
ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

УДК 336.71

DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.5.12>

Вядрова І.М.

кандидат економічних наук, професор,

Каразінський банківський інститут

Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна

Єрмолаєва В.С.

студентка,

Каразінський банківський інститут

Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна

Viadrova Inna, Yermolaieva Valeriia

Karzinsky Banking Institute

of V.N. Karazin Kharkiv National University

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

MAIN DIRECTIONS OF OPTIMIZATION AND IMPROVEMENT OF REMOTE BANKING SERVICE

У статті досліджено проблеми з надання послуг клієнтам, які банк виконує у режимі віддаленого доступу. Розглянуто переваги, можливі напрями оптимізації та вдосконалення дистанційного банкінгу на сучасному етапі. Сьогодні спектр банківських послуг та сервісів постійно розширюється. Це відбувається через те, що банки постійно намагаються поліпшити якість обслуговування клієнтів. Важливими складниками стратегії розвитку фінансових установ України є розроблення та впровадження якісних високотехнологічних дистанційних послуг із метою динамічного розвитку ринку банківських продуктів і побудови якісних економічних відносин, що виникають між банківськими установами та їхніми клієнтами в процесі впровадження дистанційного банкінгу. Сьогодні банківська галузь повинна розвиватися синхронно разом із розвитком інформаційних та цифрових технологій, Інтернет-послуг та суспільства у цілому, що зумовлює актуальність вибраної теми та доцільність проведення досліджень для розвитку цього питання.

Ключові слова: Інтернет-банкінг, дистанційне банківське обслуговування, електронний банкінг, банківські послуги.

В статье исследованы проблемы по предоставлению услуг клиентам, которые банк выполняет в режиме удаленного доступа. Рассмотрены преимущества, возможные направления оптимизации и совершенствования дистанционного банкинга на современном этапе. Сегодня спектр банковских услуг и сервисов все время расширяется. Это происходит потому, что банки постоянно пытаются улучшить качество обслуживания клиентов. Важными составляющими стратегии развития финансовых учреждений Украины становятся разработка и внедрение качественных высокотехнологичных дистанционных услуг с целью динамичного развития рынка банковских продуктов и построения качественных экономических отношений, возникающих между банковскими учреждениями и их клиентами в процессе внедрения дистанционного банкинга. Сегодня банковская отрасль должна развиваться синхронно вместе с развитием информационных и цифровых технологий, Интернет-услуг и общества в целом, что обуславливает актуальность темы и целесообразность проведения исследований для развития этого вопроса.

Ключевые слова: Интернет-банкинг, дистанционное банковское обслуживание, электронный банкинг, банковские услуги.

The article examines the problems of providing services to customers that the bank performs in the mode of remote access. The advantages, possible directions of optimization and improvement of remote banking at the present stage. Today the range of banking services and services is constantly expanding. This is because banks are constantly trying to improve the quality of customer service. An important component of the strategy for the development of financial institutions in Ukraine is the development and implementation of high-quality high-tech remote services in order to dynamically develop the market for banking products and build high-quality economic relations that arise between banking institutions and their clients in the process of implementing remote banking. Today, the banking industry should develop synchronously with the development of information and digital technologies, Internet services and society as a whole, which determines the relevance of the topic and the expediency of conducting research to develop this issue. The main trends in the development of RBS in Ukraine in the coming years are a constant increase in the number of Internet banking users, an increase in the intensity of the use of such services and the demand for additional integrated functions, such as Internet trading, the ability to maintain multiple accounts in one electronic banking system, even accounts of various banks. Promising directions for the development of Internet banking is the reduction of risks that are possible with remote customer service channels and the introduction of new technologies that are widely used in the leading countries of the world, namely: trading on stock exchanges; all possible transactions with accounts; buying or selling currency; deposit insurance; obtaining loans. Investments in the development of digital banking services of electronic banking are more effective than the opening of new branches and branches of the bank, because due to innovative services they attract the largest number of customers today, which will bring profit in the future. Ukraine has a huge potential for the development of remote banking services.

Key words: Internet banking; remote banking; electronic banking, banking services.

Постановка проблеми. Сьогодні спектр банківських послуг та сервісів постійно розширюється. Це відбувається через те, що банки постійно намагаються поліпшити якість обслуговування клієнтів. Однак якість взаємодії банку зі споживачами визначається не лише широтою спектру наданих послуг, сервісів, можливостей, а й шляхом упровадження сучасних комп'ютерних та Інтернет-технологій, які дуже спрощують процес комунікації та взаємодії, що, своєю чергою, сприяє довготривалим відносинам із клієнтами [1, с. 115].

