

ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКІВСЬКІЙ СИСТЕМІ

REMOTE SERVICE IN THE BANKING SYSTEM

У статті розглянуто поняття дистанційного обслуговування клієнтів банку, його класифікацію та етапи розвитку. Представлено аналітичний нарис застосування та використання дистанційних інструментів у банківській системі України. Успішний економічний розвиток держави неможливий без добре розвинутої банківської системи, на стан якої впливає як внутрішня економічна і політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Ці зміни є наслідком глибоких макроекономічних процесів у світовій економіці (інтеграція, лібералізація, різкий науково-технічний підйом), і вони зачіпають усі банки незалежно від рівня їхнього розвитку. Одними з основних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, упровадження мережевих пристроїв, що скорочує час обробки інформації, дає змогу провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг.

Ключові слова: дистанційне обслуговування, банківська система, онлайн-технології, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг, банківські послуги, банківське обслуговування.

классификация и этапы развития. Представлен аналитический очерк применения и использования дистанционных инструментов в банковской системе Украины. Успешное экономическое развитие государства невозможно без хорошо развитой банковской системы, на состояние которой влияет как внутренняя экономическая и политическая ситуация, так и изменения в мировой банковской системе. Эти изменения являются следствием глубоких макроэкономических процессов в мировой экономике (интеграция, либерализация, резкий научно-технический подъем), и они затрагивают все банки независимо от уровня их развития. Одними из основных особенностей современной отечественной банковской системы является стремительное развитие компьютерных и телекоммуникационных технологий, внедрение сетевых устройств, что сокращает время обработки информации, позволяет провести комплексную автоматизацию деятельности, разработать механизмы дистанционного обслуживания клиентов и предложить новый ассортимент услуг.

Ключевые слова: дистанционное обслуживание, банковская система, онлайн-технологии, Интернет-банкнинг, мобильный банкнинг, телебанкнинг, банковские услуги, банковское обслуживание.

УДК 336.71:330

<https://doi.org/10.32843/infrastruct39-58>

Руда О.Л.

к.е.н., доцент,
доцент кафедри фінансів,
банківської справи та страхування
Вінницький національний аграрний
університет

Ruda Oksana

Vinnitsia National Agrarian University

В статье рассмотрены понятие дистанционного обслуживания клиентов банка, его

The article deals with the concept of "remote customer service of the bank" its classification and stages of development. We also presented an analytical sketch of the use and use of remote instruments in the banking system of Ukraine. Successful economic development of the country is impossible without a well-developed banking system, which is affected by both the internal economic and political situation and changes in the world banking system. These changes are the result of deep macroeconomic processes in the world economy (integration, liberalization, sharp scientific and technological upswing) and they affect all banks, regardless of their level of development. One of the main features of the modern domestic banking system is the rapid development of computer and telecommunication technologies, the introduction of network devices, which reduces the time of information processing, allows comprehensive automation of activities, develop mechanisms for remote customer service and offer a new range of services. The development of remote banking services is aimed at reducing cash payments in Ukraine, attracting a large amount of household funds to the banking system. In recent years, the Ukrainian market for remote banking services has not been as rapid as in developed countries. A few years ago, the main service offered by banks in the field of remote services was the Client-Banking service. Gradually, the Client-Banking system was replaced by the Internet-Banking system. Currently, many banking institutions provide these services to clients, others are not used at all or with limited functionality. The development of information and Internet technologies in the banking sector is facilitated by significant competition in this sector of activity. The Internet plays an important role in this respect because it allows to expand the market of services that the client can use significantly, taking into account all types of remote services or Internet banking. In the face of intense competition, banks are forced to seek new ways to attract customers, and the Internet is an area where they can attract interested in the use of remote banking technologies, thus improving its implementation and development in Ukraine. In view of this, the development and implementation of high-tech remote services for the dynamic development of the banking products market are becoming an important part of the strategy of development of financial institutions of Ukraine.

Key words: remote service, banking system, online technologies, Internet banking, mobile banking, telecommunication, banking services, banking services.

Постановка проблеми. Дослідження даної теми зумовлено підвищенням інтересом до дистанційного обслуговування, збільшенням кількості банків, які надають послуги дистанційного обслуговування, та кількості клієнтів, які користуються дистанційним банківським обслуговуванням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні, методичні, економіко-організаційні питання формування ринку дистанційних банківських послуг стали темами дослідження відомих зарубіжних та вітчизняних економістів. Ці проблеми відображено й у вітчизняній науковій літературі, зокрема в дослідженнях Т. Андрійкова, С.В. Афанасьєвої, М.П. Березіної, Г.Л. Белоглазової, О. Вовчак, Л.П. Кролівецької, Л.П. Куракова,

В.О. Лаврушина, В. Марченко, Г.А. Титоренко, В.Г. Тімірясова та ін.

