

## ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ В УКРАЇНІ

**Анотація.** У статті досліджено сучасний стан і перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Розглянуто рівень проникнення даної технології у світі. Наведено переваги і недоліки системи. Запропоновано низку рекомендацій з покращення процесу проведення вітчизняного інтернет-банкінгу.

**Ключові слова:** Інтернет, дистанційне обслуговування, інтернет-банкінг, опції.

## ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ В УКРАИНЕ

## INTERNET-BANKING IN UKRAINE

**Аннотация.** В статье исследованы современное состояние и перспективы развития интернет-банкинга в Украине. Рассмотрен уровень проникновения данной технологии в мире. Приведены преимущества и недостатки системы. Предложен ряд рекомендаций к улучшению процесса проведения отечественного интернет-банкинга.

**Ключевые слова:** Интернет, дистанционное обслуживание, интернет-банкинг, опции.

**Abstract.** The article analyses the current state and development of the Internet-banking in Ukraine. The level of penetration of this technology in the world are considered. The advantages and disadvantages of the system are given. A number of recommendations to improve the process of domestic Internet-banking are proposed.

**Keywords:** Internet, remoteservicing, Internet banking, options.

**Вступ.** Конкуренція на ринку серед банків висока, тому кількість банківських послуг невинно зростає, а з нею — і рівень впровадження інноваційних технологій. Значний розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій та використання мережі Інтернет у розвинутих країнах значно спрощує і пришвидшує процеси взаємодії клієнта з банком.

На сьогодні інтернет-банкінг є одним із найбільш технологічно і фінансово-розвинутих сегментів ринку фінансових послуг. Він дає можливість дистанційно управляти своїми коштами. Дану проблематику розглянуто у працях М. Б. Шлаїна, А. Я. Страхарчука [9], В. П. Стахарчука [9], Г. О. Михайлюк [1], О. О. Чуб [4] та інших. Актуальність даної теми обумовлена недостатнім її висвітленням у літературі та існуванням проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

**Постановка завдання.** Метою статті є визначення поняття «інтернет-банкінг», розкриття його суті, дослідження сучасного стану і перспектив розвитку в Україні. У роботі було використано такі загальні наукові методи: аналіз (для розкриття поняття «інтернет-банкінг» проаналізовано основні складові і характеристики), історичний метод, порівняння, класифікація, узагальнення.

**Результати.** Інтернет-банкінг — це один із різновидів дистанційного банкінгу. Дана послуга дозволяє клієнту не залежати від режиму роботи банківської установи, а банку — оптимізувати процес обслуговування і працювати в єдиному просторі документів. Для роботи у системі потрібно: будь-який сучасний комп'ютер, будь-яка операційна система (Windows, Linux, Mac OS, Solaris, FreeBSD тощо) та Web-браузер (Internet Explorer, Mozilla, Netscape, Opera та ін.), доступ до Інтернету. Для прискорення завантаження Java-аплета використовується механізм кешування SoftUpdate.

Ідея створення інтернет-банкінгу як системи виникла в США (18 жовтня 1995 р. Security First Network Bank). Однією з причин стало наявне на той момент обмеження на відкриття банками філій в інших штатах і пошук варіантів надання послуг клієнтам, що перебувають в іншому штаті чи країні.

Є кілька основних причин, що стимулюють банки впроваджувати у свою діяльність інтернет-банкінг, а саме:

- значний попит на дану послугу — клієнтам зручно використовувати дану технологію;
- мінімальні витрати — витрати банку на одну транзакцію в системі інтернет-банкінгу є нижчими порівняно з собівартістю обслуговування в звичайному відділенні банку. Так, витрати на проведення фінансових операцій становлять в офісі 1,07 дол. США, поштою — 0,73, телефоном — 0,35, через банкомат — 0,27, через глобальну мережу — 0,10 дол. США [1];
- істотна конкурентна перевага.

Незважаючи на те що інтернет-банкінг виник відносно недавно, у країнах Західної Європи кожен п'ятий європейець користується такою послугою. На сьогодні за кількістю користувачів і обсягом операцій інтернет-банкінгу лідирують Великобританія, Німеччина і США.

Дослідження американської компанії «Pew Research Center» показало, що 51 % дорослих американців і 61 % користувачів Інтернету в США використовують онлайн-банкінг (рис. 1) [2].