Сьогодні можна спостерігати тенденцію до введення дистанційних каналів обслуговування, яку можна пояснити жорсткою конкурентною боротьбою за споживача, а також можливістю скорочення витрат на обслуговування відділень. Інтернет у цьому питанні відіграє значну роль, тому що він дає змогу значно розширити спектр послуг та сервісів, які клієнт може використовувати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Багато вітчизняних і зарубіжних наукових діячів, учених, аналітиків та економістів, зокрема В.М. Кравець, О.О. Гаврилова, В.Я. Голук [7, с. 5], О.Д. Вовчак, Ю.І. Онищенко [5, с. 141], О.О. Стороженок [8, с. 347], А.М. Новицький та ін., розглядали питання щодо напрямів оптимізації та вдосконалення дистанційного обслуговування, які існують у даній галузі.

Формулювання цілей статті. Аналіз наявних досліджень показав, що обслуговування клієнтів у системі Інтернет-банкінгу на порядок продуктивніше, оскільки дає змогу надавати масовий і водночас недорогий сервіс [8, с. 348]. Саме тому зазначена проблема дослідження є вельми актуальною, адже сьогодні банківська галузь повинна розвиватися синхронно разом із розвитком інформаційних та цифрових технологій, Інтернет-послуг та суспільства у цілому.

Виклад основного матеріалу. За останні роки головною інновацією, яку запроваджували банки усього світу, стало створення технологій дистанційного обслуговування (далі – ДБО), які в майбутньому очікують подальшої інтернетизації і онлайнізації. ДБО за характером надання послуг можна представити у двох категоріях залежно від того, які послуги надаються клієнтам – інформаційні або трансакційні, їх можна здійснювати за допомогою таких засобів доступу, як персональний комп'ютер, мобільний телефон, смартфон, телефон, банкомат, Інтернет, e-mail та ін. (рис. 1).

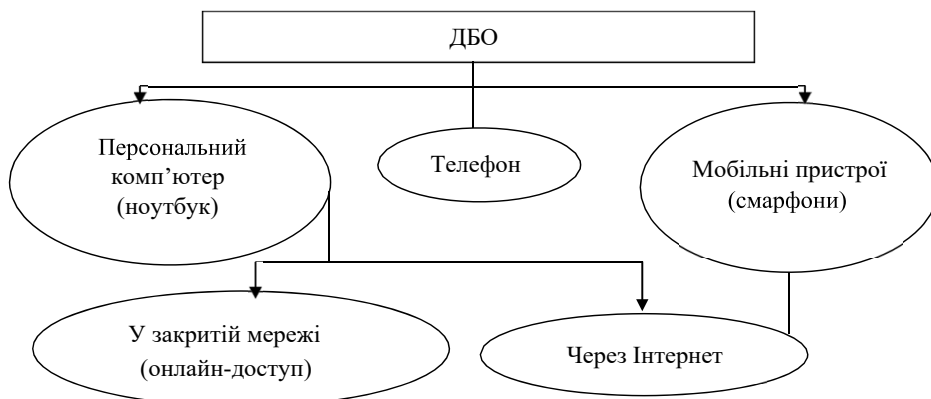


Рис. 1. Канали надання банками дистанційних послуг

Джерело: побудовано за даними [7]

Сучасні тренди розвитку ДБО складно вже уявити без:

- онлайн-чатів із ботами і реальними співробітниками для підтримки мобільного банку;
- спрощених та інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів;
- мінімального набору широкого повсякденного спектра послуг – від оплати, переказів, бронювання до купівлі-продажу валют без відвідування відділення установи.

Як і будь-яка автономна система, ДБО має власні недоліки та переваги (табл. 1).

Таблиця 1

Переваги і недоліки ДБО для банків та клієнтів

Переваги	Недоліки
Для банку	
Економить час працівників	Потребує витрат на придбання або створення системи
Дає змогу уніфікувати роботу з документами клієнтів	Потребує витрат на обслуговування
Виступає потужним чинником у конкурентній боротьбі за клієнтів	Ризик здійснення шахрайства
Дає змогу отримувати додаткові доходи шляхом оплати за використання системи клієнтами	Розбіжності в законодавстві щодо ідентифікації клієнтів через дистанційні канали доступу
Для клієнта	
Дає змогу працювати зі своїми рахунками не виходячи з дому, офісу тощо	Іноді потребує додаткового обладнання та більш високої кваліфікації користувачів електронних пристроїв
Дає змогу отримувати довідкову інформацію з банку в єдиному зв'язаному вигляді	Плата за використання такої системи

Джерело: побудовано за даними [3, с. 210]

Проаналізовані відмінності є очевидними, і цілком зрозуміле превалювання дистанційної форми обслуговування над традиційною, що свідчить про необхідність подальшого їх розвитку та вдосконалення.

