

Владимир Коробов
Херсонский государственный университет

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В УКРАИНЕ: ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ И ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ

Для Украины, проводящей политику евроинтеграции, большое значение имеют международные методики расчета уровня информатизации страны и их влияние на оценки конкурентоспособности страны и в частности, на развитие банковского сектора экономики. В мире существует несколько методик, индексов цифрового прогресса стран, которые могут показать место Украины в мировой е-экономике.

Всемирный экономический форум (World Economic Forum) публикует Индекс сетевой готовности 2014 года (Networked Readiness Index 2014), характеризующий уровень развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в мире и его влияние на государственную конкурентоспособность., этот индекс считается наиболее полным и авторитетным источником международной оценки влияния ИКТ на конкурентоспособность стран и благосостояние их жителей. В докладе «Глобальный отчет о развитии информационных технологий 2014: Устранение «нового цифрового неравенства» — ключ к сбалансированному росту» (The Global Information Technology Report 2014: Addressing New Digital Divide Key for Balanced Growth) представлены данные по 148 странам. «Авторы исследования исходят из положения, согласно которому существует тесная связь между развитием ИКТ и экономическим благополучием, поскольку ИКТ играют сегодня ведущую роль в развитии инноваций, повышении производительности и конкурентоспособности, диверсифицируют экономику и стимулируют деловую активность, тем самым способствуя повышению уровня жизни людей» [1]. Индекс измеряет уровень развития ИКТ по 53 параметрам, объединенным в три основные группы: 1.Наличие условий для развития ИКТ; 2.Готовность граждан, деловых кругов и государственных органов к использованию ИКТ; 3.Уровень использования ИКТ в общественном, коммерческом и государственном секторах. Расчетная часть Индекса выполнена на основании статистических данных международных организаций, а также результатов ежегодного комплексного опроса мнения руководителей, проводимого Всемирным экономическим форумом совместно с собственной сетью партнерских институтов (исследовательских и деловых организаций) в странах, ставших объектами исследования.

В первую десятку наиболее развитых в этом отношении стран в 2014 году вошли: Финляндия, Сингапур, Швеция, Нидерланды, Норвегия, Швейцария, Соединённые Штаты, Гонконг, Великобритания и Южная Корея. Украина занимает 81 место, находясь между Сербией и Эквадором и уступая соседней Молдове (77 место). Рейтинг Украины ощутимо понизился по сравнению с 2013 годом, когда она занимала 73 место. Это положение во многом объясняет проблемы отставания Интернет-банкинга в нашей стране.

Украина сталкивается с существенными вызовами, мешающими более активному внедрению и использованию ИКТ и продолжает испытывать сложности с реализацией своего потенциала.

Одним из актуальных направлений развития электронной экономики в Украине стало быстрое развитие Интернет-банкинга, предоставления банковских услуг в Интернете. Первым украинским банком, который ввел в Интернет-банкинг в перечень предоставляемых услуг, стал Приват-Банк, это случилось в 1998 году. В настоящее время практически нет крупных украинских банков, которые бы не предоставляли такие услуги. В последние два года значительно расширился перечень банков,

