

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКІВСЬКІЙ ПРАКТИЦІ.....	7
1.1. Теоретична концепція дистанційного банківського обслуговування та підходи до його класифікації	7
1.2. Моделі та форми банківського обслуговування клієнтів з використанням віддаленого доступу.....	22
1.3. Характеристика нормативно-правового поля, що регламентує банківську діяльність з використанням системи дистанційного банківського обслуговування.....	26
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	36
РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ РИНКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ	37
2.1. Аналіз становлення та розвитку ринку дистанційних банківських послуг..	37
2.2. Види послуг дистанційного банківського обслуговування, що використовуються у вітчизняній банківській практиці.....	49
2.3. Оцінка ефективності, переваг та проблем використання системи дистанційного банківського обслуговування у банківському обслуговуванні клієнтів в Україні.....	63
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	75
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ.....	77
3.1. Особливості використання дистанційного банківського обслуговування при обслуговуванні клієнтів в зарубіжній банківській практиці	77
3.2. Перспективи розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування в Україні.....	87
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	99
ВИСНОВКИ.....	100
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	106
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Успішний економічний розвиток держави неможливий без функціонування банківської системи належного рівня розвитку, на стан якої впливає як внутрішня економічна й політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Ці зміни є наслідком глибинних макроекономічних процесів у світовій економіці, таких як інтеграція, лібералізація, науково-технічний підйом. Вони стосуються всіх банків, незалежно від рівня їхнього розвитку.

Однією з основних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, впровадження мережевих пристроїв, що скорочує час обробки інформації, дозволяє провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг. Окрім того, раціоналізація платіжної системи в країні потребує суттєвого скорочення операцій із готівкою на користь безготівкових розрахунків. Розвиток дистанційного банківського обслуговування має на меті скорочення в Україні готівкових розрахунків, залучення у банківську систему значного обсягу коштів населення та юридичних осіб, прискорення проведення безготівкових платежів та ін.

Актуальність дослідження обумовлена підвищеним інтересом до дистанційного банківського обслуговування, збільшенням кількості банків, які надають послуги з використанням віддаленого доступу, та кількості клієнтів, які користуються дистанційним банківським обслуговуванням.

Огляд літератури з теми дослідження. Дослідженню банківської діяльності з використанням дистанційного банківського обслуговування присвячені праці як вітчизняних, так і зарубіжних вчених-економістів. Зокрема, сутність та класифікація банківських послуг з використанням системи дистанційного банківського обслуговування розглянуті у працях таких авторів, як Ю. Аміріді, А. Ашкінадзе, К. Варов, В. Дік, Р. Коцовська, В. Лейбов, Н. Меджибовська, А. Нікітін, О. Павлишин, А. Страхарчук, В. Страхарчук, Л. Хміль.

Моделі інтерактивного банківського обслуговування викладені у працях Б. Адамика, Є. Корнілової, І. Литвина, О. Метлушко, В. Міхна, В. Міщенко, Т. Павліва, В. Ткачука та ін. Окремі аспекти діяльності віртуальних банків представлені в роботах учених-дослідників, серед яких О. Анан'єв, В. Білик, Ю. Блащук, І. Брітченко, А. Дорогов, О. Дяченко, М. Ожеван та ін.

Але в їхніх працях досліджуються або окремі аспекти функціонування банківського обслуговування з використанням віддаленого доступу, або його дія на певних етапах економічного розвитку, причому недостатньо уваги приділено тенденціям та перспективам його розвитку в умовах формування ринкової економіки. Тому дистанційне банківське обслуговування в Україні потребує подальших наукових досліджень і розробок.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних та науково-методологічних засад дистанційного банківського обслуговування клієнтів та розробка на цій основі рекомендацій щодо вдосконалення системи дистанційного банківського обслуговування.

Для досягнення поставленої мети у роботі передбачено постановку, формулювання та вирішення таких завдань:

- обґрунтувати сутність та надати класифікацію банківських послуг, які надаються дистанційно;
- дослідити еволюцію дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- оцінити ефективність, переваги та проблеми використання системи дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- узагальнити зарубіжний досвід та визначити основні напрями вдосконалення вітчизняного механізму дистанційного обслуговування клієнтів;
- окреслити перспективи розвитку дистанційного обслуговування банків;
- надати рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКІВСЬКІЙ ПРАКТИЦІ

1.1. Теоретична концепція дистанційного банківського обслуговування та підходи до його класифікації

Розвиток банківського бізнесу протікає в умовах досить жорсткого протистояння між різними кредитними організаціями. Тому, щоб досягти успіху в конкурентній боротьбі, комерційні банки використовують різноманітні прийоми і методи. У цій боротьбі виграють насамперед ті кредитні установи, які намагаються диверсифікувати свою діяльність, включаючи розробку і просування дистанційного банківського обслуговування.

Обслуговування клієнтів – це надання послуг клієнтам до, під час і після придбання продукту чи послуги. У той же час поняття «банківська послуга» різними авторами трактується неоднозначно. У зв'язку з цим вважаємо за необхідне дослідити генеалогію (походження) даного поняття і вивчити погляди провідних економістів на сутність банківської послуги.

І розпочати необхідно саме з поняття «послуга», адже очевидно, що поняття «банківська послуга» випливає з цього більш загального поняття – «послуга».

Так, в нормативних документах послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власна діяльність виконавця по задоволенню потреб споживачів. Послуга – це діяльність виконавця з надання споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [52].

Серед визначень, які сформульованих різними авторами, можна виділити два основні підходи до розкриття сутності цього поняття [31, с. 41]:

1. Послуга – це дія або процес, пропоновані однією стороною іншій стороні. Хоча в ході цього процесу нерідко використовуються фізичні об'єкти,

виконання дії, по суті, носить нематеріальний характер і, як правило, не призводить до отримання права власності на що-небудь;

2. Послуга – вид економічної діяльності, що створює цінність і забезпечує певні переваги для споживачів в конкретному місці і в конкретний час в результаті відчутних або невлловимих дій [22, с. 98].

У вітчизняній економічній літературі, як і в практиці, термін «банківська послуга» з'явився з переходом до ринкової економіки. У США, як правило, прийнято говорити саме про продукцію банку, маючи на увазі під цим послугу або операцію, здійснену банком, його дію, підприємницьку акцію, спрямовану на поліпшення умов бізнесу. Банки в останнє десятиліття основний акцент у своїй діяльності роблять на купівлю-продаж фінансових зобов'язань, які вони широко створюють і застосовують, а не на наданні певних дій в інтересах клієнта (що, власне, і носить назву «послуги») [33].

Традиційна практика обслуговування клієнтів склалася історично та передбачає обов'язковий візит клієнта в банк з тією метою, щоб скористатися банківською послугою. Це означає, що банк для того, щоб надати такі послуги клієнтам, змушений створити розгалужену (філійну) інфраструктуру і вкласти значні кошти, незважаючи на те, що термін окупності витрат становить не один рік. Більшість українських банків не можуть дозволити собі «заморожувати» великі суми коштів у філіях, тому філійна модель неприйнятна для нових операторів на цьому ринку. Тому цілком логічно, що сьогодні спостерігається поступовий перехід від класичної філійної моделі до моделі дистанційного банківського обслуговування (ДБО) [63].

Дистанційним банківським обслуговуванням (ДБО) вважають надання банківських послуг (продуктів) на відстані, без відвідування клієнтами офісу банку, без безпосереднього контакту з працівниками банку – з будинку (так званий home-banking), офісу, автомобіля і т. д. незалежно від часу – у день чи пізно вночі. Тобто, це технологія, яка для отримання банківських послуг не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування.

Цілодобове банківське обслуговування – це неодмінна реальність сучасності. Рушійною силою цього стали потреби клієнтів банку отримувати послуги, фізично не відвідавши банківські установи, разом із розвитком інформаційно- комунікаційних технологій [62, с. 98].

Такий вид обслуговування дозволяє клієнту контролювати власні рахунки, купувати і продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, доступ в Інтернет, рахунки операторів стільникового зв'язку, проводити безготівкові банківські і міжбанківські платежі, переказувати кошти за рахунками та ін.

Для кращого розуміння даного економічного терміну у табл. 1.1 наведено підходи до визначення поняття «Дистанційне банківське обслуговування», які пропонують й інші вчені.

Таблиця 1.1

**Підходи до визначення поняття
«Дистанційне банківське обслуговування»***

Родове поняття	Визначення поняття, що аналізується	Вчені
Система дистанційного банківського обслуговування	Дистанційне банківське обслуговування, що базується на наданні послуг при участі «світової павутини»	В. Брижко, Ю. Базанов, М. Швець [7]
	Система дистанційного банківського обслуговування, яка дає доступ клієнту до власних рахунків і загальної інформації про банківські послуги за допомогою ПК чи іншого пристрою, що має доступ до мережі Інтернет	А. Страхарчук [63]
	Здійснення операцій за рахунком клієнта, яке банк виконує на підставі дистанційного розпорядження, при цьому, дистанційне розпорядження – це розпорядження банку від клієнта, за допомогою погодженого каналу та з певною процедурою передачі вихідних даних, виконати вказану операцію	А. Нікітін [39, с. 21]
Різновид банківської діяльності	Банківська діяльність з надання клієнтам за допомогою Інтернет-мережі тих послуг, які клієнт може отримати у приміщенні банківської установи	О. Кулініч, О.Авраменко [28]
	Технологічно новий вид взаємодії банку з клієнтами, що дозволяє останнім користуватися послугами незалежно від працівника банківського сервісу, оперувати фінансовими інструментами в будь-яких регіонах країни та за її межами	І. Гайдай, Р. Гайдай, Д. Меркушева [12]
	Нематеріальна інформаційна форма ведення комерційно-банківського бізнесу в міжнародному онлайн просторі	Н. Чумак [67]
«Домашній»	Дистанційне управління рахунками, основою якого є	Ю.Н. Решетніков

банкінг	проведення банківських операцій у мережі Інтернет	
---------	---	--

*Побудував автор з використанням [7; 12; 22; 28; 63; 67]

Аналізуючи дані табл. 1.1, варто відзначити певну спорідненість у поняттях «домашній банкінг», «віддалений банкінг», «канали дистанційного банківського обслуговування». Багато вчених ці терміни називають синонімами.

Так А. Страхарчук звертає увагу на співставлення визначень «дистанційне обслуговування» і «домашній банкінг», оскільки клієнт має можливість отримання банківських послуг не лише через власний персональний комп'ютер, але й через будь-який пристрій, що має доступ до мережі Інтернет. Однак усі сходяться на думці, що здійснювати банківське обслуговування на відстані можливо лише з використанням мережі Інтернет.

На нашу думку, Н. Чумак правильно акцентує на тому, що дистанційне банківське обслуговування здійснюється у міжнародному просторі. У зарубіжній та вітчизняній практиці часто використовується також термін «home banking», який трактується як ведення банківських операцій вдома, самостійна форма банківських послуг населенню, заснована на використанні електронної техніки. Вважаємо, що поняття «дистанційне банківське обслуговування» дещо ширше і включає обслуговування як населення, так і юридичних осіб, причому не лише «вдома», але й в будь-якому віддаленому від банківського офісу місці, де є відповідний канал зв'язку.

Виходячи із запропонованих визначень, можна зробити висновок, що суть дистанційного банківського обслуговування полягає у самообслуговуванні банківських клієнтів. Таке самообслуговування являється технологічним видом комунікації, яке дозволяє задовольняти потреби споживача незалежно від наявності банківського працівника.

Отже, існує чимало думок про сутність дистанційного банківського обслуговування та шляхи його реалізації. Незважаючи на те, якій з цих груп чи підходів дистанційного банківського обслуговування більшої уваги надає банк, така установа стає телекомунікаційно-фінансовим центром, який приймає різними каналами розпорядження клієнтів. В свою чергу, телекомунікаційний банк повинен враховувати не лише технологічну сторону роботи системи, але й

людський фактор (поведінку клієнта). Проте технічна система дає велику ефективність у роботі банку, адже належним чином здійснюються платежі чи будь-які інші розрахункові операції.

В основі ДБО лежить принцип обміну інформацією між банком і клієнтом із забезпеченням належного рівня безпеки та конфіденційності. Клієнти мають можливість отримувати інформацію про стан своїх рахунків і керувати ними, не вдаючись до спеціальних банківських терміналів, а використовуючи наявні у них під рукою засоби телекомунікації: телефон, комп'ютер з модемом, телефакс, пейджер і т.д.

Форма дистанційного обслуговування не залежить від відстані та часу проведення операції, тому що електронні лінії працюють цілодобово та будь-де, де є засоби комунікації. Саме тому для потенційних споживачів зникають поняття «операційний день», «перерва», «вихідний день», але найголовнішим є те, що абсолютно змінюється характер співпраці клієнта із банком.

Клієнт має вільний вибір щодо того, як йому краще отримати ту чи іншу послугу, в залежності від стилю життя, розміру його доходів та витрат, терміновості операції та місця реального перебування. Це суттєво змінює економічну поведінку клієнта, адже пристосування до роботи банківської установи відходить на останній план. Відтак, з метою тіснішої співпраці із клієнтами, банки почали впроваджувати сервіси дистанційного обслуговування, при цьому, спектр послуг, які банк надає у стінах банківської установи та послуг за допомогою дистанційного банкінгу практично не відрізняються.

Широке впровадження систем ДБО почалося за кордоном ще з початку 80-х років, ґрунтуючись на розвиток засобів телекомунікації і банківських комп'ютерних технологій. Спочатку виникли системи надання банківських послуг з використанням телефону і модему, а нині основний напрямок спостерігається в розвитку систем банківського обслуговування через Інтернет [4, с. 127].

Еволюція формування та розвитку дистанційного банківського обслуговування зумовлена низкою об'єктивних особливостей економічного і соціального середовища, в якому функціонують банки, і, перш за все, –

запровадженням новітніх інформаційних технологій і систем автоматизації банківських операцій. Дистанційне банківське обслуговування передбачає роботу не лише з клієнтами банку, а й з банками-кореспондентами і підрозділами банку – філіями, відділеннями, віддаленими касами, віддаленими робочими місцями, обмінними пунктами тощо. Послуги ДБО охоплюють послуги від найпростіших інформаційних сервісів, таких, скажімо, як отримання інформації про залишок коштів на рахунку, до найскладніших форм обслуговування, таких, як отримання кредиту в режимі віддаленого доступу або розміщення заявок брокерові під час операцій на фондовому або валютному ринках.

Застосовуючи технології ДБО, банк проводить платежі або здійснює інші операції з коштами клієнтів на основі дистанційних розпоряджень, що їх передають клієнти в банк за допомогою різних каналів доступу (телефона, смартфона, Internet тощо) за допомогою різних засобів доступу (рис 1.1).

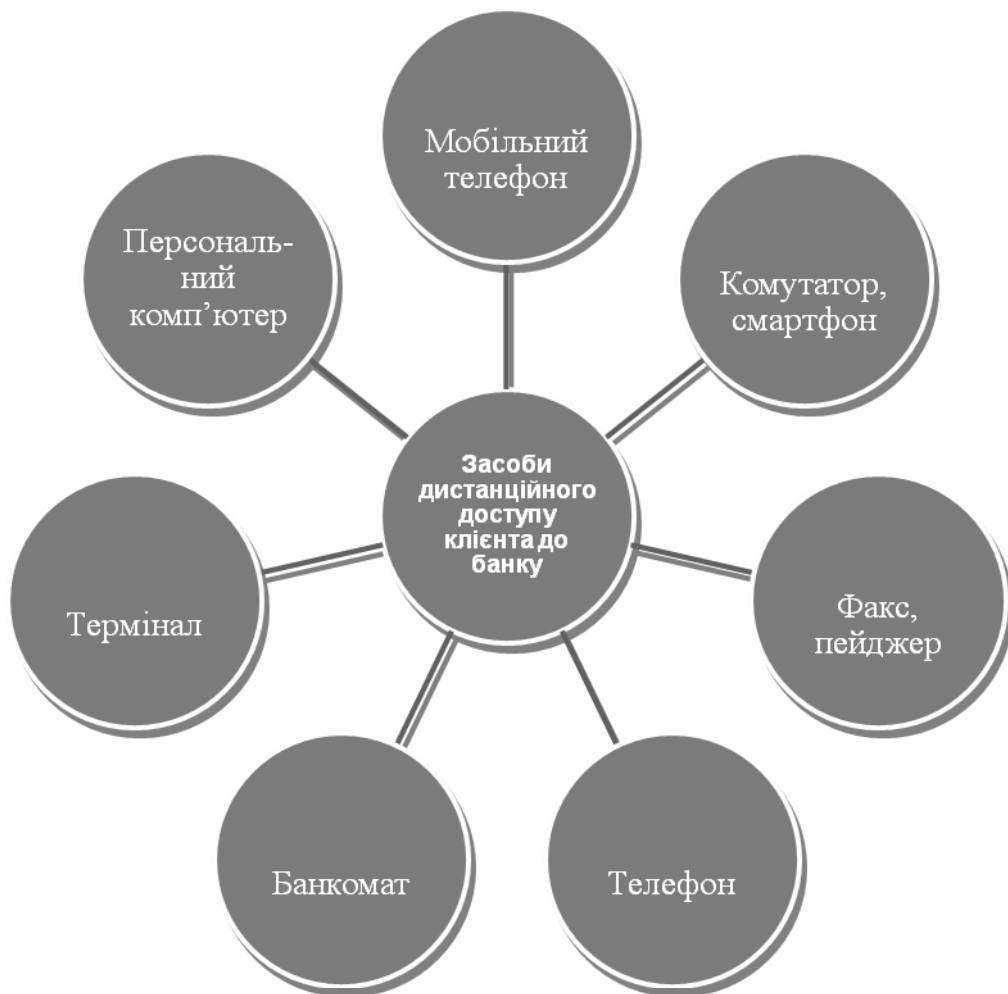


Рис. 1.1. Засоби дистанційного доступу клієнта до банку*

*Побудував автор з використанням [64, с. 210]

Отже, банк, котрий надає своїм клієнтам повний набір сервісів ДБО, стає телекомунікаційно-фінансовим центром, до якого різними каналами надходять розпорядження клієнтів. Клієнт такого телекомунікаційного банку може використовувати для проведення операцій будь-які доступні канали або користуватись різними комбінаціями каналів залежно від ситуації (комп'ютер – на робочому місці в разі управління рахунками з робочого місця, мобільний телефон – дорогою додому і звичайний телефон або інтерактивний телевізор – удома). Як правило, розпорядження формують і передають клієнти в режимі самообслуговування, хоча у випадку виникнення потреби клієнт може проводити операції і за допомогою оператора банківського call-центру [63].

Система дистанційного банківського обслуговування функціонує на основі таких принципів (табл. 1.2):

Таблиця 1.2

Принципи функціонування системи ДБО

Назва принципу	Зміст принципу
Загальнодоступність	засоби доступу клієнта до системи мають бути достатньо поширені і прийнятні за ціною;
Множинність каналів доступу	у системі має бути передбачена можливість використання різних каналів і в будь-якому поєднанні;
Екстериторіальність і неперервність роботи системи	клієнтові дається можливість управління коштами незалежно від його місцезнаходження і часу доби;
Терміновість	проведення операцій у режимі реального часу в тих випадках, коли це можливо;
Інтерактивність обслуговування	система має забезпечувати можливість проведення операцій у режимі самообслуговування, водночас клієнт повинен мати можливість вибору між проведенням операцій в інтерактивному режимі і через оператора;
Мінімізація ручної обробки операцій	технологія ДБО має максимально виключати або скорочувати стадії, що вимагають ручної обробки. В ідеалі операції, що їх проводять клієнти в режимі самообслуговування, мають оброблятися від їх ініціалізації до закінчення в автоматичному режимі.

З розвитком інформаційних технологій, глобалізацією ринків і підвищеною тягою споживачів до комфорту, надання банком своїм клієнтам

таких послуг стає неодмінною умовою збереження конкурентоспроможності банку. Дотримання цих принципів функціонування системи ДБО забезпечить якісне надання послуг клієнтам банку.

Щодо класифікації послуг дистанційного банківського обслуговування, то в сучасній практиці донині нема єдиного підходу.

Найбільш поширеним є підхід, за яким ДБО класифікують за такими ознаками:

1. Залежно до специфіки банківської діяльності:
 - а) специфічне (традиційне);
 - б) неспецифічне (нетрадиційне).
2. Залежно до плати за надані операції й послуги:
 - а) платне;
 - б) безкоштовне.
3. Залежно від порядку формування і розміщення фінансових ресурсів банку:
 - а) активне;
 - б) пасивне.
4. Залежно від суб'єктів, яким надаються банківські послуги:
 - а) для юридичних осіб;
 - б) для фізичних осіб.

Традиційні послуги ДБО поділяють на три типи виконуваних послуг:

- 1) депозитні;
- 2) кредитні;
- 3) розрахунково-касові.

Нерідко послуги ДБО поділяють на:

- посередницькі (посередництво в отриманні клієнтом позички, посередництво в операціях із цінними паперами, валютою, майном);
- консультаційні (як правило, цей вид послуг перебуває в тісному взаємозв'язку з іншими операціями, а саме: кредитними, лізинговими та іншими. Плата за консультацію враховується у складі плати за основний вид операції, що супроводжується консультацією);

— інформаційні:

а) одержання, тобто набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства задокументованої або публічно оголошеної інформації громадянами, юридичними особами, державою;

б) використання інформації – задоволення інформаційних потреб юридичних і фізичних осіб;

в) поширення інформації;

г) зберігання інформації.

З точки зору технологій, що використовуються, можна виділити наступні види ДБО:

— класичний «Банк-Клієнт» (товстий клієнт, remote banking, home banking) – на комп'ютері користувача встановлюється окрема програма клієнт, яка зберігає тут же всі свої дані (виписки за рахунками, платіжні документи). Взаємодія з банком може здійснюватися по різних каналах зв'язку (телефонні комутовані або виділені лінії, через мережу Інтернет).

— Інтернет-банкінг (інтернет-клієнт, тонкий клієнт, On-line banking, Internet banking, WEB-banking) – це система дистанційного банківського обслуговування, що працює через звичайний інтернет-браузер. З її допомогою можна здійснювати всі ті ж дії, що і через традиційні системи, з тією відмінністю, що не потрібна установка дистрибутива системи на комп'ютер користувача.

— мобільний банкінг (телефонний банкінг, SMS-banking) – надання послуг ДБО з використанням телефонного зв'язку. Як правило, такі системи мають обмежений набір функцій. Найчастіше це інформаційний сервіс (виписки про операції по рахунках, залишок на рахунку тощо). Але деякі банки дозволяють клієнтам здійснювати різні платежі і грошові перекази за допомогою мобільного телефону.

— зовнішні сервіси – технології ДБО з використанням пристроїв банківського самообслуговування (банкоматів, платіжних терміналів, інформаційних кіосків).

Пропонуємо розглядати дистанційне банківське обслуговування як надання банківських послуг за допомогою електронних каналів доставки. Відповідно електронний канал доставки дистанційних банківських послуг – це певне технологічне рішення, організоване на базі сучасних засобів комунікації, таких як Інтернет, мобільний, стаціонарний зв'язок, різні мережеві з'єднання та ін.

У зв'язку з цим, під ДБО можна розуміти певний набір дистанційних банківських послуг, що надаються клієнту з використанням різних електронних каналів доставки та зібраних в одній єдиній системі для кожного з каналів. Кожен окремий канал при цьому може дублювати та доповнювати інші.

Тому ДБО можна класифікувати за різними критеріями (табл. 1.3):

Таблиця 1.3

**Класифікація послуг
дистанційного банківського обслуговування**

Критерії класифікації	Типи послуг ДБО
За каналами доставки банківських послуг	через Інтернет
	за допомогою телефонного зв'язку
	за допомогою спеціальних пристроїв самообслуговування
За типом інформаційної системи, що використовується для здійснення банківських операцій	ПК-банкінг
	Інтернет-банкінг
	мобільний банк
	телефонний банкінг
За суб'єктами, що користуються послугами	юридичні особи
	фізичні особи
За ступенем універсальності або комплексності наданих операцій	найпростіший сервіс
	розширений сервіс
	комплексний (універсальний) сервіс віддаленого банківського обслуговування
За умовами надання послуг	платні
	безкоштовні

Розглянемо детальніше запропоновану у табл. 1.3 класифікацію дистанційних банківських послуг.

1. Канал доставки банківських послуг. Класифікація ДБО за каналом надання дистанційних послуг обумовлена технологічними та функціональними особливостями кожного з каналів. За каналами доставки послуг можна виділити надання послуг ДБО:

- через Інтернет;
- за допомогою телефонного зв'язку;
- за допомогою спеціальних пристроїв самообслуговування.

Надання дистанційних банківських послуг через Інтернет є однією з найперспективніших і таких, що швидко розвиваються, галузей. Стрімкий розвиток інформаційних технологій привів до того, що Інтернет почав використовуватися не лише як засіб для розміщення загальної інформації про банки та їхні продукти, але і як мережа, за допомогою якої банки можуть надати клієнтам можливість виконання великого спектра інформаційних запитів та активних операцій (платежі, перекази і т. д.).

Телефонний зв'язок історично був першим і найпопулярнішим каналом надання банківських послуг. До того, як з'явилися сучасні технології та засоби комунікації для більшості клієнтів, найпростішим і зручним способом отримання необхідної інформації або консультації був дзвінок у банк. З появою і швидким поширенням засобів комп'ютерної техніки та мобільних пристроїв зв'язку дистанційне банківське обслуговування з використанням телефонного зв'язку набуло інших різних форм.

