

**Вікторія БАБІЛЯ**  
*студентка економічного факультету*  
*ДВНЗ “Ужгородськи національний університет”*  
**Науковий керівник:**  
*к.е.н., доцент Огородник В.О.*

## **СУЧАСНИЙ СТАН БАНКІВСЬКОГО ІНТЕРНЕТ-ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ**

За допомогою сучасних інтернет-технологій банки істотно прискорили та спростили документообіг, скоротивши обсяг паперової роботи.

Сьогодні коли кількість банківських послуг невідмінно зростає, якість роботи банку з клієнтами визначається не тільки набором наданих послуг, а також рівнем впровадження комп'ютерних та інтернет-технологій які значно спрощують процес взаємодії клієнтів з банком. Банківська сфера є найбільш чутливою до їх впровадження та розвитку. Це пояснюється необхідністю обслуговування клієнтів у широких географічних масштабах (від регіонального до міжнародного) із мінімальними витратами але із максимальним ступенем зручності та універсальності пропонуванних послуг.

Широкому застосуванню інтернет-технологій сприяє і висока конкуренція у сфері банківського обслуговування. Інтернет дозволив значно розширити ринок банківських продуктів і послуг враховуючи усі види дистанційного обслуговування у тому числі Інтернет-банкінг.

Ринок банківських продуктів і послуг в Україні є достатньо насиченим та різноманітним. Проте на порядку денному банку завжди гостро стоїть питання про налагодження зручних та ефективних каналів дистрибуції своїх послуг споживачам. До того ж, в сучасному динамічному діловому світі, де час цінується дуже високо, достатньо часто складаються ситуації, коли у банківських клієнтів виникає термінова необхідність отримати доступ до своїх банківських рахунків незалежно від часу доби та місця перебування. Саме потреба клієнтів банків в цілодобовому обслуговуванні без фізичного відвідування банків, так само як і вимоги конкурентного зниження собівартості послуг, створення позитивного іміджу, підштовхнули банки на впровадження нових прогресивних технологій надання банківських продуктів і послуг.

Серед етапів еволюції видів дистанційного банківського обслуговування виділяють [3]:

1. Home-banking (відеотекст) – початок 1980-х.
2. Tele-banking (телефон) – кінець 1980.
3. Pc-banking (off-line) – початок 1990-х.
4. Internet-banking (on-line) – середина 1990-х.
5. Mobil-banking (sms, wap) – кінець 1990-х.

Інтернет-банкінг (англ. on-line Banking) або веб-банкінг – один із видів дистанційного банківського обслуговування, засобами якого забезпечується доступ до рахунків та операцій за рахунками в будь-який час та з будь-якого комп'ютера через Інтернет [1].

В процесі еволюції електронних банківських послуг в Україні виділяють три етапи розвитку:

1) На першому етапі відбулося створення системи «Клієнт-банк», що включає підсистеми «Клієнт-банк» для юридичних осіб, а також «Домашній банкінг» для фізичних осіб. Система «Клієнт-Банк» вперше було використана в Україні у 1992 році. Вона дозволяє користувачу керувати рахунками в банку та отримувати всю поточну інформацію про рух коштів, не виходячи з офісу.

2) Другим етапом було введення та використання мобільного банкінгу (WAP-банкінг).

3) Третій етап характеризується появою та подальшим розвитком власне Інтернет-банкінгу [2].

Банки впевнено переводять частину своїх послуг у глобальну мережу, що дуже вигідно та зручно для їх клієнтів оскільки:

По-перше, онлайн-обслуговування економить час, оскільки споживачу банківських послуг не доводиться відвідувати відділення банку, транзакції відбуваються протягом одного банківського дня.

По-друге, собівартість надання банківських послуг через Інтернет є значно нижчою, ніж аналогічний показник для традиційних механізмів фінансового обслуговування, так як комісія за один платіж через касу банку може досягати 5-20 грн, в той час як віртуальні транзакції коштують 1-5 грн, а інколи – взагалі безкоштовні.

І, по-третє, Інтернет-банкінг дозволяє контролювати власні рахунки навіть за межами України та ідеально підходить для надання послуг «у віддаленому режимі», оскільки не потребує присутності постачальника послуг і не супроводжується переміщенням матеріальних активів. Але це не означає, що широке розповсюдження Інтернет-банкінгу дозволить повністю відмовитись від відкриття та утримання філій та відділень банку, бо при наданні високоризикових послуг необхідне особисте спілкування з клієнтами та ретельний їх відбір.

