РОЗДІЛ 6. ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ У СУЧАСНОМУ СВІТІ
INTERNET BANKING IN THE MODERN WORLD

УДК 336.77
DOI: https://doi.org/10.32843/infrastruct61-37

Герасим К.М.
студент
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Марич М.Г.
к.е.н., доцент,
доцент кафедри фінансів і кредиту
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Herasym Kristina
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University
Marych Maksym
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University

У статті розглянуто тенденції переходу банків на онлайн-системи обслуговування клієнтів та статистику користувачів Інтернет-банкінгу. Після коронавірусної пандемії, яка сприяла зміні поведінки користувачів банківських послуг, велика їхня частина зрозуміла переваги Інтернет- та мобільного банкінгу. 57% клієнтів надають перевагу Інтернет-банкінгу після локдауну, адже це економить їм час, проте і банкам система цифрового банкінгу теж вигідна, адже під час обслуговування клієнтів через Інтернет-банкінг банк має нижчі витрати: не потрібно оплачувати оренду за приміщення, зникає необхідність в утриманні великої кількості працівників через автоматизацію наданих послуг тощо. Загалом у світі є тенденція до зростання кількості банків із системою Інтернет-банкінгу, більшість клієнтів європейських країн користується саме такою системою у зв'язку з її перевагами. Упровадження цифрового банкінгу є необхідністю у сучасному світі, тому що сьогодні Інтернет-банкінг виступає одним із найбільш прогресуючих сервісів.
Ключові слова: *Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, цифровий банкінг.*

В статье рассмотрены тенденции перехода банков на онлайн-системы обслуживания клиентов и статистику пользователей Интернет-банкинга. После коронавирусной пандемии, способствовавшей изменению поведения пользователей банковских услуг, большая их часть поняла преимущества Интернет- и мобильного банкинга. 57% клиентов предпочитают Интернет-банкинг после локдауна, ведь это экономит им время, однако и банкам система цифрового банкинга тоже выгодна, ведь при обслуживании клиентов через Интернет-банкинг банк имеет более низкие расходы: не нужно оплачивать аренду за помещение, исчезает необходимость в содержании большого количества работников через автоматизацию предоставленных услуг. В целом существует тенденция к росту числа банков с системой Интернет-банкинга, большинство клиентов европейских стран пользуются именно такой системой в связи с ее преимуществами. Внедрение цифрового банкинга является необходимостью в современном мире, потому что сегодня Интернет-банкинг выступает одним из наиболее прогрессирующих сервисов.
Ключевые слова: *Интернет-банкинг, мобильный банкинг, цифровой банкинг.*

The article considers the trends of banks' transition to online customer service systems and statistics of Internet banking users.The introduction of Internet technologies in the banking sector since the mid-90's has transformed the traditional banking system, changed the structure of banking markets and even the very essence of the bank.During the COVID-19 pandemic, the bank's resources were limited. Employees are overwhelmed with requests from customers, which increases waiting times. To optimize the work, banks can resort to intelligent automation of some processes and use the Internet banking service. After the coronavirus pandemic, which helped change the behavior of banking users, most of them understood the benefits of the Internet and mobile banking. 57% of customers prefer Internet banking after lockdown, because it saves them time, but the digital banking system is also profitable for banks, because when serving customers through Internet banking, the bank has lower costs: no need to pay rent for the premises, there is no need to maintain a large number of employees through the automation of services provided ...Internet banking systems are indispensable for tracking transactions with plastic cards – any withdrawal of funds from a card account is promptly reflected in account statements prepared by the systems, which also contributes to increased control by the client over their operations. In general, the world tends to increase the number of banks with Internet banking, most customers in European countries use this system due to its benefits. The introduction of digital banking is a necessity in modern the world because today Internet banking is one of the most progressive services.Neobanks benefit from traditional banks not only in terms of service quality, but also in other parameters. For example, the average cost of attracting one client for them is $ 1 – $ 38, and for traditional banks – is about $ 200. The cost-effectiveness ratio of traditional banks is 50–60%, but the new generation of banks is catching up with them with a rate of 46%. In digital banking is important to reduce the likelihood of errors in the processing of banking information and increasing the level of secrecy. The quality of this work often creates a position for the bank in the market. A virtual bank can serve a client located anywhere in the world. In the virtual space, the specific features that distinguish banking services from physical goods practically disappear. The nature of the banking services themselves and the factors that ensure their competitiveness in the market are changing.
Key words: *internet banking, mobile banking, digital banking.*

