

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ
КАФЕДРА БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ**

Кухар Максим Вікторович

**“ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ. ПЕРСПЕКТИВИ ЇХ
РОЗВИТКУ”**

Спеціальність 7.03050802 – банківська справа

Дипломна робота за освітньо-кваліфікаційним рівнем “спеціаліст”

Студент групи БСс – 51
М.В. Кухар

(підпис)

Науковий керівник:
к.е.н, доцент О.В. Метлушко

(підпис)

Дипломну роботу допущено до захисту:

“ ___ ” _____ 201_ р.

Зав. кафедрою банківської справи,

д. е. н., професор

Дзюблюк О. В.

(прізвище, ініціали)

(підпис)

Тернопіль – 2013

Зміст

Вступ.....	3
Розділ 1. Суть банківських електронних послуг, їх еволюція та класифікація.....	8
1.1. Типи банківських електронних послуг, їх характеристика.....	8
1.2. Еволюція банківських електронних послуг: етапи становлення і розвитку.....	23
1.3. Сучасні банківські електронні послуги, їх поширення і основні тенденції розвитку.....	30
Висновки до розділу 1.....	36
Розділ 2. Аналіз та характеристика банківських електронних послуг в Україні та іноземних банках.....	39
2.1. Аналіз та структура банківських електронних послуг в Україні. Система масових електронних платежів Національного банку України.....	39
2.2. Основні тенденції розвитку і використання банківських електронних послуг в іноземних банках.....	52
2.3. Використання банківських електронних послуг на прикладі ПАТ КБ "ПриватБанк".....	57
Висновки до розділу 2.....	65
Розділ 3. Перспективи розвитку і використання банківських електронних послуг в Україні.....	67
3.1. Шляхи використання банківських електронних послуг банками України.....	67
3.2. Перспективи розвитку і використання системи масових електронних платежів Національного банку України.....	74
3.3. Вдосконалення і впровадження інноваційних банківських електронних послуг на прикладі ПАТ КБ "ПриватБанк".....	83
Висновки до розділу 3.....	88
Висновки.....	91
Список використаних джерел.....	95
Додатки.....	99

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна банківська система як світу, так і України розвивається в сторону все більшої автоматизації та комп'ютеризації: зменшення витрат часу і коштів на операції, використання дистанційних видів обслуговування клієнтів, автоматизація розрахунків і платежів - усі ці елементи використовуються практично у всіх банках світу, а тому гостро стають питання теоретичного обґрунтування і практичних порад банкам щодо використання електронних систем у їх діяльності.

В Україні впровадження систем дистанційного обслуговування і електронного банкінгу відбулось не так давно, а тому досі існує велика кількість проблем, що необхідно вирішити для того, щоб поставити банківську систему України, в частини інноваційних послуг, на один рівень з банківськими системами розвинутих країн.

Електронні банківські послуги в Україні - новий продукт, що використовується далеко не всіма банками. Преваги такого обслуговування не очевидні не тільки клієнтам, але і деяким банківським установам. Правове регулювання електронного банкінгу в нашій країні досить слабке і потребує значних змін та вдосконалень, вітчизняні канали зв'язку застарілі та ненадійні, населення, в більшості своїй, не бажає використовувати новітні системи банківського обслуговування надаючи перевагу класичному банкінгу. Це далеко не весь перелік проблем встановлення і використання електронних послуг банками України, і саме тому є актуальним розгляд цих питань та вироблення шляхів їх вирішення.

Існує об'єктивна необхідність розроблення більш чіткого теоретичного трактування поняття електронної банківської послуги, банківська система України потребує розроблення нових законодавчих актів, що спрямовані на стабілізацію і розвиток електронного банкінгу. Банківським установам необхідно запропонувати такі види продуктів і послуг, які будуть не тільки приносити прибутки, але й зацікавлять клієнтів та призведуть до розширення їх асортименту.

Огляд літератури з теми дослідження. Питання електронного банкінгу відносно нове в світовій економічній практиці, а тому практичних і теоретичних робіт на цю тему значно менше, ніж обґрунтувань традиційних економічних понять. Значний внесок у розробку питань електронних банківських послуг і дистанційного обслуговування зробили зарубіжні економісти Е. Белламі, Ж.Матук, А.Г. Грязнова, А.В. Молчанов, А.М. Таваснев, А.Н. Иванов, И.А. Резник, К. Мартиросян, А.В. Хорошилов, С. Никитин. Дослідження динаміки впровадження і використання банками електронних послуг проводилось і вітчизняними економістами, а саме О.А. Брегеда, А.Я. Страхарчук, В.П. Страхарчук, С.В. Вахнюк, С.О. Пиріг, Г. Юрчук, О.М. Колодізев, В.Ф. Колісніченко, Б. П. Адамик, Н. Г. Сенченко, А. Шпірко, А. Прокопенко та інші. Але основною проблемою питання є те, що електронне обслуговування розвивається дуже стрімко, а тому роботи опубліковані декілька років тому є, в більшості, застарілими. Необхідні додаткові дослідження і розробки питань дистанційного обслуговування клієнтів банківськими установами.

Мета і завдання дослідження. Метою дипломної роботи є обґрунтування теоретичних засад дистанційного банківського обслуговування, розробка практичних рекомендацій банківським установам України, синтез теоретичних і практичних засад розвитку дистанційного банківського обслуговування в умовах сучасної України.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати теоретичну і практичну роботу по наступним завданням:

– дослідити теоретичні засади надання банківських електронних послуг, дати характеристику банківським електронним послугам, класифікувати і характеризувати їх за низкою критеріїв;

– проаналізувати етапи становлення і розвитку, динаміку впровадження банківських електронних послуг у світі та в Україні, сформулювати принципи розвитку банківських електронних послуг;

– дослідити сучасний стан поширення і розвитку банківських електронних послуг в Україні та за кордоном, проаналізувати ступінь їх поширення;

– детально проаналізувати становлення, розвиток і сучасний стан банківського дистанційного обслуговування в Україні, дослідити етапи становлення і сучасний стан Національної системи масових електронних платежів;

– ознайомитись з динамікою розвитку і використання електронних послуг зарубіжними банками, дослідити етапи їх становлення і сучасний стан;

– проаналізувати ступінь і якість використання банківських електронних послуг ПАТ "ПриватБанком", дослідити його системи інтернет-банкінгу та самообслуговування клієнтів;

– сформулювати проблеми розвитку банківських електронних послуг в Україні та запропонувати шляхи їх подолання, розглянути найперспективніші банківські електронні послуги в сучасних умовах;

– проаналізувати перспективи і розробити план розвитку Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП) в Україні, описати проблеми становлення і запропонувати шляхи їх подолання;

– розробити план вдосконалення банківських електронних послуг ПАТ "ПриватБанку", запропонувати нові перспективні методи дистанційного обслуговування клієнтів.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є сфера економічних відносин, що виникають між банківськими установами і клієнтами з приводу надання банківських електронних послуг, дистанційного обслуговування клієнтів.

Предметом дослідження є діяльність банківських установ по наданню банківських електронних послуг, дистанційному обслуговуванню клієнтів, впровадження і використання інноваційних банківських продуктів.

Методи дослідження. У дипломній роботі використовувались наступні методи дослідження: спостереження, порівняння, експеримент - для визначення якісних і кількісних характеристик сучасних банківських електронних послуг,

методи аналізу та синтезу - при теоретичному обґрунтуванні понять електронної послуги, її структури, форм надання банківських електронних послуг, історичний метод - при дослідженні виникнення і розвитку дистанційного обслуговування, графічні методи - при викладенні і систематизації матеріалу у таблицях і схемах.

Інформаційна база роботи. Статистичну і фактологічну основу роботи складають закони України, постанови Кабінету Міністрів України, нормативні документи Національного банку України, банківських установ, періодичні економічні видання, статті, публікації, інформаційні джерела статистики.

Наукова новизна роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні комплексу питань, пов'язаних з розвитком та удосконаленням електронних банківських послуг, систем дистанційного обслуговування клієнтів. В процесі дослідження отримано такі наукові результати:

- уточнено поняття банківської послуги і операції, синтезоване нове визначення електронної банківської послуги, класифіковано банківські електронні послуги за найзначущими факторами, уточнено характеристику банківських електронних послуг;

- розширено систему принципів банківського дистанційного обслуговування, що дозволить банківській системі більш плавно перейти на дистанційне обслуговування клієнтів, що в свою чергу покращить якість банківської системи загалом;

- визначено основні проблеми використання банківських електронних послуг в Україні, запропоновано ряд заходів, що дозволять банківській системі ефективніше впроваджувати і використовувати дистанційні форми обслуговування;

- запропоновані новітні банківські продукти, що можуть бути використані банківськими установами України для підвищення якості та рівня інновацій їх діяльності.

Практичне значення роботи полягає у тому, що розроблені в ході дослідження методи і принципи надання дистанційних послуг можуть бути

використані банківськими установами для інтенсифікації і комп'ютеризації своєї діяльності. Використання розроблених планів дозволить банківським установам вийти на якісно новий рівень, що буде відповідати західним банківським системам.

РОЗДІЛ 1. СУТЬ БАНКІВСЬКИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ, ЇХ ЕВОЛЮЦІЯ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ

1.1. Типи банківських електронних послуг, їх характеристика

Сучасна банківська система не може функціонувати без використання широкого спектру інформаційних технологій, використання автоматизованих систем і електронних банківських послуг. Перш за все необхідно визначити поняття банківської операції, банківської послуги, електронної банківської послуги. Тільки після визначення вказаних понять стає можливим у повному обсязі аналізувати і досліджувати електронні банківські послуги.

Існує достатня кількість визначень банківської послуги, так одним з них банківська послуга трактується як задоволення фінансового попиту клієнтів з урахуванням фінансових можливостей банку. [1] У російській економічній літературі дається двояка трактовка банківської послуги: з одного боку банківська послуга - це здійснення банківських операцій за проханням клієнта і на його користь, а з іншого - масова операція. [2] О.М. Іванов дає визначення банківської послуги як комплексної діяльності банку, спрямованої на створення оптимальних умов для залучення тимчасово вільних ресурсів і задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та отримання прибутку. [3] В останній час це питання досить широко розглядається і вітчизняними економістами. Так на думку О.А. Брегеда банківська послуга - це набір упорядкованих дій банку, які безпосередньо не пов'язані із формуванням та використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати. [4]

Також існує досить багато суперечок щодо відмінності між банківськими послугами і банківськими операціями. В одних джерелах ці поняття ототожнюються, в других між ними є досить чітка межа, у третіх джерелах ці поняття перебувають у тісному взаємозв'язку. На нашу думку оптимальним є таке визначення банківської операції: банківська операція - це дії банку, а саме окремих його підрозділів, працівників чи автоматизованих систем, що відображаються в системах обліку. Так, для прикладу, банківськими операціями є зарахування коштів на рахунок, списання коштів з рахунку,

видача готівки з каси, нарахування відсотків по кредиту та інше. У той же час не всі банківські операції є банківськими послугами. Одна банківська послуга може включати декілька банківських операцій. Наприклад, видача кредиту - банківська послуга, яка включає: відкриття кредитного рахунку, видачу коштів, нарахування відсотків, повернення кредиту. Таким чином, банківська послуга - це сукупність банківських операцій, що виконуються на прохання і на користь клієнта банком і за яку банк отримує певну винагороду.

Сучасні банки важко уявити без використання інформаційних технологій та електронних банківських послуг, але актуальним залишається питання про те, що ж варто вважати електронними банківськими послугами? За суттю своєю більшість електронних банківських послуг не є новими продуктами банків, а лише вдосконаленими чи видозміненими традиційними банківськими послугами. Наприклад, видача кредиту з використанням карток - традиційний кредит, для видачі котрого використали можливості сучасних інформаційних систем.

Отже, банківську електронну послугу можна визначити як послугу, що надається з використання автоматизованих систем, комп'ютерної техніки та інших телекомунікаційних систем.

Перехід банківської системи на дистанційне обслуговування зумовлений низкою об'єктивних факторів, в першу чергу - вдосконаленням систем зв'язку і впровадженням нових автоматизованих систем. Банківські установи, що у своїй діяльності не використовують дистанційні методи обслуговування просто неможливі у сучасних реаліях банківської справи. Комплекс дистанційних банківських послуг охоплює широкий спектр операцій, починаючи з отримання інформації про стан рахунку і закінчуючи такими послугами, як отримання кредиту в режимі реального часу чи операцій на фондовому ринку.

Система дистанційного обслуговування - досить складна і розгалужена структура, що діє згідно певних принципів і за допомогою спеціальних методик. Так нормальна робота цієї систем неможлива без таких принципів:

– доступність системи - засоби доступу до банківських послуг мають бути достатньо поширеними і прийнятними за ціною для зацікавлених у них клієнтах;

– безперебійність і непереривність - можливість доступу до системи у будь який час і з будь якого зручного для клієнта місця;

– різноманітність каналів доступу - клієнт може використовувати різноманітні канали доступу до послуг, зокрема так і поєднуючи їх;

– мінімізація ручної роботи - максимальне зменшення ручної роботи при проведенні операцій, оптимальною схемою є повна автоматизація надання послуги від моменту її замовлення до моменту надання;

– інтерактивність - можливість проведення більшості операцій без зв'язку з операторами банківської установи, але у той же час можливість такого зв'язку за необхідності. [6]

У сучасних умовах спектр послуг, які клієнти можуть отримати через системи зв'язку, практично не відрізняється від того, що клієнт може отримати в банку. Через систему дистанційного обслуговування банківські установи можуть надавати такі види послуг:

- управління готівковими коштами;
- управління рахунками;
- кредитні та депозитні операції;
- операції з електронними грошима;
- операції з цінними паперами на фондовому ринку;
- клірингові операції;
- валютні операції;
- інформаційні та консультаційні послуги;
- документооборот без використання паперових носіїв;
- автоматизація розрахунків та інші види послуг. [6]

Однією з проблем дистанційного банківського обслуговування є те, що фізичні і юридичні особи потребують різного підходу до наданням їм послуг. Таким чином банківським установам необхідно вирішувати, якій категорії клієнтів найдоцільніше надавати ці послуги. Банк може запропонувати

комплекс послуг юридичним або фізичним особам, але на практиці більшість банків, що надають електронні послуги не спеціалізуються на окремих групах споживачів, а пропонують широкий спектр послуг як для фізичних, так і для юридичних осіб. Як правило, дистанційне банківське обслуговування фізичних і юридичних осіб відрізняється програмним забезпеченням, набором послуг, що надаються і умовами їх надання.

У останній час досить широко використовується система Internet-банкінгу, що значно розширює спектр послуг, які надаються через засоби дистанційного обслуговування. Ця система є найпрогресивнішою і зручною для клієнтів банку. Клієнту не потрібно купувати спеціальні засоби доступу до банківських послуг чи встановлювати спеціалізоване програмне забезпечення, а потрібно лише отримати у банку особистий логін і пароль для роботи з системою. Саме через засоби Internet-банкінгу стає можливим надання максимально широкого спектру банківських послуг, що не можуть бути надані через інші види дистанційного обслуговування. Також крім надання традиційних банківських послуг через цю систему клієнт може отримувати різноманітну аналітичну інформацію. Система Internet-банкінгу може використовуватись клієнтами навіть при мінімальному вмінні користування комп'ютерною технікою і не потребує особливих знань чи навиків її використання. Також банківські установи пропонують послуги клієнтам, що обмежені в часі і не можуть використовувати систему Internet-банкінгу самостійно, у вигляді e-mail розсилки. Цей вид обслуговування дає клієнту змогу зекономити більше часу і отримати усі необхідні послуги і інформацію через електронну пошту.

Переважає більшість банківських установ користуються можливостями всесвітньої мережі. Практично усі банківські установи мають власні Інтернет ресурси, хоча далеко не всі з них використовують їх у формі Internet-банкінгу. Більшість банківських установ пропонують клієнтам інформацію про банк, послуги і можливості банківської установи, про правління та історію банку, інше. На нашу думку, найбільш повно і ефективно можливості інтернет-банкінгу в Україні представляє ПриватБанк у системі Приват24.

Близькі за характером і змістом до інтернет-банкінгу, але більш специфічні види дистанційного банківського обслуговування, такі як mobile-банкінг, SMS-банкінг, WAP-банкінг.

Mobile-банкінг - технологія, за допомогою якої клієнт може отримати певний спектр банківських послуг за допомогою смартфонів та комунікаторів. Цей тип послуг мало відрізняється від класичного інтернет-банкінгу, оскільки фактично смартфон - міні комп'ютер, а тому з його допомогою можуть бути виконані всі види операцій, що й за допомогою стаціонарного персонального комп'ютера:

- доступ до рахунків;
- оплата послуг;
- депозитні і кредитні операції;
- операції з фінансовими документами та ін. [7]

SMS-банкінг - спосіб передачі інформації за допомогою коротких повідомлень SMS у мобільних телефонах. Банківський сектор взяв на озброєння цю технологію і створив такий тип дистанційного обслуговування як SMS-банкінг. Цей спосіб дистанційного банківського обслуговування характеризується високою швидкістю передачі даних і низькою ціною такої передачі. Така технологія дає клієнту можливість оперативно отримувати інформації про стан своїх рахунків і керувати ними через короткі повідомлення стандартизованого типу. Через цей тип дистанційного обслуговування клієнт може виконати такі види операцій і отримати наступні послуги:

- отримати інформації про стан своїх рахунків;
- сплатити заборгованості за певними видами послуг (наприклад, за користування мобільним зв'язком);
- контролювати видатки і надходження на свої рахунки та ін. [5]

Підключення до послуги пропонують більшість великий банківських установ України. Замовити послугу можна в будь-якому відділенні банку, через банкомат чи термінал, а також за допомогою інших засобів зв'язку. Основним недоліком такої послуги є низький ступінь захисту інформації через те, що відомості про рахунок і операції з ним стають відомі операторам зв'язку.

WAP-банкінг - тип дистанційного обслуговування, при якому стільниковий телефон використовується по прикладу персонального комп'ютера для доступу до банківських послуг. Перевагами WAP-банкінгу у частині надання дистанційних банківських послуг є:

- простота навігації по інтернет-ресурсам банку;
- простота введення і виведення інформації;
- відсутність обмежень, що притаманні SMS-банкінгу.

Типи послуг, що надаються за допомогою WAP-банкінг мало відрізняються від послуг, що надаються через можливості інтернет-банкінгу, а саме:

- отримання інформації про банк;
- управління рахунка: поповнення і платежі з рахунків, отримання виписки по рахункам та ін.;
- отримання інформації про курси валют, ціну акцій та ін. [7]

Ще одним досить поширеним видом дистанційного обслуговування клієнтів банками є обслуговування з використанням пластикових карток. Пластикові картки - засіб, який містить певний вид інформації, що використовується для доступу і користування певними інформаційними системами. У банківській сфері пластикові картки використовуються для організації розрахунків без використання готівки. На практиці пластикові картки можуть виготовлятися не тільки із пластмаси, а й з спеціально обробленого картону, металу. Класична пластикова карта - це пластина стандартних розмірів (довжина 85,6 мм, ширина 53,9 мм, товщина 0,75 мм), виготовлена з спеціальних матеріалів. Схематично розміри і вид лицевої сторони магнітної картки зображені на рис.1.1.



Рис. 1.1. Магнітна картка

Банківська пластикова картка використовується для ідентифікації особи, якій вона видана. Також вона може використовуватись для доступу до рахунків, операції за ними, зняття готівки чи оплати послуг за допомогою картки. Пластикові картки можуть бути виготовлені різними способами. Зазвичай на картку наноситься наступна інформація:

- назва і логотип банку-емітента;
- приналежність картки до певної платіжної системи;
- прізвище, ім'я, по-батькові особи, якій видається картка;
- термін дії картки;
- номер картки (рахунку);
- інша інформація.

За способом запису інформації на карту можна виділити наступні види карток:

- картки з графічним записом;
- картки з штрих-кодуванням;
- карти, виготовленні з використанням ембосування;
- магнітні картки;
- картки з мікросхемою;
- оптичні картки;
- смарт-картки. [8]

Сьогодні найбільшого поширення набули магнітні пластикові картки через їх зручність, поширеність, простоту виготовлення і використання. Як правило, магнітна виготовляється з пластику, на зворотному боці якої розташована магнітна смуга з інформацією об'ємом близько 100 байт пам'яті і місцем для зразку підпису особи, якій картка видана. Магнітна смуга призначена для зчитування спеціальними пристроями (банкомати, термінали) і містить інформацію про номер карти або рахунку, інформацію про її власника, персональний ідентифікаційний номер та інша інформація. Зазвичай магнітна смуга складається з трьох доріжок, на кожній з яких може бути записана певна інформація. Магнітні картки можуть бути використані для роботи у 2-ох режимах:

– on-line режим передбачає, що операції і інформація які здійснюються за допомогою карти у короткий час передаються і обробляються відповідними апаратними засобами. При такому режимі роботи перевіряється стан рахунку власника картки, дійсність картки. Після завершення операції кошти в режимі реально часу списуються з рахунку платника і зараховуються на рахунок одержувача;

– off-line режим передбачає, що інформація про операції з картою не передається у відповідні хост-центри а зберігається на терміналі, що використовувався для здійснення операції. Через більш значний проміжок часу ніж в режимі реального часу термінал передає всю накопичену інформацію в банк. [9]

Важливим питанням при виготовленні і користуванні пластиковими картками з магнітною смугою стає питання захисту інформації. Цей спосіб запису інформації не забезпечує належного рівня захисту від неправомірної зміни і зчитування інформації, виготовлення підробок чи крадіжки карти з подальшим її використанням. У цьому питанні смарт-картки більш захищені і пристосовані до використання в сучасних платіжних системах.

Смарт-карта або інтелектуальна картка - картка стандартного взірця з впаяною в неї мікросхемою. Смарт-картки розрізняють за типом мікросхеми, що в них використовуються. Так найпростіша мікросхема забезпечує тільки контроль за записом чи зчитуванням інформації з пам'яті карти, а складніші можуть виконувати операції з оброблення значних масивів інформації, певні обрахунки з подальшим записом та передачею їх смарт-карткою.

Смарт-картки можуть бути виготовлені з використанням широкого спектру технологій і, як наслідок, їх можна класифікувати за такими критеріями:

1. Залежно від типу мікросхеми, з використанням якої виготовлено картку:

– картки з програмованим постійним пристроєм для запам'ятовування (PROM) - найпростіший вид смарт-картки, що застосовуються при оплаті за телефонні розмови;

- картки з енергозалежною перепрограмованою пам'яттю (EEPROM) - використовуються в основному для зберігання персональних даних;
- картки із захищеною перепрограмованою пам'яттю - дозволяють використовувати функцію захисту інформації і доступу до неї тільки після введення спеціального коду. Використовуються в розрахунках, де необхідне захищене зберігання даних;
- багатофункціональні картки містять великий об'єм пам'яті, спеціальний мікропроцесор і вбудовану операційну систему, що дозволяють власнику такої картки виконувати досить широкий спектр операцій.

