

*Богдан ІВАСІВ,
Василь КОМАР,
Мирослав ТКАЧЕНКО*

ІНТЕРНЕТ У БАНКІВСЬКОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КЛІЄНТІВ

Резюме. Розглянуто проблеми запровадження та використання новітніх технологій у банківській справі. Звернуто особливу увагу на з'ясування питань щодо застосування комп'ютерної мережі Інтернет в українських банках як сучасного популярного засобу комунікації та електронної комерції.

Ключові слова: інтернет-банкінг, автоматизовані системи, інтернет-клієнт, електронний банк, конкуренція, банківські послуги, фінансовий ринок.

Банки, надаючи послуги клієнтам, виконують широкий спектр суспільно важливих функцій, від якості та різноманітності яких залежать стан економіки та ступінь задоволеності клієнта і, як наслідок, рівень доходу самого банку. Сучасні технології дають змогу банкам частину своїх послуг підняти на новий рівень, залучити нових клієнтів і знизити витрати на їх обслуговування. Інвестування коштів у нові банківські технології також дає змогу перемогти в конкурентній боротьбі, оскільки на ринку фінансових послуг усі вони пропонують майже однакові продукти, а тому здобути перемогу можливо завдяки ліпшій організації роботи з клієнтами.

Найперспективнішим різновидом новітніх банківських технологій, безперечно, є інтернет-банкінг. Класичний варіант системи інтернет-банкінга містить повний набір банківських послуг (окрім операцій з готівкою). Через інтернет-банкінг можна здійснювати будь-які безготівкові платежі, купувати та продавати валюту, оплачувати комунальні послуги й інші рахунки. Клієнт має змогу стежити за станом свого рахунка та операціями по ньому за будь-який проміжок часу. Однією із серйозних переваг інтернет-банкінгу є те, що користуватись ним можна без спеціально встановленого програмного забезпечення, а за допомогою звичайної й загальнодоступної програми для перегляду інтернет-сторінок. Клієнтові не потрібно купувати, встановлювати, навчатись працювати з будь-яким програмним забезпеченням. Йому достатньо отримати в банку ім'я з паролем для входу в систему та у деяких випадках дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку.

Фактично, усі види грошових операцій з використанням Інтернету зводяться до трьох варіантів:

- управління грошовим рахунком через Інтернет;
- комерційні замовлення через Інтернет із подальшою оплатою. Обидві технології вже детально розроблені, і такі послуги нині пропонують клієнтам багато банків;
- специфічним є варіант, коли необхідно здійснити оплату в режимі «он-лайн». Наприклад, клієнт купує програмний продукт, базу даних, консультаційні послуги, замовляє продукт з попередньою оплатою через Інтернет, тому що інакше цей продукт може бути проданий іншому.

Саме для цього випадку винайдено так звані «кібер-гроші» – гроші для Інтернету. Ця схема працює за наступними принципами. Припустимо, клієнт бажає купити програмний продукт, виставлений на продаж на деякому сайті. На цьому сайті вказаний також номер розрахункового рахунка продавця. Клієнт зв'язується по Інтернету із сервером власного банку,

Івасів Богдан Степанович, канд. екон. наук, професор. Тернопільська академія народного господарства, Україна.

Комар Василь Володимирович. Тернопільська академія народного господарства, Україна.

Ткаченко Мирослав Іванович. Тернопільська академія народного господарства, Україна.

віддає розпорядження про оплату відповідної суми за номером рахунка й одночасно пропонує сповістити про це продавця, вказавши ідентифікатор його сайту. Банківський сервер автоматично перевіряє його платоспроможність і приймає доручення до виконання, після чого автоматично зв'язується із зазначеним сайтом продавця, якому і повідомляє про прийняття платіжного доручення до виконання, одночасно повідомляючи і реквізити трансакції, що можуть мати юридичне значення. Після цього клієнт знову звертається до продавця, повідомляє про оплату, продавець поставляє товар прямо по Інтернету. Уся комерційна операція на цьому закінчується, а грошову операцію вже завершує банк за власною схемою.

