

Всеукраїнський конкурс на кращу студентську наукову роботу
2017/2018 навчального року

Шифр «Електронна комерція»

Тема роботи: «Інтернет-банкінг як складова ринку банківських
послуг України»

Секція: «Економіка»

Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИНЕНИХ СЕКТОРІВ РИНКУ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ.....	4
1.1. Інтернет-банкінг як система отримання банківських послуг через Інтернет.....	4
1.2. Приват24 як ефективний інтернет-банкінг в Україні.....	8
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	13
2.1. Аналіз використання інтернет-банкінгу на основі опитування користувачів.....	13
2.2. Аналіз результатів опитування та його результати.....	18
2.3. Порівняльна характеристика українських та закордонних фінансових установ.....	26
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОГО ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ.....	28
3.1. Проблеми та перспективи розвитку інтернет-банкінгу на сучасному етапі.....	28
3.2. Інтернет-банкінг як перспективний сектор електронної комерції.....	34
ВИСНОВКИ.....	36
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	38

ВСТУП

Сьогодні, коли кількість банківських послуг невідмінно зростає, якість роботи банку з клієнтами визначається не тільки набором наданих послуг, а і рівнем впровадження комп'ютерних та Інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії клієнтів з банком. Банківська сфера є найбільш чутливою до їх розвитку. Це пояснюється необхідністю обслуговування клієнтів у широких географічних масштабах (від регіонального до міжнародного) із мінімальними витратами, але із максимальним ступенем зручності та універсальності пропонованих послуг.

Широкому застосуванню Інтернет-технологій сприяє і висока конкуренція у сфері банківського обслуговування. Інтернет дозволив значно розширити ринок банківських продуктів і послуг, ураховуючи усі види дистанційного обслуговування, у тому числі інтернет-банкінг.

В Україні інтернет-банкінг, як і ринок електронної комерції в цілому, знаходиться на стадії формування. Однак інтернет-банкінг є, мабуть, найбільш перспективним на сьогоднішній день сектором даного ринку. Так, за прогнозами деяких українських банків, реалізація проектів інтернет-банкінгу дозволить розширити клієнтську базу на 30%. Цьому сприяє ряд факторів.

По-перше, на ринку банківських послуг України існує реальна потреба в інтернет-банкінгу. На сьогоднішній день, близько 20% юридичних осіб активно використовують системи «клієнт-банк», які є прообразом системи інтернет-банкінгу. Системи «клієнт-банк» використовуються вже близько 7 років, і за цей час вона довела свою корисність і привабливість для користувача.

Більшість підприємств і організацій, географічно дистанційованих від великих міст або ж мають великий обсяг банківських транзакцій, віддали перевагу використанню системи «клієнт-банк» звичайному обслуговуванню.

РОЗДІЛ 1 НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИНЕНИХ СЕКТОРІВ РИНКУ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

1.1. Інтернет-банкінг як система отримання банківських послуг через Інтернет

В даний час недостатня ефективність фінансово-банківської сфери виступає одним з головних перешкод на шляху інтеграції України у світову економіку. У цьому зв'язку, інтернет-банкінг, як найбільш прогресивний напрямок розвитку банківської справи, представляє особливий інтерес. Він є одним з найбільш динамічно і бурхливо розвинених секторів ринку електронної комерції. За останніми даними, вже понад 1500 банків по всьому світу надають послуги інтернет-банкінгу, а 26 банків працюють виключно через інтернет.

Світова банківська система поступово переходить до активного використання цієї технології. Для того, щоб вийти на сучасний рівень розвитку банківської сфери, Україні також необхідно сформувати національний ринок інтернет-банкінгу. Для прискорення цього процесу доцільно вивчити світовий досвід і виробити ряд рекомендацій щодо оптимізації розвитку даного ринку з урахуванням його сучасного стану.

Інтернет-банкінг – це система віддаленого отримання банківських послуг через Інтернет. Віртуальне спілкування з банком здійснюється в інтерактивному режимі, тобто через сайт банку. Для роботи в системі необхідно підключити цю послугу в офісі банку і мати можливість виходу в Інтернет через сумісний браузер. Управління рахунком можливо з будь-якої точки світу, з будь-якого комп'ютера, який підключений до Інтернету [12].

Можливості інтернет-банкінгу дають змогу:

- відправляти в банк всі види фінансових документів;
- отримувати виписки документи по всіх рахунках у банку за будь-який період часу;

- відстежувати всі етапи обробки платіжних документів у банку в режимі реального часу (т. е. онлайн);
- оперативно отримувати повідомлення про помилки;
- працювати в одному інтерфейсі з рахунками у різних банках;
- здійснювати перегляд і друк вхідних і вихідних платіжних документів;
- відмінність інтернет-банкінгу від класичної системи «Клієнт-банк».

Скільки б не було позитивних сторін інтернет-банкінгу, завжди існують і недоліки:

- щодо більш низький рівень захисту в порівнянні з системою «клієнт-банк» або документарним оформленням транзакцій. Хоча технологія SSL і є стандартом інтернет - безпеки, вона в силу своєї поширеності добре відома потенційним зломникам і не може гарантувати той же рівень безпеки, як і система «клієнт-банк», яка працює, як правило, в замкнутих інтернет - мережах, що не мають виходу в інтернет.
- високі початкові капіталовкладення. Для запуску однієї системи інтернет-банкінгу потрібно, як правило, від 1 до 5 мільйонів доларів США.

В Україні інтернет-банкінг, як і ринок електронної комерції в цілому, знаходиться на стадії формування. Однак інтернет-банкінг є, мабуть, найбільш перспективним на сьогоднішній день сектором даного ринку. Так, за прогнозами деяких українських банків, реалізація проектів інтернет-банкінгу дозволить розширити клієнтську базу на 30%. Цьому сприяє ряд факторів.

По-перше, на ринку банківських послуг України існує реальна потреба в інтернет-банкінгу. На сьогоднішній день, близько 20% юридичних осіб активно використовують системи «клієнт-банк», які є прообразом системи інтернет-банкінгу. Системи «клієнт-банк» використовуються вже близько 7 років, і за цей час вона довела свою корисність і привабливість для користувача.

Більшість підприємств і організацій, географічно дистанційованих від великих міст або ж мають великий обсяг банківських транзакцій, віддали перевагу використанню системи «клієнт-банк» звичайному обслуговуванню. Крім того, великою популярністю користується і теле-банкінг (надання послуг з управління рахунком за допомогою телефону), особливо серед фізичних осіб.

Інтернет-банкінг перевершує систему «клієнт-банк» з точки зору зручності використання. Крім того, він дозволяє управляти рахунком з будь-якої точки світу. Очевидно, що по мірі впровадження систем інтернет-банкінгу та підвищення рівня довіри користувачів до них, саме такі системи стануть основним засобом здійснення дистанційних банківських транзакцій.

На сьогоднішній день в Україні послуги інтернет-банкінгу надають наступні банки:

- «ПриватБанк»,
- «Ощадбанк»,
- «Райффайзен Банк Аваль»,
- «УкрСиббанк»,
- «Альфа-Банк»,
- «ПУМБ»,
- «Укрсоцбанк»,
- «А-Банк(Акцент-Банк)»,
- «Креді Агріколь»,
- «Банк Південний»,
- «ОТП Банк»,
- «Банк Кредит Дніпро».

Окремо хотілося б виділити систему Приват24 від «Приватбанку», яка налічує понад 20,5 млн. фізичних осіб. «Це як населення Білорусі та всіх країн Балтії разом узятих», — зазначив Шлапак (керівник «Приватбанку»). Також щодня через банк проходить 8 млн транзакцій.; 5,5 млн українців користуються мобільним додатком Privat24, 3 млн з них — щодня. Щомісяця

ще 60 000 українців скачують додаток Privat24 на свої смартфони. Більше 515 000 чол. проходять навчання азам фінансової грамотності в «Приватбанку». За рахунок банківських програм фінансування малого бізнесу і підприємництва, в Україні створено 150 000 робочих місць. У «Приватбанку» обслуговується понад півмільйона ФОП, а це 70% усіх активних фізосіб - підприємців в країні. У «Приватбанку» обслуговується 3 млн. пенсіонерів. Це 27% пенсіонерів країни і понад 50% одержувачів усіх соціальних виплат.

Особливої уваги заслуговує і система «Internet-banking» від «Укрсиббанку», як реалізована за допомогою мови Java, і, тим самим, дозволяє підвищити рівень захисту інформації за допомогою використання потужних криптографічних розширень цієї мови. Для користувачів системи інтернет-банкінгу в «Укрсиббанку» це дуже легко і зручно.

З топ-12 вище перерахованих банків можна виділити, що у кожного банку є в наявності або що відсутній. Дані наведені в Додатку А.