2. За призначенням смарт-картки:

- так звані картки-лічильники - використовуються для контролю за кількістю чи інтенсивністю операцій, що виконуються з їх використання. Наприклад: телефонні картки, картки для оплати за проїзд, автостоянку та ін.;
- картки, оснащені модулем запису інформації - картки пам'яті, використовуються для запису і зберігання певних даних. Ці картки у свою чергу поділяються на 2 групи: картки з захищеною і картки з незахищеною пам'яттю. Як впливає з назви карти з захищеною пам'яттю мають певний сектор, захищений від запису чи зчитування інформації без попередньої ідентифікації користувача, у той час як карти з незахищеною пам'яттю такою функцією не наділені;
- картки з мікропроцесором - модифікація карток з пам'яттю, що дозволяє карткам з мікропроцесором не тільки зберігати а й обробляти дані. Такий вид карток забезпечує найбільш широкий спектр операцій, що можуть бути виконані з використання карток.

3. За типом передачі інформації з карти на зчитуючі термінали:

- картки з контактними мікросхемами;
- безконтактні картки. [10]

Один з прогресивних видів банківського обслуговування є випуск і розповсюдження супер смарт-карток. Такі картки, крім стандартних послуг, що можуть надаватися за допомогою смарт-карток, оснащені міні екраном і клавіатурою для виводу і вводу даних. Супер смарт-картка може поєднувати

функції кредитної і дебетної карти, електронного гаманця, може бути використана як записна книжка, годинник, проводити нескладні математичні розрахунки, наприклад конвертацію валют, та виконувати ще ширший спектр операцій. Основною проблемою таких карток є їхня висока вартість, але у майбутньому використання їх може поширюватись через високий потенціал і перспективність таких карток.

Ще один перспективний спосіб використання карток - обслуговування їх у безконтактному режимі, тобто виконання операцій і надання послуг не вимагають обов'язкового контакту власника картки з терміналом. Перевагами такого виду обслуговування є:

- порівняно велика швидкість обміну інформацією між апаратною базою і картокою;
- висока надійність і запас міцності картки - не потрібен контакт з терміналами, що виключає механічний знос картки;
- значно вищий ступінь захисту від підроблення порівняно з іншими видами карток.

Сучасна банківська система недостатньо широко використовує такий тип обслуговування через його високу ціну, недостатній, хоч і високий рівень захисту інформації, проблеми вводу нового продукту такого типу на ринок.

Ще одним новітнім, але мало поширеним у банківській сфері засобом обслуговування є надання послуг з використання лазерних карток. Технологія карток з оптичною пам'яттю була винайдена у 1982 році, але не отримала широкого розповсюдження через ряд причин:

- одноразовий запис інформації на карту, що є не вигідним у банківській сфері;
- висока ціна як самих карток так і засобів запису і зчитування.

Обслуговування пластиковими картками досить поширене у сучасній банківській практиці, оскільки воно досить вигідне і для клієнта, і для банківської установи з таких причин:

– простота обслуговування картки - при закордонних подорожах виникає значно менше проблем, ніж при використанні готівки. Немає необхідності конвертації валюти через готівку;

– зручність використання карток - відпадає необхідність використання готівки, і як наслідок - зниження ризику втрати коштів чи отримання підробленої готівки;

– економія і дохід використання карток - зниження затрат, що виникають при конвертації, інкасації і використанні готівки, дохід, який приносять кошти, розташовані на карткових рахунках.

Прикладом сучасних терміналів для обслуговування карток можуть бути пристрої, зображені на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Приклад пристроїв для мобільного обслуговування карток - POS-термінали

Ще одним способом дистанційного банківського обслуговування є обслуговування за допомогою банкоматів і терміналів. За своєю суттю ці способи не є самостійними, але можуть надавати широкий спектр банківських послуг. Так, банкомати майже не використовуються без участі пластикових карток, а термінали є засобами доступу до банківських інтернет послуг. Перелік послуг, що надаються через банкомати і термінали ідентичний до послуг, що надаються засобами інтернет-банкінгу і пластикових карток.

Нині послуги, що надаються банком через Інтернет втратили міжособистісне спілкування, відсутній прямий контакт з клієнтом - «обличчям до обличчя».

Ще одним видом дистанційного обслуговування, що дозволяє отримувати консультацію від високваліфікованими фахівця, при цьому не має значення в якому місті чи в якій країні в даний час перебувати клієнт є відеобанкінг. Географія розповсюдження відеобанкінгу не має обмежень, оскільки динамічно розвивається інтернет технологія і на її базі цей продукт може використовуватись досить широкою аудиторією. Таким чином, Video-banking допоможе відновити міжособистісне спілкування незважаючи на те, що клієнт і офіс банку знаходяться за тисячі кілометрів один від одного. Переваги Video-banking:

- величезна цільова аудиторія;
- отримання клієнтом максимального спектру банківських послуг, можливість більш якісно задовольняти потреби клієнта;
- швидкість поширення банківських продуктів зросте незалежно від місця розташування банку;
- можливість скоротити витрати на відкриття додаткових офісів, клієнтові немає необхідності купувати і встановлювати будь-яке програмне забезпечення. [62]

Класифікувати банківські електронні послуги можна за такими критеріями:

1. За засобом доступу клієнта до банківської послуги:

- телефон;
- мобільний телефон;
- персональний комп'ютер;
- факс;
- банкомат, термінал;
- супер смарт-картки;
- смартфон (комунікатор). [11]

Кожен з засобів зв'язку може використовуватись у відповідному випадку, так мобільний телефон чи смартфон - мобільні засоби доступу до інформації, а персональний комп'ютер чи факс - стаціонарні.

Схематичне зображення даної класифікації подається на рис. 1.3.

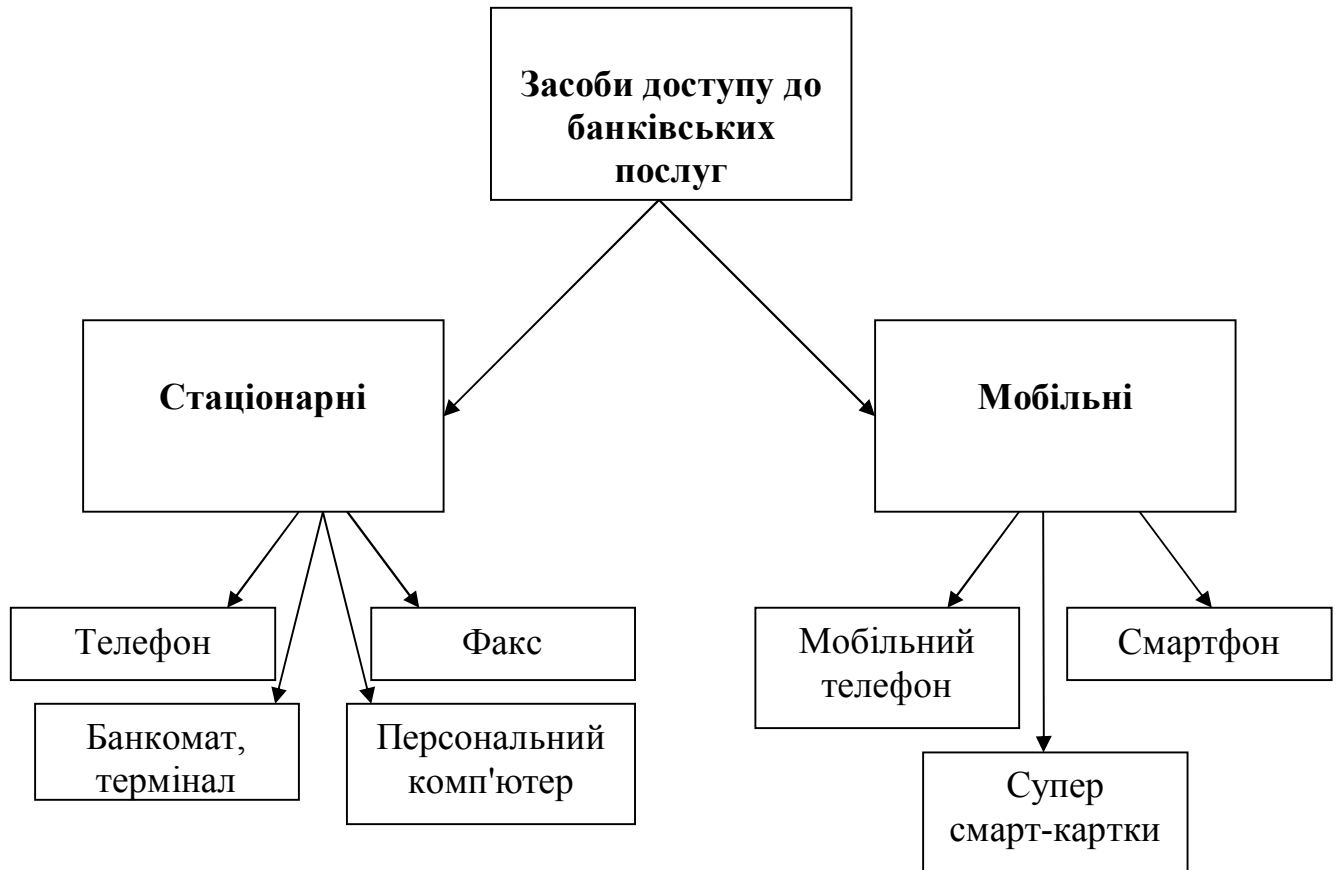


Рис. 1.3. Засоби доступу до банківських послуг

2. За ступенем автоматизації:

– з участю персоналу банку (операції через телефон чи інші засоби зв'язку з участю оператора);

– без участі персоналу банку (самообслуговування через банкомати, термінали, автоматичні повідомлення та ін.).

3. За часом відгуку системи:

– робота в режимі реально часу;

– робота в файловому режимі.

4. За необхідністю використання спеціального програмного забезпечення:

– з використанням спеціального ПЗ (на смартфонах);

– без використання спеціального ПЗ (через смс повідомлення, через телефон).

Загалом класифікація електронних банківських послуг може бути значно ширшою. Наприклад, оскільки електронні банківські послуги - це модифікація традиційних банківських послуг, то їх можна класифікувати за тими ж критеріями, що і традиційні банківські послуги (кредитні, депозитні, розрахункові).

Одною з основних проблем в сфері надання дистанційних банківських є питання захисту інформації при наданні цих послуг. Впровадження і використання дистанційних банківських послуг неможливе і збиткове без використання належних засобів захисту інформації. Цю проблему проблематично вирішити силами однієї банківської установи, а тому вона потребує комплексного і системного підходу. Організація захисту банківської інформації може відбуватися на двох рівнях:

- загальний захист усієї банківської інформації;
- захист інформації і забезпечення безпеки у сфері надання дистанційних банківських послуг.

Системи захисту інформації мають забезпечувати мінімальні умови для функціонування системи дистанційного обслуговування:

- ідентифікацію суб'єктів банківських відносин (клієнт, банк, посередники);
- забезпечення безпеки передачі інформації: захист каналів передачі інформації і інформаційних носіїв;
- кодування і шифрування змісту переданої інформації;
- забезпечення загальної стійкості і виключення можливості збоїв систем дистанційного банківського обслуговування. [12]

Як правило, сегмент електронних банківських послуг обслуговують окремі від загальнобанківських апаратних потужностей. Системи електронного банкінгу розміщуються в окремому мережевому сегменті з окремою схемою захисту. При впровадженні і вдосконаленні таких систем проводять ретельне налаштування апаратних і операційних засобів, що слугують базою для виконання відповідних операцій. Налаштовується окрема система захисту

ізолювана від загальної мережі банку, виключається зовнішній доступ до баз даних банківської установи в цілому та інформації, що у них зберігається.

Сучасна банківська система активно використовує і поширює спектр банківських послуг, що надаються як фізичним так і юридичним особам у вигляді дистанційного обслуговування. Ці системи збільшують гнучкість і зручність як банківської системи в цілому, так і окремих банківських послуг.

Перевагами використання електронних банківських послуг є:

- економія часу і коштів - використання систем дистанційного обслуговування зменшує час, необхідний для надання послуг, зникає необхідність операцій з готівкою та відвідування відділень банку;

- оперативність - можливість отримання оперативної інформації про послуги і стан ринку загалом, можливість оперативно реагувати на зміни ситуації на ринках;

- мобільність - можливість отримання банківських послуг практично у будь-який час і у будь-якому місці;

- простота у використанні послуг - немає необхідності завантажувати і встановлювати спеціальне програмне забезпечення. [63]

Спектр послуг, що надаються через системи дистанційного обслуговування практично повністю дублює спектр послуг, які клієнт може отримати у відділенні банку. Для споживача банківських послуг ціна обслуговування засобами електронного банкінгу може бути до трьох разів нижчою, ніж традиційне банківське обслуговування. [6]

Впровадження і використання систем дистанційного обслуговування вважаємо прибутковим та перспективним і з точки зору банківських установ:

- зменшення затрат на персонал, обслуговування великих відділень і на кожну окрему послугу;

- можливість розширення клієнтської бази, що позитивно впливає на обсяги прибутку і на місце банківської установи на ринку загалом;

- можливості оперативного реагування на запити клієнтів, що є істотною конкурентною перевагою;

- розробку і втілення у практику нових систем управління і обліку та ін.

1.2. Еволюція банківських електронних послуг: етапи становлення і розвитку

Історично банківські електронні послуги розвивалися дуже динамічно. Еволюція дистанційного банківського обслуговування, починаючи з примітивних електронних машин і закінчуючи сучасними засобами зв'язку, зайняла не більше ста років. Автоматизація і перехід на системи дистанційного обслуговування зумовлена низкою факторів, без яких цей розвиток був би неможливим, а саме:

- необхідність розширення клієнтської бази;
- зниження затрат на обслуговування кожного окремого клієнта;
- розширення асортименту послуг;
- спрощення і прискорення виконання банківських операцій;
- використання більш ефективніших схем управління і маркетингу;
- підвищення рівня конкурентоспроможності банківської установи і закріплення його позицій на ринку.

Історично склалося так, що перші системи дистанційного і автоматизованого банківського обслуговування виникли в США у виді автоматизації обробки чеків і управління рахунками по телефону. Вперше послуги з дистанційного обслуговування клієнтів по телефону почали надавати комерційні банки США в 60-х - 70-х роках ХХ століття. Пройшовши розвиток з простого управління рахунками по телефону цей вид послуг трансформувався в сучасний мобільний банкінг, що є досить поширеним як в Україні так і закордоном. Одним з ключових моментів розвитку банківських електронних послуг стало використання засобів інтернету в обслуговуванні клієнтів. Сучасні системи такого типу носять назву Internet-banking або PC-banking. Ці системи є досить вигідними як для клієнтів, так і для банківських установ. Так обслуговування клієнта можливостями інтернет-банкінгу в середньому в 2-4 рази дешевше ніж надання аналогічних послуг у відділеннях банку. Обслуговування каналів зв'язку при інтернет-банкінгу потребує до 10 разів менше коштів, ніж обслуговування традиційних каналів зв'язку. Порівняння

ціни традиційного банківського обслуговування з можливостями інтернет-банкінгу подано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Порівняльна характеристика традиційних методів торгівлі з методами інтернет торгівлі [14]

Найменування послуги	Ціна продажу в традиційних системах (дол. США)	Ціна продажу в Інтернеті (дол. США)	Економія (%)
Банківські послуги	1,08	0,1	89
Авіа білети	8,0	1,0	87
Програмне забезпечення	15,0	0,5	90
Страхові поліси	400-800	200-400	50

Вперше інтернет-банкінг почав використовуватись в США у 1995 році, а причиною цьому стали юридичні фактори, а саме - заборона чи обмеження відкриття відділень банками у інших штатах. Сьогодні інтернет-банкінг поширений практично в усіх країнах світу, а найбільш розвинений в США, Австрії, Швейцарії, Швеції, Фінляндії і Кореї. Цей вид надання банківських послуг стає ще більш привабливим для банків з огляду на те, що кількість користувачів Інтернетом за останні 5 років подвоїлась і складає майже 2,5 млрд. [13]

Сучасні банківські системи ведуть розвиток дистанційного обслуговування в таких напрямках:

- банківські електронні послуги для корпоративних клієнтів;
- банківські електронні послуги для фізичних осіб;
- електронне обслуговування міжбанківських операцій;
- віртуальний банкінг;
- інвестиційні операції з використанням електронних засобів зв'язку;
- страхові і консалтингові послуги та ін.

Аналізуючи розвиток електронних банківських послуг можна виділити 3 основних етапи такого розвитку:

- система "клієнт-банк" (для юридичних осіб) і домашній банкінг (для фізичних осіб);
- надання послуг з використанням мобільних телефонів (WAP-банкінг);
- Інтернет-банкінг як найбільш сучасний і перспективний етап розвитку.

Схематично етапи розвитку дистанційного банківського обслуговування зображено на рис. 1.4.

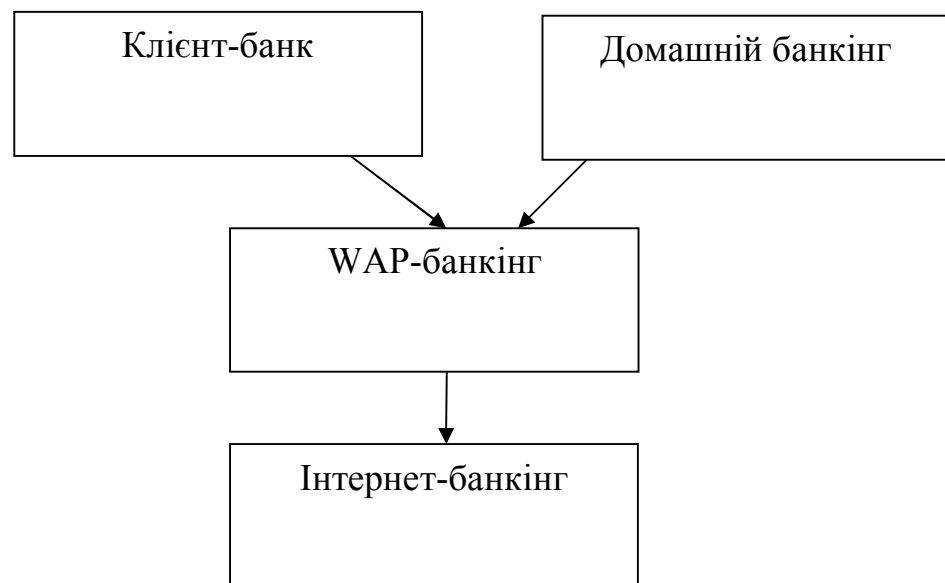


Рис. 1.4. Етапи розвитку дистанційного банківського обслуговування [14]

У кожній сучасній операції з використанням дистанційних форм обслуговування були свої основи у вигляді традиційних банківських послуг. Цей взаємозв'язок зображено на рис. 1.5.

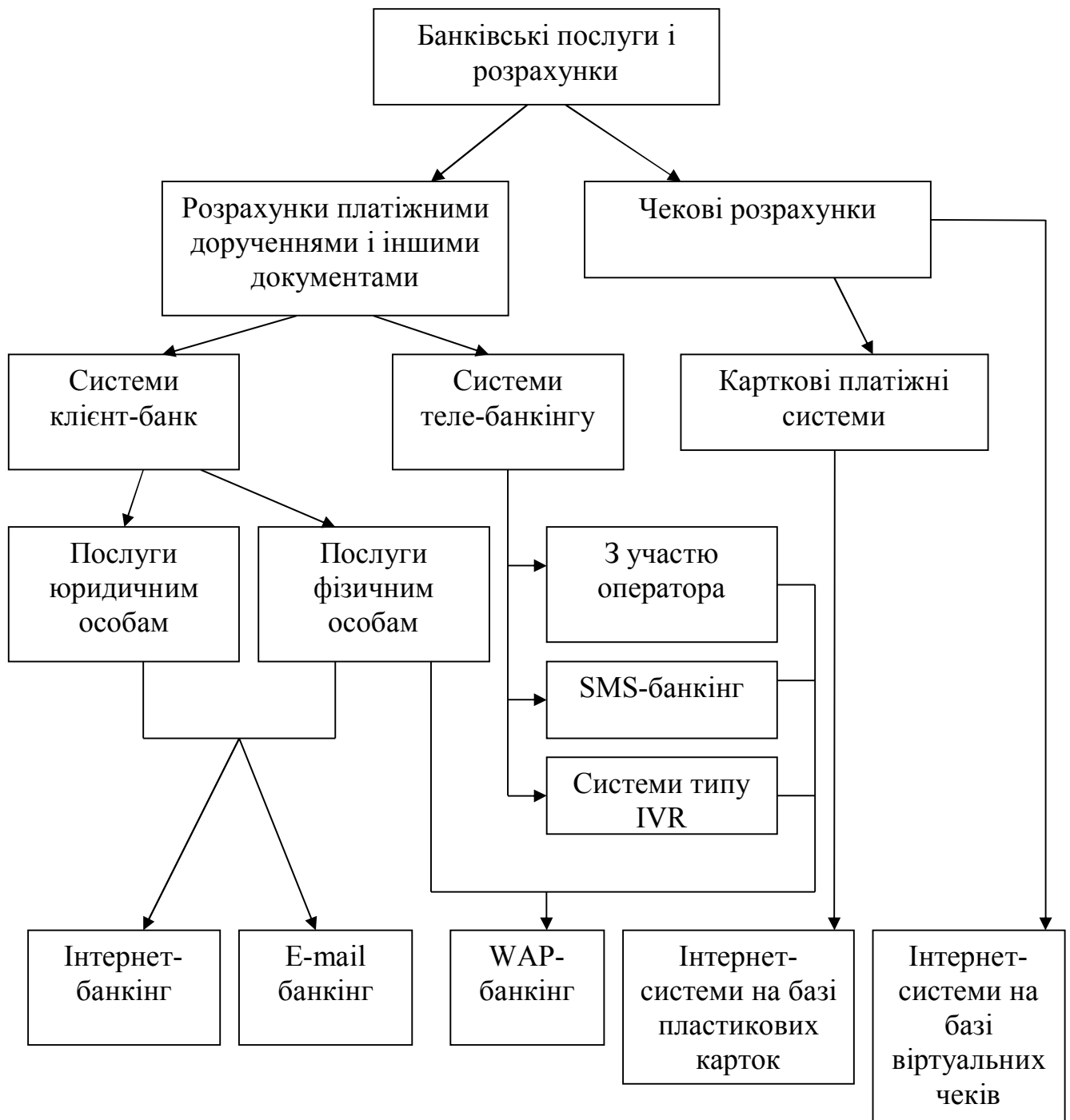


Рис. 1.5. Еволюція традиційних банківських послуг в електронні банківські послуги [14]

Історичний розвиток кожного виду дистанційного банківського обслуговування має свої особливості і критерії розвитку.

Концепцію пластикової картки вперше висунув Едуард Белламі ще в 1880 році. Перші пластикові картки з'явилися в США в 1914 р. і використовувались для отримання споживчих кредитів. З метою залучення постійних клієнтів великі універмаги США стали видавати своїм клієнтам так звані пластикові

картки. Дещо пізніше, на початку 1920-х років нафтові компанії США випускають картки, з використанням яких водії можуть оплачувати послуги на бензоколонках. У 1928 р. прообразом пластикових карток став металевий ярлик - Charga-Plates, на якому було видавлене ім'я й адреса клієнта.