У даний час банки використовують ряд різних систем, що з визначеним ступенем умовності можна об'єднати у такі групи:

- 1) система управління рахунками «Банк–клієнт»;
- 2) система управління рахунками «Інтернет–клієнт»;
- 3) платіжні та розрахункові системи, у тому числі ті, в яких Інтернет використовується лише як середовище передачі інформації;
- 4) система карткового процесингу;
- 5) системи онлайнової торгівлі цінними паперами та валютою;
- 6) інтерфейсні модулі для взаємодії із зовнішніми системами електронної комерції (наприклад, модулі, що реалізують зв'язок «Банк – інтернет-магазин», можна розглядати як частину платіжних систем).

Структурну взаємодію всіх видів існуючих систем зображено на рис. 1.

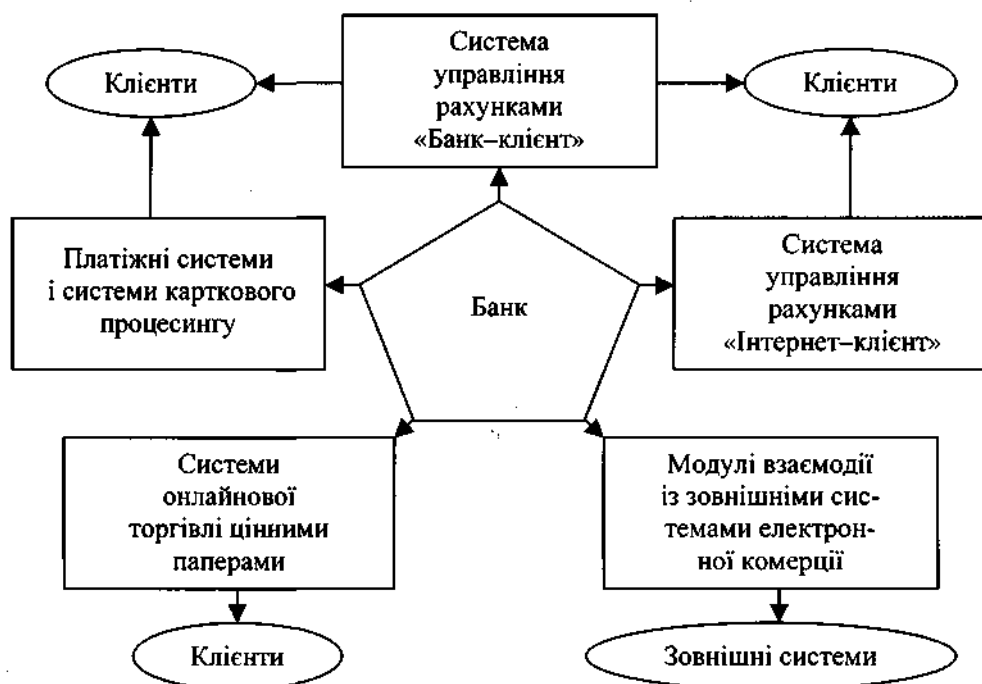


Рис. 1. Схема взаємодії різних типів систем банківського обслуговування клієнтів.

Автоматизована система «Банк–клієнт» – це програмно-технічний комплекс, що забезпечує можливість клієнтові здійснювати роботу з банком безпосередньо зі свого офісу з використанням комп'ютерної техніки та засобів телекомунікації по телефонних каналах зв'язку, що комутуються. Система зорієнтована на роботу з одним користувачем і допускає встановлення у клієнтів, які регулярно взаємодіють з банком. Відмінність такої системи від системи «Інтернет-банк» полягає у використанні спеціального програмного забезпечення для роботи з банком та окремих банківських каналів зв'язку.