Постановка завдання. Метою дослідження є узагальнення використання та стан дистанційного обслуговування банківської системи України.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах високої динамічності розвитку банківського сектору, де передові технології впроваджують надзвичайно швидко, дистанційне обслуговування банків має велике значення. Постійне збільшення конкуренції в секторі банківського обслуговування примушує банки шукати нові, більш перспективні шляхи підвищення інтенсивної та якісної взаємодії з клієнтами. Використання передових технологій в обслуговуванні дасть змогу

банкам раціонально розподілити свої ресурси, мінімізувати витрати, вдосконалити обслуговування клієнтів і підвищити якість пропонованих банківських послуг, що зумовлює зростання конкурентоздатності банківської системи.

Отже, сутність дистанційного банківського обслуговування полягає у самообслуговуванні клієнтів. Технологія самообслуговування є технологічним видом взаємодії банку з клієнтами, яка дає їм змогу обслуговуватися незалежно від працівника банківського сервісу.

Система дистанційного обслуговування клієнтів банку – це багатофункціональний пакет програмного та апаратного забезпечення, який дає змогу клієнтам банку здійснювати різного роду операції, керувати своїми рахунками в режимі он-лайн та отримувати широкий спектр відповідної фінансової інформації без відвідування банку [6, с. 195].

Основне завдання використання дистанційного банківського обслуговування в банках – можливість використовувати всі інструменти дистанційного обслуговування, доступність клієнта та одночасне надання банком можливості співпраці з ним, здійснення фінансовими та сервісними операціями клієнтом зі своїми продуктами, наявними в банку, і це обов'язково має бути в будь-яких країнах світу.

Основна суть дистанційного обслуговування полягає у самообслуговуванні клієнта переважно через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу (Internet banking), мобільного банкінгу (mobile banking, m-banking), телебанкінгу (telebanking) тощо [8, с. 194].

Онлайн-технології дають змогу значно зекономити для банку фінансові ресурси за рахунок значного зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщення, зменшення кількості персоналу і, відповідно, зменшення витрат на оплату праці.

Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дає змогу охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи.

Засобами доступу клієнта до дистанційного банківського обслуговування є:

- мобільний телефон;
- персональний комп'ютер;
- смартфон;
- банкомат [3].

Найважливішим елементом є автоматизована комп'ютерна система.

Переваги використання системи дистанційного банківського обслуговування:

Зручність. Автоматизація процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю поза відвідуванням банку.

Простота. Автоматизація процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю щодо заповнення обов'язкових реквізитів у документах значно спрощує процес формування документів і дає змогу мінімізувати операційні помилки [1, с. 186].

Безпека системи дистанційного банківського обслуговування дає змогу збільшити безпеку і конфіденційність документообігу з банком; у будь-який момент отримати виписку, яка містить інформацію про всі вхідні та вихідні документи та іншу інформацію про стан рахунку без відвідування банку.

Комбінування традиційного та дистанційного обслуговування дає змогу максимально захопити ринок та задовольнити фінансові потреби різних верств населення, оскільки значна частина клієнтів, особливо похилого віку, надає перевагу традиційному обслуговуванню, тоді як молодь частіше вибирає дистанційне. Щоб узагальнити різницю між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням, розглянемо основні їх відмінності, перелік яких наведено в табл. 1.

Отже, дистанційне банківське обслуговування має велике значення у сучасному економічному середовищі.

Історично першою з'явилася система дистанційного банківництва, яка використовує телефон. Перші досліди з упровадження систем віддаленого доступу були проведені західними банками у 80-х роках. Їх системи вдосконалювалися паралельно розвитку цифрового зв'язку і комп'ютеризації [2, с. 107].

Одним із перших банків, що запровадив у себе систему віддаленого доступу, був англійський National Westminster Bank. Клієнт телефонував у банк по телефону і в режимі реального часу міг здійснювати найпростіші операції: робити перекази за рахунками всередині банку, купувати і продавати іноземну валюту, здійснювати стандартні платежі. Система забезпечувала клієнту доступ до управління рахунком за допомогою п'ятизначного коду і давала можливість здійснювати перекази між двома рахунками всередині банку та оплачувати рахунки. Незважаючи на явний консерватизм і прихильність традиціям, англійські банки в умовах жорсткої конкуренції шукали й активно впроваджували нові форми роботи з клієнтом.

