

**БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ**

**Захарченко Олена Миколаївна**

**аспірантка кафедри грошового обігу і кредиту**

**ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»**

**моб. тел. (095)7051918**

**e-mail zahar2882@mail.ru**

*Анотація.* У всьому світі банківські послуги в мережі Інтернет є одним з найбільш динамічних сегментів електронного бізнесу, який продовжує розвиватися стрімкими темпами разом із зростанням кількості користувачів всесвітньої мережі і, в свою чергу, – з одночасним збільшенням кількості клієнтів комерційних банків, які здійснюють банківські операції через Інтернет. Саме тому, банківське обслуговування на основі інтернет-технологій заслуговує достатньо прихильної уваги. В даній статті розглядається класифікація банківських послуг в мережі Інтернет, аналізуються моделі інтерактивного банківського обслуговування, досліджується діяльність віртуальних банків на основі закордонного досвіду.

*Ключові слова:* банківське обслуговування, банківські послуги, віртуальний банк, інтерактивне банківське обслуговування, інтернет-банк, інтернет-послуга, інтернет-технології, мережа Інтернет.

## **ВСТУП**

Однією з особливостей сучасності є бурхливий прогрес у галузі інформаційних та телекомунікаційних технологій. Важливе місце належить всесвітній комп'ютерній мережі передавання даних Інтернет, що надає специфічні послуги, які є відносно новим та перспективним явищем для економічної теорії і вимагають достатньо глибокого дослідження. Сьогодні Інтернет сприймається як своєрідний міждержавний інформаційний простір. Ця сфера привертає пильну увагу керівників провідних держав і міжнародних організацій, широких бізнесових кіл суспільства, що сприймають розвиток ери Інтернету не лише, як сучасну модель ведення бізнесу, але і як стратегічну складову економіки майбутнього.

Колишній президент США Білл Клінтон у одній зі своїх доповідей перед Конгресом серед інших пріоритетів як особливий виділив інтернет-економіку, оскільки ще в 1999 р. її обсяг у США досяг 507 млрд дол, а в 2000 – понад 800 млрд дол. [2]. Колишній Президент України Леонід Кучма у своєму Указі «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі

в Україні» також визначив розвиток всесвітньої мережі Інтернет одним із пріоритетних напрямів державної політики в сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва [1]. Тому можна сподіватися, що розвиток всесвітньої мережі Інтернет в Україні та належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів згодом отримає як законодавче забезпечення, так і фінансову підтримку.

Необхідно зазначити, що на економічному форумі в Давосі у 1999 році італійський письменник і філософ Умберто Еко епоху Інтернету визначив як «систему трьох класів», де перший клас «пролетарі» здатен лише споживати готові «картинки», другий клас «буржуазія» вже може пасивно користуватися комп'ютером, а третій клас «номенклатура» вміє отримувати прибуток безпосередньо з Інтернету. Зрозуміло, що до третього класу попадає лише той, хто взяв на озброєння бізнес-моделі, в основі яких знаходяться сучасні інтернет-технології маркетингу, управління та продажу [11].

Мережа Інтернет поступово стає популярним універсальним, доступним та зручним засобом комунікації, який дозволяє виконувати безліч завдань у найрізноманітніших сферах діяльності, в тому числі й банківській. Сьогодні Інтернет – це сукупність поєднаних між собою за допомогою мереж передавання даних інформаційних серверів, на яких зберігається різноманітна інформація, і власне користувачів цієї інформації. Цінність цієї мережі полягає перш за все у можливості комунікацій у режимі реального часу з будь-яким джерелом інформації. Комерційні банки одними з перших почали використовувати можливості саме цієї мережі для надання послуг своїм клієнтам. Сучасні інтернет-технології дають змогу банкам значну частину своїх послуг вивести на новий рівень, привертаючи нових клієнтів і зменшуючи витрати на їх обслуговування. Ефективна організація інтернет-обслуговування не тільки приносить додатковий дохід банківській установі, але й сприяє укріпленню іміджу, стрімкому розширенню клієнтської бази, а також підвищенню конкурентоспроможності.