Додатково хочеться відзначити наступні послуги:

- випуск віртуальної карти – банком випускається спеціальна карта, баланс та реквізити якої відрізняються від таких та основного рахунку. В цілях безпеки рекомендується використовувати саме віртуальну картку для оплати в мережі інтернет (поза інтернет-банкінгу). Віртуальну карту можна оформити повністю онлайн в «Приватбанку» і «Ощадбанку», частково в «Укрсоцбанку», і тільки у відділеннях в таких банках: «Креді Агріколь», «Банк Південний» і «ОТП Банк».

- управління гео-лімітами – відправка повідомлення в банк про заплановане відвідування клієнтом певних країн. Працює наступним чином: при розрахунках карткою в зазначених країнах служба моніторингу операцій не буде турбувати клієнта дзвінками, якщо він заздалегідь вказав це в спеціальному розділі. Таку послугу пропонують тільки «Ощадбанк», «Альфа-Банк», «ПУМБ» і «Креді Агріколь».

Взагалі оплачувати товари і послуги в інтернеті вже давно стало звичною справою для багатьох українців.

Люди похилого віку більше не ходять в банк і не стоять у чергах в касу зі стопкою квитанцій на оплату комуналки, як це було ще кілька років тому, але зараз можна все це сплачувати через інтернет-банкінг, а також користуватися інтернет-банкінгом двох банків. В одному відкривають зарплатну картку, в іншому — кредитну. Крім оплати комунальних послуг, в онлайн-банкінгу можна оплачувати мобільний зв'язок, інтернет і кабельне телебачення, керувати кількома депозитами, замовляти ж/д квитки, а також переводити гроші на інші карти.

Платіжні картки для розрахунків у торгових точках та інтернеті використовують все більше українців. У 2015 році 65,5% загальної кількості операцій з картками скоєно в POS-терміналах. Крім того, українці все частіше розраховуються в інтернеті: у минулому році онлайн-транзакції склали 52,7% загального обсягу безготівкових платежів за картками.

1.2. Приват24 як ефективний інтернет-банкінг в Україні

ПриватБанк – це системний банк України і найбільш великий в країні. На його депозитних рахунках зберігається понад третину всіх вкладів фізичних осіб.

Банк є лідером за основними фінансовими показниками на банківському ринку України. Маючи широку мережу закордонних філій, Приватбанк завоював позитивну репутацію серед іноземних банківських фахівців. Тож не дивно, що його основний онлайн продукт – Приват 24 – має таку широку клієнтську базу.

Послуга дистанційного банківського обслуговування за допомогою мережі Інтернет давно стала звичною серед клієнтів, які є не тільки юридичними особами, а і фізичними. Яскравим прикладом того, наскільки популярним стало віддалене банківське обслуговування, є система Приват24 (Privat24), яка високо затребувана серед численних клієнтів ПриватБанку.

Система інтернет-банкінгу дозволяє здійснювати доступ та управління банківським рахунком в віддаленому режимі за допомогою доступу до мережі Інтернет.

Уже став класичним набір операцій, доступних через використання Приват 24, який включає:

- переказ грошових коштів всередині банку;
- переказ грошових коштів на рахунки інших банків;
- робота в “Особистому кабінеті”;
- отримання банківської виписки;
- оформлення заявки на ту чи іншу банківську операцію;
- конвертація валюти;
- інформаційна підтримка клієнта.

Все це пропонує система інтернет-банкінгу Приват24, проте на додаток до базового набору послуг включено ряд інших можливостей і сервісів для клієнта. Інформаційно-технологічний менеджмент ПриватБанку здійснює моніторинг ледь зароджуючого попиту на ту чи іншу банківську послугу. Як наслідок, в переліку послуг Приват24 з’являються нові опції, які анітрохи не ускладнюють функціонал, вони тільки розширюють можливості для клієнта, що в свою чергу, підвищує оперативність і якість обслуговування.

Стати користувачем Приват24 дуже легко, слід тільки відкрити картковий рахунок у Приватбанку. У разі, якщо будь-який з карткових продуктів уже є у користувача, то доступ до інтернет-банкінгу Privat24 стане можливим після реєстрації за адресою <https://www.privat24.ua>. Перед користувачем відкривається зручний інтерфейс, який містить підказки та

інформаційні структуровані блоки. Для входу в систему необхідно ввести логін, в ролі якого виступає номер мобільного телефону клієнта.

Також при закордонному переказі використовуються карти одержувача VISA / MasterCard (ці картки на даний час дуже популярні, і майже кожен громадянин України їми користується, так наприклад, кожному пенсіонеру нараховують пенсію), WesternUnion, а також здійснюються перекази на рахунки Liqpay.

Платіжні системи Qiwi (Ківі) і Webmoney (Вебмани) в даний час знаходяться під санкціями з боку української влади, з огляду на різке погіршення відносини з Росією. Офіційна версія, озвучена Національним Банком України, полягає в неузгодженості дій з боку названих платіжних систем і відсутності повноважень для обігу електронних грошей, що суперечить українському законодавству.

Також слід виділити такі інноваційні банківські продукти, пропоновані Приват24:

- платіжний міні-термінал;
- можливість входу в систему за допомогою QR-коду;
- інкасація в режимі онлайн;
- оплата інтернет-послуг, в тому числі хостингу, інтернет-магазину;
- API-функції для веб-розробників;
- можливість роботи декількох користувачів;
- можливість отримання цифрового підпису;
- оплата авіаквитків, на автобус або поїзд, на спортивний захід, концерт, виставку, оплата проживання в готелі та інше.

Для клієнтів Приват24 існує цілодобова інформаційна підтримка. Основним інструментом цілодобової підтримки є онлайн-консультант, якому в чат можна задати питання з приводу роботи системи, труднощів або неполадок. Служба підтримки Приват 24 регулярно проводить моніторинг звернень клієнтів, відображаючи отримані результати у вигляді онлайн-віджетів. Це відноситься до питань якості обслуговування в відділеннях,

роботи банкоматів, а також статистика про доступність сервісу для фізичних і юридичних клієнтів

(рис.1



Рису

нок 1 Статистика про доступність сервісу для фізичних і юридичних клієнтів

За даними Приватбанку, послугами мобільного додатка Приват24 користуються понад 2,5 мільйона чоловік (1,8 мільйонів користувачів ОС Android і більше 500 тисяч власників мобільних телефонів iPhone). І це тільки мобільні користувачі без урахування користувачів стаціонарних комп'ютерів. Щодня на мобільні сервіси Privat24 здійснює вхід понад 200 тисяч осіб. Слоган мобільного додатка Privat24 – “весь ПриватБанк в Вашому смартфоні” – абсолютно відповідає дійсності і реальним можливостям [18].

Підводячи деякі підсумки того, що було вищевикладено, слід зазначити універсальність сервісу як головну причину високої популярності Приват24. Цим сервісом успішно користується великий, середній і малий бізнес, фізичні особи і підприємці. Приват24 затребуваний тими, хто вважає за краще користуватися мобільним сервісом і вибирає віддалені транзакції пріоритетно візиту до відділення банку.

Послуги Приват24 – сучасні і технологічні. Здається, що розробники передбачили всі можливі бажання свого клієнта. Крім цього, – високий

ступінь захисту і оперативність транзакцій на даний момент не має аналогів на українському фінансовому ринку.

Як відомо, в грудні 2016 року було проведено націоналізацію ПриваБанк з його подальшою докапіталізацію. Хочеться вірити, що це тільки поліпшить сервіс і зміцнить його фінансову стійкість, а сучасні банківські продукти і надалі будуть поповнювати активи віддаленого банкінгу Приват24 [18].

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз використання інтернет-банкінгу на основі опитування користувачів

На основі даної теми наукової роботи, було проведено опитування, в якому взяли участь 100 користувачів від 18 років і старше, які активно користуються системою інтернет-банкінг різних банків України.

Акцент робився на учасників, які оцінювали найбільш важливі для них опції інтернет-банків по 4 групах критеріїв:

- функціональність,
- зручність використання,
- безпека,
- підтримка.

А також оцінили ступінь задоволеності від використання систем інтернет-банкінгу їх банків по тим же критеріям.

Серед учасників нашого дослідження переважна більшість – досвідчені користувачі інтернет-банкінгу, кожен учасник в середньому використовує інтернет-банкінг 2 банків, один з яких, як правило, використовується частіше і виступає як основний.

Серед найбільш часто використовуваних банків саме цієї системи – інтернет-банкінг Приватбанку, Дельта банку, Альфа-Банку, Пумбу, Платинум Банку, Укрсиббанку.

Переважна більшість (три чверті) опитаних нами користувачів використовують інтернет-банкінг раз на тиждень або частіше (рис.2).