Дистанційне банківське обслуговування класифікують за таким видами (рис. 1).

Система «Клієнт-банк» – форма банківського обслуговування клієнтів, яка побудована на використанні інформаційних технологій, що забезпечує клієнтам можливість дистанційного отримання фінансової інформації та управління банківськими рахунками [5, с. 30].

Дуже часто підключення до послуги «клієнт-банк» відбувається за таким сценарієм: для підключення до послуги клієнт оформлює відповідну

заяву на підключення до послуги. Для оформлення послуги представник клієнта повинен мати при собі заяву з підписом керівника і печаткою клієнта. Після ідентифікації клієнта та оформлення заяви послуга активується.

Після оформлення послуги банк здійснює установку, настройку програмного забезпечення СЕП

«клієнт-банк» та навчання клієнтів роботі з послугою. Банк надає клієнту «майстер-ключ» (пакет ініціалізації системи криптозахисту), який дає клієнту змогу сформувавши для своїх співробітників ЕЦП (електронний цифровий підпис) для роботи з послугою. Клієнт за допомогою «майстер-ключа» створює ЕЦП «ключ супервізора» і «ключ-підпис».

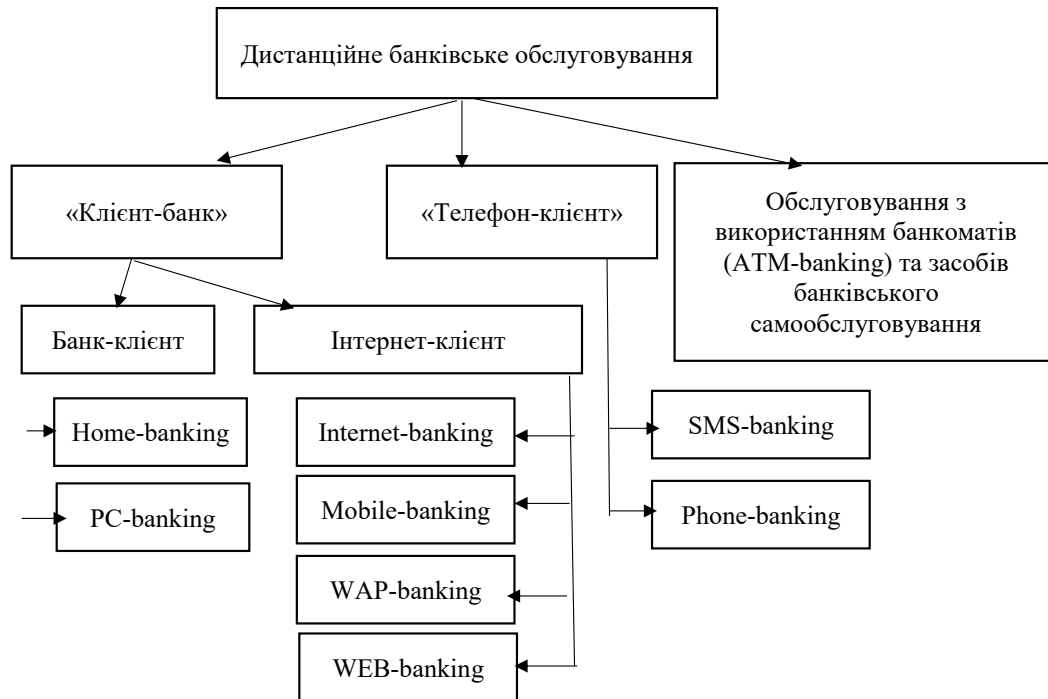


Рис. 1. Види дистанційного банківського обслуговування

Джерело: складено за [3]

Таблиця 1

Основні відмінності між різними видами банківського обслуговування

№	Ознаки	Традиційна	Дистанційна
1	Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установлений час	Необмежені. Можливість цілодобового доступу
2	Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку	Швидкість обслуговування миттєва
3	Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний для клієнта канал
4	Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень	Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно
5	Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи
6	Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції операціоніста виконує співробітник банку	Функції операціоніста виконує клієнт банку
7	Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється оперативно, через sms- та email-розсилку
8	Витратна компонента функціонування системи обслуговування	Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень	Ключовими є статті на придбання й утримання серверів і на програмний комплекс

Джерело: складено за [3]

Щоб система «Клієнт-банк» ефективно працювала, використовують різні програмні комплекси: для клієнта і для банку [7, с. 90].

