

Шевчук Т.В.

*к.е.н., доцент, Львівський інститут банківської справи Університету банківської справи
Національного банку України
e-mail: shev_tana@ukr.net*

ПРОБЛЕМИ ТА ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Анотація. В статті проаналізовано рівень розвитку цифрових технологій у різних сферах економіки України та країн світу, їх ролі в підвищенні ефективності здійснення безготівкових платіжних розрахунків. Розглянуто окремі фактори, які гальмують розвиток цифрових технологій в Україні, зокрема в банках. Визначено, що основним таким фактором є недостатня ступінь розвитку телекомунікаційної інфраструктури. Досліджено стан, умови та причини неефективного надання електронних банківських послуг. Наведено основні чинники подальшого розвитку інтернет-банкінгу в Україні, які дозволять залучити значно більше клієнтів; підвищити швидкість та якість обслуговування клієнтських безготівкових платежів; розвинути сервіси та послуги, зручні і доступні для споживачів; підвищити безпеку банківської діяльності загалом.

Ключові слова: Інтернет-банкінг, мобільні технології, цифрові технології, електронні банківські послуги, безготівкові розрахунки.

Формул: 0; рис.: 0, табл.: 1, бібл.: 10

Shevchuk T.V.

*PhD in Economics, Docent, Lviv Institute of Banking of the University of Banking of the National
Bank of Ukraine, Ukraine;
e-mail: shev_tana@ukr.net*

PROBLEMS AND DEVELOPMENT FEATURES OF DIGITAL BANKING TECHNOLOGIES

Abstract. In the paper the development level of digital technologies in different spheres of economy of Ukraine and other countries of the world, their role in enhancing the effectiveness of cashless payment settlement have been analysed. Certain factors which restrain the development of digital technologies in Ukraine, particularly in banks, have been considered. It has been determined that the main factor is the lack of such a degree of development of telecommunications infrastructure. The state, conditions and causes of inefficient provision of e-banking have been researched. The need for investment represented by leading banks in implementation of new technologies has been justified. These new technologies will increase opportunities of Internet banking and lead to hefty profits for the client. The article proposes the basic factors for further development of Internet banking in Ukraine which will attract much more clients; increase speed and quality of service of client's cashless payments; develop functionality and services convenient and affordable for the clients; increase the safety of banking in general.

Keywords: Internet banking, mobile technologies, digital technologies, e-banking, cashless payments.

Formulas: 0; fig.: 0, tabl.: 1, bibl.: 10

JEL Classification: G 21, O 10, C 88.

Шевчук Т.В.

*к.э.н., доцент, Львовский институт банковского дела Университета банковского дела
Национального банка Украины;
e-mail: shev_tana@ukr.net*

ПРОБЛЕМЫ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ БАНКОВСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация. В статье проанализирован уровень развития цифровых технологий в различных сферах экономики Украины и стран мира, их роли в повышении эффективности осуществления безналичных платежных расчетов. Рассмотрены отдельные факторы, которые тормозят развитие цифровых технологий в Украине, в частности в банках. Определено, что основным таким фактором является недостаточная степень развития телекоммуникационной инфраструктуры. Исследовано состояние, условия и причины неэффективного предоставления электронных банковских услуг. Приведены основные факторы дальнейшего развития интернет-банкинга в Украине, которые позволят привлечь значительно больше клиентов; повысить скорость и качество обслуживания клиентских безналичных платежей; развить сервисы и услуги, удобные и доступные для потребителей; повысить безопасность банковской деятельности в целом.

Ключевые слова: Интернет-банкинг, мобильные технологии, цифровые технологии, электронные банковские услуги, безналичные платежи.

Формул: 0; рис.: 0, табл.: 1, бібл.: 10

Вступ. Останніми роками спостерігається впровадження передових і новітніх технологій в усі, без винятку, сфери життя суспільства, від ринку праці до бізнесу. Розглядаючи сучасний стан ринку інтернет-банкінгу, можна виділити кілька головних тенденцій, зокрема – це залучення банками клієнтів в активне використання сервісу, збільшення кількості одержувачів платежів – кожен клієнт повинен мати можливість оплатити потрібну йому послугу, спрощення процесів проведення операцій.