Використовуючи систему, клієнт має змогу:

- підготувати, відкоригувати й роздрукувати платіжні документи в національній валюті;
- відправити платіжні документи до банку для опрацювання операціоністами;
- здійснювати облік стану введених і відправлених до банку документів;

- після завершення операційного дня одержувати від банку за запитом виписки з особових рахунків;
- оперативно контролювати поточний стан рахунка з урахуванням зовнішніх надходжень на нього;
- наприкінці робочого дня робити архівну копію оброблених документів і переглядати документи з архіву на необхідну дату;
- обмінюватися з банком нерегламентованими повідомленнями і завантажувати файли, передані банком; передавати і переглядати файли.

Система забезпечує багаторівневий захист інформації від несанкціонованого доступу за допомогою:

- наявності у клієнта «ключової» дискети, інформація на якій для кожного клієнта є унікальною. Читання «ключової» дискети доступне лише для програми «Клієнт-банк»;
- можливості надання кожному клієнтові індивідуального імені користувача й пароля, які він може змінити в будь-який час у банку. Він відомий лише клієнтові, тому це виключає можливість підробки підпису.

За програмою здійснюється контроль і блокування роботи при виявленні несанкціонованого виконання операцій і режимів системи. Керівник організації має змогу додатково дозволяти чи забороняти проведення переданих у банк платіжних документів своєї організації, не перебуваючи при цьому в своєму офісі.

Автоматизована система «Інтернет-клієнт» – це програмно-технічний комплекс, що забезпечує можливість здійснювати роботу з банком безпосередньо зі свого дому чи офісу з використанням комп'ютерної техніки і безпосередньо через Інтернет.

Система зорієнтована на роботу з одним користувачем і допускає встановлення у клієнтів, які здійснюють регулярну взаємодію з банком. Використовуючи систему, клієнт має змогу у режимі реального часу:

- підготувати, відкоригувати й роздрукувати платіжні документи в національній валюті;
- відправити платіжні документи до банку для обробки;
- здійснювати облік стану введених і відправлених до банку документів;
- одержувати з банку за запитом виписки з особового рахунка;
- оперативно контролювати поточний стан рахунка з урахуванням зовнішніх надходжень на нього;
- робити архівну копію опрацьованих документів і переглядати їх з архіву на необхідну дату;
- обмінюватися з банком нерегламентованими повідомленнями і завантажувати файли, передавати і переглядати їх.

Платіжні системи – це автоматизовані програмно-технічні комплекси, що обробляють операції, пов'язані з переказом коштів на рахунки. Відмінність таких систем від систем «Інтернет-клієнт» та «Банк-клієнт» полягає у тому, що оплата здійснюється безпосередньо при оформленні угоди купівлі-продажу і забезпечує переказ коштів з рахунка покупця на рахунок продавця.

Система карткового процесингу забезпечує переказ коштів від покупця продавцеві, використовуючи картковий рахунок клієнта. Такі системи дають змогу користуватися всіма функціями, необхідними при обслуговуванні операцій з пластиковими картками: еквайринг пластикових карток – обслуговування торгових операцій та операцій з готівкою за пластиковими картками.

Системи онлайнної торгівлі цінними паперами й іншими активами – системи, що забезпечують можливість торгівлі цінними паперами, валютою та іншими активами. Багато приватних інвесторів за допомогою ресурсів Інтернету активно торгують цінними паперами на вторинному ринку. Вимоги до таких систем полягають у забезпеченні постійного надходження оперативної інформації про стан рахунка клієнта, поточні курси цінних паперів та можливості максимально швидко провести операції з купівлі й продажу активів.

Системи електронної комерції – це автоматизовані комплекси, що дають змогу користувачеві провести нефінансові операції зручним методом із використанням ресурсів Інтернету. Угоди, які укладають в електронних магазинах та системах оптової торгівлі, потребують подальшого фінансового оформлення. Модулі взаємодії із зовнішніми системами

електронної комерції забезпечують зв'язок систем «Інтернет–клієнт», платіжних систем, систем карткового процесингу.

Система інтернет-банкінгу виконує всі функції властиві звичайному розрахунковому обслуговуванню клієнта (рис. 2).

