

РОЗВИТОК ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

Одним із альтернативних каналів продажу банківських продуктів є Інтернет-банкінг, що спричинено стрімким розвитком новітніх технологій та Інтернету, збільшенням кількості його користувачів. Інтернет-банкінг – це технологія віддаленого банківського обслуговування, яка дає змогу клієнтові отримувати банківські послуги через мережу Інтернет. Ця технологія з'явилася на початку 80-х років ХХ століття і з того часу набула популярності у світовій практиці банківської діяльності. Цей різновид дистанційних банківських послуг є найбільш прогресивним, зручним та передовим напрямком фінансових Інтернет-рішень і дозволяє здійснювати максимальний спектр банківських послуг.

Для підключення клієнта до системи Інтернет-банкінг досить мати доступ до глобальної мережі, встановлену на комп'ютері програму – браузер, такий як Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla, укласти договір з банком, отримати набір паролів або спеціальних пристроїв для входу в систему та здійснення операцій, зайти на захищену сторінку послуги Інтернет-банкінг, зареєструватися і підключитися до системи.

Інтернет-банкінг сьогодні дозволяє його користувачам здійснювати такі операції: проводити операції з будь-якого комп'ютера, що підключений до мережі Інтернет (в офісі, вдома або у відрядженні); оплатити послуги кабельного та супутникового телебачення, операторів мобільного зв'язку, IP-телефонії, Інтернет, on-line ігри, проводити комунальні платежі; отримувати витяги про рух коштів за картою або рахунком за останні кілька днів, календарний місяць, інший довільний період часу; відкривати депозит, погашати кредит виконувати переказ коштів між власними рахунками, різні операції з кредитними картами; мати валютні рахунки, здійснювати платежі за кордон, переглядати курси валют, оголошення банку, надавати заявки на купівлю/продаж/конвертацію валюти та ін.

Інтернет-банкінг досить швидко набув популярності серед клієнтів, переважно фізичних осіб та малого бізнесу. За оцінками ЮНКТАД, в Західній Європі зростання користувачів інтернет-банкінгу становитиме 20 % на рік. В США, Німеччині, Великобританії зростання користувачів буде відбуватись більшими темпами, і це пов'язано з тим, що в цих країнах послугами Інтернет-банкінгу вже користується переважна кількість клієнтів.

Електронний банкінг найбільш розповсюджений у США, де практично кожний великий банк і переважна кількість середніх та дрібних банків надають своїм клієнтам послуги з дистанційного керування рахунком через Інтернет. В США на послугах Інтернет-банкінгу спеціалізуються такі найбільш відомі банки, як Bank of Internet USA, EverBank Direct, BankSimple та PerkStreet Financil. Ринок Інтернет-банкінгу США є одним з найбільш розвинених у світі. Насамперед, це виражається в тому, що клієнт американського банку може отримати максимальну кількість послуг через Інтернет: всі операції з рахунком, купівля/продаж валют, торгівля на фондових ринках, страхування депозитів, отримання кредитів, доступ до персоналізованої фінансової інформації тощо. За даними досліджень «comScore», в США у сфері Інтернет-банкінгу кількість власників депозитів у десяти найбільших банках країни зросла до 65 млн. А всього сплачують різні рахунки через мережу близько 66 % американських споживачів.

За даними маркетингової служби Qualisteam розподіл Інтернет-банків по регіонах має наступний вигляд: Африка – 23, Північна Америка (Канада – 32, США – 1383), Латинська Америка – 258, Азія – 174, Європа – 1205: (Німеччина – 355, Франція – 172, Італія – 228, інші європейські країни – 450), Азіатсько-Тихоокеанський регіон – 32. Усього, за власними оцінками Qualisteam, тут охоплено приблизно 95 % Інтернет-банків у світі (3107 сайтів).

Першим українським банком, який запровадив серед своїх послуг Інтернет-банкінг, був ПриватБанк. Це відбулося у 1998 року, а вже через рік Інтернет-банкінг був запроваджений у ВА-Банку (VAB). Серед банків, які активно просуваються на шляху освоєння Інтернет-банкінгу можна виокремити ПриватБанк, УкрСиббанк, Укросоцбанк, Укрексімбанк, Райффайзен Банк Аваль, Ощадбанк, ОТП Bank та ін.

Перевагами роботи системи Інтернет-банкінгу є те, що вона: виконує операції в режимі On-line; працює цілодобово без перерв і вихідних, доступна 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; має максимально спрощену процедуру попередньої реєстрації (підключення) та часто безкоштовну довідку (в основному якщо дзвінки виконуються зі стаціонарних телефонів у межах України); має механізм взаємної аутентифікації банку і клієнта; забезпечує захист операцій клієнта за рахунок застосування паролів, які зберігаються у системі в зашифрованому варіанті; виконує постійний контроль цілісності і достовірності переданої інформації; використовує механізм Електронного цифрового підпису (ЕЦП) клієнта під усіма фінансовими документами; забезпечує зворотний зв'язок для висловлення побажань з приводу роботи системи Інтернет-банкінгу.

В українських банках, які впровадили Інтернет-банкінг, переважають такі види Інтернет-послуг, як: відкриття рахунків, запит залишків за рахунком; грошові перекази; отримання виписок за рахунками; здійснення будь-яких видів платежів; оформлення депозиту; конвертація валюти; додаткові послуги по платіжним карткам.

Слід зазначити, що в Україні хоча і впроваджено послугу оформлення кредиту через Інтернет-банкінг, але вона майже не пропонується клієнтам через високий ступінь ризикованості. Також на сьогоднішній день не набули поширення такі послуги, як Інтернет-еквайринг та хеджування валютних ризиків, які широко розповсюджені в практиці іноземних банків.

Досить цікавим, на наш погляд, є така послуга як On-line підтримка клієнта, яка останнім часом набуває все більшого поширення серед користувачів системи дистанційного банківського обслуговування. Мета On-line

підтримки — оперативне вирішення проблем клієнтів в системі Інтернет-банкінгу через чат чи програми відеозв'язку, за допомогою яких клієнт може поспілкуватися з представником банку, отримати відповіді на питання та здійснити необхідні операції.

Необхідно підкреслити, що разом із розвитком Інтернет-технологій удосконалюються і впроваджуються захисні програми, які попереджують ризик Інтернет-махінацій або збоїв у мережі, та гарантують цілісність зберігання коштів на рахунках та під час проведення будь-яких операцій через Інтернет-мережу. Саме ця проблема і відлякує багатьох клієнтів від даного типу банківських послуг.

Отже, Інтернет-банкінг для України є одним з найбільш перспективних ринків розвитку банківської системи; Інтернет-банки надають майже весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; усі розрахунки в системі Інтернет-банкінг проводяться в режимі реального часу, клієнту не потрібно мати спеціальних знань, щоб керувати своїм Інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово. Використання системи Інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи.

Разом з цим існує ряд чинників, які стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні, а саме: обмеженість доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості; відсутність навичок користування у населення; низький рівень захисту інформації в даній сфері; недостатня законодавча та нормативна база.

Тому основним завданням для українського Інтернет-банкінгу, на сьогоднішній день, є завоювання довіри клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті. Звернути увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій. Крім цього, важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу повинна стати розробка фінансових і законодавчих документів, які б ефективно регулювали і підтримували систему Інтернет-банкінгу в Україні.