

РОЗВИТОК ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ ТА ПРОБЛЕМИ БЕЗПЕКИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Андренко О. А., канд. екон. наук, Тихонова А. Ю, магістр, Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова

Сучасний етап розвитку банківського сектора України характеризується інтенсивним впровадженням Інтернет-банкінгу з метою підвищення ефективності і прибутковості банківських установ за рахунок розширення клієнтської бази та переліку онлайн банківських операцій.

Інтернет-банкінг (веб-банкінг) – один із видів дистанційного банківського обслуговування, засобами якого доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера через Інтернет. Інтернет-банкінг в Україні – це перспективний напрямок розвитку банківських послуг, який забезпечує скорочення витрат на персонал для банків та економію часу та коштів для їхніх клієнтів. У той же час недосконалість нормативно-правової бази в Україні не сприяє інтенсивному розвитку інформаційних систем Інтернет-банкінгу та вирішення проблем безпеки таких систем.

Найбільш активними та технологічними учасниками ринку є: «ПриваБанк», «Альфа- Банк», «VTB Банк», «ПУМб», «Райффайзен Банк Аваль», «УкрСиббанк», «Укрсоцбанк». В останні роки відчутних успіхів досяг ПАТ «БАНК ВОСТОК». У рамках Інтернет-банкінгу додано 1300 нових сервісів, реалізовано функції: підключення карти в гаманець MasterPass; активація овердрафту та підпис паспорта кредиту; перекази в національній валюті між своїми картковими рахунками для нерезидентів; управління послугами Mobi&Card та 3D Secure; управління терміном дії карткових лімітів по днях; переказ за номером телефону.

До переліку основних банківських онлайн послуг можна віднести: оформлення депозитів; погашення кредитів; перекази та оплата рахунків за товари та послуги; замовлення додаткової пластикової картки; поповнення мобільного телефону та послуг Інтернет; платежі за комунальні послуги; оформлення страхового полісу; консультаційні та інформаційні послуги, тощо.

Різниця в розвитку Інтернет-банкінгу за кордоном та в нашій державі, полягає у використанні стимулюючих важелів впливу на населення, тобто методів залучення клієнтів до такого виду надання банківських послуг. Для розвинених країн притаманними є досить низькі відсоткові ставки за кредитами та високі ставки за депозитами. Така можливість забезпечується в тому числі шляхом скорочення витрат на обслуговування даних послуг. Українські банки використовують іншу політику залучення клієнтів – вони зменшують або взагалі скасовують комісійні відрахування на обслуговування тих операцій, які можна провести за допомогою Інтернет-банкінгу.

На рисунку 1 наведено основні переваги та недоліки при використанні Інтернет – банкінгу.

Перспективними заходами щодо сприяння розвитку Інтернет-банкінгу з боку державних органів на нашу думку можуть стати:

- розвиток нормативно-правової бази, яка б регламентувала процедуру надання електронних послуг банків;
- урядове сприяння впровадження онлайн-технологій у банківському секторі;
- політика, спрямована на підвищення рівня безпеки використання Інтернет-технологій у банківському секторі.

