

## **ДИСТАНЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ВПЛИВ НА РОЗВИТКОК ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ**

Сьогодні без банківської системи та послуг неможливо уявити економіку країни та різні сфери життя населення. Управління своїми коштами, отримання зарплати, грошові перекази за кордон – це лише крапля в морі зручних і затребуваних послуг, які надає своїм клієнтам онлайн-банкінг. У зв'язку зі зростаючими потребами споживачів, а також з підвищеними вимогами до якості сервісу, що надається, банки постійно працюють над створенням нових продуктів і послуг. З нашої точки зору, дистанційне банківське обслуговування (ДБО) – це запровадження банківських послуг та продуктів без потреби відвідання клієнтами офісу банку та безпосереднього контакту з працівниками банку. Таким чином клієнт може сам контролювати рахунки, купувати і продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, проводити безготівкові платежі, переказувати кошти та інше.

За 2014 рік кількість українців, що використовують інтернет-банкінг для управління своїми банківськими рахунками, зросла на 51%, а в 2015 році зростання аудиторії інтернет-банкінгу, що спостерігалось в попередні роки, фактично зупинилось. За даними дослідження e-Finance User Index 2016, інтернет-банкінгом користуються 35,3 млн. чоловік. Кількість користувачів мобільними банками збільшується на 30-40% щороку і буде стрімко рости. На сьогоднішній день інтернет-банком на комп'ютері і мобільним банкінгом користується практично однакова кількість людей [1]. Спостерігається стабільна динаміка зростання саме безготівкових розрахунків: за 2017 рік кількість таких операцій зросла на 30,2%, а обсяг – на 46,2% (у порівнянні з 2016 роком). Минулий рік продемонстрував такий розподіл безготівкових операцій із використанням платіжних карток: найбільший обсяг безготівкових операцій припадає на розрахунки у мережі Інтернет – 38,8%; найбільша кількість – на розрахунки у торговельній мережі – 50,6% [2].

В даний час виділяють три рівня ДБО:

- Інформаційний – сайт банку в Інтернеті, на якому відбиті види і тарифи послуг, що надаються.
- Комунікаційний – двосторонній обмін інформацією за допомогою електронної пошти, інформацію про стан рахунку, виписки за рахунками.
- Повнофункціональний транзакційний – проведення всіх фінансових операцій (крім видачі готівки) [3].

Залежно від того, якими пристроями користується клієнт, ДБО підрозділяється на чотири категорії: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, контакт-центр банку, АТМ.

За технологіями надання послуг ДБО класифікують наступним чином: системи "Банк-Клієнт", інтернет-банкінг, відео-банкінг, телефонний банкінг, термінальний банкінг, мобільний банкінг (WAP-банкінг, SMS-банкінг).

Основні сервіси, які зараз доступні клієнтам в режимі онлайн, наступні:

- інформаційний сервіс – надання інформації та виписком за поточними та картковими рахунками, розсилка повідомлень про проведені транзакції, стрічка новин;
- платіжний сервіс – здійснення регулярних і довільних платежів (починаючи від переказів між своїми рахунками, і закінчуючи платіжками за ЖКГ, стільниковий і віртуальну зв'язок і т.і.);
- сервіс по роботі з поточними, депозитними та картковими рахунками [4].

Дистанційне банківське обслуговування забезпечує банку наступні конкурентні переваги: економія коштів – програма дозволяє знизити річні витрати з обслуговування рахунків в півтора і більше разів; економія часу – менше візитів в банк, і точки самообслуговування; ефективність – менше паперової роботи, оперативне виправлення помилок в платіжних

дорученнях – оперативність передачі даних – відправка платіжних документів протягом декількох хвилин; автоматична перевірка реквізитів документів; застосування шаблонів – збереження бланків для здійснення розрахунків в рублях і іноземній валюті; отримання оперативної інформації про курси валют, нові послуги банку, зміну тарифів і умов обслуговування; постійний контроль стану рахунку; зручний і зрозумілий інтерфейс; доступність і простота доступу.

Поряд з численними перевагами використання дистанційного банківського обслуговування не позбавлене і недоліків: 1) Брак довіри з боку клієнтів до дистанційних операцій. Особливо якщо врахувати той факт, що останнім часом почастишали спроби неправомірного отримання персональної інформації користувачів систем дистанційного банківського обслуговування. 2) При дистанційному банківському обслуговуванні мають місце в основному ризики, пов'язані саме з тим, що банк не передбачив ефективної технології захисту інформації (слабка захищеність інтернету від несанкціонованого доступу. Причини: недоліки операційних систем, програм комунікації та браузерів, людський фактор). 3) Шахраям простіше заволодіти персональними даними клієнта (його телефоном і телефонним номером, ПІН-кодом, CVV-кодом і т. і.), ніж зламувати систему безпеки банку. Ось чому так важливо прислухатися до порад професіоналів і не повідомляти стороннім номери своїх карт, коди і паролі.

На сьогоднішній день зовнішні умови, в яких працює банк, кардинально змінюються: впроваджуються сучасні технології, посилюється конкуренція за клієнтів, регулюються банківські інструменти тощо. Отже, банки стають інноваційними, вони не просто надають фінансові послуги, а впроваджують мобільність. В Україні ми вже спостерігаємо таку тенденцію. Кількість мобільних користувачів та мобільних операцій збільшується. Перевага полягає в тому, що діджиталізація в банківському секторі може в подвійному темпі розвивати економіку. Транзакції відбуваються швидше, стають більш пов'язані між собою та відбувається революція в фінансових інструментах завдяки ІТ. Ми думаємо, для України це чудова можливість, щоб створити нові інструменти, які будуть запускати економіку. Але щоб не відставати, треба інвестувати в кращий людський капітал, бо якість людей сьогодні забезпечує якість продукту в банку. Банківському сектору потрібно вкладатися в інноваційні та високотехнологічні речі. Ті, хто це зрозуміють – залишаться на ринку, ті, хто ні – через деякий час зникнуть.

1. Как меняется аудитория онлайн-банкинга и что в связи с этим делают банки. URL: <https://bankir.ru/publikacii/20170221/kak-menyaetsya-auditoriya-onlain-bankinga-i-cto-v-svyazi-s-etim-delat-bankam-10008616/>.

2. Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України за 2017 рік / Національний Банк України. 2016. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=64347382>.

3. Електронні послуги дистанційного банківського обслуговування. URL: [https://studme.com.ua/112212138854/informatika/elektronnye\\_uslugi\\_distantsionnogo\\_bankovskogo\\_obslyzhvaniya.htm](https://studme.com.ua/112212138854/informatika/elektronnye_uslugi_distantsionnogo_bankovskogo_obslyzhvaniya.htm).

4. Організація і перспективи дистанційного банківського обслуговування юридичних осіб. URL: [http://4ua.co.ua/bank/vb2ad78a4d43b89521216d37\\_2.html](http://4ua.co.ua/bank/vb2ad78a4d43b89521216d37_2.html).