

УДК: 330.15:502.171

DOI: 10.31891/2307-5740-2021-298-5(2)-26

ЧЕРЕП О. Г.

ORCID ID: 0000-0002-3098-0105

e-mail: cherep2508@gmail.com

ХМЕЛЬКОВСЬКА Т. В.

Запорізький національний університет

## ОЦІНКА РОЗВИТКУ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

*Широке впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування стало основною інновацією для банків в усьому світі. Впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу обумовлено розвитком банківської системи під впливом технологічного прогресу та високого рівня конкуренції у сфері банківського обслуговування. Більшість експертів вважає, що Інтернет є одним із найбільш ефективних інструментів просування банківських продуктів, що обумовлено значним поширенням використання Інтернету загалом і активним інтернетпросуванням банків.*

*Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування, цифровізація, банківський сектор, пандемія, цифровий банкінг, мобільний банкінг, банківські послуги.*

OLEKSNDR CHEREP, TETYANA KHMELKOVSKA

Zaporizhia National University

## ASSESSMENT OF THE DEVELOPMENT OF THE FUNCTIONING OF REMOTE BANKING SERVICE IN UKRAINE

*Digital technologies have long affected every field of activity, including the banking sector. They greatly facilitate the work of organizations and are the key to their long-term development. Given that digitalization has long been a trend in the banking sector, it was last year that all the "players" were able to truly appreciate the real benefits of the new customer service format.*

*Ukrainian digital banking could have developed in the shadow of classic banking for a long time, but the global pandemic COVID-19 changed all plans and became a kind of driver for the accelerated digital transformation of the banking business.*

*Successful economic development of the state is impossible without a well-developed banking system, the state of which is influenced by both the domestic economic and political situation and changes in the world banking system. These changes are the result of deep macroeconomic processes in the world economy (integration, liberalization, sharp scientific and technological rise) and they affect all banks, regardless of their level of development. One of the main features of the modern domestic banking system is the rapid development of computer and telecommunications technologies, the introduction of network devices, which reduces information processing time, allows comprehensive automation, develop mechanisms for remote customer service and offer a new range of services. In addition, the rationalization of the payment system in the country requires a significant reduction in cash transactions in favor of non-cash payments.*

*The widespread introduction of remote banking technologies has become a major innovation for banks around the world. The introduction of Internet banking and mobile banking is due to the development of the banking system under the influence of technological progress and a high level of competition in the field of banking services. Most experts believe that the Internet is one of the most effective tools for promoting banking products, due to the significant spread of Internet use in general and the active promotion of banks in the Internet.*

*Key words: remote banking service, digitalization, banking sector, pandemic, digital banking, mobile banking, banking services.*

### Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Цифрові технології вже давно зачепили будь-яку сферу діяльності, включаючи банківський сектор. Вони значно полегшують роботу організацій та є запорукою їх довгострокового розвитку. Враховуючи те, що цифровізація вже давно стала трендом у банківському секторі, саме в минулому році всі "гравці" змогли по-справжньому оцінити справжні переваги нового формату обслуговування клієнтів.

Український digital-банкінг ще довго міг розвиватися в тіні класичного банкінгу, проте світова пандемія COVID-19 змінила усі плани та стала своєрідним драйвером для прискореної digital трансформації банківського бізнесу.

### Аналіз останніх досліджень та публікацій

Досить великий внесок у дослідження питання впливу пандемії на розвиток банківської сфери у своїх працях здійснили такі сучасні вчені та теоретики, як Т. Бору, Н. Моштеану, А. Фаччія, Л. Кавальєре, С. Бхатія, З. Коржеб, П. Недзьолка, О. Боднар, В. Паламарчук, А. Гаврилов, Ю. Кравчик та інші.

Успішний економічний розвиток держави неможливий без добре розвинутої банківської системи, на стан якої впливає як внутрішня економічна і політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Ці зміни є наслідком глибоких макроекономічних процесів у світовій економіці (інтеграція, лібералізація, різкий науково-технічний підйом) і вони зачіпають всі банки, незалежно від рівня їх 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. Крім того, раціоналізація платіжної системи в країні потребує суттєвого скорочення операцій із готівкою на користь безготівкових розрахунків.

