

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет

Факультет банківського бізнесу

Кафедра банківської справи

ФАЙДУЛА Мар'яна Вікторівна

**Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в
Україні / Remote services of banks customers and its development in
Ukraine**

спеціальність: 072 – Фінанси, банківська справа та страхування
магістерська програма – Управління банківською справою

Магістерська робота

Виконала студентка групи
ФБСм – 21
М. В. Файдула

Науковий керівник:
к.е.н., доцент, Т. Б. Стечишин

Магістерську роботу допущено
до захисту:

«___»_____20__ р.
Завідувач кафедри

_____ **О. В.Дзюблюк**

ТЕРНОПІЛЬ – 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ	8
1.1. Поняття та сутність банківського дистанційного обслуговування.....	8
1.2. Види дистанційного обслуговування банків.....	16
1.3. Еволюція та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні.....	28
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	36
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	38
2.1. Нормативно правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні.....	38
2.2. Характеристика дистанційного обслуговування банків у сучасних умовах.....	46
2.3. Оцінювання ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі	58
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	68
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.....	70
3.1. Особливості банківського дистанційного обслуговування клієнтів банку в провідних країнах світу.....	70
3.2. Шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.....	73
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	84
ВИСНОВКИ.....	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	92

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. 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. Ці зміни є наслідком глибинних макроекономічних процесів у світовій економіці (інтеграція, лібералізація, різкий науково-технічний підйом) і вони зачіпають всі банки, незалежно від рівня їх розвитку.

Однією з основних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, впровадження мережових пристроїв, що скорочує час обробки інформації, дозволяє провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг. Крім того, раціоналізація платіжної системи в країні потребує суттєвого скорочення операцій із готівкою на користь безготівкових розрахунків.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування має на меті скорочення в Україні готівкових розрахунків, залучення у банківську систему значного обсягу коштів населення. В останні роки український ринок дистанційного банківського обслуговування відбувається не так стрімко як в розвинутих країнах світу. Декілька років тому основною послугою, пропонованою банками у сфері дистанційного обслуговування, була послуга «Клієнт-Банкінг». Поступово система «Клієнт-банкінг» стала замінюватися системою «Інтернет-банкінг». В даний час багато банківських установ надають клієнтам ці обидві послуги, інші не використовуються зовсім, або з обмеженим функціоналом. Розвитку інформаційних та інтернет-технологій в банківській сфері сприяє значна конкуренція у даному секторі діяльності. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватись клієнт, при цьому враховуються всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

В умовах розвиненої конкуренції банки змушені шукати нові шляхи залучення клієнтів, і Інтернет-простір є тією сферою, де можна залучити

зацікавлених у використанні технологій дистанційного банківського обслуговування, таким чином вдосконалити його впровадження і розвиток в Україні. У зв'язку з цим важливою складовою стратегії розвитку фінансових установ України стають розробки та впровадження високотехнологічних дистанційних послуг із метою динамічного розвитку ринку банківських продуктів

При цьому результатом стрімкого проникнення інформаційних технологій в банківську сферу є модернізація використовуваних і створення нових банківських продуктів і послуг, серед яких чільне місце посідає запровадження дистанційного банківського обслуговування. Проте, важливою проблемою можна вважати недостатню кількість та застарілі дані, що стосуються дослідження дистанційного обслуговування. Це пояснюється стрімким розвитком та впровадженням новітніх інформаційних послуг в банківське обслуговування.

Огляд літератури з теми дослідження. Зазначені проблеми перебувають у центрі уваги відомих вітчизняних та зарубіжних вчених. Зокрема, окремим теоретичним питанням дослідження ринку банківських послуг присвячені праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як В. Базилевич, О. Дзюблюк, І. Лютий, С. Науменкова, В. Міщенко, В. Усоскін, Е. Уткін, О. Чуб, А. Чухно. Питання впровадження сучасних технологій у банківській сфері досліджували О. Аксьонов, О. Горчакова, С. Леонов, І. Пахомова, В. Степаненко та інші.

Аналіз наявних досліджень показав, що обслуговування в системі віддаленого банкінгу на порядок продуктивніше, оскільки дозволяє надавати масовий і водночас недорогий сервіс. На сьогодні дистанційне обслуговування є сегментом електронної комерції, що динамічно розвивається. При такому жвавому розвитку, послуги, що надаються подібними системами, їх кількість та якість невпинно зростають. Для цього потрібні нові дослідження і поставлення нових питань для аналізу рівня розвитку віддаленого обслуговування клієнтів банківськими установами. Це дасть змогу бачити сучасний стан та тенденції розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є вивчення процесу дистанційного банківського обслуговування, оцінення його стану та удосконалення організаційної складової дистанційного банківського обслуговування населення.

Поставлена мета досягається вирішенням таких завдань:

- розкрити сутність, поняття банківського дистанційного обслуговування, визначити ряд переваг та недоліків;

- визначити види дистанційного обслуговування та проаналізувати ризики, які можливі при використанні віддаленого банківського обслуговування;

- проаналізувати еволюцію та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;

- вивчити нормативно-правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;

- розглянути дистанційне обслуговування у сучасних умовах та проаналізувати віддалений банкінг банків України;

- визначити ефективність роботи дистанційного банківського обслуговування в Україні;

- проаналізувати особливості банківського обслуговування в провідних країнах світу;

- запропонувати шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є дистанційне обслуговування клієнтів банку та його розвиток в Україні.

Предметом дослідження виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі провадження дистанційного банківського обслуговування.

Методи дослідження. У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи досліджень, зокрема: теоретичного узагальнення та системної оцінки при визначенні економічної сутності та місця матеріально-технологічної підсистеми у системі дистанційного обслуговування банків;

аналізу, синтезу та графічного зображення для оцінки сучасного стану віддаленого банкінгу в Україні; групування та порівняння для дослідження і розроблення пропозицій щодо вдосконалення та шляхів розвитку дистанційного обслуговування клієнтів, як засобу підвищення якості та результативності банківської діяльності.

Інформаційну основу дослідження становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з питань дистанційного банківського обслуговування, наукові дослідні роботи з питань організації віддаленого банкінгу; результати аналітичних досліджень, нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування банку.

Наукова новизна роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні і практичному вирішенні ряду питань, які пов'язані з дистанційним обслуговуванням банку в умовах розвитку ринкової економіки. У процесі дослідження були отриманні такі результати:

- уточнено сутність банківського обслуговування, синтезовано економічний зміст системи дистанційного банківського обслуговування, визначено основні переваги та характерні ознаки віддаленого банкінгу;

- визначено дистанційне обслуговування клієнтів банку в сучасних умовах та проаналізовано віддалене обслуговування банків України, що в свою чергу покаже нам наскільки банки проводять ефективно обслуговування поза межами банку, що і дасть нам змогу оцінити розвиток віддаленого обслуговування в Україні;

- розширено основні проблеми та ризики використання дистанційного обслуговування клієнтів, що дозволить використати їх для уникнення цих недоліків в майбутньому;

- запропоновано перспективи розвитку віддаленого банкінгу України, шляхом аналізу досвіду провідними країнами світу для підвищення якості та рівня розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Практичне значення роботи полягає у тому, що результати дослідження методи, принципи та шляхи розвитку можуть бути впроваджені в практичну

діяльність банків України та бути використані для зменшення ризиків та вдосконалення розвитку дистанційного обслуговування банків в Україні.

Апробація результатів дослідження. Основні наукові положення, висновки і результати дослідження опубліковано у збірнику тез Інтернет-конференції «Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання».

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи становить 100 сторінок, основний зміст викладено на 91 сторінках. Магістерська робота містить 5 таблиць, 9 рисунків на 14 сторінках, список використаної літератури включає 90 найменувань та викладений на 8 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

1.1. Поняття та сутність банківського дистанційного обслуговування

В умовах високої динамічності розвитку банківського сектору, де передові технології впроваджують надзвичайно швидко, дистанційне обслуговування банків займає велике значення у банківській сфері. 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 дозволить банкам раціонально розподілити свої ресурси, мінімізувати витрати, удосконалити обслуговування клієнтів і підвищити якість пропонованих банківських послуг, що зумовлює зростання конкурентоздатності банківської системи.

Нові технології знаходять своє використання в усіх сферах економіки та життя людей. Вони завжди мають визначену мету: покращити, спростити, зробити дешевшими різні процеси.

Використання технологічних досягнень в будь-якій сфері бізнесу своїм кінцевим результатом має вдосконалення відносин з клієнтами для максимального задоволення їх потреб. Банки не є виключенням. Вони намагаються забезпечити максимальний комфорт обслуговування та наблизитися до клієнта як у просторі, так і в часі.

Традиційно це досягається шляхом збільшення мережі філіалів та подовження операційного часу. Разом з тим, досягти більш ефективних результатів дозволяє залучення сучасних технологій, які надають можливість здійснювати віддалене банківське обслуговування через банкомати, телефони, мережу Інтернет та іншими засобами.

Дистанційний чи віддалений банкінг не означає віддалення клієнта від банку, навпаки, банківські послуги стають більш доступними клієнтам,

знаходяться завжди в них під рукою. Для того, щоб максимально наблизитися до клієнтів, банки використовують всі можливі технології.

Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій стало передумовою виникнення банківського дистанційного обслуговування, що у сучасних умовах відрізняється новими стандартами проведення фінансових операцій і якістю обслуговування, а також надає можливості залучення нових і утримання діючих клієнтів банку. Оскільки банки інтенсивно розвивають дистанційне обслуговування, необхідно визначитися з тим, що включає до себе даний вид банківського продукту.

Віддалене дистанційне банківське обслуговування - загальний термін для технологій надання банківських послуг на підставі розпоряджень, переданих клієнтом віддаленим чином (тобто без його візиту в банк), найчастіше з використанням комп'ютерних та телефонних мереж [13, с. 164].

Законодавчо закріплено, що дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта. Дистанційне обслуговування рахунку клієнт може здійснювати за допомогою систем «клієнт–банк», «клієнт – Інтернет – банк» (Інтернет-банкінг), «телефонний банкінг» тощо [2].

За визначенням А. В. Нікітіна, «дистанційне банківське обслуговування – це проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, а дистанційне розпорядження – це розпорядження банку виконати певну операцію, передане клієнтом погодженим каналом доступу із певною процедурою передачі розпоряджень» [42, с.154].

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

Система дистанційного обслуговування клієнтів банку – це багатофункціональний пакет програмного та апаратного забезпечення, який

дозволяє клієнтам банку здійснювати різного роду операції, керувати своїми рахунками в режимі «он-лайн» та отримувати широкий спектр відповідної фінансової інформації без відвідування банку.

З кожним роком дистанційне банківське обслуговування набуває більшого розвитку. Зі збільшенням конкурентоспроможності банків, дистанційне обслуговування являє собою – одну з головних елементів якісного обслуговування клієнтів. Оскільки близько 20 років назад, дистанційне обслуговування відіграло роль додаткових супутніх послуг, то тепер для клієнтів, технологічно розвинуте дистанційне обслуговування в банку та ширший асортимент послуг, які можна зробити через нього є однією із найважливіших передумов для вибору банку.

Основне завдання використання дистанційного банківського обслуговування в банках це можливість використовувати усі 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 в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу (Internet banking), мобільного банкінгу (mobile banking, m-banking), телебанкінгу (telebanking) тощо [72, с.123].

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

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

Засобами доступу клієнта до дистанційного банківського обслуговування є:

- мобільний телефон;

- персональний комп'ютер;
- смартфон;
- банкомат [86, с.40].

Через ці засоби доступу банківська установа надає своїм клієнтам усі послуги віддаленого (дистанційного) банківського обслуговування. Клієнт має змогу обрати будь-який вид дистанційного обслуговування чи їх комбінування у будь-який зручний для нього час. Саме це і основою для вибору сучасного «ділового» клієнта.

Найважливішим елементом є автоматизована комп'ютерна система.

Переваги використання системи дистанційного банківського обслуговування:

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

2. Простота. Автоматизація процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю щодо заповнення обов'язкових реквізитів в документах значно спрощує процес формування документів і дозволяє мінімізувати операційні помилки.

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

Є ряд причин через які, банківські дистанційні послуги поширюються не так швидко:

- значні капіталовкладення банківських установ для розробки;
- впровадження та обслуговування нових технологій банківського дистанційного обслуговування, витрати банків на навчання та підвищення кваліфікації працівників, відмови від вже наявних та перевірених технологій, що використовує банк;
- підвищення вимог до інформаційної та операційної систем банку при здійсненні операцій в режимі реального часу;

- відсутність законодавчої бази для регулювання банківських послуг, що здійснюються через дистанційні канали обслуговування: суперечності, щодо захисту персональних даних та безпеку відповідних операцій;

- фінансова неграмотність населення;

- низький рівень матеріального забезпечення широких верств населення, що у свою чергу веде до невеликого попиту на банківські послуги, включаючи дистанційні послуги банку.

Характерними ознаками віддаленого банківського обслуговування через канали дистанційного банківського обслуговування є:

- оперативність – надання послуг та здійснення банківського обслуговування відбувається переважно миттєво;

- зручність – можливість користуватися послугами в будь-який зручний час та з будь-якої точки Земної кулі;

- доступність – вартість користування послугами віддаленого обслуговування в декілька разів нижча порівняно з традиційною;

- різноманітність – багато банків пропонують різні канали віддаленого обслуговування (наприклад, Інтернет, мобільний та стаціонарний телефони тощо);

- масштабність – можливість обслуговування більшої частки клієнтів та збільшення обсягів збуту тощо.

У сучасних умовах банківське обслуговування варто розділяти на три підгрупи (традиційне, дистанційне, комплексне) та класифікувати відповідно до специфіки функціонування банківських установ.

Під час віртуального (віддаленого) банківського обслуговування надання банківських послуг здійснюється дистанційно та не потребує безпосереднього відвідування банківської установи, що є привабливим як для банку, так і для клієнта.

Обслуговування за допомогою систем дистанційного банкінгу докорінно змінює формат взаємодії зі споживачем банківських послуг таким чином, що

фокус системи банківського обслуговування переноситься на канал доставки банківських послуг – дистанційний банкінг як на технологію (а не на продукт), що дає змогу забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно.

Під час віртуального обслуговування переважно використовуються канали електронного банкінгу як інноваційного та найбільш ефективного інструменту доставки банківських послуг.

Комбінування традиційного та дистанційного обслуговування дає змогу максимально захопити ринок та задовольнити фінансові потреби різних верств населення, оскільки значна частина клієнтів, особливо похилого віку, надають перевагу традиційному обслуговуванню, тоді як молодь частіше обирає дистанційне. Щоб узагальнити різницю між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням розглянемо основні їх відмінності, перелік яких наведено в табл. 1.1.

Відмінності між проаналізованими видами обслуговування є очевидними, і даними цілком пояснюється превалювання віддаленої форми над традиційною, що свідчить про необхідність подальшого впровадження каналів дистанційного обслуговування в процес обслуговування клієнтів банку.

Проте дистанційна форма обслуговування, у тому числі через системи електронного банкінгу, як і традиційне обслуговування, характеризується ймовірністю настання ризикових подій, які можуть негативно відобразитися на фінансовому стані будь-якого суб'єкта ринку банківських послуг.

У процесі обслуговування клієнта через системи електронного банкінгу прослідковуються декілька чітких особливостей, які не притаманні традиційним формам обслуговування:

- віддаленість клієнта від банківської установи;
- у процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає клієнт, а не кваліфікований співробітник банку (клієнт-операціоніст);
- рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера.

Таблиця 1.1

**Основні відмінності між різними видами банківського
обслуговування [37, с.138]**

№	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 і утримання серверів і на програмний комплекс

Ці основні особливості видозмінюють процес надання банківських послуг та створюють сприятливі умови для зміни профілю наявних ризиків, що притаманні банківській діяльності.

Вплив цих особливостей на процес обслуговування клієнтів через канали системи електронного банкінгу потребують детального аналізу, що дає змогу виявити ризики, притаманні цій системі організації процесу надання банківських послуг у процесі безпосереднього їх використання. Віддаленість клієнта від банківської установи проявляється в тому, що ця особа в процесі здійснення

банківських операцій чи отримання послуг через канали електронного банкінгу фізично не перебуває у відділенні банку.

Перш за все це, безумовно, є привабливим для клієнта, проте для банківської установи у процесі дистанційного обслуговування важливим завданням є ідентифікація кожного конкретного клієнта для набуття впевненості в тому, що користувачем електронного банкінгу є саме він, а не інша особа, дії якої можуть нанести шкоду клієнту банку або банківській установі. Для цього розробляються різні засоби для ідентифікації та автентифікації клієнта.

Процедура ідентифікації клієнта під час електронного банкінгу різниться відповідно до виду електронного каналу. У разі використання банкомату – це картка та пароль, у разі мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу – це логін, пароль та певний шифр або одноразові паролі, у разі телебанкінгу – це секретне слово-пароль тощо. Під час ідентифікації здійснюється порівняння заявленого клієнтом параметра на відповідність відомому іншій стороні – банківській установі [57].

У разі успішної ідентифікації відбувається автентифікація. Шляхом автентифікації банківська установа переконується, що суб'єкт, який здійснює вхід у систему банкінгу, є саме тим, за кого він себе видає, і лише потім клієнт користується автоматизованими системами банківського обслуговування. При цьому для уникнення проблем з авторизацією клієнт повинен бути повністю проінформований та ознайомлений із процесом доступу до будь-якої системи електронного банкінгу.

Наступна особливість, яку коротко можна називати «клієнт-операціоніст», потребує особливого контролю та моніторингу з боку банківської установи. Ця особливість витікає із першої, оскільки клієнт, знаходячись на відстані від банку, самостійно здійснює власне операційне обслуговування (перерахування коштів між рахунками, оплату рахунків, відправлення переказів, оформлення страхових платежів тощо).

Вважається, що самообслуговування покликане зменшити кількість помилок. Проте, на нашу думку, фінансова неграмотність значної частини

клієнтів може, навпаки, сприяти наростанню кількості помилкових операцій та негативно відобразитися на фінансовому стані клієнта, а в результаті – і на репутації банку.

Потрібно, щоб пройшов час адаптації клієнтів до сучасних умов обслуговування клієнтів банками, а це достатній рівень розвитку віддаленого банкінгу, дуже важливим є правильне поєднання традиційного та дистанційного обслуговування.

Отже, дистанційне банківське обслуговування займає вагомим значення у сучасному економічному середовищі. Впровадження систем електронного банкінгу банківськими установами в процес банківського обслуговування та його комбінування з традиційними формами банківського обслуговування створює позитивні умови для розширення ринку збуту послуг та закріплення конкурентних позицій банку на ринку банківських послуг.

1.2. Види дистанційного обслуговування банків

Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій стало передумовою виникнення банківського дистанційного обслуговування, що у сучасних умовах відрізняється новими стандартами проведення фінансових операцій і якістю обслуговування, а також надає можливості залучення нових та утримання діючих клієнтів банку.

Під дистанційним банківським обслуговуванням розуміють загальний термін для технологій надання банківських послуг на підставі розпоряджень клієнта, які передаються віддаленим способом (тобто без візиту клієнта в банк), найчастіше з використанням комп'ютерних мереж. Дистанційне банківське обслуговування класифікують за таким видами (рис 1.1).

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.