Постановка проблеми. Швидко зростаюча конкуренція серед представників фінансової сфери потребує нових рішень. Для того щоб залучати нових клієнтів, банкам необхідно створювати переваги для потенційних споживачів їхніх послуг. Одним із таких нововведень у сучасному світі є сфера Інтернет-банкінгу як найперспективніша галузь розвитку технологій у сфері фінансів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Актуальність дослідження зумовлена зростанням інтересу людей до дистанційних послуг, збільшенням кількості банків, що надають дистанційні послуги, та збільшенням кількості клієнтів, які користуються цими послугами, тому виникає необхідність вивчити становище, в якому перебувають новітні технології у банківському секторі. Аналіз проводили вчені різних спеціальностей, як фінансисти, так і аналітики та менеджери. Дослідженням стану інформаційних та Інтернет-технологій у банківській системі у своїх наукових працях займалися Б. Адамик, С. Мелесик, А. Кузьменко, І. Пасічник, О. Скоробогач та ін.

Постановка завдання. Метою дослідження є розгляд досвіду надання банками послуги

Інтернет-банкінгу у світі та аналіз розвитку цієї послуги. На підставі отриманих даних необхідно сформулювати висновок про доцільність надання такої послуги у сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Незважаючи на те що за останні кілька років зміцнилася тенденція до зменшення кількості банків, перед клієнтом банку постає нелегке питання про вибір саме тієї організації, яка найбільш повно відповідає його вимогам. Однією з головних причин, яка може вплинути на остаточне рішення під час вибору фінансової організації, є надання банком послуг віддаленого контролю і управління своїми рахунками, частіше званих Інтернет-банкінгом. Як зазначає Міністерство цифрової трансформації України [1], Інтернет-банкінг, онлайн-банкінг або веббанкінг – один із видів дистанційного банківського обслуговування, який надає доступ до рахунків та банківських операцій у будь-який час через Інтернет (за допомогою комп'ютера, планшета або телефону). Іншими словами, Інтернет-банкінг – це можливість здійснювати всі стандартні операції, які можуть бути здійснені клієнтом в офісі банку (за винятком операцій із готівкою), через Інтернет. Мобільний банкінг – це різновид онлайн-банкінгу, який надає доступ до рахунків та банківських операцій за допомогою мобільного додатку, встановленого на смартфон.

Після ситуації з COVID-19 та нокдауном необхідність в Інтернет-банкінгу зросла. Згідно зі звітом Capgemini «World Retail Banking Report 2020» [2], через пандемію COVID-19 споживачі фінансових послуг збираються частіше користуватися цифровими банківськими каналами. Опитування компанії показало, що після пандемії 57% користувачів віддають перевагу Інтернет-банкінгу проти 49%. Також клієнти частіше стали використовувати мобільні додатки і чат-боти для взаємодії з банком. А третина клієнтів банків не задоволена обслуговуванням і планує перейти до Фінтех-компанії (компанії, які використовують новітні технології, щоб керувати фінансовими аспектами свого бізнесу, включаючи нові програми та додатки, процеси і бізнес-моделі тощо) [3].

