

УДК 336.71(477)

Онищенко Ю.І.
кандидат економічних наук,
доцент кафедри банківської справи
Одеського національного економічного університету

Дем'яновська Д.О.
студентка кредитно-економічного факультету
Одеського національного економічного університету

ОЦІНКА СТАНУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В БАНКАХ УКРАЇНИ

ASSESSMENT OF DISTANCE CUSTOMER SERVICE IN BANKS UKRAINE

АНОТАЦІЯ

У статті виокремлено стадії переходу від традиційного до домінування дистанційного банківського обслуговування. Розглянуто сучасний стан розвитку інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні. Досліджено їх рівень впровадження та сфери використання. Визначено банки, що є лідерами в Україні з використання дистанційних інновацій. Виділено причини збільшення використання сервісів дистанційного банківського обслуговування.

Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, інновація, банк.

АННОТАЦИЯ

В статье выделены стадии перехода от традиционного к доминированию дистанционного банковского обслуживания. Рассмотрено современное состояние развития интернет-банкінга и мобильного банкінга в Украине. Исследован их уровень внедрения и сферы использования. Определены банки, являющиеся лидерами в Украине по использованию дистанционных инноваций. Выделены причины увеличения использования сервисов дистанционного банковского обслуживания.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкінг, мобильный банкінг, инновация, банк.

ANNOTATION

The article singled out a stage of transition from the traditional to the dominance of remote banking services. The current state of the internet-banking and mobile banking in Ukraine. Research their level and scope of implementation. Determined banks are leaders in Ukraine on the use of remote innovations. Highlight the reasons for increased use of remote banking services.

Key words: remote banking, internet-banking, mobile banking, innovation, bank.

Постановка проблеми. За останні 20 років широке впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування стало основною інновацією для банків в усьому світі. Впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу обумовлено розвитком банківської системи під впливом технологічного прогресу та високого рівня конкуренції у сфері банківського обслуговування. Більшість експертів вважає, що Інтернет є одним із найбільш ефективних інструментів просування банківських продуктів, що обумовлено значним поширенням використання Інтернету загалом і активним інтернет-просуванням банків.

Однак у більшості українських банків якість використання технологій ДБО не відповідає світовому рівню та загальнонаціональним потребам розвитку банківської системи та еконо-

міки. Проте з огляду на підвищення інтересу до дистанційного обслуговування, збільшення кількості банків, які надають послуги дистанційного обслуговування, та кількості клієнтів, які користуються цими послугами на ринку банківських послуг, залишається недостатньо дослідженою проблема шляхів підвищення впровадження інтернет-банкінгу та мобільного-банкінгу в банках України, що й обумовлює актуальність проведеного дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми оцінки стану впровадження дистанційних банківських послуг, стали темами дослідження багатьох зарубіжних та вітчизняних економістів. Ці проблеми відображаються у вітчизняній науковій літературі, а саме в дослідженнях О.М. Захарченко [1], А.В. Нікітіна [2], Б.І. Пшик [3], А.Я. Стахарчук [4], О.В. Чуб [5], М.С. Юденкова [6] та багато інших вчених.

За визначенням А.В. Нікітіна, дистанційне банківське обслуговування – це проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, а дистанційне розпорядження – це розпорядження банку виконати певну операцію, передане клієнтом погодженим каналом доступу із певною процедурою передачі розпоряджень [2]. Так, в Україні законодавчо закріплено, що дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є оцінка стану дистанційного банківського обслуговування в банках України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Із значним розвитком банківської системи відбувається інтенсивний розвиток дистанційного обслуговування. Необхідно враховувати, що вплив технічного прогресу на діяльність банків постійно зростає, тому банки надають свої послуги не тільки через філійні мережі, але й через інші канали самообслуговування, такі як Інтернет з виставленням рахунків і здійсненням платежів; центри телефонного обслугову-

вання для дистанційної підтримки; банкомати для швидкого зняття і внесення готівки на рахунок, які служать хорошим доповненням до традиційних послуг.