Одним із каналів ДБО є пристрої самообслуговування: платно-довідкові термінали, інформаційні кіоски, банкомати та ін. Розвиток цієї галузі дистанційних банківських послуг вимагає на початковому етапі істотних вкладень у розвиток інфраструктури банку, придбання відповідного обладнання, організації технічного обслуговування та інкасації даних пристроїв. Тим не менше, ці пристрої стають все популярнішими серед населення, а їх кількість та перелік можливих операцій, доступних для клієнтів, постійно зростає.

2. Тип інформаційної системи, що використовується для здійснення банківських операцій.

При використанні цього критерію для класифікації ДБО передбачається розділення дистанційних послуг за типом програмно-апаратних засобів, що використовуються для здійснення віддалених банківських операцій. Класифікація ДБО за цим критерієм є найбільш поширеною, при цьому виділяють наступні форми дистанційного банківського обслуговування:

1) ПК-банкінг – це вид віддаленого обслуговування, який здійснюється через персональний комп'ютер (PC);

2) Інтернет-банкінг – цей вид ДБО, що отримує все ширше розповсюдження завдяки розвитку мережі Інтернет, заснований на використанні технології «тонкого» клієнта. Користувач входить в систему через Інтернет браузер. Система для управління дистанційними послугами розміщується на веб-сервері банку. Всі дані користувача (платіжні документи, виписки за рахунками тощо) доступні на веб-сайті банку. Для позначення цього виду віддаленого обслуговування використовуються також назви Інтернет-Клієнт, тонкий клієнт, он-лайн банкінг, WEB-банкінг та інші.

3) Мобільний банк – ця форма дистанційного банківського обслуговування побудована так само, як й Інтернет-банкінг, на технології «тонкого» клієнта, але для віддаленого обслуговування в цьому випадку використовуються мобільні пристрої (наприклад, мобільні телефони, КПК, смартфони).

4) Телефонний банкінг – ця технологія телефонного банкінгу заснована на звуковому методі передачі інформації наступними способами:

- з використанням операторів телефонного обслуговування;
- за допомогою автоматичних систем з використанням кнопочового телефону та засобів комп'ютеризованого телефонного зв'язку;
- за допомогою передачі SMS повідомлень.

Як правило, системи телефонного банкінгу мають обмежений набір функцій порівняно з іншими системами ДБО. Цей вид ДБО також називають телефон-банкінг, телебанкінг, Телефон-Банк, Телефон-Клієнт, SMS-банкінг [23].

5) Сервісне обслуговування за допомогою банківських пристроїв. Технології віддаленого обслуговування з використанням пристроїв

банківського самообслуговування є одними з найпопулярніших. Можна виділити кілька видів ДБО за типом використовуваних пристроїв:

- ДБО з використанням банкоматів (АТМ-banking) – базуються на програмному забезпеченні, встановленому на банкоматах банку;
- ДБО з використанням платних терміналів;
- ДБО з використанням інформаційних кіосків.

3. Суб'єкти, що користуються послугами. Дистанційні банківські послуги надаються як юридичним, так і фізичним особам.

У зв'язку з тим, що банківські послуги, які необхідні юридичним особам, відрізняються від тих послуг, в яких зацікавлені приватні особи, віддалене обслуговування також відрізняється залежно від цих категорій клієнтів.

Доцільність надання послуг дистанційного обслуговування для тієї чи іншої категорії клієнтів визначає банк, деякі банки надають можливість роботи з банком тільки юридичним особам, інші – лише фізичним. Однак, останнім часом багато банків (особливо найбільші) активно розвивають всі види ДБО, в тому числі і для різних категорій клієнтів.

Як правило, дистанційні послуги для юридичних та фізичних осіб реалізуються різними програмно-апаратними засобами і відрізняються один від одного в першу чергу функціональними можливостями, а також умовами надання, інтерфейсом та ін.

4. Вид наданої інформації або можливих операцій при користуванні послугами. До функціональних можливостей дистанційного банківського обслуговування висуваються різні вимоги. У результаті реалізації цих вимог перелік можливих операцій, наданих клієнтам в рамках конкретної послуги віддаленого обслуговування, а також інформація, отримана клієнтом від банку, мають різний характер. В зв'язку з цим, можна класифікувати послуги ДБО за видом наданої інформації або можливих операцій при користуванні послугами.

Однією з перших і простих послуг віддаленого банківського обслуговування було надання співробітниками банку консультацій клієнтам телефоном. При цьому клієнту звичайно надаються лише загальна інформація

про інтереси його банківських продуктів, графік роботи підрозділів банку, особливості отримання послуг тощо.

Розвиток інформаційних технологій дозволив клієнтам отримувати інформацію значно більшого об'єму та різноманітності на корпоративних сайтах банків, за допомогою автоматичних телефонних сервісів, пристроїв банківського самообслуговування тощо.

Наступним етапом розвитку дистанційних банківських послуг стало надання клієнту інформації, призначеної лише для нього: надання відомостей про залишки на рахунках і виписок за рахунками, поточну заборгованість клієнта тощо. Для отримання такої інформації клієнту забезпечується можливість передачі в банк за допомогою необхідних програмно-технічних засобів відповідних запитів, які називаються пасивними запитами.

При цьому надання особистої інформації вимагає створення процедур аутентифікації клієнта (найчастіше за паролем, іменем користувача, кодовим словом тощо) з метою виконання закону про банківську таємницю та нерозголошення стороннім особам інформації її складової.

Вищий рівень дистанційного банківського обслуговування у плані можливих операцій при використанні віддалених послуг – це надання клієнту можливості проведення через ДБО каналів активних операцій, наприклад, переказ коштів зі своїх рахунків, здійснення платежів, поповнення депозитів, погашення кредитів тощо.

Для реалізації кожної із вищезгаданих різновидів ДБО поряд із різними програмно-технічними засобами та технологіями потрібні додаткові інструменти для зменшення різноманітних ризиків при віддаленій взаємодії клієнта з банком. І чим ширше спектр операцій, які надаються клієнту при віддаленому обслуговуванні, тим вище ризики, як для клієнта, так і для банку.

5. Ступінь універсальності або комплексності наданих операцій. Ще одним критерієм класифікації дистанційного банківського обслуговування можна вважати комплексність послуг, що надаються (універсальність). Відповідно до цього, можна виділити:

- найпростіший сервіс;

- розширений сервіс;
- комплексний (універсальний) сервіс віддаленого банківського обслуговування.

Найпростіший сервіс дистанційних послуг – це обмежений набір можливостей для клієнта, наприклад, отримання лише інформації про залишки коштів на рахунку та мінімальну довідкову інформацію (наприклад, про курси обміну валют та ставки за депозитами банку).

Прикладом розширеного сервісу може слугувати таке дистанційне обслуговування, при якому клієнт отримує поряд з одержанням з банку актуальної інформації, відслідковувати усі банківські операції за своїми рахунками за будь-який проміжок часу і проводити безготівкові платежі.

Комплексний (універсальний) сервіс дистанційного банківського обслуговування надає клієнту можливість дистанційного доступу до всього спектру банківських послуг, які клієнт міг би отримати при особистому відвідуванні банку (за винятком операцій з наявними грошима).

При цьому клієнти, яким банк надає комплексний сервіс ДБО, мають можливість використовувати для здійснення своїх операцій будь-який з підтримуваних каналів доступу.

Надання своїм клієнтам якомога більш розширеного сервісу (в кращому випадку – комплексного) дозволяє банку отримати додаткові конкурентні переваги.

6. Умови надання послуг. Залежно від умов надання дистанційні банківські послуги поділяються на платні та безкоштовні. Це не значить, що якийсь певний тип послуг повністю є платним або безкоштовним. Приймаючи рішення про надання клієнтам дистанційної послуги, банк встановлює тарифи на використання цього сервісу. Як правило, витрати клієнта при користуванні послугами можуть бути як одноразові (за підключенням до сервісу, за кожен конкретну операцію тощо), так і періодичні (наприклад, у вигляді абонентської плати за період використання послуги).

Як правило банк приймає рішення про те, щоб не встановлювати плату за будь-яку дистанційну службу. Зважаючи на деякі обставини окремі операції у

складі розрахункових, кредитних та депозитних можуть здійснюватися безкоштовно. Недаремно виділяються банківські послуги, що приносять і не приносять банківський дохід, дороговартісні і дешеві послуги. Так, більшість активних операцій дозволяють банку отримати дохід, тоді як його пасивні операції передбачають виплату процентів за певними видами. Деякі банківські послуги вимагають великих витрат праці, тому їх ціна дорожча.

Таким чином, банк сам визначає, чи є дистанційне обслуговування клієнта послугою або додатковим сервісом для вже існуючого продукту, а також платною або безкоштовною послугою для даної категорії клієнтів, як і розмір плати з урахуванням його тарифної політики та ринкової стратегії.

Проте, незважаючи на такий широкий спектр послуг дистанційного банківського обслуговування, як традиційних, так і новітніх, здивувати їхнім використанням уже нікого неможливо. Адже, зі стрімким розвитком економічної системи комерційний банк повинен пропонувати і використовувати в своїй діяльності набагато більше можливостей впровадження сучасних інновацій та технологій з метою забезпечення розширення кола клієнтів та виокремлення своїх послуг на банківському ринку.

Отже, комерційним банкам необхідно впроваджувати в свою роботу послуги ДБО як для забезпечення переваг в конкуренції, так і для власного фінансового розвитку.

1.2. Моделі та форми банківського обслуговування клієнтів з використанням віддаленого доступу

Привабливість дистанційного банківського обслуговування для клієнтів не останньою чергою обумовлена й тим, що воно здатне забезпечити їм комфортніші умови спілкування з банком і значну економію часу – для проведення банківської операції клієнту не потрібно відвідувати офіс банку. Більше того, йому навіть не потрібно підлаштовуватися під графік роботи банку – він доступний 24 год на добу та часто без вихідних, і користувач може виконати потрібну операцію в будь-який зручний для нього момент.

Аналіз наукових напрацювань (А. Ашкінадзе, В. Лейбова, О. Павлишина, Н. Маджибовської, Л. Хміля та інших), що стосуються моделей та форм банківського обслуговування з використанням віддаленого доступу, дозволив засвідчити, що ще не виробили єдиної системи класифікації дистанційних банківських послуг, проте їхнє узагальнення дало змогу поділити їх на наступні групи:

- проведення електронних банківських розрахунків за допомогою банківських платіжних карток;
- використання в банківській системі різноманітних комп'ютерних мереж;
- ведення банківської діяльності із застосуванням глобальної мережі Інтернет.

Водночас, В. Лейбов вважає, що за допомогою Інтернет мережі, можна здійснювати два типи операцій – надання та одержання платіжних і інформаційних послуг. Під інформаційними послугами він розуміє одержання виписок по рахунку, заповнення і відправлення анкет та заяв на отримання кредиту чи інших послуг; під платіжними послугами – перекази коштів з рахунку на рахунок, погашення кредитів, поповнення депозитних вкладень, оплата мобільних телефонів, Інтернету, телебачення та інше [30, с. 51-52].

Вітчизняні науковці О. Павлишин, Л. Хміль виокремлюють три рівні ДБО:

- 1) інформаційний – на web-сайті банку в мережі Інтернет, на якому відображені види і тарифи послуг, що надаються;
- 2) комунікаційний – двосторонній обмін інформацією за допомогою електронної пошти, інформація про стан рахунку, виписки за рахунками;
- 3) повнофункціональний транзакційний – проведення всіх фінансових операцій, крім видачі готівки [24, с. 61].

Більшість іноземних вчених транзакційні послуги називають ще розрахунковими послугами, адже даний вид дистанційного обслуговування клієнтів через Інтернет полягає у реальній передачі чи зарахуванні коштів на рахунки [3, с. 8].

На нашу думку, класифікація О. Павлишина та Л. Хміля є ширшою та точнішою, оскільки вона включає всі можливі варіанти обслуговування клієнтів через мережу Інтернет на сьогоднішній день.

У той же час, російський науковець В. Міхно, відокремлює чотири моделі дистанційного банківського обслуговування клієнтів у мережі Інтернет:

1. Інтегрована модель. Полягає у впровадженні банком дистанційних банківських послуг в додаток до існуючих послуг, котрі надаються через філії банку та по телефону. Такий підхід використовується для утримання клієнтів, які потребують новітніх технологій.

2. Модель автономного Інтернет-банку. Такі банки створюються фінансовими установами та великими і розвиненими банками, які не змогли захопити велику частку ринку банківських послуг. Такий автономний Інтернет-банк є значно дешевшим для банківської установи, оскільки для його існування потрібні нижчі затрати, що пов'язано із відсутністю персоналу.

3. Модель віртуального банку. Головною відмінністю від автономного Інтернет-банку є те, що засновником є не банківська установа, а різні фінансові, страхові чи комп'ютерні компанії. Як зазначає В. Міхно, віртуальні банки – це дуже агресивні гравці на ринку банківських послуг, оскільки вони концентруються на обслуговуванні вузького сектору банківських клієнтів і головною зброєю яких є максимально низькі ціни на низку послуг.

4. Модель віртуального фінансового супермаркету – веде свою діяльність в режимі реального часу, де пропонує і продає продукцію інших кредитно-фінансових установ через мережу Інтернет. Така модель є ризиковою для довгострокового існування, тому що її функціонування нагадує діяльність дистриб'ютора, який є простим посередником між головними учасниками грошово-кредитних відносин [36, с. 36].

Всі ці моделі віддаленого обслуговування клієнтів у мережі Інтернет гарантують зменшення витрат на утримання персоналу та приміщення, сприяють збільшенню рівня та якості надання послуг і дають можливість для розширення банку до нових ринків.

Такі науковці як Б. Адамик, І. Литвин, В. Ткачук також виділяють чотири моделі дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Ці моделі мають деяку відмінність від попередніх, а саме:

- інтернет-банк, як підрозділ традиційної банківської установи;
- інтернет-банк, як самостійна, із власною торговою маркою юридична особа;
- цифровий банк, який заснований небанківською установою (зазвичай це страхові, комп'ютерні компанії);
- електронний фінансовий супермаркет, що функціонує, як дистриб'ютор як своїх, так і запропонованих іншими фінансовими інститутами продуктів та послуг [2].

Найпоширенішими у світі є дві перші моделі, але досвід західних країн показує, що активний розвиток віртуальних банків та фінансових супермаркетів є перспективним майбутнім у банківському бізнесі [18, с. 76].

Так, модель цифрового банку, який заснований небанківською установою, розвивається у зв'язку зі стрімким поширенням глобальної мережі Інтернет та інших телекомунікаційних і інформаційних технологій. Така модель банку не має атрибуту стандартного класичного банку: відсутні офісні приміщення, банківські сейфи, охорона та сигналізація. Спілкування між клієнтом та банком відбувається виключно у комп'ютерній мережі. Адреса географічного розташування заміняється адресою електронної сторінки у мережі Інтернет [8, с. 3-10].

Поряд з цим нині виділяють три найпоширеніші форми дистанційного банківського обслуговування:

1) традиційні системи «Клієнт – банк», що використовують прямий зв'язок з банком з використанням модему і передбачають встановлення спеціального програмного забезпечення на комп'ютері клієнта;

2) системи «Телебанк» (телефонного банкінгу), що надають платіжні та інформаційні банківські послуги по телефону/телефаксу з використанням комп'ютерної телефонії;

3) Інтернет-банкінг – системи надання банківських послуг за допомогою Інтернету, для використання яких клієнтові, як правило, не потрібно мати спеціальне програмне забезпечення і можна працювати зі своїм банківським рахунком з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет.

Банки можуть надавати клієнтам всі три види дистанційного обслуговування як окремо, так і одночасно в будь-яких комбінаціях. Різні види ДБО можуть бути орієнтовані на різні групи клієнтів.

Залежно від принципу роботи систем ДБО розрізняють системи он-лайн і системи офф-лайн.

Он-лайнові системи ДБО працюють в режимі реального часу і трансація, що здійснюється клієнтом з використанням засобів телекомунікації, в той же момент виконується банком і відображається у його балансі. Зазвичай такі системи повністю автоматизовані і не передбачають участі людей в обслуговуванні клієнтів.

Офф-лайнові системи ДБО передбачають наявність тимчасового розриву між прийомом доручення або запиту клієнта і його виконанням. Такі системи можуть бути автоматизовані як частково, так і повністю. В останньому випадку затримка виконання трансації пов'язана з тим, що система дистанційного обслуговування клієнтів не інтегрована у внутрішню автоматизовану банківську систему [17, с. 54].

1.3. Характеристика нормативно-правового поля, що регламентує банківську діяльність з використанням системи дистанційного банківського обслуговування

Держава є неодмінним учасником інноваційного процесу, виконуючи одну з найважливіших, найвідповідальніших функцій, що вимагають високого професіоналізму, стратегічного мислення і зусиль з боку керівників держави, її органів та державних службовців. Необхідність активної участі держави у інноваційному процесі, виробленні і реалізації стратегії інноваційного прориву диктується кількома чинниками. Держава здійснює регулювання інноваційної діяльності як безпосередньо, ініціюючи інновації і виступаючи учасником

пов'язаних з цим відносин, так і опосередковано, стимулюючи інновації непрямыми методами і створюючи відповідний економічний механізм.

Правова база використання системи дистанційного банківського обслуговування в Україні закріплена низкою законодавчих актів: законами України, указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України та іншими нормативно-правовими актами.

Сучасна нормативно-правова база (закони, укази Президента, підзаконні акти у формі постанов Уряду, наказів центральних органів виконавчої влади тощо) стосовно науково-технічної та інноваційної діяльності налічує близько 200 документів [34, с. 20].

Зокрема, національне інноваційне законодавство включає норми Конституції України, Господарського кодексу, Закону України «Про інноваційну діяльність», Закону України «Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні», Закону України «Про інвестиційну діяльність», Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність», Закону України «Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків» та інших нормативно-правових актів, які визначають правові, економічні та організаційні засади державного регулювання інноваційної діяльності в Україні, встановлюють форми стимулювання державою інноваційних процесів і спрямовані на підтримку розвитку економіки України інноваційним шляхом [54; 59; 60].

Нині у світі відбувається переосмислення правового впливу щодо дистанційного обслуговування банківських клієнтів у мережі Інтернет та мобільного банкінгу. Велика кількість наукових напрацювань, переважно американських учених, наголошують, що сформована нормативна система, значно відстає від практичного використання мережі у комерційних цілях. Тому нині стоїть питання: в якій мірі така сфера потребує регулювання з боку Закону.

По-суті, діяльність банків у мережі Інтернет чи мобільний банкінг можуть ґрунтуватися на загальних нормативно-правових актах, проте окремі операції потребують спеціального правового впливу. Так, наприклад, законодавство

розвинених країн значну увагу приділяє угодам, які укладаються у мережі Інтернет. Важливе місце в таких угодах посідає час та географічне місце розташування учасників. Суб'єкти мають право використовувати різні засоби для доступу в Інтернет, але від продавця вимагаються більш конкретизовані дані про місце та форму його діяльності.

Поширення глобальної мережі у сферу кредитних відносин, змусила країни закріпити на законодавчому рівні терміни «електронний цифровий підпис» та «договір у електронній формі».

Значно складніше питання про захист порушених прав у мережі Інтернет. Це пояснюється тим, що Інтернет є світовою інформаційною системою, а правове регулювання закріплюється на рівні окремих державних юрисдикцій.

Багато науковців стверджують, що науково-технічний прогрес неможливий без масштабного його впровадження у життя людей та контролю зі сторони держави.

У нинішніх умовах розвитку інформаційного суспільства інтенсивно розвивається сфера інформатизації, яка включає інформацію, мережі та іншу інфраструктуру. Відносини в інформаційному полі займають чільне місце у житті сучасного людства, в діловій сфері та особистому житті кожної людини. Така тенденція розвитку обумовлює необхідність активного втручання держави у розроблення й вдосконалення правових засобів регулювання суспільних відносин у інформаційному та віртуальному (електронному) світі.

В Україні розвиток Інтернет бізнесу практично збігається у часі із процесом становлення правової системи. Проте, відносини між учасниками віртуального бізнесу почали регулюватися законодавством лише на початку ХХІ століття. На практиці ж постійно створюються і вдосконалюються різні угоди про документообіг та обмін даними в Інтернет мережі, які деякою мірою відповідають діючому законодавству країни. Водночас, вибіркоче тлумачення правових норм пригальмовує розвиток електронного бізнесу, що несе в собі перешкоди щодо її інтеграції до міжнародного електронного ринку. Уникнути таких перепон можна за допомогою прийняття оптимального співвідношення

норм публічного і приватного права щодо бізнесу у мережі Інтернет та введення у дію низки нових законів.

Безпека у сфері електронного бізнесу – це стратегічно важливий напрямок у досягненні національної безпеки держави. Розробка та впровадження нормативної бази та її співставлення із міжнародним досвідом, тобто гармонізація із світовими стандартами і нормами гарантуватиме зміцнення національної безпеки України, також підвищить її міжнародний статус як демократичної, правової та розвиненої держави. Така тенденція приведе до визнання країни як економічно привабливої для інвестицій держави, що значно покращить ситуацію в плані суспільного розвитку.

Одним із головних кроків щодо забезпечення розвитку та масштабного доступу до мережі Інтернет фізичних осіб та юридичних осіб в Україні став Указ Президента України від 31.07.2000 року № 928/2000 «Про заходи по розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпеченню широкого доступу до цієї мережі в Україні» [53].

Для належного функціонування електронних систем в Україні було створено Національним агентством з питань інформатизації при Президентові України та прийнято Верховною Радою України ряд законів України: «Про інформацію» (№ 2657-ХІІ від 02.10.1992 р.) [55], «Про науково-технічну інформацію» (№ 3322-ХІІ від 25.06.1993 р.) [56], «Про Національну програму інформатизації» (№ 74/98-ВР від 04.02.1998 р.) [57], «Про концепцію Національної програми інформатизації» (№ 75/98-ВР від 04.02.1998 р.), «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» (№ 2346-ІІІ від 05.04.2001 р.) [58], «Про електронні документи та електронний документообіг» (№ 851-ІV від 22.05.2003 р.) [49], «Про електронний цифровий підпис» (№ 852-ІV від 22.05.2003 р.) [48], «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (№ 80/94-ВР від 05.07.1994 р.) [51], видано Укази Президента, положення та інструкції Кабінету Міністрів та Національного банку України.

Разом з тим, нині існує лише один правовий акт, що стосується мережі Інтернет. І ним виступає Указ Президента України № 928/2000 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі

Internet та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» від 31.07.2000 р. [53]. Цей акт, по суті, має декларативну форму, проте визначає головні напрямки правового регулювання мережі в Україні. Зміст Указу передбачає покращення правового регулювання та забезпечення підтримки зі сторони держави, створення та вдосконалення інфраструктури для надання інформаційних послуг через глобальну мережу. Головним моментом цього акту є наголошення на створенні умов розвитку підприємницької діяльності у мережі Інтернет та забезпечення конкуренції в галузі електронного зв'язку, розвитку комп'ютерних інформаційних технологій в освітній і фінансовій сферах.

Також варто зазначити, що Національний банк України на сьогодні також врегульовує питання діяльності банків у мережі Інтернет. Так ще на початку серпня 2000 р. регулятор розробив проект «Вимоги по організації електронної комерції в Україні», де зазначено вимоги щодо організації електронних крамниць, здійснення запитів та реалізації товарів та послуг, проведення оплат за участі платіжних систем, банківських дебетових і кредитних карток та різних банківських сервісів.

Також Постановою Національного банку України «Про затвердження Правил організації захисту електронних банківських документів з використанням засобів захисту інформації Національного банку України» № 112 від 02.04.2007 р. регламентується порядок обліку, використання та зберігання засобів криптозахисту НБУ, дотримання правил інформаційної безпеки, тими, хто є партнерами та учасниками інформаційно-обчислювальної мережі НБУ [50].

Стрімкий розвиток технологій та технічних пристроїв значно спрощують процедуру укладання угоди про купівлю товарів та послуг. Головною категорією Інтернет та мобільної комерції виступає електронна угода, проте українське законодавство, не прописує її окреме визначення.

Згідно із статтею 42 Цивільного кодексу, угода може укладатися в усній або письмовій формах. Письмовий договір укладається на підставі підписаного належним чином документа.

Стаття 154 цього ж Кодексу зазначає, що у разі домовленості сторін про форму укладання угоди та надання їй цієї форми, така угода вважається укладеною. Тобто, якщо угода укладається у письмовій формі, сторони повинні скласти відповідний належним чином підписаний документ. Звідси випливає, що стаття 42 та стаття 154 Цивільного Кодексу дають дозвіл суб'єктам укладати договір в електронній формі. Документ, який містить домовлене рішення сторін про появу заборгованості між ними, повинен набрати юридичну силу, це відбувається з моменту його посвідчення електронним цифровим підписом сторін [68].

Отже, як зазначалося вище, дистанційне банківське обслуговування у мережі Інтернет та мобільний банкінг безпосередньо регулюються невеликою кількістю Законів України. Проте, значну приналежність до такої діяльності мають такі Закони: «Про інформацію», «Про банки і банківську діяльність»[46, с. 30], «Про захист персональних даних», та ряд роз'яснень до них, що викладені у Постановках Пленуму Верховного Суду України та офіційних тлумаченнях Конституційного Суду України.

Інформаційні потоки на рівні Закону врегульовуються Законом України «Про інформацію» № 2657-ХІІ від 02.10.1992 року [55]. Він передбачає низку термінологій щодо визначення інформації і визначає її як таку, що належить до обмеженого доступу та класифікує на таємну та конфіденційну.

Правильний орієнтир прокладає Європейський Союз, який прагне встановити єдиний правовий простір, зокрема і в регулюванні послуг банків з дистанційного банківського обслуговування. Потрібно активніше впроваджувати ці норми у дію, оскільки нові можливості у ДБО з'являються доволі швидко.

