

ЖАМ
Олена Юрїївна
0977194499@ukr.net

УДК 336.774.3(045)

**ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ – ЕКОНОМІЯ ЧАСУ
У XXI СТОЛІТТІ**

ПИРОЖЕНКО
Юлія Володимирівна
juliaaa4798@gmail.com

**INTERNET BANKING IS A SAVING TIME IN
THE XXI CENTURY**

к. е. н., доцент, Національний
авіаційний університет

DOI: [https://doi.org/10.37634/efp.2020.5\(1\).8](https://doi.org/10.37634/efp.2020.5(1).8)

студент, Національний
авіаційний університет

ZHAM Olena Yuriivna – PhD in Economics, Associate Professor, National Aviation University

PYROZHENKO Yuliia Volodymyrivna – student, National Aviation University

Статтю присвячено тлумаченню, аналізу, історії розвитку інтернет-банкінгу. Розглянуто декілька варіантів розвитку технологічної сторони фінансово-кредитних установ: мобільні додатки, POS-термінали, термінали для безготівкових платежів. Також зазначено актуальний стан розвитку системи інтернет-банкінгу в Україні, пояснені переваги дистанційного обслуговування клієнтів, наведено статистику.

* * *

The paper is devoted to the interpretation, analysis, history of Internet banking development. Several options of technological side development of financial and credit institutions are considered: mobile applications, POS-terminals, terminals for cashless payments. The current state of development of the Internet banking system in Ukraine is also indicated, the advantages of remote customer service are explained, statistics are given.

The development of financial relations, a significant breakthrough in technology in recent years, the emergence of plastic payment cards, the improvement of the Internet - all this has given a great impetus to financial institutions, their cooperation with customers, improved service. The new generation of banking allows to improve the work not only of financial and credit institutions, but also of clients. This scientific research deserves attention and is relevant in today's conditions.

In the XXI century, the question of the importance of time and efficiency of its use becomes very relevant. Thus, the banking system of Ukraine allows people to use as little time as possible to solve important issues, such as: payment for utilities, purchase of tickets for any transport, transfer of funds to the card, replenishment of mobile account, interest on the loan and more.

In today's world, internet banking is one of the main ways to solve personal financial issues as quickly as possible and at any time. These are not only self-service terminals, but also special sites of banks, mobile applications. In Ukraine, state-owned banks, as well as almost every commercial financial institution allows its customers to solve any issues via the Internet. Thus, with the help of the mobile application you can take a loan, invest money in a deposit, pay for utilities, transfer money to another account or replenish the account of a mobile operator, etc. Internet banking is convenience, efficiency and time saving.

In this regard, an important area of development of Ukrainian banks is the development, implementation and development of high-tech remote service. The market of online banking in Ukraine is actively moving forward, but modern world trends are creating areas for further improvement. The popularity of remote banking motivates the study of theoretical and practical aspects of its implementation and operation, which indicates the relevance of the issues addressed in this paper.

Ключові слова: інтернет-банкінг, термінал, дистанційне обслуговування, інтернет, банк, pos-термінал, клієнт, безготівкові розрахунки

Keywords: internet banking, terminal, remote service, internet, bank, pos terminal, customer, cashless payments

ВСТУП

Розвиток фінансових відносин, значний прорив у технологіях протягом останніх років, поява пластикових платіжних карток, вдосконалення мережі Інтернет – усе це дало неабиякий поштовх вперед фінансово-кредитним установам, їх співпраці з клієнтами, покращенню в обслуговуванні. Банкінг нового покоління дає змогу покращуватися у роботі не лише фінансово-кредитним установам, а й клієнтам. Дане дослідження заслуговує на увагу та є актуальним в умовах сьогодення.

У XXI ст. питання про значення часу та ефективність його використання стає дуже актуальним. Так, банківська система України дозволяє людям використовувати якомога менше часу для вирішення важливих питань, таких як: оплата комунальних послуг, придбання квитків на будь-який транспорт, переказ коштів на карту, поповнення мобільного рахунку,

оплата відсотків за позицією тощо.

