JEL Classification: E42

Погорєлова Марина Юріївна
Студентка факультету фінансів та банківської справи
Одеського національного економічного університету
м. Одеса, Україна
Науковий керівник:
Деркач Юлія Борисівна
к.е.н., доцент кафедри банківської справи
Одеського національного економічного університету
м. Одеса, Україна

СУЧАСНИЙ СТАН ДИСТАНЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Тези присвячено дослідженню сучасного стану послуг із дистанційного банківського обслуговування в Україні. Проаналізовано, які послуги надаються за напрямами Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, PC-банкінгу та ATM-банкінгу.

Ключові слова: *дистанційні банківські послуги, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, PC-банкінг, ATM-банкінг.*

Умови високо конкурентного середовища, в якому наразі функціонують банки України та світу, диктують нові вимоги до провадження їхньої діяльності. З-поміж цих вимог чільне місце посідає концептуальна трансформація форм банківського обслуговування. Як відмічає головний виконавчий директор Capgemini (дослідницька та консалтингова компанія), «…у майбутньому критично важливо знайти пропорцію між фізичним знаходженням в офісі та використанням цифрових каналів…» [1, с. 15].

Поняття дистанційного банківського обслуговування є новим, але досліджуваним. Існує багато підходів до його визначення: як до системи банку, каналу зв'язку, комплексу послуг, різновиду банківської діяльності тощо. Загалом, дистанційним банківським обслуговуванням (remote banking) називають інноваційну систему обслуговування, яка надає банкам можливість задовольняти потреби клієнтів через віддалені канали доступу без фізичної присутності у відділенні.

Профіль ДБО включає різноманітні послуги з керування рахунком, проведення операцій, включно зі здійснення безготівкових та електронних платежів, інформаційного супроводу. Надання цих та інших дистанційних банківських послуг пов'язане з використанням інструментарію Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, PC-банкінгу («Клієнт-банк»), а також банківського самообслуговування (ATM-банкінгу) [2, с. 281].

Слід відмітити, що новий поштовх до розвитку ДБО на вітчизняному ринку банківських послуг надала пандемія COVID-19. За умов карантинних обмежень пришвидшився процес адаптації потреб, звичок та поведінки користувачів до цифровізації, про що свідчив підвищений інтерес до електронної комерції та безготівкових розрахунків [1, с. 9]. Однак тоді як передові західні банки опинились у ситуації перегонів, шукаючи новітні рішення для створення позитивного досвіду клієнтів, українськи банки тільки наздогнали інновації.

На сьогоднішній день в Україні спостерігається пропозиція дистанційних банківських послуг різного спрямування з боку практично всіх банківських установ. Лідерами з надання послуг Інтернет-спрямування є «ПриватБанк», «Альфа-Банк», «ОТП Bank», «УкрСиббанк», Universal Bank, ПУМБ [2, с. 284]. Їхні послуги з Інтернет-банкінгу включають дистанційне відкриття й управління поточними, картковими, депозитними та кредитними рахунками; перевірка залишків на платіжних картках; контроль витрат і надходжень завдяки можливостям із візуалізації даних; здійснення платежів; створення шаблонів платежів; оплата комунальних послуг; придбання квитків (у формі QR-кодів); долучення до програм подарунків і знижок від партнерів; нарахування бонусів за користування карткою (кешбек); перегляд курсів валют та обмін валют онлайн; цілодобова підтримка в режимі онлайн чата.

Зауважимо, що до Інтернет-банкінгу більшість банків долучає послуги з мобільного банкінгу. Ймовірно, це пов’язано з тим, що через мобільні додатки клієнту надається фактично той самий пакет послуг. Одним із найактивніших впроваджувачів мобільних додатків є «ПриватБанк», який вже розробив 9 мобільних додатків для дистанційного обслуговування клієнтів: Privat24, «Скарбничка», «Приват24 для бізнесу», «Мої вклади», «Оплата частинами», «Приватагент», «Кредитна історія», «Дисконтний клуб», «Термінал» [3].

Розмиваються межі й між Інтернет-банкінгом та РС-банкінгом. Завдяки системі «Клієнт-банк» користувачі отримують дистанційні банківські послуги з оформлення документів у національній валюті (робота з платіжними дорученнями в національній валюті) та в іноземній валюті (робота з платіжними дорученнями в іноземній валюті, заявами на купівлю/продаж/конверсію іноземної валюти); контролю кредитних договорів; здійсненням операцій та контролю за депозитними договорами; формування та відправлення зарплатних відомостей; обслуговування корпоративних карт; формування виписок за рахунками. Враховуючи те, що додатковими дистанційними послугами РС-банкінгу може бути SMS-інформування (на прикладі «Клієнт-банк IFOBS» банку «Південний») має місце взаємна інтеграція РС-банкінгу та мобільного банкінгу [4].