#### Формування цілей статті

Метою дослідження є вивчення процесу дистанційного банківського обслуговування, оцінення його стану та удосконалення організаційної складової дистанційного банківського обслуговування населення.

#### Результати дослідження

Сучасні банки пропонують досить широкий спектр послуг, об'єднаних загальним терміном — дистанційне банківське обслуговування. Перевагою саме такого обслуговування виступає надання послуг клієнту засобами телекомунікацій без його безпосереднього візиту в банк. Впроваджуючи і розвиваючи дистанційне банківське обслуговування, банк підвищує рівень ефективності своєї діяльності і отримує додаткові вигоди для бізнесу за рахунок продажу банківських продуктів та залучення нових клієнтів, а клієнт отримує банківські послуги швидко (деколи миттєво) та якісно.

Основним атрибутом для здійснення дистанційного банківського обслуговування став цифровий банкінг (або інтернет-банкінг). Під поняттям цифровий банкінг слід розуміти надання клієнтам певного банку цифрової системи, за допомогою якої вони зможуть здійснювати різні фінансові операції. Цифровий банкінг у свою чергу поділяється на чотири види (рис. 1).



Рис 1. Види цифрового банкінгу

Джерело: розроблено автором на основі [1]

Основною його перевагою і, власне те, для чого створюються банківські онлайн-сервіси, є економія часу. Більшість банків дозволяють оплатити онлайн комунальні послуги, штрафи, навчання, квитки на транспорт, а також поповнити мобільний, зробити карткові перекази, в тому числі, на власний депозитний рахунок. В онлайні такі операції займають кілька хвилин, тоді як вирішення цих питань безпосередньо у відділеннях забирало би по кілька годин як у клієнта, так і у менеджерів банку.

Про те що таке цифровий банкінг, вже давно знають чи не усі користувачі банківських послуг у світі. Однак в Україні це поняття стало широко використовуватися лише протягом останніх декілька років. Український банкінг ще довго міг би розвиватися під класичною схемою, проте пандемія COVID-19 повністю змінила уявлення про цифровізацію банківської сфери.

Пандемія COVID-19 з'явилась раптово та здійснила вплив чи не на кожен сферу бізнесу та економіки. Проте, незважаючи на безліч негативних наслідків, вона також спричинила і позитивні зміни. Дослідження "COVID-19. Життєстійкі" консалтингової групи One Philosophy показало, що пандемія стала каталізатором для запуску нових продуктів чи послуг 71% організацій, а 55% залучили нових партнерів для створення спільних ініціатив [3].

Досить велика частка клієнтів, які раніше навіть не задумувалися над тим, щоб користуватися послугами онлайн, були змушені перейти в онлайн під впливом пандемії. Тому, як бачимо, обидві сторони опинилися у безвихідному становищі — банківський сектор потребував прискорення процесу цифровізації.

Під час кризи змінюються звички споживачів, так як весь бізнес переходить на цифрові канали — і це один із головних ризиків для банків, у яких не було часу на поступову цифрову трансформацію: вони повинні були негайно міняти свої продукти і послуги. Завдання цифровізації виявилось простим лише для тих банків, які вже давно ввели у свою роботу цифровий банкінг. Однак із 75 банків в Україні, лише менше половини провели цифровізацію своїх банківських послуг у режим онлайн до початку пандемії. Під впливом карантинних обмежень свої інтернет-банкінги запустили (або здійснили повний ребрендинг додатків) такі банківські установи, як Креді Агріколь, Альфа-Банк Україна, Кредобанк, Правекс Банк, Банк Південний, Укргазбанк та інші [2].

Смартфонізація населення з кожним роком зростає, і саме смартфони стали основним гаджетом для доступу в інтернет: на них припало 53,3% всіх веб-запитів, про що свідчать дослідження міжнародних компаній We Are Social і Hootsuite. Так, мобільні додатки банків стали найбільш популярним засобом

доступу до онлайн-банкінгу. Дослідження показали, що у зв'язку з початком пандемії мобільний банківський трафік зріс на 85% у квітні 2021 року, а нові цифрові реєстрації зросли на 200%. Серед цифрових банків українських банків лідерами по кількості користувачів стали Приват24 від Приватбанку (12 млн), Ошад24/7 від Ошадбанку (4 млн) та проєкт Monobank від Universal Bank (3 млн). Рейтинг українських банків за кількістю пошукових запитів у пошуку Google за підсумками 2021 року зображено на рис. 2. У 2021 році найпопулярнішим серед українців банком став державний ПриватБанк.

