

ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ: ЇХ РОЛЬ ТА МІСЦЕ У РОЗВИТКУ СИСТЕМИ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

INTERNET TECHNOLOGIES: THEIR ROLE AND PLACE IN THE DEVELOPMENT OF THE BANKING SERVICES SYSTEM

УДК 336.77

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.71-27>

Марич М.Г.¹

доцент кафедри фінансів та кредиту
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича

Ратушняк Д.В.²

студентка
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича

Marych Maksym

Yuriy Fedkovych Chernivtsi National
University

Ratushniak Diana

Yuriy Fedkovych Chernivtsi National
University

У статті досліджено роль інтернет-технологій та їх впровадження в сучасну систему банківських послуг. Завдяки мережі Інтернет споживачі можуть здійснити більшість операцій, знаходячись у будь-якій точці світу та витрачаючи мінімум часу. За основу у статті взято технологію інтернет-банкінгу. Проаналізовано, які послуги є найбільш популярними в дистанційному банківському обслуговуванні в Україні у 2019–2020 роках. Інтернет-банкінг займає велику частку ринку, адже він є універсальним інструментом збільшення залучених коштів та розширення клієнтської бази банків. Проведено дослідження щодо використання платіжних карток, а також проаналізовано розподіл безготівкових операцій за сумою та кількістю у 2021 році. Визначено частку безготівкових операцій щодо готівкових за сумою та кількістю у 2017–2021 роках. Проаналізовано переваги ефективного використання інтернет-технологій. Використання інформаційних технологій дає змогу банкам автоматизувати свою діяльність та розширити послуги й клієнтську базу в різних регіонах.

Ключові слова: інтернет-банкінг, інтернет-технології, банківські операції, платіжні картки, безготівкові операції.

В статті досліджено роль інтернет-технологій та їх впровадження в сучасну систему банківських послуг. Завдяки мережі Інтернет споживачі можуть здійснити більшість операцій, знаходячись у будь-якій точці світу та витрачаючи мінімум часу. За основу у статті взято технологію інтернет-банкінгу. Проаналізовано, які послуги є найбільш популярними в дистанційному банківському обслуговуванні в Україні у 2019–2020 роках. Інтернет-банкінг займає велику частку ринку, адже він є універсальним інструментом збільшення залучених коштів та розширення клієнтської бази банків. Проведено дослідження щодо використання платіжних карток, а також проаналізовано розподіл безготівкових операцій за сумою та кількістю у 2021 році. Визначено частку безготівкових операцій щодо готівкових за сумою та кількістю у 2017–2021 роках. Проаналізовано переваги ефективного використання інтернет-технологій. Використання інформаційних технологій дає змогу банкам автоматизувати свою діяльність та розширити послуги й клієнтську базу в різних регіонах.

систему банківських послуг. Благодаря сети Интернет потребители могут осуществлять большинство операций, находясь в любой точке мира и тратя минимум времени. За основу в статье взята технология интернет-банкінга. Проанализировано, какие услуги являются наиболее популярными в дистанционном банковском обслуживании в Украине в 2019–2020 годах. Интернет-банкінг занимает большую часть рынка, ведь он является универсальным инструментом увеличения привлеченных средств и расширения клиентской базы банков. Проведены исследования по использованию платежных карт, а также проанализировано распределение безналичных операций по сумме и количеству в 2021 году. Определена доля безналичных операций по отношению к наличным по сумме и количеству в 2017–2021 годах. Проанализированы преимущества эффективного использования интернет-технологий. Использование информационных технологий позволяет банкам автоматизировать свою деятельность и расширить услуги и клиентскую базу в разных регионах.

Ключевые слова: интернет-банкінг, интернет-технологии, банковские операции, платежные карты, безналичные операции.

