

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ В УКРАЇНІ

Виділені основні закордонні та вітчизняні тенденції розвитку і напрямки впровадження системи дистанційного обслуговування клієнтів – інтернет-банкінгу, сформульовані головні проблеми на шляху до широкого розповсюдження інтернет-технологій в Україні та окреслені можливості для їх розв'язання.

Постановка проблеми. Сьогодні в умовах жорсткої конкуренції якість роботи банку з клієнтами багато в чому визначається не стільки набором послуг, що надаються, скільки рівнем розробки новаторських технологій та ідей, які значно спрощують процес взаємодії клієнтів з банком. Нова стратегія боротьби за клієнтів вимагає від банківського маркетингу поєднання в собі прагнення надати максимальний обсяг персонально-орієнтованих на конкретного клієнта послуг та зберегти у клієнтів відчуття постійної готовності банку надати підтримку бізнесу своїх клієнтів. Вирішення даного завдання можливе завдяки використанню електронних каналів зв'язку банку з його клієнтами за допомогою систем дистанційного обслуговування. Саме вони сьогодні виступають як сучасний інструмент маркетингової діяльності банківської установи, якому притаманна не тільки мобільність, а й висока функціональність, доступність та безпека.

Аналіз стану проблеми. В вітчизняній економічній літературі значна увага приділяється ролі інформаційних технологій у розвитку сучасної економіки, поглибленні міжнародного співробітництва, проте питання використання систем дистанційного обслуговування клієнтів банків висвітлені недостатньо. Серед авторів, в роботах яких аналізуються сучасні сфери підприємництва, які розвиваються в Україні на основі новітніх інформаційних технологій, слід виділити Б.П. Адамик, І.С. Литвина, В.П. Маслова, В.І. Міщенко, В.О. Ткачук та ін.

Постановка завдання. Метою даної роботи є виявлення сучасних світових тенденцій розвитку електронного бізнесу та аналіз можливостей і перспектив розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Виклад основного матеріалу. Бурхливий та стрімкий розвиток інформаційних та телекомунікаційних технологій є однією з ознак нашого сьогодення. Зі створенням всесвітньої мережі Інтернет почали з'являтися і динамічно розвиватися нові ринки, які вже зараз сформувалися в самостійний сегмент світової економіки. Нині Інтернет – це своєрідний інформаційний простір, можливості якого почали використовувати комерційні банки для надання послуг своїм клієнтам.

Системи дистанційного обслуговування є технологічно новим видом взаємодії банку з клієнтами, що дозволяє останнім користуватися послугами незалежно від працівника банківського сервісу, оперувати фінансовими

інструментами в будь-яких регіонах країни та за її межами. Це забезпечує принципово новий рівень доступності банківського бізнесу при збереженні та, більше того, підвищенні його якості за рахунок створення мобільного інформаційного середовища та скорочення питомих витрат часу на одного клієнта, порівняно з традиційними системами обслуговування.

Система дистанційного обслуговування клієнтів - інтернет-банкінг - дає змогу оперативну, за допомогою використання Інтернету одержувати необхідну для клієнта інформацію і здійснювати ряд операцій з банківськими інструментами прямо з будинку або офісу, наприклад, самостійно поставити в стоп-лист картку у випадку її втрати або крадіжки; виконувати платежі з поточного рахунку, з карт-рахунку за комунальні послуги і послуги зв'язку; отримувати інформацію про поточний стан карт-рахунку; відкривати рахунки (термінові, ощадні, пенсійні тощо); проводити операції купівлі та продажу іноземної валюти, цінних паперів та ін. Крім вищезазначених можливостей система дистанційного обслуговування дозволяє мінімізувати організаційні витрати комерційних банків, витрати часу та людської праці, а також певною мірою допомагає уникнути деяких банківських ризиків (операційного, ризику зменшення розміру прибутку в результаті неефективного управління банком, ризику незбалансованості інтересів учасників процесу).