Експерти виокремлюють чотири стадії переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування дистанційного банківського обслуговування:

1) традиційний банкінг; у відділеннях оформлюється значна кількість паперових документів, альтернативні канали практично не використовуються (частка продажу становить менше 1%), частка трансакцій через віддалені канали становить менше 40%;

2) освоєння електронних каналів; банк і клієнт освоюють такі форми дистанційного банківського обслуговування, як «банк-клієнт», інтернет-банкінг; документообіг дедалі більше орієнтується на електронний документообіг, скорочується кількість паперових носіїв; зростає використання альтернативних каналів, частка продажу становить близько 5%, частка трансакцій через віддалені канали дорівнює 60-80%;

3) багатоканальне обслуговування, включаючи традиційне обслуговування та обслуговування через електронні канали; на додаток до інтернет-банкінгу освоюються мобільний банкінг та інші технології дистанційного банківського обслуговування; зростає якість послуг, а самі клієнти все більше віддають перевагу багатоканальному обслуговуванню замість візиту до банку; обслуговування повністю відбувається через віддалені канали (частка трансакцій становить 80-90%); однак широкий спектр послуг надається, як і раніше, через відділення банку (альтернативні канали використовуються на 5-10%);

4) домінування дистанційного банківського обслуговування; усі основні банківські продукти обслуговуються й продаються через систему дистанційного обслуговування; передбачається високотехнологічне обслуговування наявних клієнтів з переведенням на 100% трансакції дистанційно і 30% – продаж через віддалені канали; відділення банку обслуговують лише складні банківські продукти, наприклад, іпотеку [7].

Щодо України, то ринок дистанційного банківського обслуговування нині відстає від Європи та США і перебуває на рівні другої стадії

та переходу до третьої стадії розвитку дистанційного обслуговування.

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

1) інтернет-банкінг, тобто надання послуг дистанційного банківського обслуговування на основі банківської системи платежів через Інтернет;

2) мобільний банкінг, тобто надання послуг дистанційного банківського обслуговування з використанням мобільних технологій; вважається, що найближчими роками мобільні сервіси забезпечать максимальний приріст клієнтської бази банків.

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

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

– II етап базуватиметься на дослідженні більш затребуваних банківських послуг серед українських інтернет-користувачів;

– III етап передбачатиме аналіз щодо виявлення банків, чиїми онлайн-послугами найбільше користуються українці.

По-перше, для проведення I етапу проаналізуємо вітчизняні банки в розрізі груп за такими чотирма основними напрямками інноваційного розвитку, як наявність інтернет-банкінгу; наявність мобільних додатків для смартфонів та планшетів; представленість у соціальних мережах та взаємодія через них із клієнтами; наявність автоматизованих відділень, терміналів самообслуговування.

Станом на 1 січня 2017 року 30 із 96 банків, що становить 31%, не мають систем інтернет-банкінгу та пропонують клієнтам управляти своїми рахунками через відділення за допомогою операціоністів; притому, що на початок 2017 року проникнення Інтернету в Україні досягнуло 65% та охопило 21,6 мільйонів осіб [8].

Дані щодо рівня впровадження інтернет-банкінгу банками України наведено на рис. 1.

З рис. 1 видно, що з першої групи банків, тобто банків з державною часткою, майже 67%