The article examines the role of Internet technologies and their implementation in the modern banking system. Modern information technologies have achieved remarkable development, and, of course, the banking sector is no exception. After all, with the help of the Internet, you can perform most operations from home, being anywhere in the world and spending a minimum of time. Various information technologies began to have a significant impact on the profitability of banks and make them more competitive in the market of banking services, creating an attraction for customers. The system of remote banking services is quite convenient for customers and banks. Therefore, the article examines what factors and advantages of using remote technology for each category. Internet banking technology is taken as the basis in the article, which provides the bank with services for monitoring, account management, and banking operations through the Internet, and the list of operations that can be carried out with its help is also characterized. Analysed which services are most popular in remote banking in Ukraine in 2019–2020. From this research, conclusions are made that plastic cards occupy the largest share. Internet banking also occupies a large part of the market, because it is a versatile tool to increase funds raised and expand the customer base of banks. It is considered one of the most dynamic sectors of e-commerce, as its capabilities are constantly increasing and improving. The research on the use of payment cards has been conducted and the distribution of non-cash transactions by amount and quantity in the first half of 2021 has been analysed. And also the share of non-cash transactions in relation to cash by amount and quantity in 2017–2021 was analysed. On this basis, the benefits of the effective use of Internet technologies for consumers and banks are identified. The use of information technology allows banks to automate their activities and expand services and the customer base in different regions. Nevertheless, there remains a significant part of the distrust of this technology among the population in Ukraine. Therefore, the article considers what reasons impede and hinder the development of Internet banking in Ukraine based on the current economic situation.

Key words: internet banking, internet technologies, banking operation, payment cards, cashless transactions.

Постановка проблеми. Нині інтернет-технології швидко розвиваються у всьому світі в різних напрямках, включаючи банківську систему. В сучасному світі люди дуже цінують свій час і намагаються максимально правильно його розподіляти, тому хочеться робити мінімум дій для здійснення своїх фінансових операцій. Розвиток засобів комунікації, мінімізація часу оброблення інформації дають змогу кредитним організаціям проводити комплексну автоматизацію своєї діяльності, роз-

робляти механізми дистанційного обслуговування клієнтів і пропонувати новий асортимент послуг. Інформаційні системи справляють істотний вплив на прибутковість кредитних організацій, їх конкурентоспроможність і привабливість для клієнтів, тому електронний розвиток банківських послуг набирає досить великих обертів.

Сьогодні, коли інформаційні технології досягли неабиякого розвитку, для здійснення будь-якої фінансової операції немає необхідності від-

¹ ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5400-0503>

² ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1472-9818>

відувати філію банківської установи, витрачаючи на це час. Здійснити оплату, відправити грошові кошти, обміняти валюту та багато іншого можна за допомогою функції інтернет-банкінгу в будь-який час доби.

Інтернет-банкінг є найбільш динамічним сектором електронної комерції. Зараз практично всі банки мають електронні сайти та додатки, які дають змогу здійснювати різноманітні операції, практично не витрачаючи на це час, але інтернет-банкінгу є куди вдосконалюватися, він ще має багато недоліків, які потрібно допрацювати. Головною проблемою є те, що зберігається значна частка недовіри до нього як з боку банків, так і з боку простих громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Різними аспектами впровадження інтернет-технологій у банківську систему та питаннями впливу ступеня їх розвитку займаються як вітчизняні, так і закордонні фахівці. Питанням використання інтернет-технологій фінансовими установами приділяло увагу багато науковців, серед яких можна виділити таких, як Б. Адамик, К. Басадзе, В. Бауер, Г. Бортніков, І. Боярко, Д. Дем'яновська, О. Єсіна, М. Енгстлер, Л. Лямін, А. Нікітін, В. Огієнко, О. Руда, А. Федорченко, Т. Шалига, Д. Гусев, М. Доміна, І. Близнюк, Г. Титоренко. Так, О. Єсіна, досліджуючи переваги інтернет-банкінгу, одночасно виділяє низку причин, які гальмують його розвиток в Україні і не дають змогу банкам відмовитися від обслуговування клієнтів через свої відділення [2]. Актуальність дистанційного банківського обслуговування розглянули А. Страхарчук, В. Страхарчук [7]. У статті досліджено роль та частку використання інтернет-технологій у сучасному світі.

