

Голюк В. Я.

канд. економ. наук, доцент
ORCID ID: 0000-0002-8050-4158

Драпалюк Т.А.

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ В УКРАЇНІ

INTERNET BANKING AND ITS SPECIFIC FEATURES IN UKRAINE

У статті проаналізовано сучасний етап розвитку Інтернет-банкінгу в Україні як одного з видів дистанційного обслуговування в банківській сфері. Проаналізовано сутність Інтернет-банкінгу, його переваги та недоліки. Досліджено економічне підґрунтя виникнення та розвитку Інтернет-банкінгу як в Україні так і за кордоном. Результати дослідження демонструють, що банки просувають Інтернет-банкінг шляхом встановлення комісій на проведення операцій, які є низькими або й навіть дорівнюють нулю, оскільки це дозволяє банками знизити витрати на персонал. Проведено компаративний аналіз переліку послуг, які вони надаються в Україні дистанційно, та їх тарифів. У статті вказано, що нині найбільш популярними послугами Інтернет-банкінгу є наступні: проведення платежів, перевірка стану рахунків, відкриття депозитних рахунків, обмін валют, мобільний банкінг та ін. Нині українські банки не тяжіють до впровадження нових продуктів, просуваючи вже існуючі послуги Інтернет-банкінгу, наприклад P2P. У більшості банків широкий перелік послуг Інтернет-банкінгу є безкоштовним, окрім переказу коштів до інших банків. Вказано причини, що стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні. Запропоновано заходи щодо сприяння розвитку цього виду банківських послуг в нашій державі.

Ключові слова: Інтернет-банкінг, банківські послуги, рахунок, комісія, дистанційне банківське обслуговування.

The article analyses the current stage of e-banking development in Ukraine as a distance banking service. The essence of e-banking, its pros and cons are analyzed. Economic background of its origin and further development both in Ukraine and abroad is researched. The study shows that banks promote e-banking through low or even no charges for e-services, because that helps them to decrease personnel expenses. Comparative analysis of e-banking services and charges is performed. The paper shows that the most popular e-banking services in Ukraine are the following: payments, checking accounts, opening savings accounts, currency exchange, GSM-banking, etc. Nowadays Ukrainian banks don't tend to implement new e-banking services focusing primarily on promoting current e-services, P2P service for instance. In most banks a wide range of e-banking services are free, except transferring money to other banks. Primary factors restricting e-banking development are analyzed. Prospects of e-banking development in Ukraine are stated. Measures to contribute e-banking development in Ukraine are suggested.

Keywords: e-banking, bank services, account, charge, distance banking.

Вступ. Нині дистанційне банківське обслуговування набуває стрімкого розвитку. У розвинутих країнах Європи кількість банківських операцій у інтернеті складає близько третини загального обсягу послуг. Банківські послуги загалом і Інтернет-банкінг зокрема був і залишається предметом наукового інтересу низки вітчизняних і зарубіжних економістів. Так, дослідженню сучасних банківських послуг присвячено праці О. Дзюблюка, В. Міщенко, А.Мороза, М. Пуховкіної, М. Савлука та ін. Інтернет-банкінг проаналізовано у роботах Н. Вареник, С.Данцева, Ю. Пятак та багатьох інших. Зокрема Н. Вареник досліджує як переваги, так і недоліки Інтернет-банкінгу для клієнтів українських банків. С. Данцев присвятив свої праці дослідженню впливу Інтернет-банкінгу на ефективність діяльності банківської установи. Ю. Пятак зосереджує увагу на особливостях використання Інтернет-банкінгу в Україні. На сучасному етапі розвитку вітчизняного банківського сектору спостерігається зростання обсягів операцій, що реалізуються шляхом Інтернет-банкінгу та розширення переліку послуг, що пропонуються українськими банками у даному секторі. Перспективи подальшого зростання цього сегменту в Україні та його специфіка у нашій державі все ще залишаються недостатньо проаналізованими, що й визначає актуальність даного дослідження.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз одного із видів банківських послуг – Інтернет-банкінгу, виявлення проблем його реалізації та перспектив розвитку в Україні. Нині в Україні та світі спостерігається підвищення попиту на дистанційні банківські послуги, що визначає актуальність даного дослідження.

