

ГУБА

Марія Олександрівна  
mariya-guba@ukr.net

УДК 336.71:004.738.5

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ: РІВЕНЬ РОЗВИТКУ,  
ПЕРСПЕКТИВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА  
ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ  
ДАНОЇ СИСТЕМИ

АЛЕКСЄЄВА

Лідія Олегівна  
lida.gag10@gmail.comк.е.н., доцент кафедри,  
Університет митної справи  
та фінансівINTERNET BANKING: LEVEL OF  
DEVELOPMENT, FUNCTIONING  
PROSPECTS AND PROPOSALS FOR  
IMPROVING THIS SYSTEMстудент, Університет  
митної справи та фінансів

*Стаття присвячена питанню необхідності розвитку та вдосконалення інтернет-банкінгу. Проаналізовано сучасний стан, рівень розвитку, перспективи даної системи. Досліджено рейтинг існуючих інтернет-банкінгів. Наведено основні пропозиції подальшого розвитку.*

*Статья посвящена вопросу необходимости развития и совершенствования интернет-банкинга. Проанализировано современное состояние, уровень развития, перспективы данной системы. Исследован рейтинг существующих интернет-банкингов. Приведены основные предложения дальнейшего развития.*

*The article is devoted to the issue of the necessity of development and improvement of Internet banking. The present state, level of development, prospects of this system is analyzed. The rating of existing Internet-banking is investigated. The main proposals for further development are presented.*

**Ключові слова:** банківська система, банк, інтернет-банкінг, конкурентоспроможність, інформаційні технології

**Ключевые слова:** банковская система, банк, интернет-банкинг, конкурентоспособность, информационные технологии

**Keywords:** banking system, bank, Internet banking, competitiveness, information technologies

## ВСТУП

Інформаційні технології розвиваються неймовірно швидкими темпами та все більше стають невід'ємною частиною людей та бізнесу. Саме банківська сфера є одним із основних посередників на фінансовому ринку який перерозподіляє фінансові ресурси між споживачем і постачальником виконуючи інвестиційно-кредитну функцію. Слід зазначити, що банківська система вдосконалюється паралельно з інформаційними технологіями, тому що для більшості клієнтів як фізичних так і юридичних осіб дуже важливими є швидкість, безпечність та якість надання послуг, отже інтернет-банкінг інструмент таких вдосконалень.

Зазначена вище молода технологія є неймовірно перспективною, так як для банків це є одним із способів скорочення виробничих витрат, розширення клієнтської бази, надаючи останнім деякі переваги перед своїми конкурентами щодо рівня обслуговування, та забезпечення для себе конкурентних переваг. Тому розвиток інтернет-банкінгу є надзвичайно важливим та потребує подальших досліджень, аналізу сучасного стану та пропозицій відповідно до темпів розвитку інформаційних технологій.

Окреслена проблематика дистанційного обслуговування клієнтів банку, особливостям та перспективам розвитку інтернет-банкінгу як необхідної складової сучасних банків, що надає можливості швидко, якісно, масово та безпечно забезпечувати сервіс високого рівня. Ці питання досліджували зарубіжні та вітчизняні науковці різних сфер діяльності: економісти,

фінансисти, управлінці, аналітики, програмісти та ін., серед яких слід відмітити: Б. Шалаїна, О. Скоробогач, Н. Єрсьоміну, Л. Щукіна, С. Мелесика, Б. Адамка, Ю. Блащука, О. Гаврилова та інших вчених. Віддаючи належне суттєвому науковому доробку дослідників, варто зазначити, що край важливо не тільки прогнозувати можливі проблеми у ході функціонування та розвитку інтернет-банкінгу, а й розширювати спектр банківських продуктів відповідно до потреб населення та темпів розвитку інформаційних технологій, тому це питання потребує подальших досліджень, що посилює актуальність теми.

## МЕТА РОБОТИ

Дослідження ступеню розвитку та перспектив функціонування інтернет-банкінгу та визначення напрямів підвищення ефективності даної системи.

## МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною та інформаційною основою дослідження є наукові праці, Internet-ресурси та матеріали періодичних видань. У процесі дослідження використано загальнонаукові методи аналізу, порівняння та узагальнення.

## РЕЗУЛЬТАТИ

Утримання лідируючих позицій, належний рівень конкурентоспроможності, пошук шляхів збільшення кількості клієнтів, підвищення якості обслуговування останніх, зменшення операційних витрат, зростання частки чистого прибутку – це основні напрями діяльності будь-якого бізнесу і банки не є виключенням.