Використання інтернет-банкінгу для клієнта має ряд переваг: можливість зв'язатися з банком з будинку або з будь-якого іншого місця, де є доступ до комп'ютера; сервіс доступний 7 днів на тиждень, 24 години на добу; трансакції (операції) виконуються і підтверджуються майже миттєво – час обробки даних приблизно дорівнює терміну обробки даних в банкоматі. Вагомою перевагою такої нетрадиційної банківської послуги як надання банківських послуг за допомогою Інтернету є також відносно невеликі розміри накладних витрат: в Інтернет-банках США вони в 2 – 3 рази нижче, ніж у звичайних банках, а обробка Web-трансакцій обходиться в 5 – 10 разів дешевше, ніж при використуванні традиційних каналів. Так, витрати на проведення фінансових операцій складають в офісі 1,07 дол. США, поштою – 0,73, по телефону – 0,35, через банкомат – 0,27, через глобальну мережу – 0,10 дол. США [4, с. 156].

Багато банківських установ, спочатку США, а потім у всьому світі, з моменту появи Інтернет об'єктивно вбачають у Мережі можливість зниження операційних витрат на здійснення банківських операцій, оскільки, за оцінками фахівців, близько 80% усіх операцій можна зробити, сидячи за комп'ютером. Зниження витрат дає змогу банкам стягувати більш низьку плату за послуги інтернет-банкінгу, що робить його ще більш привабливим для потенційних клієнтів. В наш час наявність у комерційних банків нетрадиційних систем дистанційного обслуговування грає вирішальну роль, бо є дуже важливим чинником, який впливає на рівень залучення й утримання клієнтів для банківської установи.

Технології дистанційного банківського обслуговування почали розвиватися ще у 80-х роках ХХ ст., проте найперші повноцінні системи, які

давали можливість здійснювати управління рахунком за допомогою Інтернету, з'явилися у 1995 році. Саме в цьому році було започатковано роботу першого віртуального банку – Security First Network Bank. Ця фінансова установа не мала жодного фізичного офісу для роботи з клієнтами, а доступ до нього здійснювався виключно за допомогою Web-сайту в Інтернеті. За перші півтора року існування середньомісячний приріст капіталу банку склав 20%, активи виросли до 40 млн. дол. США, а кількість клієнтських рахунків – до 10 тисяч. А вже нині 91% провідних банків США, які входять до так званої групи «top 100» (Citicorp, Chase, Bank of America та інші), надають послуги з інтернет-банкінгу та активи яких варіюються від 103,5 до 902,2 млрд. дол. США. В Європі інтернет-банкінг отримав найбільше поширення у Швеції - ще у кінці 1999 року 380 тис. осіб (25% від загальної кількості клієнтів SE Banken) користувалися такими послугами [4, с. 95-96].

Поступово системи інтернет-банкінгу почали розвиватися і в країнах Східної Європи (в першу чергу в Польщі, Чехії) та Прибалтики. Банки Росії та країн СНД – «Автобанк», «Альфабанк», «Гута-банк», «Менатеп-Санкт-Петербург», «Росбанк» та інші – активно працюють у новій ніші бізнесу. Інтернет-банкінг в Росії більшою мірою націлений на юридичних осіб, однак намітилася тенденція істотного зростання пропозиції такого сервісу для фізичних осіб. Згідно статистиці майже 100% російських банків надають дистанційні послуги для корпоративного сектора, у той час як лише третина банків з TOP-100 мають аналогічні сервіси для фізичних осіб [1, с. 124-126]. Загалом, за оцінками експертів, перекази коштів, купівля-продаж валюти, комунальні платежі, міжфілійні та міжбанківські кредити та, на останньому місці, відкриття депозитних рахунків – найбільш популярні в усьому світі серед користувачів інтернет-банкінгу операції. Характерною для нашого часу також є тенденція зниження вартості обслуговування за операціями, які здійснюються за допомогою Інтернет – часом вони просто символічні, або навіть зовсім безкоштовні.

Аналіз праць зарубіжних та вітчизняних вчених, а саме Адаміка Б.П., Литвина І.С. та Ткачука В.О. [2, с. 83-84; с. 90-91], Романова А.Н. та Одинцова Б.Е. [3, с. 215], дозволив виділити чотири бізнес-моделі інтернет-банкінгу («традиційний банк», «віртуальний банк», «інтернет-банк», «електронний фінансовий супермаркет») дві технологічні моделі - традиційну (модель Client-based) та сучасну (модель Internet-based), характеристика яких наведена в табл. 1.