Сервіс Інтернет-банкінгу включає у себе такі можливості (кожна з яких реалізується через Інтернет):

– здійснювати оплату по всім комунальним платежам (електроенергія, газ, квартплата, теплопостачання…);

– оплачувати рахунки за зв'язок (телефон, Інтернет) та інші послуги (супутникове телебачення, ін.);

– здійснювати грошові перекази, у тому числі в іноземній валюті, на будь-який рахунок у будь-якому банку;

– переказувати кошти за товари, у тому числі куплені через Інтернет-магазини;

– купувати і продавати іноземну валюту;

– відкривати різні види рахунків і переводити на них грошові кошти;

– отримувати виписки про стан рахунку за певний період;

– отримувати інформацію про платежі, що надійшли в режимі реального часу;

– отримувати інформацію про здійснені платежі;

– інші додаткові послуги: оформлення підписок на різні сайти, брокерське обслуговування та ін.

Затребуваність мобільного та Інтернет-банкінгу продовжує зростати, що зумовлено розширенням переліку послуг, оплачуваних за його допомогою. Після коронавірусної пандемії помінялися й уподобання клієнтів у бік автоматизованих та Інтернет-систем, статистику яких можна побачити на рис. 1.

Непередбачуваність нинішнього пандемічного середовища спонукає споживачів прийняти цифрову взаємодію у всіх сегментах. Навіть клієнти, які люблять філії та взаємодію з банківськими робітниками, сьогодні у цифровому режимі взаємодіють зі своїми банками. Тобто користування банківськими послугами он-лайн – це процедура, яка вже стає звичайною справою. Віддалене управління власними коштами – це головна зручність Інтернет-банкінгу. Будь-який клієнт, що володіє базовими знаннями щодо правил заповнення платіжних доручень, здатний здійснити операцію банківського переказу самостійно в домашніх умовах, заощаджуючи час, який в іншому разі потрібно було б витратити на дорогу до відділення банку і спілкування з його представником. Система Інтернет-банкінгу приваблива не лише для клієнтів банку, а й для самих банкірів. Банки, зі свого боку, максимально зацікавлені у проведенні платіжних операцій у такому вигляді, оскільки це знижує їхні операційні витрати і надає можливість для концентрації на роботі з іншими банківськими продуктами. На відміну від передачі документів на папері з подальшим їх імпортом в автоматизовану банківську систему документи від операцій надходять уже в готовому вигляді, що пройшли всі необхідні перевірки, і працівникам банку залишається тільки провести їх.

Якщо до подій 2020 р. досить великій частині клієнтів було достатньо функцій наявної системи Інтернет-банків, якими вони користувалися, то після їх кількість знизилася і тепер більшість клієнтів віддає перевагу мобільному та Інтернет-банкінгу, оскільки це пришвидшує можливість банків реагувати на їхні запити. Після COVID-19 споживачі банківських послуг зрозуміли, що їм недостатньо функцій сервісу Інтернет-банкінгу, він потребує змін і підлягає розвитку.

Під час пандемії COVID-19 ресурси банку обмежені. Співробітники перевантажені запитами від клієнтів, що збільшує час очікування. Щоб оптимізувати роботу, банки можуть удатися до

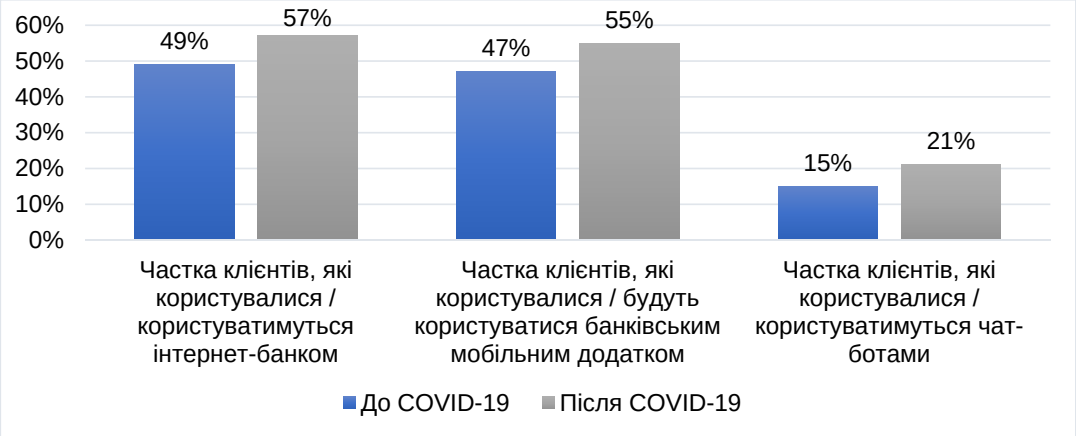

Рис. 1. Як змінилися вподобання споживачів банківських послуг під час пандемії

інтелектуальної автоматизації деяких процесів та використовувати сервіс Інтернет-банкінгу.