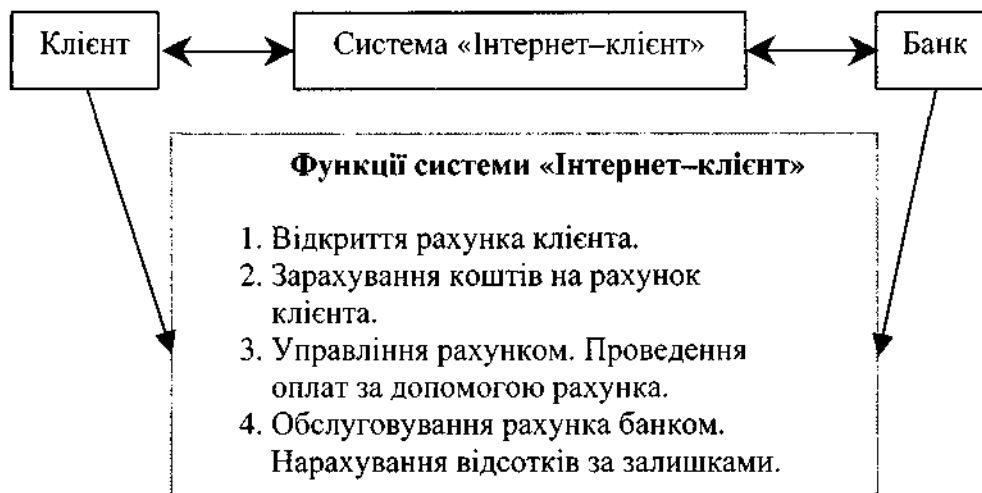


Рис. 2. Функції системи «Інтернет–клієнт».

Банківський рахунок, яким управляють за допомогою інтернет-системи, банк відкриває аналогічно до звичайного. При його відкритті необхідно оформити такі документи:

- договір про дистанційне банківське обслуговування;
- необхідні додатки до договору, що регламентують особливості обслуговування банком рахунків за допомогою системи «Інтернет–клієнт»;
- акт сертифікації первинних ключів електронних цифрових підписів клієнта;
- доручення на здійснення операцій із системою на ім'я одного з працівників компанії.

Акт сертифікації цифрових підписів – специфічний документ, який засвідчує факт отримання електронних підписів клієнтом і при обслуговуванні рахунка буде свідчити про те, що всі операції, здійснені з використанням цього підпису, проведені саме від імені клієнта – власника рахунка.

Доручення на здійснення операцій із системою «Інтернет–клієнт» виписується для передачі повноважень одному (або кільком) із працівників компанії.

Зарахування коштів на рахунок клієнта проводиться аналогічно до зарахування коштів на звичайний банківський рахунок клієнта. Всі бухгалтерські операції ідентичні для обох видів рахунків. Кошти на рахунок клієнта можуть надходити як безготівковим шляхом, так і вноситись готівкою. Більше того, в Україні нині не існують чисті «Інтернет-банки», які не мають свого «фізичного» представництва. Тому, як правило, відкривають один рахунок, управляти яким клієнт має змогу як через інтернет-систему, так і звичайним способом. Управління рахунком через інтернет-систему – це основна функція системи «Інтернет–клієнт», що й містить більшість відмінностей від традиційного обслуговування клієнтів.

Управління рахунком за допомогою системи «Інтернет–клієнт» включає такі функції:

- 1) введення платіжних документів;
- 2) отримання підсумкових виписок щодо рахунка;
- 3) отримання поточних результатів щодо рахунка;
- 4) відправлення повідомлень до банку;
- 5) перегляд повідомлень, отриманих від банку;
- 6) робота із файлами та їх передачею.

Функція «Введення платіжних документів» дає змогу вводити в електронну пам'ять платіжні документи відповідно до перших примірників їх паперових аналогів і передати ці документи до банку. При введенні здійснюється контроль реквізитів, що вводяться, з видачею на екран діагностичних повідомлень і дій системи.

Функція «Отримання підсумкової виписки щодо рахунка» дає змогу отримувати підсумкову виписку за операційний день.