Вже зараз, під впливом стрімкого розвитку Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та їхнього неординарного правового регулювання, велика кількість спеціалістів прогнозують утворення уніфікованих правових норм під формою міжнародних угод, які ратифікуватимуться заінтересованими країнами та відобразатимуться у внутрішньому (приватному) міжнародному праві країни-учасниці.

Загалом, таке уніфіковане регулювання сприятиме розвитку ДБО у межах правового поля із застосуванням єдиних правових норм щодо визначення предмету товару (послуги), встановлення прав та обов'язків, відповідальності. Уніфікація сприятиме основним принципам чесності та справедливості при купівлі товарів (послуг) при здійсненні Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, спонукатиме зменшенню Інтернет шахрайства та мобільного шахрайства, а також інших негативних явищ, що є головним завданням правового регулювання правовідносин, що виникають, змінюються та припиняються у соціально неоднорідному суспільстві.

Можна стверджувати, що дистанційне банківське обслуговування за своєю суттю є інноваційною діяльністю на ринку банківських послуг, оскільки воно пов'язане із трансформацією наукових досліджень і розробок, інших науково-технологічних досягнень у новий чи покращений продукт введений на банківський ринок, в оновлений чи вдосконалений технологічний процес, що використовується у практичній діяльності банків. Основні функції державних структур управління в науково-технічній сфері представлені у Законі України «Про інноваційну діяльність» № 40-IV від 4 липня 2002 р. [54]. Цей Закон визначає правові, економічні та організаційні засади державного регулювання інноваційної діяльності в Україні, встановлює форми стимулювання державою інноваційних процесів і спрямований на підтримку розвитку економіки України інноваційним шляхом. Згідно із цим Законом державну підтримку одержують суб'єкти господарювання всіх форм власності, що реалізують в Україні інноваційні проекти, і підприємства всіх форм власності, які мають статус інноваційних.

Центральне місце в правовому регулюванні дистанційного банківського обслуговування посідають правові аспекти охорони інтелектуальної власності, під якою розуміють сукупність авторських та інших прав на результати цієї діяльності, що охороняються законодавчими актами держави.

Як стверджують експерти в опублікованих проектно-аналітичних матеріалах, вітчизняному інноваційному бізнесу від держави потрібна не стільки фінансові вливання, скільки створення умов, які стимулювали б в країні

попит на інновації. Для цього потребує вдосконалення правове забезпечення. Але, якщо правова база потрібна будь-якому бізнесу, то для інноваційного вона особливо важлива. Потребує розроблення механізм реалізації патентного законодавства, яке загалом, на відміну від інших напрямків правової діяльності, знаходиться на досить хорошому рівні.

Потребує спрощення система державного контролю над діяльністю інноваційних підприємств. Як стверджують експерти, сьогодні їх перевіряють понад 30 відомств.

Не створені поки умови, що розширюють можливості участі банків в отриманні державного замовлення. Розроблення і запровадження інновацій щодо функціонування ДБО – досить складний і затратний процес, тому потрібно запровадити практику надання «м'яких» кредитів для малих інноваційних підприємств (наприклад, кредити строком не менше ніж на два роки за пільговою ставкою).

Варто зауважити, що в інноваційному законодавстві України є істотні прогалини, багато нормативно-правових актів вимагають доповнень, доопрацювань та уточнень. Наявні недоліки певною мірою знижують дієвість інноваційного законодавства і, як наслідок, – ефективність механізму державного регулювання інноваційного розвитку економіки. Усунення недоліків інноваційного законодавства мають зачіпати питання методичного, організаційного і морально-психологічного характеру і обумовлені змістом чинних нормативно-правових актів.

Для усунення цих недоліків необхідна перш за все розробка і доопрацювання спеціальних законодавчих і нормативних актів у цій сфері, а саме: про інноваційну діяльність (в першу чергу, Закону України «Про наукову та науково-технічну діяльність»); про страхування; про інтелектуальну власність; про морально-психологічні форми і методи стимулювання інноваційної діяльності.

Необхідно прийняти спеціальний закон про інтелектуальну власність і нормативно-правовий акт (закон, указ, постанова) про морально-психологічні форми і методи стимулювання інноваційної діяльності. Перший важливий

через необхідність розподілу прав на інтелектуальну власність між автором розробки, науковою організацією і державою, другий – через особливості і характер праці інноваторів, специфіку інноваційної діяльності, а саме: вдосконалення правового регулювання заходів заохочення працівників наукових, конструкторських і виробничих колективів за досягнення в інноваційній сфері, освоєння перспективних розробок, нормативно-правових актів, що визначають систему заробітної плати і преміювання [34, с. 21-22].

Отже, основними напрямками вдосконалення механізму державного регулювання розвитку і впровадження дистанційного банківського обслуговування в банках України є:

- підтримка створення інноваційно орієнтованих об'єднань на базі провідних освітніх закладів, наукових і фінансових установ, підприємств і формуванням на цій основі стійких інноваційних кластерів;

- сприяння залучення іноземних інвестицій у високотехнологічний сектор економіки для забезпечення фінансування створення та впровадження інновацій у банках;

- запровадження механізму страхування ризиків, пов'язаних з реалізацією інноваційних проектів, який позитивно впливатиме на інвестування цих проектів;

- підтримка галузей промисловості, які здійснюють свою діяльність у високотехнологічній сфері у проведенні зарубіжних презентацій, виставок, круглих столів з метою просування їх продукції на міжнародні ринки;

- здійснення моніторингу попиту на високотехнологічну продукцію, надання інформаційно-консультативної, правової допомоги і пошук потенційних партнерів для укладання договорів щодо їх реалізації;

- запровадження механізму пільгового кредитування з метою впровадження інноваційної продукції;

- створення цілісної національної інноваційної системи, яка має включати спеціалізовані технопарки, технополіси, бізнес-інкубатори, інжинірингові центри, венчурні компанії, інноваційні кластери тощо;

– удосконалення механізму правового захисту інтелектуальної власності та страхування інноваційної діяльності як основи інноваційного розвитку економіки України;

– сприяння формуванню та активна участь держави на ринку інновацій (інформація в державних виданнях, виставки, біржі, ярмарки, купівля-продаж ліцензій тощо) [11, с. 201].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

На основі проведеного дослідження теоретичних основ організації процесу дистанційного банківського обслуговування можна зробити такі висновки.

1. В економічній літературі подаються різноманітні тлумачення таких понять, як: «послуга», «дистанційне банківське обслуговування», «Інтернет-банкінг», «мобільний банкінг» тощо. І саме від чіткого визначення цих понять залежить ефективність здійснення банківської діяльності з використанням віддаленого доступу. Таким, що всебічно розкриває суть поняття, вважаємо таке тлумачення: дистанційне банківське обслуговування – це сукупність банківських послуг, що надаються клієнтам за допомогою сучасних ІТ-технологій та мережі Інтернет у будь-якому місцезнаходженні як банку, так і самого клієнта.

2. Поки не виробили єдиної думки щодо моделей та форм банківського обслуговування клієнтів з використанням віддаленого доступу. Дистанційне банківське обслуговування можна класифікувати по-різному. Найбільш прагматичною можна вважати класифікацію, в основу якої покладено такі ознаки ДБО: канали доставки послуг та принцип роботи.

3. Для досягнення найбільшого ефекту від реалізації банківських послуг віддалено банківські установи повинні чітко організовувати процес їх надання з метою мінімізації ризиків банку та досягнення найбільшої ефективності та прибутковості. Тому сфера ДБО має бути чітко регламентована і здійснюватися в межах нормативного-правового поля країни.

В Україні розвиток ДБО практично збігається у часі із процесом становлення правової системи. Проте відносини між учасниками віртуального бізнесу почали регулюватися законодавством лише на початку ХХІ століття. На практиці ж постійно створюються і вдосконалюються різні угоди про документообіг та обмін даними у Інтернет мережі, які, деякою мірою, відповідають чинному законодавству країни. Водночас, вибіркоче тлумачення правових норм пригальмовує розвиток електронного бізнесу, що несе у собі перешкоди в її інтеграції до міжнародного електронного ринку. Уникнути таких перепон можна за допомогою прийняття оптимального співвідношення норм публічного і приватного права щодо бізнесу у мережі Інтернет, використання в банківському обслуговуванні засобів мобільного зв'язку тощо та введення у дію низки нових законів.

РОЗДІЛ 2

ФОРМУВАННЯ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ РИНКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз становлення та розвитку ринку дистанційних банківських послуг

Вважається, що дистанційне банківське обслуговування з'явилося приблизно тридцять років тому, коли будівельне товариство Nottingham Building Society, британська телефонна компанія British Telecom і Bank of Scotland об'єднали свої зусилля для створення нової технології – програми Homelink. Це був якісний стрибок у розвитку віддалених банківських технологій.

Варто зазначити, що система дистанційного банківського обслуговування з початку її створення зазнала значних видозмін в ході поетапної еволюції розвитку та удосконалення (рис. 2.1). Вважаємо, що становлення ДБО можна відобразити відповідно до типів інформаційних систем (програмно-апаратних засобів), що використовуються для здійснення банківських операцій в поетапній еволюції інформаційних технологій сучасності.

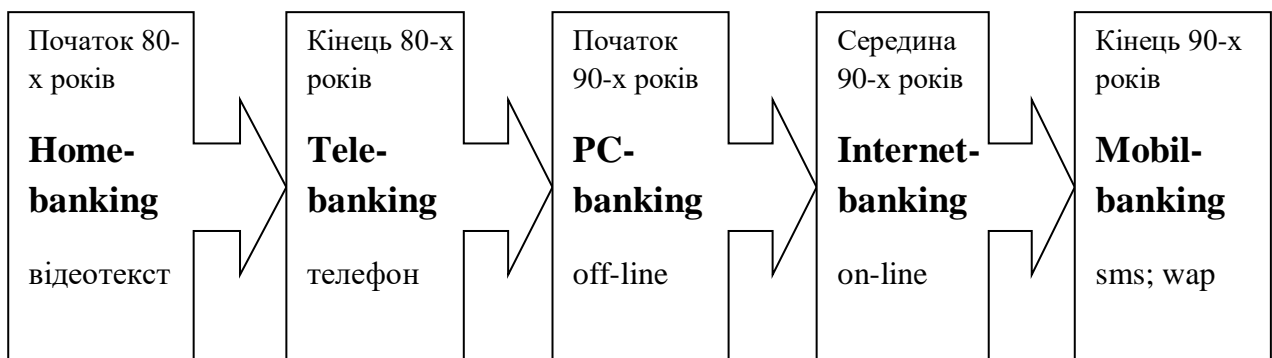


Рис. 2.1. Етапи еволюції видів дистанційного банківського обслуговування [67]

Першим етапом еволюції дистанційного банківського обслуговування вважається запровадження типової технології під назвою Home-banking, яка дозволяє клієнтові, не відвідуючи банківського офісу, отримувати банківські послуги щодо фінансової інформації, а також здійснення з їхньої ініціативи різних банківських операцій із передачею інформації телефонними каналами, двосторонньою системою кабельного телевізійного зв'язку тощо.

Експлуатація Home-banking у діалоговому режимі потребує попереднього встановлення зв'язку з банком і, як правило, внесення абонентської плати. Але для надання послуг можна просто користуватися відеографічним зв'язком (Videotex), який передбачає передавання інформації телефонною мережею та її перегляд або на екрані належним чином підключеного телевізора (btx-TV-set), або на екрані спеціального термінала. Ця система була розроблена та запроваджена банківськими установами у США (Нью-Йорк – 1981р.). В той же час і в європейських країнах – управліннями зв'язку та банками (Франції – Мінитель; Великобританії – Prestel, банк Шотландії для клієнтів Ноттінгем Building Society (NBS) – 1983р.), які мають монополіне право на всі види зв'язку.

Наприкінці 1980-х років дистанційне банківське обслуговування було доповнено таким видом, як Telebanking (різновид ДБО, що забезпечує приєднання клієнта до банківського комп'ютера за допомогою телефону). Однією з перших систем телефонного банківського обслуговування була система «telephone bill paying», впроваджена комерційними банками США. Платіж телефоном – один із найдешевших видів послуг у системі автоматизованих платежів. Зв'язок надавали безкоштовно або за зниженими тарифами, оскільки фактор міжнародних переговорів має значення для клієнтів.

Telebanking сьогодні – це банківський сервіс, заснований на використанні можливостей телефонів із тоновим набором номера. Цю форму банківського обслуговування називають ще «phonebanking». Система дозволяє клієнтові за допомогою кнопок телефонного апарата віддавати розпорядження на здійснення фінансових операцій, замовити та одержати потрібну інформацію про рух коштів на рахунку або про послугу. Для оплати рахунків телефоном клієнт банку користується апаратом, що з'єднаний із банківським комп'ютером, через який він може здійснювати оплату рахунків за товари чи послуги.

Насамперед клієнт підключається до банківського комп'ютера і за допомогою клавіш вводить: номер рахунку клієнта; персональний ідентифікаційний номер; кодовий номер компанії-одержувача коштів; суму

платежу; сигнал закінчення операції. Якщо поточний рахунок одержувача є в тому ж банку, він негайно кредитується, якщо ні – одержувачеві надсилається чек. За допомогою Telebanking клієнт може здійснювати практично всі повсякденні фінансові операції без відвідування банку. Практика Telebanking показує, що найефективнішими послугами є: платежі за комунальні послуги (квартплату), електроенергію, телефон, послуги кабельного телебачення, Internet, мобільний телефон на рахунок оператора мобільного зв'язку, плата за відвідування дошкільних навчальних закладів, за харчування у школах, за навчання на рахунки відповідних організацій (інститутів, університетів тощо), оплата рахунків-фактур (за басейн, навчання у музичних та художніх школах, центрах розвитку, спортзал тощо), переказ коштів на будь-яку платіжну картку будь-якого банку.

Як правило, системи телефонний банкінг мають обмежений набір функцій у порівнянні з системами «Клієнт-Банк»:

- інформація про залишки на рахунках;
- інформація про суми надходжень на користь клієнта;
- введення заявок на надання факсимільної копії виписки по рахунку;
- введення заявок про проведення платежів, замовлення готівки;
- введення заявок на передачу факсимільної копії платіжного доручення;
- введення заявки на виконання підготовленого за шаблоном доручення на переказ коштів тощо.

Усі ці послуги клієнт може отримати з будь-якого телефонного апарата – стаціонарного, мобільного, міського телефона-автомата нового типу, з дискового апарата (через оператора).

На початку 1990-х рр. масове розповсюдження персональних комп'ютерів посприяло появі послуги дистанційного обслуговування з використанням персонального комп'ютера і модему (PC-banking або «Клієнт – Банк») з метою здійснення банківських операцій (не через Internet, тобто offline).

Система «Клієнт-Банк» дозволяє користувачу керувати рахунками в банку та отримувати всю поточну інформацію про рух коштів, можливість обміну

документами, не виходячи з офісу. Система орієнтована на роботу з одним користувачем і припускає інсталяцію у клієнтів, що регулярно взаємодіють з банком. Для таких клієнтів також є досить суттєвим високий рівень захисту каналів зв'язку за рахунок обмеженості доступу до системи, що значно переважає в порівнянні з Інтернет-банкінгом. Недоліки системи PC-banking: висока вартість, необхідність встановлення програмного забезпечення та низький рівень мобільності. Проте це є надзвичайно зручна послуга для клієнтів, що активно займаються бізнесом і не потребують від банку додаткових послуг.

У середині 1990-х років з'явилися перші банки, що запропонували клієнтам PC-banking якісно нового рівня – мережевий банкінг, що цілком зорієнтований на використання комунікаційних та сервісних можливостей Internet – Internet-banking (netbanking, on-line-banking).

У жовтні 1994 року Стенфордський Федеральний кредитний союз першим запропонував он-лайнві послуги Internet-banking фінансовим організаціям. Оскільки і телефонний, і PC-banking набули досить широкого застосування завдяки високому попиту на дистанційні банківські послуги з боку корпоративних та інших груп клієнтів, Internet-banking потрапив на завчасно підготовлений ґрунт.

Як синоніми Internet-banking використовуються тепер такі поняття, як «interbanking», «ciberbanking» або «virtualbanking». Вони також передбачають постійний доступ до банку через ПК, що зв'язаний через Internet із системою банків. Цей різновид віддаленого банкінгу є найбільш прогресивним, зручним та перспективним. Клієнту нема необхідності придбавати чи встановлювати спеціальне програмне забезпечення, доступ до банківських рахунків необмежений у часі та просторі, значно скорочуються витрати на користування банківськими послугами. Такий вид технології дистанційного банківського обслуговування є надзвичайно зручним для всіх учасників та сегментів ринку (фізичні та юридичні особи; корпоративні та клієнти приватного банкінгу). Достатньо отримати в банку ім'я та пароль для входу в систему та дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку.

Інтернет-банкінг, тобто управління власними рахунками у банку через мережу Інтернет, нині вважається найпривабливішим напрямом фінансово-кредитних Інтернет-рішень. Сервіси Інтернет-послуг з обслуговування банківських клієнтів у глобальній мережі можуть бути підґрунтям дистанційного обслуговування на ринках дорогоцінних металів, цінних паперів і т. д., оскільки вони гарантують здійснення розрахунків та забезпечують контроль над такими операціями з боку всіх суб'єктів таких відносин.

Аби ретельно проаналізувати становлення та розвиток ринку банківських Інтернет-послуг, необхідно зазирнути у його історичну трансформацію у хронологічній послідовності.

Так у середині 1961 р. вчений Массачусетського університету Леонард Клейнрок оприлюднив концепцію засобу комунікації для передачі інформації та даних. Він у своїй концепції висвітлив засади роботи глобальних інформаційних мереж. Саме Л. Клейнрок вважається засновником принципу комунікації каналів зв'язку.

У 1968 р. у Великій Британії створили систему електронних переказів та клірингу задля обслуговування безготівкових потоків між учасниками торгових відносин. Вона отримала назву Bankers Automated Clearing Services (Банкірські автоматизовані клірингові послуги). США не зволікала у таких досягненнях і вже у 1970 р. Нью-Йоркська асоціація клірингових палат впровадила схожу систему Clearing House Interbank Payment System (CHIPS) – Кліринговий дім міжбанківської платіжної системи. Ця система дала змогу відійти від розрахунків за допомогою чеків до розрахунків в електронній формі.

Через два роки, у 1972 р., аби здійснювати регулювання платежів в електронній формі та у сфері пластикових карток, відомство Федеральної резервної системи США заснувало мережу централізованого електронного обліку банківських чеків.

9 травня 1977 р. була заснована міжбанківська телекомунікаційна мережа передачі фінансових повідомлень Society for World – wide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT). Ще на початку її діяльності до мережі приєдналися 239 банківських установ із щонайменше 15 країн світу. Кількість учасників

системи невпинно зростала, і вже до початку 2005 р. їх кількість становила 7600 фінансових установ. Обсяг повідомлень у цей період перевищував 10 млн. запитів на суму близько 6,5 трлн. дол. США.

Вже на початку 1979 р. з'явилися банківські системи з дистанційного обслуговування клієнтів в закритих електронних мережах. Такі мережі вимагали встановлення спеціальних програм.

Банки у Західній Європі почали застосовувати Інтернет мережу як логічне продовження технологій домашнього банкінгу (Home-banking). Дистанційний сервіс для клієнтів, які хотіли управляти власними рахунками сидячи вдома, бере свій початок у 80-х роках ХХ ст. Тоді ця технологія полягала у телефонному з'єднанні клієнта з банком та його обслуговуванні. Згодом з'явилися послуги дистанційного обслуговування із експлуатацією персональних комп'ютерів та прямим з'єднанням до банківських серверів (так званий РС-банкінг). Банки представили нову технологію РС-банкінгу ще 1995 р. у якісно новому форматі, де повною мірою використовувалися комунікаційні можливості мережі Інтернет. Такий сервіс отримав назву «Інтернет-банкінг».

Саме через великий попит на банківські послуги в мережі Інтернет зі сторони приватних та корпоративних клієнтів і телефонний і РС-банкінг ці системами стали дуже поширеними. Попри те, в країнах Заходу багато користувачів домашнього банкінгу віддають перевагу телефонному обслуговуванні, вважаючи його безпечнішим. Але, все ж таки, Інтернет-банкінг вважається перспективнішим та функціональнішим. Це пов'язано, насамперед, з тим, що Інтернет-технології дозволяють ефективніше використовувати зручні для людей способи роботи з інформацією (графіки, табличні дані, текстові повідомлення), забезпечуючи при цьому кращу доступність та мобільність.

Перша система, яка дала змогу керувати власними рахунками через мережу Інтернет, з'явилася у 1995 р. Саме тоді було створено перший віртуальний банк Security First Network Bank у США, який не мав жодного географічного офісу для роботи із клієнтами. З'явився навіть спеціальний термін branchless bank (безфілійний).

Згодом у 1996 р. розпочав працювати перший європейський віртуальний банк Advance Bank, який був дочірньою установою німецької Дрезденської банківської групи.

Доступ до банку та відкриття рахунків здійснювався виключно через веб-сайт банку. За перші місяці роботи віртуального банку його активи збільшилися приблизно до 40 млн. дол. США, приріст капіталу складав близько 20% у місяць. За цей час було відкрито більше 10 тис. клієнтських рахунків.

Віртуальний банк Security First Network Bank існує донині, залишаючись одним із найкращих банків такого типу. Ідея створення Інтернет-банку виникла саме у США. Однією із причин цього стало обмеження на відкриття філій банків в інших штатах, яке існувало у Сполучених Штатах в той час. Велика міграція населення в країні тягне за собою погані наслідки для обох сторін: банк втрачає клієнта, а клієнт втрачає набуті в банку привілеї, при цьому він змушений доводити свою платоспроможність знову в іншому банку. Саме тому банкам довелося шукати варіанти надавати послуги клієнтам, які знаходяться в іншому штаті чи в іншій країні.

Система банківського обслуговування через Інтернет успішно працює не лише у великих західних банках, таких як Citicorp, Bank of America, FirstUnion, Wells Fargo, Bank Austria, Union Bank та інших, але і в сотні середніх та малих банках по всьому світі.

Bank of America у 2001 р. став першим банком, який досяг великих успіхів у цій сфері. Користувачами банківських послуг у мережі Інтернет стали більше 2 млн. клієнтів, що склало близько 20% всіх клієнтів банку. У жовтні цього ж року Bank of America досяг планки в 3 млн. грошових переказів за участі сервісу Інтернет-банкінгу на суму 1 млрд. дол. США.

Також значна роль у розвитку банківських Інтернет-послуг належить Японії. На початку 2001 р. корпорація Sony отримала ліцензію від уряду на відкриття он-лайн-банку. Вже у перший місяць роботи у банку було відкрито майже двадцять одна тисяча клієнтських рахунків. Такі успіхи американських та японських банків значною мірою надихнули банкірів інших країн до впровадження банківських Інтернет-послуг.

Суттєвим прикладом є британський Інтернет-банк Egg. На веб-сайті банку пропонується повний набір послуг, включаючи придбання полісів, торгівлю цінними паперами і навіть фінансовий консалтинг. Він створений у жовтні 1991 р., а до кінця 1999 р. відкрив 600 тис. клієнтських рахунків завдяки впровадженню послуг з обслуговування клієнтів через Інтернет-банкінг. В цей час навіть зросла частка банківських депозитів банку Egg, і становила близько 22% сукупних депозитів банківської системи Великобританії [27, с. 6].

Нині банки з великим капіталом, окрім традиційного обслуговування клієнтів у відділеннях, пропонують своїм клієнтам ширший асортимент послуг через мережу Інтернет. Особливої популярності набирає так званий direct-banking – тобто обслуговування клієнтів без реального створення філій чи відділень банку за допомогою мережі Інтернет.

Існує чимало банків, які не відмовилися від безпосереднього спілкування з клієнтами, а паралельно підтримують співпрацю з ними через мережу Інтернет і вважають цей напрям важливий для власного бізнесу.

Нині у світі нараховується більше 1500 банків, які мають у своєму арсеналі послуги Інтернет-банкінгу. Завдяки цифровим технологіям банки отримали можливість розширити чи змінити пропозицію за існуючими банківськими продуктами та послугами.

Найнадійніші і відоміші банки США та Європи вкладають великі інвестиційні ресурси в розвиток Інтернет-банкінгу. Цей факт підкреслює актуальність використання даної технології у процесі банківської діяльності.

Із початком нового тисячоліття у США на глобальну мережу припадало більше 12%, а у Європі понад 16% від загального обсягу всіх здійснених банківських операцій.

Незважаючи на те, що американські банки пропонують найбільшу кількість послуг у порівнянні з європейськими установами, власне сама послуга Інтернет-банкінгу у приватному секторі є популярнішою у Європі. Так за даними Datamonitor у 2010 р. 25,8% населення Швеції цікавилася послугою он-лайн банкінгу, тоді як у США ця цифра складала лише 6,5%. В Сполучених Штатах лідируючу позицію за популярністю займає Інтернет-трейдинг, у 2010

р. ним цікавилось 12,5% населення. До того ж, майже у всіх європейських країнах інтерес до Інтернет-банкінгу більший, ніж до інших фінансових Інтернет-послуг, наприклад, таких як Інтернет-страхування чи Інтернет-трейдингу (рис. 2.2).