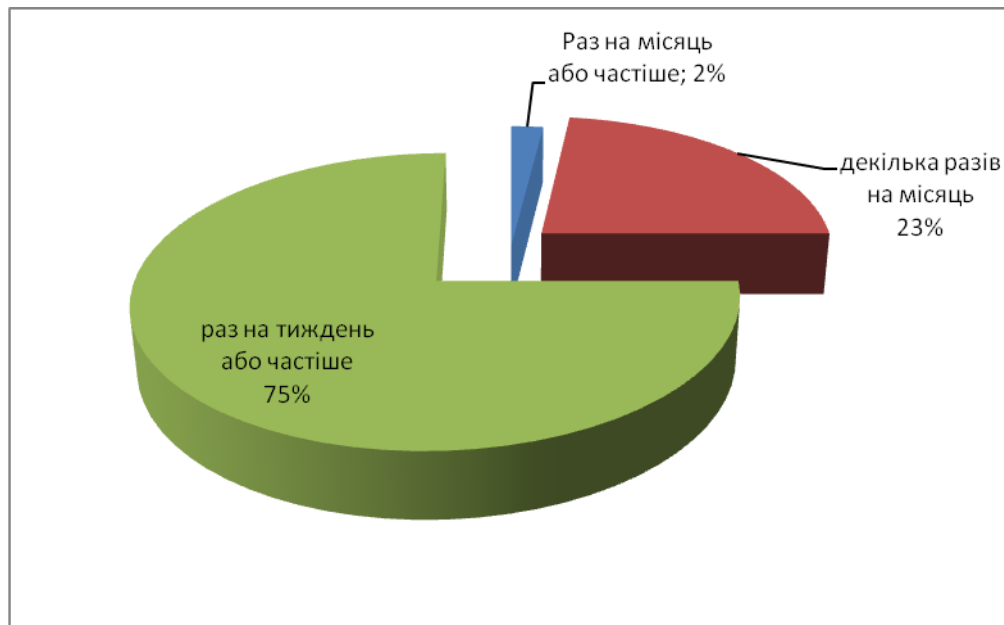


Рисунок 2 Використання респондентами інтернет-банкінгу

Також попросили наших учасників оцінити важливість тих чи інших функцій інтернет-банкінгу за шкалою від 1 до 5. Найвищий середній бал (з 4,3 5) отримали інформаційні сервіси (перегляд балансу рахунків, отримання виписок, перегляд залишку за кредитом та інформації про майбутній платіж тощо), які є необхідними для будь-якого інтернет-банківського рішення і забезпечують користувачам контроль їх персональних фінансів.

Досить учасники високо цінують свободу здійснення щоденних операцій – платежів і переказів, у тому числі регулярних платежів, платежів з конвертацією валют. Ця група функцій набрала 3,8 балів з 5, тим не менш, значно поступившись у затребуваності інформаційних сервісів.

Майже так само важливі для досвідчених користувачів можливості здійснення ощадних операцій (відкриття депозиту онлайн, перерахування грошей на різні ощадні рахунки) і замовлення нових банківських продуктів (3,7 балів із 5). Ця група функцій є, крім іншого, індикатором лояльності клієнта до того чи іншого банку і до банківської системи в цілому – тільки при наявності довіри до банку клієнт може розмістити свої кошти через онлайн-механізми, а також розвивати відносини зі своїм банком, замовляючи додаткові продукти [19].

На останньому місці, тим не менш, з досить високим балом (3,5 з 5), виявилися функції спеціальних налаштувань безпеки карткових продуктів (онлайн управління лімітами, онлайн-блокування тощо)(рис.3).

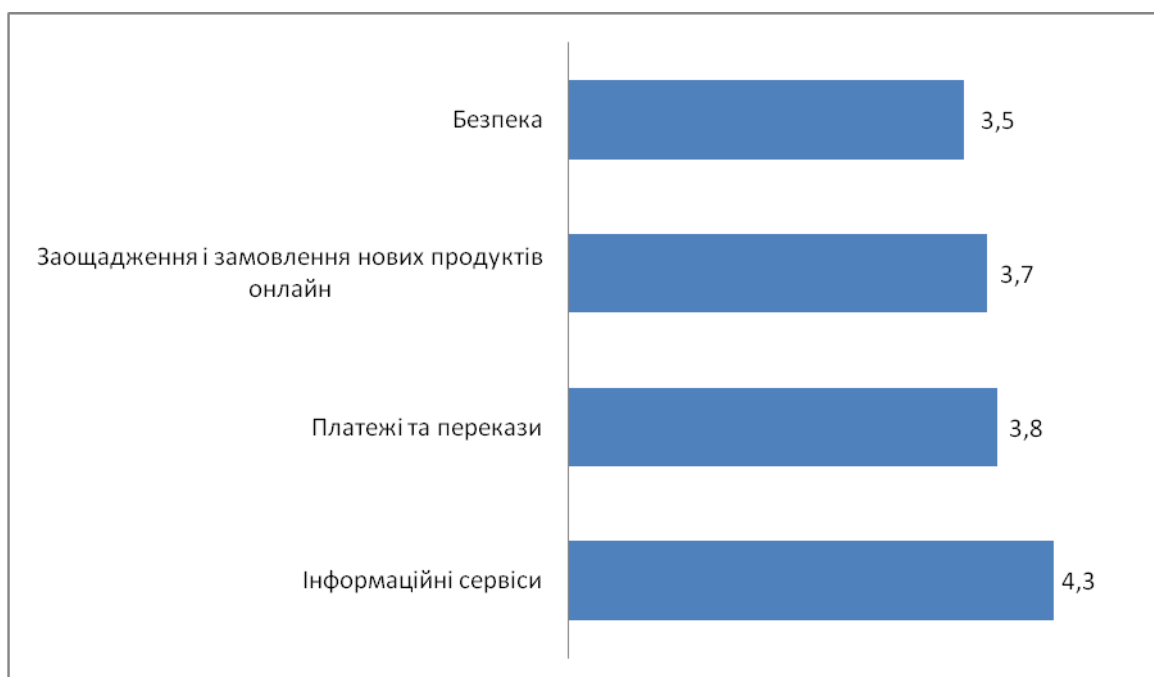


Рисунок 3 Важливість для користувачів різних функцій інтернет-банкінгу

Також на основі опитування, виділю 10 функцій, які наші респонденти відзначили як найбільш важливі (оцінка проводилася за 5-бальною шкалою).

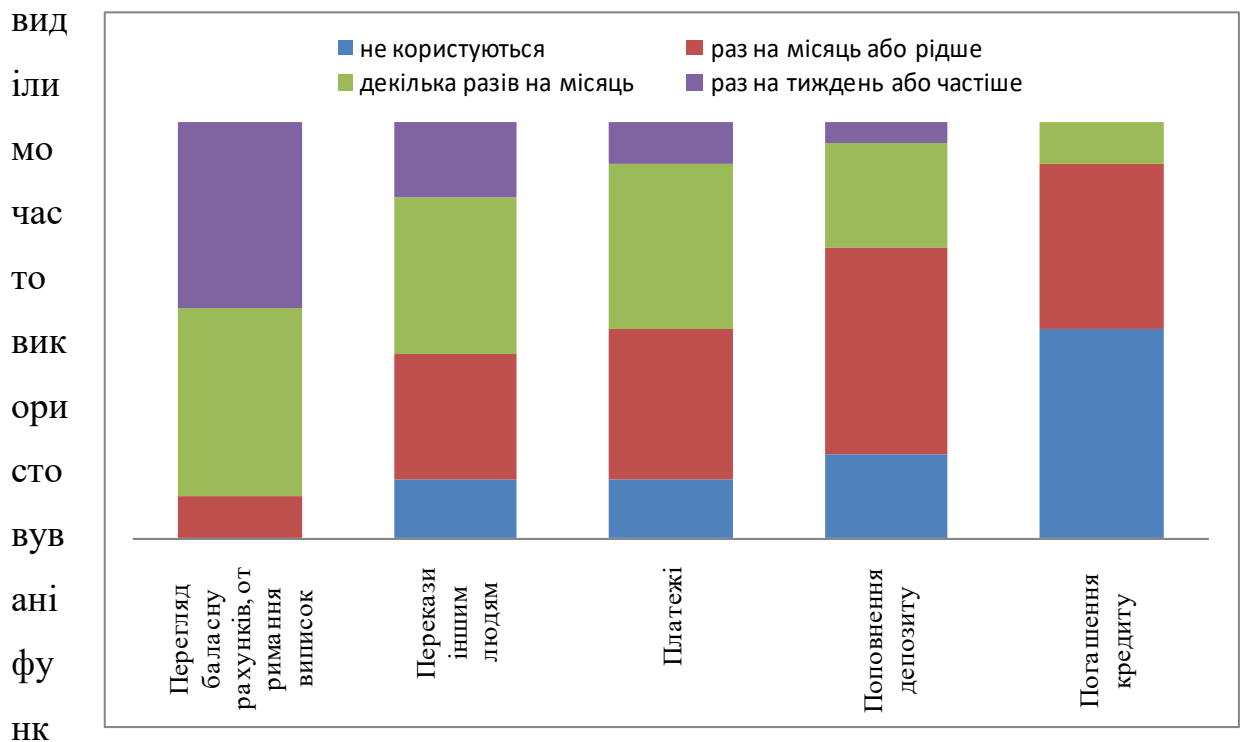


Результати опитування представлено на рис.4.