За даними звіту Internet World Stats, Україна за кількістю користувачів Інтернетом (19,6 млн) займає 32-е місце у світі. Користувачами Інтернет- банкінгу є вже близько 23% українських користувачів мережі Інтернет (до 4 млн осіб) [14].

Важливими елементами ефективності банківської діяльності та рівня розвитку ДБО є:

- фактори моделювання системи ДБО;
- візуалізація впровадження та аналіз результатів функціонування дистанційного банківського обслуговування;
- напрями реалізації стратегії розвитку за циклами управління.

Якість роботи банківських установ визначається рівнем розроблення новаторських технологій, які спрощують процес взаємодії клієнтів із ним. В умовах конкурентної боротьби банки повинні поліпшити конкурентоспроможність за рахунок упровадження нових послуг, розвитку сучасних технологій із метою задоволення потреб клієнтів (табл. 2).

Таблиця 2

Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу

Банк	Можливість оформлення кредитної заявки	Створення віртуальних карт	Оплата комунальних послуг	Зняття грошей в банкоматі без картки	Обмін валюти онлайн
ПриватБанк	+	+	+	+	+
Альфа-Банк	+	+	+	+	+
Ощадбанк	-	+	+	+	+
Універсал Банк	+	+	+	-	+
А-Банк	+	-	+	-	+
ПУМБ	-	-	+	-	+
Райффайзен Банк Аваль	+	-	+	-	+
Укрсиббанк	+	-	+	-	+

Джерело: складено на основі [13]

Усі досліджені банківські установи ведуть активну політику впровадження технологій дистанційного банкінгу. Однак, незважаючи на всі існуючі переваги, за результатами дослідження українського порталу про фінанси та інвестиції ТОВ «Мін-фінМедіа», із 75 українських банків мобільні додатки мають лише 39 [6]. В Україні прослідковується певне відставання комерційних банків від їхніх зарубіжних колег в управлінні банківськими інноваціями на ринку дистанційного обслуговування.

На сучасному етапі технології надання послуг інформаційного банкінгу включають такі основні канали отримання користувачем інформації: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, Phone -banking, PC-banking та обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) й засобів банківського самообслуговування.

Звісно, параметри ДБО кожного банку різняться, але вони мають зрозумілу специфіку (табл. 3).

Щодо вартості обслуговування в системах дистанційного банкінгу для фізичних осіб у банках України, то станом на 01.08.2018 37 організацій із 40 (92,5%) не вводили та не стягували плату за підключення чи обслуговування до сервісів: «Ощадбанк», «ПриватБанк», «ПУМБ», «Укрсиббанк» та ін. (табл. 3), тоді як декілька банків (7,5%) брали додаткову плату за цю послугу (UniversalBank, Сбербанк Росії).

Таблиця 3

**Порівняльна характеристика тарифів за послуги,
здійснені дистанційними каналами**

Послуга	Назва банку					
	Ощадбанк Ощад24/7	Альфабанк My AlfaBank	Укрсиббанк Star24	ПриватБанк Приват24	ПУМБ ПУМБ online	Укрсоцбанк online
Вартість підключення та обслуговування	0	0	0	0	0	0
Вартість переказу на інші рахунки всередині банку	0,1%	0	0	0	0	0
Вартість переказу в інші банки	0,7%	0	8 грн.	1%	1%+5 грн	0,3%
1%+5 грн						

Джерело: складено на основі [12]

Отже, банки стимулюють клієнтів віддавати перевагу Інтернет- банкінгу замість традиційного походу до каси, адже саме так можна скоротити витрати на персонал та обслуговування тих самих відділень, збільшивши при цьому свій прибуток.

Основними тенденціями розвитку ДБО в Україні найближчими роками є постійне збільшення кількості користувачів Інтернет-банкінгу, зростання інтенсивності використання таких послуг та попиту на додаткові інтегровані функції, такі як Інтернет-трейдинг, можливості ведення декількох рахунків в одній системі електронного банківського обслуговування, навіть рахунків різних банків (рис. 2).