У 1936 р. ряд американських підприємств об'єдналися з метою спільного кредитування клієнтів, таким чином виникла схема, що одержала назву Universal Air Travel Plan (UATP). У першому варіанті проти депозиту клієнта випускалась кредитна книжка, а згодом ця схема стала виконувати операції, схожі до операцій з пластиковими картками. Оцінивши перспективи і переваги таких операцій деякі з великих банків почали випускати свої пластикові картки. Саме з випуску банками платіжних карток клієнтам почали створюватись карткові платіжні системи, в яких банк виступав емітентом. Для клієнта використання пластикової картки дозволяло здійснювати покупки в мережах магазинів, ресторанів та інших закладів, що приймали до оплати пластикові картки. Першими на ринку пластикових карток були відомі нині усьому світу Bank of America, Master Card, American Express, Visa International. У наступні 30 років функціонал пластикової картки поступово розширювався, вступили в силу такі нововведення:

- плата за фінансові послуги;
- тридцяти денний період відстрочки за платежами;
- мінімальна місячна плата та ін.

Ці заходи дозволили банківським установам збільшити обсяги прибутку від операцій з використання пластикових карток і зробили цю сферу послуг ще більш привабливою для банківського сектору.

Ера сучасної універсальної кредитної картки почалася в 1949 р. з утворення Diners Club (Обідній клуб). Постійні відвідувачі ресторанів, що мають гарну репутацію, могли одержати картку "DC" і пред'являти її в багатьох ресторанах Нью-Йорка замість готівки. Ресторани передавали копії рахунків у "DC", який щомісяця виставляв клієнту загальний рахунок. Клієнт розплатувався з "DC", а той - з ресторанами.

У 1966 році Bank of America розпочав продаж ліцензії іншим банкам на проведення операцій з картками типу BankAmericard. Почалось розширення операцій по всій країні, що було підтримано великими банками і привело до утворення національної карткової системи Interbank Cards Association.

Наприкінці 1960-х Bank of America і Interbank провели спільну кампанію розсилання карток поштою. Цей хід дозволив за короткий час збільшити кількість користувачів пластикових карток на мільйони. Паралельно з цим відбувалося стрімке зростання кількості фірм, що використовували національну карткову систему. Усі ці зміни змусили банки, що випускали незалежні картки, приєднуватися до однієї з двох національних систем. В результаті усіх вище описаних подій до 1978 року більше 11 тисяч банків приєдналися до однієї чи до двох систем. Об'єми річних продаж за пластиковими картками досяг 44 млрд. доларів США, а більше 50 млн. американців стали власниками мінімум двох банківських карток.

В зв'язку з ростом помилок при обробці великих об'ємів інформації та шахрайства, Федеральна комісія з торгівлі в 1970 році прийняла рішення заборонити розсилання поштою карток, що не були замовлені клієнтами. Вже 1972 році Федеральна резервна система США стала першою установою, що виконувала функції по регулюванню індустрії карток, а закон 1973 року забезпечив захист власників карток від несанкціонованого використання рахунків та інформації з карток.

Після розвитку двох національних платіжних систем ринок платіжних карток став стрімко зростати. Уже з початку 1950-х кредитні картки з'явилися в Європі, коли British Hotel & Restaurant Association випустила картку BHR. Серед американських компаній, що діяли в Європі, домінувала Diners Club. У 1972 році Americard заявила про початок операцій більш як у 70 країнах, але швидке поширення відбувалося тільки у Великобританії, де компанія придбала картку Barclay's. Європейські банки не були зацікавлені у підписанні угоди, підкоряючи себе найбільшому банку Америки. Ці фактори спрацювали на руку Interbank, що досяг угод з EuroCard, найбільшою системою універсальних карток у Європі, і з Access, найбільшою системою Великобританії.

На радянський ринок пластикові гроші вийшли лише наприкінці 1960-х років. Першими були пластикові картки Diners Club International. Представники цієї системи підписали з Держкоммайном в особі ВАТ "Інтурист" агентську угоду про обслуговування в СРСР цієї платіжної системи. У 1974 році аналогічна угода була підписана з Visa International, у 1975 році з Evrocard, Master Card, у 1986 році з JBC International. Обслуговувалися за пластиковими картками винятково іноземці, форма обслуговування носила прихований характер і виконувала сервісні функції, що надавалися Інтуристом виключно для своїх клієнтів. Зміни, що почалися в нашій країні в середині вісімдесятих років, які ознаменували собою початок залучення банківської системи до західних стандартів, створили підґрунтя для появи пластикових карток.

До сучасних платіжних систем відносяться VISA International, Mastercard International, American Express, Diners Club International, JCB International, що значно відрізняються як за кількістю банків-учасників, так і за кількістю емітованих платіжних карток. [15]

Одним з прогресивних методів дистанційного обслуговування є Інтернет-банкінг. Розвиток цієї форми обслуговування розпочав банк США 18 жовтня 1995 року Security First Network Bank. Менш ніж за два роки діяльності середньомісячний приріст його капіталу становив 20%, активи зросли до 40 млн. доларів, а кількість клієнтських рахунків – до 10 тисяч. На європейському ринку першим банком, що використав цю технологію став німецький Advance Bank, що розпочав свою діяльність у 1996 році і поступово переріс в портал, що надає комплексні фінансові послуги. На сьогодні інтернет-банкінг став одним з динамічніших видів дистанційного обслуговування. Практично усі великі банки світу так чи інакше використовують інтернет-банкінг у своїй діяльності і як показали практика це йде тільки на користь як банківським установам, так і їх клієнтам. В Україні лідерами по наданню послуги інтернет-банкінгу є такі банки: Приватбанк, Райфайзен Банк Аваль, Укрсоцбанк, Укрексімбанк, Universal Банк, ОТП Банк, Альфа-Банк, ПУМБ, Банк Форум, VAB BANK. [16] Основними проблемою в розвитку як вітчизняного так і зарубіжного інтернет-банку стали наступні дві проблеми: недостатній рівень правового регулювання

операцій, що здійснюються через можливості інтернет-банкінгу і проблеми захисту інформації і каналів зв'язку, що використовуються при такій схемі дистанційного обслуговування. [13]

Загалом інтернет-банкінг досить поширена банківська послуга, що має шанси розвинутись в глобальну систему обслуговування клієнтів.

1.3. Сучасні банківські електронні послуги, їх поширення і основні тенденції розвитку

Нині практично не залишилось банків, які у своїй діяльності не використовують жодного із видів дистанційного обслуговування і, як наслідок, електронні банківські послуги поширені практично усюди, де діє хоча б одна банківська установа. Основна відмінність полягає у тому, що не всі банки використовують потенціал дистанційного обслуговування повністю. Загалом спектр банківських електронних послуг сучасних банків налічує такі види послуг і операцій:

- операції з пластиковими картками (магнітні і смаркт-картки, диференціація карток по багатьом критеріям: кредитні, дебетні, пенсійні, соціальні та інші);

- телефонний банкінг - управління рахунками і послугами за допомогою телефону, мобільного телефону, SMS повідомлень, отримання консультаційних і інформаційних послуг по телефону;

- інтернет-банкінг - широкий спектр послуг, що надається через засоби всесвітньої мережі: системи типу Приват24, інформаційні і консультаційні послуги в Інтернеті, надання послуг з використанням смартфонів та ін;

- самообслуговування в терміналах і банкоматах на основі як карткових розрахунків, так і з використанням інших засобів ідентифікації особи;

- новітні банківські електронні послуги - супер смаркт-картки, мобільні банківські термінали та інші, ще не досить поширені але вже перевірені і діючі послуги.

Найпоширенішим видом дистанційного банківського обслуговування на сьогоднішній день залишається телефонний банкінг. Цей вид електронних

банківських послуг досить поширених у світі, а в останній час впроваджується і у вітчизняній банківській системі. Абсолютна більшість західних банківських установ використовують можливості телефонного банкінгу для надання різноманітних банківських послуг: управління рахунками і простими операціями, поповнення рахунку, оплата послуг, отримання інформації про стан рахунку та ін. В Україні телефонний банкінг з'явився нещодавно і зараз перебуває у стадії становлення, так за допомогою телефону українські банки надаються такі послуги:

- перевірка балансу на картковому рахунку;
- блокування втраченої картки;
- поповнення мобільного телефону;
- встановлення ліміту на зняття готівки чи оплату послуг з карткового рахунку;
- зміна ПІН-коду картки;
- поповнення рахунку на різноманітних Інтернет ресурсах.

Як і розвиток усіх інших банківських послуг можливості телефонного банкінгу розвиваються і дозволяють користуватись усе більшим спектром банківських послуг за допомогою лише телефону. Новітнє програмне забезпечення дозволяє:

- використовувати телефон як засіб доступу до інтернет-банкінгу, що фактично породжує симбіоз телефонного банкінгу і інтернет-банкінгу;
- використовувати телефон як пристрій для зчитування карток систем Visa та MasterCard і здійснювати операції з ними;
- використовувати телефон для ідентифікації в мережі банкоматів і операцій з готівкою;
- за допомогою телефону отримувати допомогу в режимі реального часу, наприклад, повідомляти про поломки банкоматів чи терміналів і оперативно вирішувати проблеми, що можуть виникати;
- переказувати кошти за допомогою спеціального програмного забезпечення;

– отримувати довідкову інформацію про місце розташування банкоматів, відділень і магазинів-партнерів банківської установи та багато інших послуг.

Для прикладу, користувачі послуги "Мобільний банкінг" Банку Райффайзен Банк Аваль отримують такий спектр послуг:

– отримують інформацію про надходження чи списання коштів з їх карткового рахунку, про операції з картою;

– в будь-який момент часу і з будь-якого місця за допомогою SMS-команд можуть отримати інформацію по балансу карткового рахунку, перелік рахунків, інформації про списання та зарахування коштів, заблокувати картку та ін.

Підключення до послуги можливе для всіх користувачів пластикових карт Райффайзен Банку Аваль, які є абонентами операторів мобільного зв'язку МТС, Jeans, Київстар, Djuice, Голден Телеком, Life ;), Utel:

– при відкритті рахунку;

– через банкомат Райффайзен Банку Аваль;

– за допомогою телефонного дзвінка в Інформаційний центр банку по телефонам 0 (800) 500-500 з стаціонарного телефону на всій території України, 490-88-88 в місті Києві, 521 безкоштовно з мобільного телефону для абонетів МТС. [17]

Також Райффайзен Банк Аваль розробив інструкцію для власників мобільних телефонів - власників платіжних карток ВАТ «Райффайзен Банк Аваль», що дозволяє спростити операції з використанням мобільного телефону додаток А.

Поширеним видом банківських електронних є пластикова картка. Послуги і операції, що здійснюються за допомогою пластикових карток розраховані на фізичних і юридичних осіб. Сучасні пластикові картки використовуються в Україні для виконання таких операцій (по мірі зменшення попиту):

1. Зняття готівки через мережу банкоматів
2. Зняття готівки через касу банків

3. Оплата товарів і послуг через спеціалізовані термінали.

Поступово частка безготівкових операцій з використанням платіжних карток збільшується, а відповідно обсяг операцій з готівкою зменшується, хоча і зараз їх обсяг значно більший ніж в розвинутих країнах Європи. Загалом обсяг безготівкових операцій з використанням карток в країнах Європи складає близько 80-90% від загального обсягу операцій, для здійснення яких використовуються банківські платіжні картки. [18]

Обсяг користувачів банківськими платіжними картками поступово але неухильно збільшується. Так у 2008 році кількість користувачів платіжних карток становила 43,6% населення України віком старше 16 років. В 2009 році цей показник збільшився до 44%, в 2010 році склав 47,3%. На сьогоднішній день частка користувачів платіжних карток становить більше 50% від усього населення України. За рівнем користування картковими засобами розрахунку Україна приблизно відповідає - Росії, Румунії, Болгарії. У світовій практиці частина населення, що використовують платіжні картки значно більше, так у Греції картками користуються більше 60% населення, в Австрії - більше 85%, у Великобританії - більше 90% населення.

[19]

Для сучасного ринку характерна гостра конкуренція банківських установ щодо обслуговування клієнтів з використанням пластикових карток. Усе більша частина клієнтів зацікавлюється саме цим видом обслуговування через його зручність, простоту і доступність. Поступово пластикові картки виключають з обігу чекові книжки і готівку, використання пластикової картки значно розширює спектр послуг, що можуть надаватися клієнтам банківських установ. Кожен з банків намагається якомога точніше і найповніше задовольнити потреби клієнтів, надаючи все ширший спектр послуг з використанням пластикових карток. Конкуренція відбувається не лише за ціновим фактором, а й факторами зручності і простоти використання картки для клієнта. Розробляються нові форми їх обслуговування, розширюється мережа підприємств, що приймають до оплати картки. Лідером карткового ринку в Україні є ПриватБанк, друге місце по обсягу обслуговування карток

займає «Райффайзен Банк Аваль», третє - «Ощадбанк», далі «Укрсоцбанк», «Укрексімбанк», «Укргазбанк», «ВТБ Банк», «Брокбизнесбанк», «Кредитпромбанк, «ОТП Банк». [20]

Нині найдинамічнішим видом електронних банківських послуг є інтернет-банкінг. Виникнувши не так давно, як інші види дистанційного обслуговування він набирає обертів через зручність і цінові переваги такого виду послуг. Як для світової банківської практики, так і для вітчизняного банківського сектору характерним є стрімкий розвиток інтернет-банкінгу, збільшення кількості банків, що надають подібний вид послуг, розширення клієнтської бази. У світовій практиці два банки із трьох надають послуги через систему інтернет-банкінгу, і абсолютна більшість банків так чи інакше використовують Інтернет для реклами, надання інформаційних та консультаційних послуг. Сучасний інтернет-банкінг може запропонувати клієнтам майже весь той перелік послуг, що й класичне банківське відділення, а саме:

- управління і виписки за рахунками;
- платежі за товари і послуги;
- замовлення різноманітних послуг і товарів;
- блокування рахунків і встановлення лімітів на виконання певних операцій;
- платежі як в національній, так і в іноземній валюті;
- обмін валют;
- придбання ваучерів передоплачених послуг;
- депозитні і кредитні операції ті ін.

В Європі інтернет-банкінг найпоширеніший в Німеччині - більше 40% відсотків банків надають послуги інтернет-банкінгу і більше 60% населення користуються цими послугами. У Великобританії - більш ніж 35% банків що надають послугу і більше ніж половина населення користуються нею. У Швеції - більше ніж половина банків працюють з використанням інтернет-банкінгу і частка користувачів цими послугами сягає 70%. Досить широко інтернет-банкінг досить поширений у скандинавських країнах: Ірландія, Фінляндія,

Голландія. Саме там найбільша у світі частка населення, що користуються послугами інтернет-банкінгу. Загалом по Європі більше 45% банків надають послуги через інтернет і більше ніж половина усієї клієнтської бази використовують цей вид дистанційного обслуговування. [21]

В Росії інтернет-банкінг вперше почав використовувати Автобанк в травні 1998 р. У той час ринок приватних вкладів мав значний потенціал. З початку 2000 р. лише два російських банки - «Автобанк» і «Гута Банк» (нині ВТБ 24) пропонували повно функціональний банківський сервіс через Інтернет своїм приватним клієнтам, та кілька банків експериментували з інтернет-версіями систем «клієнт-банк» для корпоративних клієнтів. Повноцінний ринок банківських інтернет-послуг почав формуватися в Росії в 2000 році, коли не одиниці, а десятки банків стали розвивати інтерактивне банківське обслуговування через Інтернет. Банки, які роблять ставку на розвиток Інтернет-банкінгу, замислюються про введення унікальних послуг, що можуть відрізнити банківські послуги їх банку від інших. Так, в електронному офісі Сітібанку можна поміняти пін-код картки. У «Авангарді» через інтернет-банк клієнту надається можливість подати заяву на збільшення ліміту по кредитці, а потім дізнатися про прийняте рішення. В електронній системі Промсвязьбанка є готові шаблони з реквізитами для оплати штрафів ГИБДД. Урса-банк першим в Росії ввів можливість придбання авіа - і залізничних квитків в режимі онлайн. [22, 23, 24]

В Україні інтернет-банкінг також стрімко набирає оборотів. У 2010 році про нові послуги банків дізнавались через приблизно 6% користувачів, у 2011 році - більше 7%, у 2012 - більше 10%. Хоч відносна частка користувачів вітчизняного інтернет-банкінгу поступово збільшується України за часткою банків, що надають такі послуги і за часткою користувачів займає далеко не лідируючі місця у світовому рейтингу.

З вітчизняних банків послуги надають послуги через Інтернет наступні банки: Альфа-Банк, ВАВ Банк, Дельта Банк, ЕРДЕ Банк, Кредобанк, ОТП Банк, Ощадбанк, Приватбанк, ПУМБ, Райффайзен банк Аваль, Укрексімбанк, Укрсоцбанк, Фінанси та Кредит та інші. З діючих сьогодні банків першим на

ринок інтернет послуг вийшов ПриватБанк (інтернет-банк діє з 2000 року). Укрексімбанк вийшов на ринок інтернет послуг у липні 2004 року, банк "Фінанси та кредит" - у грудні 2009 року, Дельта Банк - травень 2010, банк Форум - грудень 2010, VAB Банк - березень 2011 року, Ощадбанк - грудень 2012 року. Підтримуючи світові тенденції інтернет-банкінг України стрімко розвивається збільшуючи як кількість банків, що надають такий вид послуг так і кількість користувачів ними. [25]

Загальною тенденцією як іноземних так і вітчизняних електронних банківських послуг є стрімке їх впровадження, збільшення асортименту послуг та якості їх надання. Розвиваються і впроваджуються новітні технології банківського дистанційного обслуговування, зростає частка самообслуговування. Абсолютна більшість банківських установ користується як мінімум одним видом дистанційного обслуговування. Динаміка розвитку електронних банківських послуг за минулі роки дозволяє зробити висновки, що в майбутньому частина дистанційного обслуговування в банківській сфері буде тільки збільшуватись з паралельним їх розвитком і вдосконаленням.

Висновки до Розділу 1

Банківська електронна послуга - особливий вид банківських послуг, що характеризується наданням їх через дистанційні засоби обслуговування та/чи з використанням спеціалізованих апаратних та операційних засобів. Банківськими електронними послугами можна вважати наступні: операції з пластиковими картками, послуги, що надаються через телефон, мобільний телефон, через Інтернет, з використанням персонального комп'ютера чи смартфона, через спеціалізовані термінали та інші.

Банківські електронні послуги можна класифікувати за різними критеріями: за способом їх надання, за ступенем автоматизації, за режимом роботи та інше. Виділяють наступні основні види банківських електронних послуг:

- операції з використанням пластикових карток;
- інтернет та РС-банкінг;
- телефонний банкінг;

- системи клієнт-банк та домашній банкіг;
- самообслуговування через банкомати та термінали.

Сучасним банківським послугам передував хоч і не досить довгий але бурхливий розвиток систем дистанційного банківського обслуговування. Вперше електронні банківські послуги почали використовувати в США, згодом цю тенденцію можна було спостерігати і в Європі, дещо пізніше - в Азії.

На сьогоднішній день електронні банківські послуги поширені практично усюди, де є розвинена банківська структура. Банківські установи в усьому світі надаються послуги з використанням телефонних ліній зв'язку, Інтернету, смартфонів і мобільних телефонів.

Електронні банківські послуги приносять значну вигоду як банківським установам, так і клієнтам, що ними користуються. Банкам вони дозволяють: розширити асортимент послуг, збільшити клієнтську базу, зменшити затрати на надання кожної окремої послуги. Клієнтам електронні банківські послуги дозволяють економити час і кошти (дистанційне обслуговування у декілька разів дешевше і швидше ніж традиційне банківське), отримувати необхідні послуги у будь який момент часу і у будь якому місці.

Сучасні банківські електронні послуги забезпечують виконання широко спектру операцій:

- управління готівковими коштами;
- управління рахунками;
- кредитні та депозитні операції;
- операції з електронними грошима;
- операції з цінними паперами на фондовому ринку;
- валютні операції;
- інформаційні та консультаційні послуги;
- клірингові операції;
- документооборот без використання паперових носіїв;
- автоматизація розрахунків та інші види послуг.

На сьогодні банківські електронні послуги продовжують розвиватися. Усе більше банківських установ використовують дистанційне обслуговування і все більше клієнтів використовують новітні банківські послуги.

Загалом, сфера електронного обслуговування є дуже динамічною і перспективною, навіть, незважаючи на низку проблем, притаманних даному виду діяльності. При сприятливих умовах електронні банківські послуги будуть розвиватися і в майбутньому, збільшуючи спектр операцій і якість їх надання.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА БАНКІВСЬКИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ІНОЗЕМНИХ БАНКАХ

2.1. Аналіз та структура банківських електронних послуг в Україні.

Система масових електронних платежів Національного банку України

Сучасна банківська система України характеризується великою кількістю банків і, як наслідок, високим рівнем конкуренції між ними. Банківські установи використовують усі можливі способи із залучення і заохочення клієнтів: знижки, подарунки, програми лояльності, персональне обслуговування і, надання банківських послуг в електронному вигляді. Банківські електронні технології розвиваються дуже стрімко. Так за словами уначальника управління Corporate Cash Management Промінвестбанку Владислава Каричковського вже більше 98% документів, що надходять у банк від клієнтів-юридичних осіб, приходять через електронний банкінг РІВ-ONLINE. У Кредобанку, за інформацією компанії CS (розробника системи інтернет-банкінгу) 97,6% платежів клієнтів-юридичних осіб також здійснюються дистанційно. [26]

Сьогодні банки впроваджують нові і вдосконалюють старі системи дистанційного обслуговування. Характерним є те, що банківським установам не обов'язково розробляти свої власні системи і програмне забезпечення - вони можуть обирати з пропозицій 10 різноманітних розробників програмного забезпечення. Зокрема, компанія CS може запропонувати продукт iFOBS, вже впроваджений в 50 установах, в арсеналі NETinfo plc є випробуване в 25 банках всього світу рішення електронного банкінгу NETteller. Крім вищеназваних розробників в Україні з банками працюють й інші компанії Lime Systems, Soft Review, ProFIX. [26] Як правило проекти інтернет-банкінгу для юридичних осіб і фізичних осіб розробляють на загальній платформі, але між ними може бути помітна відмінність. Основні з них, обумовлені особливостями використання і обслуговування і полягають у функціоналі. Ще п'ять років тому банківська система України розвивалась по принципу "чим більше - тим краще" розширюючи мережу відділень, але фінансова криза змусила банківські установи переглянути цю стратегію розвитку. Сьогодні найвигіднішим є не

широка і розгалужена структура, а точне і зручне технологічне рішення. Відбувається впровадження нових систем дистанційного обслуговування, у першу чергу інтернет-банкінгу. Наприкінці 2011 р. Ерсте Банк заявив про впровадження нової системи ErsteWeb. [27] В січні того ж року запрацювала система інтернет-обслуговування «Райффайзен Онлайн» Райффайзен Банку Аваль, в березні ВТБ Банк презентував систему VTB-online, і це далеко не повний перелік банківських установ, що активно впроваджують електронні послуги і інтернет-банкінг в їх числі. [25]

Дослідженнями компанії GfK Ukraine було встановлено, що різкий ріст використання банківських інтернет технологій відбувається після того, як 60% населення почнуть використовувати мережу Інтернет тоді стане досить поширеним використання інтернет-банкінгу. Кількість користувачів Інтернету на 2012 рік складала 48%, у 2013 році цей становить більше 50%. [28] З цих показників можна зробити висновок, що у банків залишається усе менше часу на впровадження новітніх технологій у своїй діяльності. Ми вважаємо пріоритетним розвиток і впровадження банківських електронних послуг банками України. До найперспективніших груп для надання банківських електронних послуг відносять міста з населенням більше 100 тис. чоловік з середнім віком до 40 років для громадян з середнім достатком, і до 50 для громадян з достатком вище середнього.