Таблиця 1 –Моделі інтернет-банкінгу

№ з/п	Ознака класифікації	Модель інтернет-банкінгу	Характеристика моделі інтернет-банкінгу
1	Бізнес-модель	<p>«Традиційний банк»</p> <p>«Віртуальний банк»</p> <p>«Інтернет-банк»</p> <p>«Електронний фінансовий супермаркет»</p>	<p>Провідні банки доповнюють свої послуги он-лайнним бізнесом, вбачаючи в цьому свою стратегічну політику (Wells Fargo та ING Group)</p> <p>Засновником виступає небанківська компанія. Головний офіс відсутній, всі операції здійснюються виключно через Інтернет</p> <p>Самостійна юридична особа із власною торговою маркою, що діє, як звичайний банк</p> <p>Банк, що займається продажем як своїх, так і пропонованих іншими фінансовими інститутами послуг</p>
2	Технологічна модель	<p>Традиційна (модель Client-based)</p> <p>Сучасна (модель Internet-based).</p>	<p>Передбачає використання клієнтами банку спеціального програмного забезпечення, встановленого на їхніх власних комп'ютерах</p> <p>Дає змогу клієнтам встановити віддалене з'єднання з інтернет-системою і користуватися банківським програмним забезпеченням</p>

Проведений аналіз показав, що фінансові послуги в Інтернет надають усі лідери американського ринку банківського бізнесу та представники російського та українського ринків (табл. 2) [7, 8, 9, 10, 11, 12, 13].

Таблиця 2 – Провідні банки України, Росії та США, які надають послуги інтернет-банкінгу

Країна / Назва банку	Активи в національній валюті країни.	Ставка Нацбанку України*	Активи у перерахунку, млрд. грн.
Сполучені Штати Америки			
Citicorp	902,2 млрд. дол. США	7,9377 грн.	7 161,393
Chase	715,3 млрд. дол. США	7,9377 грн.	5 677,837
Bank of America	642,2 млрд. дол. США	7,9377 грн.	5 097,591
Росія			
Альфабанк	692,479 млрд. руб.	0,25648 грн.	177,607
Росбанк	388,857 млрд. руб.	0,25648 грн.	99,664
Автобанк	379,0 млрд. руб.	0,25648 грн.	97,206
Україна			
Приватбанк	1,044 млрд. грн.	-	1,044
Укрексімбанк	0,069 млрд. грн.	-	0,069
ОТП Банк	0,026 млрд. грн.	-	0,026

*ставка Нацбанку станом на 22.11.2010 року.

Той факт, що банківські установи США займають лідируючі позиції у цій сфері бізнесу пояснює те, що саме вони були у істоків зародження інтернет-банкінгу. На сьогодні інтернет-банкінг стрімко розвивається, і вже можна казати про формування ринку таких послуг - понад 80 із 100 найбільших європейських банків надають послуги інтернет-банкінгу, а всього у світі налічується понад 1500 банків, які надають своїм клієнтам можливість управляти рахунком через мережу.

Швидко увірвавшись до світової банківської системи, інтернет-банкінг з'явився на українському ринку на початку 1990-х років завдяки впровадженню послуг інтернет-банкінгу «Приват 24» і GSM-Банкінга Приватбанком і по цей день залишається найзручнішою системою для віддаленого доступу клієнтів до своїх банківських рахунків.

Проте загалом буму інтернет-банкінгу в Україні не спостерігається. Найчастіше банки тільки розміщують інформаційну сторінку в Інтернеті. Лише деякі вітчизняні фінансові організації надають он-лайн послуги. Як правило, це інформація відносно: залишку на рахунку на певну дату; отримання виписок та інформації щодо стану рахунку, здійснених операцій у режимі реального часу; курсів валют; повідомлення на мобільний телефон про платежі, що надійшли; розрахунків за угодами та контрактами; проведення платежів за товари та послуги (за винятком готівкових) тощо.

Недостатню розвинутість інтернет-банкінгу в нашій країні можна пояснити декількома причинами: відсутністю масової культури споживання банківських послуг; переважання готівкових розрахунків та відсутність поточних банківських рахунків фізичних осіб; недостатнє використання пластикових карток в якості платіжного інструменту та ін. Важливою

