

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра банківської справи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Студента 6 курсу 3м групи
спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа та страхування»
спеціалізації «Банківська справа»

Семеняки
Дмитра
Володимировича

Науковий керівник
канд. екон. наук,

Гербич
Людмила
Анатоліївна

Гарант освітньої програми
д-р екон. наук,
професор

Шульга Наталія
Петрівна

Київ – 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	6
РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	17
2.1 Тенденції розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку в Україні	17
2.2 Оцінювання використання дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі банку АТ «Ощадбанк»	27
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	33
3.1 Стратегічні орієнтири розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні	33
3.2 Перспективи запровадження новітніх форм дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі банку (вказати назву банку)	42
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Актуальність дослідження. Домінуючим глобальним процесом еволюції світової економіки є перехід розвинутих суспільств до ери інформаційної цивілізації, що полягає в постійному оновленні та впровадженні нових сучасних електронних технологій. На думку сучасних вчених, постіндустріальна революція, поширення інформаційно-інтелектуальних технологій піднесли індустріалізацію на вищий рівень розвитку, перетворивши її на вищу форму — глобалізацію економіки і суспільства в цілому. Саме інформаційне суспільство створило умови для виникнення й прискорення глобалізації, забезпечивши швидкість у торгівлі, комунікаціях, інноваціях та у просуванні на ринок. Сучасна економіка є якісно новою. Це — віртуальна економіка. В ній діють свої закони, закономірності, свої суперечності. Виникає новий інтелектуальний простір. 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.

Еволюцію та класифікацію видів дистанційного банківського обслуговування досліджували зарубіжні та вітчизняні науковці: І. Брітченко, О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єрьоміна, І. Красовська, В. Кравець, І. Рогач, І. Міщенко, А. Савченко, І. Новак, С. Цокол, А. Олійник, В. Степаненко та інші визнані учені-економісти. Проте, не дивлячись на значну роль, яку відіграє дистанційне обслуговування у функціонуванні банківської системи та великої кількості праць присвячених даній проблематиці, багато питань щодо розвитку операцій комерційних банків у мережі Інтернет, особливостей та проблем їх організації залишаються недостатньо дослідженими.

Метою дослідження є обґрунтування теоретичних та науково-методологічних засад дистанційного банківського обслуговування клієнтів та розробка рекомендацій щодо його вдосконалення.

- для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- розглянути теоретичні засади дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- дослідити тенденції розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку в Україні;
- оцінити ефективність використання дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі банку АТ «Ощадбанк»;
- розкрити стратегічні орієнтири розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні;
- окреслити перспективи запровадження новітніх форм дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі банку АТ «Ощадбанк».

Об’єкт дослідження: дистанційне обслуговування клієнтів банку та його розвиток в Україні.

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

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження – діалектичний, аналітичний, системного аналізу, економіко-статистичні методи, регресійного аналізу та інші.

Інформаційною базою виступають праці наших вітчизняних вчених та її послідовників а також економістів також і зарубіжних щодо дистанційного обслуговування, результати аналітичних досліджень.

Наукова новизна полягає в удосконаленні теоретичних положень дистанційного банківського обслуговування клієнтів.

Особистий внесок магістра. Випускна кваліфікаційна робота є самостійним завершеним дослідженням автора.

Публікації. Окремі результати дослідження знайшли відображення в науковій статті: Окремі результати дослідження знайшли відображення в науковій статті: Семеняка Д.В. Стан та перспективи дистанційного обслуговування клієнтів банку. *Управління діяльністю фінансових установ:*

зміни стереотипів: зб. наук. ст. студ. денної форми навчання / відп. ред. Н.П. Шульга. Київ: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2019. Ч. 2. 296 с. (С.152-156).

Обсяг та структура роботи. Робота складається з 3 розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на 50 сторінках. В роботі представлено 2 таблиці, 14 рисунків, 5 додатків та використано 45 наукових джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Сучасний динамічний діловий світ неможливо уявити без технологій, які дозволять 24 години на добу, 7 днів на тиждень з будь-якої точки світу здійснювати управління своїм рахунком, купувати та продавати валюту, здійснювати банківські перекази, розміщувати депозити, поповнювати пластикові картки, дізнаватись про залишки на рахунку та отримувати виписки, в тому числі за рахунками пластових карток, за будь-якої період тощо. Однією з таких технологій є дистанційне банківське обслуговування (ДБО). Дистанційне банківське обслуговування є одним із пріоритетних напрямів розвитку як світової, так і вітчизняної банківської системи [10]. Це зумовлене все більшою потребою у гнучкому, мобільному здійсненні фінансових операцій з боку фізичних та юридичних осіб, які мають справу із фінансовими інструментами.

Дистанційна банківська послуга - це банківська послуга, надана за допомогою використанням електронних каналів доставки. Під електронним каналом доставки дистанційних банківських послуг у цьому випадку потрібно розуміти певне технологічне рішення на базі сучасних засобів комунікації (Інтернет, мобільний, стаціонарний зв'язок, різні мережеві з'єднання і т.д.)

У такому випадку, під дистанційним банківським обслуговуванням можна розуміти певний набір дистанційних банківських послуг надаються клієнту з використанням різних електронних каналів доставки і зібраних в одній єдиній системі для кожного з каналів. Кожен окремий канал при цьому може дублювати і доповнювати інші. Тлумачення термінів, що визначають сутність та види дистанційного банківського обслуговування в науковій літературі, наведено в дод. А.

Існує вже приблизно півтора десятка основних варіантів ДБО на основі різних телекомунікаційних систем чи інформаційно-комунікаційних мереж, починаючи з багатофункціональних банкоматів та POS - терміналів і закінчуючи інтернет-банкінгом та технологіями мобільного банкінга, що використовує

безпроводну мережу для доступу до Інтернету через WAP-, SMS-, GPRS-, WI-FI і т. п. банкінгу

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.

З точки зору маркетингу, важливо відзначити, що клієнт стає більш незалежним від одного банку, може швидко підключатися до мережі багатьох фінансових установ, легко порівнювати умови, якість сервісу.

На рис.1.1 наведено канали дистанційного банківського обслуговування.



Рис.1.1 Канали дистанційного банківського обслуговування [34]

Основними найбільш популярними видами дистанційного банківського обслуговування в Україні є такі:

- клієнт-банк (переважно для корпоративних клієнтів)
- Інтернет-банкінг

- банкомати.

Усі ці канали дозволяють додавати функції управління рахунком до інформаційного обміну. Банкомат виконує переважно функції касира. У розвинених країнах велике поширення одержали, крім зазначених вище, такі канали, які поступово розповсюджуються і в Україні:

- по телефону через оператора (операторський центр — контакт-центр);
- кіоски й пристрої самообслуговування, банківські термінали й принтери, пристрої для проведення електронних переказів коштів;
- інтерактивне телебачення;
- мобільні пристрої, що використовують протокол WAP (Wireless Application Protocol — протокол додатків бездротового зв'язку), мобільні телефони стандарту GSM із вбудованим браузером Інтернет.
- надання банківських продуктів і послуг із застосуванням електронних каналів обслуговування в Україні, як і в Росії, найчастіше здійснюється за таким формами:
 - банкомати й POS-термінали (point of sale), тобто операції із застосуванням платіжних карток;
 - пряме з'єднання персонального комп'ютера клієнта з банківським сервером по модему («клієнт-банк»);
 - по телефону із застосуванням генератора голосових повідомлень - телефонний автоінформатор;
 - з використанням персонального комп'ютера й мережі Інтернет.

Впровадження системи “клієнт - банк”, або комп'ютерного банкінгу (PC-banking) в Україні, стало однією з перших вдалих спроб українських банків з поліпшення обслуговування клієнтів та удосконалення власної роботи за допомогою автоматизованих систем. Спеціалісти стверджують, що таку систему банки України почали використовувати на початку 90-х років XX ст. Беручи до уваги складні економічні умови того часу, а головне, практично відсутність розвинутого ринку комп'ютерної техніки, система “клієнт-банк” стала своєрідним “проривом” у банківській справі. До речі, відсутність нормативно-правової бази для використання електронного цифрового підпису не стала тоді перешкодою на шляху широкого розповсюдження цієї послуги в нашій країні.

Система “клієнт-банк” є програмно-технічним комплексом, який реалізує доступ клієнта до автоматизованої системи банку за допомогою персонального комп’ютера, здійснюваним за допомогою прямого з’єднання з банківською мережею з використанням модему. Наявність такої системи дає змогу клієнту, не виходячи з офісу, відправити до банку платіжне доручення, оперативно отримати інформацію щодо проходження платежу, стану поточного рахунку, а також документів, проведених за рахунком у будь-який момент часу. Отже, основною функцією системи “клієнт-банк” є надання можливості клієнту – юридичній особі, наприклад підприємству, здійснювати платежі зі свого поточного рахунку в банку з власного офісу, не відвідуючи банківської установи. Це важливо насамперед для підприємств, які територіально знаходяться далеко від банку, та для тих, хто здійснює багато оперативних платежів. Крім того, система “клієнт-банк” має ряд інших можливостей, які, зокрема, дозволяють:

- проводити безготівкові платежі, не відвідуючи банківської установи, з робочого місця в офісі, обладнаного персональним комп’ютером із встановленим необхідним програмним забезпеченням;
- оперативно відстежувати наявні грошові кошти на поточному рахунку та контролювати їх рух;
- отримувати виписки з поточного рахунку, а також дані щоденних офіційних курсів НБУ;
- вести довідник своїх контрагентів за платежами та довідник призначення платежу, що дозволяє швидше формувати платіжні документи. При цьому, зникає необхідність заносити інформацію до кожного документа – готовий шаблон переноситься до платіжного документа з довідників;
- робити архівні копії оброблених документів та переглядати документи з архіву;
- обмінюватися з банком нерегламентованими повідомленнями та завантажувати файли, передані банком, а також передавати власні файли; отримувати від обслуговуючого банку повідомлення про нові банківські послуги, поточні відсоткові ставки за кредитами та депозитами, а також іншу інформацію.

Переваги та недоліки впровадження системи «клієнт-банк» для банку наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Переваги та недоліки впровадження системи «клієнт-банк» для банку [34]

Переваги	Недоліки
Економить час операціоністів на приймання та обробку документів клієнтів	Потребує витрат на придбання або створення системи, її впровадження та навчання співробітників банку
Дозволяє уніфікувати роботу з документами клієнтів та забезпечує їх різною довідковою інформацією	Потребує витрат на обслуговування (у тому числі й каналів зв'язку з високою пропускнуою спроможністю при обслуговуванні великої кількості клієнтів)
Є потужним фактором у конкурентній боротьбі за клієнтів	-
Дозволяє отримувати додаткові кошти у вигляді плати за використання системи клієнтами	-

Переваги та недоліки впровадження системи «клієнт-банк» для клієнта наведено в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

**Переваги та недоліки впровадження системи «клієнт-банк»
для клієнта [34]**

Переваги	Недоліки
Дозволяє працювати зі своїми рахунками, не виходячи з офісу	Іноді потребує додаткового обладнання та більш високої кваліфікації користувачів комп'ютера
Забезпечує більш повний захист інформації про рахунки порівняно з факсом або телефоном	Часто потребує деякого часу для перекваліфікації співробітників для роботи з електронними документами
Дозволяє отримувати різноманітну довідкову інформацію з банку в єдиному зв'язаному вигляді	Як правило, банки стягують плату за користування такою системою
Дозволяє клієнту обирати банк, не звертаючи особливої уваги на територіальне розміщення	-

Інтернет-банкінг представлений спеціалізованими Інтернет-банками та різновидом обслуговування клієнтів у традиційних банках. У західній спеціальній банківській літературі та практиці широко застосовуються такі його синоніми, як «home banking», «web banking», «distant banking», «direct banking». Більшість банків започаткували програми дистанційного обслуговування під оригінальними назвами [31].

Інтернет-банк відрізняється від системи «Банк-клієнт» тим, що при комп'ютерному банкінгу доступ до рахунка здійснюється за допомогою

персонального комп'ютера, за допомогою прямого модемного з'єднання з мережею банку й/або Інтернет, тобто для організації робочого місця буде потрібно будь-який комп'ютер, телефон і модем без унікального програмного забезпечення.