Рисунок 4 10 важливих для респондентів функцій інтернет-банкінгу

Найбільш важливі функції є найбільш часто використовуваними. Інформаційними сервісами (перегляд балансу, отримання виписки) половина учасників користується мінімум раз в тиждень. На другому місці за частотою використання – перекази і платежі через інтернет-банкінг, більше половини учасників опитування користуються ними кілька разів на місяць або частіше.

На підставі цих даних опитування, розглянемо графік, де більш чітко



ції інтернет-банкінгу (рис.5).

Рисунок 5 Частота використання функцій інтернет-банкінгу

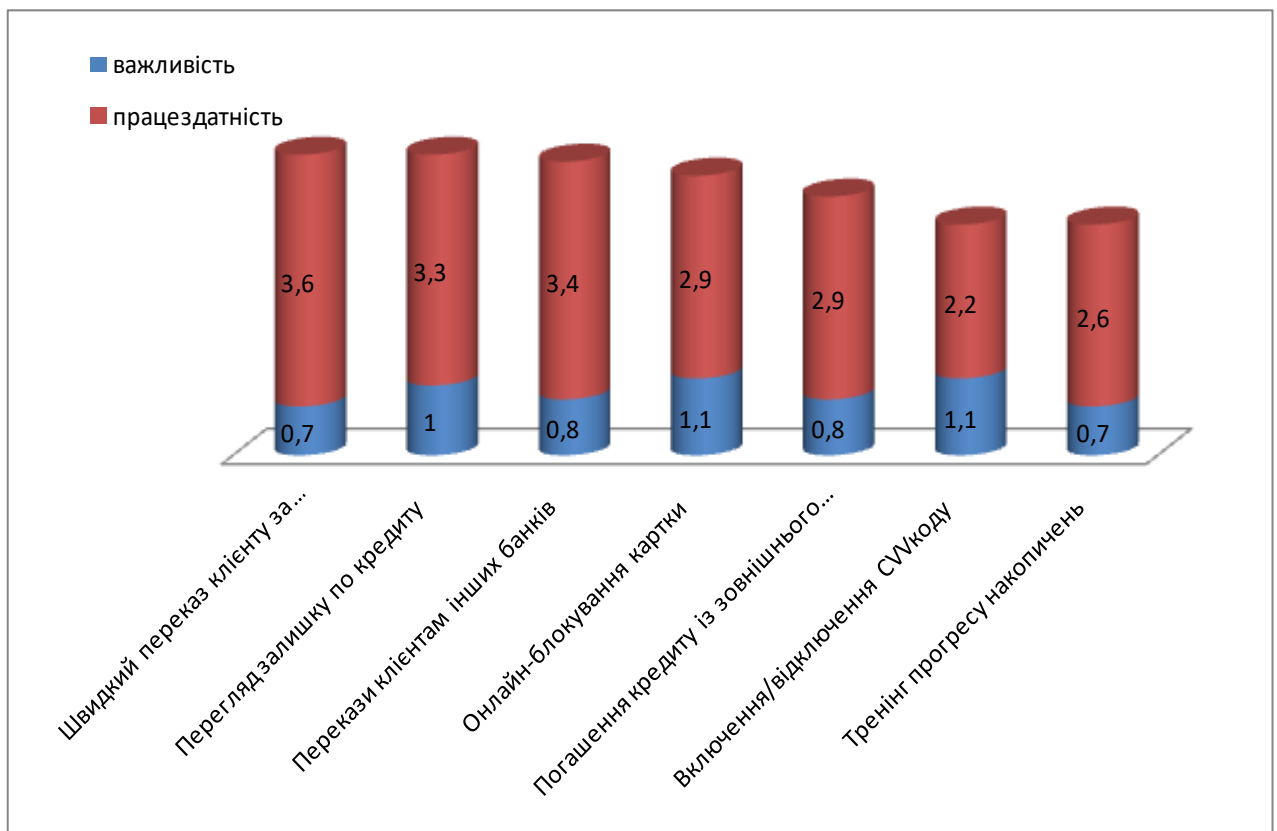
У процесі опитування попросили учасників оцінити, наскільки вони задоволені наявністю і працездатністю тих чи інших функцій, реалізованих в інтернет-банкінгу їх основного банку. Порівнявши отриману суб'єктивну оцінку наявності та якості функцій, ми виявили цікаву закономірність. По основним групам функцій оцінка наявності та якості роботи виявилася нижче оцінки значущості, важливості цієї групи функцій для користувача.

Наприклад, інформаційного блоку функціоналу користувачі поставили середню оцінку 4,3 за важливістю, в той же час середній бал по наявності та працездатності інформаційних сервісів – всього 3,8. Це означає, інформаційні функції реалізовані в банках або не в повному обсязі, або їх функціонал зрідка викликає нарікання користувачів. Винятком став блок «Заощадження і замовлення нових продуктів» – оцінки важливості і задоволеності роботою цього сервісу у наших респондентів збіглися.

За підсумками питання визначили, на думку наших респондентів, «недооцінені» функції. Серед них опції управління лімітами карт і онлайн-блокування карток, використання яких не тільки забезпечує безпеку і зручність, але і забезпечує користувачеві кращий контроль (рис.6).

Рисунок 6 Функції інтернет-банкінгу з найбільшим розривом між оцінками «важливість» і «працездатність»

Проаналізувавши окремі функції з максимальним розривом між



важливістю для користувачів і наявністю/якістю реалізації в банках, і визначили, на думку наших респондентів, є «недооцінені» функції. Серед них опції управління лімітами карт і онлайн-блокування карток, використання яких не тільки забезпечує безпеку і зручність, але і забезпечує користувачеві кращий контроль.

2.2. Аналіз результатів опитування та його результати

Результати опитування показали, що на першому місці серед пріоритетів користувачів інтернет-банкінгу стоять безпека і швидкість (швидке зарахування коштів, онлайн-відображення балансу рахунків і транзакцій), далі стійкість до помилок (можливість уникнути помилок при проведенні операцій, підказки, опція виправлення помилок користувача).



ших критеріїв, належать:

- відмовостійкість;
- якість підтримки;
- легкість навігації;
- зрозумілість;
- персоналізація;
- естетичний дизайн;
- пропозиції;
- персональна бухгалтерія.

Як бачимо, широкий функціонал, дизайн і навігація не лідирують серед пріоритетів користувачів – головне, щоб інтернет-банкінг дозволяв виконувати найбільш затребувані функції безпечно, швидко і ефективно.

Але якщо у користувача є вибір між рішеннями різних банків, відповідних стандартам галузі безпеки, швидкості та ефективності, критерії легкості і зручності використання мають великий вплив на вибір, особливо для досвідчених користувачів.

А наші користувачі, які брали участь в опитуванні, мають значний досвід роботи з інтернет-інтерфейсами – 93% опитаних зазначили, що при першому використанні інтерфейс інтернет-банкінгу їх основного банку був їм інтуїтивно зрозумілий.

В цілому, користувачі високо оцінили інтернет-рішення їх банків за критеріями юзабіліті – в середньому на 4 бали з 5.

Також в ході опитування, запитали у наших користувачів інтернет-банкінгу, які методи захисту даних і забезпечення безпеки транзакцій дають їм суб'єктивне відчуття безпеки роботи з банком через інтернет-канал.

Виявилося, що серед таких методів лідирують методи захисту транзакцій – SMS-підтвердження, а також SMS і email-повідомлення про здійснені транзакції. Саме ці інструменти дозволяють користувачам відчувати контроль здійснюваних операцій і швидко реагувати при надходженні повідомлень або запитів на підтвердження транзакцій, яких вони не скоювали.

У другій по важливості групі – методи захисту акаунта користувача, даних користувача, а також безпеки з'єднання.

Далі слідує: онлайн-інформування користувача про можливі ризики та методи забезпечення безпеки роботи в інтернет-банкінгу; а також управління лімітами на операції (самостійне встановлення, зняття або зміну лімітів на суму і частоту операцій через інтернет-інтерфейс) (рис.7).

