

## ІННОВАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ З ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ

**Р. Содома, к. е. н.**

*ORCID ID: 0000-0002-5020-6440*

**Г. Східницька, к. е. н.**

*ORCID ID: 0000-0003-0333-1721*

**Г. Марків, к. е. н.**

*ORCID ID: 0000-0001-5292-0982*

*Львівський національний аграрний університет*

**Т. Шматковська, к. е. н.**

*ORCID ID: 0000-0003-2771-9982*

*Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки*

<https://doi.org/10.31734/economics2019.26.099>

### **Содома Р., Східницька Г., Марків Г., Шматковська Т. Інноваційний проект з електронного банкіngu**

Проаналізовано рівень розвитку цифрових технологій у різних сферах економіки України порівняно з іншими країнами світу. Розглянуто практику надання фінансових послуг в умовах електронного бізнесу та визначено передумови для перетворення фінансових послуг із використанням різних форм електронного банкіngu. Розглянуто міжнародну практику електронних банківських послуг і вивчено сутність самого електронного банкіngu. Розглянуто окремі чинники, які гальмують розвиток цифрових технологій в Україні, зокрема в банках. Визначено конкурентні переваги Інтернет-банкіngu. Охарактеризовано ринок вітчизняних інтернет-банківських послуг та виявлено основні проблеми, що перешкоджають його розвитку в сучасних умовах. Досліджено стан, умови та причини неефективного надання електронних банківських послуг. Наведено основні чинники подальшого розвитку Інтернет-банкіngu в Україні, які дають змогу залучити значно більше клієнтів, підвищити швидкість та якість їхнього обслуговування, розвинути сервіси та послуги, зручні й доступні для споживачів, підвищити безпеку банківської діяльності загалом.

Банки, які пропонують послуги електронного банкіngu займають лідируючі позиції на фінансовому ринку, оскільки це дає змогу збільшити потік клієнтів, котрі здійснюють широкий спектр банківських операцій, без відвідування відділень банків.

Впровадження інноваційних форм дистанційного обслуговування постійно вдосконалюється з урахуванням інфраструктури, яка щораз змінюється, а також у зв'язку з розвитком інформаційних технологій. Безпечне використання Інтернет-банкіngu підтримується завдяки аутентифікації сервера та користувачів електронного банкіngu, конфіденційності переданих даних та авторизації платіжних документів. Важливою властивістю безпеки Інтернет-банкіngu є підтвердження транзакцій за допомогою одноразових паролів.

**Ключові слова:** банк, електронний банкіng, дистанційне банківське обслуговування, інтернет-банкіng, мобільний банкіng.

### **Sodoma R., Skhidnytska H., Markiv H., Shmatkovska T. Innovation project on electronic banking**

The article analyzes the level of development of digital technologies in different spheres of economy of Ukraine in comparison with different countries of the world. The work considers the practice of providing financial services in the conditions of e-business and defines preconditions for of financial services transformation using various forms of electronic banking. The international practice of electronic banking services is analyzed and the essence of e-banking is explored in the research. The article defines some factors, hindering development of digital technologies in Ukraine, in particular in banks. The research outlines competitive advantages of Internet banking and characterizes the market of domestic Internet banking services, as well as the main problems that hinder its development under modern conditions. The authors of the article investigate the state, conditions, and reasons for inefficient provision of electronic banking services, and suggest the main factors of further development of Internet banking in Ukraine, which will allow to attract more clients, increase speed and quality of their services, develop services and services, convenient and accessible to consumers, increase the security of banking activity in general.

The banks, offering e-banking services, occupy leading positions at the financial market, as it allows increasing the flow of customers, who carry out a wide range of banking operations, without visiting a bank department.

Introduction of innovative forms of distance service is constantly upgraded in terms of ever-changing infrastructure, as well as in the development of information technology. Safe use of Internet banking is ensured through the authentication of the server and users of electronic banking, confidentiality of the transmitted data and authorization of payment documents. Confirmation of transactions with one-time passwords is an important property of Internet Banking security.