Одним з елементів загальної автоматизації і комп'ютеризації банківської системи стає впровадження систем електронних грошей. Згідно з Положенням про електронній гроші в Україні НБУ особа, що бажає створити систему електронних грошей в Україні і здійснювати їх випуск, зобов'язана погодити правила цієї системи з Національним банком України до випуску електронних грошей. [29]

Обслуговування клієнтів за допомогою систем дистанційного доступу має ряд переваг. На сьогодні банки і клієнти отримують вигоду від впроваджених систем дистанційного обслуговування у виді, а саме:

- економія часу - зменшення часу, необхідного на замовлення і виконання кожної операції з боку банківської установи і клієнта;

- економія коштів - для банків це величезна стаття зменшення витрат, як наслідок клієнтам банківські послуги пропонуються значно дешевше, деякі з них на сьогодні стали безкоштовними;
- зручність у використанні таких систем - як для працівників банку, так і для клієнтів використання банківських технологій стає значно простішим, що збільшує кількість людей, що зацікавлені в банківських послугах.

Але, на жаль, електронні банківські послуги мають й недоліки. Сучасна банківська система України поступово збільшує захист і надійність систем дистанційного обслуговування, але ризики надання таких послуг все ще залишаються. Зокрема, декілька років тому стало відомо про появу нового «трояна» під назвою OddJob. Цей вірус отримує доступ до банківського рахунку після того, як користувач завершує сесію. [30] Існує багато інших можливостей втрати чи спотворення даних при використанні дистанційних систем доступу, а тому банківські установи впроваджують нові системи і засоби захисту, а саме:

- складніша реєстрація і ідентифікація клієнтів - використання складніших методів реєстрації, використання більших перемінних таких як ключові слова, пін коди та інше;
- використання підтвердження операцій й інформування про них через телефон, SMS-повідомлення, засобами Інтернету;
- створення більш захищенішого мережевого середовища, впровадження нових програмних систем захисту.

Як вже зазначалося у розділі 1 сучасні електронні банківські послуги пропонують клієнтам ті самі операції і можливості що, класичне банківське обслуговування. Так сьогодні через засоби дистанційного обслуговування в Україні клієнт може отримати такі види послуг:

- управління готівковими коштами;
- управління рахунками;
- кредитні та депозитні операції;
- операції з електронними грошима;
- операції з цінними паперами на фондовому ринку;

- клірингові операції;
- валютні операції;
- інформаційні та консультаційні послуги;
- документооборот без використання паперових носіїв;
- автоматизація розрахунків та інші види послуг. [31]

Доить активно поширюється використання електронних банківських послуг фізичними особами. Якщо ще декілька років тому банківські установи концентрували свої зусилля на дистанційному обслуговуванні юридичних осіб, то зараз велика частка банківських установ розробила комплекс дистанційного обслуговування для фізичної особи. Стрімко зростає кількість клієнтів, що використовують пластикові картки, мобільні засоби отримання банківських послуг. Ще однією тенденцією стало заміщення персональних комп'ютерів при дистанційному обслуговуванні на більш портативні і малогабаритні пристрої типу смартфонів. Збільшується частка реклами і створюються представництва банківських установ у соціальних мережах.

Сучасні банківські установи намагаються якомога збільшити частину дистанційного обслуговування у своїй діяльності. Саме тому збільшуються частки бюджетів, направлених на розвиток і підтримку банківських електронних послуг, вдосконалення систем зв'язку і обробки інформації, ретельніше обираються інтернет-партнери та постачальники програмного забезпечення. Загалом банківський сектор України переходить на дистанційні методи обслуговування і якщо ця тенденція не зміниться у найближчому майбутньому, то залишиться дуже мало банківських установ, що матимуть вигляд традиційних банків початку ХХІ століття. На нашу думку більшість банківських послуг будуть надаватися через Інтернет та інші канали зв'язку, але для цього системам дистанційного обслуговування необхідно розвинути і зарекомендувати себе як надійний і вигідний вид обслуговування.

Рейтинг використання банками і якості електронних послуг для фізичних осіб подано у додатку Б.

Одним із важливих елементів електронних послуг України є Національна система масових електронних платежів. Ідея створення такої системи виникла в

Україні більше 15 років тому, коли Національний банк України вирішив використовувати електронні засоби оплати за товари і послуги в країні. Реалізація цього рішення передбачалася у 2 етапи: створення системи для обслуговування електронних платежів юридичних осіб (СЕП НБУ), другим етапом планувалось створення аналогічної системи для фізичних осіб. У 1997 році НБУ визначив створення системи другого етапу пріоритетним своїм завданням, що і стало початком створення Національної системи масових електронних платежів. Основною метою створення НСМЕП було переведення щонайменше 30% готівкового обороту в безготівкову форму. Передбачалося, що має бути не менше 10 мільйонів точок обслуговування карток Національної системи. У 2002 р. відбувся переломний момент у створенні НСМЕП - цей період можна назвати періодом становлення Національної платіжної системи для фізичних осіб. Протягом року значно збільшилась кількість банківських установ, що обслуговували картки емітовані для використання в НСМЕП, збільшилися обсяги емісії цих карток, розширилась інфраструктура обслуговування карток системи.

Та, незважаючи на розвиток і успішне становлення НСМЕП у 2004 році розвиток системи сповільнився. НБУ відмовився від підтримки і подальшого розвитку НСМЕП. Вважалося що система може існувати і функціонувати самостійно, але це не підтвердилось на практиці.

Особливості історичного розвитку системи призвели до того, що абсолютна більшість банківських установ, і як наслідок їх клієнтів, почали використовувати карткові платіжні засоби емітовані міжнародними системами Visa, MasterCard та іншими. Важливим питанням сьогодні є забезпечення можливості обслуговування смарт-карток системи більшістю терміналів і банкоматів України та залучення більшої кількості банківських установ до участі в НСМЕП.

Сьогодні Національний банк України позиціонує НСМЕП як банківську багатоемітентну платіжну систему для розрахунків за товари і послуги спеціальними платіжними засобами. Серед переваг системи зазначаються сучасність системи, її високотехнологічність і забезпечення відповідними

апаратними і програмними засобами, високий ступінь захищеності системи. Ключовим елементом НСМЕП є смарт-картка, що характеризується високим функціоналом і надійністю. Операції зі смарт-картками використовують офф-лайн режим зв'язку, що вважається позитивною рисою системи через недостатню якість і захищеність вітчизняних каналів зв'язку. Також картки емітовані НСМЕП більш досконалі в плані можливості надання різноманітних послуг порівняно з магнітними картками поширених платіжних систем. У НСМЕП використовуються платіжні картки з платіжними інструментами, як електронний гаманець та електронний чек. Застосування електронного гаманця економічно доцільне навіть при розрахунках малими сумами (від кількох копійок). Електронний чек орієнтований на застосування при середніх та значних за сумою платежах (від кількох до тисяч гривень). [33] Смарт-картки мають такі ж габарити як і стандартні магнітні картки, але на відміну від них у смарт-картці використовується технологія на основі чіпа, а не магнітної смуги. Смарт-картка НСМЕП має вигляд (рис. 2.2.):



Рис. 2.2. Смарт-картка НСМЕП [34]

Використання смарт-карток НСМЕП дозволяє їх держателям виконувати такі операції:

- офф-лайн та он-лайн завантаження платіжного гаманця чи чека (залежно від величини необхідної суми) з рахунку завантаження;
- завантаження платіжного додатка готівкою;

- отримання готівки на суму залишку на платіжному гаманці чи чеку, отримання готівки з основного рахунку завантаження;
- отримання інформації про стан рахунку і платіжних додатків (стан рахунку, залишок коштів та ін.);
- отримання інформації зі списання і зарахування коштів на рахунок завантаження, платіжні додатки;
- зміна ПІН коду та ін.

Нещодавно розробниками технології НСМЕП було створено нову картку НСМЕП. Програмне забезпечення фінансових додатків УкрКоїн V2.0 забезпечує повну сумісність з попередньою версією УкрКоїн V1.02 і дозволяє створювати на одному й тому ж чіпі (в процесі його ініціалізації) такі типи карток НСМЕП:

- платіжні картки;
- модулі безпеки платіжних терміналів;
- картки доступу банківські;
- картки доступу до термінального обладнання;
- трансферні картки. [34]

Технологія виготовлення карток НСМЕП для банків – членів НСМЕП передбачає надання банком замовлення у дві адреси: виробнику карток, який отримав відповідну ліцензію Національного банку, і копію – Платіжній організації НСМЕП, функції якої виконує Національний банк. Після узгодження з банком питань, пов'язаних з графічним зображенням його назви і логотипу на картці, виробник карток зобов'язаний протягом двох тижнів виконати це замовлення.

Далі з виготовленими картками виконується процедура ініціалізації та системної персоналізації (при цьому картці присвоюється індивідуальний номер, за яким вона реєструється в системі, і в картку заносяться актуальні версії системних ключів та інші дані). Після чого, у замовника виконується банківська персоналізація (в картку записуються банківські ключі та інші дані) і, безпосередньо перед отриманням картки клієнтом банку, в неї записуються його дані.

Підприємствам, які мають наміри у себе запровадити картки НСМЕП, необхідно звертатися до банку, який їх обслуговує або до банків – учасників НСМЕП. [34]

Також картки НСМЕП поділяються за типами і функціональним їх призначенням. Ця класифікація подана в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Перелік карток НСМЕП за типами і функціональним призначенням[35]

№	Типи карток	Функціональне призначення картки
Платіжні картки		
1.	Клієнтські	Гаманець + чек з можливістю виконання операції сторно
2.		Гаманець + чек з відкритим обліковим кодом та можливістю виконання операції сторно
3.		Гаманець з можливістю виконання операцій сторно та оф-лайн завантаження
4.		Чек з можливістю виконання операцій сторно та оф-лайн завантаження
5.	Корпоративна (юридичних осіб)	Гаманець + чек з відкритим обліковим кодом та можливістю виконання операції сторно
Службові картки		
6.	Доступу банківських працівників	Адміністратор бази даних
7.		Офіцер безпеки бази даних
8.		Оператор АРМу
9.		Адміністратор термінального обладнання банку
10.		Касир термінального обладнання банку
11.	Доступу комерсанта	Адміністратор термінального обладнання комерсанта
12.		Касир термінального обладнання комерсанта
13.	Доступу до розподілених терміналів	Адміністратор розподіленого терміналу
14.		Касир розподіленого терміналу
15.	Доступу сервісних службовців до терміналів	Технік
16.		Технік розподіленого терміналу
17.	Трансферні	Трансферна
18.	Картка HSM	Службова картка HSM
19.	Модулі безпеки терміналів	Модуль безпеки терміналу з 11 додатковими обліковими кодами та можливістю виконання операцій сторно і розширеної автентифікації

НСМЕП підтримує використання наступних спеціальних платіжних засобів:

- платіжні картки (смарт-картки);
- мобільні платіжні інструменти.

Держателі карток НСМЕП мають можливість оплати товарів (послуг) та переказу коштів за допомогою карток НСМЕП через мережу Інтернет.

Зокрема, на сьогодні реалізована можливість таких послуг:

1. Поштові перекази для фізичних та юридичних осіб через Інтернет (система електронних переказів УДППЗ "Укрпошта");
2. Сплати за комунальні послуги та електроенергію у містах Київ, Одеса, Харків, Львів та ін.;
3. Сплати за телекомунікаційні послуги (ВАТ "Укртелеком", "Фарлеп", "ЦСС" та ін.);
4. Сплати за послуги кабельного цифрового та аналогового телебачення ("Воля Кабель", "Фаворит", "НТВ+" та ін.);
5. Сплати за послуги провайдерів Інтернет;
6. Придбання карток мобільного зв'язку, IP-телефонії, хостингу та доменних імен, а також інших товарів та послуг в інтернет-магазинах.
7. Перекази коштів на користь фізичних та юридичних осіб (система Інтернет-платежів SmartPay);
8. Придбання електронних залізничних квитків а також авіаквитків.

Для здійснення інтернет-платежів НСМЕП потрібно мати:

1. Комп'ютер, підключений до мережі Інтернет.
2. Платіжну картку НСМЕП, яку можна отримати в банку-члені НСМЕП.
3. Гроші на рахунку або платіжному додатку картки НСМЕП (чеку або гаманцю).
4. Зчитувач смарт-карток (карт-рідер).
5. Встановлену та настроєну клієнтську частину інтернет-терміналу (спеціальне програмне забезпечення), яке можна завантажити безкоштовно.

Програмне забезпечення, яке використовується в інтернет-платежах НСМЕП:

- програмне забезпечення "ІТАР" СНПФ Аргус;
- програмне забезпечення "InetTerm II" "НВФ "Юнісістем";
- програмне забезпечення "ПлатиМО-ІТ" "ТОВ "АВТОР.

Детальну інформацію щодо здійснення інтернет-платежів НСМЕП можна отримати на сайтах банків-членів НСМЕП, а також систем Інтернет-платежів НСМЕП – Інтерплат, SmartPay та PlatiMO. [36]

На сьогодні учасниками чи членами НСМЕП є 58 банків, в тому числі ВАТ КБ "Хрещатик", ПАТ "Банк "Грант", ПАТ "Мегабанк", та 9 небанківських фінансових установ. [37] Також діяльність НСМЕП регулюється наступними правовими актами:

1. "Правила Національної системи масових електронних платежів" що затверджені постановою Правління Національного банку України від 10.12.2004 № 620, які зареєстровані в Міністерстві юстиції України 11 січня 2005р. за № 25/10305. [38]

2. "Положення про здійснення Національним банком України взаєморозрахунків за операціями із застосуванням платіжних карток Національної системи масових електронних платежів", що затверджене постановою Правління Національного банку України від 11.11.2005 № 424. (із змінами, внесеними постановами Правління Національного банку України від 08.08.2008 № 235 та від 11.11.2009 № 661). [39]

3. Постанова Правління Національного банку України від 26.10.2004 № 512 "Про завершення впровадження пілотного проекту і перехід Національної системи масових електронних платежів до промислової експлуатації". [40]

4. Перелік і тарифи на послуги, що надаються Національним банком України, який виконує функції Платіжної організації НСМЕП, членам та учасникам НСМЕП, затверджені постановою Правління Національного банку України 12.08.2003 № 333 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 13.11.2006 № 431, із змінами і доповненнями, внесеними постановами Правління Національного банку України від 26.04.2006 № 160, від 13.11.2006 № 431, від 17.12.2007 № 460, від 15.12.2008 № 428, від 28.05.2012 № 208). [41]

5. Перелік і тарифи на послуги, що надаються Національним банком України, який виконує функції Платіжної організації НСМЕП, розробникам програмно-технічних засобів і виробникам спеціальних платіжних засобів (далі – СПЗ) НСМЕП, затверджені постановою Правління Національного банку України 28.05.2012 № 208. [42]

6. Перелік і тарифи операцій з розрахункового обслуговування членів та учасників НСМЕП, що здійснюються Національним банком України, який виконує функції розрахункового банку НСМЕП, затверджені постановою Правління Національного банку України 12.08.2003 № 333 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 13.11.2006 № 431). [43]

7. Положення про порядок вступу банків до Національної системи масових електронних платежів та припинення їх членства в системі, затверджене Рішенням Ради Платіжної організації Національної системи масових електронних платежів (протокол від 12.06.2008 № 120) із змінами (протоколи від 14.11.2008 № 132 та від 30.12.2009 № 155 та 30.07.2010 № 163). [44]

Платіжні картки НСМЕП можуть мати додаткові властивості та містити інформацію, що дозволяє використовувати їх як технічний засіб для забезпечення:

- ідентифікації клієнта (посвідчення особи, пенсійне посвідчення тощо);
- послуг у страховій медицині та інших видах страхування;
- обслуговування пільгових категорій населення;
- одержання пільг у торгівлі.

Створення файлів з додатковою інформацією в платіжних картках здійснюється за заявкою емітента до Платіжної організації.

Платіжні картки можуть містити кілька платіжних додатків, кожний з яких підтримує тільки один код платіжної одиниці (код валюти (основний або додатковий) або код обліку, далі – ДКВО).

Платіжні картки з ДКВО, використання яких базується на технології НСМЕП, можуть бути використані в системах надання та обліку визначених послуг, реалізованих за участю емітентів цих карток та інших належних установ, та для реалізації небанківських платіжних систем.

Платіжні картки з ДКВО можуть бути як особисті, так і корпоративні та використані їх держателями як технічний засіб для:

- одержання наперед оплачених товарів (послуг);
- одержання готівки в іноземній валюті;

- платежу за товари та послуги цільового призначення;
- платежу за товари та послуги населення, що має пільги (оплата проїзду на транспорті, ліків, комунальних послуг тощо);
- одержання соціальної допомоги, субсидій тощо.

У НСМЕП сьогодні реалізуються такі супутні проекти:

- “Електронний студентський квиток” разом з Міністерством освіти та науки України та НДІ “Прикладних інформаційних технологій”;
- “Пенсійна картка” (можливість виплати пенсій як з державного пенсійного фонду, так і недержавного пенсійного фонду);
- “Соціальна картка” разом з Міністерством праці та соціальної політики України;
- “Медична картка”;
- “Бонусна картка”;
- Електронний студентський квиток. [45]

З вересня 2006 року Міністерство освіти і науки України спільно з Національним банком України проводили пілотний проект “Електронний студентський квиток” на базі державної інформаційно-виробничої системи “ОСВІТА” з використанням технології НСМЕП. У рамках Проекту впроваджено багатофункціональний електронний студентський (учнівський) квиток єдиного зразка з використанням технології НСМЕП, який поєднує у собі функції студентського (учнівського) квитків, а також банківської платіжної картки.

Цей експеримент передбачав реалізацію системи обслуговування електронних студентських квитків в установах Укрзалізниці з функціями надання автоматизованої пільги на перевезення студентів залізничним транспортом, що є першим кроком у напрямі відпрацювання технології функціонування автоматизованої системи надання соціальних пільг громадянам України (система “Соціальна картка”).

“Електронні студентські квитки” реалізовано на базі карток НСМЕП-2, у яких використовується чіп-модулі нового покоління, що мають ряд технологічних і функціональних переваг.

Виготовляє “Електронні студентські квитки” Державний центр прикладних інформаційних технологій Міністерства освіти і науки України спільно з Науково-дослідним інститутом прикладних інформаційних технологій Кібернетичного центру Національної академії наук України (НДІ ПІТ).

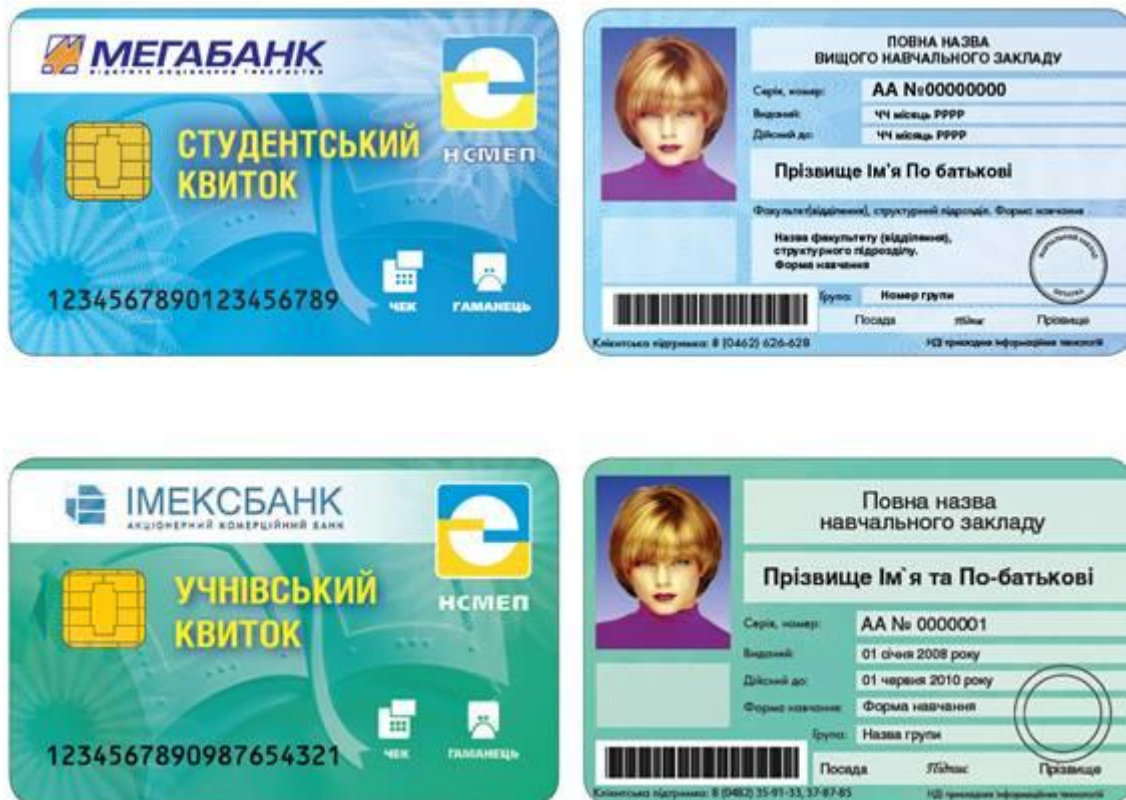


Рис. 2.3. Зображення електронного студентського та учнівського квитків [45]

Відповідно до наказу Міністерства освіти і науки України від 09.08.2010 № 801 “Про затвердження результатів проведення експерименту “Електронний студентський квиток” та у зв’язку із закінченням експерименту затверджено Звіт про проведення експерименту з впровадження проекту “Електронний студентський квиток”. Результати проведення експерименту визнані успішними та з 01.09.2010 року розпочинається поетапне впровадження електронного студентського/учнівського квитка із внесенням необхідних змін до чинної нормативної бази щодо опису студентського/учнівського квитка державного зразка. [49]

2.2. Основні тенденції розвитку і використання банківських електронних послуг в іноземних банках

Про загальні тенденції розвитку банківських електронних послуг в Україні та в світі було написано у Розділі 1. У цьому питанні ми розглянемо використання банківських електронних послуг на прикладах окремих країн, зокрема США та Росії.

У США банківські послуги орієнтовані на наступні групи клієнтів:

- фізичні особи;
- роздрібний бізнес;
- середні та не дуже великі компанії і корпорації;
- VIP клієнти банку (відносно великі компанії).