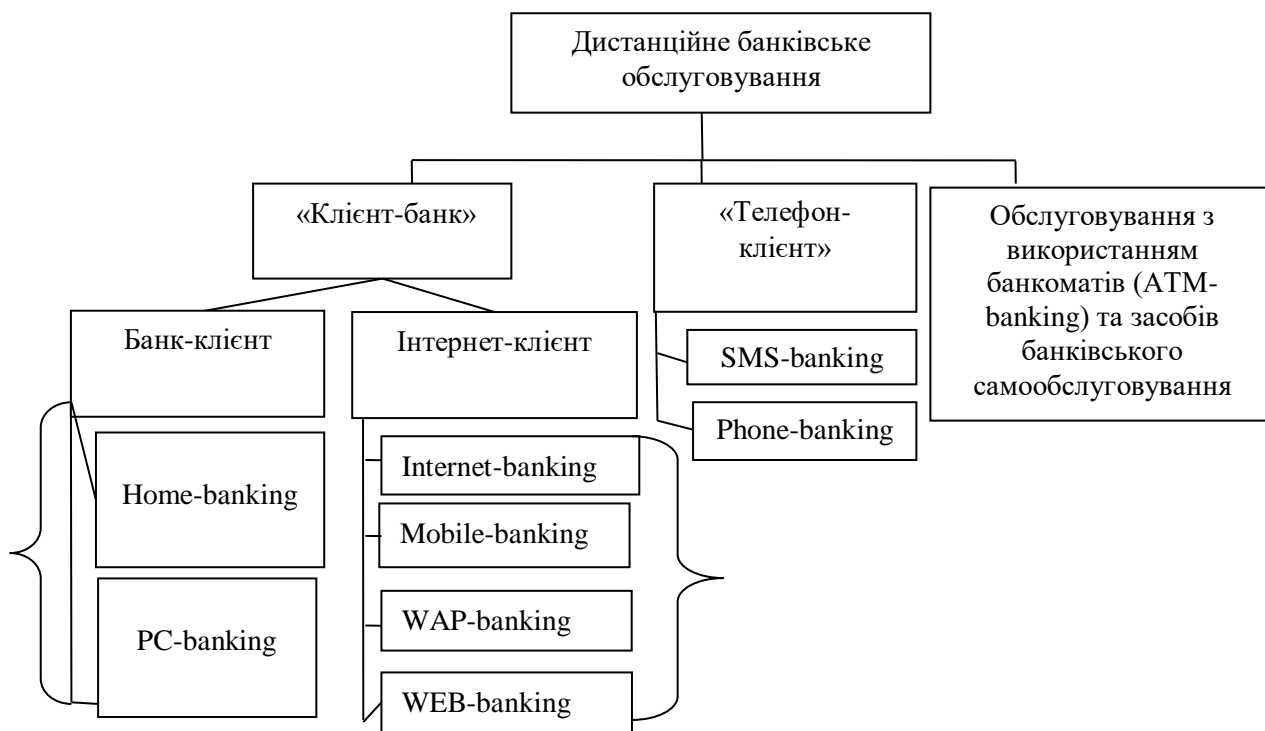


Рис.1.1. Види дистанційного банківського обслуговування [84, с.68]

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 дозволяє клієнту сформувати для своїх співробітників ЕЦП (електронний цифровий підпис) для роботи з послугою. Клієнт, за допомогою «майстер-ключа», створює ЕЦП «ключ супервізора» і «ключ-підпис». Щоб система «клієнт-банк» ефективно працювала використовують різні програмні комплекси: для клієнта і для банку [82, с.408].

Програмний комплекс для клієнта працює у локальній мережі клієнта чи на підприємстві на одному з комп'ютерів являє собою віддалений комплекс на якому працівник банку перевіряє, виправляє і друкує розрахункові документи клієнта.

Програмні комплекси для банку – програмне забезпечення на банківських комп'ютерах, яке є основною складовою автоматизованої роботи банку і забезпечує цілодобовий захист та перевірку розрахункових документів клієнта.

Система електронних платежів «клієнт-банк» надає клієнтам – юридичним особам та фізичним особам-підприємцям можливість віддалено управляти своїми поточними рахунками, відкритими в банку. Зв'язок між програмно-технічними комплексами клієнта і банку здійснюється як по комутованих телефонних каналах зв'язку, так і в мережі Інтернет.

Послуга дозволяє Клієнтам: переглядати залишки та виписки за поточними рахунками за попередній банківський день; формувати електронні платіжні документи в національній та іноземній валюті; формувати заявки на придбання і продаж валюти; вести довідник контрагентів, який клієнт може використовувати для формування платіжних документів; експортувати дані з СЕП «клієнт-Банк» в інші комплекси (наприклад, «Бухгалтерія 1С»).

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 дозволяє Клієнтам: переглядати залишки та виписки за попередній банківський день за поточними рахунками; формувати електронні платіжні документи в національній та іноземній валюті; формувати заявки на придбання і продаж валюти; вести довідник контрагентів, який клієнт може використовувати для формування платіжних документів; експортувати дані з СЕП Інтернет-Банкінг в інші комплекси (наприклад, «Бухгалтерія 1С»).

Перевага послуги полягає у наданні клієнту можливості працювати автономно, не прив'язуючись до робочого місця. У СЕП Інтернет-банкінг відсутні прикладні програмні модулі, які необхідно встановлювати на комп'ютер клієнта. Робота з послугою відбувається безпосередньо через сайт банку.

Home-banking – технологія віддаленого доступу до банківського обслуговування. Це одна із найдавніших систем дистанційного обслуговування банку, головна її особливість базується в тому, що була можливість доєднатися до

телевізора і обслуговуватися в банківському обслуговуванні «онлайн», називалося це телетекстом. Завдяки чому, клієнти мали змогу розпоряджатися своїми рахунками не приходячи 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 банкінг є система «Клієнт-Банк»[59].

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 в Інтернет. Для виконання операцій використовується браузер, тобто відсутня необхідність установки клієнтської частини програмного забезпечення системи [83].

Мобільний Банкінг – послуга дозволяє 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.

Мобільний банкінг є найновішим дистанційним каналом доставки банківських послуг; це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення із підключенням до відповідного сервера, що здійснюється через мережу Інтернет. Повноцінний сервіс передбачає, що мобільний телефон є таким же засобом платежу, як і банківська карта. Проте на даний момент у багатьох країнах функціонує неповний варіант мобільного банкінгу, так званий sms-банкінг з інформаційним рівнем доступу, що дозволяє за допомогою sms одержувати виписки про операції по рахунках, здійснювати спостереження за рахунком і т.д. У деяких випадках можливий операційний доступ – оплата обмеженої кількості послуг, рідше – товарів. При цьому мобільний банкінг, як правило, доступний лише власникам дебетових або кредитних карт банку.

Послуга sms-банкінг дозволяє одержувати на мобільний телефон миттєві sms-повідомлення про фінансові операції по поточних і карткових рахунків 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 витраті певних сум (наприклад, про операції на суму лише понад 10 тис. грн.).

Послуга емейл-банкінг дозволяє отримувати по електронній пошті докладні щомісячні виписки по поточних рахунках клієнтів.

WAP-банкінг – це послуга з дистанційного обслуговування клієнтів, яка надає можливість клієнтам, які мають поточний рахунок в банку в режимі реального часу мати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації за поточним рахунком, не відвідуючи банк з будь-якого мобільного телефону, за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol) [65].

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 дозволяє клієнтам здійснювати базові банківські операції за допомогою телефону. Інформація може передаватися в голосовій формі, а також на факс або адресу електронної пошти.

Недоліками телефонного банкінгу, в першу чергу, вважається відсутність екрана для відслідковування транзакцій та обмежені можливості їх виконання (головним чином, використовується для здійснення регулярних платежів: оплати комунальних послуг, поповнення рахунків мобільних телефонів тощо).

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-банкінг) та засобів банківського самообслуговування. Сучасні банкомати, крім традиційного зняття готівки, додатково надають можливість здійснювати грошові перекази, оплачувати рахунки, купувати різного роду ваучери, поповнювати рахунки мобільних телефонів тощо. Все більшої популярності набувають банкомати з депозитною функцією, обладнані зчитувальним пристроєм номіналів грошових купюр, що дозволяє держателям карток поповнювати свої карткові рахунки практично в режимі реального часу.

Аналізуючи види дистанційного обслуговування банку, можна сказати, що існує ряд ризиків при яких дистанційне обслуговування впроваджується не так ефективно, як могло б.

Детальний розгляд переліку ризиків, спровокованих особливістю обслуговування через системи дистанційного банкінгу в розрізі основних електронних каналів надання послуг, наведено в табл. 1.2.

Різним системам дистанційного банкінгу притаманні однотипні види ризиків, проте Інтернет-банкінг та мобільний банк порівняно з іншими системами особливо розширюють спектр ризиків, що пояснюється складністю інтерфейсу даних продуктів, відсутністю на законодавчому рівні нормативних актів, що регулюють даний вид обслуговування, а іншими фактором збільшення ймовірності настання ризикових подій є залежність від провайдера та широкий спектр доступних послуг.

Кожному виду дистанційного банківського обслуговування притаманні свої потенційні проблеми та ризики. Найбільше ризиків при використанні мобільного банкінгу та інтернет-банкінгу. Так, як це відносно нові види віддаленого банкінгу, то вони зазнають більше ризиків в порівнянні з АТМ-банкоматами чи POS-терміналами. Це пояснюється тим, що мобільний банкінг та інтернет-банкінг залежать в основному від доступу до інтернету. Тому існує дуже багато ризиків втрати особистих персональних даних, шахрайства, конфіденційності та неполадки в роботі, що безпосередньо впливає від провайдера інтернету.

Для попередження негативних наслідків даної особливості банківський працівник повинен повністю проінформувати клієнта, як працює система та як здійснювати ту чи іншу операцію. Найбільш складні операції слід здійснювати лише у відділеннях банків або надати клієнту чітку інструкцію їх проведення та забезпечити моніторинг та контроль даних операцій.

Таблиця 1.2

**Потенційні проблеми та ризики, що притаманні основним системам
дистанційного банкінгу [10, 48]**

№	Канал	Потенційні проблеми та ризики
1	АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування	Неполадки в роботі – технологічний ризик Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації.
2	Інтернет-банкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в ждоступі до системи – ризик провайдера Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Помилка при здійсненні операцій – операційний ризик Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству, – юридичний ризик Складний інтерфейс системи – стратегічний ризик
3	Мобільний банкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Помилка під час здійснення операцій – операційний ризик Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству, – юридичний ризик .
4	Відеобанкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації

Варто сказати, що якість надання послуг залежить не лише від банківської установи та системи, яку використовує банк для надання послуг клієнту, а і від третьої сторони – провайдера (або компанії, яка забезпечує процес електронного

банківського обслуговування на умовах аутсорсингу), який опосередковано виступає в ролі постачальника банківських послуг та забезпечує здійснення банківського обслуговування. Тобто компанія-провайдер стає безпосереднім учасником у процесі обслуговування клієнта банківською установою.

Важливим аспектом, що стосується виду віддаленого обслуговування є надання відповідей на запитання про те, наскільки зручним і зрозумілим є інтерфейс автоматизованої системи обслуговування, як швидко вона реагує та здійснює ту чи іншу операцію, як часто відбуваються збої у програмному комплексі та у процесі доставки послуг.

Під час розроблення та впровадження системи банківська установа повинна приділити особливу увагу розробці інтерфейсу того чи іншого інструменту електронного банкінгу та вибрати надійного партнера-провайдера, який забезпечить безперебійний доступ до цієї системи.

Ці особливості розширюють спектр банківських ризиків під час обслуговування клієнтів через системи дистанційного банківського обслуговування.

Також варто зазначити, що незалежно від того, які види систем дистанційного банкінгу використовує банк (зазвичай використовуються як мінімум три-чотири системи), такі системи стають для банку своєрідними «віртуальними воротами» для доступу з «кіберпростору» локальної або глобальної мережі до інформаційно-процесингових ресурсів банку, до його фінансових активів. Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такий простір, безпосередньо залежить від того, наскільки банк здатний управляти ризиками, що виникають під час використання дистанційних форм обслуговування [30, с. 147].

В системі дистанційного банківського обслуговування варто також відмітити такі види ризиків як юридичний, стратегічний; операційний та ризик репутації.

Юридичний ризик – можливі фінансові втрати, зумовлені порушенням банківською установою законодавчих та нормативних актів, що регламентують

банківську діяльність, та/або законодавчою невизначеністю окремих аспектів надання банківських послуг [78]. До основних причин, що провокують появу юридичного ризику, належать:

- порушення нормативно-правових та законодавчих актів України, в тому числі нормативних актів Національного банку України; невиконання вимог регулятора;

- важкість ідентифікації клієнта у процесі дистанційного обслуговування; розкриття або втрата конфіденційних даних клієнтів та порушення умов договору між банківською установою і клієнтом;

- відсутність чітких законодавчих актів, що регламентують порядок обслуговування клієнтів за допомогою системи віддаленого банкінгу;

- недоліки в угодах між кредитною установою та провайдером у питаннях виконання функцій щодо зберігання, оброблення та передачі банківської інформації, що має конфіденційний характер;

- суперечність між законодавчими актами різних держав за умови розміщення філіалів банківської установи та її клієнтів на території інших держав.

Реалізація юридичного ризику може призвести до зниження репутації, фактичної грошової втрати (штрафи, різного роду виплати) та до скорочення можливостей для бізнесу. У процесі запровадження автоматизованої системи дистанційного банківського обслуговування важливою є перевірка та подальший контроль процесу здійснення обліку банківських операцій, розроблення звітів відповідно до чинного законодавства України.

Цей ризик значно посилюється, коли клієнтом банку стає особа, яка проживає на території іншої держави (що дозволяє система дистанційного банкінгу), законодавчі та нормативні акти якої значно відрізняються від законодавчих актів держави, на території якої функціонує банк. Для клієнта найважливішим є збереження його приватної, конфіденційної інформації, тому банківська установа повинна перш за все гарантувати її та мати репутацію надійного зберігача особистих даних клієнта.

Ризик репутації – ймовірно в перспективі фінансові втрати, зумовлені формуванням негативної суспільної думки про кредитну установу за умов порушення нею будь-яких обов'язків перед клієнтом [78]. До основних причин, що провокують появу репутаційного ризику за умов функціонування дистанційного банківського обслуговування банку, слід віднести:

- зниження рівня довіри з боку клієнта за умов несанкціонованого доступу до його рахунків;
- розкриття або викрадання конфіденційної інформації про клієнта або інформації, яка є банківською таємницею;
- неможливість забезпечення безперебійного функціонування системи електронного банкінгу;
- запровадження незручної системи електронного банкінгу, яка є складною у використанні для клієнта;
- некомпетентність інформаційної служби банку;
- недостовірну інформацію про банківську систему в публікаціях та у мережі Інтернет.

Тобто репутація банку може постраждати, якщо система електронного банкінгу не відповідає вимогам ринку, її функціонал незручний та незрозумілий для клієнта, тобто вона є такою, що відштовхує як існуючих, так і потенційних користувачів.

Результати реалізації ризику репутації можуть бути наступними: втрата частини клієнтів, відтік ресурсів, судові позови, поява відомостей про порушення банківської таємниці у загальнодоступній формі й т. д.

Наслідками цього є недоступність, непрацездатність, ненадійність, небезпечність автоматизованих систем кредитної організації. Через реалізацію перерахованих загроз і пов'язаних із ними компонентів банківських ризиків відбувається втрата (спотворення) банківських і/або клієнтських даних (в тому числі через відмову апаратно-програмного забезпечення як самої кредитної організації, так і її провайдерів), комп'ютерні злочини, мережеві атаки [30, с. 46]. Особливість зазначеного ризику полягає також у тому, що негативна інформація

про одну банківську установу може негативно відобразитися на репутації національного банківського сектору та спровокувати недовіру до фінансово-кредитного сектору держави.

Юридичний та операційний ризики дуже сильно пов'язані з репутаційним ризиком, і особливо чітка кореляція між ними прослідковується саме в умовах функціонування дистанційного банківського обслуговування. Шахрайські дії, невиконання обов'язків перед клієнтом, розкриття конфіденційної інформації, збої в роботі автоматизованої системи віддаленого банкінгу – все це впливає на репутацію банку та породжує реалізацію операційного та юридичного ризиків за умов їх невчасної ідентифікації, що в подальшому призводить до значних фінансових втрат. Імовірним першоджерелом вищевказаних ризиків можуть стати недоліки в стратегічному плануванні, які спровокували реалізацію стратегічного ризику. Отже, ці ризики потрібно розглядати в сукупності та враховувати їх взаємозалежність (рис. 1.2).

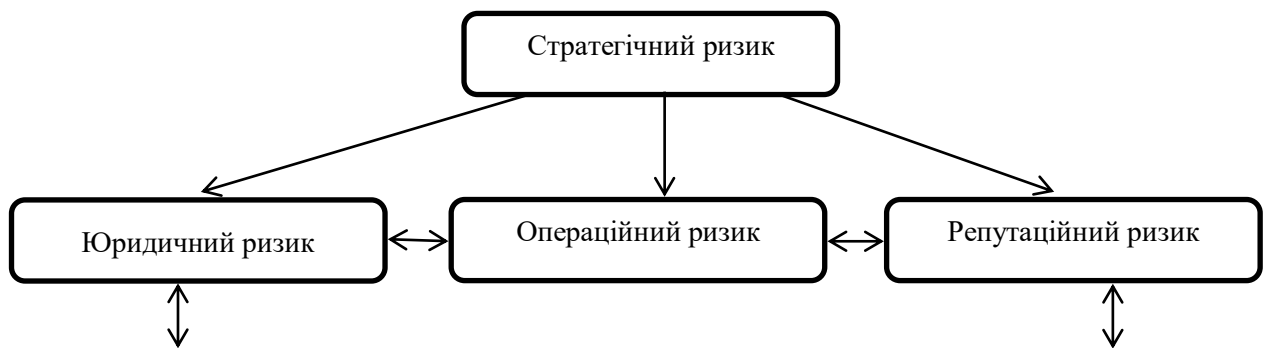


Рис. 1.2. Відображення зв'язку між ключовими ризиками дистанційного банківського обслуговування

Наступним ризиком, профіль якого значно розширюється в умовах використання технологій дистанційного банкінгу, є ризик ліквідності. Під ризиком ліквідності в контексті функціонування електронного банкінгу розуміють можливі у перспективі фінансові втрати, що зумовлені нездатністю кредитної організації своєчасно та в повному обсязі виконати свої фінансові зобов'язання перед клієнтами за рахунок змін характеру управління ліквідністю в умовах відкритої мережевої взаємодії [27, с.80].

До основних причин, що провокують появу ризику ліквідності за умов функціонування електронного банкінгу, варто віднести:

- порушення безперервності функціонування системи електронного банкінгу;
- неможливість реалізації високоліквідних активів за умови виникнення неполадок у системі електронного обслуговування клієнтів (включаючи комплекси провайдерів);
- складність прогнозування руху грошових коштів користувачів дистанційного банківського обслуговування за умов зростання їх волатильності;
- зростання обсягу короткострокових ресурсів;
- паніка на ринку фінансових послуг в результаті поширення недостовірної або неперевіреної інформації про банк [82, с.506].

Як правило, саме через цей ризик опосередковано реалізуються інші види ризиків: репутаційний, правовий та стратегічний. Оскільки для нього характерні такі явища, як непередбачений відтік коштів, фінансові розкрадання у великих розмірах (включаючи несанкціоновані перекази грошових коштів), інші втрати високоліквідних активів, збої і відмови в роботі систем електронного банкінгу та іншого апаратно-програмного забезпечення, яке використовується для здійснення обслуговування як кредитної організації, так і її провайдерів, а також недоліки організаційно-технічного характеру, наслідком яких стає невиконання кредитною організацією своїх зобов'язань перед клієнтами .

Загалом можна стверджувати, що вищезазначені ризики знаходяться у тісній взаємодії, проте конкретні їх прояви залежать від джерел, що їх зумовлюють.

1.3. Еволюція та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні

Історично першою з'явилася система дистанційного банківництва, яка використовує телефон. Перші дослідження з впровадження систем віддаленого доступу були проведені західними банками в 80-х роках. Їх системи удосконалювалися паралельно розвитку цифрового зв'язку і комп'ютеризації.

Одним з перших банків, що запровадив у себе систему віддаленого доступу, був англійський National Westminster Bank. Клієнт телефонував в 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 уявний консерватизм і прихильність традиціям, англійські банки в умовах жорсткої конкуренції шукали і активно впроваджували нові форми роботи з клієнтом.

Варто відмітити, що прихід на національний ринок банківських послуг успішних західних гравців та стрімке зростання кількості користувачів всесвітньою глобальною мережею.

В Україні розвиток дистанційного обслуговування почався з провадженням такого виду обслуговування як «home-banking» – обслуговування вдома, що характеризується обслуговування клієнта різними віддаленими каналами, такими як телефон чи комп'ютер, наступними етапи є телебанкінг, рс-банкінг, інтернет-банкінг та мобільний банкінг (рис.1.3).

До банківських дистанційних послуг відносять такі види е-банкінгу:

- телефонний банкінг;
- комп'ютерний банкінг;
- Інтернет-банкінг;
- відео- банкінг;
- мобільний банкінг;
- цифровий телевізійний банкінг.

Часто в економічній теорії дані терміни використовуються як взаємозамінні, проте це неправильно. Об'єднує ці терміни те, що всі вони являють особливу сферу відносин між банком та клієнтом – отримання банківських послуг на відстані. Проте всі ці терміни відрізняються один від одного тим, що використовуються на різних сегментах фінансових ринків і потребують від банків використання різних ІКТ та обладнання доступу до банківської інформації.

