

Студент 3 курсу  
факультету обліку і аудиту ХНЕУ

## **НАДАННЯ ОНЛАЙН ПОСЛУГ БАНКІВСЬКИМИ УСТАНОВАМИ**

*Анотація. Розглянуто рівень розвитку та функціонування "Інтернет-банкінгу" в Україні. Наведено основні переваги та недоліки використання "Інтернет-банкінгу" юридичними та фізичними особами. Розглянуто перспективні напрями розвитку функціонального мобільного банківського обслуговування.*

*Аннотация. Рассмотрен уровень развития и функционирования "Интернет-банкинга" в Украине. Приведены основные преимущества и недостатки использования "Интернет-банкинга" юридическими и физическими лицами. Рассмотрены перспективные направления развития функционального мобильного банковского обслуживания.*

*Annotation. The level of development and operation of "Internet-banking" in Ukraine is discussed. Basic advantages and disadvantages of using "Internet-banking" by legal bodies and individuals are mentioned. Prospective directions of development of functional mobile banking service are considered.*

*Ключові слова: "Інтернет-банкінг", клієнт, банк, безготівкові розрахунки, керування рахунком, "Клієнт-банк".*

Актуальність обраної теми полягає в тому, що глобальна мережа Інтернет поглинула майже всі види послуг і товарно-грошових відносин. Навіть банківські послуги не стали винятком, надання онлайн послуг набирає все більшу популярність. Щоб полегшити життя людей і заощадити собі час на реалізацію своєї продукції з'явилися Інтернет-магазини. Спочатку оплата купленого товару здійснювалася через пошту або кур'єра що доставив товар покупцеві додому, але оскільки людина завжди прагне до досконалості, вирішили спростити цю операцію, і на допомогу прийшла кредитна карта. Банки ж у свою чергу підтримали таке нововведення, таким чином їх частка в суспільному житті ще більше збільшиться.

Питаннями надання Інтернет-послуг банківськими установами займалися вітчизняні та зарубіжні вчені: С. Андрюшин, О. Кузнєцова, Е. Алтухова, П. Роуз, Р. Келлі, Ю. Кашина, П. Лаврушина [1; 2].

"Інтернет-банкінг" – це нова послуга, яка відкриває нові горизонти для клієнтів і сприяє можливості розвитку надання банківських послуг у сучасному світі. Завдяки сучасним технологіям банківське обслуговування стає зручним, інформативним і, що найголовніше, ефективним [1].

З одного боку, клієнтам послуга "Інтернет-банкінгу" дозволяє економити свій час, не підлаштовуватися під режим роботи банківського відділення з метою особистого відвідування і проведення тієї чи іншої операції. З іншого боку, банки оптимізують процес обслуговування, скорочуючи паперову роботу і переводячи частину клієнтських операцій на дистанційне обслуговування.

Створення системи "Інтернет-банкінгу" в Україні є наслідком фінансово-економічної кризи, який змусив усі без винятку підприємства переглянути статті витрат і почали проводити політику економії. На сьогоднішній день в Україні скористатися послугою дистанційного обслуговування мають можливість переважно корпоративні клієнти банків. Переваги роботи банків із цим сегментом очевидні. Для приватних осіб ця послуга доступна у більшості банків, однак для фінансових установ завдання запуску "Інтернет-банкінгу" для приватних клієнтів є першочерговим.

Сьогодні за допомогою систем "Інтернет-банкінгу", можна купувати та продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, платити за доступ в Інтернет, оплачувати рахунки операторів мобільного й пейджингового зв'язків, проводити безготівкові внутрішні та міжбанківські платежі, переказувати кошти зі своїх рахунків, і, звичайно, відслідковувати всі банківські операції по своїх рахунках за будь-який проміжок часу.

З допомогою системи "Інтернет-банкінг" отримати доступ до перегляду виписок за рахунками і формування платежів можна з будь-якої точки світу, де є Інтернет. Хоча технологія SSL і є стандартом Інтернет-безпеки, вона в силу своєї поширеності добре відома потенційним зломщикам і не може гарантувати той же рівень безпеки, що і система "Клієнт-банк", яка працює, як правило, в замкнутих Інтранет-мережах, які не мають виходу в Інтернет. Для запуску однієї системи "Інтернет-банкінг" потрібно, як правило, від 1 до 5 мільйонів доларів США [2].

Використання систем "Інтернет-банкінгу" дає ряд переваг: по-перше, істотно зменшити час за рахунок виключення необхідності відвідувати банк особисто, по-друге клієнт має можливість цілодобово контролювати власні рахунки та миттєво відреагувати на ці зміни.

Системи "Інтернет-банкінгу" незамінні для відстеження операцій із пластиковими картами – будь-яке списання коштів з карткового рахунку оперативно відображається у виписці по рахунках, підготовлюваних системами, що так само сприяє підвищенню контролю з боку клієнта за своїми операціями.