В США використовуються практично усі види дистанційного банківського обслуговування, але деякі з них поширені дещо ширше, ніж інші. Нижче поданий перелік електронних банківських послуг США в порядку зменшення попиту на них:

1. Інтернет-банкінг
2. Мобільний банкінг
3. Операції через термінали, банкомати
4. Телефонний банкінг
5. Класичний "Клієнт-банк"

Усі великі і більшість середніх банків США використовують головну сторінку сайту банку як вхід в систему онлайн-сервісів. Зазвичай банк не спеціалізується на якомусь одному виді сервісу - це завжди широкий спектр послуг і, крім цього, банки намагаються надати якусь особливу послугу, що вигідно відрізняє банк від конкурентів. Наприклад, First National Bank надає послуги Touchtone Banking - телефон-банкінг з використанням телефону з тоновим набором - консервативна, але до цього часу досить необхідна для деяких груп клієнтів послуга. Chase Bank пропонує сервіс управління пенсійним внеском, а група HSBC надає широкий спектр можливостей від управління вкладками і кредитами до страхування. American Savings Bank

виділяє деякі сервіси з "Інтернет-Клієнта" у відособлену послугу "Експрес-Клієнт" - наприклад, для сплати податків.

Деякі банки надають послугу Lockbox - приблизно цю послугу можна охарактеризувати як "поштова скринька", спеціальний рахунок клієнта, оброблюваний банком, де оформляються платежі для контрагентів клієнта. Виділення такого типу рахунку дозволяє знизити витрати на оформлення постійних платежів.

Широко поширені АТМ-сервіси (на базі банкоматів). Адреси банкоматів можна знайти на більшості сайтів кредитних організацій, причому АТМ діляться за мовами, приналежності до банку, і також перераховані банкомати інших організацій. У порівнянні з застосуванням в Україні та, наприклад, Росії можливості банкоматів якісно відрізняються. Наприклад, у багатьох автоматах є можливість підключити навушники для голосового супроводу. Подібні технології дозволяють банку розширити сферу надання послуг.

Популярний також АСН-сервіс (Automated Clearing House) - Автоматична Розрахункова Палата, аналог роботи з рахунками у "ДБО BS_Client. Приватний Клієнт" - варіант "Кіоску самообслуговування".

За результатами опитувань, що в сфері послуг дистанційного банківського обслуговування США явно відчувається перевага у бік мобільного обслуговування і обслуговування через Інтернет. З ростом інформаційних технологій спостерігається перехід до "тонких" систем, каналам зв'язку, основним з яких є Інтернет.

Максимальний попит спостерігається на системи, що мають цілодобовий доступ до сервісів банку, як мобільні, так і стаціонарні, однак мобільність превалує у всьому.

Ситуація в Росії кардинально відрізняється від банківських послуг на ринку США. Це пояснюється іншим етапом розвитку банківської системи, особливостями законодавства і, нарешті, менталітетом населення. Банківські установи Росії не поділяють клієнтів на декілька груп а використовують просту класифікацію:

– ринок фізичних осіб

– ринок юридичних осіб

З точки зору засобів надання дистанційних банківських послуг російськими банками можна виділити наступні основні в порядку зменшення попиту на них:

– Класичний "Банк-Клієнт";

– Інтернет-банкінг - надання послуг ДБО на основі банківської системи платежів через Інтернет;

– Телефон-банкінг - надання послуг ДБО на основі банківської системи голосових повідомлень;

– Мобільний банкінг - надання інформаційних послуг ДБО на основі WAP, КПК та SMS-технологій.

Перше місце серед наданих банком послуг системи дистанційного обслуговування займає "Банк-Клієнт". Це пояснюється звичним інтерфейсом послуги, відповідністю нормам безпеки, незалежністю від часом роботи і можливістю ведення своєї бази даних.

Наступним за попитом на послуги слідує "Інтернет-Клієнт", причому поки технології Інтернету поліпшуються динамічно, з тією ж експонентою буде зростати якість і форма інтернет-банкінгу.

Досить часто "Банк-Клієнт" та "Інтернет-Клієнт" використовуються одночасно для забезпечення базових алгоритмів акцепту документів клієнтами банку.

Телефонний-банкінг виконує інформаційні функції і, як правило, є частиною фронт-офісу банку. На цю послугу припадає основне навантаження по віддаленому інформуванню клієнтів.

Звичайно, "тонкі" рішення для доставки інформації через Інтернет забезпечують більш зручні для обробки і сприйняття дані, але в Росії Інтернет поки не досить поширений, а системи захисту ненадійні. Великі та середні банки, що працюють в регіонах, дуже активно використовують телефонний банкінг.

Мобільний зв'язок є наступним кроком для надання дистанційних банківських послуг і тільки починає свій розвиток в Росії. Багато кредитних

організації Росії вже надають подібні сервіси або анонсують дані послуги. У світі даний тип електронного банківського обслуговування настільки популярний, що існують банки, які вже відмовилися від інших сервісів на користь мобільних рішень. Варто відзначити, що в Росії мобільний банкінг спрямований в основному на фізичних осіб - клієнтів банку.

За оцінками експертів компанії J'son & Partners Consulting, в 2012 р. в Росії автоплатежі становили 3,7% від обороту платежів через віддалені канали, в той час як в 2011 р. цей показник перебував на рівні 3%.

У 2012 р. в Росії оборот ринку платежів через інтернет-банкінг склав 591 млрд рублів, показавши зростання на 39% порівняно з 2011 р. Оборот ринку платежів через мобільний банкінг склав 8,1 млрд рублів, також збільшившись на 39% порівняно з 2011 р. Оборот ринку з оплати сервісів і послуг за допомогою SMS-банкінгу склав 6,8 млрд. рублів (зростання на 47%). При цьому оплата пасажирських авіаперевезень в даний час займає більше половини ринку дистанційних платежів, чверть обсягу припадає на готелі та будинки відпочинку, близько 13% - на залізничні пасажирські перевезення.

Серед найбільших гравців ринку автоплатежів в Росії найбільшу активність проявляє Ощадбанк, що збільшив свою частку по обороту на 11 процентних пунктів з 2008 р. по 2012 р., що дозволило йому до кінця 2012 р зайняти 46% ринку автоплатежів за оборотом. При цьому трохи менше половини всіх користувачів, які використовують автоплатежі, є клієнтами Ощадбанку. Частка Альфа-банку і «ВТБ 24» на ринку автоплатежів по обороту щорічно знижувалася і до кінця 2012 р. склала 13% і 7% відповідно.

Три чверті росіян не тільки не користуються мобільним та інтернет-банкінгом, але навіть не знають про існування таких послуг. [46] Про це свідчать результати останнього опитування, проведеного Фондом «Общественное мнение» (ФОМ).

Лише 13% росіян мають досвід хоча б одиничного звернення до сервісу інтернет-банкінгу, а послугою мобільний банк хоча б раз користувалося 14% росіян. При цьому постійними користувачами послуг інтернет-банкінгу є всього 5%, до послуг мобільного банку регулярно звертається всього 3%. [46]

Експерти вважають, що банки не приділяють належної уваги розвитку і просуванню мобільних і-сервісів. Притому, що рівень проникнення Інтернету серед населення Росії вже наближається до 50%.

Ще однією з причин низького рівня використання мобільного та інтернет-банкінгу серед громадян Росії є нерозуміння потенційними користувачами можливостей нових технологій. Стримує розвиток мобільного та інтернет-банкінгу і страх опинитися в мережах кібершахраїв.

Проте, з вересня 2011 року частка клієнтів, що регулярно користуються інтернет-банком, зросла в два рази. [46] Факторами зростання є розвиток інтернет-торгівлі і збільшення попиту на платні послуги.

Агентство Markwebb Rank & Report повідомило в березні 2013 року результати планової частини дослідження дистанційного банківського обслуговування фізичних осіб в Росії, проведеної в січні 2013 року. У дослідженні взяли участь 200 найбільших російських роздрібних банків.

Всі досліджені банки мають офіційні сайти в інтернеті, але тільки 10% з них мають мобільну версію, що дозволяє в зручному для користувача вигляді отримати інформацію про банк і його послуги з мобільного телефону. [46]

82% банків пропонують своїм клієнтам послугу інтернет-банкінгу - можливість в тій чи іншій формі керувати банківськими рахунками через інтернет. При цьому 64% банків пропонують послугу інтернет-банкінгу у вигляді власного захищеного веб-сайту, а 21% пропонують своїм клієнтам управління рахунками через партнерську систему інтернет-банкінгу. Запуск нових систем самими банками і підключення партнерських сервісів в рівній мірі вплинули на поширення послуги серед досліджених банків.

47% банків пропонують своїм клієнтам мобільний банкінг - доступ до управління рахунками через спеціальний сайт, адаптований для роботи через мобільний телефон, або через мобільний додаток. За минулий рік кількість банків, що пропонують мобільний банкінг в Росії, зросла майже вдвічі.

Найпоширенішими інтерфейсами мобільного банку стали програми для операційної системи Android і додатки для iPhone - частки досліджених банків, що пропонують ці програми, зросли за рік з 6% до 38% і з 9% до 36%,

відповідно. При цьому найбільш істотний внесок у поширення послуги мобільного банкінгу внесли сервіси HandyBank і Faktura.ru, що запустили програми для iPhone і Android на початку 2012 року. [46]

Java-додатки та мобільні банкінг-сайти, ще рік тому будучи основними інтерфейсами мобільного банкінгу, за рік втратили свою значимість. Нові інтерфейси практично перестали з'являтися, а зростання частки банків, що пропонують управління рахунками через Java-додаток або мобільний сайт, відбувається тільки за рахунок зростання підключень банків до систем HandyBank і Faktura.ru. [46]

Схематично стан і структура банківських електронних послуг подана у додатку В.

2.3. Використання банківських електронних послуг на прикладі ПАТ КБ "ПриватБанк"

ПАТ КБ «Приватбанк» — найбільший український універсальний комерційний банк, що здійснює свою діяльність на основі ліцензії Національного Банку України № 22 від 04.12.2001 року, орієнтований на обслуговування приватних осіб і корпоративних клієнтів всіх форм власності, входить до складу семи системних банків України, має один з найбільших обсягів капіталу і чистих активів. За оцінкою експертів журналів Euromoney і Global Finance в 1999 р. ПАТ КБ «Приватбанк» був визнаний кращим українським банком в номінації кращих банків на ринках, що розвиваються. У банківській системі України «Приватбанк» відноситься до групи нових комерційних банків, так званих банків «другої хвилі», на відміну від колишніх державних банків першої хвилі. За восьмилітній період свого існування банк добився лідируючих позицій на ринку банківських послуг України за рахунок збільшення частки ринку, підвищення ефективності діяльності, постійного підвищення надійності, збільшення конкурентоспроможності і комплексності надання банківських продуктів для своїх клієнтів. Досягти цього удалося спільною роботою згуртованого колективу банку на базі прогресивної системи менеджменту і передових банківських технологій. Заснований в 1992 році,

комерційний банк «ПриватБанк» є лідером банківського ринку країни і найбільшим банком з вітчизняним капіталом. За станом на 1 листопада 2012 року:

- активи банку становлять 142236,70 млн. гривень;
- балансовий капітал - 16536,59 млн. гривень;
- зобов'язання - 125700,11 млн. гривень;
- кредитно-інвестиційний портфель - 104186,70 млн. гривень;
- капітал банку складає 69356,11 млн. гривень з приростом 25,66% порівняно з попереднім місяцем;
- сума депозитів фізичних осіб - 22687,34 млн. гривень;
- сума депозитів юридичних осіб - 17010,18 млн. гривень;
- фінансовий результат - 1216,83 млн. гривень з прибутковістю активів 0,85% і прибутковістю статутного капіталу 8,98%. [47]

Стратегія банку спрямована на подальше збільшення капіталу банку, розширення кількості й обсягів операцій. У 2010 році банк виступив ініціатором створення благодійної організації - Всеукраїнський благодійний фонд «Допомагати просто!» [48]

ПАТ КБ «Приватбанк» у своїй діяльності досить широко використовують електронні банківські послуги: досить функціональний сайт банку в Інтернеті, з якого можна отримати доступ до більшості банківських послуг, кількість клієнтів, що використовують картки ПриватБанку на порядок більша, ніж у інших банків. Також ПриватБанк розробив і використовують систему інтернет-банкінгу Приват24, що дозволяє виконувати широкий спектр операцій. Банк застосовує дистанційне обслуговування через телефон і мобільні додатки, використовується SMS-банкінг. Досить розвинута система банкоматів і терміналів самообслуговування, надання інших супутніх послуг.

ПриватБанк є лідером за кількістю емітованих карток і карток в обігу (приблизно 14 млн. 893 тис. штук). [49] Практично кожен третій користувач платіжної картки в Україні є клієнтом ПриватБанку. Банк проводить досить "агресивну" політику з розповсюдження і використання пластикових карток. Емітуються як кредитні, так і дебетні картки. ПриватБанк випускає наступні

види карток: картка "Універсальна", картка Юніора, зарплатна картка, Інтернет-картка, Gold картка, елітні карти Platinum та інші. Кожен з видів карток розрахований на свою групу клієнтів і може виконувати як універсальні, так і специфічні операції.

ПриватБанк використовує і розвиває мобільний банкінг у тому числі випускає велику кількість спеціалізованих мобільних додатків:

- Приват24;
- Рау;
- ФотоКасса;
- Экстренные деньги;
- SMS-банкинг;
- ПриватHelp;
- SendMoney;
- ПриватКарта;
- Бонус Плюс;
- Копилка та інші.

Додатки встановлюються на мобільні телефони нових моделей та смартфони і надають своєму користувачеві доступ до широкого спектру спеціалізованих послуг. Перевагами додатків є їх низька ціна, зручність, невеликий розмір. Недоліками - недостатній рівень захисту і можливість збоїв. Але незважаючи на можливі проблеми з використанням такого способу банківського обслуговування подібна послуга може бути досить прибутковою. Зокрема за допомогою мобільних додатків можна отримати доступ до таких операцій і послуг:

- доступ до системи Приват24, що передбачає роботи через Інтернет;
- отримання доступу до готівки навіть без наявності пластикової картки;
- автоматизація команд користування SMS-банкінгом;
- переказ коштів на карткові рахунки;

- отримання консультацій і допомоги в режимі реального часу прямо на місці;
- доступ до карти з позначенням усіх відділень банку, банкоматів та терміналів;
- моніторинг і операції рахунками та ін.

Також за допомогою телефону клієнт може:

- проводити платежі за товари і послуги зробивши всього один дзвінок;
- купувати залізничні і авіаквитки без відвідування каси банку;
- погасити кредит чи здійснювати операції з рахунками.

Усі дзвінки в call-center безкоштовні. Комісія, що стягується за виконання операцій і послуг не вища, а іноді навіть нижча, ніж у відділеннях банку. Усі платежі проводяться протягом одного дня після дзвінка, можливість здійснити операції тільки тоді, коли номер, з якого зроблено дзвінок, співпадає з номером, вказаним при реєстрації карткового рахунку.

Одним з найвідоміших і найфункціональніших методів надання дистанційних послуг в ПриватБанку є його система інтернет-банкінгу "Приват24". Вона була запущена ще у 2001 році і з того часу постійно розвивається і удосконалюється. За допомогою інтернет-банкінгу від ПриватБанку клієнт може виконувати практично усі послуги, що доступні йому і при традиційному обслуговуванні. Отримати доступ до системи можна з будь якого персонального комп'ютера чи іншого пристрою, що підключений до мережі Інтернет використовуючи адресу системи <https://privat24.ua/> . Стартова сторінка Приват24 має такий вигляд (рис 2.5.):

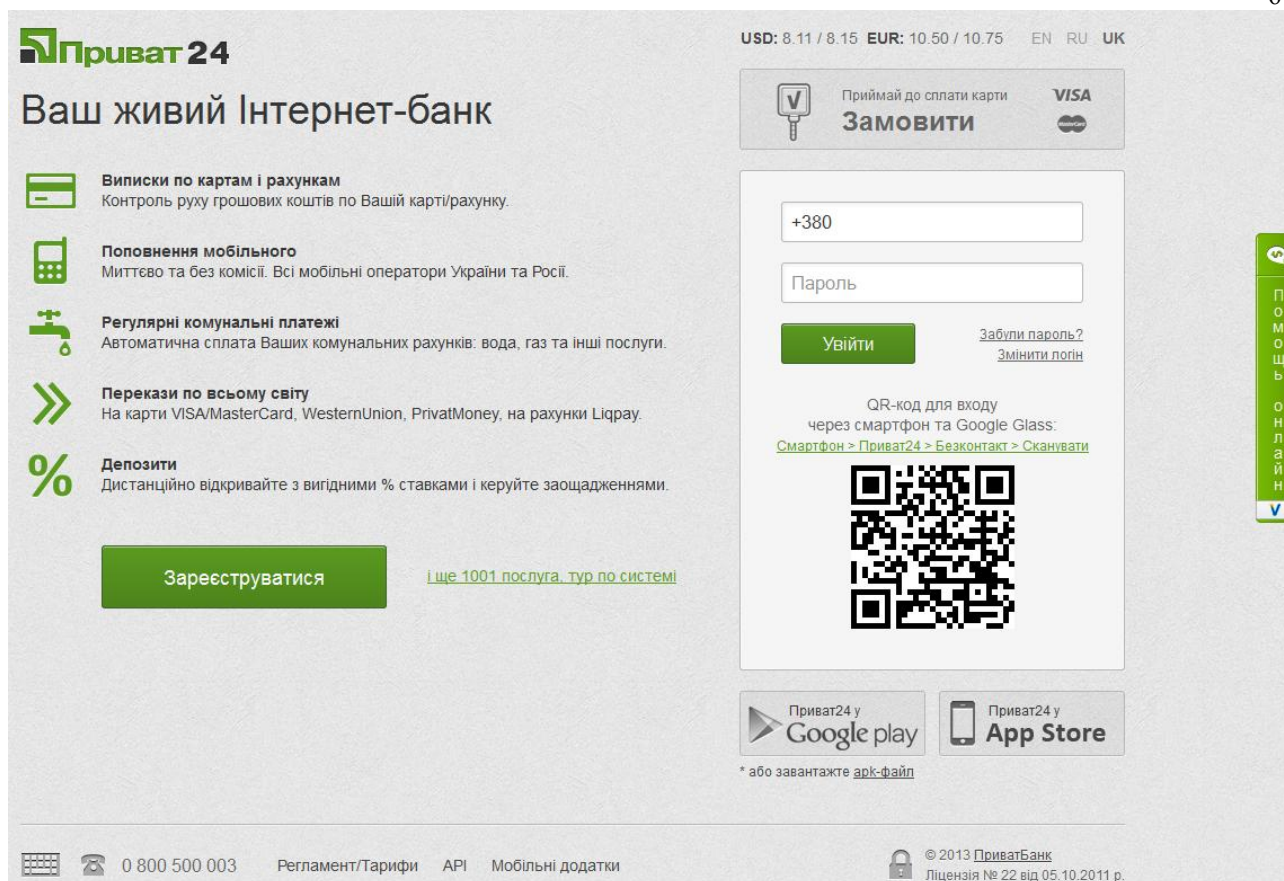


Рис. 2.5. Стартова сторінка системи інтернет-обслуговування Приват24

Як видно з рис. 2.5. на стартовій сторінці подається основна інформація про систему, а також інші корисні показники, наприклад, курси валют. Також присутні посилання, за допомогою яких клієнт може отримати допомогу зі всіх питань, що можуть в нього виникати. Для користування можливостями системи необхідно зареєструватися вказавши номер телефону, номер картки (використовується як уніфікований носій даних про клієнта), пароль і електронну адресу. Вікно реєстрації має такий вигляд (рис. 2.6.):

Регістрація ?

Крок 1 Крок 2

Введіть Ваш телефон:
Приклад: +380501010000

Введіть 4 останні цифри карти:
Будь-якої Вашої карти ПриватБанку

Введіть Ваш email:
Електронна пошта. [Що це?](#)

Придумайте пароль входу:
Не менше 6 символів.
 Повинен містити літери і цифри.

Показати пароль

Продовжити

Рис. 2.6. Регістрація в системі Приват24

Після реєстрації клієнт може використовувати можливості системи, увійшовши через відповідне вікно на стартовій сторінці Приват24 (рис. 2.5.). Крім пароля і номеру телефону система вимагає підтвердження особи клієнта, що авторизується у Приват24. З цією метою після введення номера телефону і пароля на вказаний номер приходять SMS-повідомлення з 8 цифрами, що вводяться у відповідному вікні авторизації (рис 2.7.):

Приймай до сплати карти **Замовити** VISA

Пароль з SMS:

Підтвердити

Рис. 2.7. SMS-підтвердження входу в систему Приват24

Після проведення усіх необхідних операцій клієнту надається доступ до можливостей системи, через яку він може здійснювати широкий спектр операцій і отримувати різноманітні послуги. Робоча сторінка системи має такий вигляд (рис 2.8.):

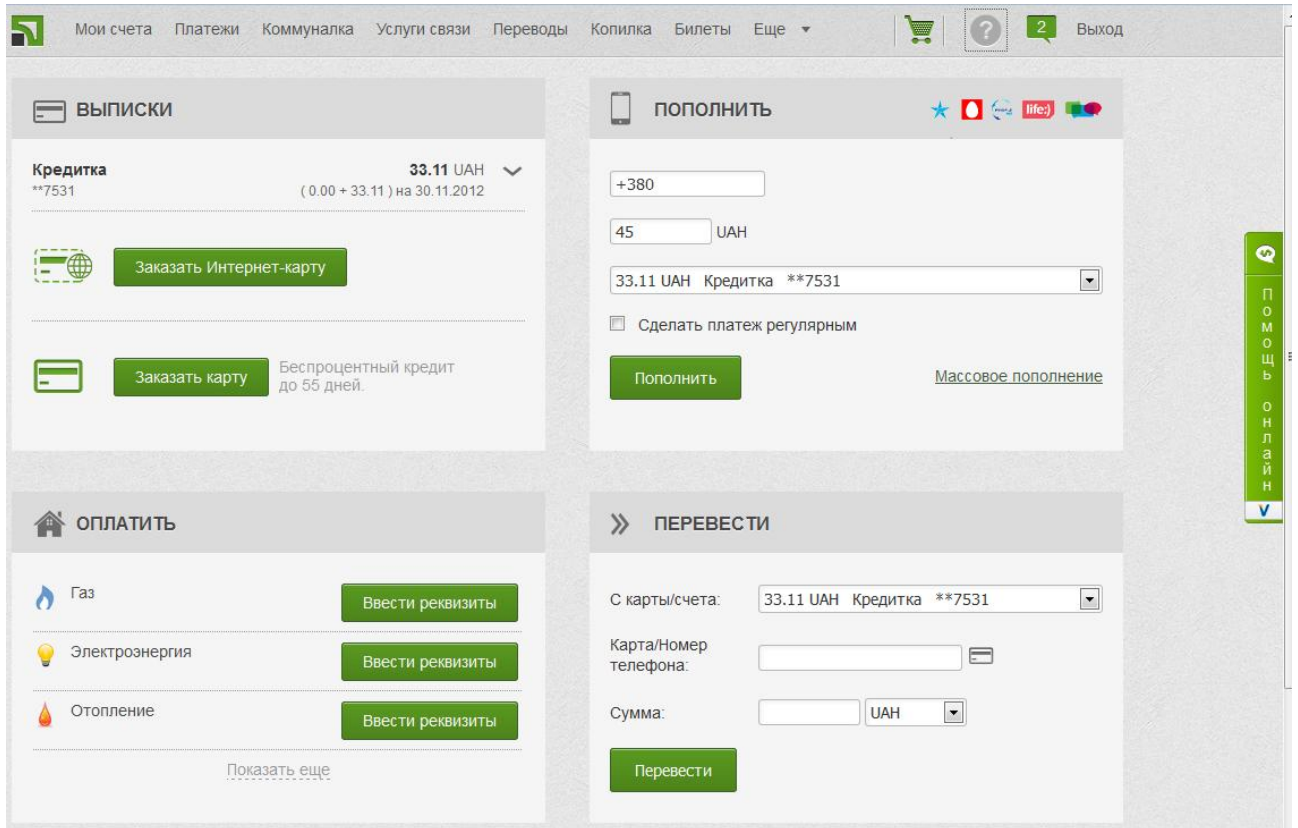


Рис. 2.8. Робоча сторінка Приват24 для фізичних осіб

Як видно з рис. 2.8. через систему клієнт-фізична особа може отримати наступні види послуг:

- управління рахунками;
- різноманітні платежі;
- оплата комунальних послуг, заборгованостей та платежі за послуги в Інтернеті;
- операції з системами зв'язку: мобільний зв'язок, телебачення, Інтернет, Skype та інші;
- управління депозитами;
- замовлення квитків;
- послуги з кредитування, інформаційного обслуговування, використання мобільних додатків та інше.

