

## **ЗАГРОЗИ І НЕБЕЗПЕКИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ- БАНКІНГУ В УКРАЇНІ**

**Постановка проблеми.** Успішний економічний розвиток держави неможливий без добре розвиненої банківської системи, на стан якої впливає як внутрішня економічна і політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Між банками завжди існувала конкуренція, спрямована на залучення нових клієнтів і збереження провідних позицій на ринку банківських послуг. Щодо останніх, то їх спектр поступово збільшується, форми модифікуються і вдосконалюються, а час обслуговування клієнтів зменшується. Це досягається за рахунок високого рівня автоматизації всіх банківських операцій та використання мережі Інтернет при здійсненні платіжних операцій.

Дбаючи про комфорт та економію часу своїх клієнтів, банки пропонують скористатися особливим інструментом для управління банківськими рахунками – системою Інтернет-банкінгу. При цьому виникає питання захищеності операцій у цій системі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемам сучасного банківського обслуговування приділено немало уваги як теоретиками так і практиками. Окремі аспекти банківської діяльності у напрямі Інтернет-банкінгу викладені у працях Р. Поппель, Бі. Голдстайн, Р. Треверс, Е. Крол. Проте, зважаючи на постійні зміни внутрішніх і зовнішніх чинників, що впливають на банківську систему, необхідно постійно досліджувати, вивчати та аналізувати можливі загрози та небезпеки розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Тому тема дослідження є актуальною і своєчасною у зв'язку з підвищенням попиту на цей вид послуг.

**Метою статті** є дослідження та узагальнення можливих загроз та небезпек розвитку інтернет-банкінгу в Україні з наданням пропозицій, що дозволять мінімізувати ризики споживачів.

**Виклад основного матеріалу.** Інтернет-банкінг — це додатковий канал обслуговування в банку, за допомогою якого ви можете дистанційно керувати своїми поточними та картковими рахунками, відкривати депозити, гасити кредити, здійснювати платежі та інші операції. Можна самостійно здійснювати більшість традиційних банківських операцій безперервно при наявності комп'ютера, ноутбука або смартфона із підключенням до інтернету [4].

В Україні послуги інтернет банкінгу надають понад 100 банків. Наведемо приклади вартості підключення та обслуговування послуги інтернет банкінгу в передових банках України ( табл. 1) [8].

Лідером ринку на початок грудня 2012 року є ПриватБанк, його інтернет-банкінгом користується 540 тис. клієнтів. На другому місці ПУМБ - 91 тис. користувачів, далі йде Укресімбанк - 81 тис., ОТП Банк - 50,8 тис. і замикає п'ятірку VAB Банк - 43 тис. клієнтів. Активно працюють у цьому напрямку також Альфа-банк, Укрсоцбанк, СЕБ Банк і банк Фінанси та Кредит. Щомісячний приріст користувачів інтернет-банкінгу становить 3 тис. чоловік. Однак банкіри стверджують, що це вкрай мало [ 9].

Таблиця 1

**ТОП 5 банків з найбільшою кількістю користувачів Інтернет банкінгу**

Банк	Назва системи Інтернет банкінгу	Як підключитися до системи	Витрати і тарифи					Нестандартні функції та можливості
			Підключення	Абонплата	Перекази між своїми рахунками	Перекази всередині банку	Перекази по Україні	
Приват Банк	Приват24	В Інтернеті (за допомогою моб.телефону)	Безкоштовно	Ні	0-0,5 грн.	0-1 грн.	3 грн.	Обмін валют, перекази за кордон, бронювання готелів, авіа- та залізничних квитків
ПУМБ	ПУМБ online	В відділенні	Безкоштовно	Ні	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно	"Депозитний конструктор" - підбір депозиту по терміну, валюті та іншим умовам
Укресімбанк	Фінансовий портал	В відділенні. Є можливість заздалегідь залишити заявку на сайті банку	Безкоштовно	6-28 грн./год	Безкоштовно	Безкоштовно або 0,1% від суми, мін. 0,9 грн., макс. 150 грн.	0,2% від суми, мін. 0,9 грн. макс. 300 грн.	Заказ, блокування/розблокування карт, зміна лімітів, настройка смс-інформування
ОТП Банк	ОТПdirekt	В відділенні (на сайті банку можна заздалегідь залишити заявку)	100 грн.	Ні	Безкоштовно	По обасті - безкоштовно, за межами - 0,1%, мін. 1 грн.,	0,25%, мін. 2,5 грн., макс. - 300 грн.	В рамках ОТПdirekt можна користуватися і інтернет-, і смс-, і телефонним банкінгу