**Key words:** bank, electronic banking, remote bank service, Internet banking, mobile banking.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах якість роботи банку визначається рівнем розробки новаторських технологій та ідей, які значно спрощують процес взаємодії клієнтів із ним. Для того щоб залишитися на ринку, банки повинні наростити свою конкурентоспроможність, наприклад, за рахунок впровадження нових послуг, розвитку сучасних технологій з метою задоволення потреб клієнтів. Банки, котрі ефективно здійснюють свою діяльність на ринку банківських послуг, пропонують послуги електронного банкінгу, оскільки це дає змогу клієнтам проводити необхідні банківські операції без відвідування установ банку.

Дистанційне обслуговування сьогодні виступає як сучасний інструмент у банківській діяльності, якому притаманна не тільки мобільність, а й висока функціональність, доступність і безпека. Перспектива дистанційного банківського обслуговування потребує глибшого теоретичного дослідження та вивчення практичних аспектів його впровадження, що свідчить про актуальність теми нашого напрацювання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання розвитку електронного банкінгу є цікавим для багатьох вітчизняних і зарубіжних учених-економістів і практиків, таких як С. Вахнюк [1], О. Єсіна [2], О. Чуб [6], С. Войчиховська-Філіпек [10] та ін. Незважаючи на значний науковий доробок українських учених, фрагментарність теоретичних і практичних викладок зумовлює необхідність продовження комплексного дослідження інноваційного проекту з електронного банкінгу в сучасних умовах, адже недостатньо дослідженими є питання, пов'язані з функціонуванням різних форм електронного банківського обслуговування, безпекою та використанням інноваційних гаджетів і технологій як інструментів електронного банкінгу.

**Постановка завдання.** Ми ставили своїм завданням науково обґрунтувати пропозиції щодо удосконалення ефективності інноваційного проекту із використанням новітніх фінансових електронних технологій як нових конкурентоспроможних послуг банку.

**Виклад основного матеріалу.** Дистанційне обслуговування як новітня форма банкінгу породило специфічні внутрішні процеси в установі та зумовило нові тренди зовнішньої інфраструктури. Високий ступінь технологізації процесів, що лежить в основі дистанційного банкінгу, і є тим джерелом, навколо якого формуються переваги сучасного банку.

Електронний банкінг – це діяльність банку з надання комплексу послуг клієнтам за допомогою комп'ютерних технологій [1, с. 184]. Спектр послуг, що надаються клієнтам електронного банкінгу, практично не відрізняється від доступного в офісі банку. Отож, під електронними банківськими послугами слід розуміти дії банку, що спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій через використання інформаційних систем.

Електронний банкінг охоплює такі напрями, як інформаційне обслуговування в режимі онлайн, емісія цифрових грошей, електронні платежі та розрахунки, а також депозитно-позикові, валютні та фондові операції, що здійснюються електронним способом. Таке визначення використовується як узагальнене і є адекватним для всіх форм електронного доступу клієнтів до банківських послуг [7, с. 20–29].

Дистанційне банківське обслуговування як модернізована форма співробітництва суб'єктів ринку зумовлює специфічні аспекти щодо політики створення й просування продуктів, інфраструктури забезпечення і побудови взаємовідносин із клієнтами та конкурентами.

Важливим в управлінні банком є зацікавлення клієнтів у послугах банку, що підвищує його ефективну діяльність та сприяє довірі до нього [8, с. 48].

Прийняті управлінські рішення у сфері фінансової діяльності банку належить оцінювати за співвідношенням прибутків і ризиків. Тому й вибір стратегій управління фінансами банку незначний – їх лише дві (рис. 1).

Першу зі стратегій спрямовано на максимізацію прибутків, не відкидаючи при цьому можливості зазнати збитків, а отже, вона є стратегією підвищеного ризику. Друга має на меті мінімізацію ризиків й стабілізацію прибутків. У такий спосіб банки вимушені постійно балансувати між прибутковістю і ризиком, вибираючи одну з цих альтернативних стратегій. Слід підкреслити, що вибір найраціональнішої стратегії управління є індивідуальним і залежить насамперед від настроїв, сподівань і пререференцій власників (акціонерів) банку.