При відсутності клієнта певний проміжок часу сесія користування системою автоматично закривається, що пов'язано з вимогами безпеки. Загалом Приват24 для фізичних осіб - досить зручний і мобільний засіб отримання банківських послуг.

Система Приват24 працює у двох режимах: Приват24 для фізичних осіб і Приват24 для юридичних осіб. Процедура реєстрації і авторизації при роботі з бізнес-Приват24 дещо складніша, але і більш захищена. Для юридичних осіб через систему можуть бути надані наступні послуги:

- виписки з карток і рахунків;
- зарплатні проекти, розрахункові і корпоративні картки;
- послуги електронної комерції;
- операції з валютами та інше.

Зазначимо, що система Приват24 від ПриватБанку - це досить прогресивна і зручна система дистанційного обслуговування, що використовується уже більше 10 років і зарекомендувала себе як надійна і функціональна електронна послуга. Позитивною рисою є і те, що розвиток системи не зупинився на сьогоднішньому рівні і продовжується, що свідчить про усвідомлення банком усіх переваг використання такого виду обслуговування.

Особливої уваги заслуговує система онлайн допомоги від ПриватБанку як частина Приват24. За допомогою кнопки на сайті Приват24 можна отримати доступ до спеціального розділу, де в режимі онлайн задати своє питання. Особливістю системи є те, що на більшість стандартизованих питань відповідь надається спеціалізованою програмою, без участі людини, а тому правильно сформулювавши питання можна отримати практично усю необхідну інформацію за мінімум часу. При виникненні питань, що не передбачені програмою система перенаправляє питання оператору, що надає спеціалізовану консультацію.

Загалом ПриватБанк досить широко використовує електронне обслуговування клієнтів і все розширює спектр наданих послуг. Впроваджуються нові системи дистанційного обслуговування, збільшується рівень захисту і прозорості таких систем, що позитивно відображається як на іміджі банку, так і на його фінансових результатах.

Висновки до Розділу 2

Сьогодні банки впроваджують нові і вдосконалюють старі системи дистанційного обслуговування. Сучасна банківська система України характеризується великою кількістю банків і як наслідок високим рівнем конкуренції між ними. Банківські установи використовують усі можливі способи по залученню і заохоченню клієнтів: знижки, подарунки, програми лояльності, персональне обслуговування і, нарешті, надання банківських послуг в електронному вигляді. Банківські електронні технології розвиваються дуже стрімко.

Одним з елементів загальної автоматизації і комп'ютеризації банківської системи стає впровадження систем електронних грошей. Згідно з Положенням НБУ особа, що бажає створити систему електронних грошей в Україні і здійснювати їх випуск, зобов'язаний погодити правила цієї системи з Національним банком України до випуску електронних грошей.

На сьогодні як банки, так і клієнти отримують користь від впроваджених систем дистанційного обслуговування у виді:

- економії часу - зменшення часу, необхідного на замовлення і виконання кожної операції як з боку банківської установи, так і з боку клієнта
- економія коштів - для банків це величезна стаття зменшення витрат, як наслідок клієнтам банківські послуги пропонуються значно дешевше, деякі з них на сьогодні стали безкоштовними
- зручність у використанні таких систем - як для працівників банку, так і для клієнтів використання банківських технологій стає значно простішим, що збільшує кількість людей, що зацікавлені в банківських послугах.

Але на жаль як електронні банківські послуги мають свої позитивні сторони, так їм притаманні негативні риси, через які у банківських установ можуть виникати проблеми.

Одним з важливих елементів електронних послуг України є Національна система масових електронних платежів. Ідея створення такої системи виникла в

Україні більше 15 років тому, коли Національний банк України вирішив використовувати електронні засоби оплати за товари і послуги в країні. Сьогодні Національний банк України позиціонує НСМЕП як банківську багатомітентну платіжну систему для розрахунків за товари і послуги спеціальними платіжними засобами. Перевагами системи вказуються сучасність системи, її високотехнологічність і забезпечення відповідними апаратними і програмними засобами, високий ступінь захищеності системи.

ПАТ КБ «Приватбанк» у своїй діяльності досить широко використовують електронні банківські послуги: досить функціональний сайт банку в Інтернеті, з якого можна отримати доступ до більшості банківських послуг, кількість клієнтів, що використовують картки ПриватБанку на порядок більша, ніж у інших банків. Також ПриватБанк розробив і використовують систему інтернет-банкінгу Приват24, що дозволяє виконувати широкий спектр операцій. Не обійшли стороною і дистанційне обслуговування через телефон і мобільні додатки, використовується SMS-банкінг. Досить розвинута система банкоматів і терміналів самообслуговування, надання інших супутніх послуг.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ І ВИКОРИСТАННЯ БАНКІВСЬКИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Шляхи використання банківських електронних послуг банками України

Сьогодні система банківських електронних послуг в Україні проходить етап становлення і розвитку: ще немає відпрацьованих схем дистанційного обслуговування, рівень захисту інформації порівняно з західними банками низький, правова база і правове регулювання ще не досягли необхідного рівня. Але, незважаючи на всі проблеми, банківське обслуговування через електронні послуги досить прибуткове і зручне, як для банку, так і для його клієнтів. Усвідомлюючи цей факт банки України активно розвивають інноваційну складову свого бізнесу.

Банківська система України тільки виходить на ринок електронних послуг. Ще не всі банки усвідомили і почали використовувати системи дистанційного обслуговування, а ті що вже почали рухатись у цьому напрямку відчують труднощі як з економічної, так і з соціальної точки зору. Досить відомим і не менш достовірним є той факт, що населення нашої країни досить скептично відноситься до нових послуг у всіх сферах життя, і тим більше в банківській сфері. Переважна більшість населення готова витратити свій час і гроші, але не використовувати неперевіраних і нових для них послуг. Але це далеко не єдина проблема розвитку інноваційного банківського обслуговування в Україні, і щоб банківській системі нашої країни вийти на рівень зарубіжних банків в сфері дистанційного обслуговування необхідно вирішити досить багато проблем і суперечностей як в економічній і юридичних сферах, так і в сфері соціальній.

Ми вважаємо, що основними проблемами розвитку електронного банківського обслуговування в Україні є:

- недостатній рівень правової регламентації такого виду бізнесу, що призводить до виникнення ризикових ситуацій і зменшує популярність дистанційного обслуговування;

- низький рівень захисту вітчизняних каналів зв'язку, що збільшує ризики втрати чи спотворення даних, шахрайства;
- загальний рівень інтернетизації і комп'ютеризації населення відносно низький, тільки в цьому році кількість користувачів Інтернету в Україні сягнула показника в 50%;
- низький рівень довіри населення до нових видів послуг;
- висока вартість впровадження подібних систем при сучасному розвитку банківського сектору і рівень ризиків, що при цьому виникають.

Для стабільної роботи банків с сфері дистанційного обслуговування необхідно вирішити зазначені проблеми:

1. Недостатній рівень правової регламентації такого виду бізнесу, що призводить до виникнення ризикових ситуацій і зменшує популярність дистанційного обслуговування - ця проблема в Україні притаманна більшості новітніх сфер діяльності, при чому це не обов'язково банківській бізнес, подібні проблеми існують, наприклад, і в галузі електронної комерції. Перш за все необхідно виробити правову базу, інакше електронні банківські послуги будуть нести в собі чимало ризиків, як для банків, так і для їх клієнтів. Без відповідної правової регламентації збільшуються ризики, при виконанні операцій, зростає ймовірність шахрайств і зловживань, при чому не тільки з боку окремих осіб, але і з боку самих банків. Розробити належну правову базу досить проблематично, особливо якщо не було відповідного розвитку сфери послуг, що цю базу потребує. В Україні електронна комерція і банкінг пройшли вибуховий розвиток, що і пояснює недостатній рівень правового регулювання - законодавство просто не встигало за стрімким розвитком сфер зв'язку.

У нових законопроектах має бути чітко визначені права і обов'язки сторін, що приймають участь у електронному банківському обслуговуванні. Необхідно визначити, правила і схеми надання послуг банками, щоб забезпечити якомога більший рівень безпеки надання цих послуг для своїх клієнтів. Для клієнтів у свою чергу має бути чітко і доступно пояснено, якими правами вони наділені і які обов'язки на них покладаються. Особливу увагу у новому законодавстві варто приділити захисту інформації і вирішенню питань

зі зловживання банківською інформацією, її підроблення та неправомірне використання. Також необхідно розробити закони таким чином, щоб їх суть була доступною для простих громадян, щоб збільшити ступінь довіри до банківського сектору, і до дистанційного обслуговування в тому числі.

2. Низький рівень захисту вітчизняних каналів зв'язку, що збільшує ризики втрати чи спотворення даних, шахрайства - досить поширена проблема як в Україні, так і за кордоном. Абсолютно безпечних систем передачі інформації не існує, а збільшення рівня безпеки кожного конкретного каналу зв'язку призводить до все росту витрат пропорційно з рівнем безпеки, що встановлюється. В Україні ця проблема стала дуже гостро через стрімкий розвиток новітніх систем зв'язку і, як наслідок, акцент робився не на захисті, а на кількісних показниках: ціна послуг, кількість клієнтів і точок надання послуг.

Цю проблему досить важко розв'язати відокремлено. На нашу думку належний рівень захисту потребує як відповідної законодавчої бази, так і належного рівня розвитку систем телекомунікації в країні загалом. Для окремої банківської установи досить проблематичним є забезпечення відповідного рівня безпеки електронних послуг, а тому банки намагаються зменшити втрати перекладаючи частину ризиків на клієнтів, що в свою чергу призводить до ще більшого рівня настороженості до банківських електронних послуг. Для розв'язання цієї проблеми пропонуємо декілька шляхів:

- створення власних внутрішньобанківських каналів зв'язку, що забезпечували б належний рівень захисту і швидкодії. Проте, цей спосіб потребує досить масштабних інвестицій, які можуть забезпечити далеко не всі банки;
- створення і використання банківських інструкцій і положень, що дозволять забезпечити правовий захист клієнта і банку при дистанційному обслуговуванні;
- впровадження програм, акцій і знижок, що будуть компенсувати клієнтам можливі втрати через недостатній рівень захисту інформації;

– розроблення систем захисту інформації на базі уже існуючих каналів зв'язку.

3. Загальний рівень інтернетизації і комп'ютеризації населення відносно низький - досить типова проблема для країн східної Європи і Азії. Порівняно з країнами центральної Європи і Південної Америки використання новітніх систем зв'язку в нашій країні тільки набирає обертів, і як наслідок виникає ціла низка проблем, що пов'язані з запровадженням новітніх систем в повсякденне життя громадян. Загальний рівень використання таких систем як Інтернет поступово зростає, але цей процес міг би бути значно динамічнішим при участі в ньому банківського сектору.

З метою збільшення користувачів новітніх технологій пропонуємо:

- розроблення разом з операторами зв'язку і компаніями, що надають послуги по підключенню до мережі Інтернет програм лояльності, акцій і систем бонусів, які заохочували би населення до використання цих послуг;
- видачу кредитів зі заниженими відсотковими ставками на телекомунікаційну і інформаційну техніку: телефони та смартфони, комп'ютерна техніка, планшети та інше;
- надання послуг безкоштовно чи зі зниженими тарифами групам клієнтів, що використовують при їх наданні інформаційні технології;
- стимулювання розвитку і поширення систем телекомунікацій в невеликих містах і сільській місцевості, що може призвести до збільшення клієнтської бази в таких регіонах;
- рекламна кампанія і пропаганда нових видів обслуговування, надання консультацій і допомоги при проблемах з використанням електронних банківських послуг.

Оскільки впровадження акцій і різноманітних програм та реклама - досить затратні міри, то кожній банківській установі необхідно детально аналізувати переваги та недоліки таких програм і лише після цього використовувати їх у своїй діяльності.

4. Низький рівень довіри населення до нових видів послуг - також досить поширене для України явище, де телекомунікаційні послуги у банківській сфері поширились нещодавно. Населення з насторогою відноситься до нових видів банківського обслуговування через те, що, по-перше, не бачить і не розуміє його переваг, по-друге не бажає витратити свої сили і час на освоєння нових технологій, оскільки їх влаштовує класичне банківське обслуговування.

Для подолання цієї проблеми рекомендуємо банківським установам провести ряд заходів у сфері комунікації з клієнтами, направлених на популяризацію дистанційного банківського обслуговування, а саме:

- реклама і PR нових банківських послуг;
- розроблення нових систем дистанційного обслуговування, якісно кращих, ніж їхні попередники;
- створення служб і підрозділів, що будуть надавати інформаційні і консультаційні послуги населенню щодо дистанційного обслуговування;
- надання пільг клієнтам, що використовуються електронні послуги, розроблення програм лояльності і акцій;
- зменшення ризиків таких видів послуг для клієнтів.

Ми вважаємо, що саме ця проблема є однією з основних на шляху поширення банківських електронних послуг в Україні і її вирішення значно пришвидшить їх розвиток.

5. Висока вартість впровадження подібних систем при сучасному розвитку банківського сектору і високий рівень ризиків, що при цьому виникають - впровадження будь-якого продукту як у банківській, так і у інших сферах пов'язане з високими матеріальними затратами і відчутними ризиками. Саме тому при використанні нових технологій, продуктів чи послуг необхідно дуже ретельно планувати і контролювати ці процеси. Для вирішення цієї проблеми банківським установам ми пропонуємо наступні дії:

- розробити плани і програми впровадження дистанційного обслуговування у свою діяльність;

- ретельно аналізувати перспективність того чи іншого виду електронних послуг перед їх використанням;
- використовувати продуману цінову стратегію щодо дистанційного обслуговування;
- доцільним буде використання міжнародного досвіду з надання аналогічних видів послуг, але з поправками на реалії українських ринків;
- залучення до роботи над послугами сторонніх спеціалістів, що можуть надати цінні поради і зауваження.

Загалом для банківських установ досить гостро стає питання видатків і доходів, а тому кожна банківська установа приділяє особливу увагу витратним статтям бюджету. Для впровадження новітніх технологій необхідно чітко усвідомлювати усі переваги і недоліки таких операцій і ретельно проробляти усі аспекти їх функціонування.

Для кожної окремої банківської установи необхідно розробляти свої особливі плани і види впровадження електронних послуг, але для всіх банківських установ, що діють в Україні доцільно дотримуватись наступних принципів і стратегій поведінки:

1. Орієнтація на клієнта - більшість банків дотримуються цього принципу, але особливу увагу хотілось би приділити тому, як банки впроваджують саме електронні послуги. Більшість банківських установ пріоритетним завданням ставлять зменшення вартості використання дистанційного обслуговування а не запити клієнтів.
2. Використання міжнародного досвіду з надання електронних банківських послуг - більшість зарубіжних країн вже достатньо давно використовують дистанційні схеми обслуговування і їх досвід може бути безцінним для національних банків. Але необхідно усвідомлювати, що ринки України кардинально відрізняються від ринків, наприклад, західної Європи, а тому потрібно не просто скопіювати послуги іноземних банків, а модифікувати їх для використання в національній економіці.
3. Впровадження новітніх видів дистанційного обслуговування - орієнтація на системи надання послуг через Інтернет, смартфони ті інші новітні

засоби зв'язку. Вдосконалення вже існуючих видів електронних послуг, наприклад, збільшення асортименту послуг, що клієнт може отримати через банкомати.

4. Створення таких умов, як для фізичних осіб так і для юридичних осіб, що будуть стимулювати їх до використання саме дистанційного обслуговування, наприклад, створення програм лояльності, акцій, подарунків, знижок та інших заохочувальних мір.

На нашу думку, якщо розмістити інноваційні банківські послуги за принципом перспективності і ефективності для використання банківськими установами, то перелік буде мати такий вигляд:

1. Послуги через мережу Інтернет: інтернет-банкінг, різноманітні додатки в мережі Інтернет, допомога і консультації через всесвітню мережу. Цей вид банкінгу буде досить ефективним тому, що нині відбувається тотальне поширення Інтернету серед населення, збільшується кількість та якість інтернет послуг. Через Інтернет можливо надавати практично усі види банківських послуг і навіть ті, що до використання цієї системи не мали широкого використання. Позитивними рисами обслуговування за допомогою мережі Інтернет є поширення серед населення, широкий спектр послуг, оперативність та мобільність. Недоліками такої схеми обслуговування можна зазначити рівень захисту, недовіра до нових видів послуг, ціна запровадження і підтримання.
2. Послуги, що надаються через мобільні засоби зв'язку - мобільні телефони та смартфони. За своїми характеристиками цей вид послуг подібний до інтернет обслуговування, і в деякій мірі телефони використовуються лише як засіб доступу до всесвітньої мережі, але цей вид обслуговування потребує дещо інших засобів реалізації. Головною позитивною рисою є мобільність такого обслуговування, негативною - низька захищеність і обмеженість послуг.
3. Обслуговування за допомогою пластикових карток - досить поширений сьогодні вид обслуговування, але при певній модифікації може стати ще привабливішим як для клієнта так і для банківських установ, з введенням

смарт-карток і супер смарт-картки, що функціонують як окрема розрахункова одиниця. Переваги такого обслуговування - зручність і спектр послуг, що надаються, високий рівень захисту. Негативні сторони: висока ціна переобладнання сучасних систем для використання в них смарт-карток, новизна послуги для клієнтів.

4. Операції за допомогою банкоматів і терміналів - необхідно розширювати мережу даного виду обслуговування і паралельно впроваджувати універсальніші види техніки, розширювати спектр послуг, що може бути наданий через термінали і банкомати. Переваги: поширеність і звичність для клієнта, відносно невисока ціна, оскільки вже існуюча мережа стане базою. Недоліки - недостатній рівень захисту, низька мобільність і обмеженість набору послуг.
5. Традиційний клієнт-банк, телефонний банкінг - актуальність даного типу обслуговування поступово зменшується і згодом в ньому взагалі відпаде необхідність.

3.2. Перспективи розвитку і використання системи масових електронних платежів Національного банку України

При правильному управлінні і плануванні система масових електронних платежів Національного банку може стати досить дієвим інструментом для вирішення багатьох економічних і соціальних питань.

На сьогодні соціальна підтримка населення, яка здійснюється у формі соціальних пільг, допомоги і субсидій, є надто складною й непрозорою.

Необхідним кроком на шляху до реалізації прозорого та ефективного механізму соціального обслуговування населення, контролю за адресним наданням пільг окремим категоріям громадян, удосконалення системи здійснення інших виплат соціального характеру та підвищення ефективності використання бюджетних коштів, які спрямовуватимуться на ці цілі, є запровадження в Україні електронної соціальної картки.

З метою створення єдиної інформаційно-аналітичної системи обліку та управління коштами соціальної сфери і запровадження електронної соціальної

картки Кабінет Міністрів України прийняв постанову від 11.11.2010 № 947 “Про запровадження електронної соціальної картки”. [50]

На виконання вимог зазначеної постанови Міністерство фінансів України наказом від 29.10.2010 № 1284 створило Міжвідомчу комісію з питань запровадження електронної соціальної картки та затвердило положення про її діяльність. Завданням Міжвідомчої комісії є вивчення міжнародного досвіду із запровадження електронної соціальної картки із застосуванням технологій різних платіжних систем. Міжвідомча комісія проводить технічний, організаційний та фінансовий аналіз передумов створення єдиної державної інформаційно-аналітичної системи обліку й управління коштами в соціальній сфері та запровадження на її основі електронної соціальної картки в Україні. [51]

Слід зазначити, що в різних містах України розробляються і впроваджуються різноманітні соціальні проєкти, зокрема транспортні картки із соціальним додатком, які базуються на різних технологіях і є принципово несумісними на міжрегіональному рівні.

Водночас досягнення повноцінного ефекту від упровадження електронних соціальних карток на всій території країни буде забезпечено тільки тоді, коли жителі одного регіону України зможуть одержати за допомогою своїх соціальних карток соціальну пільгу не лише за місцем постійного проживання, але і в разі тимчасового переїзду в інший регіон. Тому для реалізації такої технології міжрегіональної взаємодії слід забезпечити єдиний підхід під час підготовки та впровадження відповідних організаційно-технічних рішень у регіонах та взаємодію регіональних систем електронних соціальних карток на всій території України як єдиного державного стандартизованого інструменту, що надає право на отримання соціальних послуг.

Створення інфраструктури для обслуговування електронних соціальних карток виключно для обліку пільг та посвідчень осіб, які мають право на пільги, потребує певних витрат державних коштів. Проте, використання наявної банківської інфраструктури сприятиме зменшенню цих витрат і дасть змогу реалізувати завдання на міжрегіональному рівні в значно коротші терміни.

Як свідчить досвід Росії, запровадження соціальних проектів на різних рівнях із використанням різних технологій, які є несумісними на міжрегіональному рівні, не дає очікуваного результату. У зв'язку з цим на державному рівні було прийнято рішення запроваджувати універсальну соціальну картку, яка може забезпечити рівні умови надання соціальної допомоги кожному громадянину Росії, який має на це право, та отримувати соціальні пільги в грошовій формі. [51]

Національний банк України має власний досвід створення платіжних та інформаційних систем. Зокрема Національний банк України створив Систему електронних платежів Національного банку України (СЕП НБУ), яка визначена законодавством України як державна система міжбанківських розрахунків, та систему роздрібних платежів із використанням платіжних карток – Національну систему масових електронних платежів (НСМЕП).

Протягом десяти років Національний банк України займається питанням запровадження соціальної картки в Україні з використанням передових банківських технологій. За участю Національного банку України на базі нефінансових інструментів карток Національної системи масових електронних платежів реалізуються такі проекти соціального характеру:

- упровадження загальнонаціональної системи пільг для студентів, у тому числі пільгового проїзду всіма видами міського та міжміського транспорту протягом усього року (проект “Електронний студентський квиток”);
- розроблення механізму та запровадження адресної соціальної допомоги на оплату житлово-комунальних послуг у грошовій формі;
- запровадження адресної соціальної допомоги населенню в транспортній сфері тощо.

