

tional Research Journal of Finance and Economics, vol. 21 (2008): 68-75.

Ferson, W. W., and Harvey, C. R. "Predictability and Time-varying Risk in World Equity Markets". *Research in Finance*, vol. 13 (1995): 25-85.

Hamao, Y. "An empirical examination of the Arbitrage Pricing Theory: Using Japanese data". *Japan and the World Economy*, vol. 1, no. 1 (1989): 45-61.

Hammoudeh, S., and Aleisa, E. "Dynamic Relationships Among GCC Stock Markets and NYMEX Oil Futures". *Contemporary Economic Policy*, vol. 22, no. 2 (2004): 250-269.

Huang, R. D., Masulis, R. W., and Stoll, H. R. "Energy shocks and financial markets". *The Journal of Futures Markets*, vol. 16, no. 1 (1996): 1-27.

Kaneko, T., and Lee, B. S. "Relative Importance of Economic Factors in the U. S. and Japanese Stock Markets". *Journal of the Japanese and International Economies*, vol. 9, no. 3 (1995): 290-307.

Sadorsky, R. "Oil price shocks and stock market activity". *Energy Economics*, vol. 21, no. 5 (1999): 449-469.

Syed, A. B., Haug, A. A., and Sadorsky, R. "Oil Price Risk and Emerging Stock Markets". University of Otago Economic Discussion Papers. 2010. <https://www.otago.ac.nz/economics/research/otago077140.pdf>

УДК 336.71:330

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ВИКОРИСТАННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ УКРАЇНИ

©2018 СТОРОЖЕНКО О. О., ЄЛИСЕЄВА О. К.

УДК 336.71:330

Стороженко О. О., Єлісеєва О. К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України

Метою статті є вивчення перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування та позитивні й негативні аспекти в Україні. Проаналізовано переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування; розроблено рекомендації щодо впровадження дистанційного банківського обслуговування в Україні; досліджено їх вплив на якість надання послуг банківськими установами. Особлива увага приділена вивченню загроз, які з'являються з використанням дистанційного банківського обслуговування, та шляхам їх мінімізації.

Ключові слова: fintech, банкінг, безготівкові розрахунки, дистанційне банківське обслуговування, банк.

Рис.: 2. Бібл.: 10.

Стороженко Оксана Олександрівна – студентка, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (просп. Гагаріна, 72, Дніпро, 49010, Україна)

E-mail: storozhenko@ef.dnulive.dp.ua

Єлісеєва Оксана Костянтинівна – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри статистики, обліку та економічної інформатики, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (просп. Гагаріна, 72, Дніпро, 49010, Україна)

E-mail: ok17_5@ukr.net

УДК 336.71:330

Стороженко О. А., Єлісеєва О. К. Преимущества и недостатки использования дистанционного банковского обслуживания в банковском секторе Украины

Целью статьи является изучение перспектив развития дистанционного банковского обслуживания: положительные и отрицательные аспекты в Украине. Проанализированы преимущества и недостатки использования дистанционного банковского обслуживания; разработаны рекомендации по внедрению дистанционного банковского обслуживания в Украине; исследовано их влияние на качество предоставления услуг банковскими учреждениями. Особое внимание уделено изучению угроз, которые появляются при использовании дистанционного банковского обслуживания, и способам их минимизации.

Ключевые слова: fintech, банкінг, безналичные расчеты, дистанционное банковское обслуживание, банк.

Рис.: 2. Библ.: 10.

Стороженко Оксана Александровна – студентка, Днепропетровский национальный университет имени Олеся Гончара (просп. Гагарина, 72, Днепр, 49010, Украина)

E-mail: storozhenko@ef.dnulive.dp.ua

Єлісеєва Оксана Константиновна – доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой статистики, учета и экономической информатики, Днепропетровский национальный университет имени Олеся Гончара (просп. Гагарина, 72, Днепр, 49010, Украина)

E-mail: ok17_5@ukr.net

UDC 336.71:330

Storozhenko O. O., Yeliseyeva O. K. The Advantages and Disadvantages of Using the Remote Banking Services in the Banking Sector of Ukraine

The article is aimed at studying the prospects of development of the remote banking services: both the positive and the negative aspects in Ukraine. The advantages and disadvantages of using the remote banking services are analyzed; recommendations on introduction of the remote banking service in Ukraine are developed; their impact on the quality of services provided by banking institutions is investigated. Special attention is paid to exploration of the threats, which appear when using the remote banking services, and ways to minimize them.