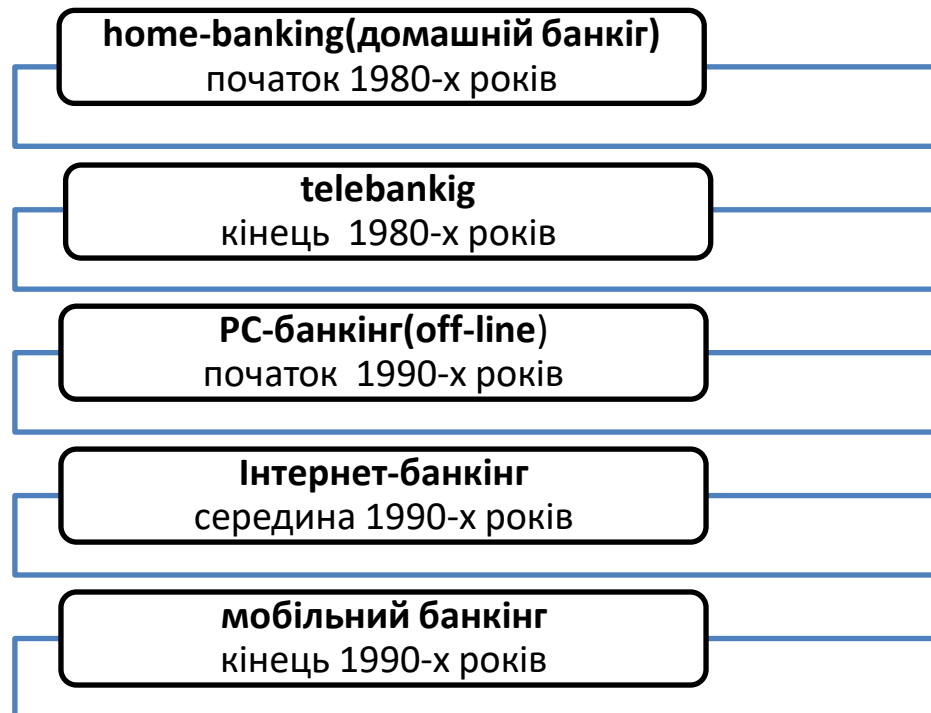


Рис.1.3. Етапи розвитку дистанційного обслуговування [80]

Телефонний банкінг – це банківська послуга, що дає змогу клієнту керувати своїм рахунком за допомогою використання можливостей телефонів. Цей різновид віддаленого банкінгу з'явився на початку 80-х рр. ХХ ст. та швидко набув значного розповсюдження завдяки:

- високому попиту банківських послуг з боку корпоративних клієнтів та фізичних осіб;
- поширеності та доступності телефонних терміналів.

Перевагами телефонного банкінгу є: доступність та простота використання. Його недоліки полягають в обмеженому наборі пропонованих банківських операцій та відсутності візуального інформаційного моніторингу.

Наступний етап розвитку дистанційного банківського обслуговування – комп'ютерний банкінг (PC banking), який виник у другій половині 80-х рр. минулого століття.

Комп'ютерний банкінг – це банківська послуга, що дає змогу клієнту керувати своїм рахунком за допомогою поєднання персонального комп'ютера з банківською мережею. При такій формі банкінгу клієнту надається спеціальне програмне забезпечення для роботи зі своїм рахунком.

До переваг даної форми дистанційного банкінгу відносять: широкий спектр пропонованих банківських операцій, візуальна наочність прийнятих рішень.

До недоліків комп'ютерного банкінгу можна віднести: необхідність виділеної лінії зв'язку для підключення до мережі банку, а також необхідність в спеціальному програмному забезпеченні.

На початку 90-х рр. ХХ ст. з'явилася ще одна форма дистанційного банківського обслуговування – відеобанкінг.

Відеобанкінг – це банківська послуга з наданням віддаленого доступу до банківських операцій за допомогою інтерактивного спілкування клієнта і персоналу банку (відеоконференції). Цей вид дистанційного банківського обслуговування є технологічно найскладнішою системою. Зазвичай для відеобанкінгу використовуються пристрої, що називаються мультимедійними кіосками (multimedia kiosks) чи спеціально призначені для таких цілей банкомати (automated teller machines).

Суттєвою перевагою даної форми дистанційного банкінгу є можливість проведення широкого спектра банківських операцій в режимі он-лайн. Серйозним недоліком відеобанкінгу є те, що його послугами можна користуватися лише в спеціально обладнаних місцях.

Цифровий телевізійний банкінг – це банківська послуга з надання віддаленого доступу до банківських операцій з використанням телевізора, перетвореного за допомогою спеціальної комп'ютерної приставки і цифрових каналів зв'язку в мультимедійний телекомунікаційний центр.

Інтернет-банкінг – це банківська послуга з надання віддаленого доступу до банківських операцій шляхом використання ІКТ.

Мобільний банкінг – це банківська послуга з надання віддаленого доступу до банківських операцій за допомогою мобільного телефону через протокол обміну даними в Інтернет. У широкому розумінні Інтернет-банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, що дає змогу клієнту отримувати банківські послуги за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

У вузькому сенсі Інтернет-банкінг – особливий вид банківської діяльності кредитно-фінансових організацій, що здійснюють діяльність на основі виданої в установленому законом порядку спеціальної ліцензії НБУ з метою надання клієнту (фізичній або юридичній особі) віддаленого управління банківськими рахунками та здійснення фінансових операцій (порядок такого правового регулювання національним законодавством не сформовано).

Розвиток системи е-банкінгу на Заході став продовженням розвитку технології home-banking. Перші системи, що давали змогу керувати рахунком через Інтернет, з'явилися у 1995 р. У цьому ж році відкрився перший віртуальний банк. 18 жовтня 1995 р. було створено американський банк Security First Network Bank, який не мав жодного фізичного офісу для роботи з клієнтами.

Сьогодні банки України пропонують досить широкий спектр послуг з використанням технологій дистанційного обслуговування. Таких послуг для населення є близько десяти, з них найбільш поширеними є:

- інтернет-банкінг, тобто надання послуг дистанційного банківського обслуговування на основі банківської системи платежів через Інтернет;
- мобільний банкінг, тобто надання послуг дистанційного банківського обслуговування з використанням мобільних технологій; вважається, що найближчими роками мобільні сервіси забезпечать максимальний приріст клієнтської бази банків.

Головною тенденцією розвитку сучасних технологій в світі сьогодні є широке використання мобільних пристроїв у повсякденному житті. Проникнення

смартфонів та планшетів свідчить про те, що цей клас пристроїв не тільки доповнює звичайні комп'ютери та ноутбуки, але й все частіше повністю замінює їх у повсякденному використанні.

Що стосується інших видів дистанційного банківського обслуговування в Україні, то варто зауважити, що найпоширенішим для суб'єктів господарювання все ще залишається використання систем «Клієнт-Банк», що пояснюється неготовністю основної маси клієнтів відмовитись від вже звичного алгоритму операцій, прийнятною якістю обслуговування та недовірою до безпеки послуг на основі дистанційних каналів зв'язку (віртуальних операцій).

Мобільний банкінг в Україні представлений головним чином sms-інформування про зміни залишку карткового рахунку після здійсненням транзакції з використанням платіжної картки. Лише кілька банків надають можливість здійснювати певну досить обмежену кількість платіжних операцій за допомогою мобільних телефонів (наприклад, Приватбанк, Райфайзен Банк, Укрсоцбанк). Разом з тим, нині в Україні практично немає банківських установ, які приймають платіжні доручення по телефону, хоча багато банків використовують автоматичні інформаційні системи, побудовані на технології IVR (інтерактивна відповідь на телефонний дзвінок, записана людським голосом з можливістю опійного вибору послуг з кнопкового телефону).

Також активно використовуються контакт та call-центри. Відносно недавно в Україні широкого поширення набули термінали самообслуговування (програмно технічні комплекси самообслуговування - ПТКС). Згідно української нормативно-правової бази, до ПТКС відносять також банкомати з депозитною (cash-in) функцією, що пов'язано, насамперед, з тим, що в таких банкоматах, як і в терміналах самообслуговування, гроші не можуть зберігатися вночі і підлягають щоденній інкасації [65,с.15].

А послуги контактних центрів, запропоновані майже всіма банками України, в більшості випадків зводяться виключно до інформаційного обслуговування, транзакційна ж складова в цьому каналі лишається нерозвинутою.

За останні двадцять років основною інновацією для банків в усьому світі було широке впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування і в майбутньому їх чекає подальша інтернетизація і онлайнізація.

Водночас в Україні простежується відставання комерційних банків від зарубіжних в управлінні банківськими інноваціями на ринку джестанційного обслуговування.

У більшості українських банків процес використання технологій дистанційного банківського обслуговування зорієнтований лише на вирішення поточних завдань, а його якість не відповідає світовому рівню та загальнонаціональним потребам розвитку банківської системи та економіки. Про це свідчить і рейтинг України за індексом мережевої готовності, що характеризує рівень розвитку інформаційно-комп'ютерних технологій, за яким Україна займає лише 75-те місце [36].

Розвиток банків неминуче пов'язаний з дистанційною моделлю банківського обслуговування. На сьогодні жоден банк не може вважати себе конкурентоспроможним за відсутності ефективних систем дистанційного банківського обслуговування. У зв'язку з цим важливого значення набуває об'єктивна оцінка ефективності впровадження та використання технологій дистанційного обслуговування в банку.

На території України не функціонують банківські установи, які обслуговують власних клієнтів лише віддалено, хоча протягом 2013–2015 рр. чотири віртуальні банки (BitBank, CrystalBank, Moresise Bank та TouchBank) планували здійснити стартап на вітчизняному ринку. Однак діяльність цих структур так і не набула популярності серед населення та інвесторів, що спровокувало їх зникнення.

Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такий простір, безпосередньо залежить від того, наскільки банк здатний управляти ризиками, що виникають під час використання дистанційних форм обслуговування .

Нині системи електронного банкінгу використовують багато українських фінансових установ, і найпопулярнішою серед них є система Інтернет-банкінгу.

Найбільшими і найбільш технологічними учасники ринку вважають Інтернет-сервіси «ПриватБанку», «Альфа-Банку», «VTB Банку», «ПУМБ», «Райффайзен Банку Аваль», «УкрСиббанку», «Укрсоцбанку» та «Ощадбанку». Проте лідером на ринку Інтернет-банкінгу традиційно залишається «ПриватБанк», онлайн-послугами якого користується максимальна кількість клієнтів. Останнє посилюється тим, що цей банк є єдиним банком, у банкоматах якого можливе отримання коштів без банківської картки з використанням лише Інтернет-банкінгу (табл.1.3).

Таблиця 1.3

Рейтинг банківських установ в номінації «Інтернет-банкінг» за 2017 р. [32]

Рейтинг	Банк	Можливість оформлення кредитних заявок на сайті	Можливість здійснення SWIFT-перекладу через систему	Наявність додатків для мобільних телефонів			Наявність адаптивної версії сайту банку для мобільних телефонів
				IOS	Android	Windows phone	
1	ПРИВАТБАНК	Так	так	Так	так	так	Так
2	ПУМБ	Так	ні	Так	так	так	Так
3	УКРСОЦБАНК	Так	ні	Так	так	ні	Так
4	СБЕРБАНК	Ні	так	Так	так	ні	Так
5	АЛЬФА-БАНК	Так	ні	Так	так	ні	Ні
6	ВТБ БАНК	Ні	ні	Так	так	так	Так
7	ОТП БАНК	Так	так	Так	так	ні	Ні
8	УКРСИББАНК	Так	ні	Так	так	ні	Ні
9	УКРЕКСІМБАНК	Ні	ні	Так	так	ні	Ні
10	ПРЕУС БАНК	Ні	так	Так	так	ні	Ні

Усі вище згадані банківські установи проводять активне просування онлайн-банкінгу. Однак, за даними консалтингової компанії McKinsey&Company, для банківського сектора України, незважаючи на всі зусилля банківських установ, і донині характерний низький рівень використання Інтернету та мобільного банкінгу. Всього 9% роздрібних клієнтів користуються Інтернет-банкінгом, а мобільним банкінгом – 3%.

У Польщі, приміром, ситуація кардинально відрізняється – Інтернет-банкінгом користуються 61% роздрібних клієнтів, мобільний банк

використовують 15% клієнтів. Проте експерти зазначають, що з кожним роком дані форми дистанційного банківського обслуговування набиратимуть дедалі більшої популярності, що потребуватиме нових досліджень впливу розвитку цих тенденцій на практику взаємодії клієнтів і банків та розроблення нових інструментів попередження ризиків цієї діяльності.

Отже, можна сказати дистанційне обслуговування клієнтів в банку пройшло декілька головних етапів В Україні віддалений банкінг, впроваджувався досить повільно, але з кожним роком розвивається більше. На даний час Україна на початковому етапі розвитку дистанційного обслуговування.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

На основі проведеного дослідження теоретичних основ дистанційного обслуговування клієнтів можна зробити такі висновки:

1. При визначені сутності віддаленого банкінгу, можна дати таке узагальнююче визначення: віддалене банківське обслуговування – це обслуговування, основною особливістю якого є проведення операцій та послуг за межами банківської установи у будь-який вільний час для клієнта та у будь-якому місці, здійснюється через такі засоби зв'язку як телефон чи комп'ютер, та визначає широкомасштабність банківських послуг, які надає банк.

2. Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій, став однією з найважливіших передумов виникнення віддаленого банківського обслуговування, тому для банківської установи дистанційне обслуговування є надзвичайно важливим і чим розвинутіший віддалений банкінг, тим ефективніше працює банк.

3. Характерними особливостями дистанційного обслуговування є зручність, простота, доступність операцій та послуг, які проводяться шляхом віддаленого банкінгу, проте варто наголосити і на ризиках, які можливі у віддаленому банкінгу.

Кожний вид дистанційного обслуговування має свої ризики. Наприклад, при використанні банкоматів чи пос-терміналів є велика ймовірність шахрайства, та крадіжки, при користуванні інтернет-банкінгом - втрата особистих персональних даних і при користуванні мобільним банкінгом можливий ризик безперервності (недоступність зв'язку чи покриття мережі).

4. В Україні ринок дистанційного банківського обслуговування нині перебуває на другій стадії (освоєння електронних каналів) переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування дистанційного обслуговування з чотирьох стадій, виділених експертами. Більшість українських банків здійснює комбіноване дистанційне обслуговування на основі використання систем інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, які нині є найпопулярнішими системами.

Згідно рейтингу впровадження дистанційного обслуговування банками можна сказати, що еволюція розвитку дистанційного обслуговування і досі триває. Провідні банки України тільки вводять нові операції та послуги для віддаленого банкінгу. Дуже багато функцій дистанційного банкінгу на стадії розробки та впровадження в систему.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЮЧОЇ ПРАКТИКИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

2.1. Нормативно правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні у сучасних умовах

Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні відбувається швидкими темпами. Не дивлячись на це, недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг є вагомою причиною, яка в свою чергу гальмує його. Одним із відкритих питань є правове забезпечення інформаційної безпеки в банківському обслуговуванні.

Питання забезпечення інформаційної безпеки в банківському обслуговуванні сьогодні для України знаходиться на одному рівні із захистом суверенітету й територіальної цілісності, її економічних та першочергових життєво важливих інтересів. Ці поняття взаємопов'язані: як інформаційна безпека не може існувати поза межами національної безпеки, так і національна безпека не буде всеохоплюючою у разі позбавлення її інформаційних векторів. Тому важливо сказати, що нормативно правове забезпечення необхідне у дистанційному банківському обслуговуванні, як чинник, що регулюватиме усі відносини між клієнтами та банківською установою, надаватиме гарантії, що стосуються інформаційної безпеки в дистанційному банківському обслуговуванні.

Дистанційну роботу банків регулюють закони України «Про Національний банк України» [6] та «Про банки і банківську діяльність» [2]. Національний банк України є основним органом, який контролює цю діяльність.

Правовідносини, які виникають за допомогою Інтернету, останнім часом набувають все більшого поширення. Разом з тим, визначеної законодавчо термінології стосовно електронних банківських послуг досі не існує. Зокрема, базовий закон «Про банки і банківську діяльність» не містить визначень

«електронний банкінг», «Інтернет-банкінг» або «банківське обслуговування за допомогою Інтернету» [2].

Лише лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» містить визначення програмного продукту Інтернет-банкінг [4].

Першим кроком до законодавчого регулювання е-банкінгу було прийняття Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [5], а також Закону України «Про електронний цифровий підпис» [7].

Розвиток національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів, правове забезпечення дистанційного обслуговування в банку є одним з пріоритетних напрямів державної політики в сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію [2].

Кожен банк має вести електронні анкети, які повинні містити всю інформацію, отриману банком за результатами ідентифікації, вивчення клієнта, у тому числі результати оцінки фінансового стану клієнта, щоквартального аналізу його фінансових операцій, уточнених даних щодо ідентифікації та вивчення клієнта, а також висновки банку щодо репутації клієнта та оцінки ризику клієнта[9].

Вимагається встановлювати рівень ризику клієнта з урахуванням таких основних складових: ризику за типом клієнта, ризику послуги та географічного ризику [10].

Аналізуючи ці вимоги не важко помітити, що вони розраховані переважно на традиційні форми банківського обслуговування і в умовах дистанційного банківського обслуговування стикаються із складністю або неможливістю забезпечення достовірності отриманої інформації, встановлення місця знаходження клієнта, суті його діяльності і призначення послуги, за якою він

звертається. Поряд з тим банк, що здійснює віддалене обслуговування, наражається на значні ризики, пов'язані з шахрайством.

Для мінімізації їхнього впливу банки використовують різні види захисту: одно- та багаторазові паролі, цифрові підписи, SMS-інформування [72, с.84].

Такі заходи виявляються досить ефективними, якщо застосовуються до клієнтів, які вже були ідентифіковані банком одного разу. Говорячи про первинну ідентифікацію, на сьогодні такої можливості в рамках дистанційного обслуговування банки не мають. Хоча згідно діючого законодавства мають бути дотримані певні умови:

- особиста присутність клієнта;
- надання оригіналів документів;
- здійснення ідентифікації уповноваженою особою банку;
- підтвердження її проведення копіюванням відповідних документів [83],

Розвиток банківської системи та банківських технологій невдовзі може дійти до повного дистанційного обслуговування, коли відносини між клієнтом і банком будуть здійснюватися лише через мережу Інтернет, а банки матимуть лише одне головне відділення. Такі тенденції вже сьогодні спостерігаються в розвинутих країнах що дає привід говорити про те, що невдовзі українські банки почнуть використовувати дану практику і в нашій країні, але для цього потрібне гідне забезпечення нормативно-правової бази.

В більшості країн, які є учасницями ФАТФ (Financial Action Task Force on Money Laundering - Міжнародна група з протидії відмиванню брудних грошей, вимоги з ідентифікації клієнтів банками [10] закріплені законодавчими актами. Процес ідентифікації проводиться на основі наданих клієнтом чинних документів, які містять повну і всебічну інформацію про клієнта.

Порядок ідентифікації своїх клієнтів кожен банк визначає самостійно згідно розроблених внутрішніх програм. Але завжди для ініціації відносин із банком клієнту потрібно представити офіційний документ, що містить фотографію і підпис. Найчастіше це посвідчення особи, паспорт, водійські права, карта соціального страхування та спеціальні посвідчення іноземців або біженців.

Можуть бути представлені і такі документи, як свідоцтво про шлюб, муніципальна карта особистості, військове посвідчення, картка поліцейського або посвідчення, видане банком [76].

Згідно з рекомендаціями Базельського комітету, приймаючи документи від клієнта дистанційно, банки повинні забезпечити виконання наступних вимог [78]:

- банки мають застосовувати настільки ж ефективну процедуру ідентифікації та постійний моніторинг, як і до клієнтів, з якими можна спілкуватися особисто;

- мають існувати специфічні та адекватні заходи для зменшення більшого ризику.

Для виконання цих рекомендацій іноземними банками вживається широкий спектр заходів. У Скандинавських країнах часто запитується персональний ідентифікаційний номер, а при відкритті депозитного рахунку в США повинні бути представлені ідентифікаційний номер платника податків або номер соціального страхування. У Данії приймаються тільки ті документи, які важко підробити. Фактично система вимагає, щоб продавці послуг вивчали в обов'язковому порядку принаймні два документи, а частіше три і більше. В Японії поширена практика відвідування клієнта за вказаною адресою [76].

У ряді країн проводяться додаткові перевірки. Зокрема у Бельгії банки повинні встановлювати додаткову інформацію про своїх клієнтів (професія, склад родини, зміна адреси, і т.д.). У Сінгапурі та Великобританії, по можливості, з клієнтом проводять особисту співбесіду. У Франції передбачається аналіз поведінки клієнта – банк, що відкриває рахунок клієнту, який проявляє поспішність, може поцікавитися його заборгованостями. У США для відкриття рахунків на великі суми або при проведенні великих операцій потрібно, щоб клієнт забезпечив ідентифікацію і вказав номери рахунків у попередньому банку і, якщо такі є, необхідно підтвердити їх правильність.

З аналізу матеріалів Базельського комітету з банківського нагляду чітко видно, що банки отримують все більше і більше запитів на відкриття рахунків на ім'я клієнтів, з якими не проводиться особистої співбесіди при особистій

присутності. Ця практика набуває все більшого поширення з розвитком поштових, телефонних та електронних банківських послуг.

Найбільш яскравим прикладом клієнта, що не присутній особисто при відкритті рахунку, Базельський комітет з банківського нагляду вважає особу, яка виявила бажання відкрити банківський рахунок через Інтернет або аналогічну електронну систему віддаленого телекомунікаційного доступу [78]. При цьому слід зазначити, що досить закритий міжнародний характер електронних банківських послуг у поєднанні зі швидкістю здійснення операцій неминуче створює труднощі в ідентифікації клієнтів.