						макс. - 375 грн.		
VAB Банк	Інтернет- банкінг	В відділенні банку чи на сайті (тільки перегляд рахунків)	Безко штовн о	Ні	Безко штовн о	Безкошт овно	Безко штовн о	Управління картками (замовлення, блокування і т.д.), заповнення заявки на отримання кредиту

Захарченко О.М. [2] проведено оцінку різних параметрів, за підсумком яких виявлено найбільші «електронні» банки України. До таких параметрів належать: клієнтська база; динаміка клієнтської бази, число транзакцій та об'єм операцій; можливості Інтернет-банкінгу; наявність спеціальних мобільних додатків; інтерактивність; представленість та взаємодія через соціальні мережі; потенціальний ріст; Інтернет-голосування; просування послуг; насиченість інформаційного поля; сприйняття аудиторією; оцінка дизайну та контенту сайту.

На початку 2012 року було проведено дослідження найбільш використовуваних можливостей Інтернет-банкінгу серед українських користувачів цієї системи. Виявлено, що українців найбільше цікавить перегляд залишку на їх рахунку, оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти тощо. Таке дослідження дозволило банкам отримати інформацію про послуги в Інтернет-банкінгу, які найбільше цікавлять їх клієнтів, послуги, на які потрібно звернути особливу увагу щодо підвищення їх привабливості серед користувачів та увагу маркетингового відділу [7].



Рис.1 ТОП-10 Найбільш використовуваних можливостей Інтернет-банкінгу, % населення

Деменков О. [3] виявив і узагальнив переваги і недоліки користування послугами інтернет-банкінгу табл.2. У багатьох країнах світу шахрайство з картками породжує численні загрози і небезпеки для розвитку інтернет – банкінгу. Кількість втрат від карткового шахрайства у 2011 році в Україні зловмисники подвоїли, довівши цю суму до 9,1 млн грн. Представники банків і платіжних систем скаржаться, що основні проблеми виникають при інтернет-платежах, а також через крадіжки персональних даних шляхом скімінгу. Чіпові картки можуть зробити транзакції захищеними, але експерти нарікають на низькі темпи їх впровадження [5].

Таблиця 2

### Переваги та недоліки користування інтернет-банкінгом

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> <li>Зручність</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Неможливість надання послуг щодо касового обслуговування</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Доступність</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Можливі затримки платежів, збої в роботі системи</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Простота використання</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Відсутність необхідної нормативної бази</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль над рахунками і проведення платежів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Неможливість здійснити оподаткування через Інтернет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Оперативність</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Відсутність фактору приватності</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Економія часу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Існує ймовірність крадіжки грошей шахраями</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Економія витрат</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необхідність підвищення кваліфікації кадрів і освоєння нового устаткування</li> </ul>

Нацбанк повідомив, що на тлі зростання кількості шахрайських операцій їх середня сума зменшилась на 975 грн — до 1,2 тис. грн. Найбільше проблемних операцій було здійснено з картами платіжної системи Visa, що займають найбільшу частку ринку. Втім, шахраї використовували і карти MasterCard в 2 рази частіше, ніж у 2010 році, здійснивши 1883 операцій, від яких банки втратили 2,84 млн грн. Кількість кредитних установ, які постраждали від шахраїв, також збільшилася (з 43 до 51).

Інтернет-шахрайство – злочин, спрямований проти власності, розкрадання чужого майна чи права володіння на чуже майно шляхом обману або зловживання довірою.

В процесі проведеного дослідження виявлено декілька найбільш поширених способів інтернет-шахрайства. Зупинимось на них більш детально.

Фінансова піраміда. Суть більшості пірамід полягає в тому, що організатор піраміди оголошує про створення фонду, вступ у який буде приносити прибуток. Щоб отримувати прибуток клієнт повинен залучати нових учасників до вступу в фонд. З кожного залученого клієнта нараховується прибуток та виплачується тому, хто залучив. Піраміда зростає зверху вниз. Нагорі завжди знаходиться організатор, що привласнює левову частину грошей. Відсотки клієнтам сплачуються виключно з вступних внесків інших клієнтів, які залучені пізніше. З кожним днем існування піраміди наближається її падіння. Врешті-решт вона розвалюється, а організатор домагається своєї мети, забирає гроші, припиняє діяльність і безслідно зникає. Природно, інші учасники фонду втрачають свої гроші.

Весь рух грошових коштів в системі проходять через інтернет платежі, тому фактично відправивши кошти з власного рахунку на інший рахунок Ви не маєте ніяких гарантій на їх повернення.

Оскільки фінансова піраміда це найбільш поширений тип шахрайства в Україні, ми проаналізували які ознаки вона має, за наявності яких, потрібно обачніше ставитися аби не втратити свої кошти (рис. 2).