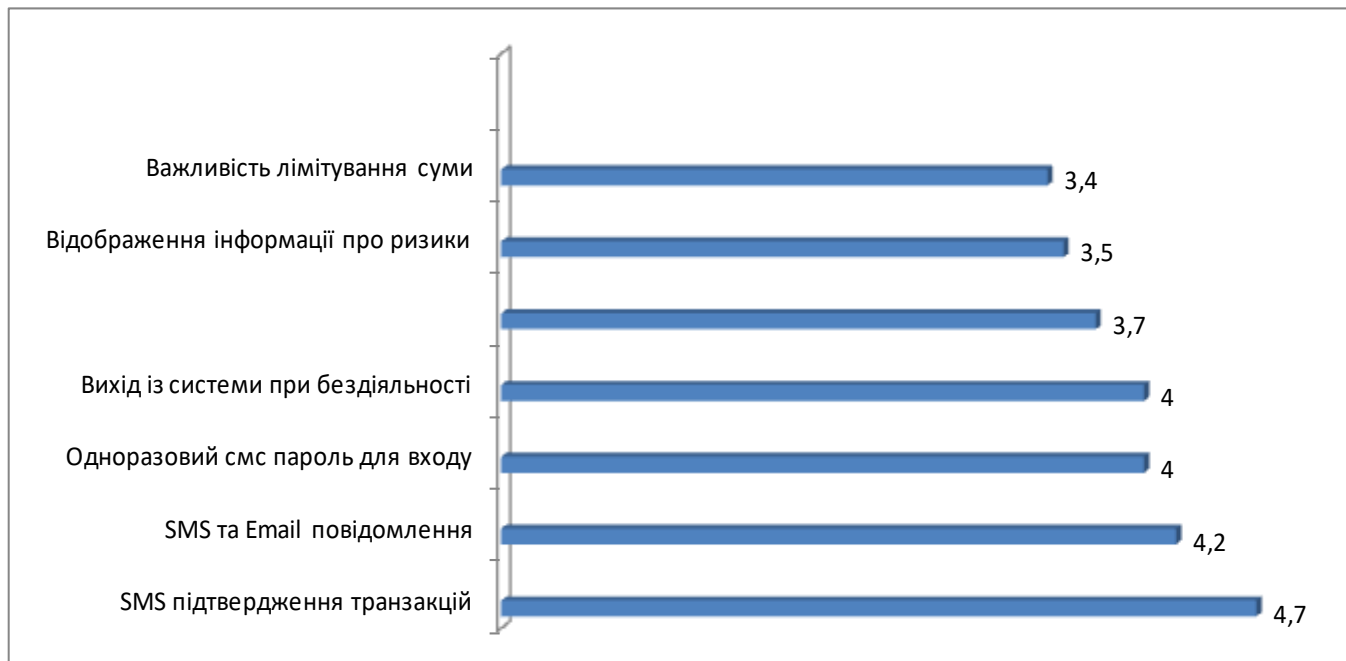
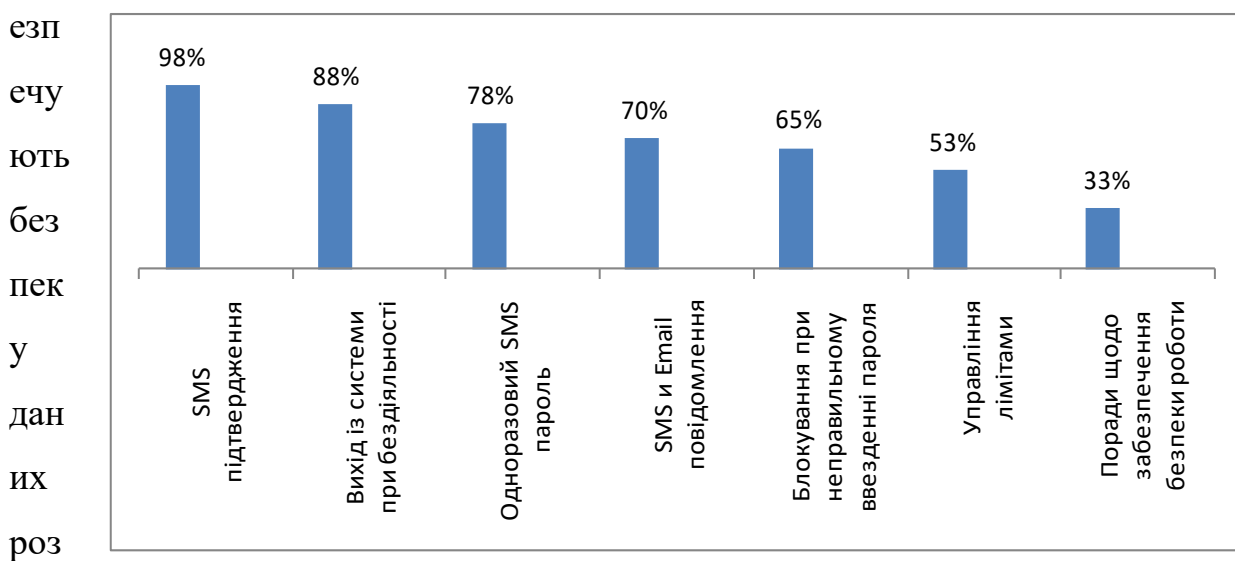


Рисунок 7 Важливість методів захисту даних і забезпечення безпеки транзакцій, що використовуються банками (за 5-бальною шкалою)

Згідно інформації, отриманої від учасників опитування, їх банки використовують не менше 5-6 методів захисту інформації і транзакцій, про яких відомо користувачам. Найпоширеніші методи – це sms-підтвердження та закриття сесії при відсутності активності користувача протягом тривалого часу.

Більш докладно методи, за допомогою яких банки - учасники



глянемо нижче на рис.8.

Рисунок 8 Методи, за допомогою яких банки - учасники забезпечують безпеку даних

Незважаючи на активне впровадження банками інтерактивних інструментів підтримки користувачів (форми надсилання запитів онлайн, онлайн-месенджери, форуми запитань і відповідей), телефон залишається найважливішим засобом комунікації споживачів з питань роботи в інтернет-банкінгу. Для 65% респондентів цей канал комунікації має найвищий пріоритет (див. рис.9).

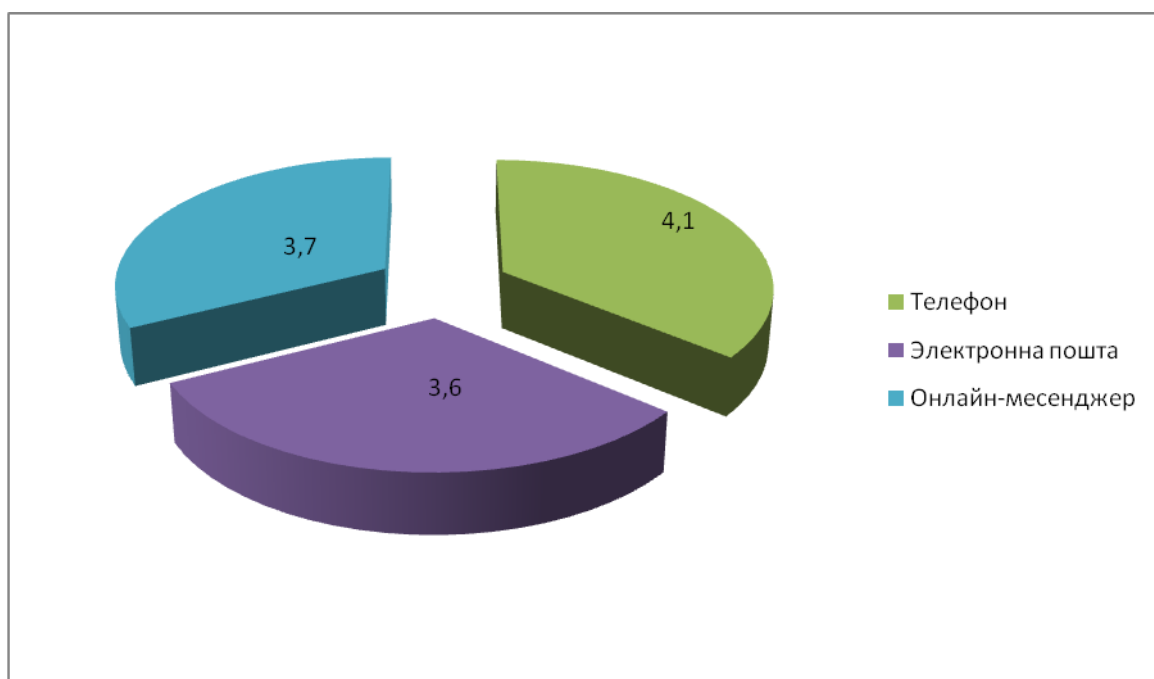


Рисунок 9 Важливість каналів підтримки клієнтів інтернет-банкінгу

Для 68% опитаних дуже важливо наявність цілодобової підтримки клієнтів інтернет-банкінгу. Так як, інтернет-банкінг – це спосіб комунікації з банком, яким зручно скористатися і в позаробочий час – ввечері, на вихідних, навіть у подорожі при різниці часових поясів.

Наші учасники досить високо оцінюють оперативність служб підтримки своїх банків при поводженні з проблемами або питаннями. Самим оперативним каналом зв'язку виявився телефон: 72% з тих респондентів, які мали досвід звернення в банк по телефону з питаннями, пов'язаними з роботою в інтернет-банкінгу (або 47% від загальної кількості опитаних), отримали відповідь або рішення проблеми відразу або протягом години.