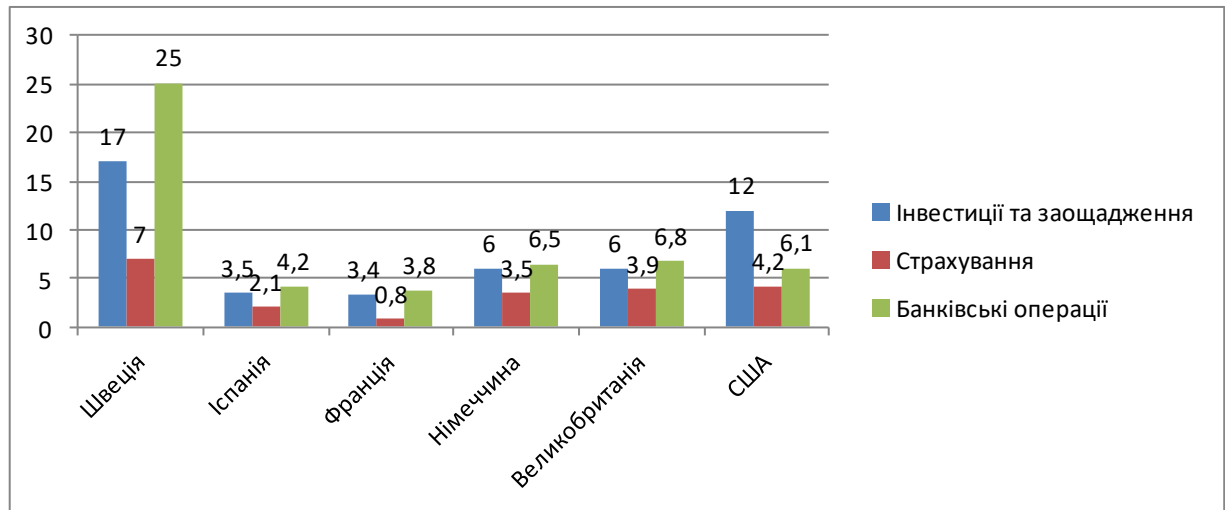


Рис. 2.2. Інтерес до банківських Інтернет-послуг в Європі та США у 2010 році, %

Найпопулярнішим у 2010-х рр. Інтернет-банкінг вважався на півночі Європи, а саме у Швеції; до онлайн операцій вдаються більше 25% Інтернет-користувачів. Нині Швеція покидає лідируючі позиції, про що свідчить приріс обсягу операцій до позначки 35%.

Як видно із даних рисунка 2.2, найменшу популярність Інтернет-послуг у 2010 рр. мала Франція. Очевидно причиною такої ситуації було те, що послуги традиційних банків у цій країні дешевші, ніж, наприклад, у Великобританії, де цифрові банки зазнали вищого рівня розвитку.

За звітними даними аналітичної компанії Fitch IBCA на кінець 2010 р. частка клієнтів деяких великих європейських банків, які користуються послугами Інтернет-банкінгу, перевищувала 10%. Так на момент дослідження в SE Banken (Швеція) було 380 тис. клієнтів (25% від загальної кількості клієнтів), в Merita-Norbanken (Фінляндія та Швеція) – 1030 тис. клієнтів (це 15%), в Deutsche Bank (Німеччина) – 650 тис. (8%), в Barclays (Великобританія) – 540 тис. (4%), у BSCH (Іспанія) – 500 тис. (2%). До 2015 р., ці показники значно збільшилися. Так, наприклад, на кінець 2015 р. кількість користувачів

Інтернет-банкінгу у Barclays складала 2,7 млн. чоловік, тобто за 5 років обсяг користувачів зріс приблизно у п'ять разів.

За даними, які були оприлюднені у 2010 р. міжнародною компанією Datamonitor, у Європі послугами Інтернет-банкінгу користувалися більше 7 млн. банківських клієнтів, що становило майже 3% від загальної кількості клієнтів банків Європи. До 2016 р., кількість користувачів банківськими Інтернет-послугами складала 22 млн. клієнтів (більше 7% від загальної кількості клієнтів).

Як вже зазначалося, на початку 2010-х рр. Європа дещо випереджала США за рівнем розвитку ринку банківських Інтернет-послуг. Також згадувалося, що ринок Інтернет-банкінгу з'явився саме у США і нині все ж вважається одним із найрозвиненіших у світі. Насамперед це проявляється у тому, що клієнт американського банку може отримати максимальну кількість послуг через Інтернет: крім всіх операцій із рахунками, він може застрахувати свої депозити, торгувати на фондовому ринку.

Стрімкий розвиток банківських Інтернет-послуг у США відбувся у 2015 р., коли майже всі великі банки, почали надавати послуги через мережу Інтернет, у тому числі Citicorp, Wells Fargo, Bank One, First Union. Всього 86 банків із 100 найбільших банків Америки надавали такі послуги. Не дивлячись на те, що всі вони намагалися надавати своїм клієнтам повний спектр фінансових Інтернет-послуг, у деяких банках існували свої специфічні риси в Інтернет-обслуговуванні. Так комерційний банк Wells Fargo дозволяв своїм приватним клієнтам інтегрувати свою систему з такими програмами обліку особистих фінансів як Microsoft Money і Quicken, а Citibank дозволяв клієнтам складати річну схему платежів за комунальними та іншим платежами.

У табл. 2.1 наведено дані щодо кількості клієнтів, які користувалися банківськими послугами у мережі Інтернеті в США за 2012-2017 рр.

Досить цікавим є той факт, що за даними різних аналітично-статистичних компаній кількість користувачів банківськими Інтернет-послугами у США суттєво відрізняється: від 8,8 млн. чол. до 28,5 млн. чол. у 2012 р. Це пов'язано з тим, що деякі компанії у статистику включали дані про запити за

банківськими рахунками, а деякі відмовлялися від послуг такого роду і враховували дані за платежами, переказами коштів і т. д.

Таблиця 2.1

Кількість клієнтів, які користувалися банківськими послугами у мережі Інтернеті в США за 2012-2017 рр. (млн. чол.)

Аналітично-статистичні компанії	2012 р.	2013 р.	2014 р.	2015 р.	2016 р.	2017 р.
eMarketer	8,8	12,2	14,5	15,9	18,3	-
IDC	9,9	14,7	17,1	20,4	22,8	-
Jupiter Media Metrix	14,6	-	-	-	-	43,5
Gomez Advisor	21	-	-	48,3	-	-
Ipsos-Reid/Red Herring	28,5	-	-	-	-	-

Як видно із даних табл. 2.1, за 2012-2017 рр., спостерігався значний темп приросту нових користувачів. Цьому слугувало збільшення запитів на різні види банківських Інтернет-послуг. За даними eMarketer у 2016 р. кількість клієнтів, які працювали із банками через мережу, складало 18,3 млн. чол., а вже у 2017 р. (за даними Jupiter Media Metrix) їх кількість зросла до 43,5 млн. чол.

На кінець 2017 р. США чітко демонструє, що є однією із найрозвиненіших країн на ринку ДБО. Підтвердженням цього є той факт, що послуги у мережі надають майже всі банки країни. При цьому, кількість користувачів невпинно зростає, переважно ними виступають молоде та середнє за віком населення. Суттєвим поштовхом до поширення дистанційних банківських послуг у США, є стрімкий розвиток новітніх технологій завдяки корпораціям IBM, MicroSoft, Apple та ін.

Ще донедавна основні події у сфері ДБО були пов'язані лише з використанням персональних комп'ютерів і банківських операцій, що виконувались через Інтернет. Нині центр тяжіння зміщений у бік ДБО з використанням таких персональних інтелектуальних комунікаційних пристроїв, як мобільний телефон або персональний комутатор. Поєднання таких властивостей персональних комутаторів, як портативність і персональність із

наявністю екрана й можливості виконання обчислювальних операцій, робить ці інтелектуальні мобільні пристрої ефективною платформою для розвитку нових технологій ДБО – Mobil-banking.

Сучасний мобільний телефон фактично є симбіозом телефону і комп'ютера та ідеальною платформою для використання в системах ДБО. Цей вид комунікаційних терміналів найчастіше використовується як мобільний пристрій доступу для проведення банківських операцій. Сьогодні є два основні різновиди Mobil-banking із використанням стільникових телефонів: на базі протоколів WAP (Wireless Access Protokol) і SMS (Short Message Service) – WAP-banking і SMSbanking.

Мобільний банкінг (також відомий як M-Banking, mbanking, SMS-банкінг) це термін, який використовують для виконання балансу чеків, рахунків, операцій, платежів, кредитних заявок та інших банківських операцій через мобільні пристрої, такі як мобільний телефон або персональний цифровий помічник (PDA). Ранні мобільні банківські послуги були запропоновані з допомогою SMS-інформування. З появою перших примітивних смартфонів з WAP-підтримкою дозволяють використовувати мобільний інтернет в кінці 1990-х рр., перші європейські банки почали пропонувати мобільний банкінг на цій платформі для своїх клієнтів [46].

Мобільний банкінг до 2010 р. найчастіше здійснювався через SMS або мобільний Інтернет. Apple, початковий успіх iPhone і швидке зростання телефонів на базі Google, Android (операційна система) привело до збільшення використання спеціальних клієнтських програм, завантажених на мобільний пристрій. Велика кількість різноманітних мобільних пристроїв і телефонів є великою проблемою для банків, що пропонують мобільні банківські рішення на будь-якому типі пристроїв. Деякі з них підтримують Java ME, а інші підтримують SIM Application Toolkit, браузер WAP, або тільки SMS .

WAP-Банкінг – це доступ до банківських рахунків та карток з мобільного телефону через WAP. Таким чином надається інформація про реквізити банку, курси валют, поточні залишки на рахунках і картках. Клієнт може запитувати

виписки за довільний період, поповнювати і блокувати картки, здійснювати WAP-платежі.

SMS-банкінг – це доступ до банківських рахунків та карток через SMS. Передбачена можливість розсилання SMS-повідомлень про залишки на поточних рахунках та рух коштів. По-перше, технологія SMS, як технологія віддаленого обслуговування клієнтів, дає можливість отримувати оперативну інформацію про стан свого рахунку, а по-друге, вона захищає від карткових шахраїв. Ця технологія особливо ефективна у випадку збільшення кількості операцій з оплати безготівковим шляхом, коли власникові картки потрібен повний та оперативний контроль за банківським рахунком. Деякі банки пропонують витяг про десять останніх операцій за картковим рахунком через банкомат, однак це можливо лише у тому випадку, коли банкомат належить банку-емітенту картки [67, с. 104].

2.2. Види послуг дистанційного банківського обслуговування, що використовуються у вітчизняній банківській практиці

Банківський бізнес України поступово розвивається за прикладом та досвідом західних банків. І тому на вітчизняну банківську систему автоматично переносяться деякі форми та методи організації роботи, які на теперішній час не відповідають потребам вітчизняного суспільства щодо подолання певних проблем. Стимулом формування на розвитку нових форм та видів ДБО слугує те, що на території України кількість банків, котрі надають традиційні банківські послуги розподілена нерівномірно (дод. А). В окремих регіонах станом на 01.01.2018 р. (Тернопільська, Чернігівська, Волинська, Рівненська, Житомирська, Кіровоградська, Луганська області) насиченість філій та відділень складає в середньому близько 160 структурних підрозділів банків на 10000 осіб населення [41].

Суть в тому, що значна частина населення України має низький рівень життя, що зменшує можливість користуватися банківськими послугами (як от придбання засобів доступу, або у частині інструментів розрахунків чи заощадження). Кошти громадян України на заощадження (у тому числі і

придбання іноземної валюти) за даними Держкомстату України за вересень-грудень 2017 р. склали 8,4% від отриманих доходів. Низка соціальних проблем (мізерний рівень доходів, масштабні заборгованості з виплат заробітної плати) змушують населення здійснювати покупки переважно у сферах неорганічної торгівлі, при цьому розрахунки проводити у готівці. Майже 40% сукупної грошової маси країни рухається поза банківськими установами, до того ж, вклади населення у загальному обсязі коштів на поточних рахунках, не досягають до 30% [41].

Позитивним чинником розвитку системи ДБО в Україні можна вважати зростання кількості засобів самообслуговування. Так у III кварталі 2017 р. кількість банкоматів та платіжних терміналів зростає на 245 од. та 7.0 тис. од. відповідно (рис. 2.3 та рис. 2.4). Збільшення банкоматів відбулося в сегменті держбанків, мережу POS-терміналів найбільше наростив Приватбанк.

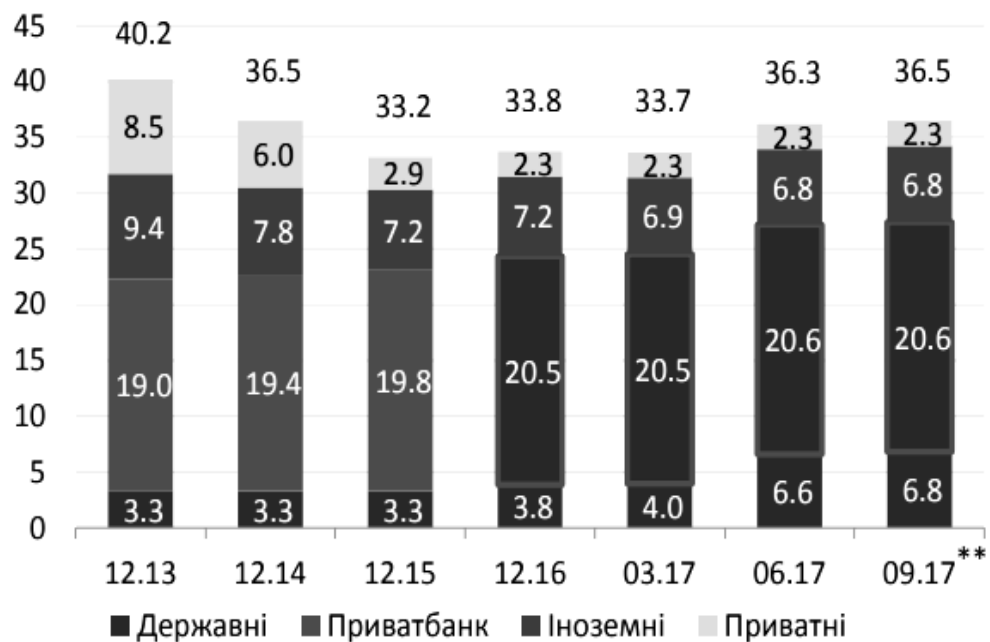


Рис. 2.3. Кількість банкоматів* банків, тис. од. [41]

*кількість банківських пристроїв самообслуговування (банкомати, депозитні банкомати, програмно-технічні комплекси самообслуговування (ПТКС))

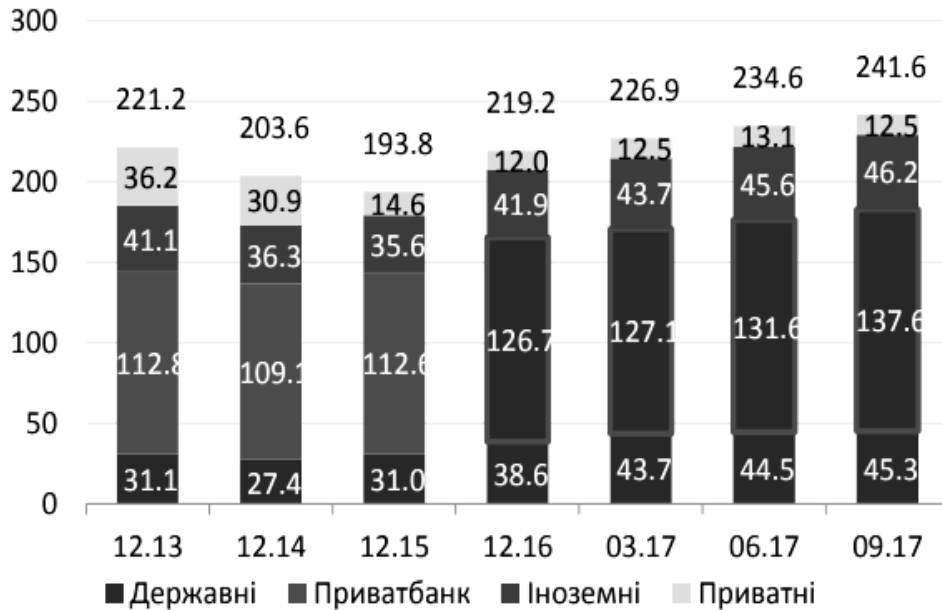


Рис. 2.4. Кількість платіжних терміналів (POS) банків, тис. од. [41]

Віддалене банківське обслуговування в країнах Європи та США розвивається шляхом вдосконалення різних форм. Спочатку активно використовувалися телебанкінг і різні платіжні карти, а пізніше залучали Інтернет-банкінг, відео-банкінг, електронну комерцію та інші форми віддаленого обслуговування клієнтів. Вітчизняні банки головну увагу приділяють на використання Інтернет мережі, як глобальної інформаційної мережі, а іншим формам дистанційного обслуговування приділяють меншу увагу.

Розвиток мережі Інтернет в Україні розпочався у 1990 р., а домен «.ua» було зареєстровано у грудні 1992 р. Цей напрям активно розвивався і вже до середини квітня 2000 р. створили 11,2 тис. доменів; майже на 10 тис. web-серверах розміщувалися інформаційні ресурси. Доступ до мережі Інтернет надавали 258 суб'єктів господарської діяльності. Стрімкий розвиток глобальної мережі на території України торкнувся й електронної комерції (зокрема й банківського сектору). Проте нині близько 20% населення України користується цими послугами.

На жаль, донині у вітчизняному законодавстві відсутнє визначення «електронного банкінгу». Національний банк України визначив електронні міжбанківські розрахунки як відносини із використанням електронних засобів отримання, обробки та передачі повідомлень про рух грошових коштів. Тому

можна стверджувати, що ознакою цифрового банкінгу є проведення операцій з обслуговування клієнтів із використанням електронних інструментів (засобів). Першою формою електронного банківського обслуговування на теренах України стала система «Клієнт-банк», як функціонувала у режимі офф-лайн. З часу створення й донині ця послуга була зорієнтована на юридичних осіб. Зараз цей сервіс пропонують майже всі банки, котрі здійснюють діяльність в Україні. Він фактично став стандартом надання розрахункових послуг.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування на території України можна розділити на три етапи:

- 1) система «Клієнт-банк», яка включає підсистему «Клієнт-банк» для юридичних осіб та «Home-banking» для фізичних осіб;
- 2) телефонний банкінг (WAP-banking);
- 3) Інтернет-банкінг [25, с. 22].

Вперше застосували систему «Клієнт-банк» в Україні ще у 1992 р. Вона дозволяє користувачам управляти рахунками в банку та отримувати оперативну інформацію про стан та рух коштів, не відвідуючи банківської установи. Ця система спрямована на взаємодію з одним користувачем і, зазвичай, передбачає встановлення спеціальних програм на комп'ютері клієнта, який регулярно співпрацює із банком. Вартість використання такої системи для клієнтів складає близько 50-200 грн. у місяць.

Нині найпоширенішою формою банківського обслуговування у країнах Європи є телефонний банкінг. Він також поступово впроваджується і у вітчизняних банках. Щоб запровадити телефонний банкінг, банку необхідно створити інформаційно-довідковий вузол, до складу якого входять комп'ютери із відповідним програмним забезпеченням, які підключені до автоматичної телефонної станції банку [63, с. 168].

Як вже зазначалося, Інтернет-банкінг є зручнішим та простішим в користуванні, а також має більші перспективи у розвитку. Зручність і простота забезпечується тим, що відсутня необхідність придбання і встановлення спеціального програмного забезпечення. Достатньо зареєструватися у системі Інтернет-банкінг та отримати від банківської установи логін та пароль для

входу у сервіс. Цим і пояснюється його стрімкий розвиток і поширення у банківській системі України.

Першим із вітчизняних банків у своїй діяльності запровадив Інтернет-банкінг ПриватБанк у 1998 р.. А через рік це зробив ВА-Банк (VAB). У напрямку освоєння Інтернет-банкінгу можна відзначити також УкрСиббанк, Укрсоцбанк, Укрексімбанк, ПУМБ, Індустріалбанк, Укрексімбанк, Аваль Банк, ОTR Банк, Альфа-Банк та інші.

За інформацією компанії «Простобанк Консалтинг» станом на 28 грудня 2017 р. послуги Інтернет-банкінгу пропонували 26 банків із 50 найбільших. При цьому, у дев'яти із них використання дистанційного обслуговування було безкоштовним. Велика конкуренція між банками спонукає їх не лише до здешевлення експлуатації сервісу, а й до постійного розвитку і розширення можливостей систем.

У 2014-2017 рр. обсяги використання Інтернет-банкінгу в Україні суттєво зросли, хоча й надалі залишалися на досить низькому рівні. Так на початок 2016 р. послугами Інтернет-банкінгу користувалися 2,1% українців, що майже на 0,9% більше, ніж у попередні роки. Такі дані ринку банківських послуг для домашніх господарств надала компанія GfK Ukraine [45].

Нині в Україні користувачами Інтернет-банкінгу є 25% користувачів мережі Інтернет, тобто близько 7,53 млн. осіб. Такі дані надає компанія Touchroll. За їхніми дослідженнями 11% українців, в найближчі роки хочуть розпочати використання Інтернет-банкінгу у своєму буденному житті, а 37,1% опитаних – остаточно не визначились зі своїм рішенням. Якби не нинішня глибока економічна та політична криза в Україні, то можна було б сподіватися на значене зростання користувачів банківських Інтернет послуг до 17,9 млн. осіб. Відповідно банки України пропонують населенню освоїти послуги віртуального банківництва [40, с. 59].

В Україні послуги Інтернет-банкінгу лише почали набирати популярності. Завдяки такому сервісу клієнти вітчизняних банків можуть погасити кредит або поповнити депозит. Варто зауважити, що найпопулярнішими та найпоширенішими банківськими послугами у мережі залишаються традиційні

операції: одержання виписок за рахунками, переказ коштів між власними рахунками та здійснення платежів. Звичайно, в Україні є й такі банки, які не обмежуються переліком стандартних послуг, що надаються з використанням систем ДБО. Свій асортимент вони доповнюють операціями з погашення кредитної заборгованості, бронювання та оплати готелю, транспортних квитків, оплати придбання товарів та послуг в Інтернет-магазинах та ін. [64].

Інтернет-банкінг дозволяє швидко дізнатися інформацію про стан рахунків. Такий сервіс реалізується за допомогою мобільної звітності, у якій відображається поповнення балансу рахунку або ж його списання. Таку якісну та зручну послугу нині надають більшість банків на території України, найбільшими з яких є Ощадбанк з системою «Ощад 24/7» та ПриватБанк із системою «Приват24». Такий сервіс дозволяє не лише здійснювати переказ коштів між власними рахунками і картками, але й переказувати кошти на рахунки інших банків та різних контрагентів як на території України, так і за її межами за допомогою міжнародних систем MoneyGram, Western Union. Щоправда, при використанні таких систем виникають проблеми щодо високої вартості переказів. Саме тому вітчизняним банкам варто зосередитися на зниженні цін і комісій при здійсненні таких платежів задля залучення більшої кількості клієнтів.

Незважаючи на популярність банківських Інтернет-послуг у деяких країнах, лише 6% населення у США, а у Європі 8% використовують ці можливості.

Щодо України, то сучасний політичний та економічний стан, які значною мірою впливають на рівень життя населення, стримують активність та розвиток суспільства. Це також відображається і на рівні користування послугами ДБО. Так Інтернет-банкінг в Україні, використовують близько 5% клієнтів банків, основна частка яких є клієнти ПриватБанку.

Крім ПриватБанку, в Україні активно розвивають Інтернет-банкінг Альфа-Банк, УкрСиббанк, Укрексімбанк, Укрсоцбанк, UniversalBank, OTP Bank та ін. Вони дають змогу своїм клієнтам використовувати низку послуг Інтернет-банкінгу, а саме:

- отримання виписок по рахунку за необхідний проміжок часу;
- здійснення переказ коштів в межах банківської установи;
- здійснення платежів в межах України та країнами за кордону.

Досить конструктивну статистику щодо процентного співвідношення банків, які використовують Інтернет-ресурси у своїй діяльності, надає сайт «Український фінансовий портал», який провів дослідження на початку 2018 р.:

- 60% банківських установ на території України мають інформаційний Інтернет-ресурс;
- 15% частково надають Інтернет-послуги;
- 25% не використовують Інтернет як спосіб надання послуг клієнтам.

За даними цього сайту станом на кінець 2017 р. лідируючі позиції займав ПриватБанк, Інтернет-банкінг якого використовували більше 3,56 млн. клієнтів. Друге місце займав ПУМБ – 1,95 млн. користувачів, Укрексімбанк – 1,2 млн. клієнтів-користувачів, Універсалбанк – 996 тис., ОТП Банк – 325 тис. користувачів. Шістку банків із найбільшою кількістю клієнтів, які використовують Інтернет-банкінг посідав Альфа-банк – 185 тис. клієнтів-користувачів.

У січні-травні 2017 р. збільшилась частка населення України, що не користувалися жодною контрактною послугою банків та не здійснюють транзакцій ні операції через банки. Станом на 2017 р. цей показник становив 12,4%, крім того продовжується тенденція до скорочення частки населення, що здійснюють платіжні операції через каси банків з одночасним зростанням частки тих, хто реалізує платежі через банківські термінали, Інтернет-банкінг та оплачує товари/послуги платіжною карткою. Лідерські позиції на ринку банківських послуг займає ПриватБанк з загальною часткою в 46,3% [43].

Згідно інтернет-опитування серед споживачів банківських Інтернет-послуг за 2017 р. послугами Приват24 користувалися 78,92% користувачів, що на 66,87% більше ніж використовували послуги Інтернет-банкінгу від Альфа-Банку, і на 68,08% використання послуг Ощад24/7 (рис. 2.5).