Інтернет і гаджети стали невід’ємною частиною кожної людини, тому зростання обсягів продуктів (програм), які забезпечують оперативність, конфіденційність, мобільність та безпечність здійснення визначених операцій, є об’єктивним.

Загальновідомо, що на сьогодні можна не користуватись готівкою, достатньо мати лише смартфон за допомогою якого можна розрахуватись і з послугами транспорту (наприклад, оплатити квиток на трамвай зісканувавши QR-код), замовити і оплатити товар чи послугу, можливість зняти готівку в банкоматах без картки відповідного банку, також можна оформити депозит, чи кредитну заявку, перевести кошти на карту іншого користувача, встановлювати ліміти на використання коштів і багато інших послуг, доступ

до яких є цілодобовим з підтримкою гарячої лінії, які можна виконати використовуючи інтернет-банкінг, не звертаючись до відділень банку.

Доцільно розглянути рейтинг інтернет-банкінгів який щорічно складає Financial Club «50 провідних банків України» в контексті «Переможці номінації "Інтернет-банкінг"» (табл. 1).

Беззаперечним лідером в номінації «Інтернет-банкінг» є Приватбанк. Відповідно до критеріїв дослідження даний банк задовольняє всі умови та його послугами користується найбільша кількість клієнтів [3]. Інтернет-банкінгом Приватбанку є Приват24, що обслуговує не тільки фінансові та банківські послуги, але і небанківські, що дає перевагу над іншими банками.

Таблиця 1

**Переможці номінації «Інтернет-банкінг» у 2017 р.**

[сформовано авторами на основі [3]]

Місце	Банк	Оформлення кредитних заявок	Здійснення SWIFT-переводів через сайт банку	Наявність додатків для мобільних пристроїв			Наявність сайту, який адаптується до мобільних пристроїв
				IOS	Android	Windows Phone	
1	Приватбанк	так	так	так	так	так	так
2	Альфа-Банк	так	так	так	так	ні	так
3	ПУМБ	так	ні	так	так	так	так
4	Ощадбанк	ні	ні	так	так	ні	так
5	Укрсоцбанк	ні	ні	так	так	ні	так
6	Сбербанк*	ні	так	так	так	ні	так
7	УкрСибБанк	так	так	так	так	ні	ні
8	ОТП Банк	так	так	так	так	ні	ні
9	Піреус Банк	ні	так	так	так	ні	так
10	Банк Кредит Дніпро	ні	ні	так	так	ні	так

\* – по відношенню до банку введені санкції НБУ

Необхідно відмітити ще одну важливу перевагу інтернет-банкінгу – послуга «cashback» [5] та різноманітні бонусні програми. Ці послуги дозволяють повернути визначений відсоток (в деяких банках до 10-20 %) від суми придбаних в компанії-партнерів товарів та послуг.

Проривом в сфері дистанційного надання банківських послуг ознаменувалось відкриття першого мобільного банку Monobank, створений колишніми Топ-менеджерами Приватбанку. Додаток банку вже доступний для користувачів iOS і Andriod [2]. Для того, щоб отримати фізичну карту, клієнту потрібно зареєструватися в додатку сфотографувавши через нього паспорт і ПНН [2]. Після цього користувач може вибрати зручний час, коли співробітник доставить карту [2]. Переваги мобільного банку Monobank:

1) кредитний ліміт до 100 000 грн. і при відсутності витрат на утримання відділень, інкасації та інфраструктуру, забезпечує відсоткові ставки за кредитами нижче ніж в інших банках (в Monobank – 3,2 %, Приватбанк – 3,6 %, Альфа-Банк – 3,33 %) та пільговий період користування коштами до 62 днів (Приватбанк і Альфа-банк – до 55 днів);

2) депозити – 15 % річних (Приватбанк – від 10 % до 15 %, Альфа-Банк – 14,25%-15%);

3) можна перевести в розстрочку будь-яку свою витрату протягом останніх 7 днів, при цьому гроші за покупку відразу ж повернуться до вас на рахунок у повному обсязі;

4) cashback до 20 %;

5) 10 % річних на залишок власних коштів на картці [4].