Режим «Поточна інформація щодо рахунка» дає змогу клієнтові оперативно отримувати інформацію про поточний стан його рахунка. Цю операцію можна здійснювати за наявності однієї «ключової» дискети, тобто її санкціонує керівник або головний бухгалтер.

Функція «Передача і отримання з банку повідомлень» надає додаткові можливості користувачеві для передачі до банку не регламентованих за формою повідомлень і отримання на них відповідей.

Режим «Робота із файлами системи «Інтернет-клієнт» забезпечує завантаження файлів, що передаються з банку. Банк може таким чином передавати законодавчі, нормативні та інформаційні матеріали (постанови, курси валют, інформаційні повідомлення й оголошення клієнтам), а також поновлювати програмне забезпечення системи.

Так само, як і зарахування коштів на рахунок, його обслуговування нічим не відрізняється від обслуговування звичайного банківського рахунка. Нарахування відсотків за залишками і весь контроль за рухом коштів щодо рахунків здійснюють за допомогою внутрішньобанківської інформаційної системи.

Зазначимо, що, окрім послуг з управління рахунком, Інтернет дає змогу отримувати високоякісну аналітичну інформацію у вигляді графіків, курсів, звітів, новин. Потрібну інформацію банк може надавати у вигляді послуги «e-mail розсилання», тобто надсилати клієнтові електронною поштою всю необхідну інформацію. Крім цього, банк може спростити процедуру подання різних документів до банку шляхом прикріплення до сайту бланків усіляких заявок, доручень, договорів у текстовому форматі. Інтернет-банкінг вдало виконує функцію консалтингу.

Інтернет-банки пропонують своїм клієнтам депозитні сертифікати, чекові рахунки, послуги з оплати рахунків у реальному масштабі часу. Однак для того, щоб отримати гроші готівкою вкладник має скористатися терміналом системи електронних машин. Крім цього, Інтернет-банки можуть інвестувати свої кошти у ліквідні цінні папери або брати участь у кредитних синдикатах. Вони також можуть надавати кредити під майнову заставу та за умови достовірності інформації про фінансовий стан позичальника. Майже всі інтернет-банки пропонують клієнтам кредитні картки і можливість отримувати по них визначену норму овердрафту, а також брати участь в операціях з комерційного лізингу.

У світовій практиці використовують дві економічні моделі інтернет-банків: інтегровану та самостійну. Перша модель передбачає лише створення нового підрозділу банку, спрямованого на те, щоб клієнти мали вихід в Інтернет для їх дистанційного обслуговування. Передбачається, що фінансові послуги через Інтернет менш затратні, ніж традиційні, що дасть змогу знизити їх вартість і стане допоміжним фактором у конкурентній боротьбі.

Друга модель передбачає створення незалежного банку із власною торговою маркою і конкурентоспроможними продуктами. Завдяки нижчій собівартості обслуговування такий банк мусить активніше залучати нових клієнтів і переважати над конкурентами за рахунок забезпечення вищих ставок за депозитами та низьких комісійних.

У розвинених країнах, де інтернет-технології завжди перебувають у центрі уваги великих інвесторів, на світ з'явилися віртуальні банки, які виконують ті ж функції, що і традиційні. Вартість послуг такого віртуального банку має суттєво знижуватися завдяки використанню менших приміщень, невеликого штату співробітників, відсутності сховищ тощо. Але поки що через технічну складність реалізації такого проекту (а значить, і високу вартість) та недовіру потенційних клієнтів вони є поодинокими прикладами або тісно пов'язані з традиційними фінансовими установами.

Електронні банки, що надають послуги через Інтернет, нині функціонують у всіх країнах Заходу, хоча результати їх діяльності не завжди виправдовують сподівання. Деякі банки, підводячи перші підсумки своєї діяльності в мережі Інтернет і не бачучи відповідної віддачі, почали сумніватися у доцільності подальшого фінансування капітальних витрат на інтернет-комерцію і потрохи згортати амбіційні онлайн-проекти. Так, черговим підтвердженням загальної тенденції стало рішення керівництва «Bank of Ireland» припинити незалежне існування свого дочірнього офшорного електронного банку «FSharp» і зробити його елементом внутрішньої структури.