Система «Інтернет-банкінг» дозволяє управляти рахунками як у національній, так і в іноземній валюті й одержувати всю необхідну інформацію про рух коштів по них у будь-якій точці світу. Можливі такі варіанти:

- у режимі on-line (через мережу Інтернет)
- у режимі off-line за допомогою комп'ютерного банкінгу (у випадку обмеженого доступу до Інтернету або його відсутності)
- за допомогою WAP-банкінгу з мобільного телефону (перегляд поточного стану рахунка) [31].

Як правило, клієнт працює через Web-броузер, а Web-сервер встановлено у банку. Клієнт може увійти в систему з будь-якого віддаленого терміналу світової мережі.

Деякі банки пропонують своїм клієнтам обмежену версію Інтернет-банкінгу.

Наприклад, клієнти можуть бачити лише виписку з рахунка на сайті банку. Якщо клієнт не має доступу до Інтернету, то банк може запропонувати клієнту доступ до сайту банку, безкоштовне користування комп'ютером з підключенням до Інтернету у філії або з використанням електронної пошти, значно дешевшої від звичайних провайдерів Інтернету.

Фінансові інформаційні портали є сполучною ланкою між пристроями доступу й постачальниками фінансових послуг. Портили забезпечують доступ споживача до цілого спектра постачальників. (Для користувачів ця послуга зазвичай безкоштовна - портили одержують комісію від постачальників послуг, до яких користувач звернувся через портал).

Фінансові агрегатори надають споживачам можливість порівнювати різні фінансові послуги (наприклад, кредити й позики, страховки й т. ін. від різних постачальників). Їхнє основне завдання — «зібрати до купи» певні види послуг, інформацію про рівень попиту та пропозиції на конкретному ринку або в певній галузі, публікуючи її на своїх web-сайтах. Тим самим вони зменшують асиметричність ринкової інформації й сприяють вирівнюванню цін від різних

постачальників. їхні доходи також слуг. Серед фінансових агрегаторів одержали поширення «агрегатори рахунків» і «агрегатори фінансових продуктів» [31].

Наприклад, сучасний банк пропонує клієнтам цілодобовий, без вихідних, швидкий доступ до своїх рахунків (у цьому банку), контроль залишків по рахунках, переказ коштів з одного свого рахунка на інший (у т.ч. купівля/продаж валюти, поповнення рахунків пластикових карток), переказ коштів на рахунки фізичних і юридичних осіб, відкриття й закриття депозитів; оплату комунальних послуг, послуг Інтернет-провайдерів, операторів зв'язку тощо. При підключенні підсистеми «Електронний брокер» клієнт може купувати та продавати цінні папери на біржі.

Інтернет-банки не мають філій і відділень, більша частина їхніх операцій автоматизована, і, відповідно, вони не несуть значних витрат на оплату праці та споруд. Для готівкових операцій Інтернет-банки укладають угоди зі звичайними банками про касове обслуговування своїх клієнтів або використання мережі банкоматів. Віртуальні банки відкрито й агресивно просувають своїм існуючим та потама, - це, зокрема, економія операційних витрат на утримання філій, що дозволяє їм працювати на значно меншій процентній маржі.

Інтернет-банки зазвичай мають більш високі ставки по рахунках і низькі тарифи на обслуговування рахунків. Так, середня ставка депозитів у звичайних банках на 1-2 пункти нижче порівняно з Інтернет-банками, а середня вартість річного обслуговування рахунка - відповідно 3,08 % й 1,3 %. Більшість європейських Інтернет-банків є дочірніми підприємствами традиційних банків, а Інтернет-банки США в більшості випадків входять до складу фінансових конгломератів.

Поява та динамічний розвиток Інтернету викликали сумніви щодо доцільності взагалі відмовитися від філіалів і актуалізували ідею створювати віртуальні банки.

Однак практика спростувала цю тенденцію - і навіть суто віртуальні банки почали відкривати свої офіси, а деякі створили свою мережу банкоматів для підтвердження своєї фізичної присутності. Переваги і недоліки цифрового банківського обслуговування наведені в табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Переваги і недоліки цифрового банківського обслуговування [33]

Переваги	Недоліки
<i>Для банку</i>	<i>Для банку</i>
Економить час працівників фронт-офісу на приймання та обробку документів клієнтів	Потребує витрат на придбання або створення системи, її впровадження та навчання співробітників банку
Дозволяє уніфікувати роботу з документами клієнтів та забезпечує їх різною довідковою інформацією	Потребує витрат на обслуговування (у т. ч. каналів зв'язку з високою пропускнуою спроможністю при обслуговуванні великої кількості клієнтів)
Виступає потужним фактором у конкурентній боротьбі за клієнтів і дозволяє продавати додаткові послуги	Ризик здійснення шахрайств через онлайн-банкінг
Дозволяє отримувати додаткові доходи шляхом оплати за використання системи клієнтами	Розбіжності в законодавстві щодо ідентифікації клієнтів через дистанційні канали доступу
Скорочує адміністративні витрати: на персонал, приміщення тощо	
<i>Для клієнта</i>	<i>Для клієнта</i>
Дозволяє працювати зі своїми рахунками не виходячи з дому, офісу тощо	Іноді потребує додаткового обладнання та більш високої кваліфікації користувачів електронних пристроїв
Дозволяє отримувати різноманітну довідкову інформацію з банку в єдиному зв'язаному вигляді	Зазвичай, банки стягують плату за використання такої системи
Дозволяє обрати банк, не звертаючи особливої уваги на його територіальне розміщення	Ризик втрати коштів від різного роду шахрайських операцій
Економить час на обслуговування	

Телефонне банківське обслуговування - окремий варіант дистанційного обслуговування, проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, переданих клієнтом по телефону за участю або без участі оператора-телефоніста й із проходженням установленної процедури передачі дистанційних розпоряджень

На Заході - це найпоширеніший різновид дистанційного банкінгу, зокрема використання системи комп'ютерної телефонії. З погляду мобільності вважається дуже зручним, оскільки для того, щоб скористатися послугами банку, досить мати під рукою телефон: мобільний або простий з можливістю тонального набору номера.

Так, телефонія американської фінансової корпорації Wells Fargo - Phone Banksм складається з 11-ти контакт-центрів, які обслуговують 23 штати, де працює банк; у штаті центрів 4 тис. «телефонних» банкірів, посадовців та

менеджерів, що надають послуги та продають їх у відповідь на понад 20 млн. звернень клієнтів кожного місяця [31].

У телебанкінгу можливі 2 варіанти: коли клієнт прямо спілкується з комп'ютером та коли клієнт спілкується безпосередньо з оператором.

У першому випадку за допомогою певної комбінації клавіш можна миттєво довідатися, скільки грошей на рахунку, які процентні ставки або котирування акцій на ринку, а також переказати гроші тощо. Робота можлива у двох режимах: у режимі автовідповідача система «відповідає» на сигнали модему, телефону і факсу; або система автоматично спрацьовує при зміні стану рахунка клієнта й передає йому повідомлення на модем, телефон, факс або пейджер. Другий режим особливо популярний серед клієнтів, для яких важливо контролювати надходження грошей на свої рахунки.

У другому випадку - у формі контакт-центрів (call-centre) - при надходженні дзвінка клієнта на екран комп'ютера у оператора в банку виводяться дані про рахунок клієнта. Отримані в результаті діалогу клієнта й оператора дані в реальному часі вводяться в операційну систему банку.

Послуга дистанційного керування рахунком дозволяє проводити комунальні платежі з карткового рахунка зі звичайного телефону з тональним набором. Утім наявність платіжної картки не завжди є неодмінною умовою для проведення платежів по телефону. Досить бути клієнтом банку: фізична особа підписує з ним договір на відкриття поточного рахунка, в якому необхідно вказати «адресність» рахунка - ЖЕК, «Укртелеком», навчальний заклад і т. ш. На ці рахунки надалі й Будуть пересилатися кошти. У середньому за такий сервіс банки беруть 6-10 грн. на місяць. Крім місячної плати вони можуть стягувати по 1 грн за кожен платіж (або скасування платежу через оператора) і 10 грн - за заміну пароля [31].

Мобільний банкінг - це система цілодобового контролю за рухом коштів по картковому рахунку за допомогою SMS-повідомлень на мобільний телефон або через WAP-протокол. Схема користування мобільним телефоном для розрахунків карткою є дуже простою: клієнт набирає зі свого мобільного телефону цифровий код, негайно його телефонний апарат з'єднується з банкоматом, клієнт набирає додаткову команду і переводить кошти з

корпоративного рахунка на рахунки в інших банках для оплати за комунальні послуги.

WAP - це засоби одержання доступу до ресурсів Інтернет за допомогою мобільного телефону, без чого клієнти не могли б скористатися з додаткових можливостей, таких як комп'ютер або модем. WAP (Wireless Application Protocol) — це протокол, або технічний стандарт, що описує спосіб, за допомогою якого інформація з Інтернет передається на невеликий дисплей мобільного телефону. На сьогоднішній день в Україні послуги WAP-доступу надають більшість операторів [34].

Дана послуга дозволяє клієнтам (абонентам) оплачувати свої витрати за допомогою телефону GSM і банківської платіжної картки. Використовуючи свої мобільні телефони й банківські платіжні картки, безпосередньо з телефону GSM клієнти (абоненти) мають можливість управляти. Таким чином, можна стверджувати проникло у всі галузі сучасної комунікації, що ДБО дозволяє керувати банківським рахунком будь-де. Це надає клієнту незалежність від філіалів та офісів банку. З розвитком Інтернету та мобільного зв'язку з'явилася можливість використання дистанційного банкінгу таких видів як Інтернет-банкінг та мобільний банкінг, що в свою чергу мають багато функціональних можливостей. Отже дистанційне обслуговування клієнтів у банках можна гнучко підлаштовувати під потреби клієнта та його можливості.

Виникнення додаткових джерел і факторів банківських ризиків викликається впровадженням інформаційних технологій, заснованих на розподілених комп'ютерних системах, нерідко використовують до того ж принципи «відкритих систем» і універсальних протоколів мережевої та міжмережевої взаємодії.

Технологія дистанційного банківського обслуговування, що дає змогу клієнту отримувати банківські послуги, не відвідуючи офіс банку, існує ще з початку 80-х років, коли банки Західної Європи розпочали активну конкуренцію за залучення нових клієнтів. У листопаді 1982 р. як новий фінансовий продукт була анонсована система Homelink, створена Банком Шотландії спільно з телефонною компанією British Telecom. Уперше послуга була впроваджена в будівельному товаристві Nottingham Building Society і стала застосовуватися з середини 1983 р. [13]

Надані банком дистанційні послуги умовно можна класифікувати за кількома критеріями, які докладно представлені в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Класифікація дистанційних банківських послуг за критеріями [40]

Критерії класифікації	Тип послуг що надаються
Канал доставки запитуваної послуги	Інтернет(включаючи системи Клієнт-Банк), мобільний зв'язок, стаціонарний телефон, пристрої самообслуговування
Суб'єкти, які споживають послуги	Юридичні особи Фізичні особи
Види наданої інформації або можливих операцій	Загальна інформація Пасивні запити Активні операції
Платність послуг, що надаються	Платні послуги Безкоштовні послуги

Дистанційне банківське обслуговування можна розділити за клієнтським сегментом на дві категорії:

- 1) роздрібний дистанційний банкінг (consumer-banking), орієнтований на обслуговування фізичних осіб;
- 2) корпоративний дистанційний банкінг (business-banking), орієнтований на обслуговування юридичних осіб [31].

Отже дистанційне банківське обслуговування - передова система обслуговування клієнтів, що виникла лише декілька десятиліть тому, а особливого розвитку зазнала тільки з поширенням та збільшення популярності Інтернету. Це дозволило дистанційному банківському обслуговуванню розвинути у багатьох напрямках.

РОЗДІЛ 2

ДІАГНОСТИКА РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

2.1 Тенденції розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку в Україні

Технологічні та інноваційні нововведення широко реалізуються не тільки європейськими банками, а й банками України. За останні роки широкого поширення набули технології Інтернет-банкінгу, розвивається мобільний банкінг. Ця технологія здійснює віддалений доступ до банківських послуг за допомогою веб-браузера, яка є найбільш перспективною, зручною і прогресивною.