Keywords: fintech, banking, non-cash settlements, remote banking service, bank.

Fig.: 2. Bibl.: 10.

Storozhenko Oksana O. – Student, Oles Honchar Dnipro National University (72 Haharina Ave., Dnipro, 49010, Ukraine)

E-mail: storozhenko@ef.dnulive.dp.ua

Yeliseyeva Oksana K. – D. Sc. (Economics), Professor, Head of the Department of Statistics, Accounting and Economic Informatics, Oles Honchar Dnipro National University (72 Haharina Ave., Dnipro, 49010, Ukraine)

E-mail: ok17_5@ukr.net

Низький рівень доступності банківських послуг для населення є однією з актуальних проблем української банківської системи. На сучасному етапі в Україні більшість банків не прагнуть зрозуміти потреби свого споживача, не змінюють десятиліттями свої підходи до обслуговування та переліку послуг, які вони пропонують своєму споживачеві.

Актуальність дослідження обумовлена тим, що загрози стосовно переходу до дистанційного банківського обслуговування, а також його переваги ще не досліджені в повному обсязі.

Дослідженнями питань про ринок банківських послуг присвячені праці таких дослідників, як О. Дзюблюк, А. Прийдун [1], С. Науменкова [5], В. Міщенко [5]. Питання впровадження сучасних технологій у банківській сфері досліджували О. Мошенець [4], В. Ткачук [8], Т. Юхименко [10] та інші, але на сучасному етапі не існує чіткої думки щодо переваг чи недоліків дистанційного банківського обслуговування, отже тема є актуальною.

Метою статті є вивчення перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування та виявлення позитивних і негативних аспектів в Україні.

У наш час ми спостерігаємо не цифровий банкінг, а відцифровані банківські послуги. Фінансові продукти, які з'явилися 50–100 років тому, просто були адаптовані до цифрової ери, і тепер надаються за допомогою Інтернету та смартфонів. Насправді, це не так інноваційно, як здається. Цей процес трансформації можна порівняти з переходом багатьох ЗМІ в онлайн-середовище, завдяки чому ми перейшли від читання газет до відстеження новин в мережі [3].

Традиційні банки перенесли велику кількість функцій в Інтернет або до банкоматів – адже кожна операція «через живого співробітника» дорого коштує. Проте на сучасному етапі ніхто з них не розробив модель обслуговування та продукти, які потрібні для того, щоб скористатися всіма перевагами Інтернету та мобільних технологій для банкінгу. Разом зі скороченням «людських» точок контакту має скоротитись і складність банківських продуктів. Кожен раз, коли людина потрапляє в банк, вона божеволіє від постійних «нових пропозицій та вкладів», у кожного з яких багатоступенева система нарахування відсотків і плати за обслуговування, і це їй не подобається. Споживачі бажають керувати своїми фінансами зі смартфонів та планшетів, звівши до мінімуму відвідування відділень [6].

Після світової фінансової кризи зменшилась довіра до банківського сектора. Водночас регулятори збільшили вимоги до капіталу банків, запровадили нові стандарти управління ризиками та більш суворі вимоги до виконання процедур KYC та AML. У цей час починається формування нової течії у сфері фінансових послуг – ФінТех, рушійними силами якої є:

- ✦ стрімкий розвиток технологій та інновацій;
- ✦ збільшення кількості інтернет-користувачів та власників смартфонів;

- ✦ збільшення популярності соціальних мереж;
- ✦ розроблення інноваційних продуктів та послуг компаніями «Великої П'ятірки», які створюють нові стандарти для якості та зручності послуг та товарів;
- ✦ збільшення потоків трудової міграції та, як внаслідок, збільшення обсягів грошових переказів;
- ✦ малий і середній бізнес почав шукати альтернативні шляхи для фінансування своєї діяльності [9].