З урахуванням зазначеної проблематики, Базельський комітет з банківського нагляду пропонує використовувати такі заходи, як: незалежний контакт банку з клієнтом; рекомендації третіх сторін; запит на проведення першого платежу через рахунок, відкритий на ім'я клієнта в іншому банку, що використовує аналогічні стандарти перевірки клієнтів.

Прикладом іншого підходу до вирішення даної проблеми може послужити досвід Німеччини, в національному законодавстві якої передбачена норма, що допускає як виняток відкриття рахунку без особистої присутності клієнта, за умови, що клієнт особисто відомий співробітникам банку і вони готові персонально гарантувати його особистість при укладанні договору банківського рахунку. Проте відкрити рахунок віддалено в Німеччині сьогодні в деяких банках можна також за допомогою надання необхідних документів у поштовому відділенні або з використанням паспортів нового зразка з мікро-чіпами, проте для цього знадобиться певне обладнання [65, с.78].

Унікальний механізм ідентифікації особи в інтернеті не так давно з'явився в США. Американська компанія «miiCard» підтверджує особу користувача за п'ять хвилин і дозволяє здійснювати в інтернеті операції, що вимагають ідентифікації – наприклад, отримувати кредит в банку, не виходячи з дому «miiCard» просить користувача авторизуватися через інтернет-банк свого банку [14]. По-перше, інформація по банківському рахунку відома тільки самому користувачеві і

кредитній організації. А, по-друге, регулярне здійснення операцій в інтернет-банку дозволяє «miCard» актуалізувати інформацію про користувача.

Таким чином, основними способами дистанційної ідентифікації клієнтів зарубіжних банків є: використання інформації інших банків; використання унікального ідентифікатора (чіповані посвідчення); аутсорсинг – ідентифікацію здійснює третя сторона за допомогою власних баз даних [31].

Аналізуючи можливості використання цих способів українськими банками, одразу можна відкинути варіант з використанням інформації інших банків. По-перше, ним вирішується проблема первинної ідентифікації, коли має місце перше звернення клієнта до банку, по-друге, у вітчизняній практиці рідко зустрічаються випадки, коли людина користується послугами декількох банків.

Використання унікального ідентифікатора та послуг аутсорсингу розглянемо більш детально. Перед цим слід висвітлити 2 моменти.

По-перше, 18.10.2012 року прийнято Закон України «Про електронний цифровий підпис (ЕЦП)». ЕЦП може отримати як юридична, так і фізична особа. Використовується він для ідентифікації підписанта та підтвердження цілісності даних в електронній формі і прирівнюється до власноручного підпису (печатки). На сьогоднішній день банки України використовують ЕЦП у своїй практиці ДБО (дистанційне банківське обслуговування). Вони мають право видавати своїм клієнтам особисті ЕЦП згідно Постанови Правління НБУ 17.06.2010 № 284 [31]. Під час видачі ЕЦП оформлюється відповідний сертифікат і вносяться відомості до спеціального захищеного довідника ключів. Отримувач документа з ЕЦП може з легкістю звернутися до такого довідника і перевірити особисті дані власника ЕЦП та термін дії сертифікату на нього.

По-друге, в Україні існує Єдина державна інформаційна система (ЄДІС) , яка використовується для запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, і фінансуванню тероризму.

Два дані аспекти можна використати з метою підвищення рівня надійності клієнтської інформації та зниження ризиків шахрайства. Удосконалена IDEF0-

модель обслуговування клієнта банку, з використанням ЕЦП як унікального ідентифікатора та залучення ЄДІС для ідентифікації клієнтів, має вигляд:

Наведена модель містить удосконалений порядок ідентифікації клієнта, який передбачає наступний алгоритм:

1) фізична особа, яка планує стати клієнтом банку, має паспорт, ІНН, ЕЦП, а її особисті дані занесені до баз даних ЄДІС (таке занесення може здійснюватись підчас видачі їй паспорту громадянина України, а для іноземних громадян підчас їх реєстрації на території України, або підчас її першого у житті звернення до будь-якого українського банку);

2) фізична особа реєструється на сторінці банку в Інтернеті, формуючи електронний документ-заяву на обслуговування, до якого вносить особисту інформацію;

3) отримані клієнтські дані верифікуються банком шляхом порівняння з даними ЄДІС (такий функціонал застосовується в деяких автоматизованих банківських системах (АБС) під час верифікації документів: дані, введені одним операціоністом, «накладаються» на дані, введені іншим);

4) якщо дані збігаються, то клієнт вважається таким, що пройшов первинну ідентифікацію, в іншому випадку – банк відмовляє клієнту в обслуговуванні.

За встановленим регламентом, співпрацювати з ЄДІС напряду банки не можуть. У зв'язку з цим, виникає необхідність у наявності посередника, роль якого зможе виконувати спеціально створене бюро чи підрозділ ДСФМУ або НБУ.

Таким чином, співробітники банку не матимуть доступ до інформації ЄДІС, а лише отримуватимуть повідомлення про збіг чи розбіжність даних. Після того, як особистість клієнта встановлено і відбулась його авторизація, на наступному етапі слід отримати іншу необхідну інформацію, встановлену законодавством: місце роботи та посада, розмір заробітної плати, рухоме та нерухоме майно, рахунки в інших банках та ін. Для підвищення якості такої інформації клієнт, вказуючи її, має також вказати джерела, які можуть підтвердити її. Якщо їх не

вказано, банк може звернутися до вказаного роботодавця, іншого банку, надіслати запити до реєстрів майна.

Згідно із законодавством, банк має право витребувати інформацію, яка стосується ідентифікації цієї особи та її керівників, до органів державної влади, банків, інших юридичних осіб, а також здійснювати заходи щодо збору такої інформації з інших джерел. Вказані органи державної влади, банки, інші юридичні особи зобов'язані протягом десяти робочих днів з дня отримання запиту безоплатно надати банку таку інформацію.

Крім описаних вище заходів, можна запропонувати й інші заходи і засоби, здатні підвищити якість клієнтської інформації. По-перше, це ведення довідників, за якими перевірятимуть отримані від клієнтів дані. Це можуть бути довідники населених пунктів з чітким розмежуванням по областям, районам, селищним радам, районних відділень управління МВС. Якщо вказане клієнтом місце проживання або місце видачі паспорту не буде відповідати вказаній області чи району, йому буде відмовлено в реєстрації. Проте ведення таких довідників є важким завданням. Крім того, що їх потрібно не тільки заповнити, важливо також підтримувати актуальність інформації, що в них міститься.

Ще одним обов'язковим заходом має бути перевірка правильності і відповідності отриманим даним клієнта значень всіх введених клієнтом ідентифікуючих кодів і реквізитів документів. Як зазначено вище, варіантом підтвердження достовірності клієнтської інформації є її порівняння з інформацією державних реєстрів, ЄДІС. Та, враховуючи обсяги таких реєстрів, ймовірність допущення в них помилки не виключена, а отже для банку існує ризик прийняття стосовно клієнта помилкових рішень. Тому важливо, щоб банк не обмежувався лише державними реєстрами та перевіряв клієнтську інформацію всіма доступними способами. Одним з джерел додаткової інформації для такої перевірки можуть бути соціальні мережі. Сьогодні переважна частина економічно активного населення України має в них профілі з вказаною особистою інформацією та світлинами. Крім того, додаткову інформацію про особу можна знайти за допомогою пошукових запитів в мережі Інтернет.

Проте, важливо звертати увагу, що при залученні такої інформації необхідно враховувати час її появи та її характер, оскільки можливе її навмисне створення для дезінформації. Як відомо, сучасні технології дозволяють робити миттєві фото та відправляти їх через Інтернет. Тому ще одним способом підтвердження наданої клієнтом інформації може бути запит банком «селфі» клієнта, зробленого за допомогою мобільного телефону, смартфона, планшета чи web-камери комп'ютера. Отримане фото слід проаналізувати з урахуванням додаткової інформації про фото: дата та час зйомки, автор, гео-таргетування. Врахування наведених пропозицій на етапі прийняття та вивчення запиту клієнта шляхом відображення запропонованих заходів у складові моделі існуючого процесу дистанційного обслуговування та її доповнення, свідчить про можливість впровадження цих заходів у процесі віддаленого банкінгу, здійснювані банками в Україні.

2.2. Характеристика дистанційного обслуговування банків у сучасних умовах

В Україні розвитку Інтернет-банкінгу сприяє, в першу чергу, прихід на національний ринок банківських послуг успішних західних гравців та стрімке зростання кількості користувачів всесвітньою глобальною мережею. Так, за даними звіту Internet World Stats, Україна за числом користувачів Інтернетом (15,3 млн.) займає 28-е місце у світі.

Однак на ринку вітчизняних банківських послуг ще превалює традиційне банківське обслуговування і набирає обертів комбіноване, яке дає змогу банківським установам надавати фінансові послуги не тільки безпосередньо через філії, а й через різні електронні та неелектронні канали збуту.

На нашу думку, оцінити сучасний стан дистанційного банківського обслуговування в Україні можна, використавши три етапи:

- І етап буде включати оцінку рівня впровадження інтернет-банкінгу та мобільного-банкінгу;

- II етап базуватиметься на дослідженні більш затребуваних банківських послуг серед українських інтернет-користувачів;
- III етап передбачатиме аналіз щодо виявлення банків, чиїми онлайн-послугами найбільше користуються українці.

Станом на 1 січня 2017 року 30 із 96 банків, що становить 31%, не мають систем інтернет-банкінгу та пропонують клієнтам управляти своїми рахунками через відділення за допомогою операціоністів; притому, що на початок 2017 року проникнення Інтернету в Україні досягнуло 65% та охопило 21,6 мільйонів осіб [26].

Станом на 1 січня 2017 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонував своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, складає близько 26% [51].

Так, за даними звіту Internet World Stats, Україна за числом користувачів Інтернетом займає 28 місце у світі, а, згідно прогнозів, на кінець 2017 р. їх кількість становитиме близько 31,4 млн. осіб. При цьому користувачами Інтернет-банкінгу вже є близько 65% українських користувачів мережі Інтернет [59].

Водночас варто звернути увагу на те, що загалом послуги дистанційного обслуговування нині надають лише 49 українських банків з організацій, що мають ліцензію. При цьому з 17-ти найбільших за розміром активів банків, що належать до I групи, лише 12 надають своїм клієнтам послуги через Інтернет, інші ж або взагалі не використовують, або застосовують лише окремі дистанційні канали. Зокрема, ВТБ банк в якості дистанційного обслуговування пропонує обслуговування через банкомати та GSM-банкінг [51].

Укргазбанк – мобільний банкінг та email-виписки по карткових рахунках; Інтернет-клієнт банк Кредитромбанку передбачає лише перегляд залишку по платіжній картці; у Промінвестбанку взагалі не надають послуги Інтернет-банкінгу для приватних клієнтів тощо.

Разом з тим, аналітичні дані свідчать, що близько 99 % користувачів Інтернет-банкінгу робить менше ніж 5 операцій на місяць, що відповідає суто утилітарному використанню дистанційних послуг — сплата рахунків за ЖКХ, поповнення мобільних телефонів тощо. Так, за даними компанії GfK України, тільки 2% клієнтів банків перевіряють через Інтернет залишки заборгованості за кредитом, стільки ж — баланс на поточному рахунку. Баланс коштів на депозитному рахунку та пластиковій картці ще менше — по 1% [35,с.25].

За офіційними даними НБУ, в Україні станом на 01.01.2017 налічувалося майже 33,8 тис. банкоматів та 219,2 тис. терміналів (станом на 01.01.2016 – 33,3 тис. банкоматів та 194,5 тис. терміналів). Найбільше банкоматів та терміналів встановлено у Київській (включно з м. Києвом), Дніпропетровській та Харківській областях. Лідерами за кількістю банкоматів та терміналів серед банків України є ПАТ КБ «ПриватБанк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль». За підсумками 2016 р. в Україні налічувалося більше 32,4 млн. активних платіжних карток (на початок 2016 р. – 30,8 млн. активних платіжних карток), і, як результат, спостерігається суттєве зростання кількості та обсягів безготівкових розрахунків в Україні (за 2016 р. загальна кількість операцій із використанням платіжних карток зросла на майже 28% проти 2015 р.) [41].

Натомість повноцінні рішення Інтернет-банкінгу пропонують лише 10 банків (табл.2.1). Зокрема, як зазначають аналітики, типовими мінімальними послугами інтернет-банкінгу для усіх банків є можливість отримання виписок по рахунках, переказ коштів між рахунками банку та можливість здійснення гривневих платежів.

Аналізуючи інші можливості Інтернет-банкінгу, варто зазначити, що основний інтерес представляє онлайн проекція стандартних банківських операцій: погашення кредиту, відкриття депозиту, замовлення нової пластикової картки, блокування скомпрометованої карти. Погасити заборгованість по позиці дозволяють лише деякі банки. На жаль, дану послугу, можуть представити не всі банки України (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Порівняння користувачів Інтернет-банкінгу в популярних банках[32]

Банк	Назва системи Інтернет банкінгу	Як підключитися до системи	Витрати і тарифи				Нестандартні функції та можливості
			Підключення	Перекази між рахунками	Перекази всередині банк	Перекази по Україні	
Приватбанк	Приват24	В Інтернеті	0	0-0,5 від суми	0-1 % від суми	Від 1% Від суми	Обмін валют, перекази за кордон, бронювання готелів, авіа- та залізничних квитків
ПУМБ	ПУМБ Online	У відділенні	0	0	0	0	«Депозитний конструктор» - підбір депозиту по терміну, валюті та іншим умовам
Укрексімбан	Enter-Exim	У відділенні(є можливість залишити на сайті заявку)	72 грн	0	0	0, 2 % від суми	Заказ блокування/ро блокування карт, зміна лімітів, настройка смс-інформування
Ощадбанк	Ощад24	На сайті банку	0	0	3 грн	1%+5 грн	Управління картками(замовлення, блокування і заповнення заявки на отримання кредиту

Як бачимо із табл.2.1 одні і найпопулярніших систем Інтернет-банкінгу різняться між собою. Взяти до уваги Приватбанк, підключення відбувається в самотійному режимі на сайті банку (комп'ютерна версія) чи на смартфоні (мобільна версія «Приват24»), доступ до «Приват24» надається безкоштовно, без абонплати.

Варто відмітити, що в порівнянні з іншими банками переказ між своїми рахунками відбувається з комісією (на дебетні карти), та без комісії на кредитні, в інших банках комісія між будь-якими своїми рахунками не знімається.

Всередині банку комісія також коливається від 0 до 1%, в залежності від типу картки, емітованої банком. Платежі по Україні також матимуть різну комісію, що пояснюється домовленостями та договорами між банками та підприємствами, які уклав Приватбанк.

Інтернет-банкінг Приватбанку надає дуже широкий спектр банківських та небанківських послуг. На відміну від інших банків, Приватбанк дозволяє проводити практично усі банківські операції в режимі онлайн, не відвідуючи банк. Дуже часто працівники банку сприяють обслуговуванню клієнтів в режимі «онлайн». Банк, заохочує клієнтів обслуговуватися онлайн. Багато платежів клієнти можуть здійснити через інтернет з набагато меншою комісією, банк пропонує робити багато послуг через інтернет-банкінг.

Інтернет-банкінг ПУМБ банку також, має широкий асортимент послуг, недоліком є те, що підключитися до «ПУМБ online» можна лише у відділенні, що не є позитивною тенденцією, так само як і в Укрексімбанку. В Ощадбанку, як і в Приватбанку така можливість є. Тому клієнти часто обирають ці банки, щоб не відвідувати банк і не стояти в чергах.

Дані щодо рівня впровадження інтернет-банкінгу банками України наведено на рис.2.1.

З рис.2.1 видно, що з першої групи банків, тобто банків з державною часткою, майже 67% впровадили в своїй діяльності інтернет-банкінг, що становить 4 з 6 банків у групі.

В другій групі, банки іноземних банківських груп, 20 з 25 мають систему інтернет-банкінгу, що становить 80%, а серед представників третьої групи - банків з приватним капіталом – з 65 банків лише 42 використовують інтернет-банкінг, тобто майже 65%.

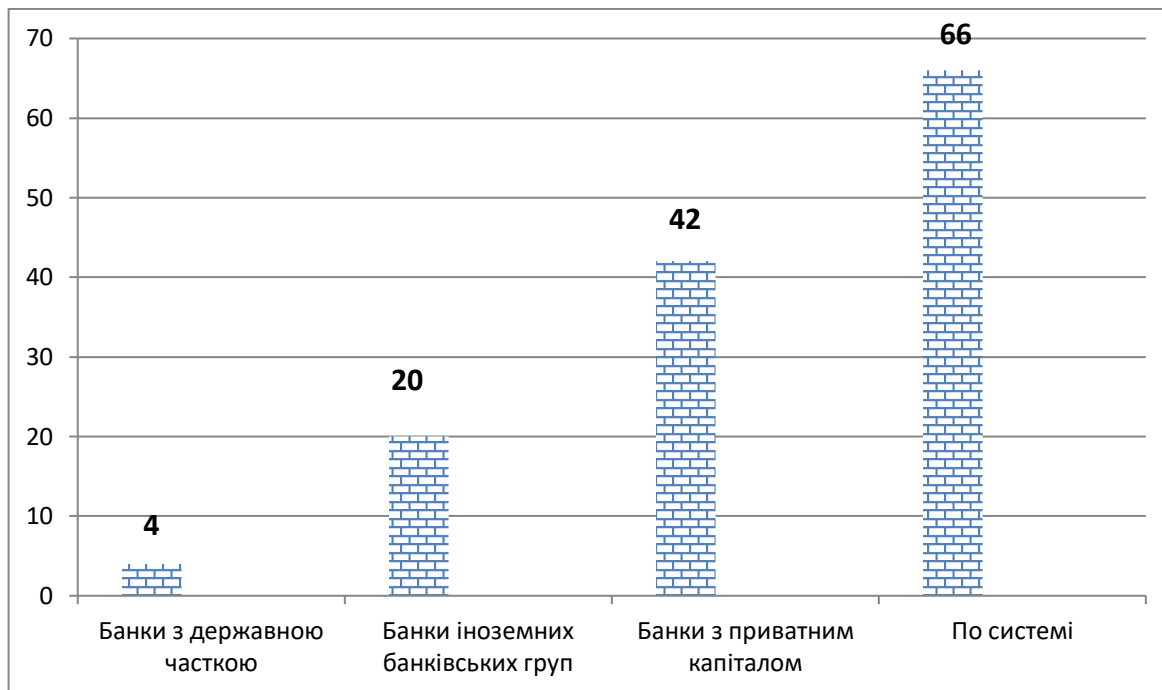


Рис. 2.1. Рівень впровадження інтернет-банкінгу банками України станом на 1 січня 2017 року*

* складено автором за даними [51]

З рис.2.1. видно, що з першої групи банків, тобто банків з державною часткою, майже 67% впровадили в своїй діяльності інтернет-банкінг, що становить 4 з 6 банків у групі.

В другій групі, банки іноземних банківських груп, 20 з 25 мають систему інтернет-банкінгу, що становить 80%, а серед представників третьої групи - банків з приватним капіталом – з 65 банків лише 42 використовують інтернет-банкінг, тобто майже 65%.

Станом на 1 січня 2017 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонував своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують

своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, зображено на (рис. 2.2).