Методологія. У ході дослідження було використано загальнонаукові методи аналізу та синтезу, статистичні методи дослідження та компаративний аналіз.

Результати дослідження. На сучасному етапі розвитку світового господарства спостерігається тенденція зростання ролі мережі Інтернет у різних галузях економіки, у тому числі й у фінансовій сфері. У банківській діяльності це проявляється у розвитку Інтернет-банкінгу, який дозволяє задовольняти потреби споживачів фінансових послуг дистанційно. Впровадження інновацій та технічний прогрес стимулює банки покращувати

доступність та мобільність послуг. У практиці українських банків електронні послуги лише починають набувати популярності.

Вперше інтернетпочали використовувати при наданні банківських послугу80-х роках ХХ століття. Доступ до всевітньої мережі та наявність паролю давало змогу банківським клієнтам отримати доступ до інформації щодо власного банківського рахунку та виконати певні операції з ним. У 1995 в США було створено перший у світі віртуальний банк - Security First Network Bank. Всього за рік його активи зросли до 110 млн. дол., приріст капіталу склав 20% за місяць, а кількість клієнтів склало понад 10 000 осіб. У Японії у 2001 році було засновано банк Sony, який лише протягом місяця відкрив 21 000 рахунків[1]. Послуги Інтернет-банкінгу включають в себе як продукти для корпоративних клієнтів, так і різні фінансові послуги для фізичних осіб, тобто через Інтернет можна отримати повний комплект банківських послуг, за винятком видачі готівки. Іноземні банки вже імплементували досить широкий спектр використання дистанційних послуг, а українські банки лише розпочали використання Інтернет-банкінгу.

Так, у країнах Європи кількість банківських операцій у Інтернеті складає більше 30% від загального обсягу послуг. Кількість клієнтів Інтернет-банкінгу у США та Європі вже досягла 120 млн. осіб., а оборот Інтернет-банкінгу у Європі складає більше 5 млрд. євро. Загальний обсяг операцій, що здійснюються шляхом використання банкоматів, телефонів та комп'ютерів у США щороку збільшується на 15% і нині складає приблизно 75%.Щодо Європи, то тут найбільш активно банківські інтернет-послуги розвинуті у скандинавських країнах – Фінляндії, Норвегії, Швеції – ними охоплено 95% банків і користуються 70% клієнтів. У Західній Європі (Німеччині, Іспанії, Франції, Нідерландах) кількість електронних банків вдвічі перевищує показники США[1]. Серед українських банків вперше було запроваджену послугу Інтернет – банкінг у 1998 році у «ПриватБанк», а через рік ним змогли користуватися і клієнти VAB. На даний час послуги за допомогою Інтернет-банкінгу пропонуються багатьма банками України. За результатами досліджень, проведених “Українським фінансовим порталом”, 38% банків мають інформаційний Інтернет-ресурс, частіше всього – просто сторінку в Інтернеті, 3% надають часткові Інтернет- послуги, 59% банків взагалі не мають ресурсів у мережі Інтернет [2]. Передумови для розвитку Інтернет-банкінгу в Україні були створені стрімким розвитком банківського сектору на

початку 2000-х років наступною необхідністю різко скоротити витрати на персонал внаслідок фінансової кризи 2008 року.

Різниця в розвитку Інтернет-банкінгу за кордоном та в нашій державі, полягає у використанні стимулюючих важелів впливу на населення, тобто методів залучення клієнтів до такого виду надання банківських послуг. Для розвинених країн притаманними є досить низькі відсоткові ставки за кредитами та високі ставки за депозитами. Така можливість забезпечується в тому числі шляхом 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 [3]. Існують також певні обмеження щодо можливостей здійснення окремих послуг шляхом інтернет-банкінгу, і ці обмеження у різних банках можуть відрізнятися.