Певний вектор розвитку системи он-лайн банківського обслуговування – створення комплексу певних послуг, за допомогою яких клієнти банку можуть віддалено виконувати найрізноманітніші банківські операції. Для цього їм не доводиться відвідувати саме відділення банку, а достатньо скористатися своїм комп'ютером або телефоном. Переказати гроші можна завдяки швидкому розвитку інформаційних технологій та глобалізації ринків, що породило у споживачів різних послуг високі норми комфорту навіть у банківській справі. Саме тому однією з головних причин упровадження різними банками систем дистанційного обслуговування є бажання залишатися конкурентоспроможним гравцем.

Сервіс Інтернет-банкінгу стає популярнішим із кожним днем. Однією з основних причин є зміна звичних ще на початку XXI ст. конкурентних переваг банків. Відмінності в типах продуктів, ставках та місцезнаходженні банківських офісів відходять на другий план порівняно із сервісом, наданим банківською організацією. У сучасному відкритому світі інформація поширюється вільно, і кожна людина має доступ до всієї інформації, розміщеної банками. Особисте відвідування офісу банку потрібно не більше декількох разів на рік. Досвідчений користувач Інтернет-послуг вибере той банк, який забезпечить клієнту послуги найвищої якості за всіма каналами доступу.

Стримуючими чинниками розвитку мобільного та Інтернет-банкінгу на початковому етапі послужили висока вартість смартфонів, неможливість самостійного встановлення банківських додатків, також можна сюди віднести недовіру клієнтів до кібербезпеки онлайн-систем банків.

Із часом популярність Інтернет-банкінгу зросла, і цьому сприяли такі чинники:

– розвиток індустрії Інтернет-зв'язку;

– здешевлення гаджетів із можливістю доступу в Інтернет;

– науково-технічний прогрес;

– визнання населенням Інтернет-банкінгу і збільшення попиту на даний зручний банківський сервіс.

Головні причини різкого розвитку Інтернет-банкінгу полягають як у зростанні клієнтоорієнтованості банків, які прагнуть надати максимальний перелік послуг клієнту, так і в тому, що за надання клієнту можливості самостійно виконувати потрібні йому операції банк істотно знижує операційні витрати: усувається необхідність утримувати додатковий штат співробітників, орендувати приміщення, закуповувати дороге обладнання та ін. Нині багатофункціональний сервіс Інтернет-банкінгу є важливим напрямом роботи практично будь-якого великого банку як із фізичними, так і юридичними особами.

Необанки виграють у традиційних банків не тільки з погляду якості сервісу, а й за іншими параметрами. Наприклад, середня вартість залучення одного клієнта для них становить $1–38, а для традиційних банків – близько $200. Показник ефективності витрат у традиційних банків – 50–60%, однак банки нового покоління наздоганяють їх із показником у розмірі 46% [4].

Сьогодні ключовим завданням банківських організацій, націлених на залучення нових і утримання заможних клієнтів, є створення зручного, багатофункціонального Інтернет-банкінгу з максимальним рівнем безпеки від шахрайських операцій і професійною службою технічної підтримки. Для безперебійної та ефективної роботи системи он-лайн банківського обслуговування необхідне залучення висококваліфікованих фахівців. До цього переліку відносяться фінансові фахівці, експерти з інформаційної безпеки, юристи та багато інших. Важливо налагодити роботу структур банку з надання онлайн-обслуговування з метою запобігання різним помилкам і «слабким місцям» у роботі, що може позначитися на появі істотних фінансових утрат і зниженні переваг банку.