Однією з передумов розвитку банківської системи в нашій країні є створення сучасних систем обслуговування клієнтів комерційними банками. Тому впровадження в банківську практику інтернет-технологій є об'єктивно необхідним і актуальним.

Дослідженню банківської діяльності на основі інтернет-технологій присвячені праці як вітчизняних, так і закордонних вчених-економістів. Зокрема, сутність та класифікація банківських послуг у мережі Інтернет розглянуті у працях таких авторів, як Ю. Аміріді, А. Ашкінадзе, К. Варов, В. Лейбов, Р. Коцовська, Н. Меджибовська, О. Павлишин, Л. Хміль. Моделі інтерактивного банківського обслуговування викладені у працях Б. Адаміка, І.

Литвина, В. Міхна, В. Міщенко, М. Мрочко, Т. Павліва, В. Ткачука, А. Шаповалова, Г. Юрчук. Окремі аспекти діяльності віртуальних банків представлені в роботах учених-дослідників, серед яких О. Анан'єв, В. Білик, Ю. Блащук, І. Брітченко, Я. Гончарук, М. Денисенко та ін.

Метою даної роботи є виявлення сутності та особливостей банківського обслуговування в Інтернеті, розгляд видів банківських інтернет-послуг у всесвітній мережі, аналіз моделей інтерактивного банківського обслуговування, включаючи закордонний досвід діяльності віртуальних банків.

Методологія нашого дослідження базується на аналізі публікацій вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів та порівняльному аналізі.

## **1 БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ**

Сьогодні проблемам сучасного обслуговування банками своїх клієнтів приділено немало уваги, оскільки останнім часом активно вивчаються питання щодо здійснення банківського обслуговування через Інтернет. Класифікацію послуг, що надають банки у всесвітньому просторі, розглянуто в роботах українських та іноземних авторів Ю. Аміріді, А. Ашкінадзе, К. Варова, В. Лейбова, Р. Коцовської, Н. Меджибовської, О. Павлишина, Л. Хміля та ін.

На думку В. Лейбова, за допомогою Інтернету можливе здійснення двох основних типів операцій – надання і отримання інформаційних та платіжних послуг [9]. До інформаційних він відносить такі послуги, як, наприклад, одержання виписок по банківських рахунках, заповнення та передача до банку заяв на перевипуск платіжних карток, відкриття додаткової картки, заявки на надання кредиту та інші подібні послуги; до платіжних – внутрішньобанківські перекази коштів у різних валютах, міжбанківські перекази, погашення кредитів, поповнення банківських депозитів, поповнення свого брокерського рахунку, а також здійснення стандартних операцій – оплата мобільних та стаціонарних телефонів, Інтернету, кабельного телебачення, комунальних послуг тощо.

Н. Меджибовська всі банківські послуги, що здійснюються через мережу Інтернет, за способом доступу до інформації розподіляє на дві категорії: інформаційні послуги та послуги двостороннього обміну даними [10]. В свою чергу, кожна категорія характеризується своїм способом обміну інформацією та засобами безпеки.

Так звані послуги інформаційного характеру дають змогу отримувати різноманітну загальнодоступну та конфіденційну інформацію в діалоговому режимі, де ніяких змін в оригінал такої інформації користувач внести не може – він одержує лише копію. Доступ до

конфіденційної інформації (стану рахунків клієнта, його вкладів, кредитних ліній тощо) суворо обмежений, вона захищена системою паролів, механізмами шифрування та кодування. Для доступу до неї користувач повинен здійснити процедури автентифікації та авторизації.