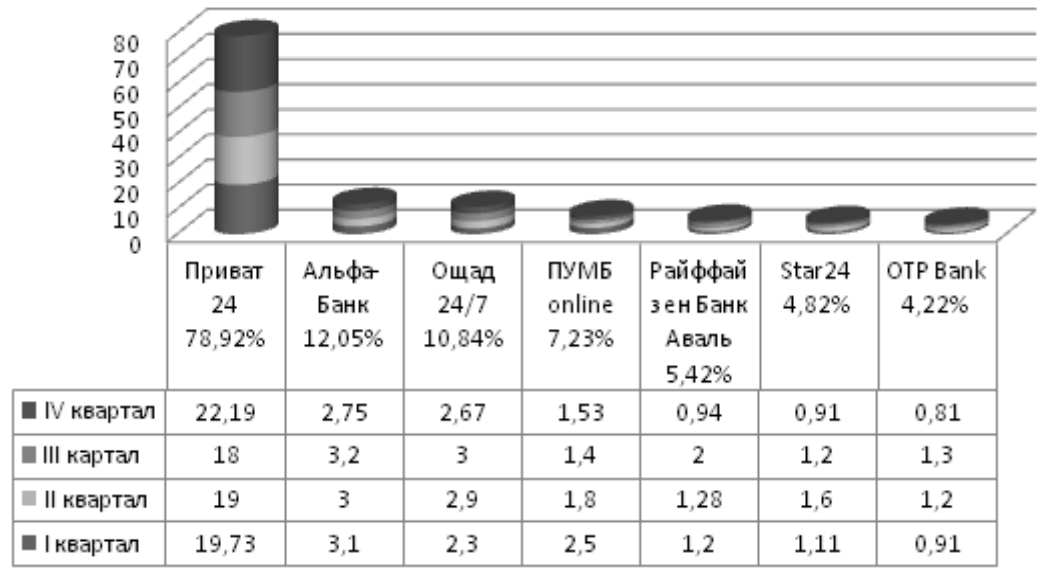


Рис. 2.5. Рейтинг споживачів Інтернет-банкінгу за 2017 р. серед українських банків

Як правило, стандартними можливостями в ДБО на вітчизняному ринку банківських послуг є отримання виписок за рахунками, здійснення переказів між власними рахунками та можливість проведення розрахунків у гривнях. Інші послуги залежать, насамперед, від можливостей банку та професіоналізму розробників банківського сервісу.

Еталоном вітчизняної системи ДБО справедливо вважають ПриватБанк і його сервіс «Приват24». Саме цей банк першим із банків, що функціонують в Україні, реалізував можливість оплати комунальних послуг у мережі Інтернет. Щоправда, зараз багато банків зазначають таку послугу, як оплата комунальних послуг, у можливостях свого Інтернет-банкінгу. Однак, насправді, всі ці можливості приховуються звичайним оформленням платіжного доручення, в якому вписуються необхідні реквізити та розмір платежу.

Сучасне покоління клієнтів потребує ширших послуг ДБО, які реалізовані Приват24 та Portmone. Йдеться про можливість внесення показників лічильників, а також на їх підставі та існуючих тарифів, розрахунок сум необхідного платежу чи заборгованості. Такий сервіс пропонують декілька банків, зокерма ПриватБанк, Альфа-банк.

Привабливість ДБО для клієнтів полягає у відсутності потреби відвідувати банківську установу, а всі операції щодо сплати кредиту, відкриття депозитів, виготовлення нової платіжної картки, блокування карток можна здійснювати в

режимі он-лайн в мережі Інтернет. Послуги щодо сплати заборгованості за кредитами дають сервісні системи всіх десяти банків-лідерів в цій галузі, окрім Укрсоцбанку. Депозитні вклади в он-лайн режимі у глобальній мережі дозволяють кілька банківських систем: Приват24, ПУМБ, Фідомаркет, MyAlfaBank. Щодо замовлення платіжних карток у Інтернет-банкінгу, то таку змогу дають ПриватБанк, ФідоБанк, ПУМБ, Банк Форум. Блокувати картки, крім названих, можна ще й в Укресімбанк та Укрсоцбанк [65].

Безперечно, перевагами ДБО банку для клієнтів є надійність, багатофункціональність, ліквідність та безпечність, проте існує вартість послуг, яка впливає на обсяг залучення потенційних клієнтів банку.

Вартість користування ДБО може складатися із трьох компонентів: вартості підключення, абонентської плата та комісійних платежів за здійснення переказів і розрахунків. В роки впровадження ДБО в Україні вартість підключення до системи була символічною і складала 1-5 грн. Абонентська плата (деякі банки і сьогодні її стягують) становила 10-60 грн. на рік. Окрім цього, банки можуть брати плату за використання генератора паролів та захищеного носія власних ключів (у формі USB-флешки). Більшість банків України тарифікують свої послуги у системі ДБО у відсотковому вимірі – наприклад 0,1-1,2% від суми платежу чи переказу.

Максимальні платежі, які стягують українські банки за надання в користування системи ДБО своїм клієнтам, наведено у табл. 2.2.

Прикрим моментом сьогодення є те, що не всі банки надають послуги через мережу Інтернет безкоштовно. Багато незалежних експертів, які є представниками різних фінансових видань, підкреслюють, що щомісячні та щорічні платежі за користування Інтернет-банкінгом є неприпустимим. Деякі банки погоджуються із цим твердженням, порівнюючи стягнення плати за Інтернет-банкінг із оплатою за вхід у приміщення банку. На нашу думку, дещо дивним виглядає те, що клієнт змушений платити за право самостійно обслуговуватись. Такий сервіс банки мають надавати своїм клієнтам безкоштовно. Щоправда, не всі банкіри із таким формулюванням згодні.

Таблиця 2.2

Максимальні платежі, які стягують українські банки за користування дистанційним банківським обслуговуванням [73]

(грн.)

Стаття витрат	Витрати
Оформлення картки або відкриття поточного рахунку	до 100 грн.
Підключення до системи	до 5 грн.
Абонентська плата	5-60 грн.
Перегляд стану рахунку і виписок	до 1 грн. за операцію
Здійснення платежів та переказів	0,1-1,2% за транзакцію

Так OTP Bank із зарплатних клієнтів бере 60 грн. за підключення до OTPdirekt, з інших – 100 грн. Таку плату зі сторони OTP Bank можна виправдати тим, що при підключенні до сервісної системи клієнт отримує брелок-генератор паролів, який насправді має свою матеріальну цінність.

Стабільну плату за користування Інтернет-банкінгом стягують «УкрСиббанк» та «Укрексімбанк». «Укрексімбанк», щорічно бере плату за вартість тарифного пакету та оренду генератора одноразових паролів. «УкрСиббанк» бере щомісячну плату за використання певного пакета і його вартість становить від 9 до 135 грн. [69].

Нині лише деякі банки, які належать до банків-лідерів в Україні, не беруть плату за послуги, які надають у мережі Інтернет, ними є «Промінвестбанк», «Альфа-Банк», «Райффайзен Банк Аваль» (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Інтернет-банкінг для фізичних осіб (станом на 31.12.2017 р.) [73]

(грн.)

№ п/п	Назва банку	Вартість підключення	Вартість обслуговування	Вартість внутрішньобанківських переказів на свої рахунки	Вартість внутрішньобанківських переказів на інші рахунки	Вартість переказів в інші банки
1.	ПриватБанк Приват24	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
2.	Ощадбанк Одащ 24/7	0,00	0,00	0,00	3,00	0,50
3.	Південний МуBank	0,00	0,00	0,00	2,00	3,00
4.	Укрсоцбанк Ukrsootsbank Online	0,00	0,00	0,00	0,00	0,30
5.	Промінвестбанк PIB-to-WEB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.	Таскомбанк TAC24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50
7.	ПроКредит Банк e-Banking	0,00	0,00	0,15	0,15	0,15
8.	Credit Agricole i-bank	0,00	0,00	0,00	3,00	6,00
9.	Банк Кредит Дніпро Free Bank	0,00	0,00	0,00	0,25	0,25
10.	Альфа-Банк Україна	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11.	Райффайзен Банк Аваль Райффайзен Онлайн	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
12.	Банк VTB (Україна) VTB Online	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50
13.	Перший Український Міжнародний Банк ПУМБ online	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50
14.	Кредо Банк kredodirect	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00
15.	ОТП Банк OTP Smart	0,00	0,00	0,00	0,15	0,80
16.	УкрСиббанк UKRSIB ONLINE	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00
17.	Сбербанк Сбербанк ОнЛ@йн	10,00	15,00	0,00	0,00	15,00
18.	Укрексімбанк Enter EXIM	0,00	72,00	0,00	0,00	2,00

З метою розширення можливостей клієнтів юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців дистанційно керувати фінансовими потоками і підвищення оперативності розрахунків вітчизняні банки, як правило, надають можливість здійснювати платежі між рахунками платника та одержувача в режимі 24 години 7 днів на тиждень і продовжують операційний час обробки платежів, відправлених по системі клієнт-інтернет-банкінгу на рахунки, відкриті в інших фінансових установах з 16:00 до 16:30. Зазвичай, така послуга надається банком безкоштовно в рамках чинного тарифу на розрахунково-касове обслуговування.

Платежі в режимі 24 години 7 днів на тиждень виконуються в автоматичному режимі за умови відповідності платіжного доручення вимогам «Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті», затвердженої Постановою Правління НБУ від 21.01.2004 р. №22 [47].

У випадку неможливості визначити відповідність автоматично, платіжні доручення виконуються до 17:30 год.

Дедалі більшої популярності нині набуває нова система дистанційного обслуговування клієнтів «Клієнт-Інтернет-Банк» (iFOBS), яка успішно зарекомендувала себе на банківському ринку України.

«Клієнт – Інтернет – Банк» (iFOBS) – це система електронного платіжного документообігу, яка дозволяє підтримувати зв'язок з банком безпосередньо з персонального комп'ютера клієнта, за наявності мережі Інтернет.

Режим роботи із системою передбачає, що консоль клієнта працює в декількох режимах: iFOBS.Web (Juridical) з 99 1. iFOBS клієнт (легкий) – для входу в систему потрібно ввести лише ім'я користувача (логін) та пароль на вхід. Усі платіжні документи в системі будуть доступні тільки для перегляду, без можливості виконання операцій; iFOBS клієнт (стандартний) – для входу в систему необхідно, окрім логіна і пароля на вхід, ввести пароль до секретного ключа і зазначити папку, в якій він знаходиться. При стандартному режимі роботи користувачеві доступні активні операції в системі (наприклад, відправка платежів у банк).

Вхід з токеном – для входу в систему необхідно підключити захищений носій файлів секретних ключів (USB-токен), натиснути на посилання «Вхід з

токеном», потім ввести логін, пароль на вхід і пароль до секретного ключа. При такому режимі роботи клієнтові доступна уся стандартна функціональність системи, описана в цьому посібнику.

Можливостями системи є:

- проведення безготівкових розрахунків в національній та іноземній валютах;
 - проведення операцій з купівлі, продажу та конвертації іноземної валюти;
 - контроль за рухом коштів на своїх рахунках та підпорядкованих структурних підрозділів;
 - ведення архіву захищених електронних документів;
 - ознайомлення з інформацією про продукти та послуги Банку тощо;
- мобільний банкінг – iFOBS.SMS, який надає можливість отримувати інформацію про рух та залишок коштів по поточних рахунках.

Переваги системи «Клієнт–Інтернет–Банк»:

- спрощена схема доступу до рахунків;
- швидкість і надійність проведення операцій;
- цілодобовий доступ до власних рахунків, відкритих у відділеннях банку;
- перегляд та керування рахунками підпорядкованих структурних підрозділів.
- можливість використання послуги як в режимі web-доступу до мережі Internet з будь-якого ПК, так і за допомогою встановленого програмного забезпечення на обраних ПК (в офісі або вдома) зі збереженням всіх переваг обох варіантів;
- простий, зручний інтерфейс, який заощаджує час;
- можливість управління рахунками декількох підприємств одним виконавцем з одного робочого місця;
- комплексний інноваційний підхід у вирішенні питань інформаційної безпеки.

В системі Інтернет-Банку (iFOBS) використовується багаторівнева схема захисту даних залежно від їх конфіденційності. Зокрема, система передбачає авторизацію користувачів, моніторинг і аудит усіх їхніх дій, а також застосування принципу «four-eyes-control» для всіх критичних операцій.

Безпека обміну даними системи IFOBS при роботі в мережі Інтернет забезпечується на рівні чіткої взаємної аутентифікації учасників обміну даними. Клієнтська частина передає на сервер запит на установку з'єднання, підписаний цифровим підписом користувача, після чого бібліотеки криптозахисту формують необхідні секретні параметри і ключі та підтверджують установку з'єднання. Таким чином, кожне з'єднання має унікальні параметри і дозволяє однозначно ідентифікувати учасників обміну даними.

Обмін даними може бути розпочатий лише після встановлення криптографічного зв'язку між вузлами «Клієнт» і «Сервер». Увесь обмін даними між клієнтом і сервером системи, включаючи передачу на сервер автентичних повноважень клієнта (паролі) для реєстрації і допуску до даних і завдань, виконується в зашифрованому вигляді. Операції шифрування/розшифровки даних забезпечуються бібліотеками криптозахисту і виконуються на прикладному рівні, в процесі підготовки даних для передачі у банк.

Залежно від того, який режим роботи вказаний в договорі на підключення і обслуговування клієнта системи iFOBS, користувачеві може бути дозволений повний або обмежений доступ до меню системи, рахунків; право виконувати операції або ж тільки переглядати інформацію. Також можуть бути обумовлені обмеження прав користувача, наприклад, користувач має право підготовлювати документи, але не має право їх підписувати.

Зокрема на цю систему нещодавно перейшли «Укрсоцбанк», «Кредобанк», ПАТ АКБ «Львів», «VS Bank». Вона може працювати в декількох онлайн-режимах:

— інформаційний – доступний для всіх клієнтів, не передбачає перерахування коштів;

— активний – поєднує в інформаційний режим можливість перерахування коштів між власниками рахунків та перерахування коштів на користь третіх осіб.

Обов'язковою умовою доступу до активного режиму є наявність карткового рахунку, який обслуговується на умовах пакетного доступу.

Найбільші банки періодично оновлюють онлайн-банкінги інноваціями. Наприклад, ПриватБанк у «Приват24» пропонує бронювання та придбання залізничних квитків, відкриття віртуальних рахунків у різних валютах. Така особливість має свій результат у вигляді зростання клієнтської бази.

На жаль, більшість банків, які надають послуги ДБО, стягують з клієнтів певну плату. Але цими банками виступають середні за обсягом капіталу та кількістю клієнтів установи. Більші банки, банки-лідери, надають свій Інтернет-банкінг на безоплатній основі або за помірну плату. Таку ситуацію ми вважаємо правильним маркетинговим та соціальним рішенням банків.

2.3. Оцінка ефективності, проблем та переваг використання системи дистанційного банківського обслуговування у банківському обслуговуванні клієнтів в Україні

Зважаючи на те, що розвиток систем дистанційного банківського обслуговування в Україні розпочався порівняно недавно, темпи його зростання вже перевершують світові показники. Окрім того, саме конкурентне середовище змушує банки звертати пильну увагу на впровадження систем дистанційного банківського обслуговування.

Практика впровадження ДБО і проблем, які при цьому виникають, дозволяють виділити три групи фінансових організацій залежно від цілей впровадження. До першої групи фахівці відносять великі українські або іноземні банки (а також вітчизняні банки з іноземними інвестиціями), для яких

розвиток бізнесу – це їхній стратегічний напрямок. Як правило, в загальну стратегію розвитку філійної мережі вже входять витрати на придбання системи ДБО для приватних клієнтів.

До другої категорії відносять банки, які з тих чи інших причин змушені знижувати свою присутність на ринку і не мають достатньо коштів для повноцінного розвитку роздрібною та корпоративною мережі. У цих умовах найкращим рішенням для банку стає впровадження ДБО.

До третьої групи банків відносять ті кредитні організації, які впроваджують систему ДБО як іміджеву складову свого бізнесу [14, с. 28].

Основним чинником визначення ціни на банківську послугу через систему ДБО є динаміка обсягів банківських операцій. Це твердження базується на способі розрахунку дохідної частини ДБО методом співвідношення обсягів здійснених банківських операцій за поточний період відносно попереднього. Тобто потрібно визначити ступінь впливу величини ціни за певну банківську операцію, що здійснюється за допомогою ДБО, на загальний об'єм банківських операцій.

Прогноз наявності попиту на використання банківськими клієнтами дистанційного способу здійснення операцій пов'язаний зі значенням показника, який визначає рівень технологічної привабливості системи ДБО і від якого залежить прогноз збільшення обсягу банківських операцій і відповідно дохідної частини проекту внаслідок збільшення фінансових надходжень доходу банку.

Розрахунок очікуваної дохідної частини щодо цього вимагає наявності в банківській установі значення фінансових надходжень за минулий період. Тобто це свідчить про необхідність визначення кредитної установи на ринку банківських послуг за рахунок традиційного обслуговування клієнтів перед початком здійснення проекту ДБО. Зазначена методика виявляє також недоречність створення електронного банківського підрозділу під окремим логотипом.

Ціни на банківські операції, розпорядження на виконання яких надходять в банк через систему ДБО, можуть відрізнятися від цін на аналогічні операції, що здійснюються традиційним методом за рахунок різниці витрат на їх

організацію. Ця відмінність полягає у тому, що розрахунок собівартості банківської операції, проведеної за допомогою системи ДБО, в значній мірі більш усталений, простіший і внаслідок цього більш точний відносно аналогічної операції, виконаної традиційним філіальним методом [9, с. 124].

Витрати на впровадження і експлуатацію певної технології ДБО (S_U) складаються з вартості ліцензії на неї (L_U), вартості клієнтських ліцензій (L_K) та загального обсягу витрат на впровадження і експлуатацію базового комплексу системи ДБО ($S_{Вдбо}$), поділеної на кількість підсистем, що її утворюють (N):

$$S_U = L_U + L_K + \frac{S_{Вдбо}}{N} \quad (2.1)$$

Отже, витрати на проведення n -ї банківської операції (e_n), що пропонує кредитна установа за допомогою тієї чи іншої технології ДБО, будуть дорівнювати відношенню витрат на впровадження і експлуатацію цієї технології до кількості видів операцій (T), які банківські клієнти можуть здійснити завдяки її використанню:

$$e_n = \frac{S_U}{T} \quad (2.2)$$

Оскільки саме збільшення об'єму банківських операцій за рахунок впровадження ДБО є основою її дохідності, тому ціна на кожну з операцій, проведenu через систему дистанційного доступу до клієнтських рахунків, повинна забезпечити свою частку в загальному підвищенні продуктивності обслуговування клієнтів банку, адекватну витратам на її проведення. Тобто згідно з методом ціноутворення на основі попиту ціна пропозиції n -ї електронної банківської операції (C_n) повинна забезпечити певний обсяг операцій з обслуговування клієнтів (ΔV_n), що забезпечить збільшення доходу банку від застосування інноваційних технологій ДБО на (ΔP_n):

$$\Delta P_n = \Delta V_n C_n, \text{ або } C_n = \frac{\Delta P_n}{\Delta V_n} \quad (2.3)$$

Значення ΔP_n повинне відповідати частині загального доходу банку від застосування технологій дистанційного обслуговування клієнтів $P_{ДБО}$ використання відповідних технологій відносно частини собівартості n -ї операції в сукупній вартості володіння системою ДБО $S_{ДБО}$:

$$\Delta P_n = P_{ДБО} \times \frac{e_n}{S_{ДБО}} \quad (2.4)$$

Значення сукупної вартості володіння системою в k -му році реалізації ДБО вираховується із суми базових витрат на впровадження апаратно-програмного комплексу ДБО та постійних витрат на обслуговування системи за цей рік. Прогнозування цього показника не складне, зважаючи на усталеність значень одних складових і майже циклічної динаміки інших, що притаманна високотехнологічним системам [9, с. 125-126].

Дохідна частина проекту ДБО визначається за рахунок підвищення продуктивності обслуговування клієнтів банку. Прогнозування цього показника проводиться на основі очікування зростання фінансових надходжень банку, відносно отриманих в поточному році залежно від показника технологічної привабливості системи ДБО.

Визначення кількості банківських операцій, приріст яких забезпечить автоматизація клієнтських розпоряджень на проведення певної операції, повинно відбуватися, на нашу думку, з позиції конкуренції. Оскільки це значення є обернено пропорційним відносно до ціни, прогнозування збільшення його кількості призведе до зменшення тарифу і навпаки. Тому його значення повинно бути пов'язано з аналізом зміни конкурентної позиції кредитної установи, завдяки постачанню на ринок можливостей електронного здійснення зазначеної операції. Можлива навіть ситуація, при якій взагалі запропонована послуга не використовувалася, проте її поява на ринку підвищила конкурентну привабливість банку, стимулювала приріст клієнтської аудиторії і, як наслідок, здійснення додаткових операцій.

Отже, значення ΔV_n доцільно знаходити емпірично, зважаючи на існуючу конкурентну ситуацію на ринку банківських послуг в регіоні. Для цього в

кредитній установі повинно бути організовано інформаційне забезпечення, що дозволяє накопичувати дані для аналізу динаміки ініціювання регіональними клієнтами певних банківських операцій в конкуруючих банках та визначати з прийнятною мірою достовірності межі інтервалу ($V_n \min$ і $V_n \max$), в якому знаходяться оцінки попиту на види послуг. Ці значення визначаються методом імітаційних розрахунків і є базою для прийняття рішення відносно значення ΔV_n , що використовується при вирахуванні тарифу C_n на n -у операцію ДБО, завдяки якому буде досягнуте цільове значення збільшення фінансових надходжень [9, с. 126].

Виходячи з цього, можна зауважити, що процес розвитку продуктів на базі систем ДБО вимагає ретельного опрацювання щодо розрахунків економічної ефективності та окупності таких проектів для банку. Згідно з класичним визначенням, ефективність обчислюється як співвідношення витрат і отриманих результатів. Основна складність виникає щодо оцінки ефективності впровадження інтернет-банкінгу. Вона полягає у всебічному аналізі цих двох складових [30].

Якість будь-якого методу оцінки ефективності визначається якістю використовуваного інструментарію для вимірювання результатів впроваджуваного проекту і пов'язаних з ним витрат. Щодо оцінки ефективності, то зазвичай виділяють два напрямки: порівняння досягнутого і запланованого економічного ефекту (наприклад, прибуток від використання системи за заданий період часу) і оцінку поточної ефективності роботи (вартість обслуговування клієнта, рентабельність тощо). Методи оцінки інвестиційних проектів добре відомі [26, с. 26]:

1. Чиста приведена вартість – NPV (Net Present Value). Типовий проект впровадження системи дистанційного банківського обслуговування характеризується інвестиціями на початку проекту, періодичними витратами на обслуговування системи, а також надходженнями – прямим або непрямим прибутком від впровадження системи.

Подано цей потік платежів графічно (рисунок 2.6).

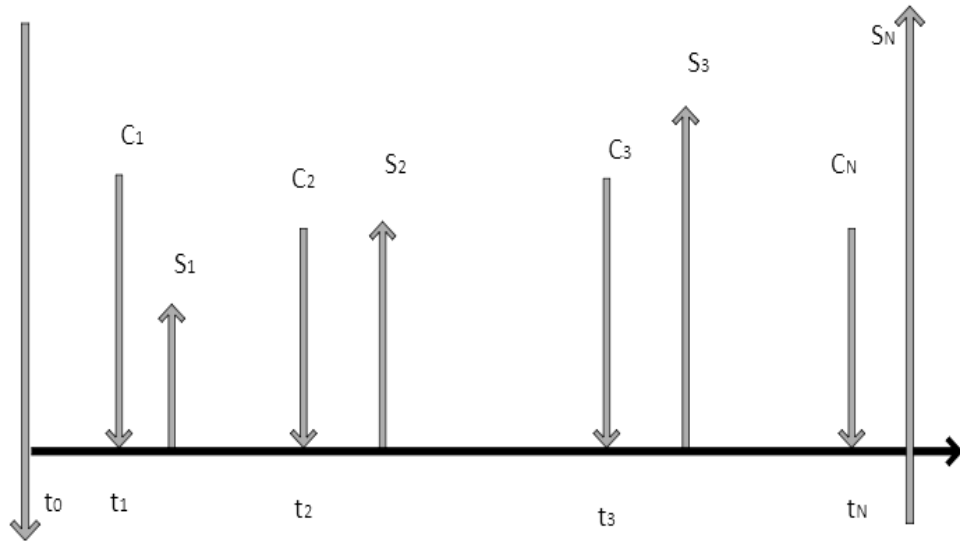


Рис. 2.6. Графічне відображення потоку платежів [30]

Тут I_0 – початкові інвестиції (в момент старту проекту), C_i – витрати, S_i – поступлення. Показник NPV розраховується як:

$$NPV = -I_0 + \sum_{i=1}^n \frac{S_i - C_i}{(1+r)^{t_i}} \quad (2.5)$$

де r – процентна ставка дисконтування. Для внутрішніх банківських інвестиційних проектів, до яких відносяться проекти впровадження нових інформаційних систем, як коефіцієнт дисконтування можна брати розмір ставки рефінансування НБУ. Якщо розраховане $NPV > 0$, то наведена вартість усіх надходжень перевищує витрати на інвестування і проект вигідний, в іншому випадку проект не вигідний. В якості горизонту планування в умовах перехідної вітчизняної економіки має сенс розглядати термін 4-5 років. Іншими словами, вигода, очікувана через 4-5 років, для банку цінності не складає.

2. Індекс рентабельності інвестицій – PI (Profitability Index). Цей метод є наслідком методу розрахунку чистої приведеної вартості. Індекс рентабельності інвестицій розраховується так:

$$PI = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{S_i - C_i}{(1+r)^{t_i}}}{I_0} \quad (2.6)$$

при $PI > 1$ проект є вигідний. На відміну від NPV даний показник відносний, і може слугувати критерієм для порівняння декількох проектів з $NPV > 0$.