Система електронних платежів «Інтернет-банкінг» надає клієнтам – юридичним особам та фізичним особам – підприємцям можливість віддалено, в мережі Інтернет, управляти своїми поточними рахунками, відкритими в банку. Послуга дає клієнтам змогу: переглядати залишки та виписки за попередній банківський день за поточними рахунками; формувати електронні платіжні документи в національній та іноземній валютах; формувати заявки на придбання і продаж валюти; вести довідник контрагентів, який клієнт може використовувати для формування платіжних документів; експортувати дані із СЕП «Інтернет-банкінг» в інші комплекси (наприклад, «Бухгалтерію 1С»).

Home-banking – технологія віддаленого доступу до банківського обслуговування. Це одна з найдавніших систем дистанційного обслуговування банку, головна її особливість полягає у тому, що була можливість доєднатися до телевізора й обслуговуватися в банківському обслуговуванні онлайн, називалося це телетекстом. Завдяки цьому клієнти мали змогу розпоряджатися своїми рахунками, не приходючи в банк.

РС-банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, що передбачає установку на комп'ютер клієнта відповідного програмного забезпечення. Підключення до відповідного сервера відбувається через мережу Інтернет. Прикладом РС-банкінгу є система «Клієнт-банк».

Інтернет-банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої доступ до рахунків і операцій по рахунках надається в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ до Інтернету. Для виконання операцій використовується браузер, тобто відсутня необхідність установки клієнтської частини програмного забезпечення системи [6, с. 106].

Мобільний банкінг дає змогу клієнтам керувати своїми рахунками за допомогою мобільних пристроїв на базі платформ Android та iOS, отримувати виписки та залишки по рахунках, формувати і контролювати платіжні документи.

Послуга sms-банкінг дає змогу одержувати на мобільний телефон миттєві sms-повідомлення про фінансові операції по поточних і карткових рахунках клієнтів та залишки на них. За бажанням клієнт може задати умови отримання повідомлень: наприклад, отримувати повідомлення тільки за видатковими або тільки за прибутковими операціями, або тільки під час вступу або витрати певних сум (наприклад, про операції на суму лише понад 10 тис грн).

Послуга емейл-банкінг дає змогу отримувати електронною поштою докладні щомісячні виписки по поточних рахунках клієнтів.

WAP-банкінг – це послуга з дистанційного обслуговування клієнтів, яка надає можливість клієнтам, які мають поточний рахунок у банку, у режимі реального часу мати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації за поточним рахунком, не відвідуючи банк, із будь-якого мобільного телефону за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol) [3].

Телефонний банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка надає можливість отримувати по телефону інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку.

Водночас варто наголосити, що телефонний банкінг – це не доступ через контакт або call-центр, а спеціальна програма, яка дає змогу клієнтам здійснювати базові банківські операції за допомогою телефону.

Інформація може передаватися в голосовій формі, а також на факс або адресу електронної пошти [3].

Стратегії, що вибирають українські банки для своєї роботи у соціальних мережах, дуже різняться. Але вже сьогодні можна звернути увагу на декілька спільнот, що створилися навколо сторінок банків та за якими активно слідкують і взаємодіють як клієнти банку, так і потенційні клієнти.

Варто також сказати, про і послуги, які часто використовують клієнти в найбільш популярному виді дистанційного банківського обслуговування, – Інтернет-банкінгу в популярних банках України (рис. 2).

Як видно з рис. 2, найбільшою довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача та обслуговування пластикових карт (70%), прийом і оплата платежів (61%), Інтернет-банкінг (53%); інші банківські послуги не користуються такою популярністю, як вищезазначені, та все ж таки частка їх використання також досить значна.

Аналіз показує, що Інтернет-банкінг становить більше половини популярних банківських послуг, що може свідчити про його ефективне впровадження у банківську систему. Інтернет-банкінг є найпопулярнішим видом дистанційного обслуговування, тепер клієнти банків усе частіше ним користуються.

Також важливим є те, що кожен другий клієнт банку за останні півроку здійснював банківські операції за допомогою Інтернет-банкінгу, а кожен четвертий установив додаток банку на свій мобільний пристрій.

Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків представлено на рис. 3.