У системах двостороннього обміну даними користувач може вносити зміни в дані серверу. Клієнт, використовуючи стандартне програмне забезпечення, може виконувати операції по своїх рахунках, конвертувати валюту, укладати угоди на фондовій біржі, здійснювати за ними платежі тощо. Для таких систем характерний підвищений ступінь захисту, оскільки в цьому разі виникає подвійна загроза: крім виходу конфіденційної інформації, з'являється можливість крадіжки матеріальних цінностей, які належать як банку, так і клієнту. Крім перелічених вище засобів безпеки, достовірність переказаних клієнтом у банк документів має бути додатково підтверджена електронним цифровим підписом, який накладає клієнт на своє повідомлення до шифрування.

Українські науковці Р. Коцовська, О. Павлишин, Л. Хміль виділяють три різновиди банківських послуг, здійснюваних за допомогою Інтернету, а саме [8]:

- інформаційні – коли банк за допомогою маркетингової інформації, яка знаходиться на виділеному сервері або web-сайті, має можливість ознайомити споживачів про свої продукти та послуги;
- комунікаційні – коли інтернет-система дозволяє здійснювати взаємодію між банківською системою і клієнтом, при цьому взаємодія може обмежитися електронною поштою, запитом про стан рахунків, заявкою на кредит або перерахування коштів;
- транзакційні – коли інтернет-система дозволяє клієнтам виконувати транзакції в реальному масштабі часу (доступ до рахунків, оплата рахунків, переказ коштів тощо).

Іноземні вчені Ю. Аміріді, А. Ашкінадзе, К. Варов [4] банківські послуги в мережі Інтернет також розподіляють на інформаційні та транзакційні, до того ж останні називають ще розрахунковими.

Ми більше схилиємося до класифікації Р. Коцовської, О. Павлишина, Л. Хміля, так як вона є найбільш точною та повною і включає в себе всі можливі варіанти надання банківських послуг у всесвітній мережі Інтернет.

## **2 МОДЕЛІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ**

Існує ряд моделей банківського обслуговування в Інтернеті. Сутності та аналізу моделей інтерактивного банківського обслуговування присвячені праці як вітчизняних, так і

закордонних вчених-економістів, таких як Б. Адамик, І. Литвин, В. Міхно, В. Міщенко, М. Мрочко, Т. Павлів, В. Ткачук, А. Шаповалов, Г. Юрчук та ін.

Ще на початку 2000-х років у спеціальній банківській літературі розглядалися лише дві моделі обслуговування клієнтів у мережі Інтернет. Так, у своїх працях В. Міщенко, А. Шаповалова, Г. Юрчук [11] та М. Мрочко, Т. Павлів [13] виділяють такі моделі інтерактивного банківського обслуговування:

1. звичайні банки, які працюють на ринку традиційних послуг, але займаються також наданням інтернет-послуг, або, іншими словами, інтернет-банкінгом;

2. віртуальні банки, які займаються наданням послуг тільки через Інтернет (хоча останнім часом вони вже розпочали відкривати й традиційні банківські офіси).

В той же час, російський вчений В. Міхно, на відміну від українських, виділяє вже чотири моделі банківського обслуговування в Інтернеті: інтегрований підхід, автономний інтернет-банк, віртуальний банк та віртуальний фінансовий супермаркет [12]. Розглянемо дані моделі більш детально.

В рамках інтегрованого підходу банківські установи пропонують інтернет-послуги в додаток до традиційних послуг через філіали та по телефону з метою утримання клієнтів, зацікавлених у нових технологіях.

Автономні інтернет-банки частіше за все створюються дрібними або середніми кредитними установами або великими банками, які не зуміли захопити значну частку будь-якого ринку банківських послуг. Автономний банк залучає клієнтів за допомогою виборчого ціноутворення та спеціалізованої інформації. На думку В. Міхна, основною перевагою такого банку є низькі затрати, пов'язані з відсутністю витрат на персонал, що є характерними для традиційних філіальних банків.