Стрімкий розвиток Інтернет-банкінгу в Україні провокує зростання інтернет-користувачів. У жовтні 2019 року компанія InMind Factum Group Ukraine на замовлення Інтернет Асоціації України провела чергове дослідження щодо рівня проникнення інтернету в Україні. Основна мета дослідження - аналіз відвідуваності веб-ресурсів та соціально-демографічний профіль їх відвідувачів.

Дослідження засноване на роботі постійно діючої репрезентативної панелі інтернет-користувачів, на домашні та робочі комп'ютери яких установлене спеціальне ПЗ. Дана методологія дозволяє здійснювати моніторинг усіх відвідуваних українськими користувачами інтернет - ресурсів, як національних, так і закордонних. Панель репрезентує інтернет-користувачів усієї України віком 15 років і старше. Її дизайн заснований на даних періодичних установчих досліджень населення України, які проводяться оффлайн [30].

Для проведення дослідження було обрано метод поквартирного репрезентативного опитування F2F (вічна-віч), як найбільш надійний на сьогоднішній день метод дослідження електоральних настроїв.

Результати дослідження показали, що кількість інтернет-користувачів в Україні постійно зростає. У жовтні 2019 року частка регулярних користувачів інтернету в Україні склала 71 % населення (рис.2.1) або 22,96 млн. осіб. Регулярними вважаються користувачі, які заявляють, що використовують інтернет 1 раз на місяць і частіше. При цьому 61 % населення України мають інтернет вдома [30].

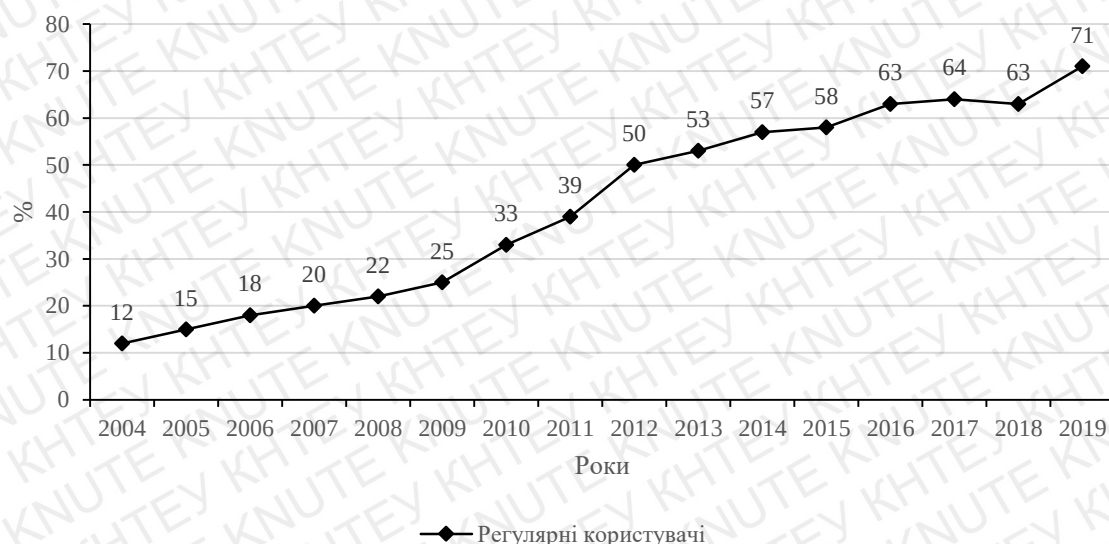


Рис. 2.1 Динаміка проникнення інтернету в Україні протягом 2004 – 2019 рр. [30]

Найбільша частка населення, яке регулярно користується інтернетом, проживає у містах з населенням більше 100 тис. осіб, найменша – у селах. Динаміка проникнення інтернету в Україні у розрізі типів населених пунктів протягом 2012 – 2019 років наведена на рис. 2.2.

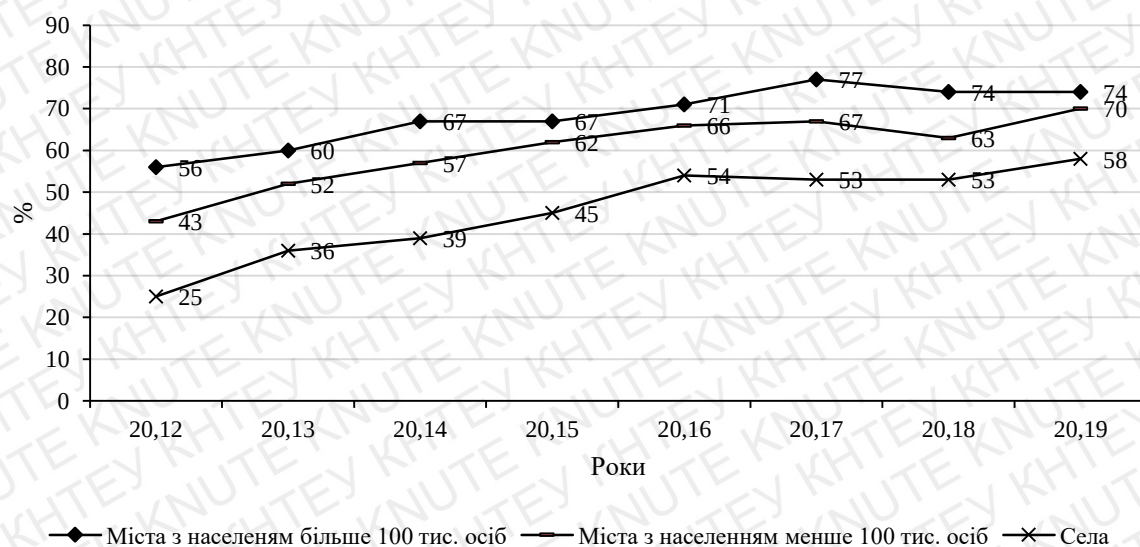


Рис. 2.2. Динаміка проникнення інтернету в Україні у розрізі типів населених пунктів протягом 2012 – 2019 років [30]

У віковому розрізі найбільша частка користувачів інтернету серед людей віком від 15 до 24 років. Частки користувачів інтернету України у розрізі віку та типів населених пунктів у 2019 році наведені на рис. 2.3.

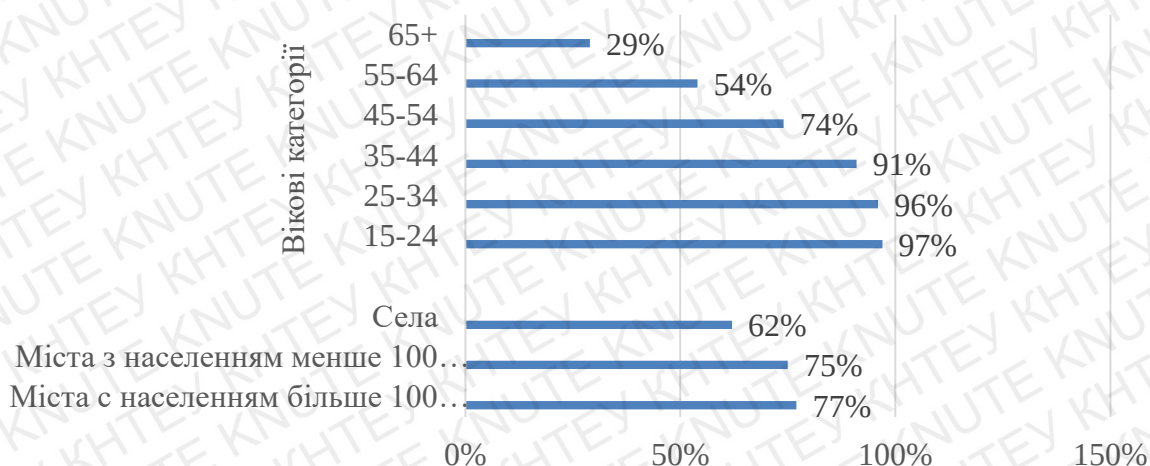


Рис. 2.3 Частки користувачів інтернету України у розрізі віку та типів населених пунктів у 2019 році [30]

За типами доступу найбільшою популярністю користується користування інтернетом через мобільний телефон або смартфон. Типи доступу «регулярних» користувачів до інтернету в Україні у 2019 році наведено на рис. 2.4.



Рис. 2.4 Розподіл «регулярних» користувачів до інтернету у розрізі пристроїв доступу в Україні у 2019 році [30]

Такий активний розвиток користування інтернетом сприяє поширенню дистанційного обслуговування клієнтів банками України.

Дослідження активності користування платіжними картками показало, що кількість картових платіжних систем в Україні починаючи з 2015 року

скорочується, але кількість держателів електронних платіжних засобів при цьому залишається стабільною (рис. 2.5).



Рис. 2.5 Динаміка кількості учасників карткових платіжних систем та держателів електронних платіжних засобів в Україні протягом 2002 – 2019 років (станом на 01.01.)*

* Складено за [32]

Кількість банківських пристроїв та платіжних терміналів зростає швидкими темпами (рис. 2.6).

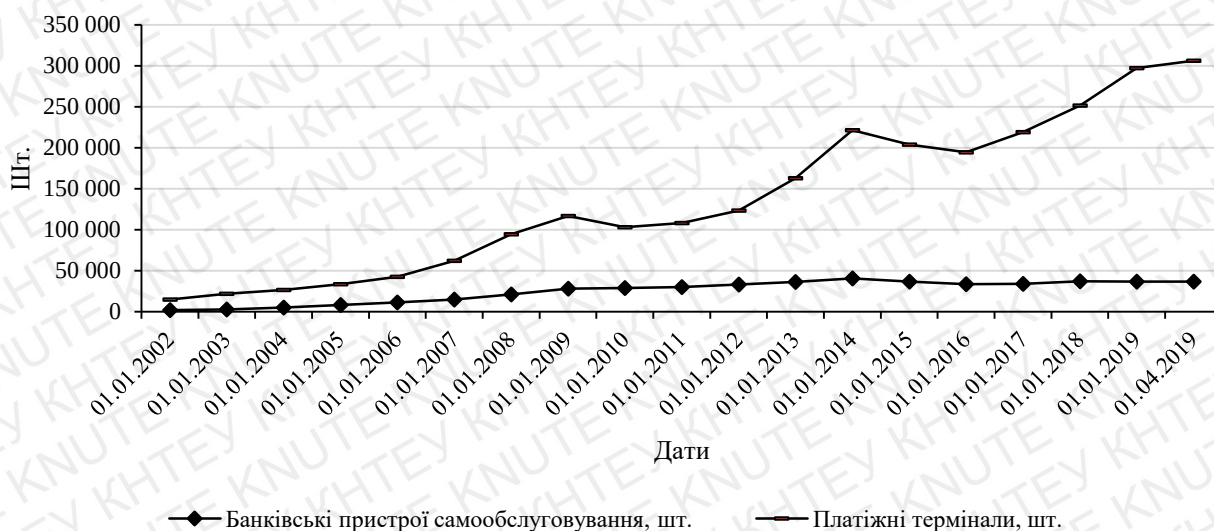


Рис. 2.6 Динаміка кількості банківських пристроїв та платіжних терміналів в Україні протягом 2002 – 2019 років (станом на 01.01.)*

* Складено за [32]

Загальна сума операцій з використанням платіжних карток протягом усього аналізованого періоду постійно зростає, особливо динамічно протягом 2015-2018 років (рис. 2.7).

