

Студент 4 курсу  
фінансового факультету ХНЕУ ім. С. Кузнеця

## **ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ**

*Анотація. Розглянуто проблеми у сфері надання електронних банківських послуг, розвиток Інтернет-банкінгу в Україні. Визначено перспективи подальшого розвитку Інтернет-банкінгу в аспекті забезпечення потреб клієнтів у дистанційному банківському обслуговуванні.*

*Аннотация. Рассмотрены проблемы в сфере предоставления электронных банковских услуг, развитие Интернет-банкинга в Украине. Определены перспективы дальнейшего развития Интернет-банкинга в аспекте обеспечения потребностей клиентов в дистанционном банковском обслуживании.*

*Annotation. The development of Internet-banking in Ukraine and the problems in the area of online banking service are considered. The prospects for further development of Internet-banking in terms of meeting clients' needs in online banking service are defined.*

*Ключові слова: Інтернет-банкінг, електронні банківські послуги, дистанційне банківське обслуговування, онлайн-банк.*

На сучасному етапі розвитку технологій та зростання ролі мережі Інтернет у практичній діяльності суб'єктів господарювання та фінансових посередників відбувається трансформація процесів надання традиційних фінансових послуг, а також формується ринок "електронних" фінансових послуг задля задоволення потреб у новітніх технологіях усіх суб'єктів фінансового ринку. Впровадження Інтернет-банкінгу обумовлено розвитком банківської системи під впливом технологічного прогресу та потребою у дистанційному обслуговуванні клієнтів. Переважна більшість експертів вважають, що Інтернет є одним із найбільш ефективних інструментів просування банківських продуктів, що обумовлено значним поширенням використання Інтернету в цілому і активним Інтернет-просуванням банків. Дослідження Інтернет-банкінгу є актуальним, оскільки збільшується кількість українських банків, що надають послуги дистанційного обслуговування, та пропонується банками новий асортимент "електронних" банківських послуг.

Проблемою у сфері надання електронних банківських послуг є недостатній рівень розвитку систем Інтернет-банкінгу та неефективності забезпечення потреб розвитку банківської справи і потреб клієнтів у дистанційному банківському обслуговуванні.

Дослідженням тенденцій розвитку Інтернет-банкінгу в Україні займалися такі вчені, як: Новицький А. М., Одегова Л. Ю., Усатий Г. О., Цимбалюк В. С., Чуб О. О., Шалига Т. С. та ін. [1 – 6].

Метою даного дослідження є теоретичне обґрунтування та розробка рекомендацій щодо вдосконалення систем Інтернет-банкінгу в українських банках задля задоволення потреб у дистанційних банківських послугах на сучасному етапі розвитку банківської системи.

Оскільки банки інтенсивно розвивають дистанційне обслуговування, необхідно визначитися з тим, що включає до себе даний вид банківського продукту. Законодавчо закріплено, що дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта. Дистанційне обслуговування рахунку клієнт може здійснювати за допомогою систем "клієнт – банк", "клієнт – Інтернет – банк" (Інтернет-банкінг), "телефонний банкінг" тощо [7]. Таким чином, Інтернет-банкінг є однією з форм дистанційного банківського обслуговування, тобто це банківські послуги, які дають можливість клієнтам банку здійснювати через мережу Інтернет певний перелік банківських операцій, за винятком операцій з готівкою.

Згідно з фінансовим дослідженням GFK Ukraine, проведеним у 2013 р., лідерами на ринку дистанційного банківського обслуговування є такі банки, як: ПриватБанк, Дельта Банк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ та УкрСиббанк [8].

Згідно з іншими експертними дослідженнями у цій сфері, найбільш функціонально повними системами Інтернет-банкінгу володіють такі банки, як: ПриватБанк, Idea Банк, ОТП Банк та ПУМБ. На думку більшості експертів-аналітиків, особливої уваги в процесі аналізу Інтернет-банкінгу в Україні потребує порівняння систем Інтернет-банкінгу за функціональними можливостями, а не за кількістю користувачів, оскільки розширення пропозиції банківських операцій у мережі Інтернет дозволить задовольнити зростаючий попит на електронний банкінг та розробити найбільш оптимальний пакет можливостей системи. Для цього побудовано таблицю, в якій подано порівняння функціональних можливостей систем Інтернет-банкінгу.