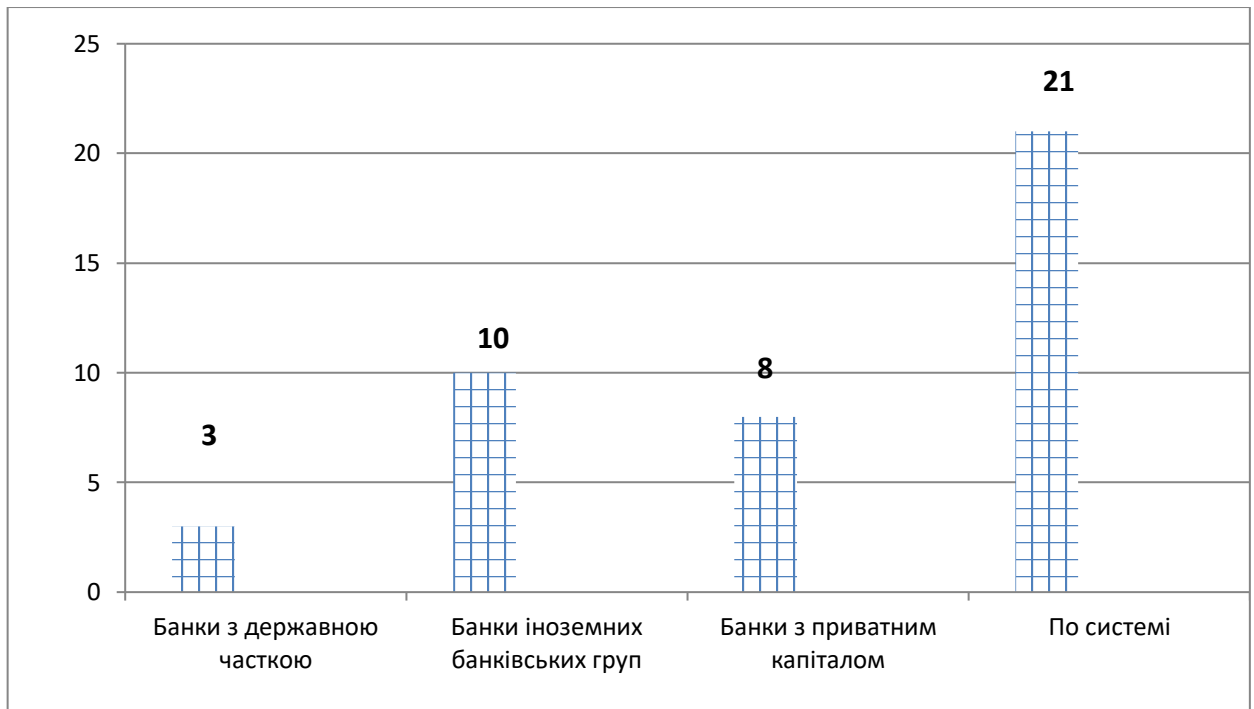


Рис. 2.2. Рівень впровадження мобільного банкінгу банками України станом на 1 січня 2017 року*

* складено автором за даними [51]

З (рис. 2.2) видно, що в першій групі, банки з державною часткою, 3 з 6 банків пропонують своїм клієнтам мобільні додатки, що становить 50% банків у групі. В другій групі, тобто банків іноземних банківських груп, 40% банків впровадили в своїй діяльності мобільний банкінг, що становить 10 з 25 банків у групі; серед третьої групи, тобто серед банків з приватним капіталом, з 65 банків лише 8 використовують мобільний банкінг, тобто лише 12% банків у групі пропонують своїм клієнтам мобільні додатки.

Можна сказати про низький рівень впровадження автоматизованих відділень та терміналів самообслуговування в Україні [2]. На сьогодні українські банки вже зрозуміли переваги соціальних мереж та активно працюють там із клієнтами, про що свідчать такі дані: 45 українських банків, або 52% від загальної їх кількості, мають сторінки у соціальній мережі Facebook.

Стратегії, що обирають 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-банкінг в популярних банках України (рис.2.3).

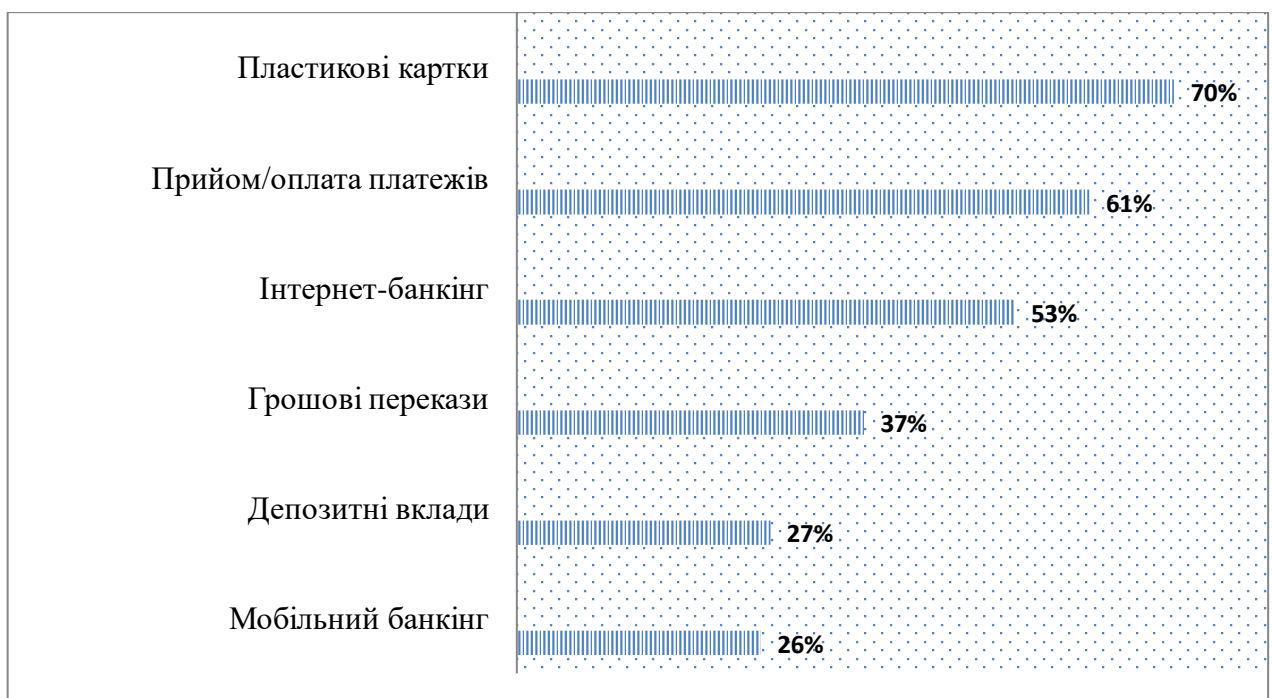


Рис.2.3. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті*

* складено автором за даними [51].

Як видно з (рис. 2.3), найбільше довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача та обслуговування пластикових карт, що склала 70%, прийом і оплата платежів (61%), інтернет-банкінг (53%), інші банківські послуги не користуються такою популярністю, як вищеназвані, та все ж таки частка їх використання також досить значна.

Аналіз показує, що інтернет-банкінг складає 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 все 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 встановив додаток банку на свій мобільний пристрій [65].

Тому варто виділити топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу серед українських користувачів, які представлені на рис.2.4.

Як видно з рис. 2.4, українців найбільше цікавить перегляд залишку на їх рахунку, що становить 19%, далі йде оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет – 16%, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти – 11%, також досить популярними нині стають перерахунок коштів між власними рахунками та здійснення платежів у національній валюті, що разом становлять 18%, інші можливості інтернет-банкінгу є менш затребуваними серед українського населення.

Інтернет-банкінг «Приватбанку» є найпопулярнішим серед інших інтернет-банків України. Це єдиний банк, який дозволяє використовувати інтернет-банкінг для будь-яких послуг. По суті, клієнту достатньо з'явитися раз у відділення, щоб оформити картку банку та пройти процедуру ідентифікації, щоб користуватися усіма послугами банку. Також варто відмітити про послугу замовлення картки через зовнішній сайт банку, їх можна замовити на будь-яке зручне відділення банку або доставку кур'єром, куди вирішить клієнт.

Як бачимо з рис 2.4, найбільше інтернет-банкінг використовують для перегляду залишку на поточному чи картковому рахунку, це можна пояснити декількома причинами: послуга смс-обслуговування часто є платною для більшості з банків, друк чека також в майже в усіх випадках також є платною, навіть перегляд залишку через банкомат також може братися додаткова комісія.

Наступною затребуваною послугою інтернет-банкінгу є оплата рахунків за комунальні платежі, послуги мобільного зв'язку та мережі інтернет. Банки часто беруть більшу комісію за платежі у касі банку, тому для багатьох оплачувати свої рахунку через інтернет-банкінг є можливість заощадити і оплатити платежі в режимі реального часу.

Найменше використовують обмін валют через інтернет-банкінг. Це можна пояснити тим, що не всі банки дозволяють таку особливість, вона присутня лише в Приватбанку.

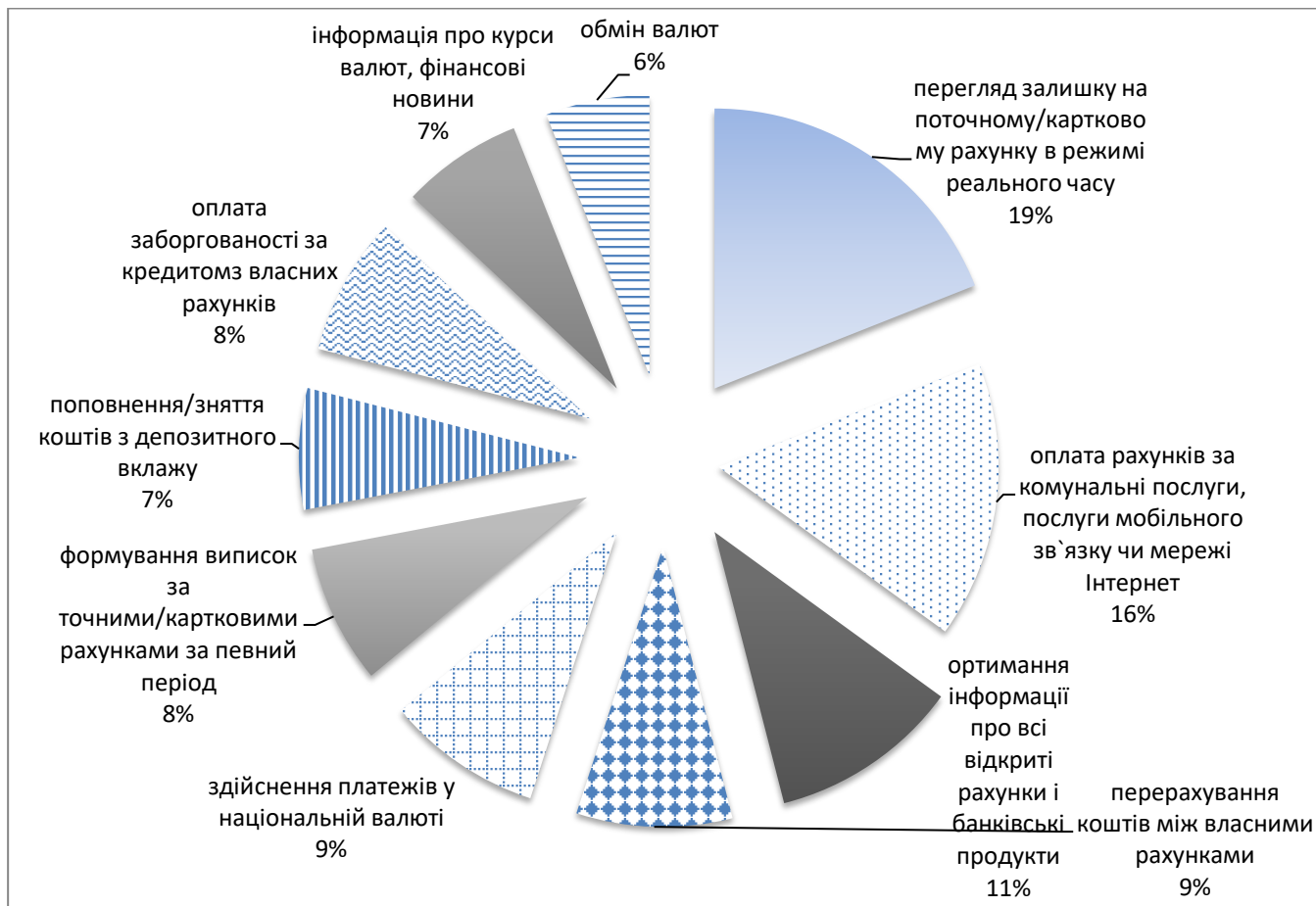


Рис.2.4. Топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу*

*складено автором за даними [51].

В подальшому працівники банку наголошують на обслуговуванні дистанційними каналами. Найбільш заохочують до використання терміналів самообслуговування, мобільного додатку – «Приват24» та інтернет-банкінгу – «Приват24».

Реєстрація в інтернет-банкінг досить проста. Потрібно пройти ідентифікацію, придумати логін та пароль (обов'язково для більшої системи захисту пароль має містити в собі мінімум 6 знаків латиницею і цифри). Інтерфейс дуже простий, при будь-яких питаннях можна звернутися до віртуального помічника і зв'язатися з оператором.

Поряд з інтернет-банкінгом використовують мобільний додаток «Приват24», його інтерфейс теж дуже зручний і майже відповідає усім послугам комп'ютерної версії.

Для забезпечення аналізу щодо стану дистанційного банківського обслуговування в Україні треба проаналізувати, якою карткою якого банку найчастіше користуються клієнти для операцій онлайн, що дає змогу виявити банки, які намагаються просувати свої банківські послуги в режимі реального часу.

Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків представлений на рис. 2.5. 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% користувачів), на третьому – АТ «УкрСиббанк» (близько 5% розрахунків картками). У 2017 році значного розмаху набирають оплати картками АТ «ОщадБанк», що становить 4% користувачів і має значні перспективи в подальшому розвитку.

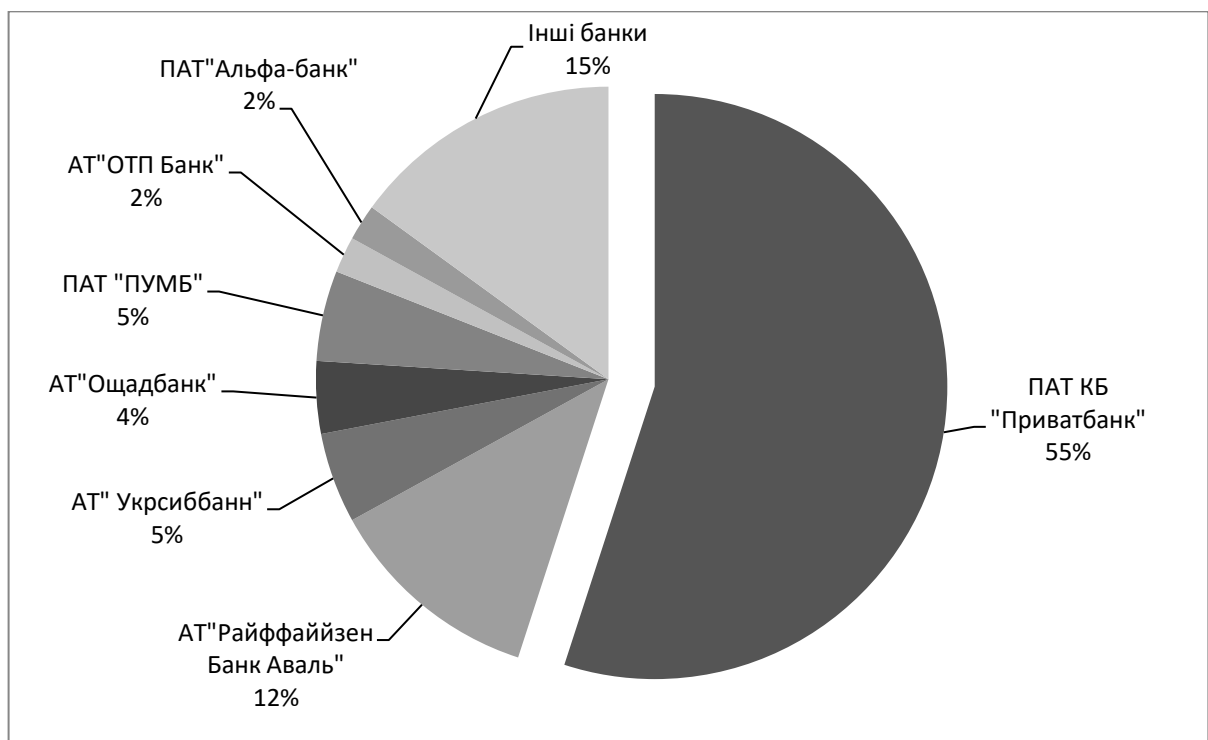


Рис. 2.5. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків [32]

Наступні 24% користувачів віддають перевагу онлайн-розрахункам картками інших банків України. Порівняємо наші дослідження з офіційними рейтингами НБУ. В Україні на 1 січня 2017 року 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%, тоді як 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.

Такі лідируючі позиції «ПриватБанку» на ринку платіжних карток багато в чому 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 обумовлена цілою низкою причин, серед яких можна виділити збільшення кількості користувачів мережі Інтернет; зменшення витрат з боку банків на утримання персоналу і часу на обробку запитів користувачів; надання можливості клієнтам скоротити свій час на обслуговування в офісі банку.

Одним із недоліком сучасного дистанційного обслуговування є те, що банки надають неповний спектр банківських послуг клієнту тому і пропонують обмежений набір пов'язаних з інтернетом послуг:

1. Перевірка стану карткового та інших рахунків.
2. Перегляд виписок по рахунках.
3. Блокування операцій по карті.
4. Перекази коштів між рахунками клієнта.
5. Постановка карти до стоп-листа(у разі втрати картки).

Такої політики дотримуються, наприклад, «Райффайзен Банк Аваль», «РодовідБанк», банк «Фінанси та Кредит», «Правекс-Банк» і ряд інших [8]. Банки-ліберали (наприклад «VAB Банк» і «ПУМБ»), крім мінімального набору інформаційних послуг, надають клієнтам ще й можливість здійснення платежів з

карткового або поточного рахунків. Відправити платіж тільки обмеженому колу одержувачів, чий реквізити він включив у систему заздалегідь, ще при реєстрації .

Єдиним банком, який завжди удосконалює швидким темпами свій віддалений банкінг є Приватбанк. Його інтернет-банкінг оновлювався вже декілька разів і завжди збільшувався набір можливих послуг через цей вид дистанційного обслуговування.

Незважаючи на те, що в обговоренні надійності системи «Приват24» на різних інтернет-форумах було зламано чимало списів, система залишається однією з найбагатших за асортиментом надаваних послуг. За допомогою «Приват24» можна не тільки побачити залишок на рахунку, подивитися виписку по карті і зробити платіж, також тут можна замовити платіжну картку, в тому числі кредитну. Можна або відправити, або отримати переказ за найпоширенішими міжнародними системами швидких грошових переказів, а також на будь-яку карту VISA, оплатити комунальні послуги та здійснити платіж у будь-яку точку земної кулі завдяки системі SWIFT-переказів.

2.3. Оцінювання ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі.

Головна проблема будь-яких банківських інновацій, у т. ч. і впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування – це забезпечення їх ефективності. Прийнято вважати, що ефективність інновацій – це здатність зекономити певну кількість праці, часу, ресурсів і грошових коштів у розрахунку на одиницю всіх необхідних і передбачуваних корисних ефектів створюваних продуктів, технічних систем, структур [59, с. 65].

Щодо банків, то, на нашу думку, ефективність інновацій – це не тільки здатність зекономити певну кількість праці, часу, ресурсів і грошових коштів, але й отримати додатковий дохід за рахунок збільшення кількості клієнтів, ресурсів у розрахунку не тільки на одиницю витрат, але й на одного клієнта, одиницю

активів та капіталу, що сприяє створенню умов для стабільного розвитку і зміцнення конкурентної позиції.

Розмір ефекту від реалізації інновацій найчастіше втілюється в таких значеннях:

- продуктовому (підвищенні якості і різноманітності банківських послуг, розширенні продуктової лінійки);
- технологічному (підвищенні продуктивності праці, віддачі вкладених коштів, економії часу, зручності отримання послуг);
- функціональному (підвищенні ефективності управління);
- соціальному (підвищенні корисності та доступності банківських послуг, зниженні їх вартості для клієнта).

Враховуючи складність інноваційної діяльності та суперечливість процесів, що відбуваються при впровадженні та використанні інновацій, пов'язаних з віддаленим обслуговуванням, існують різні підходи до оцінки їх ефективності:

1. Використання системи показників для оцінки ефективності впровадження системи дистанційного обслуговування клієнтів та розширення видів дистанційного банківського обслуговування, а саме: чиста приведена вартість (чистий дисконтований потік) – NPV (NetPresentValue); індекс рентабельності інвестицій – PI (Profitability Index); термін окупності інвестицій – PP (PaybackPeriod); дисконтований термін окупності інвестицій – DPP (DiscountedPaybackPeriod) тощо, тобто оцінка здійснюється аналогічно до інвестиційних проектів і враховує, як правило, ефективність упровадження. Порівняння зазначених показників для різних видів дистанційного банківського обслуговування дозволить визначити, який з них є ефективніший.

2. Результативно-витратний підхід, який є одним з найбільш поширених підходів до оцінки ефективності, за яким економічна ефективність розглядається як відношення економічного ефекту (результату – чистого доходу, прибутку) до витрат ресурсів, що зумовили отримання такого результату. Саме результативно-витратний підхід використовує К. А. Антонов при оцінці економічної ефективності впровадження і використання дистанційного банківського

обслуговування. Порівняння доходів і витрат у розрахунку на одного клієнта за традиційним і дистанційним обслуговуванням підтверджують більшу ефективність обслуговування з використанням технологій віддаленого банкінгу. За розрахунками К. А. Антонова ефективність систем дистанційного банківського обслуговування становить у середньому 7,1 % [12]. Зауважимо, що такі оцінки отримані за даними вибіркового спостереження, оскільки на сьогодні відсутня звітність банків щодо впровадження ними інновацій, обсяги послуг, що надаються з використанням інноваційних технологій, кількість клієнтів, що ними користуються, витрати та доходи, які банки отримують від впровадження інновацій. Відсутність такої інформації не дозволяє виробити ефективні інструменти нагляду та контролю за інноваційними ризиками, що виникають при цьому.