Банки реалізують низку проектів, які спрямовані не лише на розширення кола банківських послуг, котрі можна отримати через інтернет, й на такі, що націлені на підвищення безпеки та якості надання он-лайн послуг клієнтам, запобігання інтернет-шахрайству тощо.

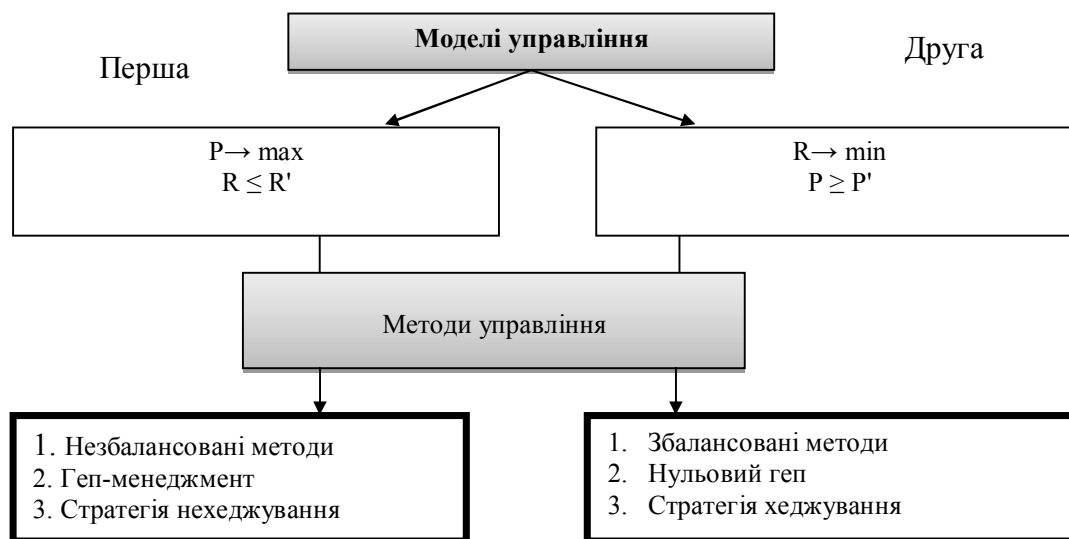


Рис. 1. Стратегії та методи управління інноваційними проектами в діяльності банку [5, с. 110].

Розвиток інформаційних технологій відіграє важливу роль у банку. Електронні банківські операції характеризуються тим, що клієнт має змогу отримати вигоду з кожної послуги, яку йому пропонує банк, використовуючи електронний пристрій.

Інтернет-банкінг виник відносно недавно, у країнах Західної Європи він став традиційною масовою послугою – кожен п'ятий європеєць користується послугами Інтернет-банкінгу, а найближчими роками зростання становитиме приблизно 20 % на рік і найменшим буде там, де вже сильно розвинений ринок банківських Інтернет-послуг (наприклад, для Німеччини цей показник становитиме всього 11 %) [4].

Найбільшою популярністю банківський Інтернет-сервіс користується у таких країнах, як Німеччина, Великобританія, Швеція [10]. В Європі послугами Інтернет-банкінгу користуються зараз близько 60 % населення, в США – 57 %. Найбільшою популярністю цей вид фінансової діяльності користується в Швеції – понад 65 % активних користувачів Інтернету тут проводять банківські трансакції за допомогою віддаленого доступу. В Австралії – 49 %, Франції – 47 %, Нідерландах – 46 %, Великобританії – 39 % [9]. Усього у світі близько 67% активних користувачів Інтернету проводять трансакції через всесвітню мережу [11].