Сучасні електронні канали взаємодії між банком і клієнтом активно розвиваються і в Україні. Значний поштовх у розвитку цифрові банківські послуги отримали саме зараз, коли акціонери не зацікавлені в інвестуванні коштів для відкриття нових точок продажів. Також важливу роль в їх просуванні на українському ринку зіграли банки з розвинених країн, які мають дочірні установи в Україні.

Незважаючи на те, що цифрові банківські послуги є перспективним напрямом, і їх наявність дозволила б банкам залучити новий сегмент клієнтів, на сьогоднішній день деякі українські банки не надають повноцінний багатофункціональний інтернет-банкінг, не кажучи про інші цифрові послуги. І це викликає щонайменше подив, враховуючи його переваги, а саме:

- виконання операцій в режимі on-line;
- відсутність потреби в спеціальному програмному забезпеченні, лише наявність будь-якого Web-браузера;
- максимально-спрощена процедура попередньої реєстрації (підключення) та часто безкоштовна довідка;
- економія часу (заради одного платежу клієнт витрачає час на дорогу до банку і з банку, на перебування у відділенні тощо);
- можливість працювати в режимі 24/7 (клієнт не прив'язаний до графіка роботи банку, він може отримувати інформацію і відправляти платежі в будь-який час доби, адже сервер працює цілодобово);
- постійний контроль цілісності й достовірності переданої інформації.

Аналіз досліджень та постановка завдання. Питанню розвитку цифрових технологій в банківській сфері присвячено низку наукових праць. Варто зазначити, що актуальних публікацій та досліджень на цю тему є більше в мережі Інтернет, ніж у друкованому форматі, оскільки галузь дистанційного банківського обслуговування розвивається швидкими темпами. Серед публікацій, присвячених проблемам розвитку електронних банківських послуг, слід відзначити доробки таких науковців, як: Степаненко В. [1], Засадна Х. [2], Сербина О. [3], Пономар В. [3], Бродська О. [6] та ін. Важливість дослідження даної проблеми і недостатній рівень її висвітлення обумовили актуальність наукового дослідження.

Метою статті є аналіз особливостей розвитку цифрових банківських технологій, їх ролі в підвищенні ефективності банківських послуг, забезпеченні високого рейтингу самого банку.

Результати дослідження. Оптимально використовуючи надані Інтернетом можливості, можна прискорити розвиток практично будь-якого виду бізнесу, зокрема оптимізувати і вдосконалити здійснення безготівкових платіжних розрахунків. Це дозволить підвищити швидкість та якість обслуговування клієнтських безготівкових платежів, а банкам, які матимуть розвинену та сучасну систему обслуговування клієнтів, покращити свій рейтинг.

Україна, згідно з даними European Internet Statistics, входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів інтернету – це близько 15,3 млн осіб, тобто третина населення країни. При цьому більше 80% активної інтернет-аудиторії, що використовує інтернет щодня або кілька разів на тиждень, проживає в містах з населенням понад 100 тис. чоловік (з них у Києві - 18%), з'ясували фахівці компанії TNS Ukraine [4].

Звіт консалтингової компанії The Boston Consulting Group (BCG) «Як прискорити розвиток цифрової економіки» містить дані про 65 країн, які поділені на п'ять категорій, залежно від кількості стримувальних факторів. За даними дослідження BCG найменше проблем із розвитком телекомунікаційної інфраструктури в Швеції і, і навпаки, кількість всіляких стримувальних факторів у Нігерії зашкалює [5].

У загальному списку відсутності «електронних перешкод» Україна посідає 39-те місце, перебуваючи в третій категорії разом із низкою східноєвропейських країн – Болгарією, Угорщиною, Польщею, Румунією, Чехією. Найбільші сусіди з СНД – Росія і Казахстан – розмістилися на 43-му і 46-му місцях відповідно в менш престижній четвертій категорії.