Розвиток ФінТех активно підтримується низкою різноманітних ініціатив та заходів Національного банку України. Національним банком України затверджено Комплексну програму розвитку фінансового сектора України до 2020 р., що передбачає:

- ✦ курс на безготівкову економіку 2020;
- ✦ запровадження стандарту ISO20022;
- ✦ електронний документообіг з використанням електронного підпису;
- ✦ відмова від штампів, печаток і паперових копій;
- ✦ зберігання документів у електронному форматі;
- ✦ віддалена ідентифікація особи;
- ✦ можливість замовлення фінансових послуг онлайн;
- ✦ можливість використання системи Bank ID для дистанційної ідентифікації клієнтів банків;
- ✦ захист прав користувачів фінансових послуг;
- ✦ підвищення фінансової грамотності населення;
- ✦ нові правила для стимулювання ліцензування нових гравців у секторі платежів [2].

В Україні розвиток ФінТеху знаходиться на початковому етапі, більшість українських банків не бажають впроваджувати нові канали обслуговування клієнтів та притримуються застарілих стратегій розвитку сфери надання банківських послуг. На сучасному етапі банки України все ще дотримуються думки, що клієнту потрібен банк, а не банку клієнт, вони все ще можуть відмовити клієнту, якщо той небагонадійний. Проте зі збільшенням проникнення Інтернету та обізнаності клієнта, а також зі зростанням конкуренції на ринку фінансових послуг уже не банк обирає клієнта, а клієнт обирає банк. В Україні спостерігається динаміка до зменшення відділень (*рис. 1*), але передусім це пов'язано із закриттям збиткових відділень, а не з переходом до цифрового банкінгу.

Використання дистанційного банківського обслуговування (ДБО) дає економію витрат від зменшення кількості відділень, персоналу, а також зменшує трансакційні витрати банку. Незважаючи на той факт, що впровадження ДБО несе в собі великі грошові витрати, переваг від його впровадження все ж таки більше (*рис. 2*).

Кількість
відділень, од.

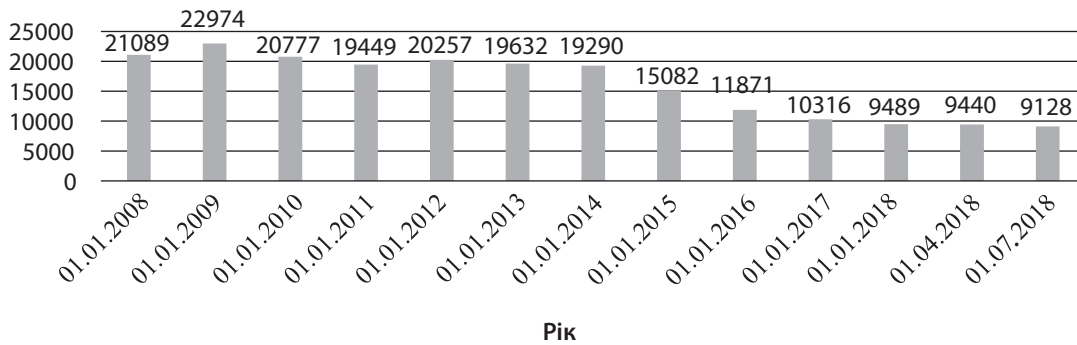


Рис. 1. Динаміка кількості відділень 2008–2018 рр.

Джерело: побудовано за даними [7].