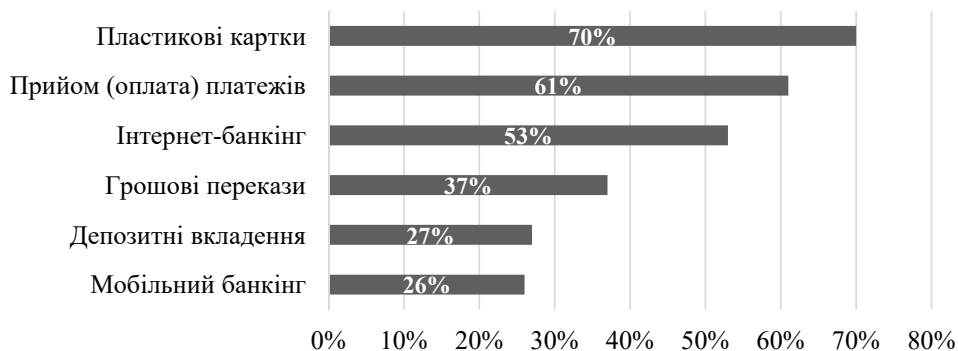


Рис. 2. Найбільш затребувані банківські послуги в Інтернеті

Джерело: складено на основі [12]

Аналіз показує, що послуга Інтернет-банкінгу займає більше половини найпопулярніших банківських послуг, що свідчить лише про її успішне впровадження в банківську систему.

Українській банківській системі потрібно розвиватися та розширювати спектр своїх послуг. Напрями оптимізації та вдосконалення дистанційного банківського обслуговування стосуються організації Інтернет-банкінгу, який має забезпечувати отримання повного набору банківських послуг, підвищення його надійності та забез-

печення якості обслуговування в мережі Інтернет. За рахунок цього банки зможуть збільшити привабливість для клієнтів в умовах поширення простору Інтернет-мережі на сфери діяльності та підвищити власний рівень конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг.

Гальмуванням розвитку ДБО в Україні є те, що нормативно-правове забезпечення не повною мірою може регулювати низку правовідносин у сфері банківського обслуговування клієнтів у мережі Інтернет, оскільки зміни в законодавстві не встигають реагувати на стрімкий розвиток Інтернет-банкінгу. Основою у цьому є той факт, що банківські розрахункові системи знаходяться у мережі Інтернет, де немає жодних обмежень, запозичення від іноземних систем відбуваються дуже оперативно і, найголовніше, без будь-якої синхронізації із законодавством України. Прикладом може виступити платіжний сервіс LiqPay, який яскраво демонструє відсутність взаємного розвитку Інтернет-банкінгу та законодавства.

Також дуже суттєвими чинниками гальмування розвитку дистанційного банківського обслуговування є нестабільна фінансово-політична ситуація, бойові дії на Сході країни, епідеміологічна ситуація, яка склалася сьогодні. Усі ці чинники створюють несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, негативно відображаються на фінансовій стабільності банківського сектору в цілому. За цих умов частка банків, які активно інвестують у розроблення прогресивних форм надання банківських послуг в нашій державі, досі залишається незначною.

Перспективними напрямками розвитку Інтернет-банкінгу є зменшення ризиків, які можливі за віддалених каналів обслуговування клієнтів, та впровадження нових технологій, які широко використовуються в провідних країнах світу, а саме: торгівля на фондових біржах; усі можливі операції з рахунками; купівля чи продаж валюти; страхування депозитів; отримання кредитів.

Інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг електронного банкінгу є ефективнішими, ніж відкриття нових філій і відділень банку, адже за рахунок інноваційних послуг залучають найбільшу кількість клієнтів уже сьогодні, що принесе прибуток у майбутньому.

Висновки. Отже, з огляду на вищевикладене, можна говорити про те, що подальший розвиток Інтернет-банкінгу буде зумовлений декількома глобальними чинниками, а саме наявністю загальнодоступного широкосмугового доступу до Інтернету в регіонах, зростанням рівня фінансової грамотності населення, розвитком законодавства в галузі електронного документообігу. Україна має величезний потенціал для розвитку банківського дистанційного обслуговування, і саме для вдосконалення даного напрямку необхідно державну економічну політику спрямувати на стимулювання продуктивності завдяки інноваціям.

Список використаних джерел:

1. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23(1). С. 115–119.
2. Грачева М.В. Электронные банковские услуги: особенности управления рисками. *Банковские технологии*. 2002. № 6. С. 20–29.
3. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. № 1(48). С. 209–213.
4. Трансформація банківських продуктів і послуг у сучасних умовах / А.В. Жаворонок та ін. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 2(18). С. 202–213.
5. Онищенко Ю.І., Дем'яновська Д.О. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 2(02). С. 141–145.
6. Інформаційний Інтернет-портал Міністерства фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/> (дата звернення: 19.12.2020).
7. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні. Київ : НТУ КПІ ім. І. Сікорського, 2018. С. 1–7.