На другому місці по оперативності – спілкування зі службою підтримки через онлайн-месенджер (наприклад, скайп). Що стосується форми відправки питання через інтернет-форму, то кожен четвертий з респондентів, що відправляв запит таким чином, отримував відповідь протягом дня або навіть пізніше.

На жаль, зрідка бувають випадки, коли клієнти зовсім не отримують задовільні відповіді на їх запитання або рішення проблеми з боку банку.

На останок учасникам було поставлено питання, що найбільше їм не подобається в їх інтернет-банкінгу?

Більшість вказали серед недоліків нестабільну роботу вирішення (тимчасову недоступність системи інтернет-банкінгу або її ключових функцій) і некоректну роботу виписок по рахунках.

На другому місці за частотою згадування – відсутність перекладів з карти на карту (включаючи картки інших банків), а також затримку в оновленні інформації про зарахування або списання коштів.

Крім цього, респонденти називали заплутані і приховані тарифи, наявність абонентної плати, нав'язлива пропозиція регулярних платежів, відсутність можливості розірвання (або скасування автопродлонгації) депозитів, незручних важливих опцій та інше.

Учасники опитування висловилися і про ті зміни, які дозволять зробити інтернет-банкінг їх банків краще. Серед їхніх пропозицій у першу чергу треба відзначити додавання перекладу на будь-яку карту (у тому числі маються на увазі картки інших банків), опції конвертації валют, а також додавання функції управління лімітами операцій по картах.

Ряд користувачів висловилися за розширення функціоналу інтернет-банкінгу поповненням рахунків з карток інших банків, а також за розширення та своєчасне оновлення переліку постачальників послуг, на користь яких можна відправляти платежі через інтернет-банкінг.

У більшості випадків інтернет-банкінг дозволяє економити гроші на покупки і замовлення послуг. Наприклад, найбільш популярна опція — поповнення мобільного рахунку — в окремих банках надається без комісії. У більшості фінустанов за послугу візьмуть комісію 1-2 грн, що менше, ніж при поповненні в терміналах або купівлю карт операторів. Приблизно таку ж суму банки спишуть з рахунку при оплаті комунальних послуг. Плата за перекази коштів з картки на картку у банків може відрізнитися, однак, як правило, не перевищує 1%. В окремих випадках навіть нижче, наприклад, в інтернет-банкінгу Platinum Bank комісія за міжбанківський переказ становить усього 0,25% (але не нижче 2 грн). А в Райффайзен Банку комісія за переказ коштів в межах банку, так і за його межі нараховується тільки тоді, коли використовуються кредитні кошти.

Поки це найбільш популярні опції в українських користувачів інтернет-банкінгу. Жителі України в основному замовляють товари, поповнюють рахунок мобільних телефонів, роблять перекази з картки на картку. Платили б більше і комунальних платежів, але не всі служби готові працювати з уніфікованими електронними реєстрами платежів або платити банкам комісію за еквайринг [16].

Відчувши зручність і економію, українці стали частіше використовувати онлайн-банкінг для невеликих повсякденних розрахунків. В системі інтернет-банкінгу за 2015 рік середня сума платежу клієнта

зменшилася з 857 грн до 715 грн, а в мобільному збільшилася з 318 грн до 519 грн. З початку 2016 року середня сума платежу зменшилася в кожному з каналів: WEB — до 532 грн, мобільний банкінг — до 348 грн. Клієнти стали частіше користуватися онлайн-банкінгом, здійснюючи невеликі операції. Користувачі готові пробувати нові можливості. Приват24 за минулий рік якісно зросла частка депозитів, оформлених через онлайн-банкінг, сплачених комунальних платежів та ігор.

Навіть невеликі банки зараз намагаються розширити асортимент своїх послуг в інтернет-банкінгу. Їм є про що переживати — лідери ринку вже давно вийшли за рамки стандартного пакету послуг. Приміром, у системі Приват24 можна замовити таксі, квитки на концерти і спортивні заходи, в кіно, купити одяг і дисконтні карти. В теорії це явище вже має свою назву — FinTech. Роль IT-технологій виходить на перший план у фінансовому секторі. А створення цифрового супермаркету всередині інтернет-банкінгу в найближчі роки стане обов'язковою умовою існування для більшості фінустанов.

Розгортання 3G-мереж в Україні також стимулює фінустанови розвивати мобільні додатки своїх інтернет-банків. Клієнти все частіше заходять в інтернет за допомогою смартфонів. Зараз це дозволяє робити і швидкість, і величина екранів гаджетів. Телеком-оператори Lifecell і Vodafone Україна вже відзвітували про збільшення мобільного трафіку в I кварталі 2016 року більш ніж на 60%.

Досить багато клієнтів віддають перевагу мобільним пристроям для проведення платежів. Відповідно для банків вважається правилом хорошего тону мати мобільний додаток для інтернет-банкінгу. На початку 2016 року Райффайзен запустив мобільний додаток для операційних систем iOS і Android, і, за рахунок його впровадження відбувається стабільне зростання платежів через мобільні пристрої. Не відстають і інші банки. За словами начальника управління інтернет - і мобільного банкінгу UniCredit Bank, в 2016 році вийшов новий реліз програми UniCredit Mobile з новим дизайном і

функціями, а також можливістю входу за допомогою сканування відбитку пальця.

До кінця року в банку обіцяють ще один реліз, в якому будуть розширені можливості для платежів з карт. Оновлений мобільний банкінг з доступом до всіх рахунків, регулярних платежів, геолокації і платежів за довільними реквізитами до кінця року планують презентувати і в державному Ощадбанку.

У більшості найбільших фінустанов в Україні вже є мобільні додатки своїх інтернет-банків. З поширенням 3G-зв'язку вони стають куди більш затребувані (табл.2.1).

Таблиця 2.1.

Система підключення різних банків до інтернет-банкінгу

Як підключитися до інтернет-банкінгу	Наявність и сумісність мобільних додатків		
	iOS Apple – iPhone, iPad iPod touch	Android Samsung, Lenovo, Sony	Windows Phone Microsoft Lumia
ПриватБанк			
Онлайн при наявності карти	Приват24	Приват24	Приват24
ПУМБ			
У відділенні з укладенням договору	ПУМБ online	ПУМБ online	ПУМБ online
ВТБ Банк			
Зателефонувавши на гарячу лінію або у відділенні	VTB Online	VTB Online	VTB Online
UniCredit Bank			
Отримавши одноразовий пароль в банкоматі, зареєструватися на сайті	UniCredit Mobile	UniCredit Mobile	-

(при наявності карти)			
Райффайзен Банк Аваль			
При наявності рахунку і укладеного у відділенні договору, активувати у банкоматі	Райффайзен Онлайн	Райффайзен Онлайн	-
Альфа-Банк			
Онлайн при наявності карти	Альфа-Банк	Альфа-Банк	-
ОТП Банк			
У відділенні банку після підписання заяви та отримання пароля для першого входу на мобільний	OTP Smart	OTP Smart	-
Сбербанк			
Зателефонувавши в контакт-центр	Сбербанк Онлайн Україна	Сбербанк Онлайн Україна	-
УкрСиббанк			
Отримавши одноразовий пароль в банкоматі, зареєструватися на сайті (при наявності карти)	StarMobile	StarMobile	-
Ощадбанк			
Онлайн при наявності карти і підключення послуги «SMS-банкінг»	Ощад 24/7	Ощад 24/7	-

2.3. Порівняльна характеристика українських та закордонних фінансових установ

Інтернет-банкінг в українських фінустановах поки ще відрізняється від систем, якими користуються за кордоном.

Порівнявши результати дослідження систем інтернет-банкінгу для фізосіб в 50 банках України з пропозиціями найбільших банків США, Австралії, Великобританії і Канади, прийшов до висновку, що іноземні системи зазвичай більш технологічні і розвинені. Серед фішок інтернет-банкінгу розвинених ринків називає можливості додавання рахунків в небанківських установах eBay, PayPal та ін., операції на фондовому ринку, управління вкладеннями в інвестиційні та пенсійні фонди, грошові перекази за номером телефону або по електронній пошті. Також західні користувачі можуть керувати мобільними додатками за допомогою AndroidSmart Watch і Apple Watch, використовувати бюджетні планувальники, переводити кошти за кордон, входити в інтернет-банк за допомогою сканування відбитку пальця. Проте, в розвинених країнах за проведення операцій в інтернет-банкінгу комісія у кілька разів більше, ніж в Україні.