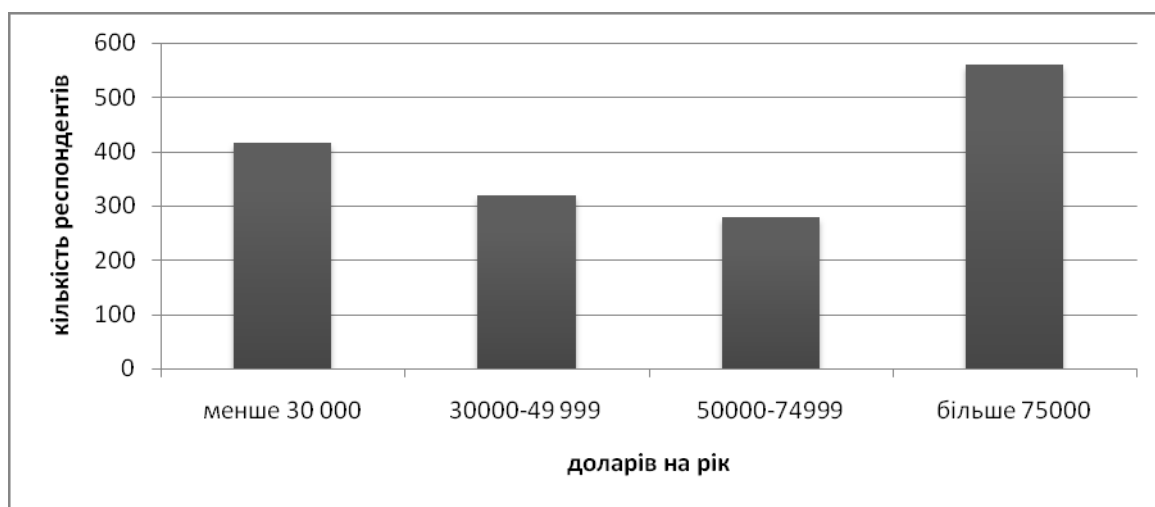


Рис. 1. Використання інтернет-банкінгу за обсягами доходів сім'ї у США [2]

На рис. 1 відображені результати дослідження компанії, в яких взяло участь 1895 респондентів (дані станом на 19 травня 2013 р.). Отже, головними споживачами є особи, що отримують понад 75 тис. доларів на рік, цінують свій час і не витрачають його на відвідування банківських відділень.

5 листопада 2013 року, видання «Global Finance» [GFMag.com] визначило з 250 окремих банківських установ світу переможців у номінації «World Best Internet Bank Awards».

Переможців визначено за категоріями [3]:

1. BestOverall Internet Bank — Citi.
2. BestCorporate/Institutional Internet Bank — Citi.
3. BestConsumer Internet Bank — StendartChartered.

Переможці були обрані на основі міцності стратегії залучення й обслуговування клієнтів в режимі реального часу, зростання клієнтської бази, широти запропонованих продуктів і величини прибутків, отриманих від використання технології інтернет-банкінгу. Також оцінювався дизайн і функціональність веб-сайту. Жоден український банк не увійшов до списку нагороджених.

Впровадження системи інтернет-банкінгу в Україні є наслідком фінансово-економічної кризи, який змусив усі без винятку підприємства переглянути статті витрат і розпочати проводити політику економії.

В Україні ринок веб-банкінгу перебуває на етапі становлення. Вітчизняна система дозволяє відправляти в банк такі фінансові документи:

- платіжне доручення і платіжні вимоги;
- платіжне доручення в іноземній валюті, з підтримкою довідника SWIFT-кодів;
- заява про купівлю чи продаж іноземної валюти;
- заява про конвертацію валют;
- зарплатні відомості (для зарплатних проектів) і листи тощо.

Користувачі даної системи можуть здійснювати такі види операцій:

- відправляти платежі на списання протягом операційного дня банку;
- отримувати поточну інформацію про зарахування і списання коштів з рахунків;
- отримувати виписки про рух грошових коштів по рахунках;
- отримувати інформацію про курси валют Нацбанку;
- одержувати повідомлення про зарахування чи списання з рахунку коштів тощо.

Першим банком в Україні, що запропонував послугу інтернет-банкінгу, був «Приват-Банк» у 1998 р. [4, с. 211].