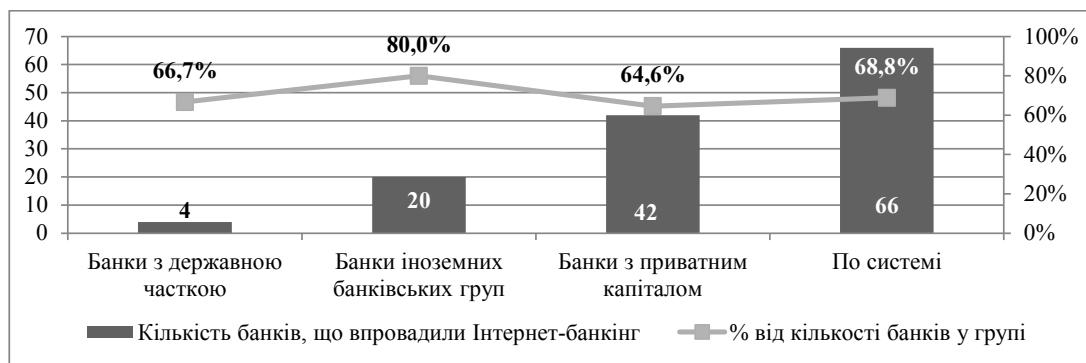


Рис. 1. Рівень впровадження інтернет-банкінгу банками України станом на 1 січня 2017 року

банків впровадили в своїй діяльності інтернет-банкінг, що становить 4 з 6 банків у групі. В другій групі, банки іноземних банківських груп, 20 з 25 мають систему інтернет-банкінгу, що становить 80%, а серед представників третьої групи – банків з приватним капіталом – з 65 банків лише 42 використовують інтернет-банкінг, тобто майже 65%.

Головною тенденцією розвитку сучасних технологій в світі сьогодні є широке викорис-

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

Станом на 1 січня 2017 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонував своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керува-

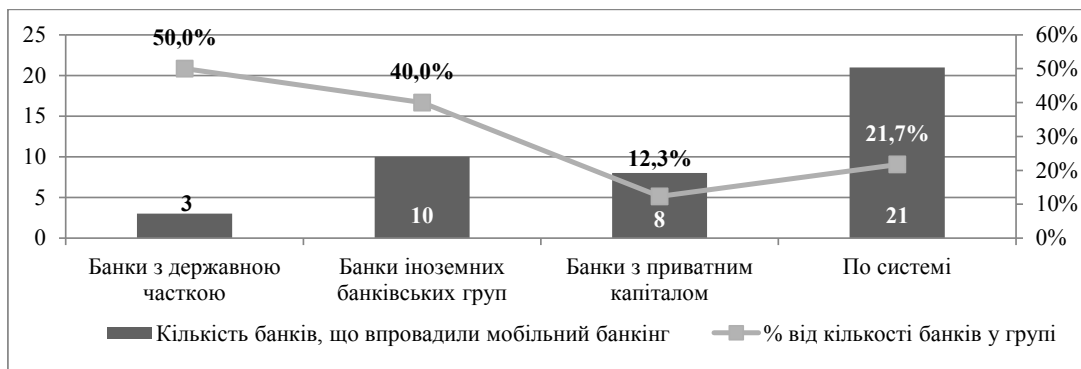


Рис. 2. Рівень впровадження мобільного банкінгу банками України станом на 1 січня 2017 року