Жителі розвинених країн користуються можливостями онлайн-ідентифікації. Наприклад, BankID значно розширює можливості оплати податків, доступу до інформаційних ресурсів державних органів і інших web-сервісів, які вимагають підтвердження особи одержувача інформації. В Україні BankID вже почав розвивати ПриватБанк, що дозволило на його базі запустити сотні сервісів на порталі державних послуг iGov. Там достатньо ввести логін і пароль від інтернет-банкінгу Приват24 і декількох інших банків, щоб передати в держоргани свої персональні дані, необхідні для отримання тієї чи іншої держпослуги, — наприклад, оформлення субсидії на ЖКГ, соціальної допомоги і т. п. Завдяки цьому можна заощадити час на візити до чиновників з пакетами паперів. Нацбанк вирішив перехопити ініціативу і 8 червня оголосив про створення державної Єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації громадян і підприємств (BankID). Наразі проект працює в тестовому режимі.

У найближчі кілька років більшість банків будуть наздоганяти лідерів (ПриватБанк, ПУМБ та ін) у функціоналі — розширювати асортимент послуг, які можна сплатити онлайн, запускати фінансові планувальники,

оплату залізничних та інших квитків, відкривати можливості для міжнародних переказів. Також в силу технічних можливостей і розвитку фінансової та правової системи українська інтернет-банкінг буде рухатися до асортименту послуг найбільших банків економічно розвинутих країн.

Класичних банків з розгалуженими мережами відділень через 10 років може і не залишитися. Так, місяць тому ПроКредитБанк заявив про поетапну відмову від роботи з готівкою. У деяких відділеннях фінустанови працівники консультують клієнтів, підписують договори, але операції з готівкою не проводять. Банк планує, що вже влітку в більшості відділень співробітники не будуть обслуговувати кеш.

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОГО ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ

3.1. Проблеми та перспективи розвитку інтернет-банкінгу на сучасному етапі

На сучасному етапі розвитку банківської системи України все більш швидкими темпами зростає попит клієнтів банків на дистанційні банківські послуги. Надання даних послуг значно полегшує проведення переказів або платежів, а також прискорює цей процес. Немає необхідності витрачати час на чергу в філіях банків і проводити платіж в них.

Також даний вид банківських послуг вигідний і для українських банків. З впровадженням інтернет-банкінгу банки можуть значно збільшити клієнтську базу і знизити витрати на персонал і мережу філій. Однак це вимагає інвестицій, на що банки в Україні йдуть неохоче [14].

Надання дистанційних послуг дає можливість здійснювати не тільки оплату послуг або товарів сидячи за комп'ютером, але і перевіряти наявність грошей на рахунку, отримувати виписки з рахунку про здійснені операції, здійснювати перекази на інші рахунки та банківські картки, поповнювати баланси на сім-картах в мобільних телефонах і здійснювати ще безліч операцій.

На сьогоднішній день в Україні інтернет-банкінг не користується великим попитом серед клієнтів банків.

Причин цьому існує безліч, серед яких:

- невпевненість громадян України в безпеці своїх коштів;
- часті спроби шахрайства в інтернеті;
- небажання самих банків здійснювати вкладення власних коштів у розвиток даного банківського продукту.

Однією з проблем, з якою безліч клієнтів не використовують інтернет-банкінг, полягає у відсутності інтернет зв'язку в багатьох населених пунктах і відсутність комп'ютерів у багатьох сім'ях. Але сьогодні технології постійно розвиваються, і можливість підключитися до інтернету незабаром матиме практично кожен українець.

Американські фахівці після дослідження сайтів банків прийшли до висновку, що багато з них мають незахищені області, які можуть стати причиною втрати коштів з рахунку клієнтом банку. На майже 50% банківських сайтах поля для авторизації розміщуються на незахищених сторінках. Однак ці проблеми не є сильно поширеними серед банків України, тому послуги інтернет-банкінгу в Україні надає незначну кількість банків. Дані проблеми найбільш часто зустрічаються в США.

Так як, система інтернет-банкінгу тільки почала приживатися в нашій країні, завойовуючи все більше довіру у населення, і стрімкими темпами починає набирати обертів. У процесі використання інтернет-банкінгу можна виділити як ряд переваг, так і недоліків, для наочності розглянемо їх в табл.3.1.

Таблиця 3.1

Переваги і недоліки Інтернет-банкінгу

Переваги	Недоліки
Простота підключення і зручність користування	Низький рівень захисту
Оперативність	Недопрацьовані грамотні інструкції для роботи в системі
Економічність	Немає прогнозу термінів окупності
Комфортність інтерфейсу	Психологічні труднощі
Цілодобовий доступ до своїх рахунків і контроль без відвідування банку	Недостатньо кваліфікованих кадрів
Захищеність транзакцій	Інформованість населення дуже низька

Головні переваги інтернет-банкінгу проявилися в зручності, простоті та оперативності використання. Стало можливим позбутися черг у відділеннях банку і паперової тяганини, а також проводити всі транзакції між клієнтами і банком оперативно. Цілодобовий контроль за рахунками, дозволяє швидко відреагувати на ситуацію, що склалася на фінансових ринках (наприклад, закрити вклад, погасити кредит).

До інтернет-банкінгу дуже просто підключитися, для цього достатньо мати активний рахунок в банку і договір «Про надання послуг в системі інтернет-банкінг». Економічність полягає в мінімізації витрат на організацію банківського обслуговування, яка дозволила знизити тарифи на проведення банківських операцій. Банки запропонували своїм клієнтам пільгові тарифи на проведення операцій і здійснення платежів через інтернет-банкінг.

Отже, перевагами роботи системи інтернет-банкінгу є:

- те що вона виконує операції в режимі онлайн;
- 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.

Проте існує ряд причин, які гальмують розвиток інтернет-банкінгу в Україні і не дозволяють банкам відмовитися від обслуговування клієнтів через свої відділення. Однією з них є нерозвиненість вітчизняного законодавства. Банки зупиняє законодавство, яке досить важко поєднати з новими електронними засобами ведення банківського бізнесу, а також недовіра і страх клієнтів перед використанням електронних документів і пристроїв.

Друга причина полягає в консервативності деяких клієнтів. Завжди буде категорія клієнтів, яка буде більше довіряти традиційній практиці отримання фінансової послуги у відділеннях банку.

Гальмом стрімкого розвитку електронного банкінгу в Україні також є недостатня кількість користувачів інтернету та нерівномірність проникнення інтернету в різних регіонах країни. Сьогодні цифровими послугами користуються в основному клієнти, які мешкають в місті, мають прибуток

вище за середній та доступ до інтернет. Для мешканців села послуга інтернет-банкінгу часто є зовсім недоступною. Причому більшість жителів міста часто використовують інтернет тільки як інформаційну мережу або як канал для ділового листування.

Варто відзначити, що значною мірою недостатньо високі темпи опанування нашими громадянами цієї технології обумовлюються фактором необізнаності з існуванням такої послуги: лише 46% від загального числа українських користувчів мережі інтернет взагалі знають про існування послуги інтернет-банкінг.

Головне, що відлякує у інтернет-банкінгу - це ризик шахрайства, саме тому багато банків не надають послуги здійснення платежів у онлайн режимі, незважаючи на істотне зростання рівня захисту банківських мереж останнім часом.

Незважаючи на недоліки, все таки розвиток інтернет-банкінгу зараз досить перспективний.

Все більша кількість банків починають впроваджувати системи, які дозволяють їм взаємодіяти з клієнтами через інтернет. Так, близько половини всіх клієнтів банків, що впровадили подібні системи, можуть в подальшому використовувати глобальну світову мережу інтернет для взаємодії з банками.

Наступною сходинкою подальшого розвитку інтернет-банкінгу може стати робота з конкретними галузями промисловості. Варто відзначити, що серйозної економії і значну ефективність проекту можна домогтися в тому випадку, якщо дотримуватися саме комплексного підходу до розвитку інтернет-банкінгу.

У числі комплексних послуг можливі:

- домашній банк;
- інтернет-трейдинг;
- система обслуговування юридичних осіб та електронні торгові майданчики;
- електронні магазини;

- платіжні системи для інтернет-торгівлі.

Таким чином, можна стверджувати, що інтернет-проект банку окупається за рахунок непрямих факторів: збільшення активів, залучення нових клієнтів, зростання оборотів і трансакційних комісій, тобто за рахунок факторів, що виявляються в інших підрозділах банку.

Дуже серйозна проблема на шляху розробки і впровадження інтернет-проекту банку - це кадрова проблема. Якість і оперативність вирішення будь-якої задачі залежать від кваліфікації фахівців.

Для розробки і супроводу систем інтернет-банкінгу на сьогодні необхідні програмісти, системні адміністратори, веб-дизайнери, експерти з комп'ютерної та комунікаційної захисту, економісти, маркетологи. Всі вони повинні добре уявляти світ інтернет, що зараз не завжди можна досягти. Дуже важко, наприклад, знайти юриста, який знайомий з електронними комунікаціями. Те ж саме відноситься до професіоналів мережевої безпеки.