За даними компанії «Простобанк Консалтинг», на початок березня 2014 р. 31 установа з числа 50 найбільших роздрібних банків України налаштовувало власними системами інтер-

нет-банкінгу для фізичних осіб, а це 62 %. При цьому вкладення в розробку і технічне оснащення банкінгу в кожному банку становили приблизно 0,8—1 млн дол.

У 2013 р. одразу п'ять банків запустили власні системи дистанційного керування рахунками: «Авант-Банк», «АктаБанк», «Діамантбанк», «Діві Банк» і «Фідобанк».

Таблиця 1

**РЕЙТИНГ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ ЗА ШИРОТОЮ СПЕКТРА  
ЗАПРОПОНОВАНИХ ОПЦІЙ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ**

№ з/п	Назва банку	Кількість опцій
1	«ПриватБанк»	40
2	«Фінанси та Кредит»	40
3	«ПУМБ»	37
4	«Альфа-Банк»	35
5	Райффайзен Банк Аваль»	10
6	Банк «Південний»	10
7	«Мегабанк»	3

Джерело: Складено на основі даних дослідження «Простобанк Консалтинг» [5].

Що стосується цінових параметрів обслуговування у системах інтернет-банкінгу для фізичних осіб у банках України, то станом на 01.03.2014 28 організацій із 31 (або 90,3 %) не стягували плату за підключення до сервісу, тоді як 3 фінансових установи (або 9,7 %) — заробляли на цій послугі, а саме: «UniversalBank» (40 грн, але безкоштовно в рамках пакету «Еліт», «LuckyCard», «LuckyCard +» і «Platinum»), «Ощадбанк Росії» (10 грн) і «ОТП Банк» (100 грн) [5]. Для авторизації системи банки можуть використовувати різні методи: електронний ключ, SMS-паролі, токени тощо.

Найбільш популярним сервісом інтернет-банкінгу для українських користувачів, за даними «Gfk Ukraine», є система «Приват 24», власником якої є першопроходець в веб-банкінгу — «ПриватБанк». Послугами «Приват 24» користуються 77 % опитаних клієнтів. Водночас свої системи мають практично всі діючі банки. Найзручніші системи створені банками, які входять до першої десятки в рейтингу НБУ. Серед провідних варто виділити такі: «Приват 24», «Enter», «EXIM», «My Alfa-Bank», «OTPdirect», «KredoDirect» [6].

Інтернет-технології дозволяють банкам знизити собівартість наданих послуг, підвищувати комфорт своїх клієнтів і конкурувати на ринку. Клієнт для банку є територіально незалежним. Однак існує ряд причин, що сповільнюють і перешкоджають розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Перш за все — відсутність нормативно-правової бази, також недовіра людей до банківської системи, страх втрати коштів, тобто низький рівень фінансової грамотності населення України.

Іншою проблемою є обмежений доступ до мережі Інтернет. Хоча кількість населення, що користується Інтернетом, в Україні зростає, але порівняно з іншими залишається недостатнім. Також уже багато років дуже нерівномірним залишається розподіл користувачів по регіонах. Лідерами серед міст є Київ, Одеса, Дніпропетровськ, Донецьк, Львів.

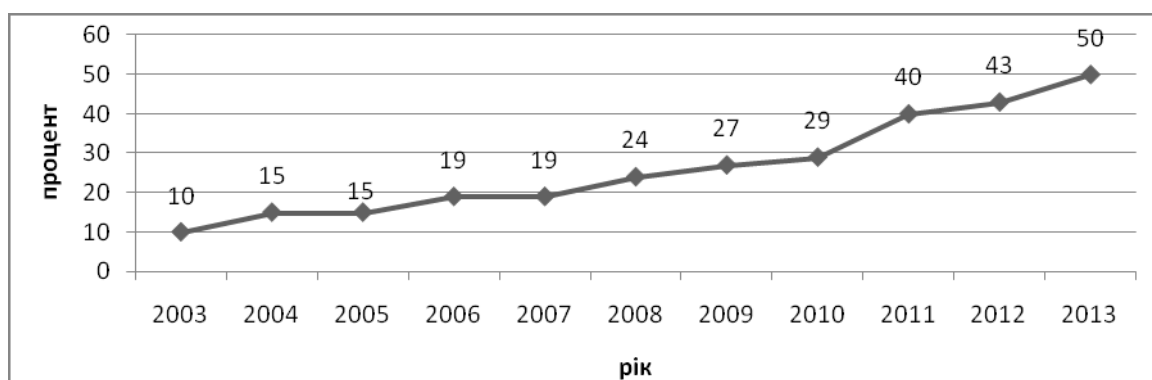


Рис. 2. Питома вага користувачів Інтернету серед дорослого населення України [7]

Питома вага користувачів Інтернету в країні впродовж останніх десяти років значно зросла. Ще у 2003 р. це було 10%, а вже у 2013 р. — 50 %. Рекордний стрибок був у 2010—2011 рр. (рис. 2.).