Постановка завдання. Метою статті є визначення ролі мережі Інтернет та впровадження інтернет-технологій у сучасну банківську систему. Розглянемо чинники та переваги використання дистанційних технологій у банківській системі як з боку клієнтів, так і з боку банків. Дізнаємося, які причини гальмування розвитку інтернет-технологій у банківській системі існують в Україні, а також виокремимо операції, які можна здійснювати завдяки інтернет-банкінгу, та дізнаємося, чи є він зручним на сучасному етапі розвитку інформаційних технологій у світі.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Нові системи для здійснення банківських операцій дають недосяжні раніше можливості мобільності та масштабованості, завдяки яким користувач може вибрати зручні та ефективні процедури управління власними фінансами. Сучасні інтернет-технології дають змогу банкам істотно прискорити та спростити документообіг, знизити собівартість банківських операцій, мінімізувати обсяг паперової роботи.

Необхідність використання інтернет-технологій у банківській діяльності обумовлюється такими чинниками [1]:

- 1) покращення обслуговування клієнтів, надання широкого спектру банківських послуг, а також залучення нових клієнтів;
- 2) зниження операційних витрат банку та пришвидшення виконання банківських операцій;
- 3) підвищення конкурентоспроможності банку та покращення управління банком.

Однією з найбільш поширених систем банківської діяльності з використанням нових технологій є інтернет-банкінг. Що ж це таке? Інтернет-банкінг можна розглядати як надання послуг банком із моніторингу, управління рахунками та здійснення банківських транзакцій через Інтернет. При цьому користувач може здійснювати всі ці дії з будь-якого комп'ютера або смартфона, який підключений до мережі Інтернет та розпізнається банком за допомогою системи авторизації.

Сучасний інтернет-банкінг дає можливість клієнтам оперативної і без сторонньої участі здійснювати набір таких операцій:

- здійснювати платежі за різні житлово-комунальні послуги;
- оплачувати рахунки за зв'язок та інші послуги;
- проводити грошові перекази на будь-який рахунок у різних банках;
- відкривати різні види банківських рахунків і класти на них свої кошти;
- поповнювати/знімати грошові кошти з поточних рахунків;
- отримувати в режимі реального часу і в різних форматах поточні виписки про стан своїх рахунків у банках, а також інформацію про всі здійснені операції;
- відкривати депозит та погашати кредит;
- переглядати курси валют;
- оплачувати товари в Інтернеті.

Для збільшення швидкості проведення операцій кожен банк має розвивати свою систему інтернет-технологій. Через постійне збільшення конкуренції у секторі банківського обслуговування та агресивні темпи росту конкуренції кожен банк повинен шукати нові, більш перспективні шляхи підвищення щільності та якості взаємодії з клієнтами.

Дистанційне банківське обслуговування набирає все більших обертів у своїй популярності. На рис. 1 показано, які послуги найбільш активно використовуються в системі Інтернет серед усіх банків України. Можемо побачити, що станом на 2019–2020 роки найбільшу частину займають саме використання пластикових карток і здійснення транзакцій через них. Друге місце посідають прийом та оплата платежів (61%), що пояснюється тим, що зараз набагато зручніше оплачувати

різні види комунальних послуг за допомогою мережі Інтернет, і дуже багато людей визнали це дійсно зручнішим та навіть дешевшим. Третє місце з показником 53% посідає інтернет-банкінг. Ніхто не заперечить той факт, що мати доступ до свого рахунку цілодобово з будь-якої точки світу максимально зручно. Проте доречно сказати про мобільний банкінг, який у цьому переліку посідає останнє місце, маючи 26%, але зараз він набирає все більшого поширення, адже є різновидом інтернет-банкінгу, який дає доступ до рахунку за допомогою мобільного додатку, який встановлено на смартфон. 37% займають грошові перекази з картки на картку, що також говорить про те, що здійснювати їх через мережу Інтернет зручніше та швидше. Варто також відзначити депозитні вклади (27%), які теж набирають значного поширення.