До «електронних» банків України, платіжними картами яких користуються онлайн, можна віднести перш за все ПАТ «КБ «ПриватБанк» – розрахунки онлайн-карткою саме цього банку використовують близько 55% користувачів. На другому місці знаходиться АТ «Райффайзен Банк Аваль» (12%

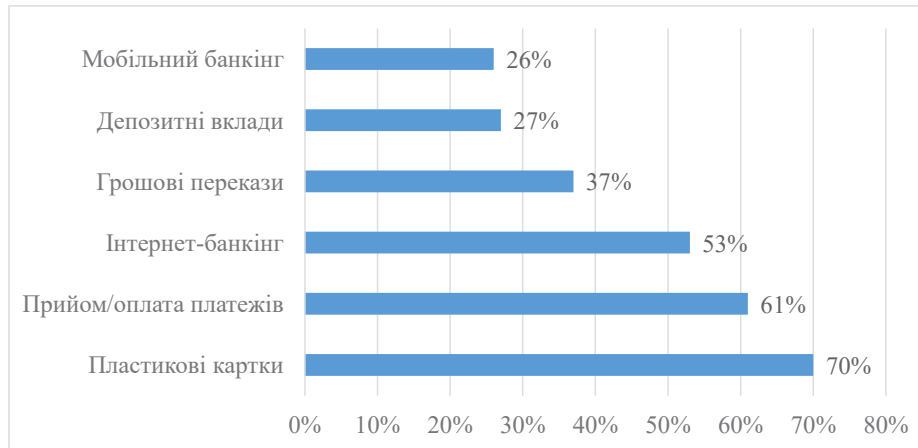


Рис. 2. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті [4]

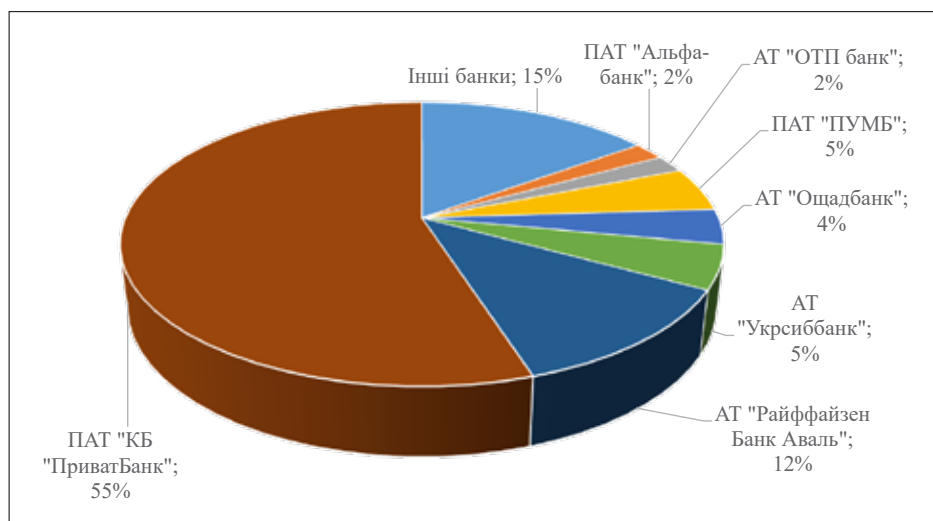


Рис. 3. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків [4]

користувачів), на третьому – АТ «УкрСиббанк» (близько 5% розрахунків картками). У 2017 р. значного розмаху набирають оплати картками АТ «Ощадбанк», що становить 4% користувачів і мають значні перспективи в подальшому розвитку.

Ще 24% користувачів віддають перевагу онлайн-розрахункам картками інших банків України. Порівняємо наші дослідження з офіційними рейтингами НБУ. В Україні на 1 січня 2017 р. працювало 87 банків – членів карткових платіжних систем. За таким показником, як кількість активних платіжних карток, лідером є «ПриватБанк», йому належить більше половини цього ринку – 54%, найближчими його конкурентами є «Ощадбанк» та «Райффайзен Банк Аваль» – 16,7% та 6,6% відповідно, а 22,7% активних платіжних карток належить іншим банкам банківської системи України [4].

Такі лідируючі позиції «ПриватБанку» на ринку платіжних карток багатовчому можна пояснити добре розвинутою ним інфраструктурою

їх обслуговування. Підкреслимо, що попит на використання сервісів дистанційного банківського обслуговування збільшується з кожним роком.

На нашу думку, така тенденція зумовлена цілою низкою причин, серед яких можна виділити збільшення кількості користувачів мережі Інтернет; зменшення витрат із боку банків на утримання персоналу і часу на обробку запитів користувачів; надання можливості клієнтам скоротити свій час на обслуговування в офісі банку.

