

Економічні науки

УДК 336.71:004.738.5(477)

Павленко Людмила Дмитрівна

*кандидат економічних наук, асистент кафедри
фінансів, банківської справи та страхування
Сумський державний університет*

Павленко Людмила Дмитриевна

*кандидат экономических наук
ассистент кафедры финансов, банковского дела и страхования
Сумской государственной университет*

Pavlenko Lyudmila

*Candidate of Economical Sciences,
Assistant of the Department of Finance, Banking and Insurance
Sumy State University*

Шматко Дар'я Олексіївна

*бакалавр кафедри бухгалтерського обліку та оподаткування
Сумського державного університету*

Шматко Дарья Алексеевна

*бакалавр кафедры бухгалтерского учета и налогообложения
Сумского государственного университета*

Shmatko Daria

*Bachelor of the
Department of Accounting and Taxation of the
Sumy State University*

**СУЧАСНИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ: СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ
УДОСКОНАЛЕННЯ В УМОВАХ КОНКУРЕНЦІЇ
СОВРЕМЕННЫЙ БАНКИНГ В УКРАИНЕ: СОСТОЯНИЕ,
ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ
КОНКУРЕНЦИИ**

MODERN BANKING IN UKRAINE: CONDITION, PROBLEMS AND WAYS OF IMPROVEMENT IN CONDITIONS OF COMPETITION

Анотація. В статті розглянуто сучасний стан та шляхи оптимізації процесу удосконалення банківської діяльності з урахуванням євроінтеграційних процесів які відбуваються в країні.

Авторами визначено, що запорукою ефективної роботи вітчизняних банків стає розробка та реалізація нових банківських послуг, які зорієнтовані на створення максимальної споживчої цінності для клієнтів, що дозволить забезпечити та утримати конкурентні переваги в довгостроковій перспективі. В умовах існуючої конкуренції між банками, що склалась на сьогоднішній день на ринку банківських послуг в боротьбі за клієнта та ринки збуту, обумовлює необхідність впровадження сучасних банківських технологій як стратегічного інструменту. Обґрунтовано необхідність широкого застосування Інтернет-технологій в банківській сфері, яка визначається як однією з найбільш чутливих до розвитку нових світових технологій.

Проведений аналіз сучасних банківських сервісів найбільших банків України Інтернет та мобільного банкінгу, дозволив визначити основні пропозиції банків-лідерів для клієнтів, а також виявити недоліки.

У статті зазначено, що Інтернет-технології дозволяють значно розширити ринок банківських продуктів та послуг урахувавши усі види дистанційного обслуговування у тому числі Інтернет та мобільного банкінгу. При удосконаленні та подальшому розвитку Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу з функціоналом, адаптованим під специфічні потреби юридичних та фізичних осіб стає основною сучасною перевагою для банку.

Ключові слова: банк, банківські послуги, банкінг, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, клієнт банку, конкуренція банків.

Аннотация. В статье рассмотрены современное состояние и пути оптимизации процесса совершенствования банковской деятельности с учетом евроинтеграционных процессов происходящих в стране.

Авторами установлено, что залогом эффективной работы отечественных банков становится разработка и реализация новых банковских услуг, ориентированные на создание максимальной потребительской ценности для клиентов, что позволит обеспечить и удержать конкурентные преимущества в долгосрочной перспективе. В условиях существующей конкуренции между банками, которая сложилась на сегодняшний день на рынке банковских услуг в борьбе за клиента и рынки сбыта, обуславливает необходимость внедрения современных банковских технологий как стратегического инструмента. Обоснована необходимость широкого применения Интернет-технологий в банковской сфере, которая определяется как одной из наиболее чувствительных к развитию новых мировых технологий.

Проведенный анализ современных банковских сервисов крупнейших банков Украины интернет и мобильного банкинга, позволил определить основные предложения банков-лидеров для клиентов, а также обнаружить недостатки.