Віртуальний банк відрізняється від автономного інтернет-банку тільки тим, що його засновниками є не банківські установи, а комп'ютерні, страхові або торговельні компанії. Віртуальні банки, за ствердженням В. Міхна, надзвичайно агресивні, вони концентруються на обслуговуванні вузького спектру банківських продуктів і ведуть жорстку боротьбу за допомогою максимально низьких цін.

Віртуальний фінансовий супермаркет пропонує свої власні продукти в режимі реального часу та продає продукти інших кредитно-фінансових установ. Він функціонує як дистриб'ютор і тому представляє собою потенційно ризиковану модель, принаймні, в довгостроковому плані. В той же час, даний супермаркет приваблює клієнтів різноманітністю продуктів та агресивним ціноутворенням.

Як бачимо, кожна модель банківського обслуговування в мережі Інтернет забезпечує економію витрат на утримання персоналу та традиційних «фізичних» відділень, сприяє підвищенню рівня надання послуг, надає можливість доступу до нових ринків та продуктів.

На сучасному етапі Б. Адамик, І. Литвин, В. Ткачук також виділяють чотири моделі інтерактивного банківського обслуговування клієнтів, які дещо відрізняються від попередніх, а саме [2]:

- інтернет-підрозділ традиційного банку;
- інтернет-банк, заснований як самостійна юридична особа (як правило, як звичайний банк) із власною торговою маркою;
- віртуальний банк (заснований небанківською установою);
- агрегатор електронного фінансового супермаркету – банк, який здійснює веб-продажі як своїх, так і запропонованих іншими фінансовими інститутами послуг.

Найбільш розповсюдженими у світі вважаються перші дві моделі. Але, окрім звичайних традиційних банків, які надають послуги в мережі Інтернет, на Заході працюють і віртуальні банки.

### **3 ВІРТУАЛЬНІ БАНКИ: ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД**

У зв'язку з розвитком глобальної комп'ютерної мережі Інтернет та інших інформаційних та телекомунікаційних технологій все частіше постає питання стосовно віртуальних банків, які існують в електронному вигляді всередині всесвітньої комп'ютерної мережі. Такі банки не мають стандартних атрибутів класичного банку: у них немає офісу або іншої нерухомості зі звичними банківськими сейфами, сигналізацією та охороною. Клієнти цих банків не спілкуються з банківським персоналом, все спілкування відбувається виключно з комп'ютерною мережею. Замість звичайної «географічної» адреси, віртуальні банки використовують адресу електронної сторінки в Інтернеті [6].

В працях сучасних науковців-теоретиків та практиків зустрічаються синоніми до словосполучення «віртуальний банк». Так, В. Міщенко, А. Шаповалов, Г. Юрчук називають віртуальні банки «чистими» он-лайнними банками [11], М. Денисенко – прямими банками [7], М. Мрочко, Т. Павлів – умовними банками [13], О. Анан'єв, В. Білик, Я. Гончарук – електронними банками [3], Ю. Блащук – банками-автоматами [5].

Вперше банк, який почав обслуговувати своїх клієнтів виключно в мережі Інтернет, з'явився у 1995 році у США. Ним став Security First Network Bank, за підсумками першого

року роботи якого сума активів становила 110 млн доларів, середньомісячний приріст капіталу склав 20%, а кількість клієнтських рахунків перевищила 10 тис.

Security First Network Bank не має жодного фізичного офісу для роботи з клієнтами. Клієнт такого банку має можливість через свій комп'ютер увійти до банку, «поспілкуватися» з його персоналом, «подивитися» на інформаційне табло, а також, при бажанні, «зайти» до Президента банку. Відкриття рахунку в Security First Network Bank та доступ до нього здійснюються виключно через web-сайт банку, який є головним і єдиним його відділенням. На сайті наведені відомості про банк та його послуги, представлена інформація для обґрунтованого прийняття рішень і вибору послуг. Сайт надає послуги так званого «фінансового калькулятора», який на основі введеної інформації (термін, початкова сума, необхідна прибутковість) дозволяє розрахувати номінальну і реальну прибутковість, а також прийняти оптимальне рішення для накопичення коштів. Спеціальні засоби дозволяють подавати інформацію в графічному вигляді. Усі банківські операції, у тому числі видача позичок, іпотечне та лізингове кредитування, здійснюються виключно через Інтернет. Для екстрених випадків існує можливість зв'язку з персоналом банку за допомогою телефону.

