

Пастухов Д. А.

студент

Вінницького національного аграрного університету

Науковий керівник: Вдовенко Л. О.

доктор економічних наук, професор,

Вінницький національний аграрний університет

м. Вінниця, Україна

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-323-4-34>

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ЯК СИСТЕМА ОТРИМАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ

Банківські послуги відіграють важливу роль у забезпеченні фінансового добробуту громадян та розвитку економіки, вони створюють інфраструктуру для збереження та руху грошей, фінансових операцій та інвестицій.

Системою отримання банківських послуг через Інтернет є інтернет-банкінг, який надає зручний та доступний спосіб управління фінансами без необхідності фізичного відвідування банку. Він стає все більш популярним серед клієнтів банків, які шукають зручність та ефективність управління своїми фінансами.

На сьогоднішній день не існує однозначного визначення сутності поняття «інтернет-банкінг». Багато вчених розглядають його як діяльність банку з надання комплексу послуг. Так, Науменкова С. та Міщенко С. інтернет-банкінг вважають діяльністю банку з надання комплексу послуг клієнтам щодо електронного управління своїми рахунками через Інтернет [1, с.122].

Інтернет-банкінг з точки зору Яблонського С., являє собою форми банківських послуг та операцій, що здійснюються електронними засобами [2, с. 1216].

Значна частина науковців розглядає інтернет-банкінг як один із видів дистанційного обслуговування. Так, Руда О. під інтернет-банкінгом розуміє один з видів дистанційного банківського обслуговування, завдяки якому доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера, який підключений до Інтернету, а також який має стандартний браузер [3, с. 186].

Інтернет-банкінг, як вважає Шалига Т., є одним з елементів дистанційного обслуговування є альтернативним каналом взаємодії банку і клієнта [4, с. 289].

Інтернет-банкінг з точки зору Захаркіна О., Захаркіної Л. та Авраменко М. є методом дистанційного управління власним банківським рахунком за допомогою мережі Інтернет без використання спеціалізованого програмного забезпечення та необхідності особистої фізичної присутності у відділенні банківської установи [5, с. 174].

Виходячи з вищезрозглянутих аспектів, вважаємо доцільним запропонувати власне визначення дефініції. Так, інтернет-банкінг є дистанційною формою банківської діяльності, яка дозволяє клієнту в онлайн-режимі отримувати інформацію та управляти коштами на банківському рахунку через мережу Інтернет за допомогою відповідних гаджетів.

Основними законодавчими документами, що впливають на регулювання інтернет – банкінгу є: Закони України «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні послуги», «Про електронні комунікації», «Про електронні довірчі послуги», «Про захист персональних даних», Постанови Національного банку України «Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг», «Про затвердження Положення про здійснення банками фінансового моніторингу» тощо.

Взагалі, становлення інтернет-банкінгу у світі було важливим етапом в розвитку фінансових послуг. Першопрохідниками у сфері банкінгу стали американські Citibank, Chase Manhattan, Chemical та Manufacturers Hanover, які у 1981 році за допомогою системи videotex надали клієнтам можливість дистанційно перевіряти рахунки. Для цього потрібні були клавіатура, екран (звичайний телевізор) та телефонний зв'язок [6].

Ідея створення інтернет-банкінгу як системи виникла в США (18 жовтня 1995 р. вона була вперше презентована банківською установою Security First Network Bank) [7, с. 259].

Український банківський сектор почав опановувати нові технології лише на межі 1990–2000 рр. Поступово інтернет-банкінг став все популярнішим і зручнішим для клієнтів, що дозволяє здійснювати різні банківські операції через Інтернет. За останні кілька років інтернет-банкінг в Україні зазнав великого розвитку, інноваційні технології та безпекові заходи додали додаткових переваг.

На початку 2023 р. дослідження MasterCard на замовлення Mastercard показало, що майже 94% власників карток користуються цифровим банкінгом. При цьому 75% з них надають перевагу саме мобільним застосункам [6].

Найпопулярнішими операціями за допомогою інтернет-банкінгу у 2023 році є:

- поповнення мобільного рахунку;
- перекази між картками;
- оплата комунальних послуг;
- донати (30% користувачів за допомогою онлайн-банкінгу переказують кошти на допомогу ЗСУ) [6].