проблемою і перешкодою на шляху активного використання інтернет-банкінгу є питання безпеки. Значна частина клієнтів вважає Інтернет небезпечним і вразливим для хакерів. Проте, систему безпеки інтернет-банкінгу можна вважати надійною, бо вона ґрунтується на використанні криптографії [5]. Майже з-понад 160 банківських установ нашої країни, які б могли запропонувати своїм клієнтам послуги інтернет-банкінгу, лише близько десяти (серед яких АППБ «Райфайзен банк Аваль», банк «АЖІО», «ВАбанк», «Кредитпромбанк», банк «Надра», «Правекс-банк», «Приватбанк», банк «Фінанси та Кредит» та інші) виконують ці послуги. Але при найближчому вивченні можливостей інтернет-банкінгу перерахованих вище банків виявилось, що надання даної послуги має свої особливості. Так, наприклад, «Приватбанк», «ОТП Банк», «Універсал банк» надають досить широкий спектр послуг за допомогою інтернет-банкінгу. У той же час ця послуга від «Укрсоцбанку», банку «Південний» і «Райффайзен банку Аваль» представлена досить невеликим переліком, який в основному зводиться до перегляду стану рахунку, руху коштів на рахунках та зарахування їх на пластикову карту. Це пояснюється проблемами технічної реалізації подібних проектів, а найголовніше – високою вартістю захисту інформації, що передається. Відсутність нормативних документів НБУ, що регламентували б виконання активних операцій через Інтернет, також не сприяє швидкому розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Висновки. Зарубіжний досвід використання інтернет-банкінгу доводить, що він є затребуваним як банками, так і їхніми клієнтами, а отже, має всі можливості стати пріоритетним інструментом банківського маркетингу в Україні. Активний розвиток в нашій країні такої конкурентоспроможної та перспективної системи дистанційного обслуговування клієнтів, як інтернет-банкінг, лише починається, проте можна стверджувати, що перші кроки до його запровадження вже зроблені. На шляху до широкого розповсюдження інтернет-банкінгу в Україні стоїть багато труднощів, серед яких: загальний кризовий стан економіки, недосконалість законодавчої бази та недостатня досвідченості обслуговуючого персоналу. Розробляючи концепцію інформаційного бізнесу в Україні, а відповідно – інтернет-банкінгу, загалом доцільним є дотримуватися досвіду становлення системи дистанційного обслуговування клієнтів у країнах Європи та США. Необхідний активний, але плановий перехід від традиційних видів діяльності до цільового інформаційного забезпечення банківського бізнесу. Особлива роль в цьому процесі має відводитися державі, яка може стимулювати розвиток інтернет-банкінгу шляхом розробки довготривалої державної політики в галузі інформаційного бізнесу; забезпеченням дотримання вимог відповідних нормативних актів із захисту інтелектуальної власності і авторського права, сертифікації продуктів та послуг; наданням податкових і кредитних пільг організаціям для розвитку інформаційного бізнесу [2, с. 84]. Необхідною складовою перехідного періоду має стати програма підготовки інформаційних менеджерів із впровадження сучасного досвіду інформаційного обслуговування клієнтів. Зі свого боку, банківські установи

мають впровадити в дію надійну системи захисту інформації, провести рекламні акції, які б мали на меті інформування клієнтів банків про можливості інтернет-банкінгу. Комплексне вирішення поставлених завдань допоможе банківським установам більш високими темпами в перелік послуг, які вони надають зараз, включати послуги інтернет-банкінгу.

Перспективи подальших досліджень. Напрямами подальших досліджень мають стати розробка готових методик, інструкцій та посібників з практичного впровадження інтернет-банкінгу в Україні, а також аналіз можливостей впровадження в нашій країні інших форм надання послуг дистанційного обслуговування клієнтів, розповсюджених в зарубіжних країнах.

Література

1. Серегін А.Ю., Червовий К.І. Ринок ДБО в Росії й у світі. Перспективи розвитку електронного банкінга в Росії // Банківські технології. 2008. №10.
2. Адамик Б.П., Литвин І.С., Ткачук В.О. Інформаційні технології у банківській сфері.: навчальний посібник. – К.: Знання, 2008. – 351 с.
3. Романов А.Н., Одинцов Б.Е. Советующие информационные системы в экономике. – М.: ЮНИТИ. - 2000. – 286 с.
4. Рогач І.Ф., Сендзюк М.А., Антонюк А.А. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах. – К.: ІСНЕУ. - 2001.- 239 с.
5. <http://kb.bank-bs.com/polygon>
6. www.citicorp.com
7. www.chase.com
8. www.bankamerica.com
9. www.citicorp.com
10. www.privatbank.com.ua
11. www.exim.com
12. www.otpbank.com.ua
13. <http://e-news.com.ua>