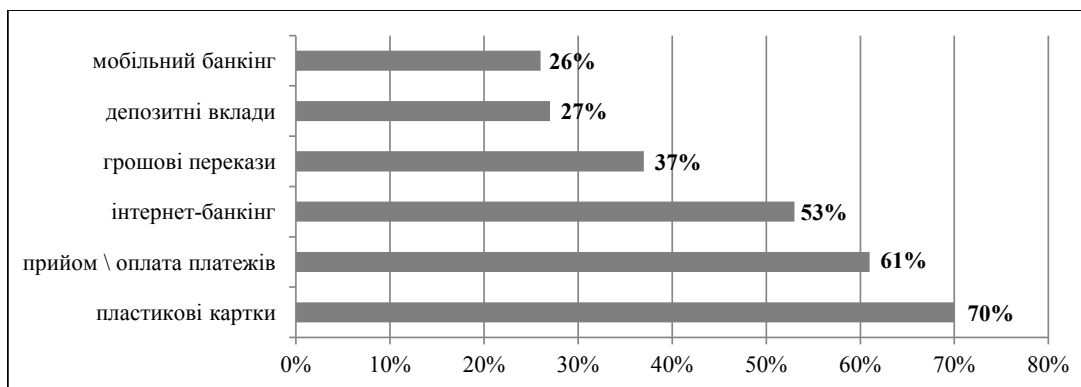


Рис. 3. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті, %

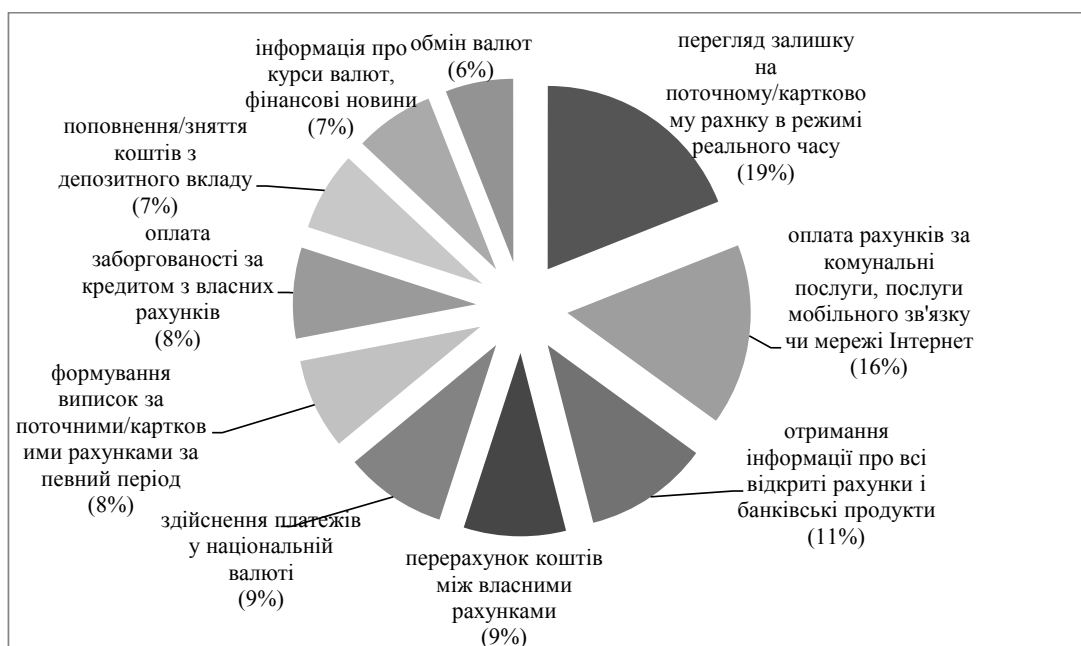


Рис. 4. Топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу, % опитаних

ти депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, зображено на рис. 2.

З рис. 2 видно, що в першій групі, банки з державною часткою, 3 з 6 банків пропонують своїм клієнтам мобільні додатки, що становить 50% банків у групі. В другій групі, тобто банків іноземних банківських груп, 40% банків впровадили в своїй діяльності мобільний банкінг, що становить 10 з 25 банків у групі; серед третьої групи, тобто серед банків з приватним капіталом, з 65 банків лише 8 використовують мобільний банкінг, тобто лише 12% банків у групі пропонують своїм клієнтам мобільні додатки.

Для Опроведення II етапу та виявлення більш затребуваних банківських послуг серед українських інтернет-користувачів проведемо опитування вітчизняних користувачів інтернет-банкінгу. Так, автором була розроблена анкета з трьома основними питаннями:

- 1) якими банківськими послугами найчастіше користується в Інтернеті;
- 2) які функції інтернет-банкінгу використовуєте;
- 3) карткою якого банку найчастіше користуєтесь для операцій онлайн.

Зазначимо, що анкетування проводилося онлайн, а участь в ньому взяли майже 400 респондентів у віці від 18 до 60 років, які активно використовують системи інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу різних банків України. Підкреслимо, що анкетування виявило, що серед користувачів послугами онлайн-банкінгу переважають чоловіки (у віці 25-44 років).

Проаналізувавши отримані результати анкетування, виявили, що три з чотирьох відвідувачів Інтернету, які використовують банківські послуги, користуються пластиковими картами, а кожен другий здійснює покупки і платежі за допомогою онлайн-банкінгу. За рівнем недовіри до банківських послуг онлайн переважають кредитування та депозитні вклади.