В статье указано, что Интернет-технологии позволяют значительно расширить рынок банковских продуктов и услуг учитывая все виды дистанционного обслуживания в том числе Интернет и мобильного банкинга. При совершенствовании и дальнейшем развитии интернет-банкинга и мобильного банкинга с функционалом, адаптированным под специфические потребности юридических и физических лиц становится основной современной преимуществом для банка.

Ключевые слова: банк, банковские услуги, бандинг, Интернет-бандинг, мобильный бандинг, клиент банка, конкуренция банков.

Summary. *In the article reviewed the modern condition and ways to optimize the process of improving banking activities in view of European integration processes which are taking place in the country.*

The authors determined that the key to efficient operation of domestic banks is the development and implementation of new banking services oriented to maximize customer value creation for customers, which will provide and maintain a competitive advantage in the long perspective. In the conditions of the existing competition between banks, which has developed for today in the market of banking services in the struggle for the client and the markets, necessitates the introduction of modern banking technologies as a strategic tool. The necessity of wide application of Internet technologies in the banking sphere, which is defined as one of the most sensitive to the development of new world technologies, is substantiated.

The analysis of modern banking services of the largest banks in Ukraine internet and mobile banking, allowed to identify the main proposals leading banks for customers and identify weaknesses.

The article states that Internet technologies allow to significantly expand the market of banking products and services taking into account all types of remote services, including Internet and mobile banking. With the improvement and further development of Internet banking and mobile banking with functional, adapted to the specific needs of legal entities and individuals, it becomes the main modern advantage for the bank.

Key words: *bank, banking services, banking, Internet banking, mobile banking, bank client, competition of banks.*

Банківська система є достатньо чутливою до євроінтеграційних процесів які зумовлюють впровадження сучасних інновацій. Не зважаючи на те, що розвиток різних видів фінансових інститутів відбувається нерівномірно, банки повинні швидко реагувати на зовнішні зміни,

враховувати потреби ринку та максимально адаптуватись до переваг/вимог клієнтів. Вітчизняні банки як і інші суб'єкти господарювання повинні враховувати процеси глобалізації та інтернаціоналізації сучасної економіки, які відкривають як нові можливості, так і обумовлюють зростання рівня конкуренції.

На сьогоднішній день *Internet banking* та *mobile banking* розширює межі взаємозв'язку між клієнтом та банком, що є однією з основних задач будь-якого вітчизняного банку в конкурентній боротьбі за нові ринки реалізації банківських продуктів. Однак багато експертів стверджують, що маркетинг, дизайн і логістика банківської сфери не відповідають запитам сучасних клієнтів, а як відомо, запорука успіху для будь-якого типу бізнесу – орієнтованість на клієнта.

Тому останнім часом активно розвиваються інноваційні технології у сфері надання послуг банками. Швидкий розвиток мобільного зв'язку та Інтернету відкрив нові можливості для банків, що дозволило не тільки утримувати їх позиції на ринку банківських послуг, але і підвищувати вартість їх капіталізації.

Удосконалення та впровадження сучасних технологій, реалізація банківських продуктів за допомогою *I-banking* та *M-banking* на сучасному етапі є пріоритетним для ефективної діяльності банків. Основною відмінністю телефонного банкінгу від Інтернет-банкінга є те, що для здійснення різних операцій, користувачеві досить пройти верифікацію в телефонному режимі і назвати код доступу до телефонного банкінгу [4].