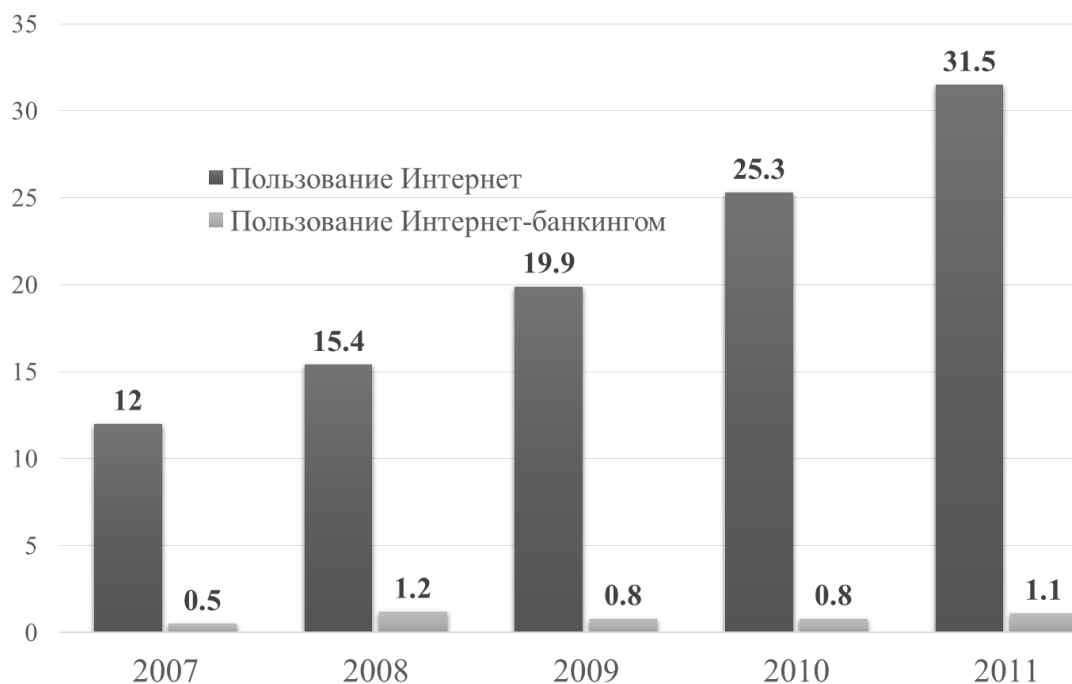
предоставляемых такие услуги своим клиентам. Среди банков, которые сегодня активно осваивают Интернет-банкинг - Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, ВА-Банк, "Киевский международный банк", Дельта-банк, Брок-Бизнесбанк Банк, ТАС-Комерцбанк, УкрСиббанк, Укрсоц-банк и другие.

Значительно расширился перечень предоставляемых услуг. Интернет-банкинг из банальной информационной услуги превратился в реально работающий инструмент по осуществлению разнообразных операций в режиме «онлайн». Веб-сайты банков сегодня удовлетворяют такие потребности клиентов, как оплата мобильной связи, осуществление коммунальных платежей, погашение кредитов. При этом банки не останавливаются на достигнутом и продолжают расширять свои виртуальные возможности в соответствии с потребностями клиентов, модернизируют свои IT-системы, активно внедряют новые сервисы: открытие депозита, подача заявлений на установку кредитного лимита, управление картами (блокировка, разблокировка, изменение лимитов, выпуск/перевыпуск карт), пополнение акаунтов в соцсетях и онлайн-играх.

Среди основных предпосылок для дальнейшего увеличения количества пользователей Интернет-банкингом эксперты называют – рост проникновения Интернета, повышение финансовой грамотности населения, экономия времени и удобство сервисов удаленного доступа к счетам, более выгодные тарифы по сравнению с операциями в отделениях [2].

Одна из главных тенденций, характеризующих противоречивое развитие Интернет-банкинга в современной Украине, хорошо исследована украинским отделением известной международной маркетинговой фирмы Gfk в 2012 году, онлайн-опросы, проведенные среди активных пользователей Интернета, свидетельствуют о том, что за последние пять лет стабильный рост пользования Интернет сопутствует по-прежнему низкому уровню Интернет-банкингом (см. Рис. 1) [3].

Рис 1. Пользование Интернет и Интернет банкингом (% всех респондентов, N (2007) = 10 994; N (2008) = N (2009) = N (2010) = N (2011) = 12 000;



Основные группы причин, по которым наблюдается такая парадоксальная ситуация, таковы: 1) массовая бедность, респонденты Gfk называют главные причины, по

которым они не пользуются Интернет-банкингом – «нет необходимости», «отсутствие движения по счету». У украинцев просто существует хронический дефицит такого материального актора финансовых взаимодействий, как деньги; 2) культурное запаздывание, отставание финансовой и информационной культуры населения от высоких темпов развития IT-технологий. Многие пользователи просто не готовы использовать открывшиеся возможности. Например, в интервью одна студентка 20 лет указала, что во время пользования услугами Интернет-банкинга, возникает проблема компетенции,

- *персонал банка во время онлайн-консультации употребляет термины, значение которых мне непонятно;*

как видим, пользователи не всегда понимают, как осуществляются транзакции, кто несет ответственность при предоставлении услуг Интернет-банкинга, как безопасно проводить операции.