Таблиця

## Порівняння функціональних можливостей систем Інтернет-банкінгу

Функціональні можливості	ПриватБанк	Дельта Банк	Райффайзен Банк Аваль	ПУМБ	УкрСиббанк	Idea Банк	ОТП Банк
1	2	3	4	5	6	7	8
Контроль за рухом коштів на власних рахунках	+	+	+	+	+	+	+
Міжнародні строкові перекази	+				+		
Міжнародні перекази SWIFT	+						+
Перерахування коштів з рахунків	+	+	+	+	+	+	+
Створення шаблонів	+			+		+	+
Сплата комунальних платежів	+				+	+	+
Купівля квитків на автобуси, залізничних квитків, авіаквитків	+						
Відкриття депозитів	+	+		+	+	+	
Поповнення/зняття депозитів	+	+	+	+	+	+	+
Пролонгація депозиту				+			
Погашення кредитів	+	+	+	+	+	+	+

Закінчення таблиці

1	2	3	4	5	6	7	8
Автоматичне погашення кредитів	+						
Поповнення електронних гаманців	+						+
Відкриття реальних та віртуальних карт	+			+	+	+	
Відкриття рахунку	+			+		+	
Регулярні платежі	+				+	+	+
Кількість	15	5	4	10	9	10	9

Розглянуті можливості системи Інтернет-банкінгу банків-лідерів на ринку дистанційного обслуговування клієнтів дозволяють виявити наступні тенденції. Перелік послуг, що надаються за допомогою мережі Інтернет, є схожим за функціональністю, при цьому головна відмінність полягає у ступені охоплення банком продуктів дистанційного обслуговування. Тобто можна виділити функціональні можливості, які притаманні більшості банків (наприклад, контроль за рухом коштів на власних рахунках, перекази коштів з одного рахунка клієнта на інший, переводи між рахунками в межах конкретного банку та рахунками різних банків, поповнення депозитних рахунків та погашення кредитів), дані "електронні" послуги закріплені в усіх системах Інтернет-банкінгу. Зокрема ПриватБанк здійснює у системі Інтернет-банкінгу "Приват24" такі специфічні операції, як автоматичне погашення кредитів, купівля квитків на автобуси, залізничних квитків, авіаквитків та ін. Слід зауважити, що не всі лідери, визначені дослідженнями GFK Ukraine, мають високий рівень функціональності. За проведеним аналізом функціональних можливостей можна зробити висновок, що найбільш широко охоплюють операції у мережі Інтернет системи таких банків, як ПриватБанк, ПУМБ, Idea Банк, УкрСиббанк та ОТП Банк.

Слід зауважити, що не всі найбільші банки за розміром активів рейтингу НБУ намагаються сформувати конкурентні переваги за допомогою електронних банківських послуг, тільки 12 із 17 таких банків надають послуги Інтернет-банкінгу, зі 178 банків, які отримали ліцензію на провадження банківської діяльності, тільки 49 надають дистанційний доступ до банківських послуг за допомогою Інтернету, з них менше половини власними зусиллями розробляли дану систему віддаленого обслуговування клієнтів, основною практикою залишається придбання системи, яка функціонує, що приводить до уніфікації ринку Інтернет-банкінгу. Слід зауважити, що більшість банків, які тільки впроваджують дистанційне банківське обслуговування, орієнтуються на ті банки, системи Інтернет-банкінгу яких є найбільш функціональними та фінансово ефективними. Тобто можна виділити 2 сегменти ринку дистанційного банківського обслуговування: системи Інтернет-банкінгу банків-лідерів, що формують конкурентні переваги за рахунок впровадження нових "електронних" банківських послуг (наприклад, ПриватБанк, УкрСиббанк, ПУМБ), та інші банки, які знаходяться на стадії розвитку власних систем Інтернет-банкінгу та в якості "електронних" послуг впроваджують послуги, розвинені в системах банків-лідерів.

Згідно з останніми даними досліджень GFK Ukraine, частка клієнтів банків, які використовують для управління коштами на рахунках через мережу Інтернет, збільшилася у 2013 р. до 38,4 %. Статистика свідчить, що поки що менше половини клієнтів використовують Інтернет-банкінг, але спостерігається тенденція до поширення використання Інтернет-банкінгу та прогнозується, що клієнти будуть надавати перевагу дистанційному банківському обслуговуванню [8].