На думку експертів електронна соціальна картка має бути універсальною картою, на якій розміщено соціальні, транспортні, платіжні та інші додатки, відповідати вимогам міжнародних і національних стандартів у сфері функціонування платіжних систем, мати високу надійність та захист. [51]

Враховуючи вищевикладене, Національний банк України пропонує для вирішення державних завдань щодо соціального захисту населення використовувати єдину технологію, яка базується на внутрішньодержавній банківській платіжній системі із застосуванням смарт-карток, - технологію Національної системи масових електронних платежів.

Запровадження електронних соціальних карток планується здійснюватися в основному за бюджетні кошти, тому розробники програмного забезпечення мають оперативно реагувати на зміни в законодавстві України та бути в межах досяжності, а не за кордоном. Крім того, населення України вже звикло користуватися банківськими платіжними картками, а банки мають досвід у реалізації соціальних проектів, і тому впровадження такого інструменту соціальної допомоги викличе менше питань у населення.

Використання НСМЕМ у соціальній сфері значно спростить процедури надання і отримання соціальних допомог, зменшить витрати часу і коштів на обслуговування сфери соціальної підтримки, а при правильному розвитку може стати базою для використання їх в інших сферах.

З економічної точки зору національна система масових електронних платежів також є досить перспективною, хоча існує досить значна кількість проблем, які необхідно вирішити для її нормального функціонування:

1. Низький рівень купівельної спроможності населення – при відносно невеликих надходженнях коштів і, відповідно, невеликих обсягах витрат населенню не доцільно використовувати смарт-карти, і тому обсяги поширення НСМЕМ серед населення значно вповільнені.
2. Незацікавленість населення у користуванні платіжними картками НСМЕМ – досить обмежена сфера використання смарт-карток через відсутність терміналів і банкоматів, що можуть їх обслуговувати, невелика кількість підприємств, що працюють з використанням карток НСМЕМ.
3. Незацікавленість торговців у впровадженні безготівкових форм розрахунків – досить високі банківські комісійні, прозорість платежів,

додаткові витрати на купівлю та обслуговування термінального обладнання і навчання персоналу.

4. Недостатньо розвинена інфраструктура обслуговування платіжних карток – як вже зазначалося вище на сьогодні кількість терміналів і банкоматів, що можуть працювати зі смарт-картками значно менша, ніж мережа обслуговування магнітних карток.
5. Необхідність значних капіталовкладень для впровадження безготівкових розрахунків з використанням платіжних карток - банківським установам і приватним підприємствам необхідно виділити досить значні суми коштів для переходу на користування НСМЕП.

Для вирішення усіх цих проблем Національний банк України працює над розробкою програм розвитку НСМЕП в Україні.

Національний банк України затвердив нову стратегію розвитку Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП), зокрема, передбачає переведення системи на EMV-платформу, що дозволяє використовувати карти системи у всіх POS-терміналах і банкоматах країни.

Було прийнято стратегію розвитку НСМЕП, і найближчим часом розвиток системи буде відбуватися на так званій EMV-платформі. Це відкриті міжнародні стандарти, які використовуються і Visa і MasterCard. [52]

Перехід НСМЕП на EMV-платформу дозволить використовувати карти платіжної системи у всіх банкоматах і терміналах України.

Це міжнародний стандарт, який дозволить приймати картки НСМЕП у будь-якій торговельній точці, обладнаній POS-терміналом, і в будь-якому банкоматі. [52]

Перехід на EMV-платформу НСМЕП можна завершити вже протягом року.

За даними сайту Нацбанку, членами та учасниками НСМЕП є близько 60 банків і близько 10 небанківських установ. Банками-членами НСМЕП емітовано близько 3 млн. платіжних карток, встановлено близько 6 тис. одиниць термінального обладнання. [52]

Для спрощення і інтенсифікації впровадження НСМЕП в економіку України пропонуємо буде вжити таких заходів:

1. Забезпечити функціональний і технологічний розвиток НСМЕП шляхом розроблення й затвердження таких платіжних та інформаційних технологій, як операція «розширений платіж» (у тому числі «адресний платіж»), необхідні для реалізації соціальних проектів, операцій у мережі Інтернет (створення Інтернет-терміналів); роботи «групи банків» (з можливостями використання гнучкої системи комісійних); банківських процесингових центрів (на основі автоматизованої карткової системи з делегуванням інформаційних повноважень);

2. Підвищити надійність й ефективність функціонування складових апаратно-програмного комплексу НСМЕП;

3. Розширити сфери застосування технологій і складових апаратно-програмного комплексу НСМЕП за рахунок використання нефінансових додатків «платіжної картки НСМЕП нового покоління» та реалізації таких супутніх проектів.

4. Забезпечити діяльність та розвиток організаційної структури НСМЕП шляхом залучення до роботи в системі нових банків, учасників (банківських процесингових центрів, еквайрингових компаній і технічних еквайрів), залучення до участі у виробництві карток НСМЕП нових підприємств, що мають відповідний сертифікат якості, створення умов для роботи банків у НСМЕП за різними моделями (емітент із делегування інформаційних повноважень, еквайр із делегуванням інформаційних повноважень тощо);

5. Вдосконалити нормативно-правову базу НСМЕП.

За останні роки НБУ досить успішно втілює плани з розвитку і поширення НСМЕП серед населення і банківських установ. Не так давно були здійснені наступні кроки з розвитку НСМЕП в Україні:

1. Спільно з Фондом гарантування вкладів фізичних осіб (далі – ФГВФО) розпочато побудову автоматизованої системи забезпечення виплат відшкодувань ФГВФО клієнтам банків, що ліквідуються. Упровадження цієї системи, що базується на технології НСМЕП, дозволить ФГВФО перейти до безризикової процедури виплат, значно прискорити початок виплат,

відмовитись від тендерів з вибору довірених банків та спростити процедуру отримання для вкладників. [53]

2. “Укрзалізниця” та АБ “Експрес-Банк” реалізували можливість придбання електронних залізничних квитків на сайті www.e-kvytok.com.ua з використанням платіжних карток НСМЕП. [53]

Автоматизована система самообслуговування “е-Квиток” призначена для надання наступних послуг з Інтернет-замовлення:

- місць (з наступним викупом проїзних документів у квитковій касі);
- проїзних (перевізних) документів (з наступним друком та отриманням проїзних (перевізних) документів у квитковій касі);
- електронних проїзних (перевізних) документів (наданням посадочних документів).

За допомогою АСС “е-Квиток” також можна отримати довідкову інформацію, а саме: наявність вільних місць та вартість проїзду, відправлення поїздів зі станції, схема поїзда (типи вагонів у поїзді), маршрут поїзда, календар курсування поїзда.

3. Закінчився експеримент з впровадження пілотного проекту “Електронний студентський квиток” на базі державної інформаційно-виробничої системи “ОСВІТА” з використанням технології НСМЕП. У рамках проекту впроваджено багатофункціональний електронний студентський (учнівський) квиток єдиного зразка з використанням технології НСМЕП, який поєднує у собі функції студентського (учнівського) квитків, а також банківської платіжної картки. [53]

4. Рада Платіжної організації НСМЕП надала дозвіл на створення нової групи учасників у НСМЕП за участю АТ Банк “Меркурій” та ПАТ “Банк “Грант” у межах існуючого загальнодоступного типу групи “0” з функціонуванням за відповідною фінансовою схемою. [53]

Група учасників – об’єднання членів/учасників НСМЕП, створене на підставі отриманого від Платіжної організації дозволу, що використовує узгоджені між ними правила (у тому числі фінансові) оброблення

транзакційних документів за результатами виконання певних операцій в межах учасників цієї групи.

Створення групи учасників НСМЕП дозволяє банкам створювати об'єднані мережі банкоматів і терміналів, які обслуговують клієнтів банків-партнерів за єдиними комісійними. ВАТ КБ “Хрещатик” та ВАТ “Міжнародний Інвестиційний Банк” (тип групи “0”); АТ Банк “Меркурій” та ПАТ “Банк “Грант” (тип групи “0”).

5. Платіжна організація НСМЕП завершила комплексну перевірку розробленого ТОВ СНВФ “АРГУС” програмного забезпечення комерційного банку автоматизованої карткової системи з функціями делегування повноважень (далі – ПЗКБ АКС) “АРГУС-Pro”. [53]

Це програмне забезпечення може бути використане як діючими членами НСМЕП, та і процесинговими центрами, які тільки створюються. Нове програмне забезпечення дозволяє використовувати АКС банку не тільки для обслуговування власних філій, а й надавати послуги процесингу іншим учасникам НСМЕП (функція делегування повноважень).

Таким чином, у НСМЕП представлені два рішення АКС з функцією делегування повноважень:

- “ScroodgeCards” ТОВ “Лайм Системс”;
- “АРГУС-Pro” ТОВ СНВФ “АРГУС”.

У майбутньому планується, що базуючись на рішенні ПЗКБ АКС “АРГУС-Pro” ТОВ СНВФ “АРГУС” буде надавати членам НСМЕП процесингово-еквайрингові послуги аналогічно до тих, які сьогодні надає ТОВ “Універсальний процесинг”. [53]

6. Велися інші роботи щодо розвитку функціонального, технологічного та технічного забезпечення НСМЕП, зокрема:

- розроблялись та впроваджувались нові операції НСМЕП; розширювався перелік надання послуг за допомогою Інтернет-
- платежів; розроблялись та впроваджувались нові технології мобільних платежів (система Інтернет-платежів “ПлатиМО!”); розроблялись та впроваджувались технології забезпечення сучасного

- рівня надійності функціонування компонентів апаратно-програмного комплексу НСМЕП (на основі сучасних систем резервування та архівування);
- розроблялись та впроваджувались технології забезпечення сучасного рівня інформаційної безпеки НСМЕП (на основі сучасних алгоритмів криптозахисту) розробляється новий більш швидкісний модуль безпеки (HSM); забезпечувались умови виробництва, емісії та функціонування платіжних карток НСМЕП нового покоління з чіп-модулями сімейства SLE66CxxP тощо. [53]

7. Для забезпечення функціонування компонентів апаратно-програмного комплексу НСМЕП виконувались такі роботи:

- супроводжувалось та вдосконалювалось програмне забезпечення сервера авторизації, комунікаційного сервера, бібліотеки прикладних програм для персоналізації та персоніфікації платіжних карток та сервера баз даних для процесингових центрів;
- для членів та учасників НСМЕП у 2010 році виконувались роботи з інсталяції/деінсталяції програмного забезпечення модулів безпеки (HSM), ініціалізації службових карток НСМЕП. Загалом працює 36 АКС, із них 28 АКС працюють у міжбанківському режимі;
- підтримувались умови для роботи банків у НСМЕП за різними моделями (емітент з делегуванням інформаційних повноважень, еквайр з делегуванням інформаційних повноважень тощо) шляхом супроводження договору з банківським процесинговим центром НСМЕП та супроводження договорів з членами НСМЕП, які обслуговуються цим процесинговим центром.

8. З метою забезпечення безперебійності роботи НСМЕП введено у роботу резервний Головний процесинговий центр, розгорнутий в управлінні Національного банку в Харківській області. [53]

Ми вважаємо, що НСМЕП може стати досить надійною і функціональною системою безготівкових платежів при виконанні умов, що описані вище. Система має широкі можливості до надання різноманітних послуг, а

перспективи розвитку дають шанс створити одну з найкращих, по багатьом параметрам, систему безготівкових платежів для фізичних і юридичних осіб.

3.3. Вдосконалення і впровадження інноваційних банківських електронних послуг на прикладі ПАТ КБ "ПриватБанк"

Необхідно зазначити, що банки України тільки розпочинають використання дистанційного обслуговування у своїй практиці. Схожа ситуація спостерігається і у ПриватБанку, але, зважаючи на його досвід роботи з електронними банківськими послугами, йому значно простіше впроваджувати і використовувати цей вид обслуговування.

ПриватБанк є одним з найбільш інноваційних банків України, а тому досить складно пропонувати нові продукти і технологічні рішення настільки інтернетизованому і комп'ютеризованому банку. Ми пропонуємо наступні шляхи модернізації вже існуючих електронних систем ПриватБанку:

1. Пластикові картки - ПриватБанк є лідером за кількістю клієнтів, котрі використовують пластикові картки. У зв'язку з цим вважаємо доцільним покращити як сам продукт, так і способи його надання. В більшості пластикові картки від ПриватБанку - це картки фізичних осіб без зазначення даних про особу на картці (прізвище, ім'я, фотографія та ін.), а це збільшує ризики зловживання картками, їх підроблення і крадіжки. Доцільно було б використовувати картки з зазначення на них принаймні прізвища та імені клієнта. Також не практикуються нанесення на картку підпису клієнта, що є негативним чинником щодо безпеки карткових платежів. Позитивними рисами такої схеми обслуговування є низька ціна і, порівняно з іншими, невеликі затрати часу. Тому банку необхідно поєднати переваги такого обслуговування і збільшити безпеку карткових операцій.
2. Мобільний банкінг - досить розвинена і поширена система. Для її кращого функціонування пропонуємо наступні дії:
 - збільшити безпеку каналів зв'язку;
 - зменшити ціну такого виду обслуговування для клієнта, таким чином збільшивши коло зацікавлених у ньому осіб;

- розробити акції та програми знижок, за якими використання даного виду обслуговування буде привабливішим для клієнтів, ніж традиційне банківське.
3. Обслуговування через банкомати - мережа банкоматів у ПриватБанку досить широка, а тому для поліпшення операцій і послуг через банкомати вважаємо доцільним провести наступні заходи:
- збільшити захист операцій такого типу - складніші способи авторизації та ідентифікації клієнта;
 - розширити спектр послуг, що може надаватися через банкомати;
 - ввести систему онлайн допомоги через банкомат, що допоможе клієнту в будь-який момент отримати відповіді на питання;
 - впровадити пристрої, що розраховані на роботу зі смарт-картками.
4. Термінали самообслуговування - поширений ПриватБанком спосіб обслуговування, яким можуть користуватися як фізичні так і юридичні особи. Для оптимізації даного способу обслуговування доцільно:
- збільшити рівень безпеки обслуговування, захист від шахрайств і зловживань;
 - збільшити надійність системи, забезпечити цілісність і справжність інформації, що передається;
 - оптимізувати швидкодію системи - деякі операції відбуваються тільки на наступний день після проведення платежу через термінали;
 - розширити спектр послуг і операцій, що надаються через термінали самообслуговування.
5. Інтернет-банкінг - найбільш функціональний вид банківського обслуговування ПриватБанку, що функціонує більше 10 років, для покращення обслуговування цим видимо дистанційного обслуговування необхідно:
- поліпшити захист інформації, з цією метою доцільно забезпечити надійне її шифрування і використовувати надійні канали зв'язку
 - впровадити надійніші засоби ідентифікації та авторизації клієнтів при використанні системи інтернет-банкінгу

- спростити користування системою Приват24 для частини клієнтів, що мають низький рівень підготовки для роботи з комп'ютерною технікою
- розширити спектру послуг, що надаються через систему Приват24
- заохотити фізичних та юридичних осіб до використання системи інтернет-банкінгу через рекламу, акції та інші засоби заохочення.

Загалом електронні послуги ПриватБанку є одними з найфункціональніших серед послуг, що надаються банками України на сьогоднішній день. Керівні органи банку усвідомлюють необхідність використання дистанційних методів обслуговування і з кожним днем вдосконалюють вже існуючі та виводять на ринок нові види електронних послуг.

Щодо нових продуктів, на нашу думку, ПриватБанку досить проблематично запропонувати інноваційний продукт, що не використовується ним. Розроблення і використання нових, ефективніших і раціональніших продуктів, послуг і операцій займають в банку одне з перших місць, а тому кілька років поспіль ПриватБанк визнається одним із найінноваційніших банків України.

Ми вважаємо, що для впровадження нових продуктів в банку необхідне не тільки його бажання і виконання певних заходів, але й підготовленість зовнішнього середовища банку до таких інновацій. У майбутньому для ПриватБанку буде доцільно розглянути використання таких інноваційних послуг:

1. Смарт-картки - більшість зарубіжний банківських і парабанківських систем користуються смарт-картками на базі яких і функціонують.

ПриватБанк випускає смарт-картки лише для VIP клієнтів як доповнення до карток преміум рівня і вище. На нашу думку, у майбутньому цю тенденцію необхідно буде змінити. Банку доцільно буде вжити таких заходів:

- випуск смарт-карток для усіх клієнтів за їх бажанням;
- впровадження технологічної і технічної бази для розширеного обслуговування смарт-карток в Україні;

- поширення ідеї смарт-картки не лише серед фізичних осіб (НСМЕП) але і серед юридичних осіб, великих підприємств;
- співпраця з системою Національних масових електронних платежів;
- розширення функціональності смарт-карток, забезпечення надійного захисту операцій з їх використанням.

Для банку впровадження такого виду послуги буде мати досить широкий спектр переваг, але і недоліки матимуть місце. Розглянемо переваги і недоліки такого виду обслуговування для ПриватБанку. Позитивні риси і переваги смарт-карток для банку:

- забезпечення надійного захисту платежів клієнтів та їх рахунків, що приведе до зміцнення позицій банку серед населення і юридичних осіб;
- інтеграція через смарт-карти до міжнародних і зарубіжних платіжних систем, що збільшить частину клієнтів банку, які здійснюють міжнародні платежі;
- можливість реклами і позиціонування банку як найінноваційнішого і перспективного в Україні, що приведе до росту клієнтської бази і збільшить обсяги інвестицій;
- допомога зі сторони держави при використанні і розвитку НСПЕМ в Україні та ін.

Але використання смарт-карток має і свої недоліки:

- складність переходу на системи обслуговування смарт-карток
- ціна впровадження і використання нових виробничих ліній, спеціалізованих на смарт-картках
- можливі помилки і неточності, через відсутність досвіду роботи з таким продуктом
- низький рівень ознайомленості населення і підприємств з даним продуктом

2. Впровадження новітніх карток, так званих супер смарт-карток. Використання такого виду послуг для початку буде доцільним при обслуговуванні клієнтів високого рівня - корпорацій і великих підприємств.

Особливостями такої послуги є її широкий функціонал і абсолютна мобільність. Використання такого виду послуг може принести такі вигоди для банку:

- збільшення кількості великих підприємств і VIP клієнтів банку;
- надання привілейованих послуг групам клієнтів, що покращить їх відносини з банком;
- надання ширшого спектру послуг мобільними засобами обслуговування юридичним особам, що не можуть використовувати класичні види послуг, і як наслідок зростання клієнтської бази і доходів;

Негативними моментами використання такої системи є:

- висока ціна впровадження послуги для банку
- відсутність досвіду банківської установи у наданні такого виду послуг;
- складність розроблення технології послуги і новизна для клієнтів.

3. Впровадження систем інформування і допомоги клієнтам у реальному часі. Досить гостро в Україні стоїть проблема низької обізнаності населення, а тому буде доцільно запровадити систему, що буде допомагати клієнту швидше звикнути до інновацій від банку. Така система використовується як частина інтернет-банкінгу ПриватБанку, але значна частина послуг надається не через Інтернет, а тому впровадження системи інформування і допомоги буде доцільним. ПриватБанку для впровадження такої системи необхідно:

- розробити систему безперебійного зв'язку банкоматів, терміналів самообслуговування, телефонів і відділень банку з call-центром;
- інтегрувати вже існуючу систему допомоги в режимі реального часу в мережу банкоматів і терміналів;
- розробити програмне забезпечення, що буде підтримувати інформування і допомогу клієнтам без участі операторів з боку банку;
- ознайомити з системою клієнтів і партнерів банку;

Для ПриватБанку використання такої системи буде досить вигідним з наступних причин:

- збільшення клієнтської бази за рахунок ознайомлення більшої частини населення з електронними послугами банку;
- зменшення затрат на консультаційні та інформаційні послуги клієнтам, що надаються дистанційно;
- зменшення необхідної мережі банкоматів і терміналів через зниження затрат часу на кожну операції клієнта і, як наслідок, зниження затрат на обслуговування такої мережі;

Негативними моментами впровадження такої системи можуть бути наступні чинники:

- складність запровадження нових та інтеграції вже існуючих систем інформування і допомоги в моделі дистанційного обслуговування клієнтів
- витрати на купівлю чи розроблення власного необхідного програмного забезпечення
- складності при ознайомленні клієнтів з такою системою інформування і допомоги.

Висновки до Розділу 3.

Сьогодні система банківських електронних послуг в Україні проходить етап становлення і розвитку: ще немає відпрацьованих схем дистанційного обслуговування, рівень захисту інформації порівняно з західними банками низький, правова база і правове регулювання ще не досягнули необхідного рівня. Але незважаючи на всі проблеми банківське обслуговування через електронні послуги досить прибуткове і зручне, як для банку, так і для його клієнтів, і усвідомлюючи цей факт банки України активно розвивають інноваційну складову свого бізнесу.

Основними проблемами розвитку електронного банківського обслуговування в Україні є:

- недостатній рівень правової регламентації такого виду бізнесу, що призводить до виникнення ризикових ситуацій і зменшує популярність дистанційного обслуговування;

- низький рівень захисту вітчизняних каналів зв'язку, що збільшує ризики втрати чи спотворення даних, шахрайства;
- загальний рівень інтернетизації і комп'ютеризації населення відносно низький, тільки в цьому році кількість користувачів Інтернету в Україні перевищила за 50%;
- низький рівень довіри населення до нових видів послуг;
- висока вартість впровадження подібних систем при сучасному розвитку банківського сектору і рівень ризиків, що при цьому виникають.

При правильному управлінні і плануванні система масових електронних платежів Національного банку може стати досить дієвим інструментом для вирішення багатьох економічних і соціальних питань.

НСМЕП може стати досить надійною і функціональною системою безготівкових платежів при виконанні умов, що описані вище. Система має широкі можливості до надання різноманітних послуг, а перспективи розвитку дають шанс створити одну з найкращих, по багатьом параметрам, систему безготівкових платежів для фізичних і юридичних осіб.

Загалом електронні послуги ПриватБанку є одними з найфункціональніших серед послуг, що надаються банками України на сьогоднішній день. Керівні органи банку усвідомлюють необхідність використання дистанційних методів обслуговування і з кожним днем вдосконалюють вже існуючі та виводять на ринок нові види електронних послуг.

Як висновок можна сказати, що ПриватБанк може використовувати дуже широкий спектр новітніх продуктів, але стримується розвитком економіки країни загалом, а тому необхідно обережно впроваджувати і використовувати новітні електронні послуги.