3) действует и социальная инерция сложившихся финансовых практик в домохозяйствах, социальные привычки, социальные стереотипы финансового поведения. Многие украинцы привыкли пользоваться наличными деньгами. В интервью, молодые пользователи финансовыми услугами банков говорят об этом так:

- *Юноша 25 лет: мне удобнее пользоваться наличными деньгами;*

4) Опрос клиентов банковских учреждений показал и четвертую группу причин низкого уровня пользования Интернет-банкингом: недоверие к виртуальным банковским услугам, невыгодность и небезопасность услуги. Интернет-банкинг в Украине все еще нередко создает проблемы для клиентов, несмотря на отдельные технические успехи («Приват-банк» в рекламе утверждает, что он первым в Европе начал использовать одноразовые СМС-пароли для входа на популярный сайт «Приват-24»).

- *Девушка 20 лет: Я не испытываю доверия к виртуальному обслуживанию, считаю, что непосредственный контакт с персоналом банка и реальный чек в кармане в случае возникновения каких-либо проблем дает больше шансов на защиту моих денег, чем Интернет-отчет;*

Отмечается сложность получения виртуальных банковских услуг, подчас клиентам не удается быстро разобраться с функциями, интерфейсом. Нередки сбои в операциях – «зависание» системы, проблемы с проведением платежей, наблюдается недостаточный набор функций.

Уровень пользования услугами Интернет-банкинга в значительной степени зависит от использования Интернет (См. Рис. 2). Мы уже приводили данные Networked Readiness Index 2014, но и результаты опросов Gfk Ukraine также свидетельствуют о том же [3]. Среди стран ЦВЕ Украина находится на последнем месте по использованию Интернет и дистанционных каналов коммуникации с банками. По мнению экспертов (В.Каричковский, Проминвестбанк) «цифровые банковские услуги вряд ли станут (в Украине) основным способом взаимодействия клиентов с банком раньше, чем через 10-15 лет» [5]. В настоящее время по некоторым оценкам (согласно исследованиям компании Touchpoll) «22% пользователей интернета являются пользователями интернет-банкингов. В ближайший год интернет-банкингом намерены воспользоваться еще 11% интернет-пользователей и около 38% еще не определились со своим намерением. Соответственно, около 8-10% украинцев сегодня пользуются системами интернет-банкингов» [5].

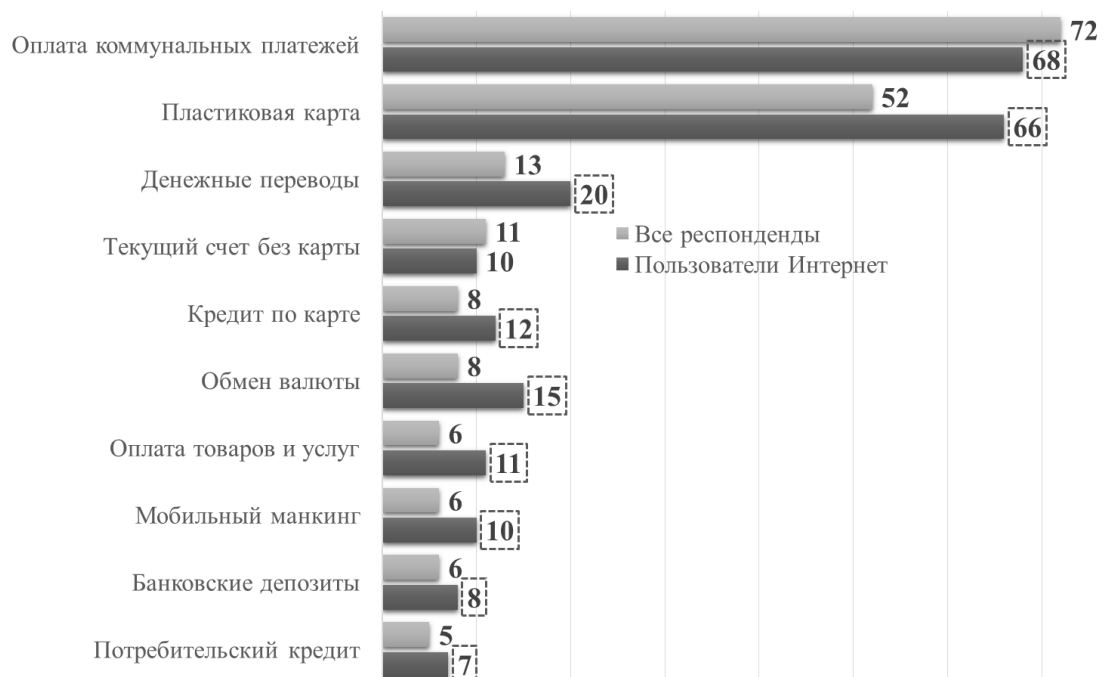
Резкий рост пользования такими каналами начинается при проникновении Интернет на уровне 60% населения. В Украине этот показатель все еще не превышает 54% [4].

