

ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ЗАСІБ МОДЕРНІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

В умовах розвинутої конкуренції банки змушені шукати нові шляхи залучення клієнтів. З розвитком інформаційних та комп'ютерних технологій виникає банківське дистанційне обслуговування, в сучасних умовах воно відрізняється новими стандартами проведення фінансових операцій та якістю обслуговування, а також надає можливості залучення нових і утримання діючих клієнтів банку. Оскільки банки інтенсивно розвивають дистанційне обслуговування, необхідно визначитися з тим, що включає даний вид банківського продукту.

Дистанційне банківське обслуговування – це сукупність інформаційних технологій, засобів, що використовуються для надання банківських послуг (продуктів) на відстані, без відвідування клієнтами офісу банку та без безпосереднього контакту з співробітниками банку – «home-bankings», найчастіше з використанням комп'ютерних і телефонних мереж [3, с.95].

Система дистанційного обслуговування клієнтів банку - це багатофункціональний пакет програмного і апаратного забезпечення, який дозволяє клієнтам банку здійснювати різного роду операції, управляти своїми рахунками в режимі онлайн і отримувати широкий спектр відповідної фінансової інформації без відвідування банку [2, с.116].

Системи дистанційного обслуговування на сучасному етапі мають безліч модифікацій, тому можна виділити такі технології дистанційного банківського обслуговування:

- «Клієнт-банк»: Банк-клієнт – Home-banking, PC-banking; Інтернет-клієнт – Internet-banking, Mobile-banking, WAP-banking, WEB-banking.

- «Телефон-клієнт»: SMS-banking, Phone-banking.

- Обслуговування з використанням банкоматів та терміналів (АТМ-banking).

Вводячи ту чи іншу систему дистанційного обслуговування, необхідно враховувати можливості та побажання клієнтів, а також особливості їх операцій. Тобто банк повинен розглядати можливість прийняття та обробки кожного запиту клієнта як один з важливих аспектів підтримки рівня своєї конкурентоспроможності, а також ступеня задоволеності клієнтів рівнем сервісу, який надається. Сьогодні клієнтоорієнтований банкінг є основним напрямком отримання конкурентних переваг [6, с.668].

Основними перевагами використання дистанційного банківського обслуговування є зручність, простота, можливість користуватися послугами в будь-який час в будь-якому місці. Основними недоліками можна назвати недостатню захищеність операцій через дистанційні канали обслуговування, незахищеність від несанкціонованого втручання, відсутність чіткого регулювання нормативно-правового регулювання між банком і клієнтом, обов'язково дистанційне обслуговування проводиться через засоби доступу - банкомати, телефон або комп'ютер [3, с.96].

Обслуговування за допомогою систем дистанційного банкінгу в корені змі-

ное формат взаємодії зі споживачем банківських послуг таким чином, що фокус системи банківського обслуговування переноситься на канал надання банківських послуг - дистанційний банкінг як технологія (а не продукт), що дозволяє забезпечити потреби клієнтів в банківському обслуговуванні дистанційно [4, с.135].

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

Різних систем дистанційного банкінгу властиві однотипні види ризиків, проте інтернет-банкінг і мобільний банк в порівнянні з іншими системами особливо розширюють спектр ризиків. Це пояснює:

- складність інтерфейсу даних продуктів;
- відсутність на законодавчому рівні нормативних актів, що регулюють даний вид обслуговування;
- залежність від провайдера;
- широкий спектр доступних послуг [1, с.9].

Зауважимо, що впровадження інноваційних форм дистанційного обслуговування не породжує нові ризики, а лише розширює профіль традиційних ризиків і створює нові джерела їх виникнення. Серед основних ризиків можна відзначити стратегічний, операційний, правовий, репутаційний ризики і ризик ліквідності. Також існує ризик втрати особистих персональних даних, шахрайства, конфіденційності та неполадок в роботі, безпосередньо наступних від провайдера інтернету. Варто відзначити, що вищезгадані ризики тісно взаємодіють і взаємопов'язані, що вказує на важливість їх своєчасної ідентифікації та подальшого управління ними. Процес їх ідентифікації, оцінки та методика їх нівелювання залишається потенційним напрямком подальших наукових досліджень.