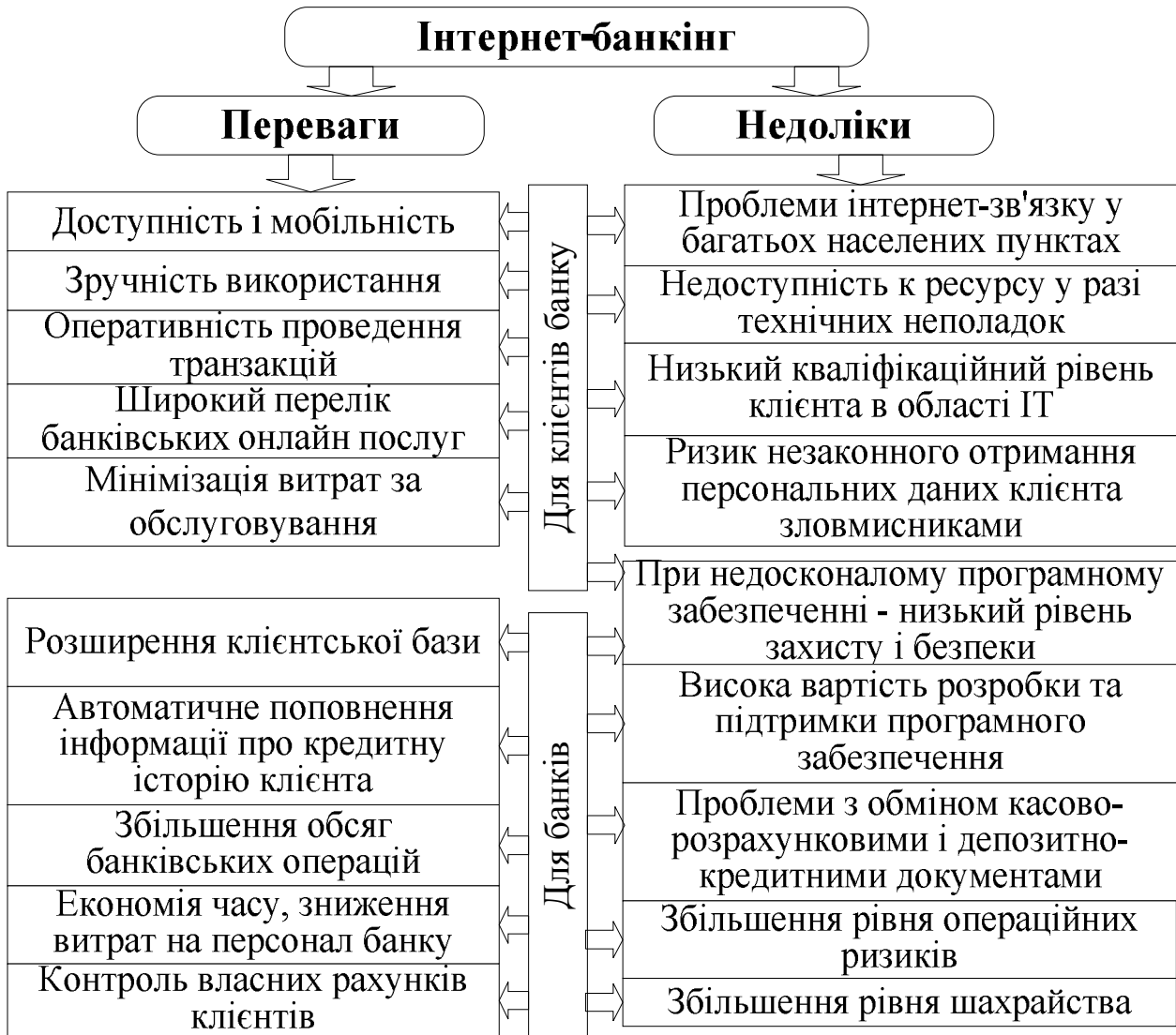


Рис. 1 – Переваги та недоліки Інтернет-банкінгу

Забезпечення безпеки функціонування інформаційної системи Інтернет-банкінгу є однією з основних задач для банку, оскільки користувачі електронного банківського обслуговування повинні бути впевненими, що їх фінансові ресурси і персональна інформація є конфіденційною і їй не зможуть скористатися злочинці.

Основна загроза для будь-якого користувача інтернет-банкінгу – несанкціонований доступ та шахрайство. Для ефективного забезпечення безпеки інтернет-банкінгу повинні бути дотримані умови безпеки, як з боку банку, так і з боку клієнта.

На рисунку 2 показані основні напрямки щодо забезпечення інформаційної безпеки функціонування системи Інтернет-банкінг.

Таким чином, використання сучасних інтернет-технологій в банківській сфері дозволяє істотно підвищити ефективність обслуговування клієнтів, розширити клієнтську базу, знизити час транзакцій і збільшити обсяги банківських операцій, що сприятиме зростанню прибутковості і підвищення рейтингу банку. У той же час, банківським установам необхідно оперативне вирішувати проблеми інформаційної та фінансової безпеки в процесі функціонування системи Інтернет-банкінг.