Результати анкетування за питанням «Якими банківськими послугами найчастіше користується в Інтернеті?» представлені на рис. 3.

Як видно з рис. 3, найбільше довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача та обслуговування пластикових карт, що склала 70%, прийом і оплата платежів (61%), інтернет-банкінг (53%), інші банківські послуги не користуються такою популярністю, як вищеназвані, та все ж таки частка їх використання також досить значна.

Також опитування показало, що кожен другий клієнт банку за останні півроку здійснював банківські операції за допомогою інтернет-банкінгу, а кожен четвертий встановив додаток банку на свій мобільний пристрій. Автором було виявлено топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу серед українських користувачів, які представлені на рис. 4.

Як видно з рис. 4, українців найбільше цікавить перегляд залишку на їх рахунок, що становить 19%, далі йде оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет – 16%, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти – 11%, також досить популярними нині стають перерахунок коштів між власними рахунками та здійснення платежів у національній валюті, що разом становлять 18%, інші можливості інтернет-банкінгу є менш затребуваними серед українського населення.

Для забезпечення III етапу дослідження щодо стану дистанційного банківського обслуговування в Україні було проаналізовано третє питання анкети «Карткою якого банку найчастіше користуєтесь для операцій онлайн?», що дало змогу виявити банки, які намагаються просувати свої банківські послуги в режимі реального часу. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків представлений на рис. 5.

До «електронних» банків України, платіжними картами яких користуються онлайн, можна віднести перш за все ПАТ КБ «ПриватБанк», адже розрахунки онлайн карткою саме цього бан-

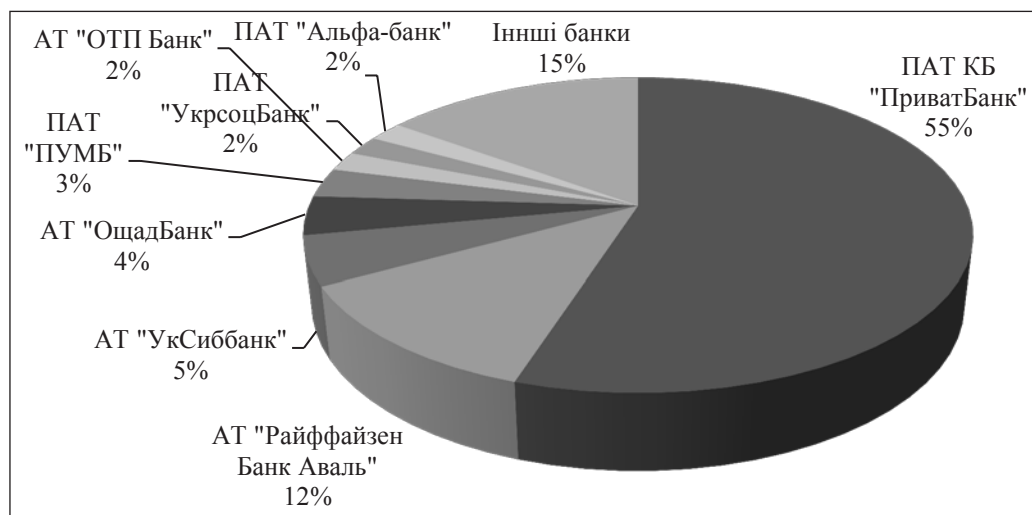


Рис. 5. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків, % опитаних

ку використовують близько 55% користувачів. На другому місці знаходиться АТ «Райффайзен Банк Аваль» (12% користувачів), близько 5% розрахунків проходяться картами АТ «УкрСиббанк». У 2017 році значного розмаху набирають оплати картками АТ «ОщадБанк», що становить 4% користувачів і має значні перспективи в подальшому розвитку. Наступні 24% користувачів віддають перевагу онлайн-розрахункам картками інших банків України.