В умовах сьогодення Інтернет-банкінг є одним з основних способів вирішити особисті фінансові питання як найшвидше і в будь-який момент часу. Це не тільки термінали самообслуговування, а й спеціальні сайти банків, мобільні додатки. В Україні державні банки, а також майже кожна комерційна фінансово-кредитна установа дає можливість своїм клієнтам вирішити будь-які питання за допомогою Інтернету. Таким чином, за допомогою мобільного додатку можна взяти кредит, вкласти гроші в депозит, оплатити комунальні послуги, переслати гроші на інший рахунок чи поповнити рахунок мобільного оператора тощо. Інтернет-банкінг – це зручність, оперативність і економія часу.

У зв'язку з цим вагомим напрямом розвитку українських банків є розроблення, впровадження, а також розвиток високотехнологічного дистанційного обслу-

говування. Ринок онлайн-банкінгу в Україні активно йде вперед, але ж сучасні світові тенденції створюють напрями подальшого його вдосконалення. Популярність дистанційної банківської роботи мотивує дослідження теоретичних та практичних аспектів його впровадження та функціонування, що свідчить про актуальність питань, які розглядаються у даній статті.

МЕТОЮ статті є вивчення, аналіз банківських онлайн-послуг, визначення перспектив розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, враховуючи його переваги.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Дане питання є об'єктом дослідження багатьох науковців. Специфіку визначення кредитоспроможності вивчали як вітчизняні, так зарубіжні вчені-економісти А. Барбаш, Ю. Блашук, В. Горобець, О. Горова, Р. Іваненко, В. Міхно, М. Мрочко та ін. Однак слід зазначити, що в Україні відсутня законодавча визначеність з цих питань, оскільки у банківській сфері немає спеціального нормативного документа для регулювання Інтернет-банкінгу.

РЕЗУЛЬТАТИ

Український банківський ринок досяг великого прогресу у цифрових технологіях за останні роки. Швидкий розвиток забезпечують здебільшого найбільші й найпопулярніші банки, але водночас інші фінансово-кредитні установи активно наздоганяють лідерів, інвестуючи в онлайн-банкінг і мобільні додатки.

Поняття «Інтернет-банкінг» (Internetbanking) має витоки у сучасному бізнесі з початку 1980-х рр., коли перші закордонні банки почали надавати своїм клієнтам деякі послуги без відвідування банку фізично – для отримання послуги клієнту достатньо було завітати на сайт банку у мережі Інтернет і, використовуючи надані банком паролі, виконати необхідну кількість операцій [1]. Інтернет-банкінг являє собою технологію віддаленого банківського обслуговування "homebanking" ("віддалений", або "домашній" банкінг), що дозволяє клієнту, не відвідуючи банківський офіс, здійснювати різного роду операції.

POS-термінали – одне з найкращих технічних рішень банків. Цей термін англійською мовою означає точку продажу. Щорічний звіт Національного банку України за 2018 р. свідчить про позитивні результати. У звітному році кількість терміналів (307 тис. од.) зростає. Порівняно з 2015 р. цей показник збільшився на 114 тис. од. (на 37 %). Звичайно, це позитивний результат як для банків, так і для їх клієнтів. Фінансові та кредитні операції мають низку переваг: скорочення черг у філіях, скорочення часу на обробку запитів клієнтів, надання послуг клієнтам навіть у робочий час, виведення технічного розвитку вітчизняних банків на європейський рівень.

Враховуючи статистику Державного банку "Приватбанк", можна зробити висновок, що кількість його терміналів у 2018 р. зросла з 251,7 до 292,3 тис. од., що є найбільшим показником в Україні. Щороку фінансові установи намагаються оновлювати програмне забезпечення та надавати клієнтам ще більший спектр послуг [5].

Інновації XXI ст. підвищують ефективність роботи банків та клієнтів; зменшує витрати на залучення но-

вих клієнтів; покращується якість роботи з клієнтами банку; швидкість обслуговування клієнтів обмежена не тільки розгалуженою системою відділень та відділень банку, але й потужністю комп'ютерної мережі. Також через POS-термінали користувачі банківських карток мають можливість контролювати власні рахунки.