ВИСНОВКИ

Дослідження використання дистанційного обслуговування банками та надання ними електронних послуг клієнтам, а також аналіз історичних особливостей розвитку сфері електронного банкінгу дозволили зробити ряд висновків науково-теоретичного і практичного характеру:

1. На основі різних підходів до трактування понять "банківська послуга" , "банківська операція" та "електронний банкінг" вдалось уточнити поняття електронної банківської послуги і виділити ряд особливостей її як економічної категорії. Отже, у процесі дослідження вдалось синтезувати наступне визначення електронної банківської послуги: електронна банківська послуга - це особливий вид банківських послуг, що характеризується наданням їх через засоби дистанційного обслуговування і використанні при цьому спеціальних апаратних і програмних засобів. У ході дослідження уточнено і подано в графічному вигляді класифікацію банківських електронних послуг за декількома критеріями, дана характеристика кожному окремому виду банківських електронних послуг.
2. Проаналізовано етапи становлення та розвитку банківських електронних послуг в США, Росії, Європі та Україні. На основі досліджених даних вдалось виділити типові етапи розвитку електронних послуг у їх еволюції. Ми вважаємо, що банківські електронні послуги і дистанційне обслуговування клієнтів розвивалося у різних країнах за одним типовим сценарієм відрізняючись лише темпами і динамікою розвитку. Розвиток електронного банкінгу розпочинався з простої автоматизації окремих операцій і поступово розвивався в складні комп'ютеризовані системи. У більшості країн світу розвиток електронного банкінгу продовжується і нині, що свідчить про перспективність даного виду операцій і послуг.
3. На основі зібраних даних можна зробити висновки, що електронні банківські послуги досить поширені у світі загалом і в Україні. Нині відбувається неперервний розвиток і поширення нових видів дистанційного банківського обслуговування, створюються нові

електронні продукти, що якісно відрізняються від традиційних банківських послуг. Найдинамічніше розвиваються такі види електронних послуг:

- інтернет-банкінг - практично усі банківські установи використовують його як допоміжну, а деякі банки, як основну систему розповсюдження послуг;
 - мобільний банкінг - використовується більшістю банківських установ як допоміжний канал розповсюдження послуг, забезпечує інформування і мобільний доступ до банківських продуктів
 - обслуговування за допомогою пластикових карток, банкоматів і терміналів - поширення цього виду дистанційного обслуговування спостерігається практично у всьому світі, банківські установи розширюють клієнтську базу за допомогою карткового і самообслуговування.
4. Як висновок проведених досліджень можна сказати, що електронні банківські послуги і дистанційне обслуговування в Україні проходять етап становлення і розвитку. Новітні методи обслуговування у нашій країні з'явилися не так давно, а тому потребують значних фінансових інвестицій. Національна система масових електронних платежів не досить поширена серед населення через низку негативних факторів, а саме використання банківською системою переважно магнітних карток, низький рівень фінансової грамотності населення, відсутність достатньої кількості точок обслуговування смарт-карток. Як видно з етапів розвитку НСМЕП сучасні проблеми системи зумовлені її історичним розвитком.
5. Проаналізувавши етапи розвитку дистанційного банківського обслуговування за кордоном можна зробити висновок, що в країнах західної Європи і США потреба в подібних послугах виникла значно раніше і, як наслідок, почала розвиватись ще в минулому столітті. У США використання банківських електронних послуг почалось з автоматизації обробки чекообороту, але розвиток банківської системи був лише наслідком автоматизації соціально і виробничої сфер. В Росії

розвиток і використання банківських електронних послуг діаметрально протилежне до США - автоматизація розпочалась саме в економічній сфері, а попит на новітні банківські продукти відносно низький. Основним електронним продуктом в Росії залишається класичний "клієнт-банк".

6. На основі зібраних даних можна зробити висновки, що найінноваційнішим банком України є ПАТ "ПриватБанк". Масштаби використання дистанційного обслуговування цим банком значно більші, ніж у інших українських банків. ПриватБанк пропонує своїм клієнтам широкий спектр електронних послуг: система інтернет-банкінгу Приват24, мобільний банкінг, карткове обслуговування, розгалужена мережа банкоматів і терміналів самообслуговування, мобільні додатки і особливі послуги типу "Регулярні платежі" та ін. Загалом показники якості і спектру послуг, що надає ПриватБанк досить високі.
7. Дослідивши сучасну ситуацію на ринку електронних банківських послуг ми вважаємо основними проблемами, що стримують розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні наступні:
 - відсутність досвіду банківської системи у наданні такого виду послуг;
 - низька якість вітчизняних каналів зв'язку;
 - низький рівень захисту систем дистанційного обслуговування в Україні;
 - недостатній рівень правової регламентації електронного банкінгу;
 - низький рівень фінансової грамотності населення і недовіра до інноваційних банківських послуг.

Відповідно до проблем нами розроблена програма заходів і побажань, що допоможуть банківським установам більш впевнено впроваджувати системи дистанційного обслуговування в Україні.

8. За результатами проведених досліджень з питання перспектив розвитку НСМЕП в Україні можна зробити наступні висновки:

- система має широкі можливості до модернізації і розширення якісних і кількісних показників;
- у НСМЕП є хороші перспективи розвитку як внутрішньодержавної платіжної системи орієнтованої на обслуговування розрахунків фізичних осіб;
- ми вважаємо, що використання можливостей системи у соціальній сфері дозволить спростити схему надання соціальних допомог населенню;
- при впровадженні супутніх проектів НСМЕП розширить функціональність, що дозволить виконувати ширший спектр функцій.

9. Проаналізувавши діяльність ПАТ "ПриватБанку" на ринку електронних банківських послуг ми прийшли до висновку, що деякі з його послуг доцільно було б вдосконалити. Також запропоновано декілька інноваційних електронних банківських послуг, що можуть бути використані банком для збільшення клієнтської бази і модернізації дистанційного банківського обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Матук Ж. Финансовые системы Франции и других стран: учеб./ Ж.Матук. – М: АО “Финстатинформ”, 2004. – С.11
2. Банковская система России. Грязнова А.Г., Молчанов А.В., Таваснев А.М. М.,1996. - Т.1. - С.185
3. Иванов А.Н. Платежные услуги американских банков //Деньги и кредит: А.Н. Иванов //- М. 2007.№ 1. – С.59
4. Брегеда О.А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: Автореф. дис. канд. екон. наук. - К., 2002. - С.6
5. Інформаційні системи і технології в банках - Страхарчук А.Я.
6. Інформаційні системи і технології в банках: Навч. посіб. Рекомендовано МОН / Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. — К., 2010. — 515 с.
7. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук. пр. Т. 8. – Суми: ВВП “Мрія-1” ЛТД, 2003. – С. 184-188.
8. http://kardynal.com.ua/pages/_kart.html
9. <http://dudnyk09.wordpress.com/2012/02/19/порівняння-смарт-карток-та-карток-з-ма/>
10. Пиріг С. О. Платіжні системи: Навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2008. — 240 с
http://pidruchniki.ws/12980108/finansi/tehnologiya_vigotovlennya_plastikovih_kartok
11. <http://www.bankdbo.ru/klassifikaciya-dbo>
12. <http://libfor.com/index.php?newsid=1069>
13. Юрчук Г. Мережа Інтернет – сучасний канал і середовище надання фінансових послуг // Вісник національного банку України. – 2002. – № 7. – С.52 – 58.
14. Резник И. А. Развитие электронных банковских услуг, Санкт-Петербург. - 2008. - 19 с.
15. Колодізев О.М. Колісніченко В.Ф. Гроші і кредит Підручник. Київ: Знання, 2010. - 615 с.

16. <http://www.investgazeta.net/finansy/rejting-samyh-elektronnyh-bankov-ukrainy-161500/>
17. <http://www.aval.ua/e-services/mobile/>
18. <http://www.epravda.com.ua/news/2012/02/28/317298/>
19. http://uk.wikipedia.org/wiki/Банківська_платіжна_картка
20. http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219
21. Мартиросян К. Онлайн-банкинг: возможности и перспективы развития // К. Мартиросян / Банковские технологии. – 2010. – N 1. – С. 44–45.
22. Хорошилов А.В., Сеголетков С.Я. Світові інформаційні ресурси. СПб.: Пітер, 2004. - 290 с.
23. <http://www.vtb24.ru> - офіційний сайт банку ВТБ 24.
24. <http://www.arb.ru/> - Асоціації російських банків (АРБ).
25. <http://uk.wikipedia.org/wiki/Интернет-банкинг>
26. http://ua.prostobankir.com.ua/it/statti/biznes_stae_elektronnim_yak_stvoriti_dlya_nogo_funktsionalniy_internet_banking
27. http://www.erstebank.ua/ru/press/news/archive_2011
28. http://uk.wikipedia.org/wiki/Интернет_в_Україні
29. Положення про електронні гроші в Україні. 24 грудня 2010 р. за N1336/18631
30. http://ua.prostobankir.com.ua/it/statti/informatsiyni_bankivski_tehnologiyi_yakist_zatmarila_kilkist
31. Адамик, Б. П. Банківські електронні послуги [Текст] : навч. посіб. / Б. П. Адамик. – Тернопіль : Карт-бланш, 2009. – 96 с.
32. <http://www.investgazeta.net/finansy/samye-163175/>
33. http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=75431&cat_id=36046
34. http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=58876&cat_id=46465
35. <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=58882>
36. http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=58880&cat_id=52080

37. http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=47078&cat_id=46467
38. Правила Національної системи масових електронних платежів 11 січня 2005р. за № 25/10305.
39. Положення про здійснення Національним банком України взаєморозрахунків за операціями із застосуванням платіжних карток Національної системи масових електронних платежів 11.11.2005 № 424 із змінами від 08.08.2008 № 235 та від 11.11.2009 № 661
40. Постанова Правління Національного банку України від 26.10.2004 № 512 "Про завершення впровадження пілотного проекту і перехід Національної системи масових електронних платежів до промислової експлуатації".
41. Постанова Правління Національного банку України 12.08.2003 № 333 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 13.11.2006 № 431, із змінами і доповненнями, внесеними постановами Правління Національного банку України від 26.04.2006 № 160, від 13.11.2006 № 431, від 17.12.2007 № 460, від 15.12.2008 № 428, від 28.05.2012 № 208).
42. Постанова Правління Національного банку України 28.05.2012 № 208.
43. Постановою Правління Національного банку України 12.08.2003 № 333 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 13.11.2006 № 431).
44. Рішення Ради Платіжної організації Національної системи масових електронних платежів (протокол від 12.06.2008 № 120) із змінами (протоколи від 14.11.2008 № 132 та від 30.12.2009 № 155 та 30.07.2010 № 163).
45. http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=47101&cat_id=46473
46. http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ДБО_-_Системы_дистанционного_банковского_обслуживания_%28рынок%29
47. <http://www.bankstore.com.ua/ua/banks/123726/fininfo/>
48. <http://uk.wikipedia.org/wiki/ПриватБанк>
49. <http://www.ukrbanks.info/article/V-Ukrayini-41-5-milyon-derzhateliv-bankivskih-platizhnih-kartok.html>

50. Постанова “Про запровадження електронної соціальної картки” від 11.11.2010 № 947.
51. <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=75962>
52. <http://economics.unian.net/ukr/news/135753-nbu-zatverdiv-novu-strategiyu-natsionalnoji-sistemi-elektronnih-platejiv.html>
53. <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=74257>
54. Никитин С. Мошенничество в Интернете // С. Никитин / Internet.UA. – 2010. – N 1. – С. 58–61.
55. Нікіфорова А. О. Вітчизняний та зарубіжний Інтернет-банкінг – стан, проблеми та перспективи розвитку // А. О. Нікіфорова / Регіональна економіка. – 2010. – № 8. – С. 23-26.
56. Сенченко Н. Гроші країни Інтернет // Н. Г. Сенченко / Internet.UA – 2011. – № 10. – С. 18–21.
57. Шпірко А. Впровадження та ефективне використання електронного документообігу й електронного підпису в Україні: проблеми, нові можливості, шляхи розвитку // А. Шпірко, А. Прокопенко / Вісник НБУ. – 2010. – № 3. – С. 36–41.
58. «Системи електронних карткових платежів», посібник, під ред. Іванова О.М., вид. «Банківська справа», 2008г., з. 159.
59. «Сучасні банківські системи», навчальних посібників, під ред. Куракова Л. П., Тимирясова В. Г., Куракова В.Л., 3-тє вид., перераб. ідоп., вид. М.: «Гелиос», 2008г., з. 320.
60. «Електронна комерція: Електронні платіжні системи, створення електронних комерційних систем, економічна ефективність», підручник для вузів, під ред. Царьова В.В., Кантаровича А.А., вид. СПб: «Пітер», 2007г., с. 430.
61. Кудельчук І.А. Ризики у сфері банківського карткового бізнесу / І.А. Кудельчук // Економічний простір. – 2012. – №23/1. – с. 292-298

ДОДАТКИ

Додаток А

Інструкція по користуванню SMS-банкінгом «Райффайзен Банк Аваль»

МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ

Інструкція для власників мобільних телефонів – держателів
платіжних карточек ВАТ «Райффайзен Банк Аваль»
с помощью мобильного телефона и SMS сообщений
Вы можете получить информацию о:

1. Перечне номерів Ваших карточних рахунків
2. Балансе по Вашему карточному рахунку
3. Последних 5 транзакціях по Вашему карточному рахунку
4. Деталізована інформація по стану рахунку
5. Деталізована інформація по блокуваннях на рахунку
6. отримання інформації про надходження та списання грошей з Вашого карточного рахунку (за умови, якщо сума операції перевищує 10 грн.) в автоматичному режимі
7. карточках, до рахунків, підключених до м-банкінгу

а також:

8. змінити свій пароль
9. поставити свою картку в стоп-список в разі підозри проведення шахрайських операцій по ній

1. Перелік номерів Ваших картрахунків (код послуги – “L”) – Рекомендується використовувати для першого запиту.

Вы можете получить информацию о номерах Ваших картрахунков. Для совершения запроса в режиме SMS Вам необходимо выслать сообщение:

“L”[пробел]“пароль”

пример: L 9999

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАЕТСЯ ПО КОМАНДЕ «ИНФОРМАЦИЯ-РАХУНОК(INFORMATION-ACCOUNTS)»

В ответ на Ваш запрос Вы получите SMS-сообщение в формате: “номер рахунку”

2. Баланс по картрахунку (код послуги – “A”)

Вы можете получить информацию о балансе по Вашему картрахунку на момент совершения запроса. Для совершения запроса в режиме SMS Вам необходимо выслать сообщение:

“A”[пробел] “номер рахунку” [пробел] “пароль”,
где № рахунку – 10 разрядов

пример: A 1909990000 9999

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАЕТСЯ ПО КОМАНДЕ “ИНФОРМАЦИЯ-БАЛАНС (INFORMATION-BALANCE)”

В ответ на Ваш запрос Вы получите SMS-сообщение в формате: *“номер счета” “баланс” “валюта счета”*

3. Последние транзакции по Вашему картсчету (код услуги – “Т”)

Вы можете получить информацию о последних пяти транзакциях по Вашему картсчету. Для совершения запроса в режиме SMS Вам необходимо выслать сообщение:

“Т”[пробел]“номер счета” [пробел]“номер транзакции, начиная с последней”[пробел]“пароль”

пример: Т 1909990000 1 9999 – запрос о последней транзакции по счету

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАЕТСЯ ПО КОМАНДЕ “ИНФОРМАЦИЯ-ОПРЕАЦИИ (INFORMATION-TRANSACTIONS)”

В ответ на Ваш запрос Вы получите SMS-сообщение в формате:

“номер транзакции, начиная с самой давней совершенной”

“дата операции”

“сумма операции”

“валюта операции”

«название торгового предприятия»

«номер счета, по которому совершена операция»

4. Детализированная информация по состоянию счета (код услуги – “В”)

Вы можете получить информацию о состоянии своего счета с разбивкой на стартовую, заблокированную и доступную суммы. Для совершения запроса в режиме SMS Вам необходимо выслать сообщение:

“В”[пробел]“номер счета”, [пробел]“пароль”

№ счета – 10 разрядов

пример: В 1909990000 9999

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАЕТСЯ ПО КОМАНДЕ “ИНФОРМАЦИЯ-ДЕТ.БАЛАНС (INFORMATION-DETAILEDBALANCE)”

В ответ на Ваш запрос Вы получите SMS-сообщение в формате:

“стартовая сумма”

“заблокированная сумма”

“доступная сумма”

5. Детализированная информация по блокировкам на счету (код услуги – “DB”)

Вы можете получить детализированную информацию о блокировках на Вашем счету. Для совершения запроса в режиме SMS Вам необходимо выслать сообщение:

“DB”[пробел]“номер счета”[пробел]“пароль”,
где № счета – 10 разрядов

пример: DB 1909990000 9999

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАЕТСЯ ПО КОМАНДЕ “ИНФОРМАЦИЯ-БЛОКИРОВКИ (INFORMATION-BLOCKS)”

В ответ на Ваш запрос Вы получите SMS-сообщение в формате:

“число”
“время”
“сумма блокировки”
“кем сделана блокировка”

6. Справочная информация (код услуги – “Н”)

Чтобы получить информацию по командам м-банкинга вышлите сообщение:

“Н”[пробел]“пароль”

7. Карточки к счетам, подключенные к услуге м-банкинг

Чтобы получить информацию о карточках к счетам, подключенным к м-банкингу, вышлите сообщение:

“С”[пробел]“номер счета”[пробел]“пароль”,
где № счета – 10 разрядов, пароль – 4 разряда.

пример: С 1909990000 9999

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАЕТСЯ ПО КОМАНДЕ “ИНФОРМАЦИЯ-КАРТОЧКИ (INFORMATION-CARDS)”

В ответ на Ваш запрос Вы получите SMS-сообщение в формате:

“Ваши карточки:”
“тип карта”
“последние 6 цифр номера карты”

8. Изменить пароль

Чтобы изменить пароль к использованию услуги м-банкинг вышлите сообщение:

“Р”[пробел]“новый пароль”[пробел]“старый пароль”,
где “новый пароль” - не более 10 разрядов

пример: Р 123456 9999

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ФУНКЦИЯ ВЫПОЛНЯЕТСЯ КОМАНДОЙ “ИЗМ. ПАРОЛЬ (CHANGE PASSWORD)”

В ответ на Вашу команду Вы получите подтверждение об изменении пароля

9. Поставить карточку в стоп-список

Чтобы поставить карточку в стоп-список и исключить любое ее использование вышлите SMS-сообщение:

OFF[пробел]“номер карточки”[пробел]“пароль”
Где “номер карточки” – 16 разрядов

Пример: OFF 1234567890123456 9999 – запретить использование карточки с номером 1234567890123456

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕНЮ СИМ-КАРТЫ ДАННАЯ ФУНКЦИЯ ВЫПОЛНЯЕТСЯ КОМАНДОЙ “БЛОК. КАРТУ (BLOCK CARD)”

В ответ на Вашу команду Вы получите подтверждение, что использование Вашей карточки было остановлено.

Общая информация:

Шлите SMS с командами услуг на номер

10901 (при подключении к оператору мобильной связи MTS, Jeans, KyivStar, Djice, Life:)

050 (при подключении к оператору мобильной связи «Golden Telecom»)

Додаток Б

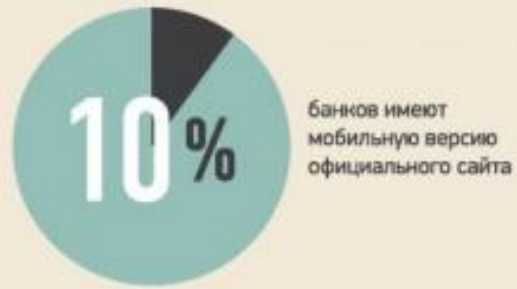
Рейтинг банків по використанню електронних послуг [32]

	Клієнтська база	Динаміка клієнтської бази, числа транзакцій і операцій	Функціонал інтернет-банкінгу	Наявність спеціального мобільного програмного забезпечення	Оперативність	Інтерактивність	Представництво в соціальних мережах	Потенційний ріст	Інтернет-голосування	Сумарний бал експертів	Сумарний бал
ПУМБ	5	5	5	1	1	5	5	4	4	13,0	17,49
ПриватБанк	5	3	5	1	1	3	3	2	4	21,1	16,74
Альфа-Банк	5	4	5	1	1	5	4	4	5	8,5	15,66
 Платинум Банк	1	4	4	1	1	5	5	5	5	8,7	14,51
 Пиреус Банк МКБ	3	4	4	1	1	3	4	4	5	10,3	14,18
 ВТБ Банк	1	4	4	1	1	2	5	5	3	12,8	13,95
Финансы и Кредит	3	4	4	0	1	5	4	3	5	8,9	13,77
Банк Кредит Днепр	3	4	4	1	1	4	2	5	5	8,8	13,73
Дельта Банк	4	5	4	0	0	3	5	5	3	7,9	13,68
УкрСиббанк	4	4	4	0	1	3	5	3	3	9,6	13,39
Укрэксимбанк	4	4	4	0	1	4	3	3	4	9,9	13,38
ОТП Банк	4	4	4	0	1	3	3	3	3	11,6	13,19
Укрсоцбанк	3	4	4	0	1	2	5	4	3	8,7	12,72
 Райффайзен Банк Аваль	1	4	4	0	1	1	3	5	3	11,9	12,06
 Эрсте Банк	3	4	4	0	0	2	5	2	4	8,9	11,88
Банк Форум	3	4	4	0	1	1	3	3	3	7,9	10,86
Пивденный	2	4	3	0	0	2	3	1	2	11,4	10,02
Универсал Банк	4	3	3	0	1	2	0	2	3	8,4	9,42
VAB Банк	0	0	3	0	0	0	3	3	3	13,9	8,67
Креди Агриколь Банк	2	2	3	0	0	3	0	2	2	10,6	8,57
Сбербанк России	0	0	4	0	0	0	2	5	3	10,5	8,45
Кредобанк	3	3	3	0	0	1	0	3	2	8,6	8,38
Укргазбанк	0	0	2	0	1	1	3	5	2	6,4	7,31
УниКредит Банк	3	2	3	0	1	2	0	1	2	6,0	7,20
 Диамантбанк	0	0	2	0	1	3	1	3	2	7,0	6,69
Індустріалбанк	0	0	2	0	0	1	3	2	2	9,4	6,63
 Пивденкомбанк	1	2	2	0	0	1	0	2		8,2	5,67
Марфин Банк	0	0	0	0	0	0	1	3	2	11,5	5,65
БТА Банк	0	0	2	0	0	0	0	1	2	9,4	4,63
Клиринговий дом	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9,1	3,33

Додаток В

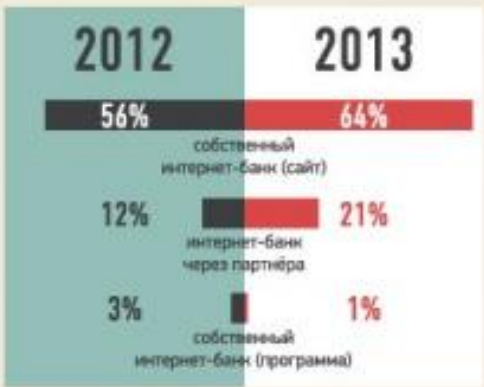
Можливості дистанційного банківського обслуговування фізичних осіб в Росії станом на 2013 рік [46]

Возможности дистанционного банковского обслуживания физических лиц среди топ-200 российских розничных банков (2013 год)



Интернет-банк — специальный сайт или программа, через которую клиент может управлять своими банковскими счетами и совершать операции

Мобильный банк — специальное приложение или сайт для мобильного телефона или смартфона, через которые клиент может управлять своими банковскими счетами и совершать операции



Исследование проведено в январе 2013 года. Данные за 2012 год собраны в январе 2012 года.