3. Термін окупності інвестицій – PP (Payback Period)

Термін окупності інвестицій визначається як термін, за який отриманий від інвестиційного проекту прибуток покриє початкові витрати: $PP = \min$, при якому

$$\sum_{i=1}^n (S_i - C_i) \geq I_0 \quad (2.7)$$

4. Дисконтований термін окупності інвестицій – DPP (Discounted Payback Period).

Дисконтований термін окупності розраховується аналогічно звичайному терміну окупності, але при цьому враховує вартість грошей у часі: $DPP = \min$, при якому

$$\sum_{i=1}^n \frac{(S_i - C_i)}{(1+r)^{t_i}} \geq I_0 \quad (2.8)$$

Оцінку поточної ефективності роботи цікаво проводити в порівнянні як ефективності різних видів дистанційного банківського обслуговування між собою, так і в порівнянні з ефективністю класичного способу обслуговування клієнтів у відділенні банку. Отримані таким чином показники можуть слугувати корисним аналітичним матеріалом для прийняття рішення щодо необхідності впровадження в банку систем дистанційного банківського обслуговування.

Серед методів порівняння, які найбільше підходять, можна виділити наступні:

— метод порівняння сукупної вартості володіння системою дистанційного банківського обслуговування і відділення банку. При цьому аналізують порівняння витрат на впровадження і забезпечення роботи системи дистанційного банківського обслуговування впродовж заданого терміну з інвестиціями на відкриття нового відділення банку і витратами на його роботу;

— метод порівняння поточних витрат на роботу окремого відділення банку і системи дистанційного банківського обслуговування (підрозділу, який здійснює дистанційне обслуговування). Такий метод відрізняється відсутністю первинних інвестицій, замість нього вводиться поняття вартості оренди необхідних ресурсів;

— метод порівняння витрат на окремі операції. Розглядається не діяльність напрямку загалом, а порівняльна вартість проведення окремих операцій.

Перші два методи призначені, насамперед, для прийняття рішення щодо впровадження системи дистанційного банківського обслуговування. Третій метод – для уточнення вибору ефективнішої системи для конкретного банку, або ж для прийняття рішень про розвиток існуючої в банку системи дистанційного банківського обслуговування в сфері надання нових видів послуг у цій системі.

Розглянутий вид моделювання має досить теоретичну основу, проте, на наш думку, є гнучким і сильним інструментом для дослідження фінансових потоків. Таким чином, прийняття цього методу за основу дозволить, на наш погляд, обчислити сукупність позитивних та негативних варіантів та виявити найоптимальніші величини первинних інвестицій в проект, з тією метою, щоб наступні етапи реалізації продукту та витрати носили прогнозований характер, а також забезпечили фінансову стійкість проекту [35].

Очевидно, що системи ДБО, що працюють в режимі реального часу, кращі для клієнтів, так як вони дозволяють значно економити час при здійсненні банківських операцій.

Останнім часом кількість клієнтів банків, які цікавляться і переходять до практичного використання віддалених сервісів, зростає дуже швидкими темпами. Цей процес, насамперед, обумовлений тими перевагами, які надають користувачам технології дистанційного обслуговування, а також багато в чому бурхливим поширенням Інтернету, розвитком технічних засобів і технологій. Успіх в поширенні і розвитку систем ДБО забезпечило те, що такі системи

стали можливі, доступні і затребувані. Виділимо такі основні переваги дистанційного банківського обслуговування для клієнта:

- зручність – клієнт може користуватися послугами з будь-якої точки земної кулі;
- оперативність – оплата послуг за допомогою систем дистанційного обслуговування відбувається з великою швидкістю, іноді миттєво;
- доступність – вартість користування послугами віддаленого обслуговування невелика, іноді банки надають послуги ДБО безкоштовно;
- вигідність – часто банки надають клієнту можливість виконання віддалених банківських операцій за вигіднішими тарифами, ніж обслуговуючи клієнта в офісі банку;
- різноманітність – банки підтримують і розвивають різні канали дистанційного обслуговування (наприклад, Інтернет, мобільний або стаціонарний телефон) [6, с. 38].

Таким чином, використання послуг дистанційного обслуговування для клієнта забезпечує зручність та економію часу, оскільки для здійснення операцій не потрібно їхати в офіс банку, витратити час на дорогу і черги. Клієнт отримує необхідний набір банківських послуг в зручному для нього форматі і місці, без додаткових фінансових і тимчасових витрат. Як правило, клієнти звертаються до послуг ДБО тоді, коли звичайні канали оплати перестають їх задовольняти [38].

Отже, основними перевагами дистанційного банківського обслуговування для банку виділимо наступні:

1. Економічна вигода за рахунок скорочення вартості обслуговування клієнта – витрати на надання послуг клієнту в відділеннях банку і точках продажу значно вищі, ніж при віддаленій взаємодії. Звичайно, банк несе чималі витрати на впровадження системи ДБО, але вони окупляться через деякий період часу і, відповідно, чим більше клієнтів банк підключає до віддалених сервісів, тим коротший період окупності витрат.

2. Віддалене обслуговування, до якого відноситься й обслуговування клієнтів за допомогою терміналів і пристроїв самообслуговування, значно

ефективніше, порівняно з традиційним обслуговуванням в офісі банку, тому що жоден з банків не в змозі обслужити в своїх офісах десятки тисяч клієнтів. Внаслідок скорочення часу на взаємодію з клієнтом пропускна здатність обслуговування збільшується. І чим активніше банк працює з приватними клієнтами, тим ефективніше дистанційне обслуговування.

3. Впровадження дистанційного обслуговування допомагає вирішувати завдання розвитку точок присутності і забезпечує доступність для клієнта послуг банку в будь-якому місці і в будь-який час.

4. З'являються можливості залучення клієнтів незалежно від їх географічного місцезнаходження, банк отримує вихід на нові клієнтські сегменти, які банк не обслуговував до впровадження віддалених сервісів.

5. Збільшується швидкість і підвищується якість обслуговування клієнтів.

6. Збільшується точність здійснених банківських операцій, зменшується кількість можливих помилок, знижуються операційні ризики банку.

7. У банку з'являються можливості для вирішення важливих додаткових завдань, наприклад, надання клієнту оперативної інформації про нові банківські продукти або повідомлення клієнту про необхідні дії (своєчасного погашення заборгованості, закінчення терміну депозиту і т. п.)

8. Зростає конкурентоспроможність банку завдяки можливості створення принципово нових банківських продуктів, швидкого масштабування та інтегрування банківських послуг з іншими фінансовими послугами, що використовують віддалений доступ до грошових рахунках [16].

Дистанційне банківське обслуговування забезпечує банку значні конкурентні переваги. При використанні ДБО значно скорочуються операційні витрати. Відпадає необхідність мати додаткові приміщення, робочі місця і персонал, без яких не можна обійтися при обслуговуванні клієнтів традиційним способом. В результаті цього знижуються транзакційні витрати (у перерахунку на одну транзакцію). За рахунок економії адміністративних витрат банк може істотно збільшити клієнтську базу – низька собівартість банківських продуктів дає можливість зменшити тарифи на них, що за інших рівних умов робить банк в очах споживача привабливішим.

Разом з тим завдяки ДБО банк має змогу охопити чималий сегмент споживачів, котрі володіють незначними засобами і не дуже вигідні з точки зору традиційного ведення банківської справи.

Окрім того, потенційний клієнт банку, де практикується ДБО, звільняється від жорсткої прив'язки до конкретного місця розташування банку, а це дуже зручно. Отже, ДБО сприяє експансії банку в інші регіони, що приводить до розширення клієнтської бази.

Кожен з видів ДБО поряд з численними перевагами, що відрізняють один віддалений сервіс від іншого, має і недоліки, пов'язані з особливостями конкретної програмно-технічної реалізації конкретного каналу ДБО і його експлуатації. Загальний недолік ДБО обумовлений саме особливостями такого обслуговування, тобто тим, що банківські операції виконуються клієнтом віддалено без безпосереднього спілкування з фахівцями банку. Саме тому виникає проблема достовірної ідентифікації клієнта при дистанційному виконанні ним банківських операцій. Зауважимо, що ця проблема існує як для банків, так і для клієнтів. Для банку потрібні гарантії того, що віддалені операції здійснює саме та людина, якій банк надав на це право. А клієнт має бути впевнений, що ніхто крім нього (зі злого наміру або помилково) не зможе розпоряджатися його рахунками в банку.

Якщо ж при використанні будь-якої із різноманітних послуг дистанційного банківського обслуговування можливі несанкціоновані дії з будь-якого боку, то така послуга не буде затребувана, незважаючи на всі її численні переваги.

Окрім зазначеного, як недоліки системи ДБО для комерційних банків виділимо:

- 1) великі витрати на придбання або створення системи ДБО, її впровадження і навчання співробітників;
- 2) витрати на обслуговування системи, в тому числі і каналів зв'язку з високою пропускною спроможністю при обслуговуванні великої кількості клієнтів;

3) необхідність залучення у віддалені канали обслуговування великої кількості клієнтів, в іншому випадку система не окупиться і не принесе належного ефекту;

4) високі ризики хакерських і шахрайських атак на систему;

5) наявність ризиків, пов'язаних з помилками в плануванні витрат на впровадження і обслуговування системи.

Проблемам і недолікам, які пов'язані з використанням ДБО, приділялося недостатньо уваги на перших етапах їх появи і поширення. Стрімкий розвиток дистанційних послуг обумовлений перш за все перевагами, які вони забезпечують для банків і їхніх клієнтів. Однак, з'являються випадки шахрайських дій, технічних збоїв та інших інцидентів, котрі змусили всіх суб'єктів, що беруть участь в реалізації та експлуатації послуг ДБО (кредитні організації, клієнти, розробники систем) сумлінніше ставитися до забезпечення безпеки дистанційних сервісів.

Не можна не відзначити і той факт, що при використанні послуг дистанційного банківського обслуговування залежність клієнтів від тих програмно-технічних та 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 способами. Вважаємо, що запровадження ДБО нині є економічно доцільною альтернативою розгортання мережі філій банків.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Провівши наукове дослідження та системний аналіз розвитку та сучасного стану послуг дистанційного банківського обслуговування, можна зробити наступні висновки:

1. Максимальний інтерес у клієнтів викликають послуги, які надають банки через Інтернет. Сьогоднішній стан ринку фінансових Інтернет-послуг і деякі тенденції, які спостерігаються на ньому, дозволяють говорити про зростаючі можливості розвитку цих послуг. Різде скорочення витрат і підвищення ефективності управління кредитними ризиками і самих фінансових операцій за допомогою Інтернету дає безпрецедентні можливості для країн, що розвиваються і перехідних економік (що, безумовно, особливо актуально для України), зокрема, в плані їх доступу до міжнародних фінансових ринків.

2. У процесі дослідження було проаналізовано весь український ринок дистанційних банківських послуг, в результаті чого було виявлено, що нині вітчизняні банки надають юридичним особам загалом ті ж послуги, що і зарубіжні. У сфері послуг для роздрібних клієнтів спостерігається значне відставання. Окремі банки надають послуги Інтернет-банкінгу на безоплатній основі. Значну увагу розвитку ДБО надають ті банки, які мають розширену клієнтську мережу.

3. Розглянута структура обсягів використання систем ДБО за останні роки показала стійку тенденцію до зростання кількості користувачів цих послуг.

4. Процес розвитку продуктів на базі систем ДБО вимагає ретельного опрацювання щодо розрахунків економічної ефективності та окупності таких проектів для банку. Щодо оцінки ефективності, то зазвичай виділяють два напрямки: порівняння досягнутого і запланованого економічного ефекту та оцінку поточної ефективності роботи.

5. Для оптимізації процесу впровадження та розвитку дистанційного банківського обслуговування необхідно шукати можливості об'єднання усіх переваг інноваційної діяльності з метою уникнення властивих їм небезпек. У цьому контексті українські банки, на наш погляд, є найбільш сприятливими для інноваційної діяльності. По перше – вони достатньо «молоді» установи

відносно відомих світових банків, тому кількість необхідних змін у внутрішніх структурах при впровадженні інноваційних технологій буде незначною. По друге – більшість вітчизняних фінансово – кредитних установ мають на сьогодні достатню клієнтську аудиторію, на яку можна орієнтувати нові види дистанційного обслуговування.

6. Впровадження та використання ДБО має низку переваг, серед яких: віддалене обслуговування, економічна вигода, збільшення швидкості та якості обслуговування та ін., хоча й не позбавлене недоліків, які можна подолати різноманітними організаційними і технічними способами.

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ

3.1. Особливості використання дистанційного банківського обслуговування при обслуговуванні клієнтів в зарубіжній банківській практиці

Найважливішою передумовою сучасного рівня розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування в розвинених країнах став високий рівень довіри громадян до державної економічної політики, банківської системи, а також пропонованих на ринку рішень в галузі дистанційного банківського обслуговування. Причиною зростання довіри є високий рівень проникнення новітніх технологій у повсякденне життя і освіченості населення в цій області, стабільна економіка а також прагнення до скорочення часових і фінансових витрат на отримання банківського обслуговування. Рушійною силою розвитку даного сегмента ринку серед банків виступає конкуренція, яка змушує комерційні банки постійно працювати над поліпшенням якості обслуговування клієнтів і впровадженням нових видів послуг [12].

В європейських країнах сучасні тенденції розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування обумовлені головним чином наступними основними процесами:

— посиленням розвитком сучасних інформаційних технологій, використання яких дозволяє установам банків розширити спектр одночасно послуг, що надаються, наблизити їх до клієнта, знизити витрати часу клієнтів і банківські операційні витрати;

— еволюційним розвитком фінансового ринку, появою нових його сегментів і інструментів;

— підвищенням вимог клієнтів до якості банківського обслуговування і посиленням конкуренції банків щодо якісних характеристик послуг, що надаються [12].

Ці процеси в різних країнах відбуваються з неоднаковою інтенсивністю і визначають напрями і темпи розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування для кожної країни.

Розвиток засобів зв'язку і одночасне збільшення кількості людей, що користуються платними послугами зв'язку, сприяло розвитку дистанційного банківського обслуговування, найважливішим із яких став Інтернет-банкінг. Спочатку банки використовували телефонну мережу і операторські центри для обслуговування клієнтів. Пізніше у клієнта з'явилася можливість, мінаючи оператора, самостійно здійснювати операції за допомогою прямого модемного з'єднання.

В даний час у Франції, наприклад, прямий зв'язок з банком мають близько 300 тис. клієнтів. У США всі великі банки пропонують своїм клієнтам обслуговування вдома.

Історично першою з'явилася система дистанційного банківського обслуговування, яка використовує телефон. Перші дослідження по впровадженню систем віддаленого доступу були проведені західними банками в 80-х роках. Їх системи удосконалювалися паралельно розвитку цифрового зв'язку і комп'ютеризації. Одним з перших банків, що впровадили у себе систему віддаленого доступу, був англійський National Westminster Bank. Клієнт додзвонювався в банк по телефону і в режимі реального часу міг здійснювати найпростіші операції: виробляти перекази по рахунках всередині банку, купувати і продавати іноземну валюту, здійснювати стандартні платежі. Система забезпечувала клієнту доступ до управління рахунком за допомогою п'ятизначного коду і давала можливість здійснювати перекази між двома рахунками всередині банку і оплачувати рахунки. Незважаючи на удаваний консерватизм і прихильність традиціям, англійські банки, яких підганяли жорсткою конкуренцією, шукали і активно впроваджували нові форми роботи з клієнтом.

У США дистанційне банківське обслуговування за телефоном отримало благодатний ґрунт для свого поширення. Одним з піонерів в цій справі був North Carolina National Bank, який в 1990 році запропонував своїм клієнтам

більше 30 послуг і операцій через телефонну систему, для чого був створений досить великий Call - центр, який пізніше був вдосконалений з скороченням чисельності операторів. У 1990 р щоденне число звернень в систему становило близько 200 тис. У США більше 80% компаній використовують у своїй роботі call-центри. Найбільша кількість користувачів в таких країнах, як Швеція, Норвегія, Фінляндія, Данія та Нідерланди. Банки Франції, Австрії та Італії не поспішають йти від традиційної моделі обслуговування роздрібних клієнтів через філіальну мережу. Бурхливо впроваджуються системи дистанційного банківського обслуговування в Німеччині, Іспанії. У Латинській Америці ця система стала незамінним банківським інструментом в умовах інфляційної економіки, коли у приватних осіб є потреба постійно купувати і продавати валюту і короткострокові цінні папери.

Використання телефону як засобу віддаленого дистанційного банківського обслуговування, широко застосовується в банківській сфері за кордоном.

Великий вплив на всі сфери діяльності людства, включаючи економіку і бізнес здійснила і здійснює Інтернет, як глобальна мережа. Специфіка процесів розвитку в світовій банківській сфері характеризується високим рівнем розвитку технологій, і як наслідок, їхньою високою ефективністю. Банки в країнах з розвинутою ринковою економікою пропонують клієнтам найширший набір послуг дистанційного банківського обслуговування.

За даними маркетингової служби Qualisteam, розміщення Інтернет-банків та сайтів з обслуговування клієнтів банків за регіонами має такий вигляд: Африка – 34 сайти, Північна Америка (Канада – 41, США – 1421), Південна Америка – 302, Азія – 198, Європа – 1565 (Німеччина – 425, Франція – 184, Італія – 236), Азійсько-Тихоокеанський регіон – 45. Всього у світі, за дослідженням цієї ж маркетингової служби, використовуються 3673 сайти.

За кількістю банків, які надають Інтернет-послуги, лідирують Ірландія, Люксембург, Греція і Бельгія. При цьому, існує цікавий факт, що немає прямої залежності між кількістю банків, які працюють в онлайн, і числом Інтернет-користувачів, котрі співпрацюють із банком через світову мережу. Так, наприклад, в Греції 46% банків пропонують Інтернет-послуги, а частка

Інтернет-користувачів, що використовують Інтернет-банкінг, становить 18%, тоді коли для Фінляндії дані значення становлять 14% і 56% відповідно [13].

Економіка розвинених країн характеризується головною особливістю, яка полягає у переході до інноваційного типу розвитку банківського обслуговування, що відобразилося і на технологіях проведення безготівкових розрахунків. Суть інноваційних змін в цій сфері можна звести до наступного:

- «багатоканальна діяльність» при поєднанні нових і традиційних технологій і інструментів;
- самообслуговування;
- дистанційне обслуговування;
- впровадження телефонних центрів;
- представлення нових банківських продуктів та послуг на базі нових технологій;
- використання мережі Інтернет (віртуальні банківські і фінансові технології управління банківськими рахунками).

У багатьох розвинених країнах клієнти все більший обсяг операцій проводять без відвідування банку. У Франції, наприклад, прямий зв'язок з установою мають близько 300 тис. клієнтів. У Сполучених штатах Америки всі крупні банки пропонують своїм клієнтам обслуговування вдома.

Модернізація та вдосконалення телекомунікаційних систем, що використовуються для здійснення дистанційного обслуговування клієнтів, зумовила появу нової концепції організації банківської діяльності Dialog-bankіng, згідно із якою моно- та багатофункціональні інформаційні автомати звільняють співробітників від рутинної роботи, а самі працівники орієнтуються на контактне, інтелектуальне обслуговування клієнтів.

За словами банкірів європейських країн, створення зон самообслуговування дозволяє різко знизити робоче навантаження на спеціалістів операційного залу банку і, відповідно, скоротити кількість виконавців цієї роботи. Створюються й цілком автоматизовані філії, які мають вигляд приміщення, оснащеного спеціальними банківськими інструментами. Вони можуть розміщуватися у житлових приміщеннях, на території магазинів,

промислових об'єктах і т.д. і надають послуги в автоматичному режимі 24 години на добу.

Така ж тенденція впровадження інновацій спостерігається і у вітчизняній банківській системі. Зазвичай, приміщення банків обладнують автоматами самообслуговування, крім цього, такі функціональні банківські інструменти встановлюються і у торгових центрах та громадських місцях. Тобто можна сказати, що наші банківські установи, наслідують правильну практику діяльності у сфері дистанційного обслуговування у порівнянні із економічно розвиненими країнами та їхніми банками.

Важливим етапом в розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів за кордоном став період розвитку банківських технологій в сфері безготівкових розрахунків – так званий електронний банкінг, який пройшов досить швидко. На його місце прийшов Інтернет-банкінг. Його запровадження у банківську практику зумовило використання нових засобів зв'язку. Насамперед, ним стали мережа Інтернет і мобільна телефонна сітка, які суттєво розширили можливості клієнтів, адже для реалізації їх взаємодії з банком необхідно лише html та wap-браузер, які запрограмовані практично у всіх сучасних технологіях: ноутбуках, мобільних телефонах і т.д.

У Сполучених штатах Америки для залучення та швидкого пристосування громадян до Інтернет-банкінгу, інтернет-платежі здійснювалися у вигляді банківських чеків, сотні яких американці щомісячно заповняли та надсилали засобами поштового зв'язку задля оплати комунальних послуг та інших платежів.

Практика США показала всьому світові, що за допомогою Інтернет-технологій можна здійснювати ті ж самі дії із чеком, при цьому значно економлячи власний час, кошти на придбання листівок, марок, та, зрештою, пошуку поштових відділень та поштових ящиків. Саме у США, вперше почали банки надавати послуги з оплати рахунків та послуги з онлайн-банкінгу. Нині обсяг щомісячних онлайн-платежів населення становить більше 3 млрд. дол. США.

Вважаємо, що приклад США щодо впровадження Інтернет-банкінгу можна використати і в Україні. Щоправда, не кожен банк може прийняти від клієнта доручення через мережу Інтернет про оплату комунальних платежів на постійній (щомісячній) основі. На заваді цього стоїть перешкода не лише з боку банку. Проблема лежить у юридичній площині: насамперед банк має укласти договір з організаціями, які ці послуги надають, а це не завжди вдається, якщо йдеться про державні організації.

Спрощена процедура оплати комунальних послуг значно стимулювала б розвиток вітчизняного ринку Інтернет-послуг. Це пояснюється тим, що клієнт економить власний час, доручивши банку здійснювати регулярні платежі за обумовленими тарифами. Можливе здійснення таких операцій і в «не терміновому» режимі, тобто банк зобов'язується перед клієнтом провести оплату послуг в міру поступлення коштів на рахунок клієнта.

Собівартість подібних транзакцій у банківських відділеннях США становить близько 1,07 дол. США, при використанні банкоматів та терміналів – 0,27 дол. США, а ось вартість онлайн операції з використанням з Інтернет-технології складає лише 0,012 дол. В Україні собівартість такої окремої операції буде значно вищою, оскільки об'єми онлайн-транзакцій значно менші.

У світовій практиці ДБО включає весь спектр банківських послуг в режимі реального часу. Воно включає здійснення розрахунків та інших стандартних банківських операцій, а також брокерські послуги. Разом з тим клієнтам пропонується доступ до економічних і фінансових даних в режимі онлайн, які є на сайтах банків найбільш відвідуваними.

Послуги ДБО набули особливої популярності в країнах Європи, США і Японії. У Європі послугами інтернет-банкінгу користуються зараз близько 60 млн. чоловік, у США – 25 млн., а в 2000 р. своїми фінансами через Інтернет управляли менше 23 млн. чоловік в Європі і 17 млн. в США. Найбільшою популярністю цей вид фінансової діяльності користується в Швеції – більше 50% активних користувачів Інтернету тут проводять банківські транзакції за допомогою віддаленого доступу, у США – 40-47% активних користувачів Інтернету, Австралії – 39,6%, Франції – 38,7%, Нідерландах – 38,5%,

Великобританії – менше 30%. Всього в світі близько 37% активних користувачів Інтернету проводять трансакції через всесвітню мережу [10].

В США онлайн-банкінг розвивався поступово. Наприклад, Сітібанк, який завжди відрізнявся прагненням до інновацій (перший у світі банкомат був введений в експлуатацію якраз Сітібанком), запустив власну систему Home Bank ще в 1984 р. Через рік вона була перейменована в Direct Access, і до 1995 р. цією послугою могли користуватися лише мешканці Нью-Йорка. Доступ до рахунків через Інтернет надали користувачам Сітібанку в 1997 р., причому спектр надаваних послуг з того часу постійно розширюється. У 2000 р. система отримала назву Citibank Online. За двадцять років система пройшла величезний шлях розвитку. У Сітігруп великі масштаби використання інтернет-технологій: лише в США кількість користувачів Citibank Online перевищує 1,6 млн. чол., а даний банк працює в 102 країнах світу.

Однак, незважаючи на зростання популярності Інтернет-банкінгу, поки цей вид послуг поступається традиційним методам роботи банків з клієнтами. Цей висновок можна зробити, виходячи, з того, що банки продовжують розвивати мережі своїх філій, незважаючи на пов'язані з цим витрати. Так, з 2003-го по 2005 р. зростання інвестицій банків у будівництво та оновлення своїх філій складало майже 10% в рік.

Одним з факторів, що гальмують поширення ДБО у всьому світі, є психологічна неготовність населення здійснювати великі фінансові операції без живих грошей і паперів. Багато банків повідомляють, що їхні клієнти активно цікавляться наявністю послуг ДБО, але на ділі продовжують оформляти великі угоди при особистому візиті в банк, не довіряючи віртуальним трансакціям.

У деяких країнах, що розвиваються, послуги ДБО також досить популярні, хоча й меншою мірою, аніж у розвинених країнах Заходу. За даними мексиканських ЗМІ, кількість клієнтів Інтернет-банкінгу в країні в період з 2004 по 2008 рр. збільшилася більш ніж утричі – з 700 тис. до 2,4 млн. чол. За прогнозами, до 2018 р. їхня кількість вже зросла до 6,5 млн. чол. Найбільший чилійський банк Santander планує до 2020 р. збільшити обсяг своїх трансакцій на 30%, проведених через Інтернет. Бразильський банк Itau в лютому 2015 р.