Можемо відмітити, що перевагами роботи системи інтернет-банкінгу є:

- виконання операцій в режимі онлайн;
- цілодобове обслуговування без перерв і вихідних, доступ з будь-якого комп’ютера, підключеного до мережі Інтернет у будь-якій точці світу;
- не потребує спеціального програмного забезпечення, лише наявність будь-якого WEB-браузера;
- максимально спрощена процедура попередньої реєстрації (підключення) та часто безкоштовна довідка (в основному якщо дзвінки виконуються зі стаціонарних телефонів у межах України);
- має механізм взаємної аутентифікації банку і клієнта;
- забезпечення захисту операцій клієнта за рахунок застосування паролів, які зберігаються у системі в зашифрованому варіанті;
- постійний контроль цілісності і достовірності переданої інформації;
- використання механізму Електронного цифрового підпису (ЕЦП) клієнта під усіма фінансовими документами;
- забезпечення зворотного зв’язку для висловлення побажань з приводу роботи системи інтернет-банкінгу [1].

Проте, слід зазначити, що поряд з вище наведеними перевагами інтернет-банкінгу в цілому існує і ряд проблем:

- 1) часті спроби шахрайства;
- 2) небажання банків робити капітальні вкладення в розвиток та вдосконалення своїх додатків і систем інтернет-банкінгу;
- 3) недосконала система законодавства для інтернет-банкінгу;
- 4) недовіра клієнтів.

Для вирішення вищенаведених проблем та вдосконалення технології інтернет-банкінгу необхідні, на нашу думку:

– вдосконалення законодавчої бази та контролінгу з боку Національного банку України щодо інтернет-банкінгу, що підвищить рівень довіри клієнтів;

– розвиток технологій безпеки має йти в ногу з розвитком інформаційних технологій. Як додаткові рівні захисту необхідно розвивати програмне забезпечення розпізнавання обличчя через камеру гаджета і порівняння зображення з фото в паспорті представлених банку, розпізнавання голосу і розблокування додатків. В цьому напрямі Приватбанк зробив вже перший крок розробивши розблокування додатку Приват24 за відбитком пальця;

– розширення послуг для юридичних осіб: оформлення та обіг онлайн-чеків, акредитивів та інших платіжних документів в яких ключову роль відіграє банк.

### ВИСНОВКИ

Інтернет-банкінг є інноваційним продуктом, який має переваги як для клієнтів, так і власне для банку. Швидкість, простота в користуванні, мобільність, цілодобовий доступ, безпека – ці показники підвищують якість обслуговування клієнтів. Для банків – це скорочення операційних витрат, збільшення частки чистого прибутку, збільшення кількості клієнтів та

багато інших переваг.

Проведене дослідження показало ряд переваг та недоліків існуючих систем інтернет-банкінгу, тому були запропоновані дії які можуть стати першими кроками до вдосконалення системи.

Разом з тим, розширення кількості користувачів інтернет-банкінгу, по-перше, знизить паперову бюрократію, що зробить банківський бізнес соціально відповідальним в питанні збереження природи. По-друге, до мінімуму скоротить обіг готівкових грошей, що в свою чергу скоротить тіньову економіку.

### Список використаних джерел

1. Безродна І.О. Інтернет-банкінг як складова ринку банківських послуг України [Електронний ресурс] / І.О. Ільчук // Всеукраїнський конкурс на кращу студентську наукову роботу. – 2017. – Режим доступу: [http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/2977/1/Bezrodnaya\\_Internet\\_banking.pdf](http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/2977/1/Bezrodnaya_Internet_banking.pdf)

2. В Україні запустили перший інтернет-банк, який працює без відділень [Електронний ресурс] // Inforesist. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <https://inforesist.org/v-ukraine-zapustili-perviy-internet-bank-kotoryiy-rabotaet-bez-otdeleniy/>.

3. Дослідження «50 провідних банків України» [Електронний ресурс] // Financial Club. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <http://banksrating.com.ua/>.

4. Мобільний онлайн банк Monobank [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://www.monobank.com.ua/cpa?utm\\_source=ADMITAD&utm\\_medium=limit&utm\\_campaign=107299&utm\\_content=7b1725105ffcac78a3670e97b63aa260](https://www.monobank.com.ua/cpa?utm_source=ADMITAD&utm_medium=limit&utm_campaign=107299&utm_content=7b1725105ffcac78a3670e97b63aa260)

5. Слободчикова А.В. Переваги і недоліки інтернет-банкінгу [Електронний ресурс] / А.В. Слободчикова, П.С. Кернякевич // Вектор економіки. – 2017. – №1. – Режим доступу: [http://www.vector.economy.ru/images/publications/2017/1/financeandcredit/Slobodchikova\\_Kernyakevich.pdf](http://www.vector.economy.ru/images/publications/2017/1/financeandcredit/Slobodchikova_Kernyakevich.pdf)