

**JEL classification: C10; G19**

**Сергєєва О.С.**

*к.е.н., доцент кафедри банківської справи  
Одеського національного економічного університету*

**Голодяєва Ю.В.**

*студентка 4 курсу центру заочної та вечірньої форм навчання  
Одеського національного економічного університету  
м. Одеса, Україна*

## **ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УКРАЇНІ**

*Тези присвячено визначенню особливостей та переваг дистанційного обслуговування в банках. Зроблені висновки, що банки України активно використовують дистанційне обслуговування для надання банківських послуг, які своєчасно відповідають на потреби ринку.*

**Ключові слова:** економіка, банк, конкуренція, дистанційне обслуговування, Інтернет-банк.

В сучасних умовах глобалізації економіки основним пріоритетом політики на державному рівні є забезпечення високих і надійних темпів економічного зростання. Досягнення цього завдання неможливе без підвищення ролі банківського сектору в економіці, пошуку альтернативних шляхів реалізації якісного функціонування всього економічного сектору країни. На сьогоднішній день роль банківського сектору в становленні загального фінансового напрямку розвитку країни набуває пріоритетного значення, оскільки спостерігається стійка тенденція зростання ролі комерційних банків, розширення напрямів їх діяльності, різноманіття послуг, які вони надають та в загальному зростає їх універсальність. Проте роль можливості дистанційного оформлення послуги банківської специфіки та перспективна політика комерційних банків України в даному аспекті залишається основним шляхом оптимізації всього банківського сектору.

Процес формування ринкових відносин в економіці України поступово виявляє значне зростання попиту на дистанційні послуги установ кредитної системи як з боку суб'єктів підприємницької діяльності, так і з боку фізичних осіб. Сучасні особливості організації дистанційного бізнесу визначають потреби підприємств не лише у традиційному кредитно-розрахунковому банківському обслуговуванні, а й у значно ширшому спектрі різноманітних послуг комерційних банків, спроможних забезпечити оптимальні умови для ефективного, прибуткового господарювання своїх клієнтів.

У такому аспекті серед альтернативних варіацій напрямку розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування можна відзначити наступні: процес

організації Інтернет-банків – як додатково спроможних фінансових установ, що працюють без фізичних офісів; перспектива в майбутньому впровадження додаткових послуг серед вже визначених в Інтернет-трейдингу, Інтернет-страхування; реалізація різних операцій з електронними грошима.

На сьогодні існує в банківській системі виділяють дві економічні моделі Інтернет-банків - самостійна та інтегрована. Перша передбачає саме створення незалежного банку і його комбінування з власною торговельною маркою і конкурентоспроможними продуктами. При чому сприятливим фактором тут може слугувати саме зв'язок з такою ініціативою та з низькою собівартістю обслуговування таким банком клієнтів, що значно подобається клієнтам і має переваги перед конкурентами шляхом забезпечення вищих ставок за депозитами й нижчих комісійних. Друга модель передбачає лише саме створення нового підрозділу вже такого, що існує банку, тобто внутрішню реструктуризацію, коли діяльність якого формату спрямована на те, щоб клієнти банку, які мають вихід в Інтернет, мали можливість обслуговуватися, не виходячи з дому. Як свідчить аналіз онлайн-послуг банками країн - учасниць ЄС, перша модель є збитковою і від неї відмовилося багато банків. Серед них ірландська компанія Enba, британський іпотечний банк Alliance & Leicester. Друга модель дає можливість інтегрувати онлайн-операції з традиційною діяльністю банків і тому має перспективу розвитку. Майбутній розвиток інформаційних технологій за допомогою Інтернет відкриє нові можливості насамперед для тих, хто має вагому репутацію у банківському секторі.

Загалом за статистичними показниками сучасний ринок Інтернету в Україні зосереджується у великих центрах: це Київ (76%), Одеса (понад 5%), Дніпро (близько 5%), Львів (близько 2%), Тернопіль (4%). Останні області по країні демонструють сукупний показник в розмірі загальної суми - лише 9%. Ці цифри наразі не дозволяють розглядати розвиток електронного банкінгу, як заміну створенню традиційних відділень банків, що здійснюють регіональну експансію. Крім того, сумнівно, що за невеликих обсягів діяльності цей напрям бізнесу окупиться у найближчому майбутньому. Це обумовлено рядом технічних та економічних причин. Так за даними дослідження 39% населення України не мають банківського рахунку. Решта населення зводять спілкування з банком лише до оплати комунальних послуг (78%) [1]. Отже, невисокий рівень обізнаності населення з перспективами формату дистанційного обслуговування й окреслення вище соціальних причин, є суттєвою перешкодою на шляху розвитку дистанційних послуг в Україні є побоювання стосовно забезпечення захисту інформації.

### **Список використаних джерел**

1. Інформація щодо співпраці з інвесторами в рамках реалізації Національних проектів. Державний агентство з інв. та управління нац. проектами. URL: <http://www.ukrproject.gov.ua/page/nazva-rozdilu-z-dokumentami>. (дата звернення: 18.05.2022).