Світовий досвід виділяє два основні чинники, які вказують на ступінь розвитку інтернет-банкінгу в будь-якій країні. По-перше, цифровий простір країни має бути розвиненим, тобто користувач повинен мати достатню кількість ресурсів рідною мовою у своєму розпорядженні. По-друге, населення країни має звикнути користуватися Інтернетом у повсякденному житті. Отже, громадяни зможуть з легкістю керувати своїми грошима, економлячи на переказах та уникаючи походів у банківські відділення. Щодо доступу, то він стає дедалі зручнішим, адже операції можна здійснювати цілодобово з будь-якої точки світу.

Інтернет-банкінг виступає в ролі універсального інструмента збільшення залучених коштів шляхом зростання клієнтської бази комерційного банку та розглядається як ефективний метод залучення нових клієнтів за допомогою створення більш зручних умов дистанційного використання обумовленого спектру послуг. Він є складовою частиною політики, спрямованої на збільшення обсягу залучених коштів, та впровадження нових банківських послуг, які користуються попитом на ринку, і його пропонує клієнтам усе більша кількість установ банківської системи.

Нині поширення інтернет-технологій відбувається у всіх аспектах банківської системи й

забезпечує клірингові операції; торговельні та маркетингові операції; управління готівковими коштами; кредитні та депозитні операції; операції з валютою; операції з цінними паперами та фондовий ринок.

В сучасному світі практично кожна людина має пластикову картку. Лише у I кварталі 2019 року їхня кількість складала 63,2 млн. шт., що практично становить 1,5 картки на одну особу. Можна дослідити розподіл безготівкових операцій саме з використанням платіжних карток (рис. 2). Як ми бачимо з рисунку, за сумою операцій найбільшу частку займають перекази з картки на картку (43,2%), що доводить попередній рисунок. Друге місце посідають розрахунки з використанням платіжних терміналів (27,2%), наприклад, оплата картою в магазинах. Трішки менший відсоток мають операції з оплати товарів/послуг у мережі Інтернет (24,2%), що стало наслідком карантинних вимог, спричинених Covid-19. За кількістю здійснених операцій у I півріччі 2021 року переважають розрахунки з використанням платіжних терміналів (51%), складаючи половину всіх досліджуваних операцій. Друге місце посідають операції з оплати товарів/послуг у мережі Інтернет (26%), які набувають усе більшого поширення останнім часом.

Аналізуючи ситуацію, бачимо, що останнім часом безготівкові операції набирають усе більших обертів. На рис. 3 наведено дані щодо частки безготівкових операцій щодо готівкових за сумою у 2017–2021 роках. Можемо бачити, що до 2019 року в Україні переважала готівка, але у 2019 році готівкові та безготівкові операції зрівнялися, а в подальшому було більшим використання безготівкових операцій. Згідно з цими даними, безготівкові операції тільки набирають обертів, і з кожним роком вони займають усе більшу частку серед усіх операцій. В I кварталі 2021 року вони переважали готівкові більш ніж у 1,5 рази, і, на нашу думку, найближчим часом вони займуть ще більшу частину усіх операцій. Варто відзначити, що цьому сприяли карантинні обмеження через Covid-19, коли люди були вимушені залишатися вдома й робити онлайн-покупки.



Рис. 1. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті

Джерело: [7]



Рис. 2. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток (за I півріччя 2021 року)

Джерело: [4]



Рис. 3. Часка безготівкових операцій щодо готівки за сумою, %

Джерело: складено авторами на основі джерела [4]

На рис. 4 показано частку безготівкових операцій щодо готівкових за кількістю у 2017–2021 роках. Виходячи з кількості здійснених операцій, зазначаємо, що безготівкові вже декілька років займають високі позиції, з кожним роком їх частка тільки збільшується, що підтверджує і попередній рисунок (рис. 3), і той факт, що використання інтернет-технологій та карток поширюється та набирає популярності серед всього населення. Дивлячись на дані I кварталу 2021 року, де безготівкові операції переважають готівкові у 8,5 разів, можемо стверджувати, що скоро кількість готівкових операцій буде мінімальною і буде використовуватися лише в деяких випадках.