Гонконг очолює список країн, де створено максимально сприятливий клімат для проникнення цифрових технологій у різні сектори економіки, завершує його Аргентина. Фіни відчувають найменшу кількість труднощів із використанням технологій у повсякденному житті, тоді як єгиптянам простіше без них обходитися. Нарешті, Інтернет у Данії аналітики вважають найвідкритішим, а в Саудівській Аравії – найбільш зарегульованим і малоінформативним.

Увійти до числа країн третьої категорії в інтегральному рейтингу Україні допомогла не тільки розвинена телекомунікаційна інфраструктура, а й високі показники доступності інформації. Йдеться про достатній обсяг контенту національною мовою, відкритість Інтернету і відсутність серйозних перешкод в одержанні доступу до контенту, який цікавить. Незважаючи на посереднє 39-те місце, Україна має непогані шанси на скорочення «електронних перешкод», якщо тільки держава почне будувати регуляторну політику відповідно до загальносвітових практик і не створюватиме штучних перешкод для розвитку бізнесу.

Найважливішим фактором, який впливає на проникнення цифрових технологій у різні сфери суспільства є розвиток телекомунікації. За цими показниками Україна впевнено займає 34-те місце – краще, ніж в Іспанії, Росії, і майже на одному рівні з Арабськими Еміратами та Польщею. Зауважимо, що сучасною інфраструктурою Україна завдячує революційному, а не еволюційному розвитку мереж. Це означає, що ринок, будучи неліцензованим, відкритим і висококонкурентним, привернув увагу компаній зі значним інтелектуальним потенціалом і приватними грошима, які все і побудували.

Таким чином, ступінь розвитку телекомунікаційної інфраструктури залежить від наявності доступу до мережі, швидкості каналів зв'язку, вартості трафіку,

архітектурних рішень. Модернізацію наявної телекомунікаційної інфраструктури і побудову сучасної мережі готові розпочати найбільші телеком-оператори з метою надання послуг у нових стандартах. Проблема полягала тільки в діях регулятора, який мав надати дозвіл на проведення конкурсу щодо використання нового діапазону частот і видачі ліцензій. Відповідне розпорядження про затвердження умов конкурсу на придбання ліцензій на 3G-зв'язок підписав Кабінет міністрів України на початку грудня 2014 р. А вже 7 лютого 2015 року Національна комісія з держрегулювання у сфері зв'язку та інформатизації розглянула результати тендера з отримання ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України. Підсумовуючи вищевикладене можна стверджувати, що саме зміни в регуляторній політиці здатні покращити ситуацію на ринку телекомунікацій буквально за кілька років.

Найгірші справи в Україні з проникненням цифрових технологій у різні сектори економіки – за цим показником наша країна посідає шосте місце з кінця, перебуваючи в найвідсталішій категорії разом із Росією, В'єтнамом, Нігерією та Пакистаном. Така ситуація спричинена нестачею кваліфікованих фахівців, важкістю організації бізнесу та ускладненим доступом до капіталу.

Набагато краща ситуація з використанням цифрових технологій у звичайних громадян. Україні вдалося потрапити в четверту категорію, але тільки на останню сходинку, або 52-ге місце в загальному рейтингу. Росія і Казахстан помітно попереду – на 37-му і 40-му місцях відповідно. Основними причинами, які впливають на рейтинг в цьому списку, є ступінь розвитку платіжних систем у країні і довіра до них з боку споживачів.

У розвинених країнах впровадження технологій у бізнес починається з проникнення в державні органи та компанії – вони є прикладом. В Україні ж навпаки – в державних органах автоматизації майже немає, зате в банках аж зашкалює. До цифрових банківських послуг в Україні натепер можна зарахувати тільки інтернет-банкінг. Потенціал цього напряму в нашій країні дуже великий. Однак, рівень користування цифровими послугами в банківській сфері серед населення вкрай низький. Нині цим продуктом користуються люди з рівнем доходу вище середнього, які цінують свій час і готові за це платити [6].