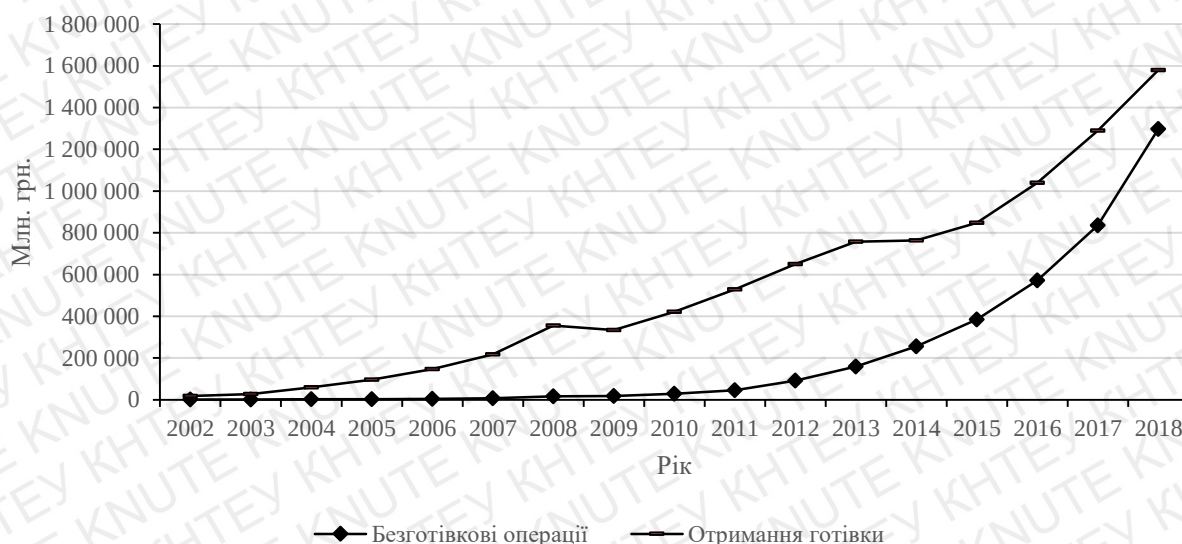


Рис. 2.7 Динаміка безготівкових та операцій з отримання готівки з використанням платіжних карток в Україні протягом 2002 – 2018 років (станом на 31.12)*

* Складено за [32]

Таке зростання обумовлюється швидким розвитком таких каналів дистанційного банківського обслуговування, як інтернет-банкінг та мобільний банкінг.

Проведений моніторинг розвитку Інтернет-банкінгу в Україні дозволив виділити банки лідери і визначити значну диференціацію в розвитку систем дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів. Варто відзначити, що найбільший функціонал (більше 40 опцій – від переказів і відкриття депозитів до ведення домашньої бухгалтерії і придбання квитків) в ПриватБанку. 37 опцій є в системі Інтернет-банкінгу Першого Українського Міжнародного Банку, 35 – в Альфа-Банку. Однією з найпопулярніших послуг в якій проявляють інтерес користувачі інтернет-банкінгу є можливість дистанційно сплачувати за комунальні послуги [32].

Звичайно ж, лідером в цій сфері є система онлайн-банкінгу «Приват 24». У 2016 році рейтинг Форбс дав Приватбанку перше місце в номінації «Інноваційні компанії України», в 2018 банк отримав нагороду – «Кращий інтернет-банкінг» від FinAwards 2018. За інформацією GooglePlay українці встановили на свої Android-смартфони додаток Privat 24 більше 5 млн. разів. Якщо врахувати, що кількість смартфонів в мережах українських операторів становить близько 10 млн, то можна зробити висновок, що Privat 24 використовує кожен другий

власник AOS-пристроїв, а це абсолютний результат для платіжних додатків на Android серед користувачів України і Східної Європи [32].

Інтернет-банкінг Приват24 надає свої послуги користувачам будь-якого банку по всьому світу. Інструмент онлайн-банкінгу дозволяє користувачам переказувати гроші з будь-якої банківської карти на іншу, а також оплачувати рахунки за стільниковий телефон і комунальні послуги. Покупки в онлайн магазинах можна здійснювати з використанням переказів з картки на картку використовуючи онлайн-платформи різних банків або з використанням платіжних систем. Новий Privat24 порівнюють з інтернет-магазином: кожен додає необхідні послуги в «кошик» сайту, а потім оплачує, надаючи дані своєї банківської картки. Всі сервіси працюють без необхідності перевірки телефону або паролів. Все, що потрібно – це інтернет і банківська карта. Валюта транзакції залежить від валюти банківської карти користувача.

Кожен день більше тисячі клієнтів здійснюють банківські операції через POS-термінали: замовляють таксі, оплачують товари і послуги, керують кредитами і депозитами, замовляють доставку піци або води, поповнюють мобільні телефони. Це інтерактивний сервіс, зручний діалог між банком і клієнтами через розумний месенджер, що дозволяє отримати практично будь-які послуги і консультації ПриватБанку. Окремо слід виділити те, що ПриватБанк пропонує сьогодні своїм клієнтам не один «Приват 24», а 19 мобільних додатків, пристосовавши їх до певного типу користувачів і розподіл [32].

В депозитній сфері флагманом інноваційності виступає «ПриватБанк», який пропонує такий депозитний продукт, як можливість на власний смартфон встановити мобільний додаток «Мої вклади» з QR-коду з офіційного сайту «ПриватБанку» або завантажити на GooglePlay, AppStore здійснювати всі операції по вкладах, для проведення яких раніше доводилося звертатися до банківської установи. Тепер проводити депозитні операції можна в будь-який час за допомогою свого смартфона або планшета.

Також послуга «Скарбничка» від «ПриватБанку», що надає можливість клієнтам просто і непомітно накопичувати гроші за рахунок відрахування певних відсотків або заздалегідь зазначеної суми при надходженні коштів на рахунок або здійснені витрати, причому на накопичувану постійну суму щомісяця нараховуються відсотки.

Перший Український Міжнародний Банк (ПУМБ) з 2010 року банк пропонує послуги онлайн-банкінгу, а з 2011 – мобільний додаток iPUMB. У травні 2018 банк запустив інтернет-банкінг в Viber ПУМБ. Було розширено функціонал банкінгу в месенджерах, клієнту надали можливість отримувати інформацію про свої дебетові рахунки [32].

Інтернет-банкінг дає можливість своїм вкладникам скористатися депозитними конструктором, за допомогою якого можна самостійно вибирати суму вкладу, термін, спосіб виплати відсотків, можливість зняття і поповнення коштів. Однак банківська установа в свою чергу сама визначає і пропонує відсоткову ставку, виходячи з обраного набору параметрів.

Alpha Mobile Banking – це послуга онлайн-банкінгу Альфабанку для смартфона або планшета. Дає вам прямий доступ до ваших банківських операцій і транзакцій онлайн. Послуги пропонуються в сучасному, функціональному і привабливому робочому середовищі. Завдяки системі ви можете: переглядати ваші залишки і рухи ваших рахунків і карт, перераховувати кошти між своїми рахунками і сторонніми рахунками в Альфа-Банку, погашення кредиту без комісії в будь-який час, оплачувати рахунки за комунальні послуги, оплачувати страхові внески та інше [32].

Ще одним із лідерів дистанційного обслуговування є Monobank. Фактично, Monobank – це онлайн платформа, яка прив'язана до Universal банку. Monobank пропонує кешбек. Залежно від виду товарів і послуг, за які клієнт Monobank буде платити картою, йому повернеться на рахунок від 2 до 20% товару чи послуги. Незважаючи на те, що кешбек вже давно не викликає подиву в західних країнах, для України ця опція є досить інноваційною.

Примітно, що Monobank отримав нагороду «Необанк року» від FinAwards 2018. За короткий термін банк створив успішний мобільний пристрій зі зручним інтерфейсом для своїх клієнтів.

UniCredit Online став призером в номінації «кращий інтернет-банкінг» в 2016 році. Банкінг дає можливість переглядати виписки по рахунках, оформляти депозити, проводити обмін валюти і переклад коштів, робити будь-які види платежів і поповнювати мобільний телефон [32].

FinAwards 2018 визначив Ощадбанк як «самий технологічний банк», серед 8 банків конкурентів. WEBбанкінг «Ощад24/7» дає можливість: оформляти

депозити, здійснювати переказ коштів, погашати кредити, додаткових платіжних карт і інше [32].

Креді Агріколь Банк особливу увагу приділяє діджитал технологіям. Своїм клієнтам банк пропонує інтернет і мобільний банкінг, безконтактні платежі, операції в мережі інтернет. Інтернет-банкінг дозволяє робити всі види платежів, виписки, баланси, всі види заявок. Примітно, що зони інтернет-банкінгу КредіАгрікольБанка обладнані планшетами і сучасним touch screen монітором для вільного доступу до інтернет-банкінгу Креді Агріколь Банку.

Згідно з результатами дослідження індексу інноваційності українського бізнесу, яке провів Mind.ua в партнерстві з платформою відкритих інновацій Re:actor і компанією KPMG в Україні, банківські відділення перестали бути єдиним каналом продажів. Інтернет, смартфони, «розумні» окуляри або годинник зможуть забезпечити той самий рівень сервісу, не примушуючи споживача заходити у відділення банку [9].

У квітні 2019 року фінансовою організацією в сфері мікрокредитування «Швидкозайм» було проведене дослідження мобільних додатків банків України [20]. За результатами цього дослідження було виявлено, що в Україні успішно працює більше 20 фінансових установ середньої і великої ланки. Проте, всього 16 пропонують послугу мобільного банкінгу. Відразу ж варто відзначити, що на думку користувача зручність деяких додатків залишає бажати кращого. До ТОП-3 додатків для мобільних телефонів потрапили

1. Приват Банк. Які б випробування не зустрічалися на шляху розвитку цієї фінустанови, банк завжди з гідністю з ними справляється і досі залишається найбільшим в Україні. За статистикою 2018 року увійшов в ТОП-20 європейських банків за рівнем інтеграції високотехнологічних продуктів. Тож не дивно, що і додаток для мобільних телефонів першим випустив саме Приват Банк [20].

Початковий продукт був сируватий і не включав багатьох корисних функцій, але буквально за рік активного тест-драйву всі недоліки були виправлені, а сама програма вважається еталонною в плані простоти використання. До недоліків можна віднести те, що банк створив понад 20 продуктів, щоб забезпечити роздільний доступ до банківських програм. Наприклад, для управління рахунком знадобиться «Приват24», для

оформлення розстрочки - «Оплата частинами», зняти накопичений залишок, який утворюється за рахунок округлення здачі - «Скарбничка». Окремо реалізовані карта банкоматів, партнерських магазинів і багато іншого. Якщо зберетеся відкривати рахунок, не забудьте відразу завантажити мобільний додаток Приват24 і додаткові програми.

Це з одного боку створює певну незручність, з іншого користувачеві не потрібно розбиратися в складному інтерфейсі, як якщо б весь величезний функціонал запхали в один додаток. Не дивлячись на наявність маленьких огріхів, мобільний додаток Приват24 безумовно кращий в своєму роді [9].

2. ПУМБ. Перший Український Міжнародний Банк також пропонує клієнтам досить зручний додаток, що дозволяє виконувати базові завдання:

- оплата товарів і послуг;
- переказ з рахунку на рахунок;
- перевірка балансу;
- комуналка;
- мобільний зв'язок;
- карта відділень і банкоматів [34]

Багато клієнтів вибирали цей банк за рахунок того, що він був першим, хто почав видавати в банкоматах долари. Насправді - це не правда. Першим був Приват Банк, але про таку можливість знають далеко не всі клієнти [9].

3. Альфа-Банк. Щоб скористатися мобільним додатком Альфа Банк Україна не обов'язково бути клієнтом банку. Базова версія дає можливість дізнатися курс валют, адреси найближчих відділень і банкоматів. На відміну від конкурентів - є особлива фішка «Знижки». Перейшовши на вкладку, можна дізнатися про акції та спеціальні пропозиції магазинів, які співпрацюють з фінустановою. Щоб скористатися повним арсеналом можливостей потрібно зайти в особистий кабінет. Ще один унікальний функціонал - переказ грошей. Можна вибрати свою карту будь-якого банку, вказати одержувача і відправити гроші. В особистому кабінеті можна налаштувати шаблони платежів, що зручно, наприклад, для підприємців, які платять зарплату. Мобільний додаток «Альфа Банк» - багатофункціональний інструмент, що дозволяє робити 90% банківських операцій з телефону [3].

При оцінці враховувалося безліч критеріїв, але вирішальними стали зручність використання, простота підключення і функціонал. Повний список оціночних факторів наведений в дод. Б.

В дослідженні брало участь 16 банків, які порівнюються за 18 основними показниками. Це дозволяє наочно і точно відобразити на скільки зручно користуватися тим чи іншим додатком [20].

Перелік додатків, які були проаналізовані в рамках дослідження: Приват24; Ощад24 / 7; РайфайзенБанк Аваль; УкрСиббанк; Альфа Банк; ПУМБ; Укрсоцбанк; А-банк; УкрексімБанк; Сбербанк; КредіАгроколь; Південний; ОТП; Кредобанк; Банк Кредит Дніпро; Банк Схід [20].