На основі порівняльного аналізу ефективності дистанційного і традиційного банківського обслуговування клієнтів, використовуючи концепцію постатейного дослідження дохідних та витратних статей, що дозволяє визначити чинники економії витрат та збільшення доходів. Методику порівняльного аналізу використовує К. Антонов [12] і Т. С. Шалига [83].

Відмінність їх підходів полягає в тому, що К. Антонов здійснює розрахунки доходів і витрат на одного клієнта за традиційним і дистанційним обслуговуванням і робить порівняння в грошових одиницях. Т. С. Шалига скористалася методикою розрахунку споживчого кошика для забезпечення обох видів систем обслуговування, взявши рівний обсяг клієнтів і однаковий період їх обслуговування та використовуючи бальну систему оцінки. Шкала від 1 до 3 визначає умовний сукупний обсяг параметра (1 – мало; 2 – середнє або варіюється; 3 – багато). Такий підхід дозволив отримати якісну оцінку, яка засвідчила, що дистанційне банківське обслуговування сукупно оптимальніше за статтями видатків та вдвічі прибутковіше за традиційне банківське обслуговування.

3. Використання показника Х-ефективності, котрий відображає відхилення від граничного рівня ефективності банку [20]. Так за Х-ефективності інноваційна діяльність банку вважається ефективною, якщо за наявних ресурсів і найкращих із

доступних технологій надано максимально можливий обсяг банківських послуг. Складність застосування показника X-ефективності для банків України обумовлена відсутністю необхідної інформації для розрахунків. Ні банки, ні Національний банк України не оприлюднюють інформації про дані, що вносяться до рівняння регресії, зокрема про ціну залучених ресурсів, ціну праці та ціну розвитку, а також дані, на підставі яких можна розрахувати ці показники.

4. Використання теорії трансакційних витрат. Основним змістом впровадження та використання систем дистанційного банківського обслуговування є боротьба за отримання конкурентних переваг, а основна стратегічна мета – зниження трансакційних витрат (і, як додаткова ціль в окремих випадках, отримання вигідних каналів дистрибуції), основний засіб – упровадження інноваційних технологій, спрямованих на отримання інноваційної ренти за чотирма конкретними напрямками: мобільність, зниження готівкового обігу, підвищення лояльності споживача, інтероперабельність (англ. *interoperability* – здатність до взаємодії) – це здатність продукту або системи, інтерфейси яких повністю відкриті, взаємодіяти і функціонувати з іншими продуктами чи системами без яких-небудь обмежень доступу і реалізації.

Для банків освоєння віртуального простору дає багато переваг, насамперед за рахунок економії витрат. Завдяки економному онлайн-обслуговуванню банк може пропонувати більш вигідні умови, одночасно прискорюючи процес обробки банківської інформації, що сприяє залученню нових клієнтів та освоєнню нових ринків без відкриття додаткових офісів продажу. Все це сприяє зниженню трансакційних витрат банків як основного фактора конкурентоспроможності за рахунок отримання:

- мультиплікативного ефекту від використання нової технології або продукції; мережевого ефекту;
- корисність нових продуктів і зростання попиту на них з розширенням кола користувачів;
- ефекту швидкої та масштабної комерціалізації нововведень унаслідок залучення в процес банків, що володіють значними фінансовими можливостями.

Проаналізуємо, чи впливає використання систем дистанційного обслуговування на рівень трансакційних витрат банків України. Для цього розрахуємо рівень трансакційних витрат по кожній групі банків та по банківській системі (рис. 2.6).

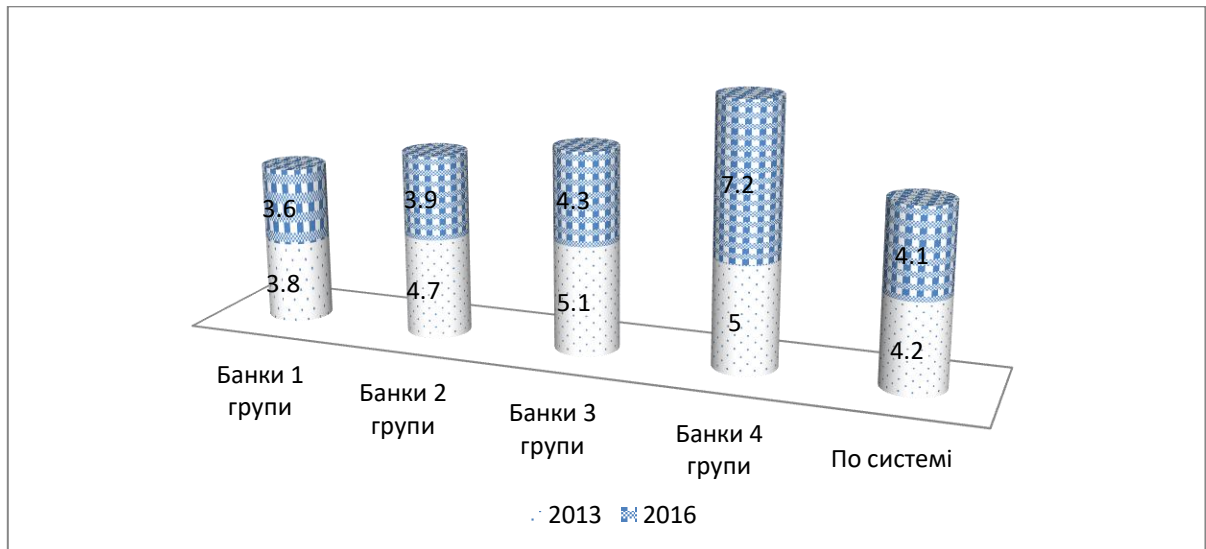


Рис 2.6. Рівень трансакційних витрат банків України за групами за 2013 і 2016 рр.*

***складено автором на основі даних[51].**

Проведені розрахунки показали позитивну тенденцію зниження трансакційних витрат загалом по останній та по банках 1 та 4 груп. Так порівняно з 2013 роком трансакційні витрати загалом по банківській системі зменшилися з 4,2 % до 4,1 % до активів, по банках I групи – з 3,8 % до 3,6 %; II групи – з 4,7 % до 3,9 %; III групи – з 5,1 % до 4,3 [51].

Одна з можливих причин високого рівня трансакційних витрат банків – низький рівень упровадження технологій дистанційного обслуговування, зокрема через високу вартість надійних систем, які мають широкі можливості, реалізують різні канали інформаційної взаємодії (Інтернет, мобільний зв'язок, телефонне обслуговування і т. д.) і добре захищені від несанкціонованого доступу.

5. Концепція використання єдиного інтегрального показника. Т. С. Шалига [84, с.60-61] під ефективністю модельованої системи дистанційного

обслуговування розглядає проекцію притоку випадків комунікацій з клієнтами та потенційними клієнтами, скорельовану на одиницю операційних вкладень з алокацією інвестицій на період окупності, і пропонує визначати рівень операційної ефективності системи дистанційного банківського обслуговування за такою формулою:

(2.1)

$$E_{operation} = \frac{Q_{cl} \times P_{avr}}{C_{staff} + C_{traffic} + C_{property}}$$

де: C_{staff} - сукупна сума витрат на персонал: заробітна плата, мотивація та бонуси, витрати на навчання, відрядження тощо;

$C_{traffic}$ - сукупні витрати на зв'язок, амортизація програмного забезпечення та нестатичного обладнання (робочих місць тощо);

$C_{property}$ - витрати на нерухомість, що має відношення до офісів дистанційного обслуговування, поточні видаткові матеріали тощо;

Q_{cl} - загальний обсяг клієнтів, що фактично скористалися послугами дистанційного банкінгу в періоді;

P_{avr} - середня прибутковість на одного клієнта, що корегується у періоді.

На нашу думку, при оцінці ефективності за формулою в чисельнику слід відображати чисті суми (ефекти) і вимірювати у процентах, а не в грошових одиницях, оскільки автор оцінює ефективність, а не ефект. Також заслуговує на увагу запропонований О. О. Чуб підхід до оцінки ефективності з використанням моделі динамічного нормативу ефективності, яка дає змогу реалізувати системний підхід до визначення ефективності та описати у формалізованому вигляді не лише стан (статичний аналіз), але й зміни в часі (динамічний аналіз) [83].

Вважаємо, що використання єдиного інтегрального показника має здійснюватися у поєднанні з іншими підходами до оцінки ефективності інноваційної діяльності банків, які дозволять визначити фактори підвищення ефективності дистанційного банкінгу.

Розвиток банків на новій інноваційній основі передбачає високий ступінь застосування банківських інформаційних технологій (автоматизації), що

дозволить підвищити конкурентоспроможність, досягнути максимальних темпів оновлення інноваційних технологій, збільшити обсяги високотехнологічних банківських послуг і отримати додаткові доходи. Водночас інноваційна діяльність більшою мірою, ніж інші види діяльності, пов'язана з ризиками.

1. Застосування економіко-математичних методів, вирішення задачі лінійного програмування, побудови економетричних моделей. У фаховій літературі досить часто наводяться економіко-математичні методи і моделі та обґрунтовується доцільність їх використання для визначення границі ефективності, однак відсутні реальні обчислення і аналіз результатів, отриманих за допомогою цих методів. Розглядаючи ефективність як міру якості будь-якого процесу, основний критерій якого вимірюється на основі використання певних показників, ми пропонуємо підхід до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування банків за даними фінансової звітності з використанням кореляційно-регресійного аналізу, побудови економетричної моделі, спираючись на гіпотезу (припущення), що розвиток систем ДБО супроводжується скороченням трансакційних витрат через непотрібність підтримання високозатратних відділень та скорочення працюючих.

Крім скорочення трансакційних витрат, розвиток систем дистанційного обслуговування дозволяє збільшити комісійні доходи, кількість клієнтів і відповідно ресурси банків, які вони використовують для нарощування активних операцій, що дозволяє банкам покращити фінансові результати та конкурентну позицію.

При побудові регресійної моделі за результативну ознаку взято показник «адміністративні та інші операційні витрати банків» (Y), факторними показниками є «комісійні доходи банків» (X1), «фінансовий результат банків» (X2), «кошти клієнтів банків» (X3), «активи банків» (X4). Регресійна модель, побудована за даними генеральної сукупності банків України, має такий вигляд:

(2.2)

$$Y = -0,67X1 + 0,38 X2 - 0,02X3 - 0,01X4 - 52337,2 \quad (3) \quad R^2 = 0,88; \text{ де:}$$

R2 – коефіцієнт детермінації. Відповідно до моделі (3) зростання комісійних доходів банків на 1000 грн супроводжується зниженням адміністративних та інших операційних витрат на 670 грн і це підтверджує нашу гіпотезу, що впровадження дистанційного обслуговування в банках сприяє зростанню комісійних доходів і зниженню їх адміністративних витрат.

2. Використання експертних методів і бальної системи. «Інвестгазета» визначила рейтинги банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу за 10 критеріями оцінки (клієнтська база, її динаміка, наявність спеціальних мобільних додатків, інтерактивність, оперативність, репрезентованість у соціальних мережах, функціонал інтернет-банкінгу, потенціал зростання).

За результатами проведеного дослідження, найвищий рейтинг отримав «Приватбанк» (17,4 балів) на другому місці – «Ощадбанк» (16,74), на третьому – «Райффайзен банк аваль» (15,66) і т. д.

«Ощадбанк» поступається «Приватбанку» за такими критеріями, як інтерактивність («Ощадбанк» – 3 бали «Приватбанк» – 5), репрезентованість і взаємодія через соціальні мережі («Ощадбанк» – 3 бали «Приватбанк» – 5 балів), потенціал зростання («Ощадбанк» – 3 бали, «Приватбанк» – 5 балів) [43].

Не заперечуючи, що саме Приватбанк і Ощадбанк є лідерами у впровадженні банківських інновацій, водночас розглянемо, як це вплинуло на їх результативні показники діяльності, рівень трансакційних витрат та комісійних доходів, клієнтську базу та її динаміку (табл. 2.2).

Проведені нами розрахунки результативних показників у ТОП-10 банках за даними оприлюдненої ними звітності станом на 01. 01. 2017 р. показали, що банки з найвищим рейтингом за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу «Приватбанк» і «Ощадбанк», дійсно мають найнижчий рівень трансакційних витрат і найвищу рентабельність активів, що може свідчити про позитивний вплив розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу на ефективність діяльності цих банків.

Таблиця 2.2

**Топ-10 українських банків за рівнем розвитку електронних сервісів
і онлайн-банкінгу[43]**

№ з/п	Банки	Сумарний бал (рейтинг «ІнвестГазети»)	01.01.2017, %			
			Рівень трансакційних Витрат	Рівень комісійних доходів	Темп зростання коштів Клієнтів	ROA
1	«Приватбанк»	17,49	3,05	2,23	1,171	1,380
2	«Ощадбанк»»	16,74	3,11	1,68	1,256	0,980
3	«Райффайзен Банк Аваль»	15,66	4,81	1,89	1,101	0,047
4	«Укрсоцбанк»	14,51	13,8	0,32	1,626	0,770
5	«Південний»	14,18	10,40	1,35	1,101	6,177
6	«Укрсиббанк»	13,95	4,48	2,04	0,920	0,823
7	«Сбербанк»	13,77	3,78	1,59	1,334	0,030
8	«Укргазбанк»	13,73	5,48	1,87	0,790	0,87
9	«ПУМБ»	13,68	3,55	5,50	2,101	0,709
10	«ОТП-банк»	13,39	8,16	3,22	0,961	0,090
	По банківській системі		4,10	1,81	1,151	0,120

Водночас банки-лідери поступаються іншим банкам з ТОП-10 за рівнем комісійних доходів і темпами зростання клієнтської бази. Слід звернути увагу, що в ТОП- 10 входять банки, які мають рівень трансакційних витрат у 2-3 рази вищий порівняно з «Приватбанком» і «Ощадбанк». Такі результати можуть бути обумовлені або неточністю методики, що використовувалася при оцінці розвитку електронних сервісів банків, а можливо тим, що в окремих банках ще тільки відбувається створення електронних сервісів і вони не використовуються на повну потужність. А як відомо, впровадження та розвиток інтернет-банкінгу вимагає значних витрат.

Статистичні джерела відображають, що значення відділень банків як каналу обслуговування клієнтів поступово знижується, головною причиною чого є збільшення терміналів самообслуговування та розвитку інтернет-банкінгу. Дані,

що представлені Європейським центральним банком у 2016 році, говорять про масове закриття відділень банків, особливо в країнах, де введений режим економії, наприклад в Іспанії.

Отже, можна сказати, що для побудови банку майбутнього важливим є забезпечення вже сьогодні ефективної інноваційної діяльності банків, у т. ч. – ефективного вкладання коштів у розвиток технологій дистанційного банківського обслуговування. Проте теоретичні засади та методичні підходи до оцінки ефективності дистанційного банкінгу не знайшли широкого висвітлення та практичного застосування.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

На основі проведеного аналізу діючої практики дистанційного обслуговування клієнтів у сучасних умовах встановлено:

1. Розвиток дистанційного банківського обслуговування гальмує недостатній рівень розвитку законодавчої влади та недостатня гнучкість законодавства, що у свою чергу веде до того, що розвиток інформаційних технологій випереджає розвиненість нормативно-правової бази, яка б мала його регулювати.

2. Сучасний стан дистанційного обслуговування банків характеризується тим, що лише чверть банків України сповна використовує усі дистанційні канали обслуговування клієнтів, решту або не використовує зовсім, або лише деякі, такі як смс-обслуговування та колл-центри – служба підтримки клієнтів, що свідчить про недостатній рівень впровадження дистанційних каналів обслуговування для клієнтів банку.

Здійснивши порівняння найпопулярнішого виду віддаленого банкінгу – Інтернет-банкінгу в популярних банках, можна свідчити, що банки поки не готові надавати весь спектр банківських послуг лише через мережу Інтернет, дуже багато послуг, які клієнти могли б робити через інтернет-банкінг, повинні бути попередньо узгоджені або оформлені у відділенні, це пояснюється старим обладнанням, закупленим програмним забезпеченням, яке не є власним і не оновлюється для підтримки стабільності та рівноваги на ринку банківських послуг.

3. Найбільш популярний і розповсюджений інтернет-банкінг пропонує «Приватбанк». Це єдиний інтернет-банкінг, який дозволяє повністю обслуговуватися «онлайн». Він має свою платформу інтернет-банкінгу, мобільних додатків, які підтримуються на будь якій операційній системі (Андроїд, Windows IOS), його програмне забезпечення є новим та відрізняється від усіх інших банків. Тому по розвитку віддаленого банкінгу і клієнтів, які обслуговуються поза межами банку, Приватбанк займає перше місце по усіх рейтингах.

4. Ефективність дистанційного обслуговування не знайшла практичного застосування, згідно теоретичних основ. Це пояснюється тим, що для аналізу віддаленого банкінгу ми брали такі показники як, сукупна сума витрат на персонал, заробітну плату, сукупні витрати на амортизацію програмного забезпечення та середню прибутковість на одного клієнта, які на практичному рівні не показують справжню ефективність віддаленого банкінгу, тому що стан банківського сектору знаходиться у кризовому стані, тому дані скривляються і не показують справжньої картини

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

3.1. Особливості банківського дистанційного обслуговування клієнтів банку в провідних країнах світу

За останні десятиліття процес банківського обслуговування значно видозмінився. Поява всесвітньої мережі Інтернет та інноваційних технологій, адаптованих для надання банківських послуг, які значно підвищили рівень банківського обслуговування, зумовили виникнення нових видів обслуговування, які характеризуються специфічними особливостями, відмінними від традиційних форм.

Найважливішим чинниками, які сприяли розвитку дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу стали:

- високий рівень довіри людей до економічної політики, яку веде держава;
- економічно-грамотне населення;
- розвиток інформаційно-технологічних технологій;
- стабільність та розвиток економіки;
- зменшення витрат на банківське обслуговування.

Конкуренція банківських установ стала рушієм для впровадження нових, кращих та ефективних способів обслуговування клієнтів банку. Також важливим було, щоб ці способи мали позитивний вплив на банківську установу в цілому та приносили дохід.

В провідних країнах світу (США, Німеччина, Франція, Данія і інші) розвиток віддаленого обслуговування в банку характеризується такими аспектами:

1. Розвиток та удосконалення інформаційних технологій.
2. Покращення якості банківського обслуговування.
3. Тенденції розвитку фінансового ринку.
4. Конкуренція банківських установ.

Технології дистанційного банківського обслуговування (скорочено - ДБО) з'явилися на початку 1980-х в США і потім почали поширюватися по всьому світу. Найбільший розвиток дистанційні технології обслуговування отримали в країнах Європи і США.

Віддалений банкінг США є найрозвинутішим, в порівнянні з іншими країнами. Клієнт в США, обслуговуючись через дистанційні канали банку, отримує широкий спектр майже усіх наявних послуг банку. Найпопулярніші послуги це: торгівля на фондових біржах; усі можливі операції з рахунками; купівля чи продаж валюти; страхування депозитів; отримання кредитів.

У Європі прослідковується схожа картина. Безфілійні банківські установи функціонують, розширюючи свою клієнтську мережу й є досить успішними учасниками ринку фінансових послуг. Так, активи найстарішого банку США, що обслуговує в онлайн- режимі – Bank of Internet USA, – станом на кінець третього кварталу 2016 р. становили 7,85 млрд дол., а першого в рейтингу США віртуального банку Ally Bank – майже 115 млрд дол. [6].

Разом із тим прослідковується позитивна тенденція приросту активів цих банків порівняно з аналогічним періодом 2015 р. на 25% і 7% відповідно. Переважна більшість онлайн-банків здійснює обслуговування клієнтів за допомогою мобільного банкінгу, оскільки, за прогнозами Juniper Research, із кожним роком усе більше і більше клієнтів будуть користуватися банківськими мобільними додатками частіше, ніж веб-версіями програмних продуктів, які призначені для електронного банкінгу.

При цьому найпоширенішим каналом дистанційного банківського обслуговування у світі є Інтернет-банкінг, кількість користувачів яким щороку збільшується. Зокрема, у Європейському Союзі кількість клієнтів, які користуються зазначеними послугами зросла з 16 % у 2011 р. до 36% у 2017 р. (рис.3.1).

При цьому відсоток Інтернет користувачів Інтернет-банкінгу варіюється в залежності від країни. Зокрема, найвищий рівень користування банківськими послугами онлайн спостерігається в скандинавських країнах. Наприклад, у Данії в

кінці 2016 р. серед загальної кількості користувачів банківськими послугами 71 % використовували для цих цілей інтернет, у Фінляндії - 76%, Швеції - близько 75%, Ісландії - 77%. А найвищий відсоток використання Інтернет-банкінгу спостерігається у Норвегії, який зріс майже на становить 83%.