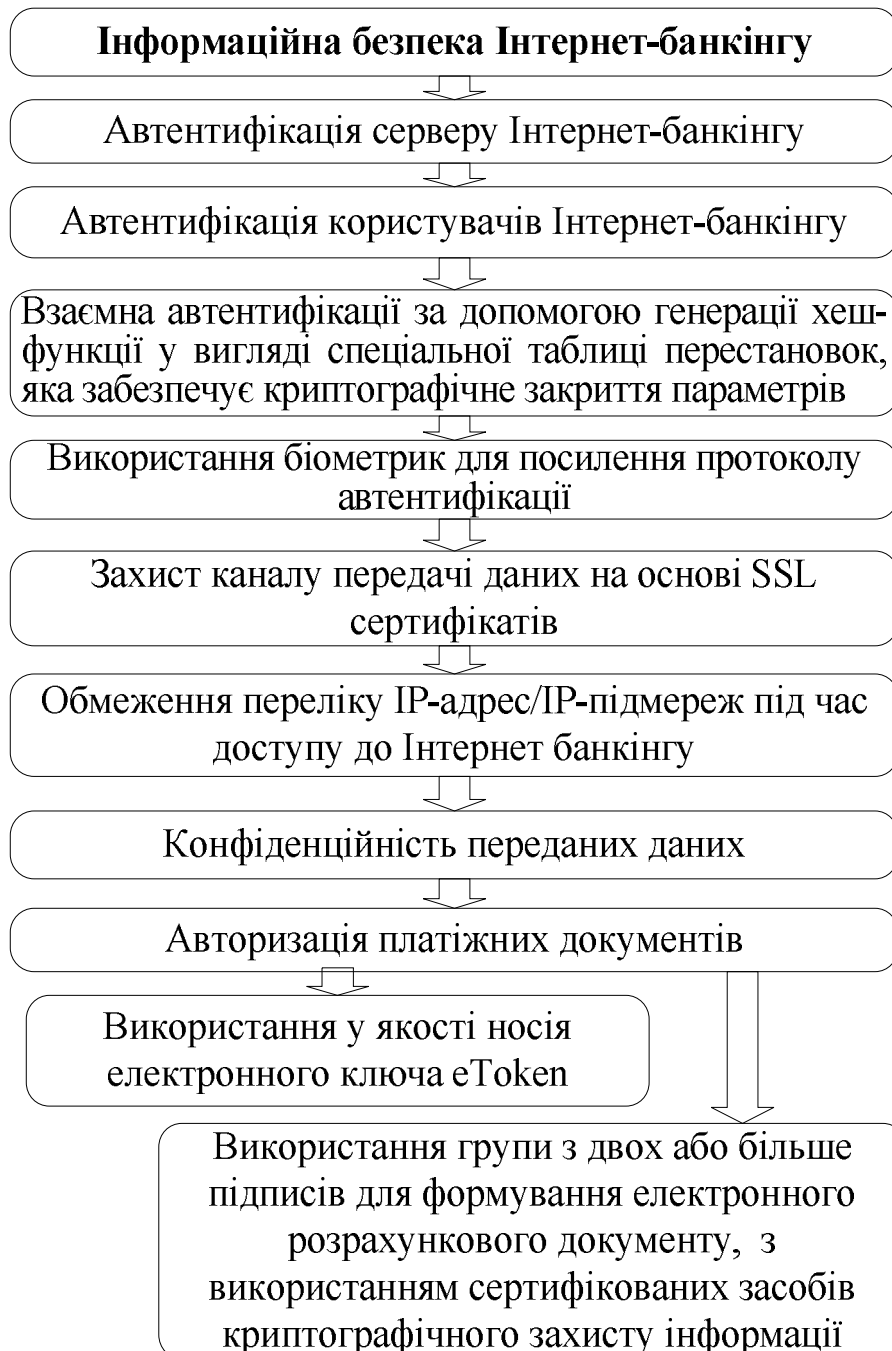


Рис. 2 – Забезпечення інформаційної безпеки функціонування системи Інтернет-банкінг