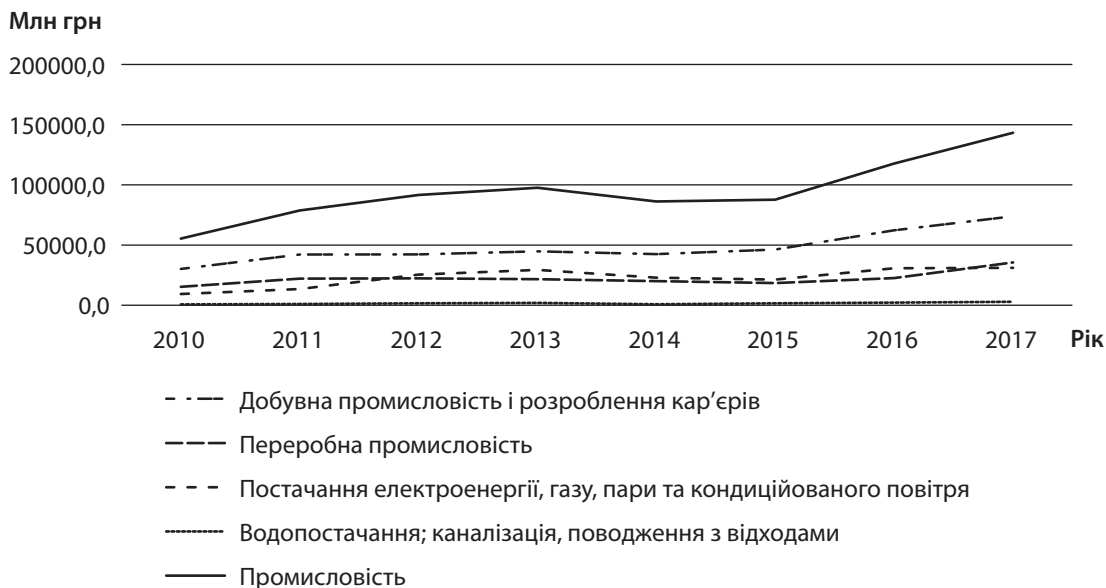


Рис. 2. Основні переваги дистанційного банківського обслуговування для клієнта

Таким чином, використання дистанційного банківського обслуговування клієнтом забезпечує зручність та економію часу, оскільки для здійснення операцій не потрібно відвідувати офіс банку, витрачаючи час на дорогу та черги. Клієнт отримує необхідні послуги в зручному форматі та місці, без додаткових фінансових витрат.

Водночас використання ДБО створює не лише більш зручний сервіс для клієнта, але й приносить певні переваги та можливості економії для банків:

1. Економічна вигода за рахунок економії витрат на обслуговуванні клієнтів – витрати на надання послуг клієнтам у відділеннях банків значно вищі, ніж при віддаленій взаємодії. Звичайно, банк несе витрати на впровадження системи ДБО, але вони окупляться через деякий період часу, і чим більше клієнтів банків буде використовувати ДБО, тим швидше окупляться витрати на його впровадження.

2. Використання віддаленого обслуговування, до якого належить й обслуговування клієнтів за допо-

могою терміналів та пристроїв самообслуговування, значно ефективніше порівняно з обслуговуванням у відділеннях банків. Внаслідок зменшення часу на обслуговування клієнта пропускна здатність обслуговування збільшується.

3. Упровадження дистанційного обслуговування забезпечує доступність для клієнта послуг банку в будь-який час та в будь-якій точці світу.

4. Стає можливим залучення клієнта незалежно від його місця знаходження, у банку виникає можливість залучення нових сегментів клієнтів, яких він не мав змоги обслуговувати до впровадження ДБО.

5. Обслуговування клієнтів стає більш швидким та якісним.

6. Збільшується точність здійснених банківських операцій.

7. Знижуються операційні ризики банку.

8. З'являються нові канали комунікації з клієнтом.

Використання ДБО створює значні конкурентні переваги, також значно скорочуються операційні витрати, зменшується необхідність у великій кількості відділень, робочих місць, персоналу. Як наслідок, знижуються транзакційні витрати. За рахунок економії адміністративних витрат банк може збільшити базу клієнтів – низька собівартість банківських послуг дає можливість зменшити тарифи, що, своєю чергою, робить банк в очах споживачів більш привабливим.

При використанні ДБО банки мають змогу охопити сегмент споживачів, які володіють незначними засобами та для традиційного банку є недостатньо вигідними. Також потенційні клієнти банків, де практикується ДБО, звільняються від необхідності відвідувати відділення банку, а, отже, від жорсткої прив'язки до конкретного місця розташування банку. Таким чином, за допомогою ДБО в банків є можливість виходу на нові регіони, що приводить до збільшення бази клієнтів.

Втім, кожен із видів ДБО поряд із численними перевагами, що відрізняють один віддалений сервіс від іншого, має і недоліки, пов'язані з особливостями конкретної програмно-технічної реалізації конкретного каналу ДБО та його експлуатації. Тобто головним недоліком ДБО є той факт, що клієнт самостійно виконує всі банківські операції без безпосереднього спілкування з фахівцями банку, а, отже, виникає проблема достовірної ідентифікації клієнта. Зауважимо, що ця проблема існує як для банків, так і для клієнтів. Для банку потрібні гарантії того, що операцію здійснює саме та людина, якій банк надав на це право. А клієнт має бути впевнений, що ніхто, крім нього, не зможе розпоряджатися його рахунками в банку.