Отже, можливість управління поточними рахунками дозволяє клієнтам перераховувати кошти між своїми рахунками та на інші рахунки у своїх чи інших банках, оплачувати послуги (комунальні послуги, страхування, зв'язок), поповнювати мобільний рахунок, переглядати (друкувати) виписки про рух грошових коштів, блокувати власну карту, купувати квитки та інше [3].

Платіжні картки у банківському секторі України активно почали функціонувати не так давно. Стрімкий розвиток безготівкових розрахунків почався з 2010 р. Станом на 2018 р. платіжна інфраструктура продовжувала розвиватися. Так, кількість підприємств торгівлі та сфери послуг, що надають своїм клієнтам можливість здійснювати безготівкові розрахунки за допомогою платіжних карток, у 2018 р. зросла на 34,9 тис. (на 20,1 %, якщо порівняти з початком 2018 р.) і становила 208,7 тис. од.

Аналізуючи рис. 1, можна зробити висновок, що починаючи з 2015 р. майже все населення України є користувачами платіжних карток. Найбільшу кількість клієнтів має ПриватБанк, станом на 2019 р. – 21,6 млн. Це обумовлено вдалою маркетинговою стратегією, зручністю (банк має найбільшу кількість терміналів та банкоматів), а також розвитком технологічних додатків. Близько 7,6 млн од. мають пластикові картки державних банків, 5,7 млн. од. є користувачами іноземних установ, 4,1 млн. од. – приватних.

На сьогодні усі смартфони з програмним забезпеченням IOS та Android мають функцію гаманця. Тобто клієнт будь-якого банку, користувач смарт-телефону може додати свої платіжні реквізити у мобільний – і більше не використовувати свою банківську картку в оплаті покупок. Це є дійсно дуже зручною функцією. Вже більше ніж 50 % усіх платіжних терміналів замінено на більш нові, стандартизовані під оплату послуг за допомогою телефона.

На жаль, існує низка проблем, пов'язаних із цим питанням. Значна частка клієнтів банку не знає, як ідеально використовувати POS-термінали; збільшення кількості терміналів у майбутньому означатиме зменшення кількості робочих місць у фінансових установах; повільна робота терміналів тощо.

Звітність Національного банку України свідчить, що мережа платіжних терміналів станом на 1 січня 2019 р. зросла на 18 % з початку 2018 р. та становила 297,3 тис. шт. Такі зміни відбулися за рахунок збільшення кількості торговельних платіжних терміналів: з 232,1 тис. шт. до 279,0 тис. шт. (на 20 %, якщо порівняти з початком 2018 р.). Кількість банківських терміналів, навпаки, знизилася на 7 % і становила 18,3 тис. шт.

Популяризація інноваційних сервісів, як от ApplePay та GooglePay, в Україні також стимулювала розвиток безконтактної платіжної інфраструктури [4].

Графік 9. Кількість активних платіжних карток за групами банків, млн од.