встановив на своєму сайті чат для онлайнного спілкування клієнтів з персоналом банку. Тепер клієнти Itau можуть консультуватися щодо своїх платежів, не вдаючись до допомоги телефону.

Інтернет-банкінг поступово завойовує позиції і на фінансових ринках Азії. У Малайзії Інтернет-банкінгом користуються менше 2% клієнтів банків, на Тайвані аналогічний показник дорівнює 7%, у Гонконгу – 8%. Лідирують Японія, Сінгапур і Південна Корея – по 9% [37, с. 17].

Однак існують побоювання, що бум Інтернет-банкінгу в деяких країнах, що розвиваються, пов'язаний не стільки з розвитком банківських послуг, скільки із зростанням шахрайства в мережі. У низці країн правові норми Інтернет-банкінгу та системи контролю перебувають у стадії формування, що сприяє проведенню незаконних фінансових операцій. Так, в шахрайських «електронних листах з Нігерії» досить часто пропонується вкласти гроші саме в Інтернет-банки і проводити фінансові операції через Інтернет.

У липні 2009 р. Центробанк Нігерії оголосив про припинення на деякий час відкриття в країні віртуальних банків. Однак банки, котрі присутні в країні фізично, можуть продовжувати працювати в сфері Інтернет-банкінгу. Місцеві чиновники всерйоз побоюються, що популярність віртуальних банківських операцій веде до зростання фінансових махінацій, пов'язаних, зокрема, з відмиванням грошей. МВФ попередив Центробанк Нігерії, що заходи заборони не є достатньо ефективними в боротьбі з фінансовими злочинами. Для запобігання подібних махінацій необхідно приділяти більше уваги законодавству, що регулює цей сегмент фінансового ринку, і посилювати державний контроль за проведенням операцій, а не припиняти діяльність Інтернет-банків.

Система проведення фінансових операцій в глобальній мережі постійно вдосконалюється. Наприклад, в Японії з метою залучення клієнтів до Інтернет-банкінгу ведуться активні розробки технологій, що спрощують проведення інтерактивних фінансових операцій. Так, в липні 2008 р. компанія Matsushita Electric Industrial і Дослідницький інститут Японії (Japan Research Institute) повідомили про розроблену ними технологію Application Service Provider (ASP),

яка не вимагає від користувача придбання спеціального програмного забезпечення для проведення операцій інтернет-банкінгу. Воно встановлюється на серверах банку або сервіс-центру, обслуговуючого банк. Клієнт отримує до нього доступ за допомогою стандартного Інтернет-браузера. У Японії Інтернет-банкінг по ASP був введений в експлуатацію у жовтня 2010 р.

Зарубіжна банківська практика ДБО показує, що розвиток банківських технологій відбувається практично у всіх куточках світу. Так, Північна Америка постійно пропонує банківській сфері новітні методи обслуговування клієнтів. По суті, США є основоположником всіх банківських Інтернет-технологій, які нині активно розвивають інші країни.

В даний час в США діють 17 самостійних віртуальних банків і близько 23 віртуальних банків з торговою назвою. Як видно з даних рис. 3.1 основними мотивами використання Інтернет-банкінгу в американців є можливість користування банківськими послугами будь-коли та економія часу. Такі мотиви використання Інтернет-банкінгу назвали 79% і 71% користувачів Інтернет-банкінгу в США. Також для користувачів Інтернет-банкінгу важливим є те, що такими послугами можна скористатися приватно, на сайті є більше банківської інформації, Інтернет-банкінг економить кошти, банк надає більше послуг через Інтернет. Системи Інтернет-банкінгу в США включають повний набір банківських послуг. Мотиви використання Інтернет-банкінгу в США подано на рис. 3.1, серед яких найвагомим аргументом є можливість здійснювати банківські послуги будь-де та економія часу на проведення банківських операцій.

Мережеве обслуговування клієнтів тісно залежить від рівня розвитку ІТ-технологій та програмування. Ключове місце відводиться і європейським країнам, зокрема Естонії, Швеції, Норвегії, які у галузі програмування та забезпечення функціонування банківських Інтернет-сервісів займають провідні позиції.

Особливість використання Інтернет-технологій у кожній окремій країні є унікальною та неповторною. Це пов'язано, насамперед, із культурою ведення банківського бізнесу в країні. Україні задля успішного розвитку банківської

системи варто ретельно вивчати досвід та практичні напрацювання іноземних держав та усунути прогалини у законодавчій сфері держави, як це відбулося у Нігерії в 2009 р., коли зловмисники за допомогою Інтернет-технологій здійснювали «відмивання» коштів і, як наслідок, завдавали значних втрат банківським установам.



Рис. 3.1. Мотиви використання Інтернет-банкінгу в США

(у відсотках від загальної кількості Інтернет-користувачів США)

Крім цього, українським банкам варто взяти до уваги американський досвід поширення Інтернет-банкінгу серед населення країни, який полягає у полегшенні сплати комунальних послуг. У США Інтернет-банкінг замінив поштові розрахунки чеками. Україні доцільно організувати на простому рівні реєстрацію клієнтів в Інтернет-сервісах та налагодити механізм співпраці між банками та державними організаціями, що ці послуги надають.

Розвиток ДБО у найближчому майбутньому буде здійснюватися у напрямку телефонних послуг на базі Android та iOS і в найближчому майбутньому потрібен буде лише телефон, щоб оплатити покупки та послуги [19].

Нині ринок платежів є особливо важливим для банків, оскільки інші доходи банків знизилися і практично єдиний заробіток – це комісія від платежів. Комісія за проведення платежів та доходи від обслуговування банківських рахунків – це основа складова доходу стандартного банку і вона не залежить від рівня відсотків на кредити і депозити.

За допомогою усталеної служби платежів, банки мають можливість залучити нових клієнтів на депозити. Пропонуючи клієнту одну послугу, вони можуть продати весь пакет. На даний момент депозити населення – це 60% усіх пасивів європейських банків.

За останні 5 років обсяг зростання кількості платежів складав 6,7% на рік по всьому світу. Цей показник зростає навіть у кризу 2008 р. і в 2012 р. було проведено по всьому світу 283 млрд. угод.

70% цього ринку припадає на США та Європу, хоча країни, що розвиваються, також показують хороші результати. Уряди зарубіжних країн різними методами сприяють розвитку безготівкових рахунків, адже це спрощує контроль над грошовою масою і платежами населення. В останні роки кількість безготівкових операцій неухильно зростає у кожному регіоні світу, що є позитивним чинником для всіх країн.

3.2. Перспективи розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування в Україні

Напрямки розвитку дистанційного банківського обслуговування нині є суперечливими. На неоднозначність оцінки перспектив технологій дистанційного банківського обслуговування вказує Муравйова А. І. в статті «Банківські інновації: факторний і структурний аналіз інформаційних технологій» [37, с. 5], в якій зазначає, що за даними дослідження, проведеного виданням Japanese Internet Banking, японські банки, на відміну від північноамериканських і європейських конкурентів, вважають, що в 10-річній перспективі традиційне банківське обслуговування істотно превалюватиме над дистанційним.

Зазначеної проблеми торкається також у своїй статті В. Шимкович «Конкуренція у віртуальному просторі» [68, с. 15-20], в якій наведені причини невдач впровадження електронних бізнес-рішень у великих банках, зображені проблеми віртуальних фінансових інститутів США. Незважаючи на те, що використання дистанційного управління рахунками через загальні комунікації не виправдало ті надії, які були на нього покладені фінансовими колами на початку становлення мережі Інтернет, подібний вид сервісу залишається перспективним в країнах з розвинутою економікою.

Проте останнім часом банки дуже активно пропонують своїм клієнтам різноманітні послуги дистанційного банківського обслуговування. Однак не всі подібні послуги є кращими й досконалішими і потребують подальшого розвитку і вдосконалення відповідно до розвитку інноваційних послуг в економіці загалом та банківській системі зокрема.

Національний банк України затвердив Комплексну програму розвитку фінансового сектору України до 2020 року (далі – Комплексна програма), одним із напрямів якої є забезпечення подальшого розвитку безготівкових розрахунків, інфраструктури фінансового ринку та оверсайту (проект А9 Cashless economy) за рахунок розбудови платіжної інфраструктури та поступового зниження частки готівкового обігу на користь безготівкового. Україна належить до групи країн із високим показником рівня готівки в економіці. Потреба в готівці в Україні формувалася протягом усіх років незалежності країни. У державі створено розвинену інфраструктуру, орієнтовану на зняття готівки. Але існує значний відрив від інших країн світу в технологіях і засобах безготівкових розрахунків. У розвинених країнах такі часи вже давно в минулому [21].

Громадяни більшості країн Європи мало користуються готівкою і здебільшого надають перевагу безготівковим розрахункам. Втілення в життя проекту Cashless economy – один із основних стратегічних напрямів розвитку фінансового сектору України. У 2017 р. понад половину доходів (58%), населення отримало в безготівковій формі. Проте лише 18% витрат

проводилися безготівково. Це свідчить про те, що більшість населення, навіть отримуючи доходи на платіжну картку, звикла вилучати їх готівкою в банкоматах. Тому першочерговими напрямками для впровадження Cashless есопому є повсякденні операції – це оплата комунальних послуг, переведення всіх державних виплат, насамперед пенсій та стипендій, у безготівкову форму.

До цього часу не було єдиної державної програми щодо впровадження безготівкових розрахунків в Україні. Розвиток безготівкових розрахунків відбувався завдяки зусиллям міжнародних платіжних систем і банків. Так, якщо у 2012 р. частка безготівкових платежів із використанням карток в Україні становила 8%, то за підсумками 2017 року вона зросла до 35,5%. Поширення зручних і безпечних безготівкових розрахунків надасть величезні переваги державі, банкам, бізнесу та кожному громадянину особисто. Так, наприклад:

- стане можливим ривок у трансформації української економіки з аграрної в інноваційну;

- стане прозорішою структура економіки, збільшаться надходження до держбюджету за рахунок розширення податкової бази та детінізації розрахунків громадян і підприємств;

- збільшиться виручка транспортних підприємств завдяки переведенню у безготівкову форму оплати проїзду в громадському транспорті – за рахунок прозорості оплати (упровадження е-квитка);

- збільшиться потік іноземних туристів в Україну, адже вони вже давно звикли користуватися cashless-інфраструктурою.

Переведення української економіки в безготівкову може стати загальнонаціональним проектом, спрямованим на досягнення європейських стандартів життя, одним із драйверів якісних перетворень у країні. По-перше, кожен громадянин відчує переваги зручних та безпечних безготівкових розрахунків. По-друге, допоможе українському бізнесу скоротити ризики та підвищити конкурентоспроможність. По-третє, сприятиме скороченню державних видатків та зниженню витрат на обслуговування готівки. І перші кроки на цьому шляху Національний банк уже зробив. Проаналізувавши різні

чинники, Національний банк розподілив зусилля за чотирма основними напрямками:

- зниження попиту на готівку;
- популяризація безготівкових платежів;
- розвиток платіжної інфраструктури;
- зміна звичок людей.

По-перше, у 2017 р. Національний банк України провів громадське обговорення щодо зниження граничної суми розрахунків готівкою до 50 тис. грн. на день. Це обмеження сприятиме забезпеченню стабільних надходжень готівки до банківської системи й прискоренню її обігу, а також звуженню сфери використання готівки. Воно підкріплене аналізом і досвідом багатьох європейських країн. В українських реаліях зручності щоденних розрахунків населення нічого не загрожує, адже понад 90% таких розрахунків здійснюється на суми не більше ніж 50 тис. грн.

По-друге, у звітному році Національний банк затвердив Концепцію організації готівкового обігу в країні, яка передбачає перехід від частково контрольованої державою моделі організації готівкового обігу, що є зараз в Україні, до делегованої моделі. Це довгостроковий проект, до якого залучені українські банки.

Разом з тим Національний банк затвердив концепцію з розвитку акцепторного платіжного доручення та працює над законодавчим урегулюванням цього питання, а саме впровадженням єдиних стандартів квитанції та її формування в електронному вигляді всіма надавачами послуг. Його втілення сприятиме підвищенню контрольованості і прозорості грошових потоків, скороченню тіньового сектору економіки, додатковому залученню коштів у банківську систему та відповідно збільшенню інвестицій в економіку держави, поповненню бюджету за рахунок більш повного оподаткування, зменшенню обсягів розрахунків готівкою та зростанню ВВП.

Окрім цього, регулятор продовжує працювати над розвитком системи дистанційної ідентифікації громадян та юридичних осіб BankID,

запровадженням міжнародних стандартів платежів IBAN, розвитком безготівкового обслуговування в торговельних мережах. Національний банк всіляко підтримує розвиток та запровадження інноваційних технологій та альтернативних способів безготівкових платежів (таких як впровадження мобільних розрахунків та оплат за допомогою QR-кодів тощо).

По-третє, до 2020 р. частка безготівкових розрахунків має зрости до 55% порівняно з 35,5% за підсумками 2017 року. По-четверте, слід розвивати платіжну інфраструктуру – кількість POS-терміналів має зрости до 11 тис. шт. на 1 млн. населення.

Інтернет-платежі досягли позначки 61% від загальної суми безготівкових операцій з використанням платіжних карток і становили 346 млрд. грн. У 2017 р. спостерігалось також розширення платіжної інфраструктури. За 2017 р. кількість підприємств торгівлі та сфери послуг, що надають можливість своїм клієнтам здійснювати безготівкові розрахунки, зросла на понад 11% (на 14674 од.) і становила 145938 од. Інфраструктура використання платіжних інструментів також зростала та станом на 01.01.2018 налічувала майже 33,8 тис. банкоматів та 219,2 тис. терміналів (станом на 01.01.2017 – 33,3 тис. банкоматів та 194,5 тис. терміналів) (рис. 3.2).

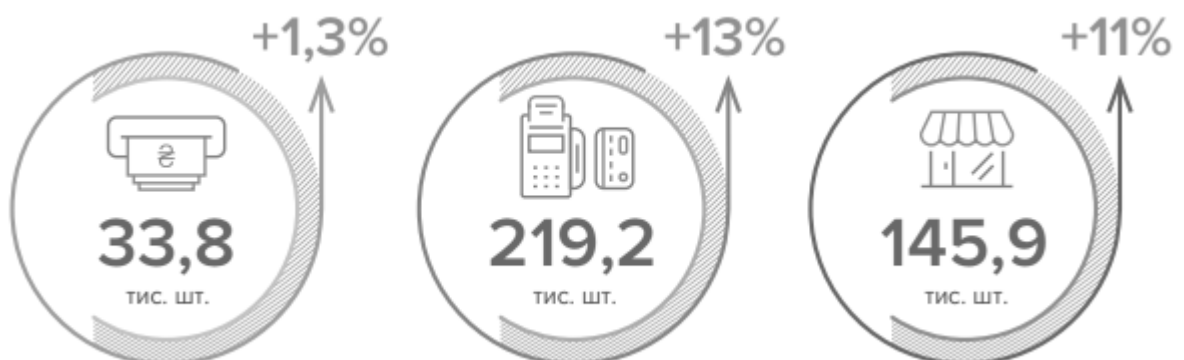


Рис. 3.2. Розширення платіжної інфраструктури у 2017 р. [41]

Серед банків за кількістю емітованих платіжних карток та ступенем розгалуженості інфраструктури їх обслуговування станом на 31.12.2017 р. лідерами були ПАТ КБ «Приватбанк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль» відповідно. За кількістю платіжних карток і встановлених

пристроїв для їх обслуговування в регіональному розрізі найвищі показники демонструють м. Київ, Дніпропетровська та Харківська області (рис. 3.3).

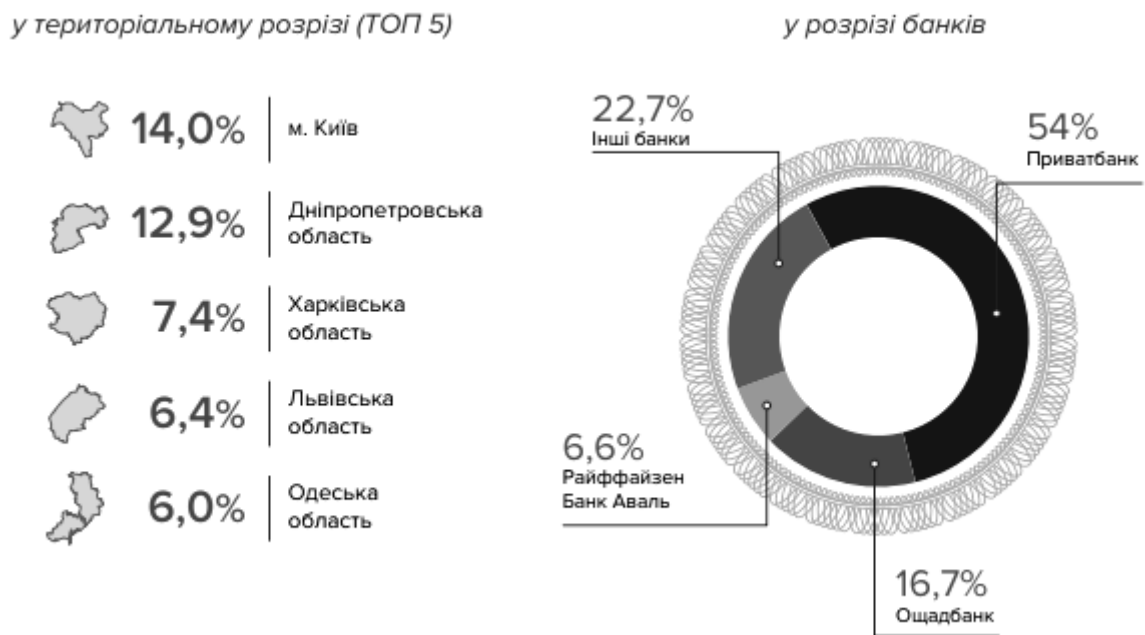


Рис. 3.3. Структура активних платіжних карток у 2017 р. [41]

Вважаємо, що саме прийняття рішень щодо скорочення обсягів готівкових операцій та розширення платіжної інфраструктури стане новим поштовхом до розвитку ДБО в Україні. Хоча нині склалася така ситуація, що не у всіх банках існують системи дистанційного банківського обслуговування (або, як їх ще називають системи електронного банкінгу), побудовані на сучасних технологіях (Інтернет, можливості стільникового зв'язку та ін.). З тих ДБО, які існують, не всі дозволяють клієнту здійснювати операції. У деяких банках ще функціонують системи, що надають клієнту виключно інформаційне обслуговування. Багатофункціональність дистанційних послуг поки ще зустрічається дуже рідко.

Все це, а також стрімкий розвиток технічних засобів і технологій, Інтернету, мобільного зв'язку робить перспективи розвитку послуг ДБО дуже високими. До того ж, в умовах розвитку банківської системи країни, а також підвищення фінансової і технічної грамотності населення, попит на послуги дистанційного банківського обслуговування неухильно зростає.

При подальшому розвитку окремих систем ДБО можливі проблеми їх експлуатації, пов'язані з нездатністю системи коректно працювати в таких умовах різкого зростання клієнтської бази. Для таких систем в майбутньому банкам доведеться виконувати роботи з масштабування.

Нині банки прагнуть активно розвивати можливості вже впроваджених ними систем дистанційного банківського обслуговування за рахунок максимального розширення переліку компаній, на користь яких можна здійснити платежі. Однією з головних умов для того, щоб клієнти почали користуватися новими можливостями, є забезпечення клієнтам максимальної зручності при оплаті за допомогою ДБО різних квитанцій. Для цього банки поліпшують і спрощують інтерфейс системи віддаленого обслуговування, додають шаблони для кожного виду платежу.

Настає час активного використання фінансових послуг з використання віддалених сервісів, котрі надають банки. На думку фахівців, варто очікувати зростання популярності мобільних каналів дистанційного обслуговування.

Аналітики прогнозують в найближчій перспективі все більше зростання інтересу до Інтернет-банкінгу. Системи Інтернет-банкінгу вже зараз дозволяють управляти рахунками, депозитами, кредитами, пластиковими картами, здійснювати будь-які платежі з будь-якого комп'ютера, що має доступ в Інтернет.

Варто очікувати, що впродовж найближчих років послуги ДБО будуть оптимізуватися «під клієнта», популяризуватися, банки будуть активніше використовувати нові канали продажу своїх послуг.

Одним з небагатьох недоліків дистанційних банківських послуг є те, що клієнт не має можливості віддалено внести готівку. Деякі банки вже зараз вирішують цю проблему шляхом забезпечення клієнту можливості внесення готівки на рахунок, відкритий в банку, через мережу терміналів швидкої оплати, причому без комісії.

Постійна модернізація терміналів та пристроїв самообслуговування також є однією з тенденцій розвитку дистанційних банківських послуг.

Випадки шахрайства з використанням систем ДБО дозволяють припускати, що одним з напрямків розвитку ДБО буде вдосконалення засобів безпеки, які застосовуються в системах ДБО.

Виходячи із того, подальший розвиток систем ДБО швидше за все буде відбуватися в напрямку пошуку індивідуально налаштованих форматів надання роздрібних послуг.

Фахівці вважають, що в найближчому майбутньому будуть відбуватися спроби поєднати банківську карту з телефонною sim-картою, адже мобільний пристрій заздалегідь пристосований і захищений всіма способами, щоб клієнт міг отримувати через нього доступ до банківських рахунків.

Взаємодія банку з клієнтом в найближчому майбутньому має стати багатоматною, успішність банківського бізнесу буде полягати в наданні клієнтам найрізноманітніших послуг через різні канали обслуговування – Інтернет, мобільні сервіси, термінали і пристрої самообслуговування.

Варто очікувати, що ДБО буде розвиватися в напрямку системності. Нині різні канали обслуговування можуть сприйматися клієнтами банку як взаємозамінні послуги. Прагнення банків до надання по-справжньому багатоканального дистанційного обслуговування, при якому віддалені сервіси будуть доповнювати один одного, забезпечить клієнту повний спектр віддалених банківських послуг, необхідних клієнту в різних життєвих ситуаціях. При цьому, поряд з різноманітністю каналів надання віддалених послуг, клієнтам варто очікувати поліпшення якості цих послуг і підвищення їхньої функціональності. На нашу думку, такий напрямок розвитку принесе користь усім учасникам процесу ДБО.

Оскільки, сучасні технології використовуються в роботі комерційних банків, то при їх створенні їм мають бути притаманні: «стратегічний ефект» приросту клієнтської бази, зацікавлення з боку вагомих клієнтів, зменшення витрат на здійснення банківських операцій при оптимальному рівні операційного ризику і операційних затрат.

Інноваційною технологією, яка вже сьогодні проходить випробування, можна назвати безпроводну технологію NFC (Near Field Communication). NFC можна дослівно перекласти як «зв'язок в ближньому полі», в основі якого лежить використання ідеології передачі даних по радіоканалу на короткій відстані. NFC працює по аналогії з WI-FI і Bluetooth. Вона забезпечує зручну, надійну та захищену передачу даних по радіоканалу на короткі відстані між різними електронними пристроями [61].

Технологія NFC – це спосіб бездротового зв'язку, що здійснюється на високій частоті і дозволяє обмінюватися даними між пристроями, що знаходяться на невеликій відстані (не більше одного-двох десятків сантиметрів). Ця технологія є простим розширенням стандарту безконтактних карт, при цьому інтерфейс карти і зчитувача об'єднуються в єдиний пристрій.

Наприклад, пристрої на базі NFC можна використовувати як платіжні карти, електронні гаманці, проїзні квитки, ключі до дверей, посвідчення особи і т.д.

Найпоширенішим в світі пристроєм із NFC-інтерфейсом сьогодні є мобільні телефони. Ці телефони можна використовувати в якості банківської пластикової картки для роботи з банкоматами. Клієнт ставить телефон біля банкомату, який ідентифікує особу власника телефону і зчитує інформацію прямо з нього. Однією із найголовніших переваг використання таких телефонів є те, що вони можуть зберігати інформацію про декілька банківських карток, що дозволяє споживачу не носити з собою пачку пластикових карток. На сьогоднішній день NFC технології вже активно використовуються в Японії [61].

Вважаємо NFC-технології перспективним рішенням розвитку ДБО. Перевагою їх застосування є можливість використання пристроїв, що підтримують NFC, для різних цілей.

Пристрій NFC може взаємодіяти не лише з існуючими смарткартами і зчитувачами даного стандарту, але й з іншими пристроями, що підтримують NFC. Ця особливість забезпечує сумісність з інфраструктурою безконтактних карт, яка вже знайшла своє застосування в громадському транспорті і різних

платіжних системах. Застосування технології NFC націлене, насамперед, на використання в мобільних телефонах.

Своїй появі технологія NFC зобов'язана компаніям Philips і Sony, які оголосили в кінці 2002 р. про те, що розпочинають розробку нового стандарту радіозв'язку, котрий отримав назву Near Field Communication (NFC).

До цього вже були спроби створення аналогічних технологій: компанія Philips розробила технологію MIFARE, а Sony створила аналогічну технологію з назвою FeliCa.

Ці технології, незважаючи на те, що мали багато спільного, були несумісні між собою. Створюваний стандарт NFC мав увібрати в себе всі переваги розробок минулих років і відкрити нові можливості застосування його на практиці.

Технологія NFC з самого початку своєї появи і розвитку призначалася для здійснення взаємодії різних електронних пристроїв, не поєднаних між собою проводами. Прикладами таких пристроїв можна вказати персональні комп'ютери, мобільні телефони, КПК, відеокамери і багато інших.