Поза сумнівом, що всі види банківських послуг, які не вимагають фізичної присутності клієнта у відділенні, і надалі розвиватимуться й активно просуватимуться банками. Водночас не можна стверджувати, що незабаром ці послуги вийдуть на перший план і стануть основним каналом взаємодії банків із клієнтами. Адже існують серйозні стримувальні фактори попиту на цифрові послуги, зокрема:

- 1) законодавче поле банківської діяльності, яке надто паперове і досить важко поєднується з новими електронними засобами ведення банківського бізнесу;
- 2) недостатній рівень проникнення інформаційних технологій в регіони України (серед містян людей, що працюють з банком через Інтернет – до 10%, частку користувачів у сільській місцевості – важко визначити). Як наслідок, період окупності таких інвестицій занадто великий;
- 3) небажання банків інвестувати в розробку і впровадження передових технологічних рішень, що супроводжується нерозвиненістю технологій;
- 4) недостатній попит на цифрові банківські технології, внаслідок поганої інформованості споживачів. Натепер населення більше зацікавлене у простих і зрозумілих послугах, які популяризувалися банками протягом десятиліття (кредити, депозити), ніж в інноваційних банківських сервісах;

5) нерівномірне технологічне зростання учасників ринку. Причина проста – деяким банкам фінансово не вигідно інвестувати великі суми в купівлю передових технологічних рішень через брак попиту на цифрові банківські послуги;

6) криза в банківській сфері і, як наслідок, відхід з українського ринку деяких іноземних установ.

Більшість недоліків роботи системи інтернет-банкінгу стосується її захисту. Банки приділяють дуже велику увагу захисту інформації клієнтів, однак постійно існують як внутрішні зловживання, так і зовнішні загрози, пов'язані з її втратою. У реально складній системі інтернет-банкінгу передбачити всі дії кваліфікованого зловмисника і забезпечити їх захист нелегко. Особливо небезпечними для банків та їх клієнтів є наслідки цілеспрямованих дій зловмисників іззовні. Основу для формування вимог до захисту становить список потенційних загроз, він визначає правила, функції і засоби захисту конфіденційної інформації в системі інтернет-банкінгу [2].

Освоюючи нові технології роботи з клієнтами Українські банки у майбутньому планують перевести на інтернет-канал більшу частину своїх клієнтів, щоб заробляти на цьому, а також скоротити кількість класичних відділень і знизити адміністративні витрати. У перспективі, на віртуальні канали продажів, банки мають намір перенаправити такі операції як депозитні і кредитні. Для цього вони планують підвищувати рівень інформованості клієнтів про сучасні технології, навчати їх використання, розвивати сервіси, удосконалювати безпеку системи.

Варто зазначити, що можливість здійснювати банківські операції через інтернет поки обходиться споживачам відносно недорого, а саме плата за підключення і абонплата для фізичних осіб – відсутні. Проте, якщо інтернет-банкінг безкоштовний, це не означає, що банк на ньому не заробляє. Основний дохід банкам приносять саме комісії за міжбанківські перекази коштів [7].

Як визнають банкіри, ключовим аргументом просування інтернет-банкінгу є те, що собівартість таких операцій набагато нижча, ніж операцій, що виконуються у відділеннях. Проте, зручна для споживачів ситуація може протривати недовго – незабаром банки введуть плату за обслуговування інтернет-банкінгу або підвищать діючі розцінки. На думку фахівців платними віртуальні послуги банків стануть при підвищенні проникнення інтернет-банкінгу до 15-25% від загальної кількості користувачів інтернету. Згідно з дослідженнями компанії Touchpoll, 22% користувачів Інтернету є користувачами інтернет-банкінгів. У найближчий рік інтернет-банкінгом мають намір скористатися ще 11% інтернет-користувачів і близько 38% – ще не визначилися зі своїм наміром. Тобто близько 8-10% українців сьогодні користуються системами інтернет-банкінгів. Ця цифра постійно зростає, втім, як і число користувачів Інтернету загалом [8].

Оскільки попит формує пропозицію, і попит на послуги, що надаються в електронному вигляді і поставляються електронними каналами, лише зростатиме, банки інтенсивно розвиватимуть сервіси дистанційного управління на базі цифрових технологій. І тут здійснення прогнозу здебільшого залежить від банків – наскільки вони якісно і вчасно адаптуються до змін поведінкової моделі цільової аудиторії.