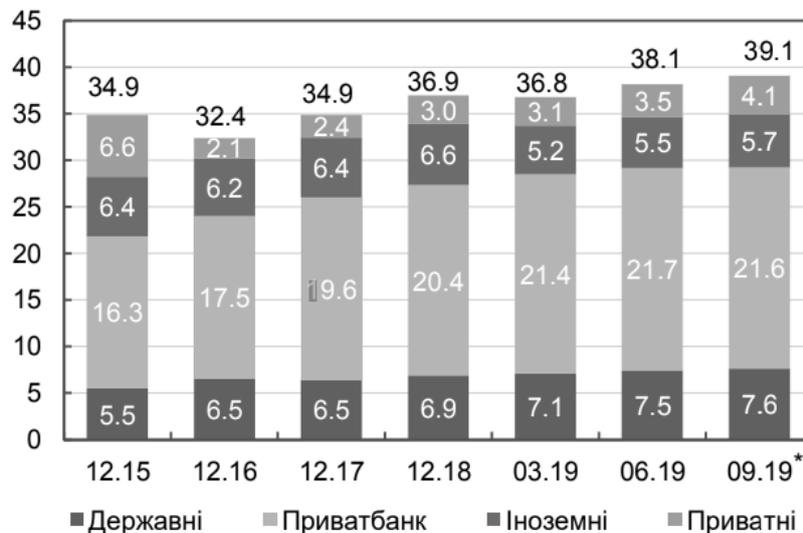


Рис. 1. Кількість активних платіжних карток за групами банків, млн. од. [4]

Графік 11. Кількість платіжних терміналів (POS), тис. од.

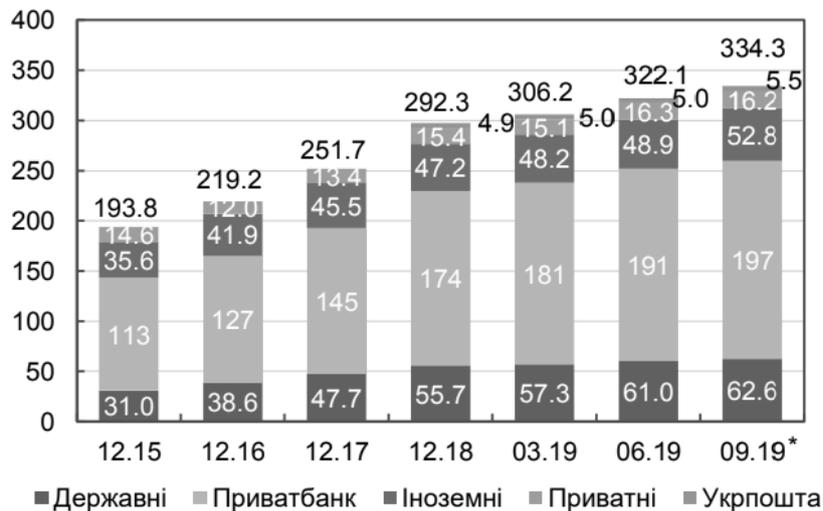


Рис. 2. Кількість платіжних терміналів (POS), тис. од. [4]

Станом на 1 січня 2019 р. вже 79,4 % пристроїв торговельної мережі країни забезпечують можливість здійснення безконтактної оплати (або 221,5 тис. шт.). Відповідно показник співвідношення кількості платіжних терміналів та чисельності постійного населення України за рік зріс на 18 % і станом на 1 січня 2019 р. становив 7,1 тис. шт. на 1 млн. осіб населення.

Так, ПриватБанк є одним з найпопулярніших банків України. Він забезпечує універсальне обслуговування для широкого кола клієнтів, безперервно просуває послуги для малого та середнього бізнесу, а також працює у корпоративному секторі.

Банк активно розвивається та допомагає у цьому своїм клієнтам. Прослідковується зростання активних карт на 4 % із 19,6 млн. (2017 р.) до 20,4 млн. (2018 р.). Кількість клієнтів системи Приват24 збільшилась на +1,3 млн. (+18 %). Загальна кількість платіжних терміналів Банку зростає із 145,1 до 174,1 тис. шт. (2018 р.). Мережа банкоматів (АТМ і ТСО) Банку за 2018 р. склала 19,9 тис. шт. (Банк склав 54 % у банківській мережі), водночас Банк встановив 250 інноваційних

банкоматів із функцією cash-recycling, що сприяють значному підвищенню якості послуг та оптимізації витрат на обслуговування банкоматів.

Майже усі банки мають мобільні додатки. Розглянемо їх роботу на прикладі ПриватБанку. Мобільний додаток є помічником для клієнтів. Приват24 допомагає дізнатися актуальний курс валют, поповнити рахунок мобільного, взяти кредит, оплатити комунальні послуги тощо. Будь-які питання можна вирішити онлайн, спілкуючись з менеджером онлайн. Для доступу у додаток використовуються два паролі – постійний, встановлений особисто клієнтом, і динамічний для підтвердження операцій у системі. Динамічний пароль кожного разу генерується новий і приходить в SMS на телефон.