В Європі першим віртуальним банком був Advance Bank – дочірня структура Дрезденської банківської групи (Німеччина), який розпочав свою діяльність у 1996 році.

Банк Wells Fargo, заснований у 1963 році, з початку 1998 року став активно надавати online-послуги. Web-сайт банку складається з чотирьох основних розділів: послуги для фізичних осіб, малого бізнесу, середнього та великого бізнесу, інформація про банк. Перші два розділи надають можливість online-проведення всіх банківських операцій.

Система інтернет-банкінгу Wells Fargo організована за чотирма основними напрямками. Перший розділ відображає загальну інформацію про стан рахунку і рух грошей за певний період. Другий – дозволяє сплачувати за комунальні послуг, послуги зв'язку, навчання, страхові внески. Платежі здійснюються безкоштовно при певному мінімальному внеску, який призначається для кожного клієнтського рахунку. Третій розділ системи дозволяє здійснювати перекази коштів між рахунками клієнта. У четвертому розділі здійснюється налаштування системи: зміна пароля, відкриття нових рахунків тощо. Всі перераховані дії здійснюються шляхом заповнення звичайних web-форм.

Віртуальний банк International Metall Trading Bank був відкритий у 1998 році в республіці Науру. Це – банк-автомат, який дозволяє своїм клієнтам у режимі реального часу здійснювати весь спектр банківських операцій. Банк спеціалізується на наданні послуг

інтернет-банкінгу для фізичних та юридичних осіб та є засновником платіжної системи WebMoney Transfer.

Прикладами віртуальних банків також можуть слугувати банки NetBank (заснований у 1996 році, CompuBank (заснований у 1998 році), BankDirect (заснований у 1999 році), ebank (заснований у 1999 році) та ряд інших.

Іноді у віртуальних банках використовують двобічні інтерактивні відеосистеми для цілодобового обслуговування приватних вкладників (американські Huntington National Bank та Chase Manhattan Bank). Вони дозволяють клієнтам спілкуватися з представниками банку, бачити їх на екрані, чути їх голос у режимі реального часу. При цьому і співробітник банку бачить клієнта у цьому режимі. При використанні двобічної інтерактивної відеосистеми можна проводити практично будь-які банківські операції, наприклад, відкриття рахунків, перерахування вкладів та ін. Одним із відомих постачальників таких систем вважається AT&T Global Information Solutions.

## **ВИСНОВКИ**

Отже, Інтернет як інформаційно-комунікаційна технологія, вже забезпечив доступність банківських продуктів і послуг для більшої кількості клієнтів, усунувши географічні та часові бар'єри для їх надання. На розширеному ринку банківські установи отримали можливість збільшити клієнтську базу та пропозицію своїх продуктів та послуг. Фактично, банки на основі Інтернету впроваджують нові методи, правила та традиції дистанційного обслуговування клієнтів.

При аналізі тенденцій розвитку світової економіки провідні західні експерти єдині у думці, що застосування інтернет-технологій у банківській сфері значно розширить спектр банківських послуг та докорінно змінить звичну модель ділових взаємовідносин з клієнтами, зробивши їх більш динамічними, а все це загалом дасть змогу підвищити ефективність функціонування банківських інститутів.

Таким чином, можна зробити висновок, що послуги, які надають банківські установи через Інтернет, з кожним днем цікавлять все більшу кількість споживачів, саме тому банки, які першими досягнуть відображення своєї діяльності в мережі Інтернет, займуть провідні позиції на банківському ринку України.