## Як розпізнати фінансову піраміду

### 10 ознак фінансової піраміди



**НЕ ПІДДАВАЙТЕСЬ НА РЕКЛАМУ "ЛЕГКИХ І ШВИДКИХ" ГРОШЕЙ.  
БУДЬТЕ ПИЛЬНІ ТА УВАЖНІ!!!**

Рис. 2 Ознаки фінансової піраміди

Наступний тип інтернет шахрайства це Банківська афера, або фішинг - найбільш популярний та найвідоміший спосіб. Концепція фішинга полягає у тому, що шахрай будь-якими можливими способами намагається витягнути з власника картки інформацію. Це може бути підроблений лист, наприклад, від банку або платіжної системи, клієнтом якої є власник, із проханням так чи інакше повідомити інформацію, за допомогою якої шахрай може одержати доступ до коштів – запит PIN-коду, логіна, пароля тощо [6].

Третім типом інтернет шахрайства є Вішинг. Для даного типу використовується технологія передачі мовного сигналу через мережі Інтернет Voip (Voice over IP). Скажімо, на ваш телефон надходить дзвінок від представника банку або автоматичного інформатора про те, що ваш рахунок був заблокований, і вам необхідно перевести телефон у тоновий набір і ввести PIN-код доступу до картки. У такому випадку потрібно терміново зв'язатися з банком і впевнитися, що проблема дійсно існує.

Для цього типу шахрайства часто використовують дані Серверу інтернет платежів, через які здійснюються операції, таким чином небезпеку шахрайства зазнає не тільки конкретний користувач, а й усі користувачі дані яких зберігаються на сервері цього ж банку (рис.3).