Анализ данных исследования Gfk показывает, что пользователи Интернет более активно пользуются различными банковскими услугами. Исключения пока составляют оплата коммунальных услуг и текущий счет без карты (См. Рис. 3) [3].

Рис 2. Пользование Интернет и Интернет банкингом. Страны Центральной и Восточной Европы и Россия;



Рис 3. Пользование банковскими услугами (% респондентов по каждой услуге, N (все респонденты) = 12 000, N (пользователи Интернет) = 3 774. Рамки показывают значимые различия между пользователями Интернет и всеми респондентами.



Примечания: Рамки показывают значимые различия между пользователями Интернет и всеми респондентами.

Для обсуждения: Интернет-банкинг стал пространством модернизации и европеизации финансового поведения украинцев. Услугами Интернет-банкинга пользуются 8-10% населения Украины. Росту пользования Интернет в Украине сопутствует низкий уровень Интернет-банкинга. Причины: массовая бедность, культурное запаздывание и социальные привычки финансового поведения, стереотипы.

Литература

1. Всемирный Экономический Форум: Индекс сетевой готовности 2014 года // Центр гуманитарных технологий. Информационно-аналитический портал. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа. - <http://gtmarket.ru/news/2014/04/24/6750>; The World Economic Forum. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа. - <http://www.weforum.org/world-economic-forum>
2. Как изменился спрос на онлайн-банкинг за последние два года? // – PROSTOBANK.UA. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа. - http://www.prostobank.ua/internet_banking/mneniya/kak_izmenilsya_spros_na_onlayn_banking_za_poslednie_dva_goda
3. Результаты исследования изложены в докладе/презентации руководителя отдела финансовых исследований Gfk Ukraine Дмитрия Яблоновского, любезно предоставленном автору.
4. Использование Интернет в Украине. По данным ТВ Панели Nielsen // Блог AdMixer [Электронный ресурс]. - 13.04.2015. - Режим доступа. - <http://blog.admixer.ua/analytics/internet-ukraine-nielsen/>
5. Каким образом банки будут развивать цифровые услуги для населения в 2012-2015 годах? // PROSTOBANK.UA. [Электронный ресурс]. - 13.04.2015. - Режим доступа. - http://www.prostobank.ua/internet_banking/mneniya/kakim_obrazom_banki_budut_razvivat_tsifr_ovy_e_uslugi_dlya_naseleniya_v_2012_2015_godah

INTERNET BANKING IN UKRAINE: INSTITUTIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS OF RESEARCHES

Summary

Internet-banking became space of modernization and europeanization of financial behavior of Ukrainians. 8-10% of the population of Ukraine use services of Internet banking. The Internet in Ukraine accompanies use growth the low level of Internet-banking. Reasons: mass poverty, cultural delay and social habits of financial behavior, stereotypes.