У розвинених країнах Інтернет-банкінг набув поширення передусім серед клієнтів – фізичних осіб. Основні споживачі Інтернет-банкінгу – це представники малого і середнього бізнесу, а також фізичні особи віком до 30 років, які цінують

свій час і не витрачають його на відвідування банківських відділень.

Першим українським банком, який запровадив серед своїх послуг Інтернет-банкінг, був ПриватБанк – це відбулося у 1998 році. Серед банків, які активно просуваються на шляху освоєння Інтернет-банкінгу, можна виділити ПриватБанк, Укресімбанк, ОТП Банк [2, с. 209–213].

Основні переваги Інтернет-банкінгу: цілодобовий доступ незалежно від місця перебування; вартість обслуговування значно нижча, ніж обслуговування у відділенні; можливість здійснення широкого спектра послуг та постійний контроль рахунків; скорочення витрат на утримання персоналу та відділень для банків.

Конкурентні переваги електронного банкінгу показано на рис 2.

В Україні споживачі цінують розгалуженість системи відділень і банкоматів, це свідчить про те, що вони надають перевагу контактному обслуговуванню. У сучасних умовах відбувається скорочення відділень банків і кількості персоналу через оптимізацію витрат банків. Водночас збільшується використання Інтернет-маркетингу, мобільного маркетингу та інших засобів мультимедіальних комунікацій. За цих умов підвищується роль маркетингових інструментів, що впливають на формування високого рівня показника якості обслуговування споживачів [3, с. 54].

Серед причин, які гальмують розвиток електронного банкінгу в Україні (особливо Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу) можна виділити:

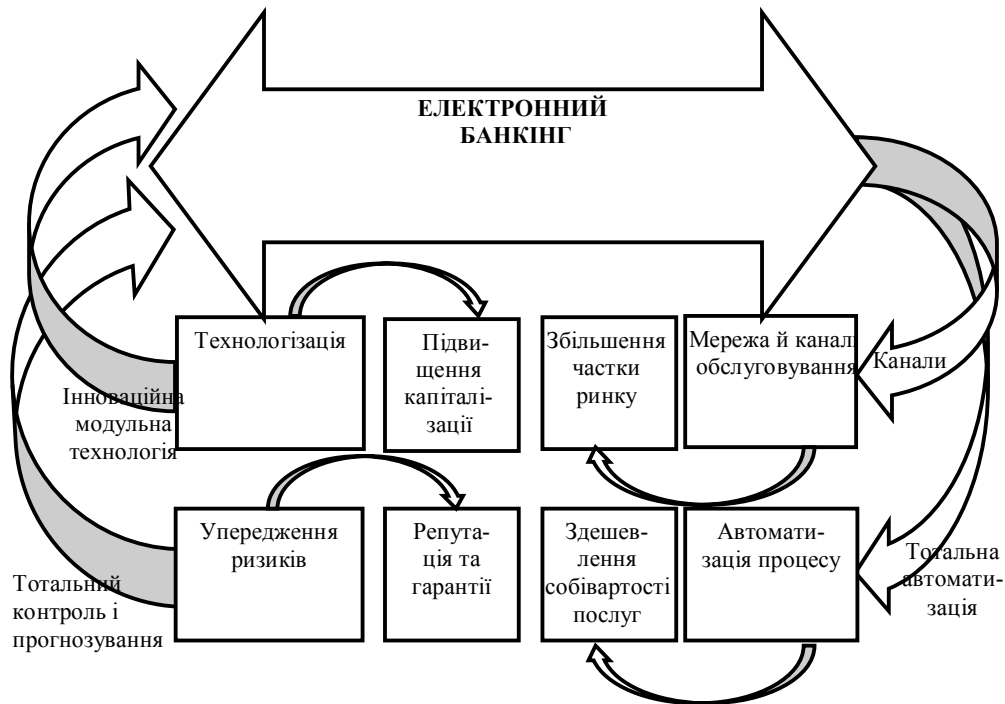


Рис. 2. Система конкурентних переваг електронного банкінгу\*.

\*Розробка авторів.