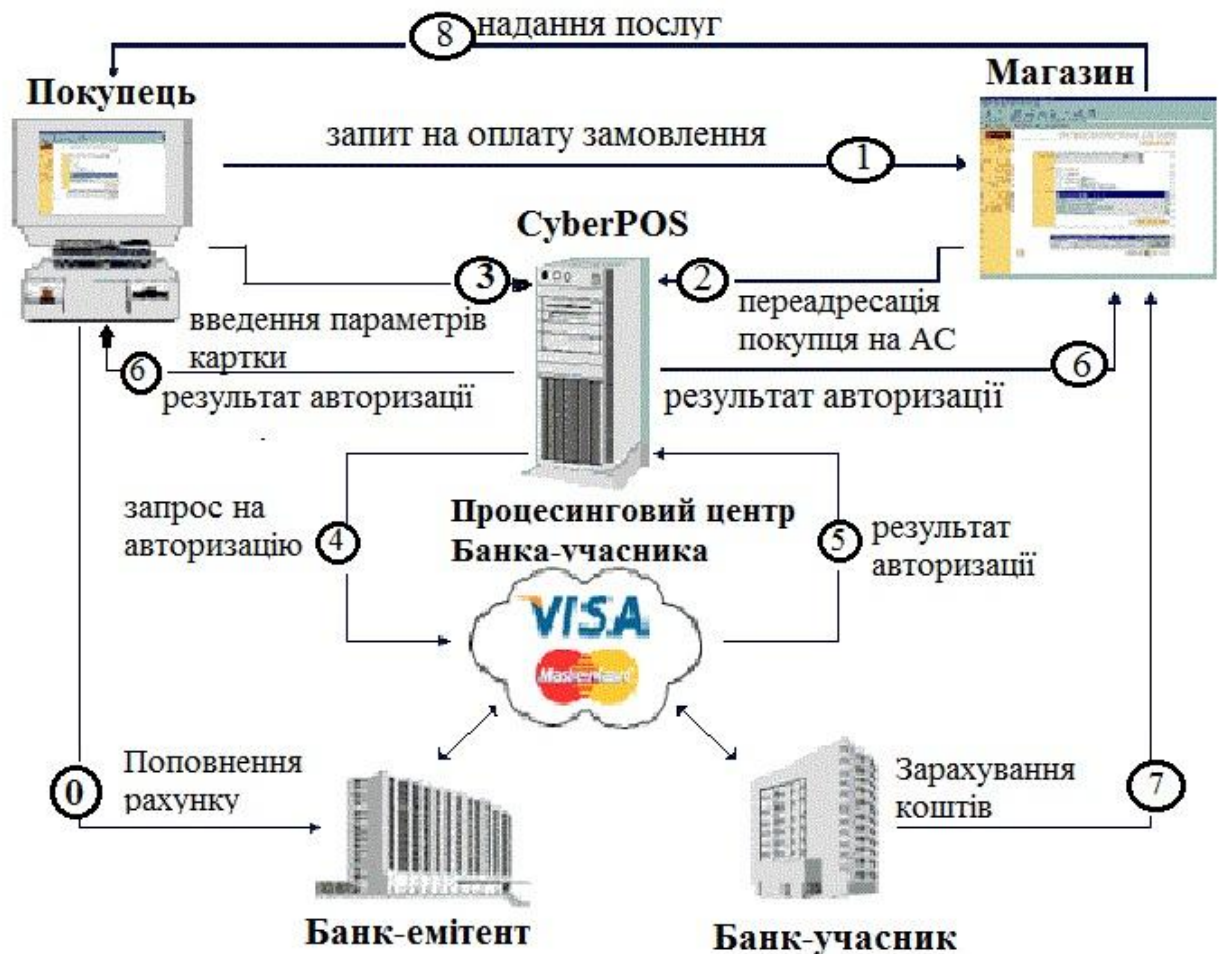


Рис. 3 Передача інформації від користувача картки до отримувача платежу

Найбільш популярний на сьогоднішній день у країнах СНД вид шахрайства кардінг [1]. Він містить у собі операції з використанням банківської картки або її реквізитів, не ініційовані або не підтверджені її власником. Реквізити платіжних карток, як правило, викрадають зі зламаних серверів Інтернет-магазинів, платіжних і розрахункових систем, а також з персональних комп'ютерів.

Для усунення загроз і небезпек розвитку інтернет-банкінгу доцільно надати такі поради. По-перше, не треба залишати платіжні картки без догляду й не передавайте третім особам. Варто також ніколи не повідомляти CVV/CVC-код нікому за винятком процесу оплати в Інтернет-магазині, тому що це необхідно для завершення угоди. У жодному разі не надавати особисту інформацію у відповідь електронною поштою. Клієнт повинен регулярно перевіряти стан свого рахунку як у платіжній системі, так і на картці. Якщо у банку є послуга СМС-повідомлення – обов'язково треба підключити її, тому що це найшвидший спосіб одержати інформацію про те, що з вашим рахунком щось відбувається. У жодному разі не варто зберігати всі гроші на банківській картці.

Використання цих рекомендацій дозволить у більшості випадків розпізнати шахрайство в мережі і зберегти свої гроші.

**Висновки.** Отже, тема загроз і небезпек розвитку інтернет-банкінгу є дуже важливою. Її необхідно постійно досліджувати, вивчати та аналізувати. Але, судячи з усього, ми будемо сплачувати картками все більше і більше, а тому захист від карткового шахрайства – питання серйозне і важливе для всіх зацікавлених сторін. Кількість розрахунків в мережі інтернет збільшується з кожним роком, тому банки докладають чимало зусиль, аби зробити цей сервіс для клієнтів якомога безпечнішим та максимально інформують власників платіжних карток про те, які існують методи захисту розрахунків.



## Література

1. Ермолаєв Є. Інтернет-банкінг в світі і в Росії: історія, поточне положення справ і перспективи розвитку // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.itspecial.ru/post/10068/> – 25с.
2. Захарченко О.М. Сутність, особливості та необхідність дистанційного банківського обслуговування [Текст] / О. М. Захарченко. – Полтавський університет споживчої кооперації України. – 2010.
3. Микола Деменков. Інтернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку [Текст] // Банківська справа. – 2009. - №1. – с. 58-64
4. Михайлюк Г.О. Розвиток Інтернет-банкінгу як нетрадиційної банківської операції - [www.rusnauka.com/1\\_KAND\\_2010/Pravo/9\\_57264.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_57264.doc.htm)
5. Найбільш електронні банки // Інвест газета. – 2011. – Вип.22. – с.32–35.
6. Новый вид мошенничества – фишинг [Электронный ресурс]. – Режим доступу: [http://www.grossbank.ru/?page\\_id=216](http://www.grossbank.ru/?page_id=216).
7. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посібник] / А.Я.Страхарчук, В.П.Страхарчук. – К.:Знання, 2010. – 515с.
8. Українській банківський портал [Електронний ресурс] — Режим доступу:  
[http://www.prostobankir.com.ua/it/stati/internet\\_banking\\_segmentatsiya\\_i\\_tehnologiy\\_a\\_zalog\\_uspeha/](http://www.prostobankir.com.ua/it/stati/internet_banking_segmentatsiya_i_tehnologiy_a_zalog_uspeha/).
9. 55 украинских интернет - пользователей совершают покупки онлайн [Электронный ресурс] / по материалам зеркала недели/ [ [www.delo.ua](http://www.delo.ua)] Режим доступу:  
<http://delo.ua/finance/55-ukrainskih-internet-polzovatelej-sovershajut-pokupki-onlajn-186664/> - 05.10.2012 г.