Порівняємо наші дослідження з офіційними рейтингами НБУ. В Україні на 1 січня 2017 року працювало 87 банків-членів карткових платіжних систем. За таким показником, як кількість активних платіжних карток, лідером є «ПриватБанк», йому належить більше половини цього ринку – 54%, тоді як найближчими його конкурентами є «Ощадбанк» та «Райффайзен Банк Аваль» – 16,7% та 6,6% відповідно, а 22,7% активних платіжних карток належить іншим банкам банківської системи України [9]. Такі лідируючі позиції «ПриватБанку» на ринку платіжних карток багато в чому можна пояснити добре розвинутою ним інфраструктурою їх обслуговування.

Підкреслимо, що попит на використання сервісів дистанційного банківського обслуговування збільшується з кожним роком. На нашу думку, така тенденція обумовлена цілою низкою причин, серед яких можна виділити збільшення кількості користувачів мережі Інтернет; зменшення витрат з боку банків на утримання персоналу і часу на обробку запитів користувачів; надання можливості клієнтам скоротити свій час на обслуговування в офісі банку.

Висновки. Після фінансової кризи минулих років та виведення неплатоспроможних банків з ринку відбувається загострена конкуренція, банки активно змагаються за довіру кожного клієнта. Переможе в цьому змаганні той, хто гарантуватиме надійність, різноманітність, простоту сервісів і, звичайно ж, мобільність та технологічність.

В Україні ринок дистанційного банківського обслуговування нині перебуває на другій стадії (освоєння електронних каналів) переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування дистанційного обслуговування з чотирьох стадій, виділених експертами.

Більшість українських банків здійснює комбіноване дистанційне обслуговування на основі використання систем інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, які нині є найпопулярнішими системами.

На основі проведеного дослідження було виявлено, що найбільшою довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача

та обслуговування пластикових карт, прийом і оплата платежів, інтернет-банкінг. Також українців найбільше цікавлять такі функції інтернет-банкінгу, як перегляд залишку на їх рахунку, оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти.

Серед банківської системи на першому місці був і залишається ПАТ КБ «ПриватБанк», який вважається найкращим інтернет-банком України. Такі лідируючі позиції багато в чому можна пояснити добре розвинутою ним інфраструктурою їх обслуговування.

Масове переведення банків на дистанційне обслуговування буде відбуватися еволюційно. Будуть враховані всі чинники, які прямо впливають на банківську систему, бізнес та й на самого клієнта. За подальшого розвитку, якщо НБУ дасть змогу дистанційно відкривати рахунки (це практикується в безлічі розвинутих країнах), людині взагалі можна ніколи й не відвідувати власне банк. Це буде першою причиною виникнення банків без відділків, що стане значним кроком в розвитку дистанційного банківського обслуговування.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Захарченко О.М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи «клієнт-банк»: переваги та недоліки: теорія і практика / О.М. Захарченко // Збірник наукових праць ДВНЗ «Українська академія банківської справи НБУ». – 2010 – № 2.
2. Маркетинг у банку: [навч. посіб.] / [А.В. Нікітін, Г.П. Бортніков, А.В. Федорченко]; за ред. А.В. Нікітіна. – К.: КНЕУ, 2006. – 432 с.
3. Пшик Б.І. Особливості кредитування банками інноваційних проектів / Б.І. Пшик // Вісник Української академії банківської справи. – 2003.
4. Стахарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посіб.] / А.Я. Стахарчук, В.П. Стахарчук. – К.: УАБС НБУ, 2010. – 515 с.
5. Чуб О.В. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О.В. Чуб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: nbuv.gov.ua
6. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики: [учбово-практичний посібник] / [М.С. Юденков, І.М. Сандалов, С.Л. Єрмаков]. – М.: КНОРУС, 2010. – 320 с.
7. Косарев В.Е. О перспективах развития дистанционного банковского обслуживания / В.Е. Косарев // Банковское дело. – 2012. – № 9. – С. 63-65.
8. Інтернет-асоціація України (ІНАУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inau.ua>.
9. Національний Банк України (НБУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=44001494