Очевидним є той факт, що кожен клієнт є важливим для банку, а відтак, доступність і простота у користуванні послугами є головними критеріями вибору установи. Тому за доцільне проаналізувати низку таких показників, як: наявність інструкції для користування інтернет банкінгом; наявність частих запитань від клієнтів; наявність миттєвої допомоги; простота сайту; відео-урок користування інтернет банкінгом та надійність доступу до персональної інформації (табл. 1).

Оцінка доступності інтернет-банкінгу в Україні станом на 2014 р. *)

Назва банку	Питання/відповіді	Відео-урок	Надійність доступу	Web-дизайн	Інструкція	Online допомога	
						чат	дзвінок
Приват-банк	+	+	5	5	+	+	+
Ощад-банк	-	-	4	3	+	-	+
Укрексім-банк	-	-	5	3	+	-	+
Дельта-банк	+	-	5	4	+	+	+
Промінвес тбанк	+	-	4	4	+	-	+

*) Джерело: власна розробка автора

Прагнучи до постійного розширення можливостей інтернет-банкінгу провідні банки доводять його повноцінну користь, яка полягає в тому, що оплатити комунальні послуги, поповнити мобільний телефон, перевірити баланс на пластиковій карті, а також погасити кредит і безліч інших корисних речей можна, не виходячи з дому. Завітати до відділення банку знадобиться хіба що для підключення до системи онлайн-платежів. У більшості випадків клієнтам запропонують підписати угоду користувача і нададуть генератор паролів для доступу до їх профілю [9, 10].

Вочевидь, що вигода для клієнта полягає в колосальній економії часу, витраченого на обслуговування. Символічна плата за користування віддаленим доступом до рахунку, так само як і невелика комісія за проведення платежів, у більшості випадків виправдовують себе.

Банки також не програють. Адже замість оплати додаткових робочих місць кошти вкладатимуть у комп'ютерну програму, на підтримку якої потрібно мінімум людських ресурсів.

Проте, мережа відділень як канал продажів не втратить своєї актуальності, навпаки – банки підвищуватимуть вимоги до ефективності роботи своїх відділень. Акцент для мережі поступово перейде на продаж продуктів і послуг, які вимагають більш глибокої консультації для того, аби клієнт міг ухвалити рішення про співпрацю з банком. Крім того, попри високий темп освоєння сучасних технологій у світі, слід пам'ятати і про усталені відносини між банком і клієнтом. Завжди існуватимуть клієнти, які будуть більше довіряти традиційній практиці отримання фінансової послуги у відділеннях банку.

Висновки. З огляду на вищевикладене, можна констатувати, що подальший розвиток інтернет-банкінгу буде обумовлено декількома глобальними чинниками, а саме: наявністю загальнодоступного широкосмугового доступу до Інтернету в регіонах, зростанням рівня фінансової грамотності населення та розвитком законодавства в галузі електронного документообігу.

Проте, без переформатування всієї структури фінансової системи неможливо розвивати застарілі банки з їхніми величезними мережами відділень і відсутністю взаємодії з клієнтами через нові канали. Адже останніми роками українські банки активно відкривали відділення, які зараз стають дедалі менш затребуваними у клієнтів, що вирішують свої проблеми за допомогою інтернет-банкінгу та мобільних додатків. Для оптимізації роботи мережі відділень банкам необхідно залучати партнерів, які просуватимуть як банківські продукти так і займатимуться продажем своїх. А відділення, які по суті, стають не потрібними треба перетворювати на офіси, де можна буде отримати консультацію не тільки з банківських, а й з цілої низки інших послуг.

Що стосується службовців банку, який володіє сучасними технологіями, то вони мають можливість у режимі реального часу відслідковувати все, що відбувається з їх організацією; реагувати на кібератаки швидше, ніж у банку, де немає єдиної інформаційної структури.