Окрім зазначеного, як недоліки системи ДБО для банків виділимо:

- 1) великі витрати на впровадження системи ДБО та навчання співробітників;
- 2) витрати на обслуговування системи, у тому числі й каналів зв'язку з високою пропускнуною спроможністю для обслуговування великої кількості клієнтів;
- 3) необхідність залучення у віддалені канали обслуговування великої кількості клієнтів, в іншому випадку система не окупиться та не принесе належного ефекту;
- 4) високі ризики хакерських і шахрайських атак на систему;
- 5) існування ризиків, пов'язаних з помилками в плануванні витрат на впровадження та обслуговування системи.

Не можна не відзначити і той факт, що при використанні послуг дистанційного банківського обслуговування залежність клієнтів від тих програмно-технічних і комунікаційних засобів стає більше, ніж при традиційному обслуговуванні клієнта в офісі банку. Однак зазначене є скоріше особливістю послуг ДБО, ніж їх недоліком.

Разом з тим, недоліки, що існують при використанні того чи іншого виду дистанційного банківського обслуговування, можна подолати різноманітними організаційними і технічними засобами.

Розглянуті переваги та недоліки дають можливість зробити висновки, що перехід до електронного банкінгу є вигідним як для банків, так і для клієнтів.

В Україні прикладом цифрового банку може служити Monobank. Особливістю даного банку є те, що в нього немає відділень, що дало змогу значно дешевше надавати послуги клієнтам та навіть запровадити кешбек (жоден український банк на даний момент часу не надає такої послуги). Отже, клієнту не потрібно відвідувати відділення для відкриття картки, замовити карту можливо онлайн, а доставить її кур'єр у зручний час та місце. Дані переваги дали змогу привабити майже 300 тис. клієнтів за перші півроку.

Варто також відзначити інший український банк – «ПриватБанк». Саме він першим розробив зручний інтернет-банкінг і показав клієнтам, що банківські послуги не є складними. І це стало початком для розвитку українських банків у цьому напрямку.

Українським банкам для створення сервісу, який відповідає потребам сучасного клієнта, необхідно зробити такі зміни:

- ✦ взяти напрям на сучасні технології та канали комунікації з клієнтом. Перш за все потрібно розробити зручний і зрозумілий інтернет-банкінг і сайт. Банки повинні розуміти, що знайомство з ними клієнт починає саме у мережі Інтернет;
- ✦ створити відділи, які будуть працювати з клієнтом у соціальних мережах, таких як Facebook, Twitter тощо. Практику комунікації з клієнтом за допомогою мережі Twitter запровадив «Wells Fargo Bank», що дало змогу не тільки запровадити більш високий рівень обслуговування клієнтів, а й залучити нових. Вони просто почали відповідати в мережі на питання, пов'язані з банківськими послугами, тим самим створивши імідж банку, який здатен надати допомогу в будь-який час та у будь-якому місці;
- ✦ відмовитись від застарілих продуктів та послуг, а також від нав'язливих схем продажів. Банки повинні зрозуміти, що їх прибуток залежить не від кількості проданих ними кредитів, а від того, наскільки банк відповідає потребам клієнтів;
- ✦ запровадити Blockchain-технології для збільшення надійності надання банківських послуг;
- ✦ почати співпрацювати з ФінТех-стартапами, які краще розуміють, що потрібно сучасному

клієнту. На сучасному етапі вони є тим сектором, який генерує нові ідеї щодо банківських продуктів, послуг та способів їх надання.

Проте для розвитку сучасного банку потрібно також розробити зміни й на державному рівні, а саме:

- ✦ запровадження електронного підпису;
- ✦ надання електронним документам такого ж статусу, як і паперовим – відмова від «микрої» печатки;
- ✦ розвиток безготівкових розрахунків. Так, Україна взяла напрям на безготівкову економіку, але на даний момент часу все ще є неможливо скористатися, наприклад, громадським транспортом без готівки;
- ✦ зміцнення довіри населення щодо банківських установ. Унаслідок фінансових криз, а також банкрутства українських банків населення все ще не довіряє зберігання своїх коштів банкам.