Можна визначити такі пункти, чому використання інтернет-технологій є ефективним та простим для споживачів:

- є можливість у реальному часі відслідковувати кошти на рахунку і своєчасно здійснювати необхідні платежі;

- під час використання інтернет-технологій клієнт уникає необхідності відвідувати офіс банку кожного разу, що дає змогу сильно зекономити час;
- доступ до операцій цілодобово та без вихідних;
- доступ з будь-якого смартфона/комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет з будь-якої точки світу;
- використання механізму Електронного цифрового підпису клієнта під усіма фінансовими документами.

Однак інтернет-банкінг є вигідним не лише для клієнтів, але й для самих банків. Зокрема, перевагами для банку є мінімізація операційних витрат; скорочення інвестицій у розвиток мережі філій; розширення клієнтської бази; усунення географічних та часових бар'єрів для надання послуг.

Головною мотивацією банків у впровадженні інтернет-банкінгу є підвищення конкурентоспроможності на ринку банківських послуг. Вони переводять частину своїх послуг у глобальну мережу.



Рис. 4. Частка безготівкових операції щодо готівки за кількістю, %

Джерело: складено авторами на основі джерела [4]

Цей вид послуг дає клієнтам можливість концентрувати всю інформацію щодо своїх грошових потоків в одному місці та завжди мати до неї доступ. При цьому собівартість надання банківських послуг через Інтернет є значно нижчою, ніж для традиційних механізмів обслуговування.

Інтернет-банкінг дає змогу надавати послуги «у віддаленому режимі», оскільки не потребує присутності клієнта та постачальника в одному місці. Проте не можна говорити про повну відмову від відділень банку, тому що є досить ризикові послуги, які сьогодні краще здійснювати під час особистого спілкування клієнта з працівниками банку задля кращого виконання роботи та мінімізації ризиків.

Ще однією важливою перевагою використання інтернет-технологій у банківській системі є можливість розширення кола клієнтів незалежно від їх географічного положення. Проте необхідно звернути увагу на те, що клієнтами банків є особи різного віку. Саме цей фактор здійснює суттєвий вплив на розвиток інтернет-банкінгу. В табл. 1 подано матеріали щодо частки відповідних вікових категорій серед загальних користувачів інтернет-банкінгу. Виходячи з табл. 1, можемо сказати, що найбільш поширеним інтернет-банкінг є серед вікової категорії від 25 до 50 років. Проте варто зазначити, що зростає інтерес до цього виду банківського обслуговування серед вікової категорії старше 50 років.

Таблиця 1

Використання інтернет-банкінгу серед населення відповідно до вікових категорій

Вікова категорія	Частка у загальній кількості користувачів, %
До 25 років	21
Від 25 до 50 років	45
Після 50 років	34

Джерело: [3]

Однак існує низка причин, які уповільнюють розвиток інтернет-банкінгу в Україні або перешкоджають йому, зокрема відсутність нормативно-

правової бази, недовіра людей до банківської системи, страх втрати коштів. Завжди є та категорія клієнтів, яка буде більше довіряти та віддавати перевагу традиційним методам отримання фінансових послуг у відділеннях банків. Отже, населення України має досить низький рівень фінансової грамотності [2]. Для того щоб його розвивати, потрібно показувати приклад, пояснювати та надавати правдиві дані про те, що використання інтернет-технологій є точним та достовірним методом, не потрібно боятися його використовувати.