Детальні результати дослідження мобільних додатків банків України у квітні 2019 року наведені в дод. В. Узагальнені результати дослідження мобільних додатків банків України у квітні 2019 року наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

**Узагальнені результати дослідження мобільних додатків банків
України у квітні 2019 року [20]**

№	Банк	Загальна оцінка з 10
1	Приват24	8,55
2	ПУМБ	8,43
3	Альфа Банк	8,14
4	Ощад 24/7	7,13
5	Райфайзен Банк Аваль	6,37
6	ОТП	6,29
7	УкрСиббанк	5,92
8	Сбербанк	5,88
9	Банк Восток	5,83
10	Південний	5,78
11	Креді Агроколь	5,58
12	Укрексім Банк	5,49
13	А-банк	5,39
14	Банк Кредит Дніпро	5,39
15	Кредобанк	5,14
16	Укрсоцбанк	5,11

Як видно з даних рейтингу мобільний додаток Ощад 24/7 впевнено займає 4 позицію. З 2017 року керівництво фінустанови здійснило суттєві кроки щодо підвищення лояльності з боку клієнтів і вкладає великі гроші в розвиток сервісів, корисного функціоналу та електронних інтерфейсів управління. Це дало свої плоди, але до лідерів ринку банк ще не дотягує. В першу чергу позначаються

проблеми з особистим кабінетом, який не на стільки функціональний, як у Привата або ПУМБі.

2.2 Оцінювання використання дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі банку АТ «Ощадбанк»

Розвиток дистанційного банківського обслуговування йде швидкими темпами в Україні. Як зазначалося в попередньому параграфі одним із лідерів використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів є АТ «Ощадбанк», який реалізує дистанційні послуги через «Ощад 24/7».

31 грудня 1991 року Ощадбанк був зареєстрований в Національному банку України як самостійну банківську установу — Державний спеціалізований комерційний ощадний банк України. Його утворено на базі установ Сбербанку колишнього СРСР в Україні, попередником якого були Держтрудоощадкаси СРСР [19]. З 7 червня 2011 року банк має офіційну назву АТ «Ощадбанк»: Засновником банку є держава в особі Кабінету Міністрів України.

Протягом політичної і економічної кризи 2014-15 років Ощадбанк зазнав найбільших за свою історію збитків. У 2014 році вони сягнули 8,5 мільярдів гривень, а в 2015 збільшилися до 12,2 мільярдів. За словами голови правління, Андрія Пишного, більшість збитків були завдані анексією Росією Криму.

У 2015—2016 роках Ощадбанк провів ребрендинг та зміну маркетингової стратегії. АТ «Ощадбанк» у найскладніших макроекономічних умовах вийшов на прибуткову діяльність. Банком модернізовано мережу установ – відкрито майже 600 високоефективних відділень нового формату, що перевищує мережі більшості ТОП-5 банків країни. Серед них – 18 інклюзивних, 5 мобільних підрозділів.

Станом на 25.11.2019 року 3930244 клієнтів Ощадбанку зареєструвались і користуються онлайн-банкінгом «Ощад 24/7», що був створений «з нуля». Першими в цей сучасний сервіс перейшли співробітники банку. Було створено преміум-банкінг для VIP-клієнтів. Ощадбанк вийшов на друге місце в електронній комерції – по активних картках і POS-терміналах у торговельній мережі, а ще кілька років тому був лише тридцять другим. Динаміка кількості платіжних терміналів АТ «Ощадбанк» протягом 2015 – 2019 рр. наведена на рис. 2.8.

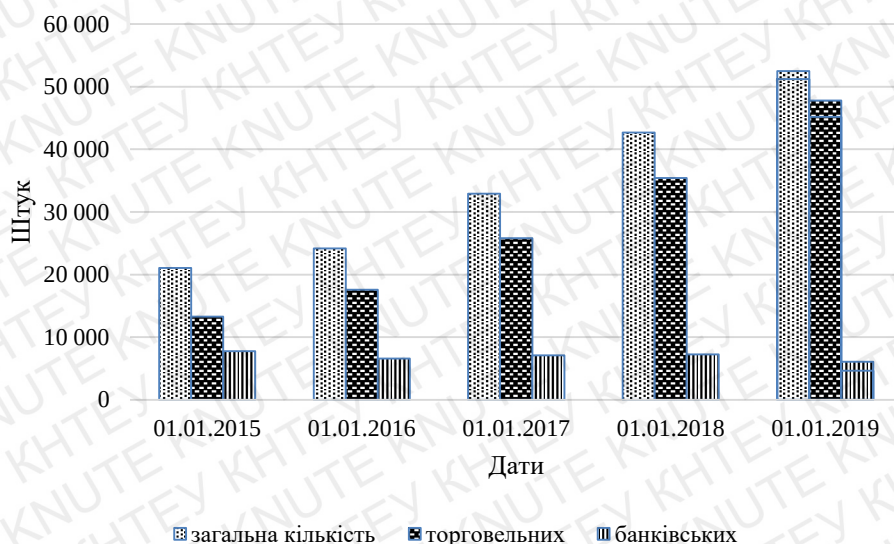


Рис. 2.8 Динаміка кількості платіжних терміналів АТ «Ощадбанк» протягом 2015 – 2019 рр. (станом на 01.01.)*

Впроваджуються інноваційні рішення – технології contactless у громадському транспорті: в метро, трамваях, тролейбусах і автобусах. Ощад емітує картки містян, найпопулярнішою з яких є картка киянина, куди «зашиваються» соціальні програми та адміністративні послуги муніципалітетів.

Динаміка кількості електронних платіжних засобів АТ «Ощадбанк» протягом 2015-2019 рр. наведена на рис. 2.9.



Рис. 2.9 Динаміка кількості електронних платіжних засобів АТ «Ощадбанк» протягом 2015-2019 рр. (станом на 01.01.)*

*Складено за [32]

Динаміка кількості банкоматів АТ «Ощадбанк» протягом 2015-2019 рр. наведена на рис. 2.10.

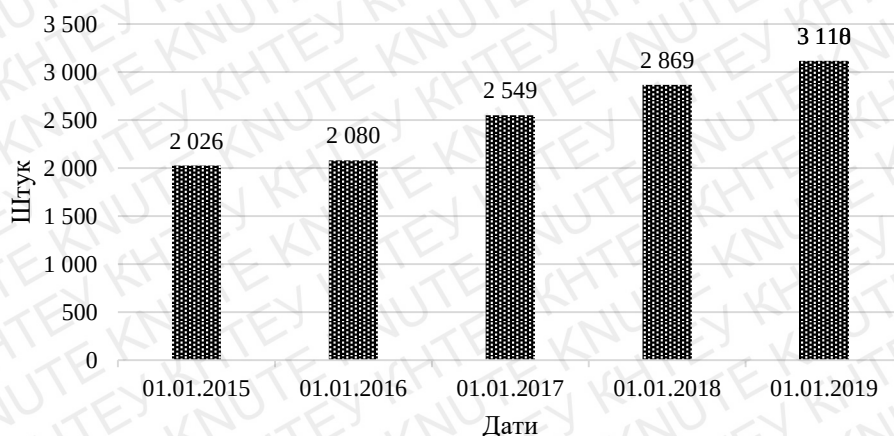


Рис. 2.10 Динаміка кількості банкоматів АТ «Ощадбанк» протягом 2015-2019 рр. (станом на 01.01)*

*Складено за [32]

«Ощад 24/7» — один з найбільших в Україні інтернет-банкінгів та платіжних систем, працює з 2012 року, належить Ощадбанку. Дозволяє отримати доступ та керувати платіжними картами клієнта в режимі реального часу. Має переключення на три мови: англійську, російську та українську версії. Робота «Ощад 24/7» реалізується через:

- WEB-банкінг «Ощад 24/7» — сучасний сервіс, що дає змогу контролювати стан рахунків та здійснювати банківські операції, використовуючи дистанційне обслуговування без відвідування установи банку в режимі 24 години на добу;
- Mobile-банкінг «Ощад 24/7» — новітній багатофункціональний сервіс, який дає змогу керувати рахунками, здійснювати платежі та перекази коштів за допомогою мобільного телефону.

Існують додатки для операційних систем Android та iOS, також додаток доступний для смартфонів які підтримують Java. Через Web-версію доступ до системи здійснюється за допомогою постійного паролю.

Можливості системи:

- контроль грошових операцій, управління своїми заощадженнями;
- отримати повну інформацію про баланс та операціях по своїх рахунках і картках;
- здійснювати перекази всередині банку і за його межі (на рахунки в інших банках України);

- оплачувати послуги мобільного та IP-зв'язку, кабельного телебачення, інтернет-провайдерів;
- створювати шаблони платежів, переглядати виписку по рахунку за вільний період;
- переказувати грошові кошти на картковий ощадний рахунок (Мобільні заощадження);
- встановлювати чи змінювати обмеження по рахунках і операціях з картками;
- випустити віртуальну платіжну карту для розрахунків в мережі інтернет;
- купівля квитків на авіа, автобусні та залізничні перевезення (тільки у WEB версії);
- перекази "Швидка копійка".:

WEB-банкінг – сучасний та мобільний програмний комплекс, що надає можливість контролювати стан рахунків, а також здійснювати банківські операції без відвідування відділення банку в режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень, з будь-якої точки світу, де є доступ до мережі Internet, а саме:

- отримувати інформацію про залишок коштів на рахунках, що відкриті в Ощадбанку, відслідковувати зарахування та списання коштів з власних рахунків;
- переглядати історію проведених операцій;
- формувати виписки по своїх карткових, депозитних, поточних рахунках за будь-який період;
- переказувати кошти з картки на картку;
- переказувати кошти на власні карткові рахунки або на карткові рахунки інших фізичних осіб, відкриті в Ощадбанку або в інших банках України (у гривні);
- додавати картки інших банків та проводити операції з ними;
- відкривати та поповнювати депозитні вклади;
- погашати кредити;
- переказувати кошти на рахунок «Мобільні заощадження» та отримувати інформацію щодо залишку коштів на ньому;
- переказувати кошти з рахунку «Мобільні заощадження»;

- самостійно здійснювати блокування/розблокування платіжної картки у випадку її втрати або крадіжки;
- оплачувати комунальні послуги, а також здійснювати оплату на довільні реквізити;
- створювати шаблони та постійні платіжні доручення для швидкого здійснення переказу коштів та переказувати кошти за допомогою них (на свої рахунки та на рахунки інших осіб);
- змінювати пароль до системи «WEB-банкінг»;
- поповнювати рахунки операторів мобільного, CDMA-зв'язку, IP-телефонії;
- активувати/деактивувати картки;
- змінювати/знімати до кінця терміну дії картки ліміти (обмеження) по карткових рахунках на проведення операцій в Україні та за кордоном;
- перевипускати картки;
- здійснювати випуск додаткової картки (на ім'я власника рахунку);
- відкривати Віртуальну картку та здійснювати операції з нею;
- підключати та відключати SMS-банкінг.
- формувати довідки для заповнення декларацій.

Умовою підключення (реєстрації) у «Ощад 24/7» є наявність активної картки, відкритої в Ощадбанку. Вона може бути здійснена як на сайті Web-банкінгу у «Ощад 24/7» або ж за допомогою мобільного додатку «Ощад 24/7», через банкомат або через термінал самообслуговування.

Також є ще одна зручна функція, така як відкриття депозитів у системі «WEB-банкінг». Як це працює:

- потрібно увійти у систему «Ощад 24/7», щоб зробити депозитний вклад, потрібно знайти у додатку пункт меню (Депозити);
- у відповідних полях вибрати суму та валюту вкладу, обрати тривалість розміщення депозиту;
- при натисненні на запропонований депозит, відкриється деталізований опис умов, де можна обрати рахунок для поповнення депозиту.

У 2018 році АТ «Ощадбанк» прийняв стратегію 2018-2022 рр., метою якої є стати найбільшим універсальним банком країни. У 2022 році банк планує досягти таких показників: дохідність капіталу – 15%, чистий прибуток – 4,7

млрд. грн., співвідношення витрат/доходів – 63%, сукупний дохід для акціонерів – 43 млрд. грн.

Для досягнення цієї мети одним із стратегічних завдань банку є запровадження стандартів інноваційного онлайн-банкінгу, щоб перевести більшу кількість клієнтів у дистанційні канали обслуговування.