ВИСНОВКИ

З кожним роком в Україні спостерігається збільшення кількості безготівкових операцій та інтернет-користувачів, а також зростання обізнаності населення щодо сучасних інформаційних технологій. Проте банківський сектор усе ще не відповідає сучасним вимогам. Для збільшення клієнтської бази банкам необхідно відмовитися від застарілих методів надання послуг та продуктів, на перше місце вони повинні поставити клієнта та його потреби, побудувавши навколо цього надійний банкінг із сучасними технологіями. Дані зміни допоможуть повернути довіру до банків, а також створити новий рівень надання послуг, що привабить нових клієнтів. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Дзюблюк О., Прийдун Л. Розвиток банківської системи в умовах інтеграції економіки України у світове господарство і лібералізації міжнародного руху капіталу. *Світ фінансів*. 2008. № 2. С. 8–20.

2. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=43352266>

3. Миллениали, банки и FinTech: как завоевать молодых клиентов. URL: <https://psm7.com/articles/millennialy-banki-i-fintech-kak-zavoevat-molodyx-klientov.html>

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

5. Науменкова С. В., Міщенко С. В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури : монографія. Київ : Університет банківської справи, 2009. 384 с.

6. Смартфон, Blockchain и виртуальная реальность: будущее цифрового банкинга. URL: <https://psm7.com/articles/smartfon-blockchain-i-virtualnaya-realnost-budushheecifrovogo-bankinga.html>

7. Статистика НБУ. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=65162&cat_id=36674

8. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг. *Економічний аналіз*. 2013. Том 14. № 2. С. 43–51.

9. Фінтех в Україні: тенденції, огляд ринку та каталог. URL: http://data.unit.city/fintech/fgt34ko67mok/fintech_in_Ukraine_2018_ua.pdf

10. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2014. Вип. 1. С. 107–113.

REFERENCES

Dziubliuk, O., and Pryidun, L. "Rozvytok bankivskoi systemy v umovakh intehratsii ekonomiky Ukrainy u svitove hospodarstvo i liberalizatsii mizhnarodnoho rukhu kapitalu" [Development of the banking system in the conditions of integration of Ukraine's economy into the world economy and liberalization of the international capital movement]. *Svit finansiv*, no. 2 (2008): 8-20.

"Fintekh v Ukraini: tendentsii, ohliad rynku ta katalog" [Fintech in Ukraine: trends, market overview and catalog]. http://data.unit.city/fintech/fgt34ko67mok/fintech_in_Ukraine_2018_ua.pdf

"Kompleksna prohrama rozvytku finansovoho sektoru Ukrainy do 2020 roku" [Comprehensive program of development of the financial sector of Ukraine till 2020]. <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=43352266>

"Millenialy, banki i FinTech: kak zavoyevat molodykh kliyentov" [Millennials, banks and FinTech: how to win young customers]. <https://psm7.com/articles/millennialy-banki-i-fintech-kak-zavoevat-molodyx-klientov.html>

Moshenets, O. "Innovatsiini produkty i tekhnolohii na rynku bankivskykh posluh" [Innovative products and technologies in the banking market]. *Finansovyi rynek Ukrainy*, no. 12 (2011): 7-8.

Naumenkova, S. V., and Mishchenko, S. V. *Rozvytok finansovoho sektoru Ukrainy v umovakh formuvannia novoi finansovoi arkhitektury* [Development of the financial sector of Ukraine in the conditions of the formation of a new financial architecture]. Kyiv: Universytet bankivskoi spravy, 2009.

"Smartfon, Blockchain i virtualnaya realnost: budushcheye tsifrovogo bankinga" [Smartphone, Blockchain and Virtual Reality: The Future of Digital Banking]. <https://psm7.com/articles/smartfon-blockchain-i-virtualnaya-realnost-budushheecifrovogo-bankinga.html>

"Statistika NBU" [NBU statistics]. https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=65162&cat_id=36674

Tkachuk, V. O. "Innovatsiina polityka bankiv na rynku bankivskykh posluh" [Innovative policy of banks in the market of banking services]. *Ekonomichniy analiz*, vol. 14, no. 2 (2013): 43-51.

Yukhymenko, T. V. "Teoretychni zasady innovatsiinoho rozvytku bankivskoi systemy" [Theoretical foundations of innovative development of the banking system]. *Finansovo-kredytna diialnist: problemy teorii ta praktyky*, no. 1 (2014): 107-113.