8. Стороженко О.О., Єлисеєва О.К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 12. С. 347–351.
9. Тавасієв А.М. Банковское дело : в 2-х ч. Ч. 1. Общие вопросы банковской деятельности : учебник для академического бакалавриата ; 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Юрайт, 2019. С. 186.
10. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. *Вісник Української академії банківської справи*. 2009. № 1. С. 67–70.
11. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. *Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання* : зб. тез доп. Всеукр. наук. Інтернет-конф. Тернопіль, 2017. С. 194–196.
12. Національний банк України. 2020. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 19.12.2020).
13. 50 провідних банків України. 2020. URL: <https://banksrating.com.ua> (дата звернення: 20.12.2020).
14. World Retail Banking Report. 2019. URL: http://www.wrbr11.com/pdf/wrbr11_etude.pdf (дата звернення: 22.12.2020).

References:

1. Kuchansky A., Mazurak V. (2015) Perspektyvy rozvytku v Ukraini system dystantsiinoho bankivskoho obsluhovuvannia kliientiv [Prospects for the development of the remote banking systems in Ukraine]. *Management of Development of Complex Systems*, vol. 23, no. 1, pp. 115–119.
2. Grachova M.V. (2002) Elektronni bankivski posluhy: osoblyvosti upravlinnia ryzykamy [Electronic banking services: features of risk management]. *Banking technologies*, vol. 6, pp. 20–29.
3. Yesina O.G. (2013) Internet-bankinh v Ukraini: suchasnyi stan, problemy ta perspektyvy rozvytku [Internet banking in Ukraine: current status, problems and prospects]. *Bulletin of socio-economic research*, vol. 1, no. 48, pp. 209–213.
4. Zhavoronok A., Fedyshyn M., Kovalchuk N. (2019) Transformatsiia bankivskykh produktiv i posluh u suchasnykh umovakh [Transformation of banking products and services in modern conditions]. *Problems and prospects of economics and management*, vol. 2, no. 18, pp. 202–213.
5. Onishchenko Y.I., Demyanovska D.O. (2017) Otsinka stanu dystantsiinoho obsluhovuvannia kliientiv v bankakh Ukrainy [Estimation of a condition of remote service of clients in banks of Ukraine]. *Priazovsky Economic Bulletin*, vol. 2, no. 02, pp. 141–145.
6. Informatsiinyi Internet-portal Ministerstva finansiv Ukrainy. Available at: <https://minfin.com.ua> (accessed 19 December 2020).
7. Golyuk V.Y. (2018) Internet-bankinh ta osoblyvosti yoho vykorystannia v Ukraini [Internet banking and features of its use in Ukraine]. Kyiv: NTU KPI named after I. Sikorsky. (in Ukrainian)
8. Storozhenko O.O., Yeliseyeva O.K. (2018) Perevahy ta nedoliky vykorystannia dystantsiinoho bankivskoho obsluhovuvannia v bankivskomu sektori Ukrainy [Advantages and disadvantages of using remote banking services in the banking sector of Ukraine]. *BusinessInform*, vol. 12, pp. 347–351.
9. Tavasiev A.M. (2019) Zahalni pytannia bankivskoi diialnosti [General issues of banking]. Moscow: Yurayt Publishing House. (in Ukrainian)
10. Chub O.O. (2009) Rozvytok Internet-bankinhu v hlobalnomu seredovyshchi [The development of Internet banking in the global environment]. *Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking*, vol. 1, no. 26, pp. 62–67.
11. Fidula M. (2017) Dystantsiine obsluhovuvannia kliientiv bankiv ta yoho rozvytok v Ukraini [Remote Bank Customer Service and its Development in Ukraine]. *Banking System of Ukraine: Stabilization and Growth Drivers: Materials All-Ukrainian. Sciences. Internet Conf, Ternopil: Vector*, pp. 194–196.
12. 50 providnykh bankiv Ukrainy (2020). Porivnialna kharakterystyka taryfiv za posluhy, zdiisnenni dystantsiiny my kanalamy [Equivalent characteristics of tariffs for services provided by remote channels]. 50 providnykh bankiv Ukrainy. Available at: <https://banksrating.com.ua/> (accessed 20 December 2020).
13. National Bank of Ukraine (2020) *Economica [Economy]*, Kyiv: National Bank of Ukraine. Available at: <http://www.bank.gov.ua> (accessed 19 December 2020).
14. World Retail Banking Report. 2019. Available at: http://www.wrbr11.com/pdf/wrbr11_etude.pdf (accessed 22 December 2020).