Перш за все картка була створена для зменшення обсягу готівки, але більшість українців навіть про це не здогадуються, тому в Україні практично більше 70% операцій з банківськими картами – зняття з рахунку готівки. *M-banking* – це система мобільних сервісів цілодобового контролю за рухом коштів по картковому рахунку за допомогою технологій *sms*, *wap*, *gsm*. Користувачі послуги «Мобільний-банкінг» можуть сплачувати карткою за товари та послуги та знімати готівку у будь-яких банкоматах у будь-якій точці світу, а також вносити кошти на картку через каси і банкомати. Спектр послуг, що надається клієнтам дистанційного банкінгу, практично не відрізняється від того, що доступний клієнтам в офісі банку. Безперечно, електронні послуги базуються на відомих банківських операціях і не можуть існувати відокремлено. Але поява Інтернет-комерції стала результатом появи відносно нових банківських продуктів, таких як: обслуговування платежів Інтернет-магазину, електронна сертифікація, мобільний банкінг, віртуальні платіжні картки та інші, що стали результатом розвитку Всесвітньої мережі.

Переглянемо основні переваги пластикової картки, оскільки практично Інтернет-банкінг всіх банків надає стандартний набір послуг власникові пластикової картки: (рис.1).



Рис.1. Конкурентні переваги банку при використанні Інтернет-банкінгу в сучасних умовах [2]

Нові системи надають недосяжні раніше можливості мобільності та масштабованості, скориставшись якими, користувач зможе вибрати найбільш зручні та ефективні процедури управління власними фінансами.

Система дає змогу організувати одночасну роботу з необмеженою кількістю робочих місць в офісі, розподілити повноваження співробітників, задіяних у підготовці документів, контролюванні фінансових потоків тощо [2, с. 59-60]. Проведемо порівняльний аналіз характеристик Інтернет-банкінгу найбільш відомих банків (рис. 2).

За результатами проведеного аналізу характеристик сучасних банків України можна виділити наступні переваги Інтернет-банкінгу:

По-перше, здійснення платежів без часових обмежень (цілодобово) та в будь-якому місці, де є доступ в Інтернет ресурсам. Це може бути звичайний грошовий переказ, оплата комунальних платежів, виплата кредитних платежів та ін. Головне, що тепер клієнт немає необхідності постійно відвідувати банк, для того щоб здійснити необхідні операції.

По-друге, клієнт завжди може здійснювати контроль за станом рахунку, операціями які здійснювались за весь період співпраці з банком;

По-третьє, у разі виникнення загрози самотійно бокувати рахунок в найкоротший проміжок часу;

По-четверте, якщо виникнуть будь-які питання щодо стану рахунку, його обслуговування клієнт отримає оперативну консультаційну допомогу онлайн від фахівця банку та ін.

	Характеристики	Реалізація банком
ПриватБанк	Система має просту, але ефективну систему захисту, легка у використанні і управлінні. Важливо, що для підключення до даного сервісу клієнту не обов'язково відвідувати додатково банк	Система після підключення і додавання в неї карти через деякий час (до 4 год.) готова в повнофункціональному режимі. Наявність у клієнта актуального телефону, який він вказав при відкритті карти обов'язково
Райффайзен Банк Авал	Система банку «Аваль» дещо відрізняється (https://online.aval.ua). На відміну від пропозицій ПриватБанку, при наявності карти і мобільного телефону клієнта доступний тільки інформ. режим.	Для активізації повного режиму управління банківським рахунком необхідно відвідати найближчий банкомат цього банку, тому що звідти виконується активація режиму
Ощадбанк	Система найбільшого державного банку «Ощадбанку» з'явилася досить недавно, але з огляду на масовість клієнтів вже завоювала свою частку ринку (https://online.oschadbank.ua/wb/). Процедура первісної реєстрації клієнта в системі досить легка, але, як і в системі Приват24, необхідно обов'язкове підключення SMS- банкінгу (що, втім, як міра захисту дуже виправдано).	На відміну від системи «Приватбанку», навіть при перекладі між картами власного банку, переказ здійснюється тільки за номером (де легко помилитися клієнту). В системі є функції роботи з депозитами, обмежена кількома видами вкладів (не представлена вся лінійка). Недоліком системи також є сильна залежність від оператора мобільних послуг - немає альтернативних каналів підтвердження платежу.
Укреоцбанк	Сучасний банківський сервіс, який забезпечує доступ до ваших рахунків цілодобово через смартфон. Достатньо встановити додаток UkrSotsbank Mobile з офіційного магазину додатків AppStore чи Google Play та активувати його. UkrSotsbank Mobile – це сучасний банківський сервіс, який забезпечує доступ до ваших рахунків цілодобово через смартфон.	Активізація додатку та встановлює персональний код для входу у UkrSotsbank Mobile та здійснення переказів; зайти у додаток можна лише з того смартфона, на якому ви його активували через UkrSotsbank Online; обмін даними між мобільним додатком та банком здійснюється через шифровані канали передачі даних;можливий вхід за допомогою сканеру відбитків пальців для власників iPhone та Samsung.
Укрексімбанк BNP PARIBAS GROUP	Банк представив 20.11.2017 р. свою нову систему інтернет-банкінгу інтернет-банкінгу Star24 (https://my.ukrsibbank.com/ua/personal/operations/account_managment/). Заснована на самих в той час сучасних методах захисту інформації, система передбачає наявність у власника спеціального пристрою, який генерує паролі підтвердження платежів.	Для початку роботи в UKRSIB online достатньо зареєструватися на сторінці нового інтернет-банкінгу. Або у мобільному додатку для iOS та Android: В UKRSIB online просто та легко керувати вашими фінансами.