У вересні 2019 року Ощадбанк оновив мобільний додаток Ощад 24/7, доповнивши його «Корзиною платежів».

Як зазначають у банку, новий функціонал спрощує платежі, адже дає користувачам Ощад 24/7 можливість здійснювати кілька платежів одночасно за обраними шаблонами та квитанціями. «Корзина» доступна в розділах «Перекази» та «Платежі». Тарифікація і оплата за кожним шаблоном здійснюється окремо відповідно до умов кожної послуги. Квитанції про здійснення оплати також формуються для кожної операції окремо.

Нові функції Ощад 24/7 з початку 2019 року

- отримувати на картку грошові перекази міжнародних платіжних систем та СТП "Швидка копійка"
- сканування номеру картки за допомогою камери смартфона при реєстрації та здійсненні переказів в системі!
- переказ між картками Ощадбанку по номеру телефону
- логування по відбитку пальця
- операції з картками інших банків через систему Ощад 24/7
- формування довідки для заповнення декларацій
- оплата одночасно декількох шаблонів з "Корзиною платежів".

Таким чином, Ощадбанк на сьогодні є одним із найбільш технологічних банків, що постійно вдосконалює обслуговування клієнтів через дистанційні канали.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

3.1 Стратегічні орієнтири розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків 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 маркетологів 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 Інтернетбанкінг 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 прийдуть 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 іншою 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.

3.2 Перспективи запровадження новітніх форм дистанційного обслуговування клієнтів

Від спілкування віч-на-віч банкінг переходить до спілкування «обличчя – до дисплея», а в перспективі і до формули «дисплей – до дисплея», коли онлайн-сервіси за бажанням клієнта зможуть отримувати доступ до управління коштами. А банківським установам доведеться активно адаптуватися до висококонкурентного цифрового середовища.

Як трансформуються банківські відділення та рівень обслуговування, розповів Mind начальник Центру проєктів торговельної мережі роздрібного бізнесу UKRSIBBANK BNP Paribas Group Юрій Василевський.

Поява необанків і фінтех-компаній поставила під сумнів необхідність існування відділень та їхню роль у майбутньому. Багато фахівців бачать ситуацію в чорно-білому світлі: на їхню думку, найоптимальнішою моделлю банку є повністю цифровий банк. Деякі експерти вважають спілкування з живою людиною ключовим і стверджують, що відділення залишаться і в майбутньому і їхня роль змінитися незначно. Істина, як ми знаємо, деś посередині, і відділенню як каналу дистрибуції доведеться адаптуватися під нову цифрову реальність, змінити сервісну модель і цілі існування і витримати глибоку трансформацію. Розглянемо еволюцію банківського відділення в минулому і найближчому майбутньому.

До середини 2000-х років сервісна модель відділень роздрібного банку була спрямована на продаж стандартних продуктів і супутній транзакційний банкінг. Для проведення стандартних транзакцій клієнтам необхідно було відвідувати відділення. У багатьох сервісних моделях банків функції продажу і проведення транзакцій були розділені та виконувалися різними співробітниками.

Клієнти «відчували» внутрішні процеси банків, клієнтський досвід був складним і його вдосконалення не було в абсолютному фокусі.

Основні метрики банку, крім фінансових послуг, були спрямовані на операційну ефективність, швидкість обслуговування та оптимізацію касових трансакцій і операційного обслуговування. Доходи, одержувані від трансакційного банкінгу, становили значну частину доходів відділення.

Навички продажів і ведення переговорів у співробітників відділення мали середній пріоритет. Довіра, що виникає до банку, не була пов'язана з довірою до конкретних співробітників відділення. Клієнти розглядали співробітників як інструмент виконання своїх поточних потреб. Продуктовий ряд роздрібних відділень був обмежений стандартними сервісами розрахунково-касового обслуговування, кредитування, заощадження. У деяких країнах з розвинутою економікою роздрібні банки надавали базові інвестиційні продукти.

З середини 2000-х років банківська діяльність стала змінюватися з трансакційного банкінгу на банкінг, побудований на відносинах співробітника відділення і клієнта. Співробітники почали вибудовувати особисті відносини з клієнтами, ключовими стають персональний підхід та партнерські відносини. Вимоги до співробітників ростуть, виникає необхідність в професійних знаннях і поведінкових компетенціях.

Співробітники відділення опанували базову гнучкість і тепер можуть надати клієнту глибоку експертизу банківських продуктів для задоволення його потреб.

Також у зв'язку з посиленням регулювання банківського законодавства консультанти відділень допомагають клієнту адаптуватися до нових вимог і нової реальності банківського обслуговування. Вибудовуючи партнерські відносини з клієнтом, співробітники відділень знають його бізнес і історію взаємин з банком, використовують CRM-системи, за допомогою яких відділення легко може отримати доступ до інформації про клієнтів і можливих пропозицій для клієнта.

Роздрібні банки почали вимірювати показники якості обслуговування, такі як NPS (Net Promoter Score), чек-листи mystery shopping та ін. Конкуренція на ринку як обслуговування стає одним з пріоритетів універсальних роздрібних банків. Для раціонального підвищення якості банки вдаються до сегментованого

підходу в обслуговуванні найприбутковіших клієнтів. Вводяться нові, більш сфокусовані на клієнтові сервісні моделі для їхнього обслуговування, такі як преміум, VIP і т. д.

Персональний підхід забезпечується наявністю виділеного фінансового консультанта з достатньою експертизою для задоволення потреб клієнта. Роль відділення в рамках цього найбільш значима, оскільки максимально ефективно може створити основу для потрібного емоційного стану і цінності для клієнта. Клієнт готовий платити за унікальний або поліпшений споживчий досвід, особливо якщо його потреби задовольняються.

Стратегічним напрямком стає переведення трансакційного банкінгу в канали самообслуговування (інтернет-банкінг, АТМ, IVR та ін.).

Чутливою стає конкуренція на банківському ринку, додається нова категорія конкурентів – фінтех-компанії та необанки, які орієнтують клієнтів на споживання банківських послуг виключно онлайн.

Роль відділення в найближчому майбутньому (2020–2025) дуже зміниться, але залишатиметься істотною серед каналів дистрибуції. Торгові мережі банків і надалі будуть важливим активом, що генерує залучення нових клієнтів, забезпечує утримання існуючих та отримання доходів банками.

В оновленій ціннісній пропозиції роздрібних банків відділення буде дуже важливим каналом для консультування і обслуговування, особливо преміальних сегментів. Фокус на консультуванні та продажах високомаржинальних продуктів змусить банки додатково вкладати в експертизу співробітників відділень і надавати їм більше повноважень і гнучкості.

Особливо варто наголосити на необхідності розвитку soft skills для можливості надати клієнтам якісний і емоційно комфортний сервіс, допомогти клієнту з прийняттям складних фінансових рішень, освоєнням нових продуктів, можливостей та інструментів для самообслуговування. Досвід співробітників забезпечить їм можливість передбачити, визначити та задовольнити невисловлені потреби клієнта.

Співробітники є основними «євангелістами» цифрових рішень і переконання клієнтів на самообслуговування для розвантаження відділення як каналу трансакційного обслуговування. З'являтиметься віддалене обслуговування за допомогою телефону/смартфону, на території клієнта і в

відділенні (з ключовими експертами у вузькій сфері або з повністю автоматизованим обслуговуванням і зв'язком із співробітником через відео). Повноваження співробітників відділення відповідатимуть їхнім навичкам і знанням і дозволять бути гнучкими при обслуговуванні клієнтів, включаючи складні питання і скарги.

Відділення матиме різні формати, адаптовані під потреби цільових клієнтських сегментів. Воно забезпечить ментальну і фізичну доступність банку для клієнта, буде «точкою присутності» банку на мікроринку. Сервісна модель відділення повинна відповідати мікроринку, цільовим сегментам, сервісам, що надаються, приміщенню і розташуванню, обраному режиму роботи.

Основним викликом відділення майбутнього є забезпечення операційної ефективності його функціонування. Такої мети досягнуто шляхом оптимізації торговельної мережі (відділень і персоналу) роздрібних банків, використання і впровадження нових адаптованих форматів відділень, зміни бізнес-моделей банків (наприклад, франчайзинг відділень), перегляду в бік більшої гнучкості моделі управління і централізації специфічної експертизи.

Істотний вплив на поліпшення операційної ефективності відділення отримають після максимальної автоматизації та роботизації процесів і їхнього спрощення для співробітників. Багато банків, і не лише на ринках з невисоким використанням готівки в обігу, будуть відмовлятися від трансакційних функцій з готівкою на користь просунутих ATMs і самообслуговування.

Упродовж 2017 року безконтактні платежі в Україні вийшли на новий рівень. Тому питання “Як платити смартфоном?” почало все більше цікавити прихильників сучасних технологій. А розвиток платіжної інфраструктури (+ 23% до кількості безконтактних POS-терміналів), запуск банківських застосунків для оплати смартфонами і презентація на українському ринку популярного іноземного NFC-гаманця створили необхідні умови для подальшого розвитку ринку. Наявність NFC в смартфоні вже стало одним із критеріїв вибору гаджета (найпопулярніші смартфони з такою технологією ми зібрали в статті-огляді).

До літа 2018 року сервіс Android Pay підтримували 10 вітчизняних банків. Фінустанови, зі свого боку, продовжують створювати платіжні пристрої [41].

У 2019 році оплата покупок за допомогою гаджетів у українців уже стала звичкою. Україна увійшла до Топ-5 країн за кількістю NFC-транзакцій з

картками Mastercard. За статистикою, найчастіше за допомогою смартфона українці розраховуються в продуктових магазинах, транспорті, кафе і ресторанах, а також на заправках. Користувачі цінують швидкі, зручні та безпечні оплати в один дотик на смартфоні, який завжди під рукою. Про це також свідчить статистика в рамках платформи токенизації Mastercard: з I кварталу 2018 р. по I квартал 2019 р. кількість безконтактних оплат за допомогою гаджетів в Україні зросла в 35 разів; кількість підключених пристроїв у країні щомісяця збільшується на 25%; сумарно вже 20 українських банків активували мобільні гаманці для своїх користувачів за допомогою MDES — інтеграційної платформи Mastercard для токенизації карт, яка вже стала діджитал-хабом [6]. Тут об'єднані, з одного боку, банки, а з іншого — глобальних провайдерів цифрових гаманців (Apple, Google тощо), а також торговців і вендорів IT-рішень.

Популярність безконтактних розрахунків в Україні є результатом як потужного розвитку платіжної інфраструктури, так і бажання самих користувачів платити в один дотик. Ще у 2016 р. було проведено дослідження Impact of Innovation, яке виявило, що 72% українців хочуть розраховуватися за допомогою смартфонів та потребують цифрових інновацій. Це стало поштовхом до впровадження низки технологічних рішень, покликаних спростити спосіб розрахунку для користувачів, зробити його швидшим та безпечнішим [6].

Нове дослідження Mastercard Digitalization Trust Survey 2019 підтверджує, що українці продовжують активно переходити на цифровий стиль життя, все більше використовуючи мобільні пристрої та їхні нові функціональні можливості. Згідно з дослідженням одним з найпопулярніших гаджетів в Україні є смартфон, яким користуються вже 96% опитаних, що на 9% більше, ніж 2016 р. І вже 87% українців розглядають мобільний телефон як альтернативу фізичним платіжним карткам для оплат [6].

Фахівці впевнені, що популярність і темпи зростання кількості оплат за допомогою гаджетів у світі, а зокрема й в Україні, продовжуватимуть зростати. Зовсім скоро очікується великий бум популярності так званих носимих пристроїв: годинників, окулярів, брелоків, фітнес-трекерів тощо. Вже зараз користувачам відкриваються нові можливості для використання носимих пристроїв: за прогнозами, до кінця 2020 року понад 60% з них будуть оснащені функцією оплати. Mastercard технологічно готові зробити платіжним будь-який

пристрій. У них є необхідні технології, рішення та команда експертів. Компанія Mastercard співпрацює з величезною кількістю різних виробників: і ювелірних виробів, і годинників, і браслетів, і фітнес-пристроїв.

У Швейцарії та Великобританії, наприклад, запуснені два дуже цікавих платіжних рішення у преміальному сегменті — з Montblanc (Montblanc Pay) і Sony (Wena Sony via NXP). Mastercard працює над тим, щоб запустити аналогічні рішення й в Україні.