Немає сумнівів, що банки, прагнучи залучити клієнтську базу, зробити її лояльною по відношенню до своєї організації, будуть і далі розвивати сервіси та послуги, зручні та доступні для споживачів. Тому можна припустити, що інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг, інтернет- та мобільних технологій виявляться більш ефективними, ніж відкриття нових філій і відділень. Бо тільки ті вітчизняні кредитні організації, які за рахунок інноваційних послуг залучають найбільше число клієнтів вже сьогодні, зможуть з оптимізмом дивитися в майбутнє.

Література

1. Степаненко, В. Дистанційні банківські послуги на українському ринку [Текст] / В. Степаненко // Мережа і бізнес. – 2010. – № 4 (23). – С. 98–104.
2. Засадна, Х. Про захист послуг Інтернет-банкінгу [Текст] / Х. Засадна // Вісник Університету банківської справи НБУ (м. Київ). – № 3. – 2008. – С. 225–229.
3. Сербина, О. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О. Сербина, В. Пономар // Молодий вчений. – 2014. – № 3 (06). – С. 53–55.
4. Проникнення інтернету перейшло за 20% [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://news.finance.ua/ua/news/~155972_
5. Що заважає розвиватися цифровій економіці в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forbes.ua/ua/business/1363657-shcho-zavazhae-rozvivatisya-cifrovij-ekonomici-v-ukrayini>.
6. Бродська, О. Тенденції та перспективи розвитку цифрових банківських технологій [Електронний ресурс] / О. Бродська. – Режим доступу: http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/183.htm.
7. Щоб не переплатити за "комуналку", потрібно перебирати банками і освоювати Інтернет [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/schob_ne_pereplatiti_za_komunalku_potribno_perebirati_bankami_i_osvoiyuvati_internet.
8. Яким чином банки розвиватимуть цифрові послуги для населення у 2012–2015 роках [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/dumki/yakim_chinom_banki_rozvivatimut_tsifrovi_poslugi_dlya_naselennya_u_2012_2015_rokakh.
9. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2013 році–2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking_vid_ukrayinskih_bankiv_scho_proponuuyut_u_2013_rotsi_2.
10. Офіційний сайт Приватбанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/udalennyi-banking/>.

Стаття надійшла до редакції 02.02.2015 © Шевчук Т.В.

References

1. Stepanenko, V. (2010). Dystantsiini bankivski posluhy na ukrainskomu rynku. *Merezha I biznes*, 4(23), 98–104.
2. Zasadna, Kh. (2008). Pro zakhyst posluh Internet bankinhu. *Visnyk Universytetu bankivskoi spravy NBU* 3, 225–229.
3. Serbina, O., & Ponomar, V. (2014). Tendentsii rozvytku mobilnoho bankinhu v Ukraini. *Molodyi vchenyi*, 3, 53–55.
4. *Pronykennia Internetu pereishlo za 20%*. Available at <http://news.finance.ua/ua/news/~155972>
5. *Shcho zavazhaie rozvyvatysia tsyfrovii ekonomitsi v Ukraini*. Available at <http://forbes.ua/ua/business/1363657-shcho-zavazhae-rozvivatisya-cifrovij-ekonomici-v-ukrayini>
6. Brodska, O. *Tendentsii ta perspektyvy rozvytku cyfrovykh bankivskykh tekhnolohii*. Available at http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/183.htm
7. *Schob ne platyty za komunalku potribno perebyraty bankamy i osvoiyuvaty Internet*. Available at http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/schob_ne_pereplatiti_za_komunalku_potribno_perebirati_bankami_i_osvoiyuvati_internet
8. *Yakym chynom banky rozvivatymut tsyfrovi posluhy dlia naselennia u 2012-2015 rokakh*. Available at http://ua.prostobank.ua/e_banking/dumki/yakim_chinom_banki_rozvivatimut_tsifrovi_poslugi_dlya_naselennya_u_2012_2015_rokakh
9. *Onlain bankinh vid ukrainskykh bankiv shcho proponuiut u 2013 rotsi*. Available at http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking_vid_ukrayinskih_bankiv_scho_proponuuyut_u_2013_rotsi_2
10. *Ofitsiiniui sait Pryvatbanku*. Available at <https://privatbank.ua/udalennyi-banking/>

Received 02.02.2015

© Shevchuk T.V.