За оцінками Statista [5] німецької статистичної компанії, обсяг онлайн- та мобільного банкінгу стабільно зростатиме між 2020 і 2024 рр., причому азіатський ринок є і буде найбільшим. Як показує графік, у 2020 р. на Далекому Сході та Китаї вже було понад 800 млн активних користувачів онлайн-банкінгу. Очікується, що ця цифра досягне майже 1 млрд до 2024 р. Станом на 2020 р. 1,9 млрд осіб у всьому світі активно користувалися послугами онлайн-банкінгу, і прогнозується, що до 2024 р. ця цифра досягне 2,5 млрд.

Із ростом кількості активних користувачів Інтернету пропорційно зростає і кількість тих із них, хто контролює свої фінанси і співпрацює з банками. Однією з характерних рис сучасної та майбутньої цифрової економіки є швидкий і повсюдний розвиток дистанційних технологій, які все ширше та наполегливіше проникають у всі сфери життя населення і господарюючих суб'єктів.

За даними Євростату [6], у 2020 р. було виявлено, що 96% населення Ісландії мають доступ до сайтів онлайн-банкінгу, що робить Ісландію країною з найбільшим проникненням Інтернет-банкінгу в Європі, за нею йдуть Норвегія та Данія. Можна зазначити, що скандинавські країни займають лідируючі позиції за кількістю населення, які використовують Інтернет-банкінг, що не можна казати про країни Східної Європи, а особливо сусідів України. Інтернет-банкінг стає одним із найпопулярніших методів оплати в Європі, що дає змогу клієнтам банку здійснювати широкий спектр фінансових операцій через свої вебсайти.

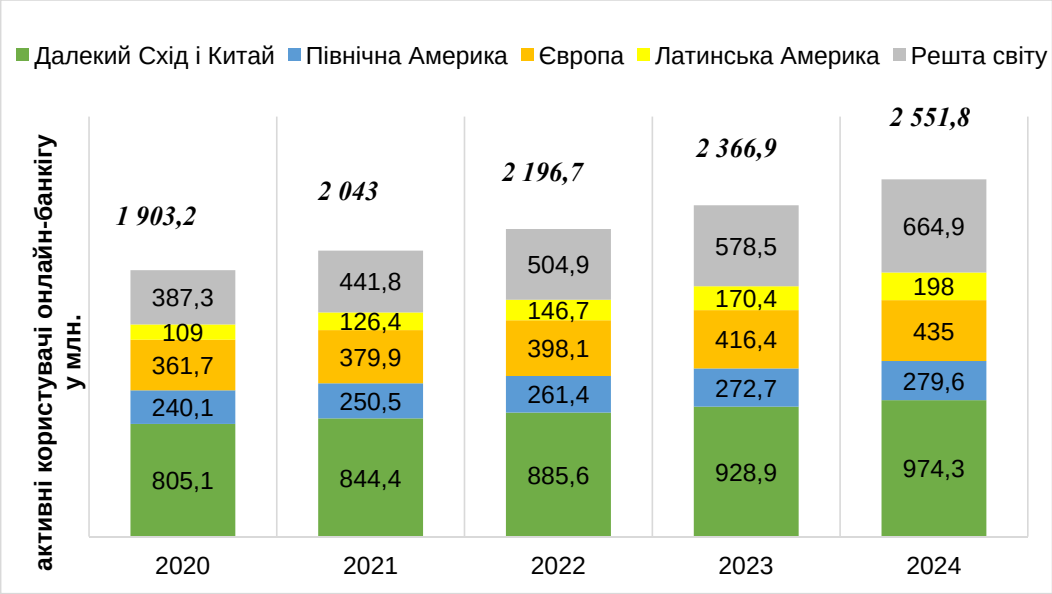

Рис. 2. Кількість активних користувачів онлайн-банкінгу в усьому світі в 2020 р. з прогнозами з 2021 по 2024 р. за регіонами