1) відсутність законодавчих актів, які регулюють відносини між банками та їхніми клієнтами в процесі використання електронного банкінгу;

2) низький рівень довіри частини клієнтів (особливо серед людей похилого віку) до технологічних інновацій;

3) відсутність швидкісного доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості. Вагомим чинником гальмування розвитку інноваційних форм електронного банкінгу є фінансово-політична ситуація в Україні, яка створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, що призводить до ліквідації банківських установ та відходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг. За таких умов частка банків, які активно інвестують у розробку прогресивних форм надання банківських послуг, в нашій державі досі залишається незначною.

**Висновки.** За результатами дослідження з'ясовано, що форми електронного банкінгу пройшли певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій.

Майже всі банки, які займають лідируючі позиції на ринку банківських послуг, пропонують послуги електронного банкінгу, оскільки це дає

клієнтам змогу, не відвідуючи відділення банків, здійснювати широкий спектр банківських операцій: керувати обсягом ресурсів на власному рахунку; обмінювати валюту; здійснювати платежі та перекази; оплачувати послуги мобільного зв'язку, Інтернету, комунальні послуги, податки, штрафи, підвищувати рівень своєї фінансової грамотності.

Останніми роками українські банки активно відкривали відділення, які зараз стають дедалі менш затребуваними у клієнтів, що вирішують свої проблеми за допомогою інтернет-банкінгу та мобільних додатків. Тому тепер потрібно перетворювати банківські відділення на офіси, де можна отримати консультацію з низки фінансових послуг.

Інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг електронного банкінгу є ефективнішими, ніж відкриття нових філій і відділень банку, адже за рахунок інноваційних послуг залучають найбільшу кількість клієнтів вже сьогодні, що принесе прибуток у майбутньому.

Запровадження інноваційних форм дистанційного обслуговування розширює профіль традиційних ризиків і створює нові джерела їхнього виникнення. Тому процес ідентифікації ризиків при використанні електронного банкінгу, оцінка й методика нівелювання ризиків є перспективою подальших наукових досліджень.

### Бібліографічний список

1. Вахнюк С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*: зб. наук. пр. Суми: ВВП «Мрія-1» ЛТД, 2003. Т. 8. С. 184–185.
2. Єсіна О. Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. № 1(48). С. 209–213.
3. Содома Р. І., Онисько С. М., Шолудько О. В. Моніторинг кредитних ризиків банків-кредиторів АПК. *Облік і фінанси*: наук.-вироб. журнал. Київ: Юр.-Агро-Веста, 2015. № 3 (69). С. 108–115.
4. Решетнікова І. Л., Шаповалова Е. І. Маркетингові інструменти забезпечення якості обслуговування на ринку банківських послуг. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2017. № 2. С. 47–56.
5. Розвиток економіки та банківської системи України: інформаційно-аналітичні матеріали. Київ: НБУ, 2014. 64 с.
6. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. URL: <http://www.nbu.gov.ua> (дата звернення: 22.03.2019)
7. Грачева М. В. Электронные банковские услуги: особенности управления рисками. *Банковские технологии*. 2002. № 6. С. 20–29.
8. *Dostęp do serwisu transakcyjnego iPKO oraz iPKO biznes*. URL: <http://www.pkobp.pl/aktualnosci/ogolnokrajowe/dostep-do-serwisu-transakcyjnego-ipko-oraz-ipko-biznes-zaktualizuj-przegladarke-na-wspierajaca-protokol-tls> (przełączony: 12.03.2019).
9. Sodoma R., Shidnytska G., Shvarok A., Shmatkovska T., Zurakovska I. Reculiarities of agrarian receipts as a modern financial tool. *Economic annals-XXI*. 2018. № 169 (1-2). P. 46–49.
10. The Statistics Portal. URL: <http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-> (Last accessed: 12.03.2019).
11. Wojciechowska-Filipek, S. *Technologia informacyjna w usługach bankowości elektronicznej*. Warszawa, 2010.

Стаття надійшла 11.04.2019