Таким чином, як уже було зазначено, на сьогодні більшої значущості набуває набір функціональних можливостей систем Інтернет-банкінгу для задоволення зростаючих потреб клієнтів банків. Розвиток Інтернет-банкінгу в конкретному банку є перспективним напрямом розвитку банківської діяльності. Упровадження Інтернет-банкінгу та удосконалення його функціональності дозволяє банку сформувати конкурентні переваги і залучити нових клієнтів через новий асортимент "електронних" банківських послуг. Перевагою Інтернет-банкінгу для банку є значна мінімізація витрат, адже собівартість надання банківських послуг через Інтернет значно знижується порівняно з витратами на надання послуг традиційного фінансового обслуговування. Надання фінансових послуг "у віддаленому режимі" реалізується достатньо ефективно, оскільки не потребує фізичної присутності постачальника послуг і не супроводжується переміщенням матеріальних активів. Але значне розповсюдження Інтернет-банкінгу не дозволить повністю відмовитись від відкриття та утримання філій банку, оскільки для надання високоризикових послуг необхідне особисте спілкування з клієнтами, що дозволить зменшити деякі види ризиків. Хоча слід зауважити, що на даний момент в Україні стартує перший український "банк без відділень" (знаходиться на стадії реєстрації), прототип онлайн-банку. Клієнтську базу такого банку формують особи, які користуються банківськими послугами тільки в режимі "онлайн". Упровадження таких нових видів банківських установ також є одним із перспективних напрямів в Україні, у західному регіоні така практика успішно себе зарекомендувала та розвивається далі.

Проаналізувавши сучасний стан розвитку вітчизняного Інтернет-банкінгу, можна відзначити, що поступово банківські операції у віртуальній мережі стануть переважати над реальними, що є позитивною тенденцією, оскільки значно зекономлять не тільки кошти банківських установ на їх обслуговування, а й час та кошти користувачів Інтернет-банкінгу. На даному етапі розвитку банківської системи найновіші послуги, які може отримати клієнт, використовуючи систему Інтернет-банкінгу, – це можливість зробити замовлення на відкриття депозиту, кредиту, рахунки або випуску платіжної картки через онлайн-банкінг.

Розвиток Інтернет-банкінгу у таких перспективних напрямках, як впровадження широкого спектру функціональних можливостей Інтернет-банкінгу та відкриття онлайн-банків, дозволить вивести банки на новий рівень розвитку та найбільш ефективно взаємодіяти з клієнтами задля задоволення потреб ринку.

Отже, можна зробити висновок, що українська банківська система й зокрема Інтернет-банкінг як форма дистанційного банківського обслуговування інтенсивно розвиваються, що відображається у використанні новітніх технологій та розширенні спектру банківських послуг. Інтернет-банкінг є перспективним напрямом розвитку банківської системи, для оптимального його розвитку він повинен забезпечувати отримання повного набору банківських послуг клієнтами, підвищення його надійності та забезпечення якості обслуговування в мережі Інтернет.

*Наук. керівн. Андрійченко Ж. О.*

---

**Література:** 1. Новицький А. М. Електронний банкінг (організаційно-правове забезпечення) : монографія / А. М. Новицький, Г. О. Усатий, В. С. Цимбалюк. – Ірпінь : Національний університет ДПС України, 2008. – 294 с. 2. Одегова Л. Ю. Цивільно-правове регулювання розрахунків з використанням Інтернет-банкінгу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Л. Ю. Одегова. – К., 2013. – 20 с. 3. Одегова Л. Ю. Понятие Интернет-банкинга и его значение для гражданских правоотношений [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/Pchdu/2011\\_1/010.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Pchdu/2011_1/010.pdf). 4. Чуб О. О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О. О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. – 2009. – № 1 (26). – С. 62–67. 5. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. – 410 с. 6. Шалига Т. С. Теорія дистанційного роздрібного банкіngu: класичні та новаторські концепції / Т. С. Шалига // Економіка та підприємництво : зб. наук. пр. молодих учених та аспірантів. – К. : КНЕУ, 2011. – Вип. 26. – С. 277–286. 7. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : Постанова НБУ від 21.01.2004 р. № 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>. 8. Офіційний сайт GfK Ukraine. – Режим доступу : <http://www.gfk.ua>.