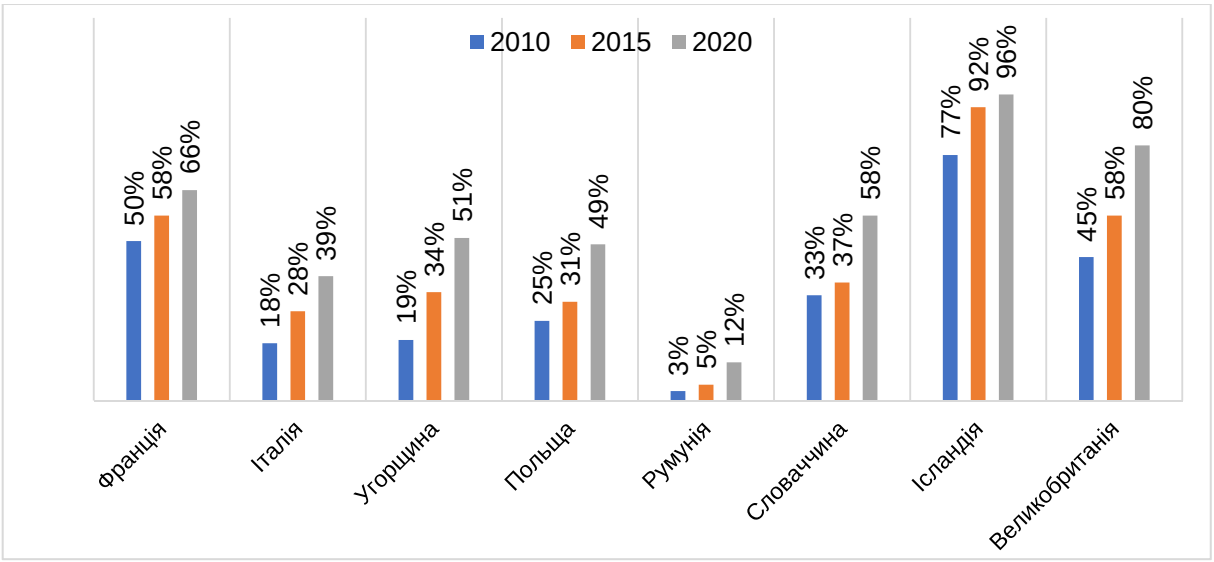

Рис. 3. Користувачі Інтернет-банкінгу деяких країн за 2010, 2015 та 2020 рр.