Також нещодавно з'явилася можливість оплачувати проїзд за допомогою смартфона ще й у громадському транспорті. Необхідно зайти у мобільний додаток Privat24, відсканувати QR-код у трамваї, тролейбусі чи автобусі, вибрати картку для оплати, оплатити, далі пред'явити на екрані смартфона куплений квиток

контролерів.

Основна тенденція розвитку Інтернет-обслуговування клієнтів в Україні є поступове збільшення кількості банків, які впроваджують віддалений банкінг. Таким чином, фінансово-кредитні установи мають змогу розширювати базу клієнтів, підвищувати конкурентоспроможність. Спектр послуг, які надаються в Інтернет-банкінгу, постійно розширюються, відкриваються нові можливості для користувачів – це допомагає вдосконалювати якість та надійність цих послуг. Аби Інтернет-банкінг розвивався успішно у нашій країні, банкам треба насамперед інформувати потенційних клієнтів про можливості цього виду обслуговування, його переваги та можливості для самих клієнтів. Також важливо розробляти найнадійніші системи захисту інформації, впроваджувати та постійно модернізувати сучасні технічні та технологічні забезпечення.

ВИСНОВКИ

Банківська система України тільки почала свій шлях у напрямку впровадження та розвитку Інтернет-банкінгу, вдосконаленню вже існуючих та наданню нових послуг, які стануть доступними через «мережу».

Проаналізувавши сучасний стан розвитку вітчизняного Інтернет-банкінгу та темпи, з якими він зараз розвивається, можна робити висновки, що поступово банківські операції у віртуальній мережі стануть переважати над реальними та значно з економлять не тільки кошти банківських установ на їх обслуговування, а й час і кошти користувачів Інтернет-банкінгу.

На наш погляд, шляхами вирішення вищезазначених проблем можуть бути:

- проведення безкоштовних вебінарів, де співробітники банку навчатимуть своїх клієнтів використовувати Інтернет-банкінг;
- створення відео-матеріалу для пояснення всіх нюансів у роботі з мобільними додатками фінансово-

кредитних установ;

– збільшення кількості менеджерів в офісах, що негайно допоможе користувачам виконати певну операцію;

– оновлення програмного забезпечення, створення "онлайн-порад" для користувачів терміналів.

Отже, процес розвитку мережі Інтернет-банкінгу досить швидкий. Навіть з деякими проблемами в їх роботі ситуація не є критичною. Реалізація вищезазначених заходів покращить ситуацію та розвиватиме фінансові установи загалом.

Список використаних джерел

1. Мрочко М.С., Павлів Т.В. Розвиток банківських послуг у всесвітній мережі Інтернет. *Фінанси України*. 2014.
2. *Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики* / Ю.Н. Юденков і др. М.: КНОРУС. 2016.
3. Коробов Ю.І., Канофа А.В. Розвиток інформаційних технологій і їх вплив на банківську діяльність. *Банківські послуги*. 2017.
4. Національний банк України. Офіційний сайт. URL: <http://www.bank.gov.ua>
5. Офіційний сайт ПриватБанку URL: <https://privatbank.ua>

References

1. Mrochko M.S., Pavliv T.V. *Development of bank services in all measure Internet*. *Finance Ukraine*. 2014. (in Ukrainian)
2. Yudenkov N. *Internet technologies in the banking business: prospects and prospects* / Y.N. Yudenkov et.al. Moscow: KNORUS, 2016 (in Russian)
3. Korobov Yu.I., Kanofa A.V. *Development of information technologies and economy in the Bankland*. *Banking services*. 2017 (in Ukrainian)
4. National Bank of Ukraine. Official site. URL: <http://www.bank.gov.ua> (in Ukrainian)
5. Official site of PrivatBank. URL: <https://privatbank.ua> (in Ukrainian)