Для подолання основних бар'єрів, що гальмують належний рівень організації та більш широкого запровадження Інтернет-банкінгу як одного з основних складників дистанційного обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до даного складника системи дистрибуції банківських продуктів, необхідно:

– поліпшити систему гарантування безпечності платежів як для покупців, так і для продавців банківських продуктів;

– поліпшити цивільно-правове регулювання Інтернет-банкінгу;

– створити умови для масового запровадження системи цифрових підписів, які дають змогу безпомилково ідентифікувати особу;

– розробити та запровадити нові нетрадиційні банківські послуги, більш адаптовані до електронного способу надання;

– розробити нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу. Сьогодні кількість банківських послуг та сервісів постійно збільшується.

Висновки з проведеного дослідження.

Проблеми на шляху розвитку дистанційного банкінгу в Україні дійсно існують, але відсутні також і позитивні тенденції, що й надалі сприятимуть подальшому розвитку нових технологій. Україна не може бути поза процесами, що йдуть у всьому світі, і не може йти якимось іншим шляхом, аніж інші банківські системи світу.

Клієнт повинен одержати послугу там, де це йому вигідно і саме в ту секунду, а не там і тоді, де може банк. Аналіз західного досвіду дасть змогу не зробити помилок, що припускалися у розвитку систем, та розробити власну унікальну, придатну для наших умов систему. Для української банківської системи подібні технології можуть стати трампліном для досягнення світових стандартів. Окрім того, враховуючи недостатній рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, упровадження сучасних систем обслуговування може привернути увагу населення до банків своєю зручністю, економічністю, швидкістю. Сьогодні ті банки, що не розвиваються у цьому напрямі оперативного, можуть відстати настільки, що ризикують утратити свою привабливість і клієнтів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України: *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2003. Т. 8. С. 184–188.

2. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація: *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2007. Вип. 22. С. 104–111.

3. Міндрова З.М. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні. URL : http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/lglpdp/2004_29/287_Mindrowa_LG_29.pdf (дата звернення: 25.11.2019).

4. Основні показники діяльності банків України. URL : http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm. (дата звернення: 26.11.2019).

5. Савелко Т. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України. *Економіка України*. 2007. № 8. С. 27–32.

6. Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. Інформаційні системи і технології в банках : навчальний посібник. Київ : УБС НБУ, Знання, 2010. 515 с.

7. Сторичева С.Б. Теоретичні аспекти банківських інновацій. *Фінанси України*. 2010. № 8. С. 86–96.

8. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. *Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання* : матеріали Всеукр. наук. Інтернет-конф. Тернопіль : Вектор, 2017. С. 194–196.

REFERENCES:

1. Vakhnyuk S. V. (2003) Perspektivy dystantsiinoho obsluhovuvannia kliientiv v rezhymi realnogo chasu dlia bankiv Ukrainy [Prospects of remote customer service in real time for Ukrainian banks]. *Problems and prospects of development of Ukrainian banking system Coll. Sciences. T. 8*, Sumy: Mriya-1 GDP Ltd., pp. 184-188.

2. Krivich Ya. M. (2007) Poniattia bankivskykh innovatsii ta yikh klasyfikatsiia [The concept of banking innovations and their classification]. *Problems and prospects of development of the banking system of Ukraine: Coll. Sciences. Issue 22*. pp. 104-111.

3. Mindrova Z. M. (2004) Problemy ta perspektyvy rozvytku dystantsiinoho bankinhu v Ukraini [Problems and prospects of development of remote banking in Ukraine]. Available at: http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/lglpdp/2004_29/287_Mindrowa_LG_29.pdf (accessed 25 November 2019)

4. Osnovni pokaznyky diialnosti bankiv Ukrainy [Main indicators of activity of Ukrainian banks]. Available at: http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm. (accessed on: 11/26/2019)

5. Savelko T. (2007) Teoretychni aspekty rynku bankivskykh posluh Ukrainy [Theoretical aspects of the Ukrainian banking services market]. *Ukraine economy*, no. 8, pp. 27-32.

6. Stakharchuk A. Y., Straharchuk V.P. (2010) Informatsiini systemy i tekhnolohii v bankakh [Information Systems and Technologies in Banks]. Kiev: NBU NBU, Knowledge. (in Ukrainian)

7. Yegoricheva S. B. (2010) Teoretychni aspekty bankivskykh innovatsii [Theoretical aspects of banking innovation]. *Finance of Ukraine*, no. 8, pp. 86-96

8. 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.