Масовий сегмент також не залишився без уваги Mastercard. У 2019 році у Швейцарії було запущено сервіс SwatchPay. Бренд Swatch добре представлений і в Україні, тому в його запуску на локальному ринку ми бачимо великі перспективи. Впровадження інноваційних технологій та розвиток платіжного ринку — один з пріоритетних напрямів роботи Mastercard, які сприяють досягненню їх головної мети: переходу на безготівковий стиль життя.

Поява можливості платити за товари і послуги просто приклавши картку або телефон до POS-терміналу - найкраще і зручне, що дав нам fintech за останні роки. Завдяки технології безконтактних платежів процес оплати став максимально безшовним, швидшим і зрозумілим для всіх. Саме завдяки цьому в Україні так активно зростає сегмент cashless, а торговельні мережі покращують якість обслуговування. При цьому нинішні технології покращують і допрацьовують в декількох напрямках.

1. Поліпшення безпеки. Тут все очевидно - чим популярніше платіжна технологія, тим більше спроб її зламати. PIN-код давно перестав бути найнадійнішим способом захиститися від фроду, і зараз ми бачимо, як над секьюрністю платіжних технологій працюють так само ретельно, як і над самими технологіями.

Саме зрозуміле і активно використовується рішення - біометрія. Touch ID, Face ID і їх аналоги застосовуються для оплат в мобільних гаманцях від Apple і Google, а завдяки їм - і в онлайні. Таке підтвердження оплат стало масовим. Але це не означає, його не можна доопрацювати. Найбільш перспективна технологія тут - аутентифікація по серцебиттю, з якою працюють відразу кілька стартапів. Вона пов'язана з номимими пристроями.

Проте, над самими картковими продуктами теж працюють - «пластик» нікуди не зникає, а стає все більш функціональним. Наприклад, Apple Card: на

ній відсутні будь-які позначення (номер карти, CVV-код або термін дії). З метою безпеки, ця інформація не розкривається навіть власникові карти. На фізичній карті номер закодований в магнітну смугу.

Крім того, міжнародні платіжні системи працюють над картою з вбудованими датчиками відбитків пальців - одночасно на базі блокчейну створюються надійні системи цифрової ідентифікації, які тимчасово надають бізнесу доступ до індивідуального ідентифікатором платежу за запитом клієнта. Простіше кажучи, торговцю більше не передають всі платіжні дані.

2. Акцент на носимих пристроях. Якщо 2-3 роки тому всі говорили про те, що платежі перекочують з карти в телефон (що почасти й сталося), то зараз йде справжній бум з платежів на носимих пристроях. Природно, тренд почали задавати Apple Watch, в яких можливі платежі через Apple Pay. З появою аналогів на Android технологія пішла в маси - особливо коли Xiaomi додав NFC-технологію в свої фітнес-браслети Mi Band (з третьої моделі).

Платіж з таких девайсів працює в зв'язці зі смартфоном, що, природно, зручніше, але пов'язано з ризиками захисту даних і ідентифікації. Зараз NFC-практика «плати годинниками» знаходить своє застосування в годинниках, кільцях, ключах - і, відповідно, виникають нові методи захисту. При цьому, ідентифікація по серцебиття - найперспективніший з методів.

3. QR-коди. Головна причина їх масового використання - бажання охопити клієнтів, у яких немає NFC-модуля в телефоні, але є камера. Одноразовий QR, що генерується на терміналі або касі - це відмінний захист, при якому дані так чи інакше шифруються. Що ж найсильніше виділяє QR-платежі - це миттєвість і низька ціна розгортання інфраструктури. Захист тут вимагає не апаратних потужностей, а виключно програмних, як це, наприклад, в китайському WeChat Pay.

Таким чином, ринок дистанційного банківського обслуговування на сьогодні має широкі перспективи, як з точки зору зміни підходів до функціонування банківських відділень та все більше охоплення дистанційними каналами клієнтів, так і з точки зору розвитку самих технологій, які використовуються при такому обслуговуванні.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Дистанційне банківське обслуговуванням - це певний набір дистанційних банківських послуг надаються клієнту з використанням різних електронних каналів доставки і зібраних в одній єдиній системі для кожного з каналів. Кожен окремий канал при цьому може дублювати і доповнювати інші. Існує багато варіантів ДБО на основі різних телекомунікаційних систем чи інформаційно-комунікаційних мереж, починаючи з багатофункціональних банкоматів та POS - терміналів і закінчуючи інтернет-банкінгом та технологіями мобільного банкінга, що використовує безпроводну мережу для доступу до Інтернету через WAP-, SMS-, GPRS-, WI-FI і т. п. банкінгу

Основними найбільш популярними видами дистанційного банківського обслуговування в Україні є такі:

- клієнт-банк (переважно для корпоративних клієнтів)
- Інтернет-банкінг
- банкомати.

Дистанційне банківське обслуговування можна розділити за клієнтським сегментом на дві категорії:

- 1) роздрібний дистанційний банкінг (consumer-banking), орієнтований на обслуговування фізичних осіб;
- 2) корпоративний дистанційний банкінг (business-banking), орієнтований на обслуговування юридичних осіб.

Стрімкий розвиток Інтернет-банкінгу в Україні провокує зростання інтернет-користувачів.

Результати дослідження показали, що кількість інтернет-користувачів в Україні постійно зростає. У жовтні 2019 року частка регулярних користувачів інтернету в Україні склала 71 % населення або 22,96 млн. осіб. За типами доступу найбільшою популярністю користується користування інтернетом через мобільний телефон або смартфон.

Дослідження активності користування платіжними картками показало, що кількість карткових платіжних систем в Україні починаючи з 2015 року скорочується, але кількість держателів електронних платіжних засобів при цьому залишається стабільною.

Кількість банківських пристроїв та платіжних терміналів зростає швидкими темпами. Загальна сума операцій з використанням платіжних карток протягом усього аналізованого періоду постійно зростає, особливо динамічно протягом 2015-2018 років. Таке зростання обумовлюється швидким розвитком таких каналів дистанційного банківського обслуговування, як інтернет-банкінг та мобільний банкінг.

Проведений моніторинг розвитку Інтернет-банкінгу в Україні дозволив виділити банки лідери і визначити значну диференціацію в розвитку систем дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів. Варто відзначити, що найбільший функціонал (більше 40 опцій – від переказів і відкриття депозитів до ведення домашньої бухгалтерії і придбання квитків) в ПриватБанку. 37 опцій є в системі Інтернет-банкінгу Першого Українського Міжнародного Банку, 35 – в Альфа-Банку. Однією з найпопулярніших послуг в якій проявляють інтерес користувачі інтернет-банкінгу є можливість дистанційно сплачувати за комунальні послуги. Одним із лідерів використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів є АТ «Ощадбанк», який реалізує дистанційні послуги через «Ощад 24/7».

Станом на 25.11.2019 року 3930244 клієнтів Ощадбанку зареєструвались і користуються онлайн-банкінгом «Ощад 24/7», що був створений «з нуля». «Ощад 24/7» — один з найбільших в Україні інтернет-банкінгів та платіжних систем, працює з 2012 року, належить Ощадбанку. Дозволяє отримати доступ та керувати платіжними картами клієнта в режимі реального часу. Має переключення на три мови: англійську, російську та українську версії.

Подальший розвиток дистанційного банківського обслуговування повинен спрямовуватись на поліпшення безпеки, акцент на носимих пристроях,

Фахівці впевнені, що популярність і темпи зростання кількості оплат за допомогою гаджетів у світі, а зокрема й в Україні, продовжуватимуть зростати. Зовсім скоро очікується великий бум популярності так званих носимих пристроїв: годинників, окулярів, брелоків, фітнес-трекерів тощо. Вже зараз користувачам відкриваються нові можливості для використання носимих пристроїв: за прогнозами, до кінця 2020 року понад 60% з них будуть оснащені функцією оплати.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л. А. Інноваційні підходи до залучення депозитів банками як основного джерела фінансування. *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 .2015.URL:: http://www.prostobank.ua/internet_banking
3. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівці в Україні.2015..URL:: <http://ua.prostobank.ua/>
4. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины..URL: www.prostobankir.com.ua
5. Банківське майбутнє в контексті стагнації економіки. .URL: <http://news.finance.ua/ua/news/-/340320/bankivske-majbutnye-vs-stagnatsiya-ekonomiky>.
6. Батхін Ю. Оплати з NFC: українці в лідерах. *Бізнес.* 2019. Липень. URL: <https://business.ua/finances/5749-oplati-z-nfc-ukrajintsi-v-liderakh>
7. Бахарєва Я. В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем. *Агросвіт.* 2018. № 11. С. 48-54.
8. Бондаренко А. І. Вдосконалення механізмів державного регулювання технологій дистанційного банківського обслуговування. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління.* 2017. Вип. 2. С. 87-93. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2017_2_15
9. Василевський Ю. Технологічний банк, або як трансформуються відділення в найближчому майбутньому. *Незалежний журналістський бізнес-портал M!nd.* 2019. Жовтень. URL: <https://mind.ua/openmind/20203808-tehnologichnij-bank-abo-yak-transformuyutsya-viddilennya-v-najblizhchomu-majbutnomu>

10. Войтко М. М. Побудова узагальненої моделі загроз для систем інтернет-банкінгу. *Фінансовий простір*. 2014. № 3. С. 33-40. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fin_pr_2014_3_6
11. Гаврилко Г. П. Інтернет-банкінг як один з напрямів розвитку банківської справи. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2018. № 4. С. 60-65. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2018_4_11
12. Засадна Х. О. Послуги мобільного банкінгу та їхній захист. *Вісник Університету банківської справи Національного банку України*. 2013. № 3. С. 288-291. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VUbsNbU_2013_3_58
13. Захаркін О. О. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг *Причорноморські економічні студії*. 2017. Вип. 23. С. 173-177. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2017_23_35
14. Зимовець Г. В. Вербальні та невербальні способи представлення банківських установ в інтернет-дискурсі *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 9 : Сучасні тенденції розвитку мов*. 2017. Вип. 16. С. 92-101. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_9_2017_16_14
15. Золотарьова О. В. Характеристики та пріоритети мобільності працівників банківських установ. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Економічні науки*. 2015. Вип. 15(1). С. 9-12. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_en_2015_15\(1\)_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_en_2015_15(1)_3)
16. Інноваційні банки України: хто кращий? *Marketer*. 2019. URL: <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine/>
17. Кириленко С. Нові підходи у наданні роздрібних банківських послуг в умовах розвитку цифрових мобільних технологій: досвід іноземних банків. *Вісник Тернопільського національного економічного університету*. 2016. Вип. 4. С. 62-70. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vtneu_2016_4_7
18. Кравченко Я. І. Порядок укладання та розрахунків по договорах з використанням інтернет-банкінгу *Право та інноваційне суспільство*. 2016. № 1. С. 90-95. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pric_2016_1_15
19. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк».. URL: <https://www.oschadbank.ua/ua>

20. Огляд додатків мобільних банків. *Швидкозайм*. 2019. URL: <https://bistrozaim.ua/uk/blog/obzor-prilozhenij-mobilnyh-bankov>
21. Прес-реліз Київського міжнародного інституту соціології «Динаміка використання Інтернету в Україні». URL : <http://www.kiis.com.ua>.
22. Про банки і банківську діяльність: Закон України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.
23. Про електронний цифровий підпис: Закон України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
24. Про інвестиційну діяльність: Закон України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>.
25. Про інноваційну діяльність: Закон України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg>
26. Про наукову наукову-технічну діяльність: Закон України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/848-1>
27. Про Ощад 24/7. Ощадбанк. 2019. URL: https://www.oschadbank.ua/ua/private/web_bank_ng
28. Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні: Закон України .URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/433-15>.
29. Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків: Закон України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/991-14>
30. Проникнення інтернету в Україні 2019. *Інтернет Асоціація України*. URL: <https://inau.ua/proekty/doslidzhennya-internet-audytoryi>
31. Радіонова Н. Й., Терещук В. В. Розрахункові операції за допомогою дистанційних банківських послуг: переваги та недоліки. *Ефективна економіка*. 2016. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2016_2_20
32. Ринок платіжних карток в Україні. *НБУ*. URL: https://old.bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219
33. Рисін В. В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2017. Вип. 2. С. 123-127. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu_2017_2_27