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

У провідних країнах світу віддалене банківське обслуговування розвивається швидше і впроваджується перспективніше, тому що:

- нормативно-правове забезпечення розвинених зарубіжних країн, таких як США, Данія, Швейцарія та інші, розвивається прямо пропорційно інформаційних технологій банку;
- фінансова грамотність населення в порівнянні з Україною показує дуже високі результати;
- стабільність і розвиток економіки провідних країн. Це одне з найважливіших умов, адже часто банки в країні через кризових явищ не вкладають в інноваційні продукти для банку, а використовують старі програми і недосконале програмне забезпечення;

- зменшення витрат. Наприклад, в Америці скоротилася кількість відділень і філій, що значно зменшило рівень витрат на робочий персонал і техніку [6, с.667].

Нормативні документи, що регламентують заходи вітчизняних банків щодо ідентифікації клієнтів та вивчення їх операцій, не враховують багатьох аспектів дистанційного банківського обслуговування і вимагають доопрацювання, зокрема, для забезпечення можливостей здійснення заходів відповідно до запропонованої вдосконаленою моделлю дистанційного банківського обслуговування.

Варто зазначити, що основними шляхами розвитку дистанційного банківського обслуговування є поліпшення системи забезпечення безпеки платежів як для покупців, так і для продавців банківських продуктів; поліпшення цивільно-правового регулювання інтернет-банкінгу; створення умов для масового впровадження системи цифрових підписів, які дозволять безпомилково ідентифікувати особу; розробка і впровадження нових нетрадиційних банківських послуг, найбільш пристосованих до електронного способу надання; використання нових підходів до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу. Важливим є заохочення клієнтів до обслуговування через дистанційні канали, підвищення довіри до банку і до банківської системи в цілому [4, с.137].

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування, як один із способів надання банківських послуг, придбав широку популярність в розвинених країнах і поступово захоплює вітчизняний фінансово-кредитний сектор. Виявлена тенденція пояснюється рядом переваг цього виду надання банківських послуг, як для банківських установ, так і для споживачів їх послуг.

Можна припустити, що інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг інтернет- і мобільних технологій виявляться більш ефективними, ніж відкриття нових філій і відділень. Тому що тільки ті вітчизняні кредитні організації, які за рахунок інноваційних послуг привертають найбільшу кількість клієнтів, вже сьогодні зможуть з оптимізмом дивитися в майбутнє.

Література:

1. Абрамова, Я. А. Особливості та розвиток традиційних банківських послуг // Актуальні проблеми гуманітарних та природничих наук. - 2015. - № 5-1. - С. 8-11.
2. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. / // Інформаційні технології управління. - 2015. - № 23. - С.115-119.
3. Шалига Т.С. Розвиток дистанційних банківських послуг як показник модернізації елементів національної банківської системи / Т.С. Шалига // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 2(29). – С. 95–99.
4. Черкашнев, Р. Ю. Використання сучасних інформаційних технологій в дистанційному обслуговуванні клієнтів комерційного банку / Р. Ю. Черкашнев // Соціально-економічні явища і процеси. - 2014. - № 10. - С. 131-140.
5. Юсупова, О. А. Розвиток і місце дистанційного банківського обслуговування в банківській конкурентному середовищі / О. А. Юсупова // Фінансова аналітика: проблеми та рішення. - 2016. - №33 (315). - С. 37-51.
6. Тарасевич Н.В., Назлуханян С.С. Сучасні тенденції розвитку маркетингу в банківській сфері /Н.В.Тарасевич, С.С.Назлуханян // Економіка та суспільство. Електронне наукове фахове видання.- 2017.- Випуск №10.- С.665-669.