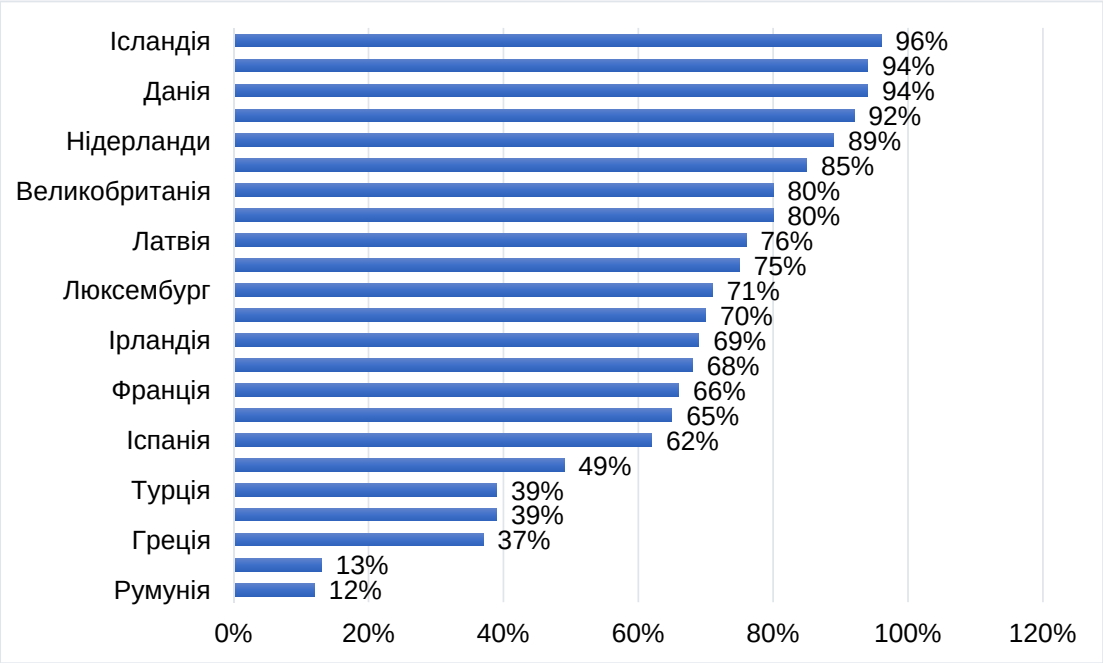

Рис. 4. Частка населення, яка користуються Інтернетом для веббанкінгу

Із часом довіра європейців до цієї електронної платіжної системи зросла. Тим часом використання готівки зазнає значного скорочення в деяких країнах, наприклад у Німеччині чи Іспанії.

Висновки з проведеного дослідження. Підводячи підсумок, хочеться відзначити все зростаючу роль Інтернет-банкінгу в житті людей. Потреба у швидкій оплаті різного типу послуг і проведенні банківських операцій украй актуальна, Інтернет-банкінг виступає як послуга, покликана задовольнити цю потребу. Незважаючи на те що фактична частина клієнтської бази банків, що користуються Інтернет-банкінгом, ще далека від повного охоплення, проте дані останніх років говорять про постійне збільшення інтересу до даної послуги, тому вважаємо, що постійне вдосконалення дистанційних банківських послуг є необхідною вимогою у стратегічному плануванні банківської діяльності. Створення і розвиток умов для надання послуг клієнтам дистанційно виводить банк на абсолютно новий рівень сервісу. Якісне надання подібних послуг дає певну перевагу на висококонкурентному банківському ринку.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Міністерство цифрової трансформації України. Що таке Інтернет-банкінг. URL: https://business.diia.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking (дата звернення: 17.10.2021).

2. Capgemini Financial Services Analysis, 2020; Capgemini COVID-19 Consumer Survey. URL: https://www.capgemini.com/world-reports/ (дата звернення: 17.10.2021).

3. Що таке фінтех і як він впливає на ваше життя вже сьогодні? URL: https://www.epravda.com.ua/projects/fintech/2018/12/5/641431/ (дата звернення: 17.10.2021).

4. Capgemini Financial Services Analysis, 2020; Business Insider Intelligence. URL: https://inlnk.ru/9PjGm (дата звернення: 17.10.2021).

5. Statista. Financial Services. Number of active online banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2021 to 2024, by region. URL: https://goo.su/a3HD (дата звернення: 19.10.2021).

6. Eurostat. Individuals using the internet for internet banking. URL: http://surl.li/aojdg (дата звернення: 19.10.2021).

REFERENCES:

1. Ministry of Digital Transformation. Shcho take internet-bankinh [What is internet banking]. URL: https://business.diia.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking (accessed 17 October 2021). (in Ukrainian)

2. Capgemini Financial Services Analysis, 2020; Capgemini COVID-19 Consumer Survey. URL: https://www.capgemini.com/world-reports/ (accessed 17 October 2021)

3. Shcho take fintekh i yak vin vplyvaye na vashe zhyttya vzhe s'ohodni? [What is fintech and how does it affect your life today]. URL: https://www.epravda.com.ua/projects/fintech/2018/12/5/641431/ (accessed 17 October 2021). (in Ukrainian)

4. Capgemini Financial Services Analysis, 2020; Business Insider Intelligence. URL: https://inlnk.ru/9PjGm (accessed 17 October 2021).

5. Statista. Financial Services. Number of active online banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2021 to 2024, by region. URL: https://goo.su/a3HD (accessed 19 October 2021).

6. Eurostat. Individuals using the internet for internet banking. URL: http://surl.li/aojdg (accessed 19 October 2021).