Висновки з проведеного дослідження. Підбиваючи підсумки, стверджуємо, що присутність інтернет-банкінгу на українському ринку банківських послуг набуває все сильнішого поширення та відіграє велику роль, поступово витісняючи традиційне банківське обслуговування. Особливо актуальним та зручним він є для банківських клієнтів молодіжної та середньої вікових категорій, які вже звикли до використання дистанційних послуг майже в усіх сферах життєдіяльності.

Завдяки впровадженню таких технологій банки значною мірою розширюють свою клієнтську базу завдяки відкриттю нових меж ринку збуту послуг і знижують витрати на розширення філій. Водночас необхідно вдосконалювати та впроваджувати захисні програми, які мінімізуватимуть ризики махінацій та збоїв у мережі, а також гарантуватимуть цілісність зберігання коштів на рахунках та під час проведення операцій через інтернет-мережу.

Інтернет-банкінг для України є одним із найбільш перспективних ринків розвитку банківської системи; усі розрахунки в системі інтернет-банкінгу 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 дає змогу автоматизувати роботу касирів; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи.

У банківському секторі необхідно приділяти увагу тенденціям до підвищення якості та надійності продуктів і послуг, що пропонуються банками, збільшенню швидкості проведення транзакцій, організації електронного доступу клієнтів до банківських продуктів. Це обумовлено прагненням банків до досягнення конкурентних переваг на фінансових ринках. У зв'язку з цим будь-який банк прагне запровадити і використовувати у своїй організації сучасну, надійну, ефективну, доступну за ціною, одним словом, якісну інформаційну технологію. Саме якість є фундаментальним критерієм, за яким банки повинні вибирати, а розробники – створювати інформаційні технології.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Владика Ю., Турова Л. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 25.
2. Єсіна О. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. Вип. 1 (48). С. 209–213.
3. Захаркін О., Захаркіна Л., Авраменко М. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. *Причорноморські економічні студії*. 2017. Вип. 23. С. 173–177.
4. Національний банк України. Київ, 1991. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 09.11.2021).
5. Руда О. Інтернет-банкінг – базовий інструмент на ринку фінансових послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2015. Вип. 12. Ч. 2. С. 185–188.
6. Страхарчук А., Страхарчук В. Інформаційні системи і технології в банках : навчальний посібник. Київ : Знання, 2010.

7. Чкан І., Чкан А. Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука ринкової інфраструктури. *Ефективна економіка*. 2020. № 4.

REFERENCES:

1. Vladyka Ju., Turova L. (2021) Rolj suchasnykh digital-tehnologhij u funkcionuvanni bankivskojji systemy [The role of modern digital-technologies in the functioning of the banking system]. *Economy and society*, vol. 25.
2. Jesina O. (2013) Internet-bankingh v Ukrajinі: suchasnyj stan, problemy ta perspektyvy rozvytku [Internet banking in Ukraine: current status, problems and prospects]. *Socio-Economic Research Bulletin*, vol. 1, no. 48, pp. 209–213.
3. Zakharkin O., Zakharkina L., Avramenko M. (2017) Rolj internet-bankinghu v rozvytku rynku finansovykh poslugh [Internet-banking role in the development of the financial services market]. *Black sea economic studies*, vol. 23, pp. 173–177.
4. National Bank of Ukraine. Kyiv, 1991. Available at: <https://bank.gov.ua> (accessed 09 November 2021).
5. Ruda O. (2015) Internet-bankingh – bazovyj instrument na rynku finansovykh poslugh [Internet banking is a basic tool in the financial services market]. *Scientific Bulletin of Kherson State University*, vol. 12, no. 2, pp. 185–188.
6. Strakharchuk A., Strakharchuk V. (2010) *Informacijni systemy i tekhnologhiji v bankakh* [Information systems and technologies in banks]. Kyiv: Banking University. (in Ukrainian)
7. Chkan I., Chkan A. (2020) Eletronnyj bankingh dlja biznesu i naselejnja jak zaporuka rynkovoji infrastruktury [E-banking for business and population as a guarantee for market infrastructure development]. *Efektivna ekonomika*, no. 4.