Безперспективність другої моделі побудови електронного банку підтверджується реаліями інших фінансових інститутів. Наприклад, із всіх інтернет-банків, що стартували у Великобританії, нині функціонують лише чотири, а їх діяльність призводить до багатомільйонних збитків. На «плаву» поки що тримаються такі інтернет-банки, як «Sahoot», «Smile». Решта банків були ліквідовані через значні збитки. Аналогічні ситуації спостерігалися і в інших європейських країнах.

Проблеми та перспективи розвитку інтернет-технологій в банківській системі України

Українські банки, керуючись тенденціями світового фінансового ринку, також почали запроваджувати відповідні системи інтернет-банкінгу. Зокрема деякі з них реалізують проекти, що дають змогу клієнтам одержувати інформацію про стан своїх рахунків через Інтернет. До них належать: «Аваль», «Приватбанк», «Перший український міжнародний банк» (ПУМБ), «ВА-Банк», «Райфайзенбанк-Україна», «Київський міжнародний банк», «ING-Barings Україна», «Міжнародний комерційний банк», «Трансбанк», «Мегабанк», «Експрес-банк» і банк «Мрія».

Більшість з перерахованих банків уже підготували проекти повноцінного обслуговування клієнтів через Інтернет. Так, наприклад, «Райфайзенбанк-Україна» заявив про реалізацію проекту під'єднання системи «клієнт-банк» по каналах Інтернету. Користуючись цією послугою, клієнти можуть не лише одержати виписку про стан своїх рахунків, а й відправити платіжне доручення, а також відкрити акредитив, перебуваючи поза своїм офісом.

Банк «Аваль» також повідомляв у своїх прес-інформаціях про обслуговування платежів чотирьох інтернет-магазинів. Особливість роботи цих магазинів у тому, що платити можна тільки за допомогою картки, емітованої банком «Аваль», і для обслуговування клієнт такого магазину повинен одержати у банку спеціальну програму, що забезпечує захист платежу, – цифрові сертифікати.

Про результати розвитку українського інтернет-банкінгу можуть свідчити результати впровадження найвідомішої системи електронного банкінгу – системи «Приватбанку». Репрезентація цього комплексу з двох підсистем відбулася 18 квітня 2001 р. Перша підсистема – «PRIVAT-24» – дає змогу одержувати інформацію про стан рахунків, друга – «Інтернет-клієнт-банк» – безпосередньо управляти рахунками. Послуга призначена як для корпоративних, так і для приватних клієнтів. За словами представників банку, надійність захисту системи гарантується унікальністю пари відкритого та секретного ключа клієнта, що перевіряється при вході до системи у момент підпису кожного документа. Секретний ключ закритий за допомогою особистого паролю клієнта. Більшість усіх відомих випадків проникнення до подібних систем пов'язана з недотриманням клієнтами правил складання паролів. Щодо юридичної обґрунтованості існування в Україні інтернет-банкінгу голова правління «Приватбанку» визнав, що «з юридичної точки зору не усе ще прописане».

Отже, активному розвитку інтернет-банкінгу в Україні заважає, в першу чергу, відсутність правового поля, що регулює основні аспекти цієї діяльності. Крім правового вакууму, необхідно також вирішити проблему захисту доступу до платіжної системи, через яку здійснюватимуться платежі в Інтернеті. Це зумовлено тим, що при покупці в інтернет-магазині потрібно мати платіжну картку, але її, як правило, зовсім не обов'язково показувати інтернет-торговцеві.

Гальмом стрімкого розвитку електронного банкінгу в Україні є недостатня кількість користувачів Інтернету (близько 1% населення України). Причому більшість із них використовує мережу Інтернет як інформаційну або зручний канал для ділового листування. Серйознішою причиною, безумовно, є те, що в нашій державі не сформувалася масова культура споживання банківських послуг, насамперед традиційних і найпоширеніших.