На нашу думку, очевидними перевагами інтернет-банкінгу в Україні можна назвати: мінімальні витрати на обслуговування – зменшення собівартості послуг); зручність – здійснення банківських операцій з будь-якого місця з доступом до Інтернету; операції 24/7 – здійснення цілодобових операцій, навіть поза робочим часом банківських відділень; контрольованість – повний контроль над фінансами; економія часу – відсутність черг та поїздок, швидкість операцій; можливості оплати – оплата комунальних платежів, інтернет-послуги, мобільний зв'язок тощо безпосередньо через інтерфейс інтернет-банкінгу; перекази коштів – здійснення переказів між власними рахунками, іншими клієнтами банку та на рахунки інших банків; інвестиції – можливість здійснювати інвестиційні операції, купувати акції та інші фінансові інструменти; особлива увага безпеці інтернет-банкінгу.

Окрім переваг інтернет-банкінгу необхідно виділити основні недоліки, до яких можна віднести: технічні проблеми – інтернет-банкінг стикається з технічними помилками, перебоями або обмеженнями доступу, що тимчасово унеможливають клієнтам здійснення операцій або отримання інформації; залежність від Інтернету; ризик шахрайства та кібератак; складність використання, особливо для осіб старшого віку, які не дуже розуміються у технологіях; відсутність особистого контакту з банківським персоналом, особливо якщо виникають складні питання або проблеми; обмежені операції – деякі більш складні банківські операції можуть бути обмежені або недоступні через інтернет-банкінг, і для їх здійснення може знадобитися особистий візит до банку.

Для вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні необхідно запропонувати наступні заходи:

- забезпечити високий рівень кібербезпеки (багатофакторна аутентифікація, моніторинг підозрілої активності та навчання користувачів правилам кібербезпеки);
- створення зручного та легкого у використанні інтерфейсу для клієнтів (оптимізація додатків та веб-сайтів, розробка інтуїтивних меню та функцій);
- постійне оновлення та розширення функціоналу інтернет-банкінгу (здійснення різних типів платежів, купівля інвестиційних продуктів та доступ до фінансової статистики);
- забезпечення мультимовності для доступності різним категоріям населення;
- забезпечення ефективної підтримки клієнтів (онлайн-чати, електронна пошта, телефон для вирішення питань та проблем);
- використання новітніх технологій (штучний інтелект, блокчейн тощо);
- співпраця з компаніями та стартапами для створення цікавих інноваційних рішень у сфері інтернет-банкінгу.

Впровадження запропонованих заходів допоможе покращити інтернет-банкінг в Україні та забезпечити зручність та безпеку для користувачів.

Висновки. Необхідно зауважити, що інтернет-банкінг є невід'ємною частиною фінансового сектору України, однак існує низка проблем та невизначеностей, які уповільнюють розвиток інтернет-банкінгу або перешкоджають йому, зокрема недосконалість нормативно-правової бази, недовіра людей до банківської системи, страх втрати коштів. Основними заходами, що допоможуть забезпечити успішне функціонування інтернет-банкінгу є: високий рівень кібербезпеки, зручний та легкий інтерфейс, оновлення функціоналу, мультимовність, ефективна підтримка клієнтів, різноманітні новітні технології.

Література:

1. Науменкова С. В., Міщенко С. В. Ринок фінансових послуг: навч. посіб. Київ : Знання, 2010. 532 с.
2. Yablonsky S. E-finance services in Russia. *Encyclopedia of E-Commerce Development. Implementation and Management. IGI Global*. 2016. P. 1215–1228.
3. 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.

4. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія. Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. 412 с.
5. Захаркін О. О. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. *Причорноморські економічні студії*. 2017. Вип. 23. С. 173–177.
6. Бурда В. Технологічна експансія. Як інтернет, мобільний зв'язок та онлайн-банкінг підкорили українців. 2023. URL: <https://nashkiiev.ua/technology/tehnologichna-ekspansiya-yak-internet-mobilnii-zvyazok-ta-onlain-banking-pidkorili-ukraintsiv> (дата звернення: 05.09.2023).
7. Жаворонок А. В., Вікнянський А. О. Нетрадиційні банківські операції та послуги: передумови виникнення та розвиток. *Гроші, фінанси і кредит*. 2018. Вип. 21. С. 257–261.