34. Рогач І. Ф., Сендзюк М. А., Антонюк В. А. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах: навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. К. КНЕУ, 2011. 239 с.
35. Сапон Р. В., Шамов С. О. Удосконалення технологій ідентифікації клієнтів під час дистанційного банківського обслуговування. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2015. Вип. 2. С. 142-151. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fkd_2015_2_19
36. Сербина О. Г. Інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід. *Молодий вчений*. 2014. № 4(07)(1). С. 122-125. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_4\(07\)__36](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_4(07)__36)
37. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. *Молодий вчений*. 2014. № 3(06). С. 53-55. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_3\(06\)__15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_3(06)__15)
38. Стороженко О. О. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 12. С. 347-351.
39. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт. *Банківські технології*. 2014. №11.С.42-47
40. Ткаченко О. Адаптивна система дистанційного банківського обслуговування. *Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері*. 2018. Вип. 2. С. 63-72. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dpitsca_2018_2_7
41. Філатова О. Як платити смартфоном: NFC-гаманці українських банків. *PaySpace Magazine*. URL: <https://psm7.com/uk/articles/kak-platit-smartfonom-nfc-koshelki-bankov.html>
42. Шерман А. Манифест МІТ – надвигається третя волна банковских инноваций. URL : <http://bankir.ru/publikacii/20161020/manifest-mit-nadvigaetsya-tretya-volna-bankovskikh-innovatsii-10008185>.
43. Шилькова А. О. Теоретичні підходи до сутності поняття "Інтернет-банкінг". *Управління розвитком*. 2014. № 11. С. 95-97. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2014_11_38

44. Яблоновський Д. Тенденції розвитку ринку платіжних карт і дистанційних банківських сервісів Відділ фінансових досліджень GfK Ukraine. URL: http://www.gfk.ua/imperia/md/content/fkukraine/presentations/ema_cards_presentation.pdf – 07.12.2013.

45. Яким чином банки розвиватимуть цифрові послуги для населення у 2012–2015 роках .URL : http://ua.prostobank.ua/e_banking/dumki/yakim_chinom_banki_rozvivatimut_tsifrovi_poslugi_dlya_naselennya_u_2012_2015_rokah.

**Тлумачення термінів, що визначають сутність та види дистанційного
банківського обслуговування в науковій літературі**

Термін	Джерело	Визначення
Дистанційні банківські послуги або обслуговування	<i>Страхарчук А. Я.</i>	Дистанційні банківські послуги - це технологія, в якій проведення банківських операцій не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування.
	Маркетинг у банку	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.
	Герасимович А. М.	Сутність ДБО полягає у самообслуговуванні клієнтів. Система самообслуговування є технологічним видом взаємодії банку з клієнтами, яка дозволяє останнім користуватися послугами незалежно від працівника банківського сервісу
Електронні банківські послуги	Ткаченко М.І.	Електронні банківські послуги — це такі послуги, що надаються електронними каналами передачі інформації з використанням електронного обладнання, що призначене для її пересилки, прийому, відображення, обробки та збереження, а також гарантує конфіденційність.
	Резник І.А.	Електронна банківська послуга – це новий технологічний спосіб виробництва банківських продуктів, які задовольняють потреби клієнтів за допомогою електронних банківських технологій.
Електронний банкінг	Пасічник І. В.	Електронний банкінг - процес здійснення банківських операцій та надання банківських послуг з використанням автоматизованих систем, у тому числі електронними каналами зв'язку
	Електронний банкінг	Електронний банкінг – система послуг, за допомогою яких клієнт банку може здійснювати всі стандартні банківські операції, за виключенням операцій з готівкою, зі свого комп'ютера, який має доступ до мережі Інтернет
	<i>Страхарчук А. Я.</i>	Електронний банкінг - це діяльність банку по наданню комплексу послуг клієнтам за допомогою комп'ютерних технологій.

Продовження дод. А

Інтернет банкінг	Шалева О. І.	Internet-банкінг - це дистанційне банківське обслуговування, що дає змогу клієнту отримувати банківські послуги на відстані за допомогою інформаційних комп'ютерних технологій.
	Юрасов А.В.	Інтернет-банкінг – надання банківських послуг клієнтам, які забезпечують можливість проводити через Інтернет всі можливі банківські операції, за виключенням операцій з готівкою.
	Страхарчук А. Я.	Інтернет-банкінг — це додатковий канал обслуговування в банку, за допомогою якого клієнт може дистанційно керувати своїми поточними та картковими рахунками, відкривати депозити, гасити кредити, здійснювати платежі та інші операції.

**Перелік критеріїв для дослідження мобільних додатків банків
України у квітні 2019 року [20]**

№	Критерій	Опис	Значення на практиці
1	Інтерфейс	Зовнішній вигляд програми, розташування кнопок, функції головного екрану, зрозумілість і простота використання для недосвідченого користувача	Високе
2	Відображення даних	Інформативна частина, відображена на основному екрані і в розділах, на скільки користувачеві просто знайти і побачити конкретну інформацію	Високе
3	Поточний баланс	Чи дозволяє додаток видіти стан рахунку без переходу на додаткові вкладки	Високе
4	Інформація про транзакції	Повнота і точність даних про проведені платежі та зарахованих засобах	Високе
5	Безпека	Способи входу в додаток: за паролем, з використанням біометрії	Високе
6	Блокування карти	На скільки просто заблокувати картку, в разі втрати	Високе
7	Служба підтримки	Швидкість і повнота відповіді оператора	Середнє
8	Відкриття депозиту	Чи можна відкрити ощадний рахунок без відвідування банку	Низьке
9	Оплата рахунків	На скільки просто сформувати, отримати, направити і оплатити рахунок	Високе
10	Геолокація	Реалізація карти міста з інформацією про відділення і банкомати	Високе
11	PFM	Спеціальний канал, що дозволяє встановлювати цілі і відкладати на них частину грошей, що надходять на карту	Низьке
12	Відстеження витрат	Функціонал об'єднує всі списання з рахунку в цільові групи і дозволяє контролювати витрати, наочно демонструючи на що клієнт витрачає гроші	Середнє
13	P2P-платежі	Можливість переказу грошей за номером телефону або email	Низьке
14	Персоналізація	Можливість вносити в базовий інтерфейс власні правки, які роблять роботу в додатку приємнішою	Низьке
15	Доступ до УБКІ	Перегляд рейтингу кредитної історії клієнта	Низьке
16	Рівень інтеграції	На скільки гармонійно додаток пов'язано з телефоном, чи здатне виводити у вигляді повідомлень інформацію про рахунок і операції за ним	Низьке
17	Безконтактна оплата	Чи підтримує додаток оплату за вай -фай без фізичного носія	Низьке
18	Додаткові можливості	Корисні фішки і функціонал, що дозволяють спростити рутину, наприклад: підтримка криптовалют, зарубіжних переказів, конвертація валют і т.д.	Середнє

Додаток Г

Тарифи на дистанційне банківське обслуговування у АТ «ОщадБанк.

Операції в системі ОЩАД24/7 (в т.ч. з Віртуальною картою)		Перекази коштів в ОЩАД24/7 (в т.ч. з Віртуальної картки) в т.ч. на підставі довгострокових доручень		Операції в ОЩАД24/7, які здійснюються за допомогою карток, емітованих іншими фінансовими установами	
підключення (за одноразовим паролем по СМС або на чеку банкомату)	не тарифікується	на власні рахунки (в т.ч. на рахунок Віртуальної картки), відкриті в установах, які підпорядковані тому ж РУ, що і установа, в якій відкрито рахунок, з якого здійснюється переказ	не тарифікується	переказ коштів за реквізитами картки, емітованої Банком (окрім карток, емітованих АТ «Ощадбанк в ТП «Мій комфорт»)	3 грн.
надання інформації/виписок по рахунку (в т.ч. по рахунку Віртуальної картки), формування довідки для заповнення декларацій, встановлення/зміна лімітів за картками, блокування карток за ініціативою клієнта (в т.ч. й через Контакт-центр)	не тарифікується	переказ коштів (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки) за реквізитами картки, емітованої Банком в ТП «Мій комфорт	не тарифікується	переказ коштів за реквізитами картки, емітованої Банком в ТП «Мій комфорт	не тарифікується
		переказ коштів за довільними реквізитами	при сумі до 5000 грн. - не тарифікується, при сумі понад 5000 грн. - 0.5% (не більше 500 грн.)	переказ коштів за реквізитами картки, емітованої іншим українським Банком	1% + 5 грн.
		переказ коштів на рахунки суб'єктів господарювання в гривні, з якими Банк уклав договори та які заведені в меню ІІТ/WEB-банкінг/Mobile-банкінг Банку як одержувачі платежу	відповідно до умов Договору на приймання платежів, укладеного з суб'єктом господарювання	переказ коштів на користь операторів мобільного та інших видів зв'язку	2% мін. 2 грн.
		P2P переказ коштів між картками НПС ПРОСТІР, емітованими АТ «Ощадбанк	3 грн.		

Тарифи на здійснення операцій в системі «Ощад 24/7»

Операції в системі ОЩАД24/7 (в т.ч. з Віртуальною картою)	
підключення (за одноразовим паролем по СМС або на чеку банкомату)	не тарифікується
надання інформації/виписок по рахунку (в т.ч. по рахунку Віртуальної картки), формування довідки для заповнення декларації, встановлення/зміна лімітів за картками, блокування карток за ініціативою клієнта (в т.ч. й через Контакт-центр)	не тарифікується
Перекази коштів в ОЩАД24/7 (в т.ч. з Віртуальної картки) в т.ч. на підставі довгострокових доручень	
на власні рахунки (в т.ч. на рахунок Віртуальної картки), відкриті в установах, які підпорядковані тому ж РУ, що і установа, в якій відкрито рахунок, з якого здійснюється переказ	не тарифікується
переказ коштів (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки) за реквізитами картки, емітованої Банком в ТП «Мій комфорт	не тарифікується
переказ коштів (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки) за реквізитами картки, емітованої Банком (в т.ч. на власні рахунки, відкриті в установах, які підпорядковані іншому РУ, ніж установа, в якій відкрито рахунок, з якого здійснюється переказ)	3 грн.
переказ коштів (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки) за реквізитами картки, емітованої іншим банком	1% + 5 грн.
переказ коштів на користь операторів мобільного та інших видів зв'язку (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки) за винытком ПАТ "Укртелеком"	2% min 2 грн.
переказ коштів за послуги зв'язку (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки) на користь ПАТ "Укртелеком"	відповідно до умов Договору на приймання платежів, укладеного з суб'єктом господарювання
переказ коштів за послуги інтернет-провайдерів і кабельного телебачення за визначеними реквізитами з обов'язковим введенням індивідуальних даних (№ договору, ін. код, тощо.)	відповідно до умов договору на приймання платежів, укладеного з отримувачем
переказ коштів за СТП "Швидка копія" для виплати через установи банку (у гривні) (в т.ч. з рахунку Віртуальної картки)	1% + 3грн.
переказ коштів за довільними реквізитами	при сумі до 5000 грн. - не тарифікується, при сумі понад 5000 грн. - 0.5% (не більше 500 грн.)
переказ коштів на рахунки суб'єктів господарювання в гривні, з якими Банк уклав договори та які заведені в меню ІПТ/WEB-банкінг/Mobile-банкінг Банку як одержувачі платежу	відповідно до умов Договору на приймання платежів, укладеного з суб'єктом господарювання
P2P переказ коштів між картками НПС ПРОСТІР, емітованими АТ «Ощадбанк	1 грн.
P2P переказ коштів на картку НПС ПРОСТІР, емітовану іншим банком	3 грн.
Операції в ОЩАД24/7, які здійснюються за допомогою карток, емітованих іншими фінансовими установами	
переказ коштів за реквізитами картки, емітованої Банком (окрім карток, емітованих АТ «Ощадбанк в ТП «Мій комфорт)	3 грн.
переказ коштів за реквізитами картки, емітованої Банком в ТП «Мій комфорт	не тарифікується
переказ коштів за реквізитами картки, емітованої іншим українським Банком	1% + 5 грн.
переказ коштів на користь операторів мобільного та інших видів зв'язку	2% min. 2 грн.