Незважаючи на те, що "Інтернет-банкінг" – управління банківськими рахунками через Інтернет – у його нинішньому вигляді виникло менше ніж двадцять тому (у 1995 р. західні банки вперше дали своїм клієнтам доступ до своїх рахунків з Всесвітньої павутини безпосередньо, без необхідності використовувати спеціальне устаткування), він вже досить широко поширений в економічно розвинених країнах.

Згідно зі статистичними дослідженнями – попит на послуги "Інтернет-банкінгу" з боку людей в категорії до 50 років збільшився за останні два роки на 33 %, а якщо брати більш вузький сегмент клієнтів – категорію до 30 років – то там спостерігається 50 % зростання рівня попиту на такі послуги [4].

Усе частіше стали відкриватися нові онлайн-сервіси, різні структури починають надавати за допомогою свого ресурсу доступ до електронної валюти і повноцінного її використання. Поряд із відкриттям звичайних онлайн-

майданчиків у банків для надання доступу до Інтернет-ресурсів почали з'являтися установи, які мають представництва (на зразок банківських філій) тільки в Інтернеті [4].

Вигода для клієнта складається з достатньої економії часу, витраченого на обслуговування. Плата за користування віддаленим доступом до рахунку, невелика комісія за проведення платежів, у більшості випадків виправдовують себе. Найчастіше клієнтам пропонуються більш низькі тарифи або різні бонуси при використанні віддаленого доступу, ніж при традиційному паперовому документообігу.

Банки також не залишаються в програті. Замість оплати додаткових робочих місць кошти вкладаються в цілодобово працюючу комп'ютерну програму, на підтримку якої потрібно мінімум людських ресурсів.

Недоліком "Інтернет-банкінгу" є відносно нижчий рівень захисту порівняно із системою "Клієнт-банк" або документарно оформленими транзакціями. "Клієнт-банк" становить встановлене програмне забезпечення на комп'ютер для зв'язку з банківським сервером і здійснення платежів, юридичним особам цілком достатньо.

Системи "Клієнт-Банк" не можна назвати новинкою – цю послугу банки надають уже протягом 6 – 7 років. Потенційних користувачів умовно можна поділити на дві категорії. Перша – регіональні підприємства, які не мають можливості постійно відвідувати банк, хоча б тому, що вони віддалені від нього. Друга – підприємства, розташовані у великих містах, але здійснюють дуже багато оперативних платежів. При цьому канал зв'язку з банком може бути як телефонний, так і через мережу Інтернет. Нею користуються юридичні особи, а її незручність полягає в тому, що скористатися доступом до рахунку можна лише з одного робочого місця [5].

Багато вітчизняних банків намагаються наздогнати європейські країни за рівнем якості "Інтернет-банкінгу" та їх популярністю в населення, а провідні зарубіжні фахівці освоюють ринок, конкуруючи за покупців смартфонів і планшетів.

Мобільні операції – це не просто новий спосіб продажів, це абсолютно нове за рівнем обслуговування клієнта персоналізованою пропозицією. Мобільний телефон або планшет завжди з користувачем, він поставляє банку величезну кількість геолокаційних даних, клієнтові простіше зв'язатися з банком у будь-який час, а він ефективніше підлаштовує під клієнта свої продукти і послуги.

Прогнозується, що в найближчі 2 – 3 роки мобільні банківські програми для смартфонів і планшетів обженуть "Інтернет-банкінг" [6].

Банкіри впевнені, що з розвитком економіки і пожвавленням фінансової сфери в Україні стануть можливими і затребуваними не тільки стандартні операції, а також наприклад, придбання цінних паперів і банківських металів за допомогою систем "Інтернет-банкінгу", страхування життя і т. д.

Тобто можна сказати, що можливості даної послуги великі, а якщо розглядати появу електронного грошового обороту як нововведення та крок до поліпшення обслуговування в банківському середовищі – то дуже скоро "Інтернет-банкінг" матиме критичну частку транзакцій в обслуговуванні коштів клієнтів.

*Наук. керівн. Литвиненко А. О.*

---

**Література:** 1. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні : сучасний стан та перспективи розвитку / О. А. Брегеда. – К., 2010. – 458 с. 2. Єрьоміна Н. В. Банківські інформаційні системи / Н. В. Єрьоміна. – К., 2009. – 341 с. 3. Довідник для банкірів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.prostobank.ua/internet\\_banking/novosti/kolich](http://www.prostobank.ua/internet_banking/novosti/kolich). 4. Офіційний сайт ПриватБанк. – Режим доступу : [www.privatbank.ua](http://www.privatbank.ua). 5. Український бухгалтерський щоденник "Дебет-Кредит" [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dtk.com.ua/automation/kl-bank/rus/47bank1.html#1>. 6. Довідник для банкірів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.prostobankir.com.ua/it/%28/internet\\_banking](http://www.prostobankir.com.ua/it/%28/internet_banking).