

*Секция: Банковское дело*

**Домінова Інна Володимирівна**

*аспірантка кафедри менеджменту банківської діяльності*

*ДВНЗ „Київський національний економічний університет імені Вадима*

*Гетьмана”*

*м. Київ, Україна*

## **ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ**

Останнє десятиліття ХХІ століття характеризувалось швидкими змінами технологій та зростанням тенденції надання корпоративних та роздрібних банківських послуг клієнтам через дистанційні канали обслуговування, в тому числі через Інтернет. Кожного року все більше і більше людей у Європі, США та Україні використовують електронний банкінг, тому що це зручно як для клієнтів, так і для банків. Дослідження теоретичних аспектів електронного банкінгу є актуальним, оскільки дана форма дистанційного обслуговування набуває неймовірної популярності за широкого спектру можливостей: оперативне здійснення розрахунків, перевірка балансу рахунків, управління фінансовими потоками та тощо, у тому числі на міждержавному рівні із застосуванням міжнародної банківської системи електронних платежів.

Електронний банкінг (е-банкінг) це інноваційний канал доставки банківських послуг. Визначення е-банкінгу відрізняється, частково тому що електронний банкінг відноситься до різних видів послуг, за допомогою яких клієнти банку можуть отримувати інформацію та здійснювати більшість роздрібних банківських послуг за допомогою комп'ютера, телевізора або мобільного телефону. Переважна більшість зарубіжних вчених у середині 1990-х років описували електронний банкінг як

електронний зв'язок між банком і клієнтом для підготовки, управління та контролю проведення фінансових операції та послуг.

О. Вовчак та Г. Шпаргало розглядають електронний банкінг як діяльність банку з надання комплексу послуг клієнтам за допомогою комп'ютерних технологій. До таких послуг можна віднести: управління рахунками (виписки, перекази з рахунку на рахунок, баланси); інвестування коштів (депозити, цінні папери, валютні операції); перекази та оплата рахунків за товари та послуги; консультаційні та інформаційні послуги; кредитні операції; ризик-менеджмент, тобто управління ризиками[1]. На їх думку, в загальному під електронними банківськими послугами варто розуміти дії банку, спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання інформаційних систем.

І. Пасічник та К. Базадзе визначають електронний банкінг та електронну банківську діяльність як синонімічні поняття і інтерпретують його як «процес здійснення банківських операцій та надання банківських послуг з використанням автоматизованих систем, у тому числі електронних каналів зв'язку» [3].

Загалом аналізуючи наукові підходи вчених до визначення даної категорії, варто відмітити, що на їх думку, ключовим моментом є наявність та використання електронних мереж для надання послуг чи продажу певного продукту.

Найбільш ємко, на нашу думку, поняття електронного банкінгу висвітлюють Л. Капінус і Н. Скригун, а саме, дану категорію вони тлумачать як послуга банку, що передбачає дистанційне керування рухом фінансових коштів на картковому рахунку за допомогою електронних мереж і обладнання [2].

Отже, проаналізувавши вище наведені твердження можна дійти висновку, що електронний банкінг – це вид дистанційного банківського

обслуговування, яка передбачає використання електронних мереж та обладнання і надає змогу клієнтам управляти фінансовими потоками на рахунках.

Електронний банкінг має наступні віртуальні форми банківських послуг: РС-банкінг, Інтернет-банкінг, телефонний банкінг, мобільний банкінг, відео банкінг та банківські термінали самообслуговування (АТМ банкінг, POS термінали та інші схожі об'єкти) (рис. 1).