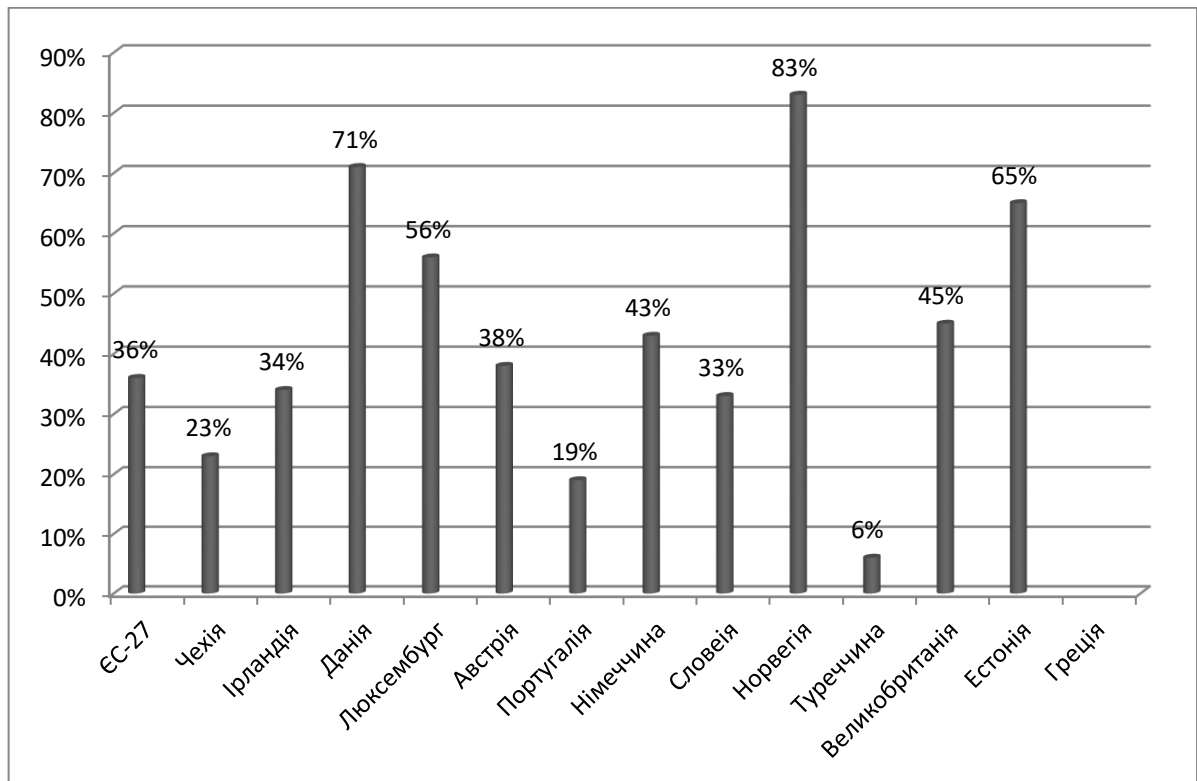


Рис.3.1. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах на початку 2017 р. [51].

Перші дистанційні банки з'явилися у Великобританії. У 1989 р. Midland Bank заснував First Direct, який почав здійснювати поточні банківські операції в режимі дистанційного банку. В даний час First Direct є безперечним лідером на ринку дистанційних банківських послуг в Європі, обслуговуючи понад 500 тис. клієнтів. У всіх західних країнах універсальні банки розвивають дистанційні системи обслуговування. Так, у Франції першим дистанційним банком став створений в 1987 р. банк банк Cortal. У 1994 р. група Paribas заснувала дистанційний банк Banque Directe за зразком First Direct. Пізніше з'явилося ще декілька дистанційних банків - Credit du Nord, Cetelem, UCB, Cardif і ін. Але все таки у Франції система дистанційних банків менш розвинена, чим у

Великобританії., Наприклад, французький дистанційний банк Cortal має всього 25 тис. клієнтів.

У країнах Центральної Європи використання інтнет-банкінгу спостерігається на рівні 40-60%, на Кіпрі, в Італії, Португалії та Хорватії – близько 20%, а найменше користувачів послугами Інтернет-банкінгу зафіксовано в Греції (лише 6%), Румунії та Болгарії (близько 2-3 %).

В Європі першим віртуальним банком був Advance Bank, дочірня структура банківської групи Дрезденської (Німеччина). Підрозділ з'явився в 1996 році. Прикладами віртуальних банків можуть також служити банки Bankdirect – заснований в 1999 році, Coinpubank – заснований в 1998 році, ebank – заснований в 1999 році, Netbank – заснований в 1996 році і ряд інших. У березні 2001-го року японський уряд видав ліцензію на відкриття онлайн-банку корпорації Sony. Лише за перший місяць роботи в нім було відкрито 21 тис. відділень

В Європі, згідно з дослідженнями компанії DataMonitor, найбільш сильними за якістю інтернет-обслуговування є англійські та німецькі банки в порівнянні з італійськими, французькими та іспанськими кредитними установами. В Англії на даний момент існує досить багато великих виключно Інтернет-банків, які були утворені на основ іпотечних банків та інших депозитних інститутів, це такі банки як Egg, Smile, First-e, Abbey National.

В теж час сильними конкурентними позиціями в інтернет-обслуговуванні мають і традиційні банки, такі як Barclays, HSBC, Lloyds TSB. У Німеччині одним з найбільших банків по інтернет-сервісу є Deutsche Bank 24.

В Україні розвитку Інтернет-банкінгу сприяє, в першу чергу, прихід на національний ринок банківських послуг успішних західних гравців та стрімке зростання кількості користувачів всесвітньою глобальною мережею.

3.2. Шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні

На сьогодні кількість банківських послуг та сервісів постійно збільшується. За рахунок цього банки намагаються покращити якість обслуговування клієнтів.

Однак очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не тільки різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а і шляхом впровадження сучасних комп'ютерних та інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість цієї взаємодії між банком та клієнтом, що в свою чергу сприяє довготривалим відносинам між ними.

Банківська сфера є дуже чутливою, тому незначні негативні явища можуть спричинити досить серйозні негативні наслідки для неї. Вкрай важливим є необхідність обслуговування клієнтів у великих географічних масштабах, починаючи регіональним і закінчуючи міжнародним рівнями. При цьому важливим є забезпечення мінімальних витрат на обслуговування, максимальної зручності, універсальності послуг, які надаються.

Розвитку інформаційних та інтернет-технологій в банківській сфері сприяє значна конкуренція у даному секторі діяльності. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватись клієнт, при цьому враховуються всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

Отже, актуальною задачею є розробка системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів, яка б враховувала всі перелічені переваги таких систем і в той же час дозволяла усунути недоліки.

Обслуговування клієнтів засобами Інтернет-банкінгу має базуватись на таких принципах:

- конфіденційність;
- доступність;
- простота використання;
- оперативність, комплексність;
- аутентифікація;
- цілісність інформації.

Саме вказані принципи надають системам Інтернет-банкінгу переваги над іншими видами дистанційного банківського обслуговування. Також ці переваги забезпечуються такими чинниками під час користування Інтернет-банкінгом: не

потрібне додаткове спеціалізоване програмне забезпечення, використовується стандартне Інтернет-з'єднання замість з'єднання із системою банку.

Як і для більшості банківських послуг, користування Інтернет-банкінгом закріплюється договором, який в свою чергу визначає умови користування даним видом обслуговування, встановлює вартість, якщо така існує, інколи вказує перелік функціоналу, який буде доступний клієнту в Інтернет-банкінгу (може залежати від тарифного плану). Вся взаємодія між клієнтом та банком проходить захищеними каналами, що забезпечує конфіденційність та цілісність інформації, яка передається для обробки.

На сьогодні Інтернет-банкінг надає можливість клієнтам користуватися такими послугами та операціями:

- переказ коштів між своїми рахунками/картками;
- переказ коштів на рахунки/картки іншої особи;
- здійснення SWIFT переказів;
- здійснення конвертації валют;
- здійснення оплати комунальних та інших платежів;
- виконання сервісних операцій над рахунками та картами;
- відкриття, закриття, обслуговування різних рахунків;
- робота із депозитними рахунками;
- робота над кредитними рахунками;
- побудова графіків, виписок, звітів за своїми продуктам та ін.

Це далеко не весь перелік доступних сервісів в Інтернет-банкінгу. Їх кількість постійно збільшується, модифікуються наявні сервіси. За даними різних досліджень, зокрема досліджень, що проводились відомими компаніями GfK Ukraine та Touchpool приріст клієнтів, які користуються інтернет-банкінгом, і взагалі користувачів Інтернет, які обирають цей вид обслуговування становить приблизно 2%. А кількість користувачів Інтернету, що вже користувались ним раніше становить понад 30%. [39].

Дослідження свідчать, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відбувається швидкими темпами. Не дивлячись на це, існують причини, які в свою чергу гальмують його:

- недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг;
- консервативність;
- необізнаність та страх клієнтів;
- недостатня кількість користувачів мережею Інтернет в сільських населених пунктах та її нерівномірне покриття.

Перелічені проблеми постійно знаходяться на контролі. Банки залучають маркетингологів та менеджерів для їх вирішення, адже розширення послуг дистанційних систем мають значні переваги:

- можливість автоматизувати роботу операціоністів банку;
- зменшити собівартість послуг;
- зменшити обсяг паперової роботи;
- підвищити якість обслуговування.

При цьому, як доведено у попередньому розділі, кількість банків, які пропонують по справжньому повне управління всіма рахунками через Інтернет-банкінг є не так багато, більшість консервативних банків обмежуються досить вузьким переліком операцій, що проводяться через мережу Інтернет.

Основною перешкодою до більш масового використання Інтернет-банкінгу банками України, на нашу думку, є «накладання ризиків». Адже, при проведенні операцій через мережу Інтернет, банки стикаються з тими ж видами ризиків, що й при проведенні діяльності класичним способом, тобто з кредитним, процентним, валютним, операційним та іншими ризиками.

Проте при проведенні операцій через Інтернет-банкінг з'являються технологічні ризики, що пов'язані з програмним забезпеченням, технологічними збоями, загрозами втрати банківської інформаційної безпеки через користувачів зовнішніх мереж (атаки з Інтернету, зловмисне використання каналів

дистанційного банківського обслуговування, автоматичне підключення програм руйнівної дії, комп'ютерні віруси тощо).

Інтернет-технології збільшують залежність банків від інформаційних технологій, що приводить до збільшення проблем безпеки та до технологічних складностей проведення операцій. З метою обслуговування інформаційних систем банк прагне до тісного партнерства з такими небанківськими структурами як Інтернет-провайдери, телекомунікаційні компанії та інші технологічні фірми, що знаходяться поза сферою банківського регулювання та нагляду.

Таким чином, Інтернет-технології модифікують характер традиційних банківських ризиків й вносять різноманітність в їх структуру, впливаючи на загальні параметри профілю ризиків банку.

Здійснення в Україні банківських розрахунків через Інтернет стримується також відсутністю чи недосконалістю відповідних законодавчих актів, які б регулювали цей вид діяльності. Відповідно до методичних рекомендацій суб'єктам первинного фінансового моніторингу щодо «Управління ризиками щодо відмивання злочинних доходів та фінансування тероризму» визначених Наказом №143 від 9.10.2009 від Державного комітету фінансового моніторингу України банківські продукти реалізовані через Інтернет-банкінг визначено як «продукти з дуже високою вірогідністю використання для відмивання доходів, одержаних злочинним шляхом» [29]. Проте запропоновані шляхи управління даними ризиками на практиці не дали бажаних результатів.

Не дивлячись на те, що банки досить багато уваги приділяють захисту інформації клієнта, постійно існують як внутрішні зловживання так і зовнішні загрози, пов'язані з її втратою або спотворенням. Незважаючи на існування вказаного вище Закону України «Про електронний цифровий підпис», практичного застосування вказана технологія сьогодні майже не має через її недосконалість та небажання людей користуватися зазначеним методом ідентифікації.

Щодо міжнародних операцій через Інтернет-банкінг, то не у всіх країнах прийняті закони про електронні підписи та про дійсність договорів, що укладаються електронним способом.

З метою подолання основних бар'єрів, що гальмують належний рівень організації та більш широкого запровадження Інтернет-банкінгу як одного з основних складових дистанційного обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до даної складової системи дистрибуції банківських продуктів необхідно:

- покращення системи гарантування безпечності платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів;
- покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу;
- створити умови для масового запровадження системи цифрових підписів, які дозволятимуть безпомилково ідентифікувати особу;
- розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більш адаптованих до електронного способу надання;
- нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу.

На сьогодні кількість банківських послуг та сервісів постійно збільшується. За рахунок цього банки намагаються збільшити якість обслуговування клієнтів. Однак очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не тільки різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а і шляхом впровадження сучасних комп'ютерних та інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість цієї взаємодії між банком та клієнтом, що в свою чергу сприяє довготривалим відносинам між ними.

Перевагами роботи системи Інтернет-банкінгу є те, що вона:

- виконує операції в режимі On-line;
- працює цілодобово без перерв і вихідних, доступна з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет у будь-якій точці світу; не потребує спеціального програмного забезпечення, лише наявність будь-якого Web-браузера;

- має максимально спрощену процедуру попередньої реєстрації (підключення) та часто безкоштовну довідку (в основному якщо дзвінки виконуються зі стаціонарних телефонів у межах України);
- має механізм взаємної аутентифікації банку і клієнта; забезпечує захист операцій клієнта за рахунок застосування паролів, які зберігаються у системі в зашифрованому варіанті;
- виконує постійний контроль цілісності і достовірності переданої інформації;
- використовує механізм Електронного цифрового підпису (ЕЦП) клієнта під усіма фінансовими документами; забезпечує зворотний зв'язок для висловлення побажань з приводу роботи системи Інтернет-банкінгу.

В українських банках, які впровадили Інтернет-банкінг, переважають такі види Інтернет-послуг, як: відкриття рахунків, запит залишків за рахунком; грошові перекази; отримання виписок за рахунками; здійснення будь-яких видів платежів; оформлення депозиту; конвертація валюти; додаткові послуги по платіжним карткам.

Слід зазначити, що в Україні хоча і впроваджено послугу оформлення кредиту через Інтернет-банкінг, але вона майже не пропонується клієнтам через високий ступінь ризикованості. Також на сьогоднішній день не набули поширення такі послуги, як Інтернет-еквайринг та хеджування валютних ризиків, які широко розповсюджені в практиці іноземних банків.

Досить цікавим, на наш погляд, є така послуга як On-line підтримка клієнта, яка останнім часом набуває все більшого поширення серед користувачів системи дистанційного банківського обслуговування.

Мета On-line підтримки – оперативне вирішення проблем клієнтів в системі Інтернет-банкінгу через чат чи програми відеозв'язку, за допомогою яких клієнт може поспілкуватися з представником банку, отримати відповіді на питання та здійснити необхідні операції. Необхідно підкреслити, що разом із розвитком Інтернет-технологій удосконалюються і впроваджуються захисні програми, які попереджують ризик Інтернет-махінацій або збоїв у мережі, та гарантують

цілісність зберігання коштів на рахунках та під час проведення будь-яких операцій через Інтернет-мережу. Саме ця проблема і відлякує багатьох клієнтів від даного типу банківських послуг.

Отже, Інтернет-банкінг для України є одним з найбільш перспективних ринків розвитку банківської системи.

Інтернет-банки надають майже весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; усі розрахунки в системі Інтернет-банкінг проводяться в режимі реального часу, клієнту не потрібно мати спеціальних знань, щоб керувати своїм Інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово.

Використання системи Інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи. Разом з цим існує ряд чинників, які стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні, а саме:

- обмеженість доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості; відсутність навичок користування у населення;
- низький рівень захисту інформації в даній сфері;
- недостатня законодавча та нормативна база.

Тому основним завданням для українського Інтернет-банкінгу, на сьогоднішній день, є завоювання довіри клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті. Звернути увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій.

Крім цього, важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу повинна стати розробка фінансових і законодавчих документів, які б ефективно регулювали і підтримували систему Інтернет-банкінгу в Україні.

Проведені дослідження в галузі розвитку Інтернет-банкінгу дають змогу зробити такі висновки:

- дана система обслуговування є дуже перспективною на ринку України, системи інтернет-банкінгу на сьогодні надають майже весь спектр послуг, які доступні безпосередньо через відділення;
- система зручна для багатьох клієнтів, враховуючи сучасний ритм життя.

Для банків теж є свої переваги:

- можливість автоматизувати роботу операціоністів банку;
- зменшити собівартість послуг;
- зменшити обсяг паперової роботи;
- підвищити якість обслуговування клієнтів.

Аналіз стану наявних та можливих проблем, а також шляхів розвитку дозволяє сформулювати такі рекомендації:

1. Основне завдання сучасного дистанційного банківського обслуговування це охоплення більшого кола клієнтів. Для цього банкам потрібно зосередити велику увагу в даній сфері: збільшувати кількість сервісів, посилювати їх доступність та якість, надавати клієнтам аналітичні відомості про обіг їх коштів з метою забезпечення підвищення ефективності управління капіталами клієнтів.

2. Потрібно мати чіткий план, стратегію розвитку Інтернет-банку – це в свою чергу забезпечить високий рівень продуктивності системи та швидкий її розвиток.

3. На законодавчому рівні потрібно урегульовувати багато питань, що стосуються подібних систем, та змінювати це ж саме законодавство враховуючи темпи розвитку нових технологій.

У подальшому дослідження буде зосереджене на побудові дистанційної системи банківського обслуговування з урахуванням проведеного аналізу функціонування подібних систем на українському ринку банківських послуг. Передусім в системі буде реалізовано такі сервіси, які забезпечують підтримку прийняття рішень клієнтом з управління власним капіталом: можливість прогнозування руху фінансових ресурсів клієнта, планування надходжень і витрат тощо.

На нашу думку, найбільш цікавими банківськими інноваціями, які могли б бути започатковані в Україні в дистанційному банківському обслуговуванні слід уважати:

- депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія), який побудований за принципом соціальної мережі – треба зареєструватися, виставити цілі, на які призначено вклад, запросити друзів. Такий вклад носить дуже конструктивний характер – людині прищеплюється звичка постійно усвідомлювати свої потреби та визначати засоби їх досягнення;

- проект Keep the change від Bank of America – у процесі покупки банк округлює суму, а різницю залишає клієнту на окремому ощадному рахунку;

- CIBC Bank (Канада) створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд» у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому при здійсненні покупки або оплати рахунку в ресторані клієнт обирає потрібну йому кнопку і здійснює платіж;

- сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Oborau, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank. Суть його полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати прізвище, банк та номер рахунку. Все, що потрібно, – зареєструватися в проекті P2P-переказів і відправити гроші парою натиснень кнопок на телефоні. Якщо телефон уже є в системі і він прив'язаний до рахунку в банку, то гроші придуть прямо на нього, а якщо номера в системі немає, то рахунок буде відкрито автоматично.

Беручи до уваги зарубіжний досвід подальший розвиток інтернет-банкінгу в Україні буде обумовлено декількома чинниками:

1. Наявність доступу до мережі Інтернет в регіонах.
2. Зростання рівня фінансової грамотності населення.
3. Розвиток законодавства у сфері документообігу.

Проблеми на шляху розвитку дистанційного банкінгу в Україні дійсно існують, але відчутні також і позитивні тенденції, що й надалі сприятимуть

подальшому розвитку нових технологій. Україна не може бути поза процесами, що йдуть в усьому світі. І українська банківська система не може йти якимось іншої шляхом, ніж 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 дозволить 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. Крім того, враховуючи недостатній рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, впровадження сучасних систем обслуговування може привернути увагу населення до банків своєю зручністю, економічністю, швидкістю. Сьогодні ті банки, що не розвиваються в цьому напрямку оперативного, можуть відстати настільки, що ризикують втратити свою привабливість і клієнтів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У третьому розділі дипломної роботи проаналізовано перспективи дистанційного банківського обслуговування тому можна зробити такі висновки:

1. В провідних країнах світу віддалене банківське обслуговування розвивається швидше і впроваджується перспективніше ніж України. Головними причинами цього є: нормативно-правове забезпечення розвинутих зарубіжних країн, таких як США, Данія, Швейцарія та інших, розвивається прямо пропорційно інформаційним технологіям банку; фінансова грамотність населення в порівнянні з Україною показує дуже високі результати; стабільність та розвиток економіки провідних країн – одна із найважливіших умов, адже часто банки в Україні через кризові явища не вкладають у інноваційні продукти для банку, а використовують старі програми і недосконале програмне забезпечення; зменшення витрат – в Америці скоротилася кількість відділень та філій, що значно зменшило рівень витрат на робочий персонал та техніку.