Рис. 2. Характеристика сучасних банківських сервісів найбільших банків України Інтернет та мобільного банкінгу

Примітка: складено автором на основі [4].

Все більше науковців та практиків намагаються визначити подальші напрямки розвитку та впровадження новітніх технологій банками з урахування узгодженості потреб клієнтів. В роботах з даної тематики виділяють декілька напрямів розвитку сучасного банкінгу, зокрема, ми погоджуємося із думкою Неівестна О.В., яка зазначає, що розвиток технологій Інтернет-банкінгу в Україні буде продовжуватись в двох основних напрямках[3]:

- розширення функціональних можливостей існуючих пропозицій, впровадження перспективних сервісів;
- освоєнні нових інтерфейс-платформ. банки, які представлені як потужні інтерфейс-платформи, що мають відкриті *API (Application Programming Interface (англ.)* — інтерфейс прикладного програмування) і пропонують кращі продуктові рішення та мобільні додатки, є найбільш конкурентоспроможними і мають перспективи існування у найближчі десять років. *API*-платформа дозволяє клієнтам прямо підключатися до сервісів банку.

На основі цієї технології клієнти банку можуть переводити кошти через Twitter, торгувати криптовалютами й надавати послуги третім особам на основі банківських сервісів. У Німеччині вже існує єдиний API, користуючись яким клієнт може працювати з будь-яким банком країни. Схожа система працює й у Польщі: ідентифікувавшись в одному з банків, ви можете відкрити рахунок в іншому [3].

За оцінками сучасного стану банківської системи України провідні фахівці прогнозують, що через кілька років цифрові банківські послуги стануть одним з основним способом взаємодії між клієнтами та банками. Проте існує ряд причин які гальмують розвиток Інтернет-банкінгу в країні і не дозволяють банкам відмовитися від обслуговування клієнтів через свої відділення, а саме: недосконалість вітчизняного законодавства, консервативність у поглядах деяких клієнтів викликає недовіру і страх

перед використанням електронних документів та пристроїв. Завжди буде категорія клієнтів яка буде підтримувати традиційну практику взаємовідносин з банком.

Також, для банків України із розвитком Інтернет-банкінгу постала досить гостро проблема забезпечення безпеки від шахраїв при здійсненні платежів. Прикладом цього негативного явища пов'язаного із розрахунками через банкінг є кардінг і фішинг. Фішинг визначається як схема, за допомогою якої хакери змушують клієнтів банку передавати конфіденційну інформацію (паролі, номери карток, тощо). Такий вид шахрайства зазвичай передбачає надсилання повідомлення спаму, яке справляє враження, ніби походить із довіреного джерела, наприклад із банку. У повідомленні спаму міститься посилання на шахрайський веб-сайт, що видається за довірене джерело.