Перелік послуг, які можна отримати шляхом використання Інтернет-банкінгу в Україні нині вже досить широкий і має тенденцію до зростання. Українські банки пропонують своїм клієнтам використання Інтернет-банкінгу для перегляду виписок за рахунками. Більшість з них також пропонує платіжні послуги. Окремі банки пропонують клієнтам використовувати інтернет-банкінг для обміну валюти, оформлення депозиту, поповнення та зняття коштів з ощадного рахунку, поповнення мобільного телефону, оплату послуг інтернет-провайдера, оплата при покупці квитків та надають інші послуги. Найбільш актуальними продуктами у дистанційних каналах є: оплата комунальних послуг, розміщення депозитів, керування картками, підключення/відключення GSM-банкінгу. Зростають обсяги використання послуги миттєвого переказу коштів з карти на карту (P2P), якими можна скористатися не лише з сайту банку, але й за допомогою мобільного банкінгу [4].

Тарифи Інтернет-банкінгу для фізичних осіб відрізняються залежно від різновиду операцій, що здійснюються шляхом інтернет-банкінгу. Так, проаналізувавши тарифи 18 українських банків можна стверджувати, що вартість підключення Інтернет-банкінгу для фізичних осіб та їх обслуговування в Україні є, як правило, безкоштовним. Виняток становить лише підключення цієї послуги у Сбербанку та обслуговування у Сбербанку та Укрексім банку. Вартість переказу на рахунки всередині банку є теж, як правило, безкоштовним, окрім переказу на власні рахунки у Кредобанку та ПроКредит банку та переказу на інші рахунки у Ощадбанку, банку Південний,

ПроКредит банку, Кредит Агріколь, Банку Кредит Дніпро, Кредобанку та ОТП Банку. Вартість переказу у інші банки є переважно платною послугою і варіює у проміжку від 0 до 15 грн. [5]. Банки стимулюють клієнтів використовувати інтернет-банкінг замість традиційного звернення до каси. Так, у алфа-Банку комісія за платіж через термінал складає 15 грн., а через касу – 35 грн. [1]. Інтернет-банкінг також активно використовують і юридичні особи. У цьому сегменті бізнес-клієнтів обслуговують Ощадбанк, Приватбанк, Юніверсал-Банк і багато інших.

Впровадження нових прогресивних послуг та технологій банками підвищує їх конкурентоспроможність на ринку, дозволяє збільшити кількість клієнтів, що призводить до підвищення прибутку. Однією з переваг банківських послуг шляхом використання інтернету є економія часу клієнтів та працівників банку. З використанням Інтернет-банкінгу суттєво знижуються витрати банківської установи на персонал. Інтернет-банкінг є найбільш економічно вигідним способом дистанційного обслуговування клієнтів у порівнянні з терміналами та банкоматами. Інтернет-банкінг є економічно вигідною послугою для клієнтів: зазвичай комісія за транзакцію через Інтернет коштує у декілька разів у порівнянні з відповідною комісією при традиційному механізмі обслуговування, або в окремих випадках взагалі відсутня. Крім того, інтернет-банкінг дозволяє контролювати власні рахунки клієнтів як в Україні так і за кордоном.

Незважаючи на вагомі переваги вже ж існують недоліки, які сповільнюють впровадження Інтернет-банкінгу в Україні. По-перше, це відсутність постійного інтернет-зв'язку у багатьох населених пунктах. Хоча нині і спостерігається тенденція зростання частки населення, яка користується всесвітньою мережею, однак ця частка все ще є суттєво меншою у порівнянні з часткою осіб, що користуються інтернетом у розвинутих країнах. По-друге, це сумніви населення щодо рівня безпеки реалізації фінансових операцій за допомогою мережі «Інтернет». Адже випадки шахрайства з використанням інтернету трапляються досить часто.