Таким чином, конкуренція за клієнтів, наявність системи інтернет-банкінгу стає перспективою не лише на Заході, а й в Україні, що не виключає можливості отримання сервісу через Інтернет, який перетвориться в обов'язковий елемент комплексу банківських послуг.

Цей процес залежатиме від того, які зміни відбуватимуться в окремих галузях: на ринку цінних паперів, у банківському бізнесі, на валютному ринку, у галузі телекомунікацій. Швидше за все, переважна більшість банків матиме веб-сторінки кожного регіонального відділення.

Майже всі працюватимуть з системами типу «Клієнт-банк», широкого поширення набуває співпраця банків з інтернет-магазинами. Доволі реальним може стати створення масштабного проекту за участю альянсу великих банків із створення платіжної системи, що обслуговуватиме винятково інтернет-комерцію.

Висновки та пропозиції

На даному етапі ми вважаємо за доцільне українським банкам діяти у вказаних нижче напрямках.

1. Створювати свої представництва в Інтернеті, починаючи зі звичайних сторінок з інформацією про банк та послуги, що вони надають.

2. Впровадження систем інтернет-банкінгу нині дуже часто не виправдане фінансово, оскільки дуже мало банківських клієнтів довіряють Інтернету як надійному каналові зв'язку. Тому є сенс банкам діяти у напрямку вдосконалення своїх систем «Банк-клієнт» та інтеграції їх із каналами Інтернету.

3. Продуктивною може бути рекламна кампанія банку, що міститиме інформацію про інтернет-представництво банку. На даному етапі розвитку важливим є створення іміджу банку як такого, що користується у своїй роботі новими технологіями, оскільки розвиток дистанційного банкінгу, скоріше за все, буде «вибухоподібним». Інакше кажучи, розвиваючись нині дуже повільно й отримавши в майбутньому законодавче підґрунтя, інтернет-банкінг стане дуже популярним за короткий час, і тоді той, хто був першим, отримає найбільші прибутки. Використання банком новітніх технологій – дуже важлива конкурентна перевага, хоча це, може, і не відчувається на сучасному етапі розвитку банківської системи. Тому дуже важливо нині тактично розвивати і впроваджувати нові технології як в обслуговування клієнтів зокрема, так і в банківську справу взагалі.

Література

1. Закон України «Про платіжні системи та переказ грошей в Україні» від 5 квітня 2001 р.
2. Положення НБУ «Про порядок емісії платіжних карт та здійснення операцій з їх застосуванням» від 24 вересня 1999 р.
3. Постанова Правління Національного банку України від 07.09.2000 р. № 352 «Про впровадження пілотного проекту Національної системи масових електронних платежів».
4. Банковские услуги в Интернет // E-Commerce.ru. – 2001. – 5 июля.
5. Бурдинский А. Какой интернет-банкінг нам нужен? // Интернет-финансы. – 2001. – 5 февраля.
6. Иванов В. Интернет-банкінг: проблемы и решения // Интернет-финансы. – 2000. – 23 ноября.
7. Интернет-банкінг есть в Украине // Електронні вісті. – 2000. – 9 листопада.
8. Интернет-банкінг: проблемы и решения // Интернет-финансы. – 2000. – 24 листопада.
9. Интернет-финансовые технологии на выставке-конференции iFin-2001 // Банки и технологии. – 2001. – № 3. – 4 июля.
10. Лысенко Е. Украинские банки доверяют Интернету только пассивные операции. Пока... // Интернет-финансы. – 2000. – 12 октября.
11. Недилько А. Стоит ли компьютерная игра свеч? // Банковская практика за рубежом. – 2001. – № 12.
12. Технологические решения для построения систем интернет-банкінга // Интернет-финансы. – 2001. – 19 марта.
13. Технология коммерческих и денежных операций в Интернете // Protect.net. – 2001. – 5 июля.