По-справжньому особливе місце у сфері дистанційного банківського обслуговування має проведення платежів і розрахунків. Нині Національний банк України підтримує рух національної економіки до безготівкових розрахунків та сприяє розвитку платіжної інфраструктури [5]. Структура безготівкових операцій станом на 2021 рік відображено на діаграмі. За кількістю операцій

найбільшу питому вагу мають розрахунки з використанням платіжних терміналів, а за сумою – карткові перекази. Операції у пристроях самообслуговування виявились найменш прийнятними для користувачів (рис.1).



Рис. 1. Структура безготівкових операцій за сумою та кількістю станом на 01.01.2022 р. *Джерело: [5]*

Отже, послуги з АТМ-банкінгу, а саме послуги терміналів, є привабливими для клієнтів банків. Загалом, платіжна інфраструктура України останнім часом доволі активно розвивається, в 2021 році кількість терміналів збільшилась на 51%. Причому щільність терміналів в Київській, Полтавській, Харківській, Дніпровській, Запорізькій та Одеській областях найбільша в Україні (рис.2).

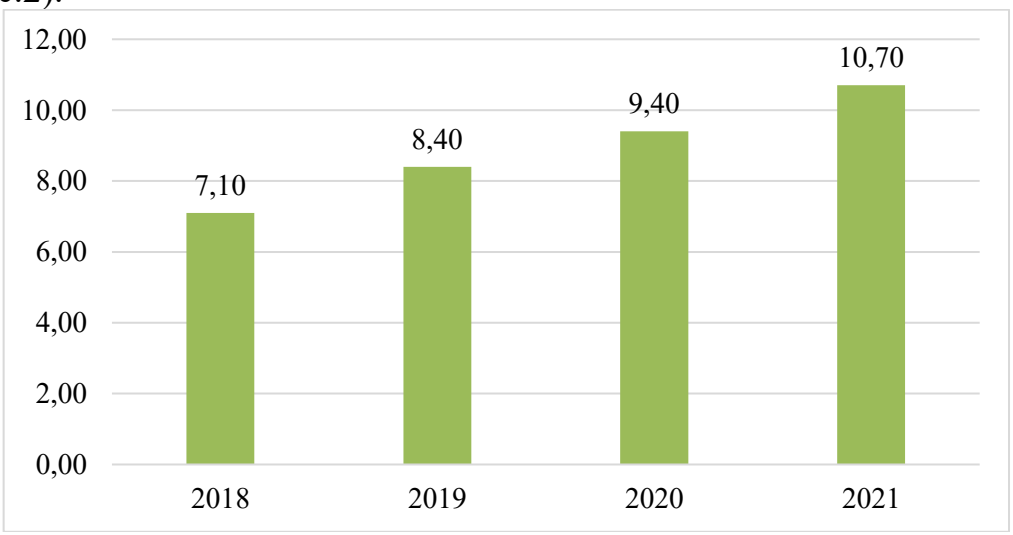


Рис. 2. Кількість платіжних терміналів на 1 млн. населення в Україні в 2018-2021 рр.(станом на кінець періоду), тис. шт. *Джерело: [5]*

Таким чином, можна дійти висновку, що спроможність банків налагодити надійний та ефективний дистанційний зв'язок із клієнтами стає необхідним фактором формування лояльності користувачів банківських послуг та продуктів

і, зрештою, успіху установи. Станом на 2021 рік дистанційне банківське обслуговування в Україні є доволі ефективним, про що свідчить різноманіття пропозиції дистанційних банківських послуг та продуктів. До того ж, спостерігається процес інтеграції послуг різних напрямів (Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, РС-банкінгу, АТМ-банкінгу). Лідерами з провадження дистанційних банківських послуг є «ПриватБанк», «Альфа-Банк», «ОТП Bank», «УкрСиббанк», Universal Bank, ПУМБ.

Список використаних джерел

1. Capgemini research institute. The customer-engagement imperative. What banks can learn from fintech playbook. World Report Series. Retail Banking. 2022. С. 1-31. URL: https://worldretailbankingreport.com/pdf/Capgemini_WorldRetailBanking Report_042022.pdf (дата звернення: 03.05.2022).

2. Ларіонова К.Л., Дячук Д.І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. Економічні науки. 2021. С. 280-287. URL: http://elar.khnu.km.ua/jspui/handle/ 123456789/11543 (дата звернення: 03.05.2022).

3. Сайт «ПриватБанку». URL: https://privatbank.ua/ (дата звернення: 03.05.2022).

4. Сайт банку «Південний». URL: https://bank.com.ua/ (дата звернення: 03.05.2022).

5. Сайт національного банку України. URL: https://bank.com.ua/ (дата звернення: 03.05.2022).