Нині обсяги використання Інтернет-банкінгу в Україні все ще залишаються незначними у порівнянні з масштабами його розвитку у економічно розвинутих країнах. Все ж протягом наступних років очікується стрімке зростання частки банківських послуг, що реалізуються шляхом використання інтернету в Україні. Експерти прогнозують, що імплементація онлайн-послуг може збільшити кількість клієнтів на 30-40% [1]. Сьогодні слід

відзначити не розширення спектру послуг, а просування уже наявних можливостей, їх популяризацію. Найбільш активно банки звертають увагу на Р2Р-перекази та мобільні додатки [4]. Перспективними заходами щодо сприяння розвитку Інтернет-банкінгу з боку державних органів на нашу думку можуть стати:

- розвиток нормативно-правової бази, яка б регламентувала процедуру надання електронних послуг банків;
- урядове сприяння впровадження онлайн-технологій у банківському секторі;
- політика, спрямована на підвищення рівня безпеки використання Інтернет-технологій у банківському секторі.

Стимулювання процесу розвитку віртуальних послуг є важливим і перспективним шляхом розширення переліку банківських послуг, залучення нових клієнтів та підвищення загального рівня рентабельності діяльності фінансових установ. Потрібно створити надійне і багатофункціональне програмне забезпечення, яке б задовольняло широкий спектр потреб клієнтів банківських установ та характеризувалася б належним рівнем безпеки.

Висновки. Інтернет-банкінг в Україні – це перспективний напрямок розвитку банківських послуг, який забезпечує скорочення витрат на персонал для банків та економію часу та коштів для їхніх клієнтів. Істотні переваги віртуальних банківських послуг забезпечують стрімке зростання цільової аудиторії. Клієнтів приваблює доступність послуг у будь-який час і у будь-якому місці, достатньою умовою є наявність Інтернету. Масштаби використання Інтернет-банкінгу в Україні останнім часом зросли, однак все ще залишаються незначними у порівнянні з розвинутими європейськими країнами. Для сприяння розвитку Інтернет-банкінгу в Україні державі слід удосконалити нормативно-правову базу його використання та приділити особливу увагу запобіганню шахрайства у даній сфері.

Наукова новизна даного дослідження полягає у наступному. Набули подальшого розвитку аналіз особливостей використання Інтернет-банкінгу в Україні, компаративний аналіз переліку послуг Інтернет-банкінгу в Україні та їх тарифів. Теоретичне та практичне значення дослідження полягає у можливості використання результатів даного дослідження потенційними користувачами Інтернет-банкінгу в Україні та науковцями, які досліджують цю проблематику. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на аналіз найбільш сучасних технологій, що використовуються у даній сфері.

Література:

1. Вареник Н. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? Дзеркало тижня. 2016. URL: <https://zn.ua/business/internet-banking-dlya-cheloveka-ili-protiv-nego-.html> (дата звернення - 23.12.2016).
2. Пятак Ю.А. Использование интернет-банкінга в Украине и перспективы его дальнейшего развития. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. 2011. №970. С.375-381.
3. Данцев С.С. Використання альтернативних каналів продажів банківських продуктів як фактор підвищення ефективності діяльності банку. Молодіжний науковий вісник Української академії банківської справи НБУ. 2013. №3. С. 288-295. URL:<http://banking.uabs.sumdu.edu.ua/index.php/en/scientific-activities/studentska-nauka/naukovi-statti>
4. Что нужно знать при выборе интернет-банкінга о возможностях этой услуги? Prostobank.ua. 2015. URL: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/chto_nuzhno_znat_pri_vybore_internet_bankinga_o_vozmozhnostyah_etoj_uslugi.
5. Інтернет-банкінг для частных лиц. Prostobank.ua. 2017. URL:http://www.prostobank.ua/internet_banking.