## **ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**



1. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України від 31 липня 2000 року № 928/2000 // <http://www.rada.gov.ua>.
2. Адамик Б.П. Інформаційні технології у банківській сфері: навч. посіб. / Б.П. Адамик, І.С. Литвин, В.О. Ткачук. – К.: Знання, 2008. – 351 с.
3. Анан'єв О.М. Інформаційні системи і технології в комерційній діяльності: підруч. / О.М. Анан'єв, В.М. Білик, Я.А. Гончарук. – Львів: Новий світ-2000, 2006. – 584 с.
4. Банковские информационные системы: внутренний и внешний аспекты: учебник / Ю.В. Амириди, А.В. Ашкинадзе, К.А. Варов; под ред. В.В. Дика. – М.: Маркет ДС, 2010. – 816 с. (Университетская серия).
5. Блащук Ю. Віртуальні банки та електронний банкінг: загрози чи нові можливості? Досвід України. [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://soskin.info/ea/2001/9/20010985.html>.
6. Бритченко И.Г. Виртуальные банки и их связь с реальной банковской системой / И.Г. Бритченко // Наука. Релігія. Суспільство. – 2001. – № 2. – С. 3-10.
7. Денисенко М.П. Гроші та кредит у банківській справі: навч. посіб. / М.П. Денисенко. – К.: Алерта, 2004. – 478 с.
8. Коцовська Р.Р. Банківські операції: навч. посіб. / Р.Р. Коцовська, О.П. Павлишин, Л.М. Хміль. – К.: УБС НБУ: Знання, 2010. – 390 с.
9. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян / В. Лейбов // Фінансовий ринок України. – 2010. – № 6-7. – С. 51-52.
10. Меджибовська Н. Банківські послуги та Інтернет / Н. Меджибовська // Банківська справа. – 2001. – № 5. – С. 41-43.
11. Міщенко В.І. Електронний бізнес на ринку фінансових послуг: практ. посіб. / В.І. Міщенко, А.В. Шаповалов, Г.В. Юрчук. – К.: Тов-во «Знання», КОО, 2003. – 278 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
12. Михно В.И. Интернет-банкинг: развитие и проблемы регулирования / В.И. Михно // Банковское дело. – 2001. – № 11. – С. 35-40.
13. Мрочко М.С. Розвиток банківських послуг у всесвітній мережі Інтернет / М.С. Мрочко, Т.В. Павлів // Фінанси України. – 2001. – № 9. – С. 131-135.

## **Olena Mykolaivna Zakharchenko**

***Summary.** In the whole world, on-line banking service is one of the most dynamic segments of electronic business, which is increasingly developing together with the increase of the number of world network users, and consequently, with simultaneous increase of the number of customers of commercial banks, which run banking operations through the Internet. Thus, banking service on the basis of on-line technologies attracts special attention. In this article, the classification of on-line banking services is highlighted, the models of interactive banking service are analyzed, and the activity of virtual banks on the basis of foreign experience is researched.*

***Key words:** banking service, banking services, virtual bank, interactive banking service, internet bank, on-line service, on-line technologies, the Internet.*

## **Елена Николаевна Захарченко**

***Аннотация.** Во всем мире банковские услуги в сети Интернет являются одним из наиболее динамичных сегментов электронного бизнеса, который продолжает развиваться стремительными темпами вместе с ростом количества пользователей всемирной сети, и в свою очередь, – с одновременным увеличением количества клиентов коммерческих банков, которые осуществляют банковские операции через Интернет. Именно поэтому, банковское обслуживание на основании интернет-технологий заслуживает достаточно пристального внимания. В данной статье рассматривается классификация банковских услуг в сети Интернет, анализируются модели интерактивного банковского обслуживания, исследуется деятельность виртуальных банков на основании зарубежного опыта.*

***Ключевые слова:** банковское обслуживание, банковские услуги, виртуальный банк, интерактивное банковское обслуживание, интернет-банк, интернет-услуга, интернет-технологии, сеть Интернет.*