Порівняно із розвинутими країнами Західної Європи і Північної Америки проникнення Інтернету в Україні поширюється трохи повільніше. Наприклад, такий же рівень проникнення Інтернету (56 %) був у США у травні 2013 р., тільки не серед усього дорослого населення, а у віковій групі 65 років і старші. Рівень проникнення Інтернету серед дорослого населення у Сполучених Штатах у 2013 р. становив 85 %, а в Росії — 57 % [7].

Головною небезпекою для користувачів інтернет-банкінгу залишається можливість проведення шахрайських платіжних операцій, кількість яких щороку зростає. Отже, можна виділити такі переваги і недоліки користуванням технологією інтернет-банкінгу.

Таблиця 2

ПЕРЕВАГИ І НЕДОЛІКИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ

Переваги	Недоліки
Зручність	Можливі збої у системі
Контроль за рахунками і проведенням платежів	Відсутність відповідної законодавчої бази
Оперативність	Можливість шахрайства
Дешевизна	Відсутність Інтернету
Економія часу і сил	Відсутність необхідних знань

**Висновки.** Як вже зазначалося, проблеми і розвиток інтернет-банкінгу в Україні та висвітлені у вітчизняній літературі недостатньо. Тому необхідно в подальшому вивчати дану проблематику, адже саме інтернет-технології є одним з пріоритетних напрямів розвитку банківської системи.

Інтернет-банкінг в Україні як напрям розвитку ринку фінансових послуг має значний потенціал і перспективи. Сьогодні за допомогою даної системи можна здійснити ряд операцій, при цьому не відвідуючи офісу банку. Це зручно, швидко і дешево. Але існують також і недоліки: низький рівень захисту, а звідси — і можливість шахрайства, відсутність законодавчого підґрунтя, недостатня кількість інтернет-користувачів.

Проаналізувавши сучасний стан проведення банківських операцій on-line та існуючі проблеми, можна висунути низку рекомендацій для покращення процесу проведення і розвитку вітчизняного інтернет-банкінгу:

- розробка і впровадження і дію відповідної законодавчо-нормативної бази;
- проведення серед населення роз'яснювальних робіт про функціонування системи інтернет-банкінгу, завоювання довіри клієнтів;
- забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і трансакцій, ідентифікації клієнтів, удосконалення механізмів обробки інформації;
- співпраця з інтернет-провайдерами;
- розширення кількості запропонованих опцій для повного охоплення спектра потреб клієнтів;
- збільшення кількості банківських установ, що пропонують технологію інтернет-банкінгу тощо.

Ми вважаємо, Національний банк України, уряд і державні органи регулювання повинні оптимізувати свою роботу, спрямовану на боротьбу з шахрайськими діями, які можуть бути вчинені проти користувачів системи інтернет-банкінгу.

### Список використаних джерел

1. Михайлюк Г.О. Розвиток Інтернет-банкінгу як нетрадиційної банківської операції. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/1\\_KAND\\_2010/Pravo/9\\_57264.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_57264.doc.htm)
2. Офіційний сайт Roomian Research. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.roomian.org>

3. Global Finance Namesthe World's Best Internet Banks 2013 [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.gfmag.com>
4. Чуб О.О. Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / Чуб О.О. // Вісник Української академії банківської справи. — 2009. — № 1(26). — С. 62–67.
5. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.prostobank.ua/>
6. Королюк Б.М. Інтернет-банкінг як важливий напрям розвитку ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] / Королюк Б.М. — Режим доступу: <http://libfor.com>
7. Прес-реліз Київського міжнародного інституту соціології. Динаміка використання Інтернет в Україні [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.kiis.com.ua>
8. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку / Єсіна О.Г. // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2013. — № 1 (48). — С. 209–2013.
9. Стахарчук А.Я. Інформаційні системи та технології в банках : навч. посібник / Стахарчук А.Я., Стахарчук В.П. — К. : Знання, 2010. — 515 с.

14.05.2014