Ще однією перевагою Інтернет-банкінгу є те, що він дозволяє розширити коло клієнтів незалежно від їх географічного положення [3].

Отже, основною перевагою Інтернет-банкінгу з точки зору клієнта є можливість здійснювати операції без будь-яких обмежень 7 днів на тиждень, 24 години на добу, у будь-якому місці, потрібно лише мати доступ до Інтернету.

Конфіденційність даних, що були передані по каналах «Інтернет-банкінгу» гарантується завдяки використанню при обміні інформацією сертифікованих засобів криптографічного захисту, механізму аутентифікації клієнтів, а також постійному контролю за цілісністю інформації. З кожним роком інтернет-технології стають більш безпечними і зручними для використання, отже, еволюція електронного банкінгу триває.

На сьогоднішній день в Україні Інтернет-банкінг користується помірним попитом серед клієнтів банків. Основними причинами не високої активності споживачів є: невпевненість громадян України в безпеці своїх коштів.

На початок 2014 р. в Україні нараховується до 45% Інтернет-користувачів від загальної кількості жителів, в той час як в розвинених країнах цей показник сягає 80%. За прогнозами експертів, протягом 2-3 років буде спостерігатись активне зростання кількості Інтернет-користувачів. За даними досліджень «Touchpoll», в Україні на початок 2014 р. користувачами Інтернет-банкінгу є більше 30% користувачів Інтернету, що майже на 7% перевищує їх кількість в попередньому році, та складає майже 7 млн. осіб, і до кінця цього року їх може бути близько 12 млн. [4].

Першим українським банком який запровадив серед своїх послуг був ПриватБанк. Це відбулося у 1998р., а вже через рік Інтернет-банкінг був запроваджений у ВА-Банку (VAB).

За останні два роки пропозиція онлайн-банкінгу від великих банків зросла і на сучасному етапі дані послуги надають:

1. ПАТ КБ «ПриватБанк» – Приват24;
2. АТ «Укресімбанк» – Фінансовий портал;
3. АТ «УкрСиббанк» – Управління рахунком в рамках пропозиції All inclusive;
4. UniCredit Bank -ПАТ «Укрсоцбанк» – Інтернет-банкінг;
5. ПАТ «Промінвестбанк» – РІВ-ONLINE;
6. ПАТ «Альфа-банк» – My Alfa-Bank;
7. ПАТ «ОТР Bank (Україна)» – ОТРdirekt.

Проведене дослідження дозволяє висунути низку рекомендацій щодо активізації процесу розвитку Інтернет-банкінгу в Україні:

- основним завданням для українського Інтернет-банкінгу є на сьогоднішній день завоювання довіри клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті.

- банкам необхідно: виробити стратегію продажів своїх on-line послуг через Інтернет, якісно демонструвати їх переваги, розробити якісні Web сторінки, якими було б зручно користуватись, постійно робити клієнтам індивідуальні пропозиції відносно їх коштів, а не загальні рекламні анонси; постійно враховувати можливості та побажання клієнтів; звернути увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій.

- важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу повинна стати розробка фінансових і законодавчих документів, які ефективно регулювали і підтримували би систему Інтернет-банкінгу в Україні [5].

Українській банківській системі потрібно розвиватись та розширювати спектр своїх послуг. Зокрема, за результатами проведеного дослідження, це стосується організації Інтернет-банкінгу, який має забезпечувати отримання повного набору банківських послуг, підвищення його надійності та забезпечення якості обслуговування в мережі Інтернет. За рахунок цього банки зможуть збільшити привабливість для клієнтів в умовах поширення простору Інтернет-мережі на сфери діяльності та підвищити власний рівень конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг. Основним завданням для українського Інтернет-банкінгу є завоювання довіри клієнтів шляхом популяризації системи Інтернет-банкінгу.

#### Список літератури:

1. Гайдай І.Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні / І.Ю. Гайдай // Вісник ДонУЕП. – 2011. – № 1. – С. 178 – 182.
2. Кравець В.Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків / В.Т. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2009. – № 11. – С. 21-23.
3. Сербина О.Г., Загузова О.М. Інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід / О.Г.Сербина, О.М. Загузова // Молодий вчений. – 2014. – № 4. – С. 122 – 123.
4. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О. Чуб // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>.
5. Офіційний сайт Асоціації українських банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://www.aub.org.ua>
6. Огієнко В. І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг / В. І. Огієнко // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.