

встановлення ділових контактів, бути компетентними, мати високий інтелект і високий рівень культури, а також схильність до індивідуальної творчості.

Іншою відмінною рисою сучасних мережних форм організації економіки є те, що вони стають більш гнучкими, адаптивними, доходними й домінуючими серед традиційних форм організації економіки. Це багато в чому викликано тим, що нова мережна економічна діяльність базується на інформаційних мережах, посилені й скріплені інноваційними технологіями, заснованими на особливих знаннях, що дозволяє більш раціональним способом організовувати й використовувати господарські зв'язки й ресурси.

Н.М. Федоренко, ст. викл. (ХДУХТ, Харків)

ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

Послуги, які надають банки через Інтернет, з кожним днем цікавлять все більшу кількість споживачів, саме тому банки, які першими досягнуть відображення своєї діяльності в Інтернеті, займуть провідні позиції на банківському ринку України.

В 2009 році чисельність інтернет-користувачів сягнула мільярда і продовжує швидко зростати. На цей час всесвітньою Мережею користується більше 1/6 частини світового населення, що призводить до розвитку нових стандартів зв'язку, покращення й розширення можливостей Інтернету, стрімкого зростання переліку послуг, які можуть бути надані користувачам за його допомогою.

Подібні тенденції розвитку Інтернету спостерігаються і в нашій країні. За оцінками експертів, аудиторія українського Інтернету на даний момент складає близько 13 млн. чол., тобто 30...32% населення країни. У той же час аналітики прогнозують, що наприкінці 2011 року рівень проникнення Інтернету в Україні становитиме 50%, що дозволить прирівняти вітчизняний інтернет-ринок до рівня європейських країн і свідчить про значний потенціал його розвитку.

Електронний банкінг найбільш розповсюджений у США, де практично кожен великий банк і безліч середніх та дрібних банків надають своїм клієнтам послуги з дистанційного керування рахунком через Інтернет. За даними маркетингової служби Qualisteam розподіл інтернет-банків по регіонах має наступний вигляд: Африка - 23; Північна Америка (Канада – 32, США – 1383); Латинська Америка – 258; Азія – 174; Європа – 1205 (Німеччина – 355, Франція – 172, Італія – 228, інші європейські країни – 450); Азіатсько-Тихоокеанський регіон -32. Усього тут охоплено приблизно 95% Інтернет-банків у світі (3107 сайтів).

Використання Інтернету дозволяє уникнути зайвих витрат на встановлення нової системи (що робиться під час підключення системи «клієнт-банк»), таким чином Інтернет-банкінгом мають змогу користуватися й фізичні особи. Вони можуть здійснювати різноманітні платежі за послуги та придбані товари. Крім цих найпростіших операцій, у користувача Інтернету з'являється можливість отримувати й інші банківські послуги, як-то: купівля-продаж цінних паперів, іноземної валюти, «гра» на ринку FOREX, користування картковими рахунками.

В період фінансової кризи багато банків вирішували проблему оптимізації витрат, яка в першу чергу призвела до скорочення кількості відділень та філій на 15...20%, що дозволило знизити витрати на орендну плату та зарплатню співробітникам. Така тенденція негативно впливає на лояльність клієнтів до банку. Клієнту потрібно або додавати значних зусиль для пошуку відділення свого банку, або сплачувати додаткові комісії, обслуговуючись в іншому банку. Альтернативним вирішенням такої проблеми є впровадження системи Інтернет-банкінгу, яка вигідна як для самого банку, так і для клієнтів.

Серед очікувань клієнтів банку від цього сервісу можна визначити наступні:

- по-перше, банк сам повинен нести відповідальність за безпеку користування Інтернет-банкінгом;
- по-друге, виникає питання доцільності підкріплення будь-якого платежу електронно-цифровим підписом. Цей процес потребує дорогої, складної та незручної інфраструктури, що значно знижує ефективність від Інтернет-банкінгу;
- по-третє, банк не повинен стягувати платню з клієнтів за користування Інтернет-банкінгом. Ця система окупається через те, що клієнти менше користуються послугами банківських співробітників у відділеннях, а зменшення кількості відділень банку забезпечує значну економію на оренді;
- по-четверте, Інтернет-банкінг повинен бути проактивним – банк зацікавлений у тому, щоб постійно робити клієнтам індивідуальні пропозиції. Аналізуючи, як клієнт зазвичай використовує кошти, банк може запропонувати йому найбільш привабливі умови депозиту.

Головною проблемою, що гальмує розвиток нових технологій в Україні, зокрема, Інтернет-банкінгу, є відсутність законодавства та належного захисту в цій сфері.

Юридичні реалії оформлюються повільніше, ніж економічні, і ця розбіжність особливо помітна в такій динамічній сфері як Інтернет-банкінг.

Українські банки зробили ставку на розвиток інтернет-технологій і хоча банківські послуги через інтернет доступні поки що лише обмеженому колові клієнтів, спостерігається стійка тенденція до збільшення кількості фінансових установ, що прагнуть до розширення спектра банківських інтернет-продуктів.