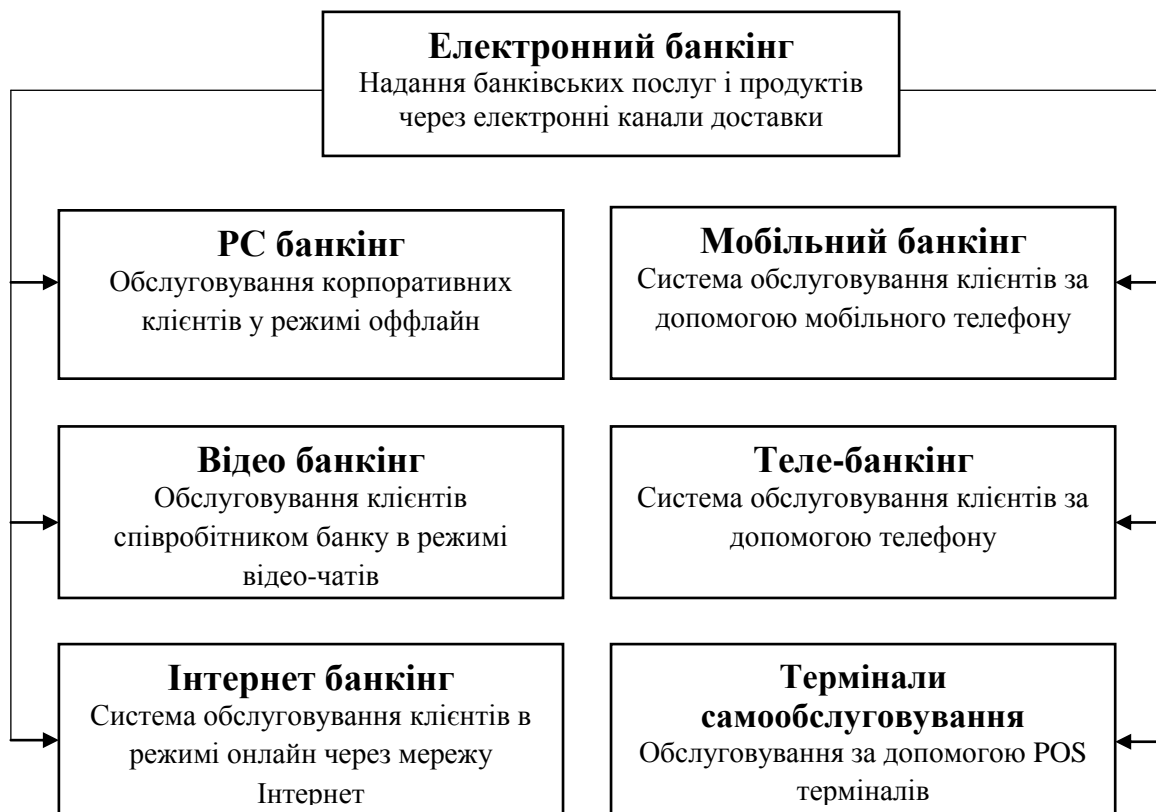


Рис. 1. Види електронного банкінгу

Ці способи надання банківських послуг мають ряд переваг: зручність, висока мобільність, достатня швидкість, невеликі витрати, високий рівень захисту, існування можливості обміну документами, зручність у "живому" спілкуванні, широкі інформаційні можливості, універсальність. Аналіз нетрадиційних послуг дистанційного обслуговування клієнтів проводиться з погляду якості надання послуг і залежить від можливостей одержання інформації про проведення цих

операцій. Впровадження системи “Клієнт-банк” було однією з перших вдалих спроб вітчизняних банків покращити сервіс та удосконалити власну роботу за допомогою автоматизованих систем.

Найбільш прогресивним, зручним та перспективним різновидом віддаленого банкінгу сьогодні є Інтернет-банкінг, який став вдосконаленням системи “Клієнт-банк”. Функції системи не змінились, але відтепер необов’язково їхати до офісу або встановлювати спеціальне програмне забезпечення, достатньо виходу в Інтернет. Тепер клієнту немає необхідності придбавати чи встановлювати спеціальне програмне забезпечення. Достатньо отримати в банку ім’я та пароль для входу в систему та дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку[4].

Різновид електронного банкінгу, перш за все пов’язаний з різновидом каналів електронного зв’язку. Виділяють 3 основні канали електронного банкінгу, що використовуються для обслуговування клієнтів:

- базується на Інтернеті (онлайн-банкінг для корпоративних клієнтів, інтернет-банкінг для приватних клієнтів);
- пов’язаний з картою (АТМ банкомати і POS платіжні термінали);
- базується на використанні телефонних засобів (call-центри, інтерактивна голосова система, мобільний банк).

В ході проведеного теоретичного дослідження з’ясовано, що електронний банкінг є загальним терміном для опису процесу, за допомогою якого клієнт може здійснювати банківські операції використовуючи електронні мережі та обладнання та не відвідуючи відділення банку. Послуги електронного банкінгу замінюють традиційні послуги та створюють новий масштаб у трансформації, оскільки електронний банкінг надає клієнтам набагато більші можливості, ніж традиційні форми обслуговування.

Запровадження цих технологій надає ряд переваг клієнтам та дає змогу фінансовим інститутам збільшити обсяг клієнтів, укріпити конкурентну позицію, а також вийти на нові географічні ринки.

#### **Література:**

1. Вовчак О. Д. Платіжні системи / О. Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т. Я. Андрейків. – К. : Знання, 2008. – 341 с.
2. Капінус Л. В. Development of electronic banking technologies in Ukraine / Л.В. Капінус, Н.П. Скригун // Економічний часопис-XXI. – 2014. - № 3-4 (1). – С. 55-58
3. Пасічник І. В. Підвищення конкурентоспроможності банківських установ на основі використання електронних технологій / І. В. Пасічник, К. М. Базадзе // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2011. – №1(10). – С. 217–223.
4. Шавловська Л.С. Сучасний стан електронного банкінгу в Україні: [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://nc.asta.edu.ua/Kyrsi%202009/tezi/images\\_tezi/S\\_3\\_Shavlovska.htm](http://nc.asta.edu.ua/Kyrsi%202009/tezi/images_tezi/S_3_Shavlovska.htm)