Відмінною особливістю цієї технології є мала дальність зв'язку, яка складає менше 20 см. Підтримувані швидкості зв'язку з використанням NFC: 106, 212, або 424 Кбіт / с.

Особливість здійснення взаємодії пристроїв, котрі підтримують NFC, між собою полягає в тому, що досить піднести ці пристрої один до одного на відстань приблизно 10-15 см, як тут же між ними ініціюється зв'язок і відбувається спроба можливості обміну даними між цими пристроями.

Наприклад, якщо піднести працюючу NFC-відеокамеру до телевізора, що підтримує NFC, то може розпочатися передача зображення. Якщо ж КПК або мобільний телефон з технологією NFC опиняться поруч з персональним комп'ютером, що підтримує цю технологію, то в такий спосіб можна ініціювати синхронізацію адресної книги або будь-яких інших документів.

Для використання технології NFC з метою здійснення безконтактних платежів за допомогою різних мобільних пристроїв в сучасному суспільстві відкриваються дуже хороші перспективи.

Так за оцінками фахівців Райффайзенбанку Аваль зростання частки банківського обслуговування з використанням дистанційних каналів в регіонах навіть найближчим часом може досягти від 200 до 500 відсотків. Населення в регіонах все активніше використовує Інтернет (люди користуються соціальними мережами, роблять покупки через інтернет-магазини і т.п.), так що логічним наступним кроком буде використання систем Інтернет-банкінгу.

Варто зазначити, що розвиток і проникнення інтернет-банкінгу значною мірою залежить від попереднього розвитку всієї банківської системи країни. Тому порівнювати рівень проникнення вітчизняного Інтернет-банкінгу з таким же показником в країнах Східної Європи дуже складно, так як досвід України по-справжньому унікальний, стартові позиції і менталітет зовсім різні. Загалом, у вітчизняного Інтернет-банкінгу величезний потенціал для зростання, який, ми впевнені, буде активно реалізовуватися.

Клієнти в різних ситуаціях будуть користуватися різними каналами, і завдання банку полягає в тому, щоб дати клієнтові можливість вибору. Очікується, що звичні операції з поповнення рахунку мобільного телефону, оплати Інтернету, електроенергії клієнти будуть охоче проводити і через свої мобільні телефони. Що ж стосується серйозніших платежів (наприклад, оплати навчання), відкриття депозитів і т. п., то вони, швидше за все, віддадуть перевагу Інтернет-банку. Тому банки, на нашу думку, мають працювати в обох напрямках.

Вважаємо, що дистанційні канали обслуговування не замінять традиційне обслуговування клієнтів у відділеннях банку і відділення залишаться дуже важливим каналом як залучення, так і обслуговування клієнтів зі складних операцій. У всьому світі, незважаючи на дуже високе проникнення Інтернет-банкінгу та його високу функціональність, банки продовжують відкривати нові відділення. Звичайно, змінюється формат, у відділеннях клієнти можуть

самостійно провести низку операцій, але ключова тенденція полягає в тому, що відділення перестають бути єдиним каналом комунікації і проведення фінансових операцій. Додадуться Інтернет-банк, SMS-оповіщення, мобільний банк, обслуговування через контактний центр, і, в міру розвитку новітніх технологій і освіченості клієнтів, частка цих каналів в загальному обсязі буде лише збільшуватися. На нашу думку, банки мають також прагнути до того, щоб у клієнтів, залежно від конкретної життєвої ситуації, типу операції, технологічної грамотності, була можливість проведення операції або отримання інформації через різні канали.

Єдиними важливими питаннями, що потребують вирішення є забезпечення безпеки дистанційного банківського обслуговування, поліпшення і просування своїх дистанційних сервісів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

На основі проведеного дослідження розвитку дистанційного банківського обслуговування як інструменту підвищення конкурентоспроможності вітчизняних банків можна зробити наступні висновки:

1. Тенденції формування ДБО мають могутній вплив на міжнародний електронний бізнес та міжнародну валютно-фінансову сферу, банківську систему, що систематично підлягають фінансовим кризам, світовим валютним трансформаціям [69] .

2. Особливістю використання дистанційного банківського обслуговування у зарубіжній практиці є тенденції до активного використання послуг Інтернет-банкінгу, який набув особливої популярності в країнах Європи, США та Японії, а також швидкими темпами впроваджується в банках країн, що розвиваються.

3. Перспективи розвитку ринку дистанційного банківського обслуговування визначені Комплексною програмою розвитку фінансового сектору України до 2020 року, у якій визначені напрямки скорочення безготівкових платежів та підвищення фінансової грамотності користувачів банківських послуг, що слугуватиме вектором розвитку ДБО в Україні.

4. Досліджено, що в майбутньому ДБО в Україні та в світі буде розвиватися в напрямку телефонних послуг на базі Android та iOS, а також NFC-технологій. Саме розвиток ДБО забезпечить конкурентоспроможність банків на ринку банківських послуг.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі узагальнено та обґрунтовано нове вирішення важливого завдання щодо розроблення теоретичних і практичних засад функціонування системи дистанційного банківського обслуговування для підвищення конкурентоспроможності вітчизняних банків.

Проведене дослідження дало змогу зробити такі висновки науково-теоретичного та прикладного характеру:

1. Зважаючи на потребу вітчизняної банківської системи у впровадженні та розвитку новітніх систем інтерактивного обслуговування клієнтів та наявність сприятливої структурної організації вітчизняних банків, технології, що забезпечують дистанційне обслуговування клієнтів варто віднести до пріоритетних інноваційних технологій банківської діяльності.

В результаті дослідження встановлено, що в науковій літературі та вітчизняній нормативно-правовій базі нема єдиного трактування поняття дистанційного банківського обслуговування. Так само нема розроблених єдиних підходів щодо його класифікації, проте найпоширенішим є групування дистанційного банківського обслуговування за каналами доставки банківських послуг та типом інформаційної системи, що використовується для здійснення банківських операцій.

2. Доведено, що становлення ринку дистанційних банківських послуг розпочалося більше тридцяти років тому і з того часу пройшло декілька етапів (від Home-banking для фізичних осіб до Інтернет-банкінгу чи Mobil-банкінгу), кожен з яких характеризується особливостями доступу та сервісів послуг. Вітчизняні банки розвивають ДБО у напрямку Інтернет-банкінгу, кількість користувачів якого невідпинно зростає. Лідируючі позиції на цьому ринку займає ПриватБанк, послугами якого на початок 2018 р. користувалися 78,92% користувачів.

3. Варто зауважити, що в законодавстві України, котре регламентує банківську діяльність з використанням системи дистанційного банківського обслуговування, є істотні прогалини; багато нормативно-правових актів

вимагають доповнень, доопрацювань та уточнень. Наявні недоліки певною мірою знижують дієвість інноваційного законодавства і, як наслідок, – ефективність механізму державного регулювання інноваційного розвитку економіки. Усунення недоліків законодавства у цій сфері мають зачіпати питання методичного, організаційного і морально-психологічного характеру і обумовлені змістом чинних нормативно-правових актів.

4. В результаті дослідження встановлено, що вартість послуг Інтернет-банкінгу вітчизняних банків коливається від 0 грн. (Промінвестбанк (PIB-to-WEB), Райффайзен Банк Аваль (Райффайзен Онлайн), Альфа-Банк Україна) до 72 грн. (Укрексімбанк (Enter EXIM)). Дистанційне банківське обслуговування – це своєрідне продовження банківської установи, і користування ним для клієнтів має бути фінансово доступним, оскільки клієнт здійснює самообслуговування, а функція банку полягає у нагляді за виконанням вказівок користувача. Тому банки мають працювати у напрямку зниження плати за Інтернет-обслуговування і надавати такі послуги на безоплатній основі або за помірну плату. Саме це, на нашу думку, є правильним маркетинговим та соціальним рішенням банків. Звичайно, нововведення не під силу усім українським банкам. Проте, на нашу думку, необхідність впровадження інновацій в ДБО є неодмінною умовою розвитку банку, тому що майбутнє за новітніми технологіями, і банківський сектор є одним із головних важелів їх впровадження.

5. Із проведеної характеристики послуг дистанційного банківського обслуговування, які пропонують банки, України, можна зробити висновок, що головну увагу їхньому впровадженні і розвитку приділяють ті банки, які мають широку клієнтську базу. Такий крок, дає поштовх до швидшого обслуговування наявних клієнтів та залучення нових.

На українському ринку дистанційного банківського обслуговування відсутні якісні унікальні послуги. Банки зосереджують увагу на розвитку такого сервісу, який виконує найпоширеніші операції клієнтів – це переказ коштів із рахунка на рахунок, проведення оплати за послуги, здійснення платежів за

комунальні послуги й інше. Тобто веб-обслуговування в основному включає традиційні банківські послуги.

6. Задля визначення ефективності системи дистанційного банківського обслуговування доцільно виділяти два напрямки: порівняння досягнутого і запланованого економічного ефекту (наприклад, прибуток від використання системи за заданий період часу) і оцінку поточної ефективності роботи (вартість обслуговування клієнта, рентабельність тощо). Для оцінки ефективності системи ДБО пропонуємо використовувати методи оцінки інвестиційних проектів, а саме: чистої приведеної вартості, індекс рентабельності інвестицій, термін окупності інвестицій, дисконтованого терміну окупності інвестицій.

З метою отримання достовірного результату оцінку поточної ефективності роботи варто проводити в порівнянні як ефективності різних видів дистанційного банківського обслуговування між собою, так і в порівнянні з ефективністю класичного способу обслуговування клієнтів у відділенні банку. Отримані таким чином показники можуть слугувати корисним аналітичним матеріалом для прийняття рішення щодо необхідності впровадження в банку форм дистанційного банківського обслуговування.

Прийняття цього методу за основу дозволить обчислити сукупність позитивних та негативних варіантів та виявити найоптимальніші величини первинних інвестицій в проект, з тією метою, щоб наступні етапи реалізації продукту та витрати носили прогнозований характер, а також забезпечили фінансову стійкість проекту.

Ефективне ціноутворення на дистанційні банківські послуги полягає у визначенні окремої ціни на кожен з операцій, що здійснює банк завдяки використанню системи ДБО за трьома теоретично визначеними моделями: на основі витрат, попиту та конкуренції. Ці моделі є взаємодоповнюючими і дозволяють за визначених умов отримати такі значення комісій на віддалені послуги, які дають високу вірогідність досягнення цільового рівня збільшення фінансових надходжень.

7. Економіка розвинених країн характеризується головною особливістю, яка полягає у переході до інноваційного типу розвитку банківського обслуговування, що відобразилося і на технологіях проведення безготівкових розрахунків. Обсяг операцій, які клієнти проводять без відвідування банку, у багатьох країнах зростає. Послуги ДБО набули особливої популярності в країнах Європи, США і Японії. Однак існують чинники, що гальмують поширення ДБО у всьому світі, зокрема психологічна неготовність населення здійснювати великі фінансові операції без живих грошей і паперів, яке не довіряє віртуальним трансакціям.

Напрямки розвитку ринку дистанційних банківських операцій носять неоднозначний характер, оскільки деякі зарубіжні банкіри та учені вважають, що в перспективі традиційне банківське обслуговування істотно превалюватиме над дистанційним. Причинами твердження є невдачі впровадження електронних бізнес-рішень у великих банках та проблеми віртуальних фінансових інститутів США.

Незважаючи на те, що використання дистанційного управління рахунками через загальні комунікації не виправдало ті надії, які були на нього покладені фінансовими колами на початку становлення мережі Інтернет, подібний вид сервісу залишається перспективним в країнах з розвинутою економікою.

8. Особливість ситуації полягає в тому, що українські банки мають унікальний шанс минути цілий історичний етап розвитку і відразу перейти до нових форм роботи з клієнтами. Якщо в інших країнах банки, володіючи наразі розгалуженою роздрібною мережею, вимушені поступово відходити від філійної моделі еволюційно, шляхом поступової зміни функцій і ролі філій, то в Україні такий перехід не потрібен, оскільки багато вітчизняних банків не мають потужної роздрібною мережі. Сучасні темпи розвитку економіки України стимулюють створення систем безготівкових розрахунків, що визначає пріоритети банківської інноваційної діяльності. Головною проблемою вітчизняної безготівкової комерції є неможливість здійснення банками оперативних дешевих платежів. Успішне вирішення цієї проблеми, на наш погляд,

полягає в переході українських банків до масового використання систем дистанційного банківського обслуговування і вдосконалення цінової політики, яка була б спрямована на врахування розміру платежів, щоб клієнтам було доцільно здійснювати розрахунки в нижньому ціновому діапазоні.

9. Встановлено, що впродовж найближчих років послуги дистанційного банківського обслуговування будуть оптимізуватися «під клієнта» та популяризуватися, банки будуть активніше використовувати нові канали продажу своїх послуг. ДБО буде розвиватися в напрямку системності і послуги банки будуть надавати на основі багатоканального дистанційного обслуговування. Поряд з різноманітністю каналів надання віддалених послуг, клієнтам варто очікувати поліпшення якості цих послуг і підвищення їхньої функціональності.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування у найближчому майбутньому буде здійснюватися у напрямку телефонних послуг на базі Android та iOS. Одним із перспективних рішень розвитку ДБО є NFC-технології, а також можливості безконтактних платежів. Перевагою їхнього застосування є можливість використання пристроїв, що підтримують NFC, для різних цілей, оскільки такі пристрої можуть взаємодіяти не лише з існуючими смарткартами і зчитувачами даного стандарту, але й з іншими пристроями, що підтримують NFC.

10. Пріоритет розвитку ДБО в Україні визначив НБУ, затвердивши Комплексну програму розвитку фінансового сектору України до 2020 року, одним із напрямів якої є забезпечення подальшого розвитку безготівкових розрахунків, інфраструктури фінансового ринку та оверсайту (проект А9 Cashless economy) за рахунок розбудови платіжної інфраструктури та поступового зниження частки готівкового обігу на користь безготівкового. Переведення української економіки в безготівкову може стати загальнонаціональним проектом, спрямованим на досягнення європейських стандартів життя, одним із драйверів якісних перетворень у країні. Стимулом цього стане розвиток якісних послуг ДБО.

Регулятор продовжує працювати над розвитком системи дистанційної ідентифікації громадян та юридичних осіб BankID, запровадженням міжнародних стандартів платежів IBAN, розвитком безготівкового обслуговування в торговельних мережах.

Результати магістерської роботи доцільно використовувати для вдосконалення якості дистанційного банківського обслуговування з метою підвищення конкурентоспроможності вітчизняних банків та залучення внутрішніх і зовнішніх ресурсів у національну економіку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України [Текст] / О. М. Авраменко // Економіка: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2010. – С. 707–712.
2. Адамик Б. П. Інформаційні технології у банківській сфері: навч. посіб. [Текст] / Б. П. Адамик, І. С. Литвин, В. О. Ткачук. – К.: Знання, 2008. – 351 с.
3. Анан'єв О. М. Інформаційні системи і технології в комерційній діяльності [Текст] : підруч. / О. М. Анан'єв, В. М. Білик, Я. А. Гончарук. – Львів: Новий світ-2000, 2006. – 584 с.
4. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
5. Банковские информационные системы: внутренний и внешний аспекты [Текст] : учебник / Ю. В. Амириди, А. В. Ашкинадзе, К. А. Варов; под ред. В. В. Дика. – М. : Маркет ДС, 2010. – 816 с.
6. Баранов А. М., Коротаева Н. В. Недостатки и преимущества дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А. М. Баранов, Н. В. Коротаева // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 5(051). – С. 35-39.
7. Брижко В., Базанов Ю., Швець М. Електронний банкінг у контексті захисту персональних даних [Текст] : наук. Видання / В. Брижко, Ю. Базанов, М. Швець; за ред. М. Швеця. – К.: НДЦПІ АПрН України, 2008 р. – 141 с.
8. Бритченко І. Г. Виртуальные банки и их связь с реальной банковской системой [Текст] / І. Г. Бритченко // Наука. Релігія. Суспільство. – 2001. – № 2. – С. 3-10.

9. Вахнюк С. В. Пріоритетні інноваційні технології банківської діяльності на сучасному етапі розвитку українського ринку фінансових послуг [Текст] / Механізм регулювання економіки. – 2005. – № 2. – С. 118-126. ,
10. Виклик Інтернет-банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>.
11. Вітренко-Хрустальова Т. М. Напрямки вдосконалення механізму державного регулювання інноваційного розвитку економіки України [Текст] / Т. М. Вітренко-Хрустальова // Теорія та практика державного управління. – 2013. – № 3 (42). – С. 195-202.
12. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Текст] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://archi-ve.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum./VDie/2011_1/files/47.pdf.
13. Горобець В. Розвиток банківських послуг [Текст] / В. Горобець. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.uabankir.com/info=ecommerce/ebanking>.
14. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.
15. Дзюблюк О. В., Корнеєв В. В., Міщенко В. І. [та ін.] Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності [Текст] : колективна монографія / За ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : ФОП Осадца Ю. В., 2017. – 298 с.
16. Дзюблюк, О. Розвиток банківської системи в умовах інтеграції економіки України у світове господарство і лібералізації міжнародного руху капіталу / Олександр Дзюблюк, Любов Прийдун // Світ фінансів. – 2008. – № 2. – С. 8-20.

17. Дяченко О. Дистанційне банківське обслуговування повинно бути оперативним, ефективним і безпечним [Текст] / Оксана Дяченко // Національний Банківський Журнал. – 2011. – №9 (88). – С. 54.
18. Захарченко О. М. Банківське обслуговування в мережі Інтернет [Текст] / О. М. Захарченко // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка. – 2011. – № 22. – С. 74-78.
19. Інтернет-банкінг для частных лиц [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking
20. Інтернет-проекти зруйнують банківський бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://invest-expert.info/articles.php?article_id=12.
21. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=32802659
22. Корнилова Е. Ю. Новый банковский продукт: понятие, виды, классификация [Текст] / Е. Ю. Корнилова // Креативная экономика. – 2013. – Том 7. – № 8. – С. 97-108.
23. Короткий курс лекцій з дисципліни «Інформаційні системи і технології в економіці і управлінні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://studme.com.ua/158407208766/informatika/informatsionnye_sistemy_i_tehnologii_v_ekonomike_i_upravlenii.htm
24. Коцовська Р. Р. Банківські операції [Текст] : навч. посіб. / Р. Р. Коцовська, О. П. Павлишин, Л. М. Хміль. – Київ.: УБС НБУ: Знання, 2010. – 390 с.
25. Кравець В. Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків [Текст] / В. Т. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2009. – № 11. – С. 21-23.
26. Кузнецова О. Б. Расчет экономической эффективности от внедрения ИТ-проектов. Методические указания [Текст] / О. Б. Кузнецова. – Мурманск. – 2012. – 31 с.
27. Кузьменко А. Интернет-банкінг: смена ориентиров или второе дыхание? [Текст] / А. Кузьменко. – Москва: Бизнес Online. – 2007. – №10. – С. 6.

28. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури [Текст] / О. А. Кулініч // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. – Вип. 2 (14). – С. 421–429.
29. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян [Текст] / В. Лейбов // Фінансовий ринок України. – 2014. – № 6. – С. 51-52.
30. Лемешинский С. Н. Проблемы оценки эффективности внедрения дистанционного банкинга [Текст] / С. Н. Лемешинский. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://docplayer.ru/41590541-Problemy-ocenki-effektivnosti-vnedreniya-distancionnogo-bankinga.html>
31. Масленченков Ю. С. Технология и организация работы банка: Теория и практика [Текст] / Ю. С. Масленчиков. – М.: ДеКА, 1998. – 432 с.
32. Меджибовська Н. Банківські послуги та Інтернет [Текст] / Н. Меджибовська // Банківська справа. – 2001. – № 5. – С. 41-43.
33. Менеджмент организации [Текст] / : учеб. пособие / З. П. Румянцева, Н. А. Саломатин, Р. З. Акбердин и др. – М. : ИНФРА-М, 1995. – 432 с.
34. Метлушко О. В. Новітні банківські продукти і технології [Текст] : навч. посіб. / О. В. Метлушко. – Тернопіль : Вектор, 2016. – 172 с.
35. Метлушко О. В. Оцінка ефективності запровадження дистанційного банківського обслуговування [Текст] / О. В. Метлушко // «Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання» : зб. тез доп. Всеукр. Інтернет-конф. (Тернопіль, 30 лист. 2017). – Тернопіль. – С. 71-73.
36. Михно В. И. Интернет-банкинг: развитие и проблемы регулирования [Текст] / В. И. Михно // Банковское дело. – 2001. – № 11. – С. 35-40.
37. Муравьева А. В. Банковские инновации: факторный и структурный анализ информационных технологий [Текст] / А. В. Муравьева // Банковские услуги. – 2004. – № 9. – С. 2–37.
38. Недостатки ДБО. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bankdbo.ru/nedostatki-dbo>

39. Нікітін А. В. Маркетинг у банку [Текст] : навч. посіб. / А. В. Нікітін, Г. П. Бортніков, А. В. Федорченко. – Київ: КНЕУ, 2006. – 432 с.
40. Ожеван М. А. Інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні [Текст] : зб. аналіт. доп. / М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова. – Київ: НІСД, 2014. – 96 С.
41. Офіційний сайт НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
42. Офіційний сайт Ощадбанк [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
43. Офіційний сайт ПриватБанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://privatbank.ua>
44. Офіційний сайт РайффайзенБанк Аваль [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
45. Платіжними картами користуються вже більше половини українців [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://news.dt.ua/ECONOMICS/platizhnimi_kartami_koristuyutsya_vzhe_bilshe_polovini_ukrayintsiv-100195.html
46. Про банки і банківську діяльність: закон України: прийнятий 04.12.2000 р. № 2121-III / Верховна Рада України. – Офіц. вид. // Відомості Верховної Ради України . – № 5-6. – С. 30
47. Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: інструкція: затверджена Постановою Правління НБУ від 21.01.2004 р. №22 / Національний банк України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>
48. Про електронний цифровий підпис: закон України: прийнятий 22.05.2003 р. № 852-IV/ Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
49. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України: прийнятий 22.05.2003 р. № 851-IV/ Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
50. Про затвердження Правил організації захисту електронних банківських документів з використанням засобів захисту інформації Національного

- банку України: постанова Правління НБУ: прийнята 02.04.2007 р. № 112 від / Національний банк України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0419-07>
51. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України: прийнятий 05.07.1994 р. № 80/94-ВР / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80/94>
52. Про захист прав споживачів: закон України : прийнятий 15.02.2002 р. № 1023-12 / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
53. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: прийнято 31.07.2000 р. № 928/2000 / указ Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/928/2000>
54. Про інноваційну діяльність: закон України: прийнятий 04.07.2002 р. № 40–IV / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/40-15>
55. Про інформацію: закон України: прийнятий 02.10.1992 р. № 2657-XII / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
56. Про науково-технічну інформацію: закон України: прийнятий 25.06.1993 р. № 3322-XII / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/annot/3322-12>
57. Про Національну програму інформатизації: закон України: прийнятий 04.02.98 р. №74/98-ВР / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98>
58. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: закон України: прийнятий 05.04.2001 р. № 2346-III / Верховна Рада України

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
59. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні: Закон України: прийнятий 08.09.2011 р. № N 3715-VI / Верховна Рада України – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3715-17>
60. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: закон України: прийнятий 12.07.2001 р. №2663 / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
61. Рудан, В. Я. Теоретичне обґрунтування сутності банку / В. Я. Рудан // Наука молода : зб. наук. праць молод. вчених Терноп. нац. екон. ун-ту. – Тернопіль, 2014. – Вип. 21. – С. 206-220.
62. Степаненко В. А. Дистанционные банковские услуги на украинском рынке [Текст] / В. А. Степаненко // Сети и бизнес. – 2005. – № 4 (23). – С. 98–104.
63. Страхарчук А. Я., Страхарчук В. П. Інформаційні системи і технології в банках [Текст] : навч. посібник / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. — К.: УБС НБУ: Знання, 2010. — 515 с.
64. Український Інтернет-банкінг – проблеми та перспективи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uastudent.com/ukrainskyj-internet-banking-problemy-ta-perspektyvy/>
65. Фінанси онлайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vestnik.in.ua/specproject/finansy/4415-fnansi-online.html>
66. Цивільний кодекс України: прийнятий 16.01.2003 року № 435-IV / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1011.38.0>
67. Чумак Н. В. Види дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі [Текст] / Н. В. Чумак // Науковий

- вісник Ужгородського університету : Серія: Економіка. – Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», –2012. – Вип. 3 (37). – С. 102–106
68. Шимкович В. Конкуренція в віртуальному просторі [Текст] / В. Шимкович // Банковская практика за рубежом. – 2002. – № 3. – С.15-20.
69. Юденков Н. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики: учбово-практичний посібник [Текст] / Н. Юденков, И. Сандалов, С. Л. Ермаков. – М.: КНОРУС, 2010. – С. 320.
70. Юрчук Г. Мережа Інтернет – сучасний канал і середовище надання фінансових послуг [Текст] // Вісник Національного банку України. – 2002. – № 7. – С. 52 –58.
71. Юрчук Г. В. Розвиток послуг комерційних банків у мережі Інтернет [Текст] // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. Зб. наук. пр.: Т. 5. – Суми: ВВП «Мрія-1» ЛТД, 2002. – С. 26-30
72. Яким чином банки розвиватимуть цифрові послуги для населення у 2012-2015 роках? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/dumki/yakim_chinom_banki_rozvivatimut_tsifrovi_poslugi_dlya_naselennya_u_2012_2015_rokah.
73. Prostobank.ua. Путеводитель в мире лучших фининсов. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www./internet_banking
74. Mobile Banking Services in Western Europe [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reports.celent.com/reports/mobile-banking-services-western-europe>

ДОДАТКИ