Оскільки у процесі розрахунку використовуються особисті дані, то сьогодні шахраї намагаються підробляти офіційні сайти найбільш відомих банків, щоб користувач зайшов на них і ввів свої дані. Це дозволить потім шахраям використовувати конфіденційну інформацію про рахунки клієнта. Наступна загроза для клієнта банку – це кардінг, при якому проводиться операція з використанням платіжної картки або її реквізитів, що не ініційована або не підтверджена її власником.

Тому, враховуючи постійні зміни внутрішніх і зовнішніх факторів впливу на банківську систему необхідно постійно вивчати можливі проблеми Інтернет-банкінгу та досліджувати шляхи їх вирішення.

Сучасні Інтернет-технології дозволили банкам істотно прискорити та спростити документообіг, знижує витрати банку, отримувати додатковий комісійний дохід, підвищує комфорт в обслуговуванні клієнтів [6].

Перевагами роботи системи Інтернет-банкінгу є те, що вона виконує операції в режимі on-line працює цілодобово, доступна з будь-якого комп'ютера або смартфона підключеного до мережі Інтернет, не потребує

спеціального програмного забезпечення лише наявність будь-якого Web-браузера, має максимально спрощену процедуру реєстрації та має механізм взаємної аутентифікації банку і клієнта, що забезпечує захист операцій клієнта.

На платформі програмного забезпечення банків сьогодні Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам здійснювати такі операції: оплатити платежі за послуги, проводити на постійній основі комунальні платежі, сформувати інформацію про рух коштів за картою або рахунком за будь-який період часу, відкрити депозит, погасити відсотки за кредитом, переказу коштів між власними рахунками, тощо. Також це дає можливість клієнту переглядати курси валют, акційні пропозиції банку, новини щодо нових банківських продуктів банку, надавати заявки на купівлю/продаж/конвертацію валюти та ін.

Висновок. Таким чином, ми можемо зробити висновок, що український ринок має великий потенціал для розвитку сучасного банкінгу. Для активізації розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, можна виділити наступні рекомендації: перш за все, основним завданням для банку є максимізація довіри клієнта до нових сучасних пропозицій. Основним етапом розвитку є візуалізація всіх переваг Інтернет-банкінгу на Інтернет-порталі, де була б представлена інформація про цей сектор. Банкам необхідно розробити стратегію продажів своїх послуг через Інтернет, постійно взаємодіяти з клієнтами, розробляти та реалізовувати індивідуальні пропозиції враховувати можливості та потреби клієнтів; по-друге, вжити заходи щодо забезпечення інформаційно-технологічної безпеки новітніх послуг шляхом захисту комунікацій та транзакцій; наступним етапом розвитку Інтернет-банкінгу в Україні має бути розробка та впровадження нормативно-правової платформи для ефективного регулювання та підтримки системи Інтернет-банкінгу.

Література

1. Деменков М. С. Інтернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку / М. С. Деменков // Банківська справа. - 2009. - N 1. - С. 58-65.
2. Деменков М.С. Інтернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку / М.С. Деменков // Банківська справа. – 2009. - № 1. – С.58-65
3. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг : сучасний стан та перспективи розвитку / Єсіна О.Г. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/pdf>
4. Карчева І. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції банк 3.0 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1503/15kijsti.pdf>
5. Корецька Н.В., Гончарова В.В. Сучасний стан мобільного банкінгу України / Корецька Н.В., Гончарова В.В. / Дніпропетровська державна фінансова академія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/38_NIEK_2014/Economics/1_181799.doc.htm
6. Неізнестна О.В. Огляд новітніх електронних технологій і аналіз сучасного розвитку банку / Неізнестна О.В. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://elibrary.donnuet.edu.ua/172/1/Nieizviestna_article_29_03_2016.pdf