Що стосується психологічних труднощів, то до них слід зарахувати страх втратити в мережі свої гроші. Інтернет - банкінгу зовсім не приносять користі численні публікації про масові зломи і крадіжки з комп'ютерних систем. Але проблема ця має скоріше суспільні і юридичні коріння, ніж технічні або якісь інші.

Крім перерахованих вище проблем, існують ще й серйозні технічні труднощі і проблеми, пов'язані з електронно-цифровим підписом (ЕЦП).

Основних технічних проблем кілька:

- реалізація, - на додаток до звичайних труднощів додаються ті, що пов'язані з вибором інструменту і програмної технології.
- створення потрібної конфігурації, - складність полягає у величезній різноманітності системного програмного забезпечення для інтернет-комплексів.
- захист.

Необхідно також торкнутися питання ліцензування. Згідно з чинним законодавством технічне обслуговування засобів протипожежного захисту

інформації підлягає ліцензуванню, але це не означає, що кожен учасник інформаційного обміну повинен отримувати ліцензію, - досить, щоб таку ліцензію мав організатор системи.

В інтернет-банкінгу є і іміджевий елемент. Він полягає в тому, що коли набирається критична маса банків, що пропонують таку послугу, то банки, які не мають дану послугу, починають програвати. Вони втрачають клієнтів.

В даний час зросла активність і посилилася роль розробників спеціалізованого обладнання та програмного забезпечення для потреб інтернет-банкінгу, як вітчизняних компаній, що спеціалізуються на банківській автоматизації, так і західних розробників, що виходять на світовий ринок.

На сьогоднішній день практично всі великі банки світу (близько 80 зі 100) надають послуги інтернет-банкінгу. Так, в США частка банківських транзакцій через інтернет складає 3%, а в Європі - 4% від загального обсягу всіх банківських операцій. Частка клієнтів, що працюють через інтернет, у провідних європейських банків становить більше 10%.

3.2. Інтернет-банкінг як перспективний сектор електронної комерції

В Україні інтернет-банкінг, як і ринок електронної комерції в цілому, знаходиться на стадії формування. Однак інтернет-банкінг є найбільш перспективним на сьогоднішній день сектором даного ринку. Саме реалізація проектів інтернет-банкінгу дозволить розширити клієнтську базу на 30%. Цьому сприяє ряд факторів:

- фінансові можливості банків дозволяють їм створювати сучасні системи інтернет-банкінгу, які повністю відповідають вимогам захисту інформації. Більшість найбільших банків України вже створили і

випробували такі системи. Тим більше після прийняття Закону України «Про електронний цифровий підпис» юридичні перешкоди для проведення банківських операцій через інтернет відсутні.

- на ринку банківських послуг України існує реальна потреба в інтернет-банкінгу. На сьогоднішній день близько 20% юридичних осіб активно використовують системи «клієнт-банк», які є прообразом системи інтернет-банкінгу. Дані системи використовуються вже близько 7 років, і за цей час вони довели свою корисність і привабливість для користувача.

Інтернет-банкінг перевершує систему «клієнт-банку» з точки зору зручності використання. Крім того, він дозволяє управляти рахунком з будь-якої точки світу. По всій відомості, в міру впровадження системи інтернет-банкінгу та підвищення рівня довіри користувачів до них такі системи стануть основним засобом здійснення дистанційних банківських транзакцій.

Таким чином, аналіз досліджень показує необхідність наступних висновків:

- щоб успішно подолати недовіри користувачів, важливо мати тверду законодавчу базу для інтернет-банкінгу. Недостатня регламентованість діяльності інтернет-банкінгу з боку НБУ не дозволяє виробити чіткі «правила гри» на інтернет-ринку;

- сьогодні основним завданням для українського інтернет-банкінгу є завоювання довіри користувачів. Це можливо при активній популяризації системи інтернет-банкінгу. Необхідно створити всеукраїнський інтернет-портал на базі Національного банку України, де була б представлена інформація про даному секторі ринку, статистичні дані і т.д.;

- з технічної точки зору варто сказати, що в Україні поки немає великих компаній, які б займалися розробкою банківського програмного забезпечення. Тому, якщо найближчим часом в Україні не з'являться національні розробники банківського програмного забезпечення, то цей ринок буде зайнятий іноземними компаніями. Тому бажано провести ряд заходів щодо активізації та стимуляції Українського ринку програмного

забезпечення, так як він є для України одним з найперспективніших шляхів розвитку і інтеграції в світову економічну систему.

ВИСНОВКИ

Проведені дослідження дають можливість зробити наступні висновки: 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 треба мати спеціальних знань, щоб керувати своїм інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово, без будь-яких обмежень.

Використання системи інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи.

Аналіз сучасного стану, існуючих проблем і шляхів розвитку дозволяє висунути низку рекомендацій щодо активізації процесу розвитку інтернет-банкінгу в Україні:

- основним завданням для українського інтернет-банкінгу є на сьогоднішній день завоювання довіри користувачів. Для цього необхідно активно популяризувати системи інтернет-банкінгу. Більшість банків не надають доступ в свої системи в демонстраційному режимі, тоді як це дозволило б зменшити ступінь недовіри користувача до роботи через інтернет. Крім того, необхідно активно просувати технології інтернет-банкінгу в загальноекономічній та спеціалізованій пресі. Необхідно створити всеукраїнський інтернет-портал, присвячений інтернет-банкінгу, на базі Національного банку України, де була б централізовано представлена інформація про даному секторі ринку, статистичні дані, динаміка його розвитку і т. д.

- для успішного подолання недовіри користувачів, необхідна тверда законодавча база для інтернет-банкінгу. Хоча прийняття Закону України «Про електронний цифровий підпис» і дозволило банкам надавати свої послуги через інтернет, недостатня регламентованість їх діяльності у даній сфері з боку НБУ не дозволяє виробити чіткі і зрозумілі «правила гри» на інтернет-ринку. Також досить складна і громіздка процедура сертифікації спеціалізованого банківського програмного забезпечення. Створення чіткої нормативної бази для банків, що працюють на ринку інтернет-банкінгу, безсумнівно, дозволить підвищити довіру користувачів до даного виду бізнесу.

- створення систем інтернет-банкінгу є досить складним завданням з технічної точки зору. На жаль, в Україні на сьогоднішній день немає великих компаній, які б займалися розробкою банківського програмного

забезпечення. Це призводить до того, що банки звертаються до закордонних, у першу чергу російським компаніям. Зокрема, одна з найбільших фірм-розробників «БІФІТ» вже випустила версію своєї банківської програми для України: «iBank 2 UA». Очевидно, що якщо найближчим часом в Україні не з'являться національні розробники банківського ПЗ, то цей ринок буде захоплений іноземними компаніями. Тому бажано провести ряд заходів щодо активізації та стимуляції Українського ринку програмного забезпечення.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007— 2015 роки» від 09 січня 2007 р. за № 537-V // Відомості Верховної Ради України. — 2007. — № 12. — Ст. 102.
2. Закон України « Про банки і банківську діяльність » від 07.12.2000р. №2121-III (із змінами, і доповненнями).
3. Закон України « Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003р. №851-IV (із змінами, і доповненнями).

4. Закон України « Про електронний цифровий підпис » від 22.05.2003р. №852-IV (із змінами, і доповненнями).

5. Лист Департаменту платіжних систем Національного банку України “Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків” від 13 червня 2007 року № 25-112/1151-6023.

6. Брегеда О. Місце банківських послуг в Інтернет – просторі України // Вісник Національного банку України. – 2001. – № 6. – С. 23 – 25.

7. Череп А. В. Банківські операції. [Навч. посібник]. / А. В. Череп, О. Ф. Андросова. К – 2008 р. 410 с.

8. Вовчак, О. Д. Платіжні системи: навчальний посібник / О. Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т. Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с.

9. Міщенко В. І. Банківські операції. [Підручник]. / В. І. Міщенко, Н. Г. Славянська. К – 2006 Р. 460 с.

10. Копилюк О. І. Банківські операції. 2-ге вид. випр. і доповн. [Навч. посіб.]. / Копилюк О. І, Музичка О. М. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 536 с.

11. Мороз А. М. Банківські операції: [Підручник]. / А. М. Мороз – 2-ге вид. – К.: КНЕУ, 2006. – 476 с.

12. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua-referat.com/Інтернет-банкінг>

13. Національний банк України : [Електронний ресурс]. –Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807

14. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uastudent.com/ukrainskyj-internet-banking-problemy-ta-perspektyvy/>

15. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp>

16. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gobankingrates.com/banking/history-online-banking/>

17. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>
18. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.yavahitna.com.ua/2017/04/28/privat-24-najpopulyarnishij-internet-banking-v-ukra%D1%97ni/>
19. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<https://www.roomian.org/research-and-ratings/survey-results-internet-banking-rank-ua-2014>
20. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://bankomet.com.ua/2009/08/internet-banking-2/>