2. Нормативні документи, які регламентують заходи українських банків щодо ідентифікації клієнтів та вивчення їх операцій, не враховують багатьох аспектів дистанційного банківського обслуговування і потребують доробки, зокрема, для забезпечення можливостей здійснення заходів відповідно до запропонованої удосконаленої моделі дистанційного банківського обслуговування. Запропонована система додаткових заходів щодо ідентифікації і вивчення клієнтів може бути впроваджена у здійснювані українськими банками процеси дистанційного банківського обслуговування відповідно до запропонованої удосконаленої моделі віддаленого банкінгу, що передбачатиме основу для обслуговування будь-якого виду дистанційного обслуговування.

3. Щоб збільшити рівень впровадження дистанційного обслуговування треба збільшити довіру клієнтів до послуг банку, які відбуваються поза його межами, зменшити ризики, які можливі при віддалених каналах обслуговування клієнтів, впроваджувати нові технології, які широко використовуються в провідних країнах світу.

4. Варто наголосити, що основними шляхами розвитку дистанційного банківського обслуговування є покращення системи гарантування безпечності платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів, покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу, створення умови для масового запровадження системи цифрових підписів, які дозволятимуть безпомилково ідентифікувати особу; розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більш адаптованих до електронного способу надання; потрібно вжити нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу. Важливим є заохочення клієнтів до обслуговування через дистанційні канали, збільшити довіру бо банку і до банківської системи загалом.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі зроблено теоретичні узагальнення та запропоновано вирішення окремих наукових проблем щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні. Це дало змогу сформулювати низку теоретичних і практичних висновків:

1. Дистанційне банківське обслуговування – термін, який визначає обслуговування клієнтів, на основі наданих ними розпоряджень поза межами банку. Дистанційне обслуговування клієнтів полягає у віддаленому доступі від банку, передбачаючи певні елементи доступу, такі як ком'ютер, телефон, інтернет, електронна пошта чи смартфон.

Основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телебанкінгу тощо. Онлайн технології дозволяють значно зекономити для банку фінансові ресурси за рахунок значного зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщення, зменшення кількості персоналу, а відповідно зменшення витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи. Важливим аспектом у обслуговуванні клієнта є поєднання дистанційного обслуговування та традиційного, так як традиційне не дає такого спектру послуг, як віддалене, а у віддалене обслуговуванні не дозволяє зробити усі необхідні послуги для клієнта і передбачає, появу у банку.

Основними перевагами використання дистанційного банківського обслуговування є зручність, простота, змога користуватися послугами у будь-який час у будь-якому місці. Основними недоліками можна назвати : недостатня захищеність операцій через дистанційні канали обслуговування, незахищеність від несанкціонованого втручання, немає чіткого регулювання нормативно-правового регулювання між банком і клієнтом, обов'язково дистанційне обслуговування проводиться через засоби доступу – банкомати, телефон чи комп'ютер.

2. На сьогоднішній день найбільш розповсюдженою дистанційною банківською технологією є Internet-banking, яка включає в себе наступні послуги: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, WAP-banking, Web-banking та обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) і засобів банківського самообслуговування. Інтернет-банкінг є логічним продовженням таких різновидів віддаленого банкінгу, як PC banking (доступ до рахунку за допомогою персонального комп'ютера, який здійснюється завдяки прямому модемному з'єднанню з банківською мережею), telephone banking (обслуговування рахунків за телефоном) та videobanking (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку).

Використання електронної системи обслуговування, як і будь-якої іншої, провокує появу специфічних ризиків та посилення традиційних ризиків, реалізація яких може негативно відобразитися на фінансовій стабільності та діловій репутації банку на ринку фінансових послуг. На основі проведеного дослідження було з'ясовано, що зараз не існує єдиної системи класифікації ризиків електронного банкінгу, навіть в тих країнах, де запровадження системи дистанційного обслуговування відбулося набагато раніше, ніж на території нашої держави.

Зауважимо, що запровадження інноваційних форм дистанційного обслуговування не породжує нові ризики, а лише розширює профіль традиційних ризиків та створює нові джерела їх виникнення. До основних ризиків, профіль яких значно розширюється в умовах функціонування електронного банкінгу належать: стратегічний, операційний, правовий, репутаційний ризики та ризик ліквідності. Електронні форми обслуговування створюють низку специфічних причин, які провокують їх появу. Варто відмітити, що вищезазначені ризики тісно взаємодіють і є взаємозалежними, що вказує на важливість їх вчасної ідентифікації та подальшого управління ними. Процес їх ідентифікації, оцінки та методика їх нівелювання залишається потенційним напрямком подальших наукових досліджень.

3. Еволюція дистанційного обслуговування пройшла декілька етапів, від «домашнього банкінгу» до використання смартфона як засобу платежу.

Рівень впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні досягнуло 65 %, 21, 6 мільйонів осіб використовують дистанційні канали надання банківських послуг.

Найновішою тенденцією розвитку дистанційного обслуговування є використання смартфона, який маючи, в собі мобільний додаток дозволяє здійснювати практично будь-які банківські послуги.

На даний час українці лише освоюють електронні канали дистанційного обслуговування, і відбувається повільний перехід від традиційного обслуговування до дистанційного.

4. В Україні віддалений банкінг характеризується відсутністю фундаментальної законодавчої бази для регулювання зазначених напрямів діяльності, а саме: існування суперечностей щодо захисту персональних даних та забезпечення гарантії якості та безпеки відповідних операцій, стандартизації засобів та принципів.

5. Розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Кожна з форм дистанційного банкінгу характеризується як перевагами, так і недоліками, проте найбільшої популярності та розповсюдження в розвинутих країнах набули інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Саме ці форми дозволяють клієнтам цілодобово, з будь-якої точки планети, в зручний для клієнта час контролювати стан рахунків та здійснювати широкий спектр банківських операцій.

Дистанційне банківське обслуговування, як один із способів надання банківських послуг, набув широкої популярності в розвинутих країнах та поступово захоплює український фінансовий-кредитний сектор. Виявлена тенденція пояснюється низкою переваг цього виду надання банківських послуг як для банківських установ, так і для споживачів їх послуг.

6. Методологічні підходи дають змогу обґрунтовано оцінити ефективність впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування.

Доведено, що для отримання об'єктивної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банкінгу мають комплексно використовуватися різні підходи і проводитися системний аналіз отриманих результатів. Перспективним є використання економіко-статистичних методів, теорії трансакційних витрат. Побудована регресійна модель та розраховані трансакційні витрати загалом по банківській системі та за групами банків підтвердили наявність позитивного впливу використання дистанційного обслуговування на ефективність та розвиток банків.

7. Розвиток дистанційного обслуговування в Україні, порівняно з західними країнами відстає. Наприклад, кількість користувачів Інтернету, в Україні в рази менша ніж в зарубіжних країнах. В провідних країнах світу клієнти повністю використовують усі можливі аспекти віддаленого банкінгу. Дуже часто клієнти використовують інтернет як інформаційну мережу або зручний канал для ділового листування. Друга характерна особливість це відсутність належної законодавчо-нормативної бази, що дозволяла б здійснювати всі банківські операції віддалено.

Водночас упровадження систем дистанційного обслуговування не завжди можна оцінити за допомогою прямих економічних і фінансових показників. Часто застосування нових електронних сервісів і онлайн-банкінгу дає банку якісні зміни самого банку, що позначається на лояльності клієнтів через більшу задоволеність отриманими послугами та сервісом. Для оцінки таких змін потрібні не тільки кількісні оцінки прямого ефекту, але й якісні оцінки непрямого ефекту впровадження дистанційного обслуговування.

8. Чинники, які гальмують розвиток дистанційного обслуговування: відсутність законодавчих актів, які регулюють відносини між банками та їхніми клієнтами в процесі використання електронного банкінгу; низький рівень довіри частини клієнтів (особливо серед людей похилого віку) до технологічних

інновацій; відсутність швидкісного доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості.

Також вагомим чинником гальмування розвитку інноваційних форм дистанційного банківського обслуговування є фінансово-політична нестабільність в Україні, яка негативно відображається на фінансовій стабільності банківського сектору та створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, що призводить до ліквідації банківських установ та виходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг. За таких умов частка банків, які активно інвестують у розробку прогресивних форм надання банківських послуг, в нашій державі досі залишається досить незначною.

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. А вже 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 відділень, 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 прагнуть

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 залучать найбільше число клієнтів вже сьогодні зможуть з оптимізмом дивитися в майбутнє.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л. А. Інноваційні підходи до залучення депозитів банками як основного джерела фінансування [Текст] / Л. А. Аврамчук, І. С. Сьомкіна // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Сер. : Економіка, аграрний менеджмент, бізнес. – 2013. – Вип. 181(2). – С. 10-14.
2. АгроКомБанк зустрічає весну з мобільним банкінгом від CS [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking
3. Адамик Б. П. Центральний банк і грошово-кредитна політика : підручник / Б. П. Адамик. – [2-ге видання, доп. і переробл.]. – К. : Кондор, 2011. – 416 с.
4. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівці в Україні. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>
5. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.prostobankir.com.ua
6. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
7. Банківські операції: Підручник [Текст] / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. – 696 с.
8. Власова І. В. Сутність та визначення інновацій як економічної категорії: теоретичний аспект [Текст] / І. В. Власова // Економіка та підприємництво: зб. наук. праць молодих учених та аспірантів / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»; відп. ред. С. І. Дем'яненко. – 2013. – Вип. 22. – С. 12–18.

9. Гаврилишин Н. М. Проблеми та перспективи розвитку банківського сектора України / Н. М. Гаврилишин [Електронний ресурс]. - Режим доступу : http://www.rusnauka.com/21_NNP_2010/Economics/70564.doc.htm.

10. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.

11. Дзюблюк, О. В. Управління ліквідністю банківської системи України : монографія / О. В. Дзюблюк, В. Я. Рудан. - Тернопіль : Вектор, 2016. - 290 с.

12. Дзюблюк О. Іноземний капітал у банківській системі України: вплив на розвиток валютного ринку та діяльність банків / О. Дзюблюк, О. Владимир // Вісник Національного банку України. - № 5. - 2014. - С. 26-33.

13. Дзюблюк, О. Розвиток банківської системи в умовах інтеграції економіки України у світове господарство і лібералізації міжнародного руху капіталу / Олександр Дзюблюк, Любов Прийдун // Світ фінансів. – 2008. – № 2. – С. 8-20.

14. Діденко О.М. Банківські інновації як сучасна концепція розвитку комерційних банків [Текст] // Наука й економіка. – 2011. – № 4 (24). – С. 16 – 19.

15. Дмитров С. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку: [Текст] / С.Дмитров, В.Черняк, О.Кузьменко // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 26–32.

16. Довідка АУБ щодо питання відкриття в Україні філій іноземних банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://aub.org.ua/index.php?option>

17. Другов О. Екологія і перспективи розвитку банківських систем Польщі та України / О. Другов, В. Рисін, І. Сенищ // Вісник НБУ. - 2007. -№ 5. – С.8-11.

18. Єгоричева С. Б. Банківські інновації [Текст]: навч. посіб. / – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208 с.

19. Єгоричева С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст]: монографія / С.Б. Єгоричева; ВНЗ у кооперації «Полтавський університет економіки і торгівлі». – Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с.Єгоричева С. Б. Методичні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках / С.Єгоричева // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 53–57.
20. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій [Текст] / С. Б. Єгоричева // Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]. Економіка. – 2013. – Вип. 22. – С. 32-36.
21. Єгоричева, С. Б. Методологія розробки інноваційної стратегії комерційного банку / Єгоричева С. // Банківська справа. – 2010. – С. 73-84.
22. Єгоричева, С. Б. Теоретичні основи формування банківської інноваційної стратегії / Єгоричева С. // Вісник Університету банківської справи Національного банку України . – 2011. – № 1(10) – С. 208-209.
23. Закон України «Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/433-15>.
24. Закон України «Про Національний банк України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/679-14>.
25. Закон України «Про банки і банківську діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> .
26. Закон України «Про інвестиційну діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>.
27. Закон України «Про інноваційну діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg>
28. Закон України «Про наукову наукову-технічну діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/848-1>
29. Закон України «Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/991-14>

30. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

31. Інтернет-асоціація України (ІНАУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inau.ua>.

32. Інформаційний Інтернет-портал Bankir.Ru [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bankir.ru/>.

33. Керівництво Осло: Рекомендації щодо збору та аналізу даних стосовно інновацій : Питання виміру науково-технологічної діяльності / Український інститут науково-технічної і економічної інформації / Н.М. Григорович (уклад.), Г.О. Андрощук [пер.з англ.та наук.ред.]. – 3-є вид. – К., 2009. — 164с. — ISBN 978-966-479-016-8 (укр.).

34. Коваленко Ю. Формування комплементарної моделі фінансового сектору економіки [Текст] / Ю. Коваленко // Вісник Національного банку України. – 2012. – №7(197). – С. 42–47.

35. Конституція України від 28.06.1996р. (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

36. Корнеєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг [Текст] / В. Корнеєв // Світ фінансів. – Тернопіль : ТНЕУ, 2011. – № 2. – С. 74-81.

37. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків / О. Костюк, О. Костюк // Вісник Національного банку України. - № 6. - 2014. - С. 28-35.

38. Котковський В. С. Інноваційні процеси в сфері банківського кредитування [Текст] / В. С. Котковський, А. А. Гетманенко // Вісник Криворізького економічного інституту КНУ . – 2013. – № 1. – С. 101-104.

39. Кривич Я. М. Вплив інновацій на стратегічний розвиток банку / Я. М. Кривич. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/797/3/4.pdf>.

40. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація / Я. М. Кривич // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. пр. – 2007. – Випуск 22. – С. 104–111.

41. Кривич Я. М. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій / Я. М. Кривич // Банківська система України в умовах глобалізації фінансових ринків [Текст]: збірник тез VII Міжнародної науково-практичної конференції (18-19 жовтня 2012 р.) – Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2012. – С.101–104.

42. Кроксфорд Х. Искусство розничного банкінга. Факты, аналитика, прогнозы [Текст] / Хью Кроксфорд, Фрэнк Абрамсон, Алекс Яблоновски; пер. с англ. Е.И. Недбальская – Минск: Гревцов Паблицер, 2007. – 320 с.

43. Крухмаль О. В. Структура управління інноваційними процесами в комерційних банках / О. В. Крухмаль. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6331/1/Z_T_8_2003.pdf.

44. Лавров Р. В. Змістове наповнення та різновиди інноваційно-фінансових технологій банку [Текст] / Р. В. Лавров // Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 12. – С. 145-148.

45. Мельников, А. О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування [Текст] // Наукові праці МАУП. – 2011. – № 3(30) – С. 134–140.

46. Міщенко В. Базель III: нові підходи до регулювання банківського сектору / В. Міщенко, А. Незнамова // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 4–9.

47. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О. Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8.

48. Науменкова С. В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури: монографія [Текст] / С. В. Науменкова, С.В. Міщенко. – К.: Університет банківської справи, Центр наукових досліджень Національного банку України. – 2009. – 384 с.

49. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс] : Режим доступу : http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm.

50. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://bank.gov.ua>.

51. Офіційний сайт ПАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.alfabank.ua/ua>.

52. Офіційний сайт ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pumb.ua/ua/>

53. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/ua>

54. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.aval.ua>.

55. Пацера М. Проект “Твіннінг” (Twinning) – важливий крок на шляху євроінтеграції України / М.Пацера //Вісник Національного банку України. – 2011. – № 8. – С. 9–11.

56. Перекази «Швидка копійка» – відтепер і в mobile-банкінгу «Ошад24/7». – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/novini/perekazi_shvidka_

57. Петриченко Ю. Частка безготівкових розрахунків збільшиться в 2014 році до 25% – експерти. – 2014. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/chastka_bezgotivkovih_rozrahunkiv_zbilshitsya_v_2014_rotsi_do_25_eksperti

58. Полищук А.И. Банк и клиент: регулирование взаимоотношений и понятийный анализ инструментов обслуживания [Текст] / А.И. Полищук // Банковские услуги. – 2008. – № 3. – С. 11-15.

59. Порада банкіра: банки впроваджують нові способи захисту. Офіційний канал YouTube Телеканалу 24 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=NMVhUfpA6uo>.

60. ПриватБанк надав можливість підключати до Приват24 картки інших банків. – 2013 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua>

61. Просалова В. С. Понятие банковских инноваций и их классификация / О. В. Просалова, А. А. Никитина // Интернет-журнал «Науковедение». – 2013. – №1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://naukovedenie.ru/>.
62. Резниченко Є. Надможливості, доступні кожному, або П'ять інновацій банківського ринку 2013 року-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>.
63. Резниченко Є. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2013 році-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking.
64. Романенко О. Р. Фінанси: підручник 4-те вид. [Текст] / О. Р. Романенко. – К: Центр учбової літератури, 2009. – 312 с.
65. Рудан В. Я. Особливості формування депозитної бази вітчизняних банків та її вплив на ліквідність банківської системи [Текст] / В. Рудан // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє. – 2011. – № 16. – С. 218–228.
66. Рудан, В. Я. Теоретичне обґрунтування сутності банку / В. Я. Рудан // Наука молода : зб. наук. праць молод. вчених Терноп. нац. екон. ун-ту. – Тернопіль, 2014. – Вип. 21. – С. 206-220.
67. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О.Г. Сербина, В. В. Пономар // Молодий вчений. – 2014. – № 3(06). – С. 53-55.
68. Сизонтова Е. 5 необычных инноваций ПриватБанка в городе. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://gloss.ua/story/gloss_news/article.
69. Смовженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України / Т. Смовженко, О. Другов // Вісник Національного банку України. - № 1. - 2008. - С. 16-19.
70. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2014 року. – 2014. – [Електронний ресурс – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti
71. Степанеко В. Ф. Электронные банковские услуги / Валерий Федорович Степанеко. // Финансовый директор. – 2011. – №1. – С. 13–19.

72. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України [Текст] / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки . – 2012. – № 6. – С. 275-282.

73. Стечишин Т. Б. Особливості розвитку банківської системи Чехії: уроки для України / Т. Стечишин // Актуальні проблеми економіки та менеджменту: зб. мат. Міжнар. наук.-практ. конф. – У 2-х частинах. – Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2017. – Ч. 2. – С. 54-58.

74. Стечишин Т. Особливості запровадження нових стандартів Базель-3 для світу і України / Т. Стечишин // Ефективна монетарна політика як необхідна умова стабільного розвитку банківської системи: зб. тез. доп. Міжвузівської наук. конф. студентів та молодих вчених, присвяченої 10-річчю студентського наукового гуртка кафедри банківської справи «Банківський аналітик». – Тернопіль: ТНЕУ, 2011. – С. 174-176.

75. Страхарчук, А. Я. Інформаційні технології та системи в банках [Текст] : Навч. посіб. – К: Знання, 2010. - 515 с. – ISBN 978-966-484-012-2

76. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт [Текст] // Банківські технології. –2014.– №11. – С. 42-47.

77. Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності : монографія / О. В. Дзюблюк, М. Д. Алексеєнко, В. В. Корнеєв [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. - Тернопіль : Осадца Ю. В., 2017. - 298 с.

78. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг [Текст] / В. О. Ткачук // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : «Економічна думка», 2013. – Том 14. – № 2. – С. 43-51.

79. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні / М. Файдула // Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф. – Тернопіль: Вектор, 2017. – С. 194-196.

80. Фінанси : підручник [Текст] / за ред. С.І. Юрія, В.М. Федосова. – 2-ге вид. переробл. і доповн. – К. : Знання, 2014. – 687 с.
81. Цивільний кодекс України [Текст] : прийнятий 16 січня 2003 р. / Верховна Рада України. - К. : Парламентське видавництво, 2003. - 352 с.
82. Чесбро Г. Открытые инновации. Создание прибыльных технологий [Текст] / Г. Чесбро ; пер. с англ. В. Н. Егорова. – М. : Поколение, 2007. – 336 с.
83. Чиж Н. М. Банківські інновації: проблеми та перспективи [Текст] / Н. М. Чиж, М. І. Дзямулич // «Економічні науки». – Серія «Облік і фінанси». – Випуск 9 (33). – Ч. 4. – 2015. – С. 403-411.
84. Шемякіна Н. В. Інституціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України / Н. В. Шемякіна, А.А. Пономаренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cg>
85. Шмігельська, З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток [Текст] / З. Шмігельська // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 34-41.
86. Юхименко П. І. Теорія фінансів / П. І. Юхименко, М. І. Федосов, Л. Л. Лазебник. – Київ: Центр учбової літератури, 2015. – 576 с.
87. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи [Текст] / Т. В. Юхименко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики . – 2014. – Вип. 1. – С. 107-113.
88. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2015. – 162 p.
89. Lewis Steven. Time for bold action: Global banking outlook 2013 // Ernst & Young Report. - 2012. - 40 p.