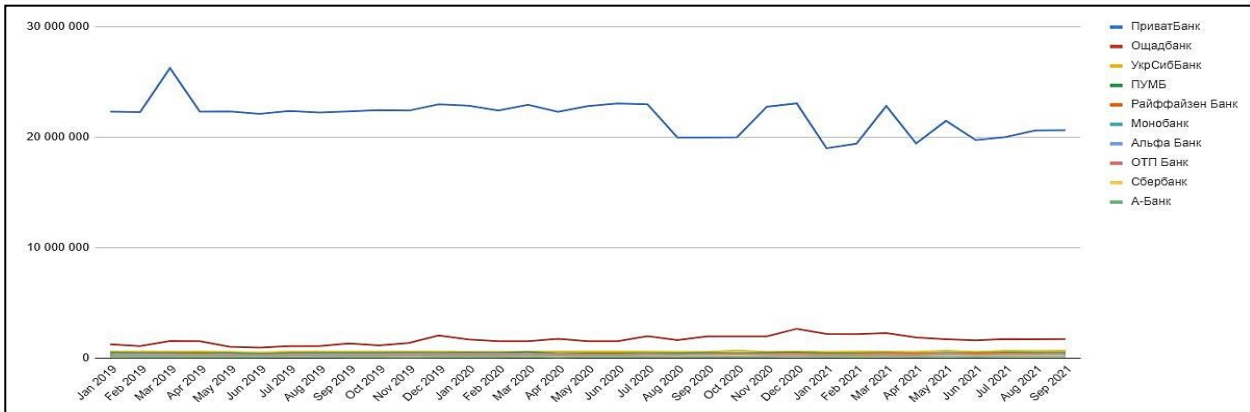


Рис. 2. Рейтинг українських банків за кількістю пошукових запитів у пошуку Google

Джерело: розроблено автором на основі [2]

Варто зазначити, що інтернет-банкінг Приват24 вже більше, ніж 5 років вважається найуспішнішим та найкращим цифровим банкінгом в Україні, отримавши такі престижні нагороди, як FinAwards, PSM Awards та "Українська народна премія" в категоріях "Найкращий інтернет-банк України" та "Інтернет-банк року". У 2020 році додаток отримав нагороду "Найкращий український цифровий банк" на світовій премії Global Finance World's Best Digital Banks 2020, а сам Приватбанк вперше серед банківських установ України увійшов у топ - 500 найкращих банків світу. Лише за минулий рік банк отримав більше 1 мільйона нових користувачів, що свідчить про те, що завдяки багаторічному досвіду у діджиталізації, хорошій репутації і визнанні у суспільстві банк активно обирали нові користувачі.

Що стосується суспільства, то загальносвітова тенденція зачепила також і українців, які з початком карантинних обмежень масово перейшли в онлайн. Саме з цього часу цифровий попит перевершив фізичний. Досить значна частка попиту припала на процедуру перевірки балансу — до початку пандемії середньостатистичний користувач перевіряв свій банківський рахунок один раз на тиждень, а після початку по декілька разів на день [4].

У зв'язку із цифровізацією, з кожним роком потреба у відділеннях стає все меншою, а внаслідок пандемії через ще більш різке падіння попиту на банківські фінансові послуги у відділеннях банки на деякий час закрили більше 25% офісів, а решта відділень продовжили працювати, проте зі скороченим графіком та дотримуючись усіх правил безпеки. В останні роки клієнти справді стали рідше відвідувати офіси банків. Проте, за даними опитування (рис. 2.3), проведеним науковим інститутом Cargeini, п'ята частина споживачів до пандемії часто відвідувала відділення, і стільки ж респондентів заявили, що продовжать ходити в офіси після пандемії. Однак більша частина клієнтів заявляють, що планують частіше взаємодіяти з банком віддалено: за допомогою інтернет і мобільних додатків, а також через чат-боти.

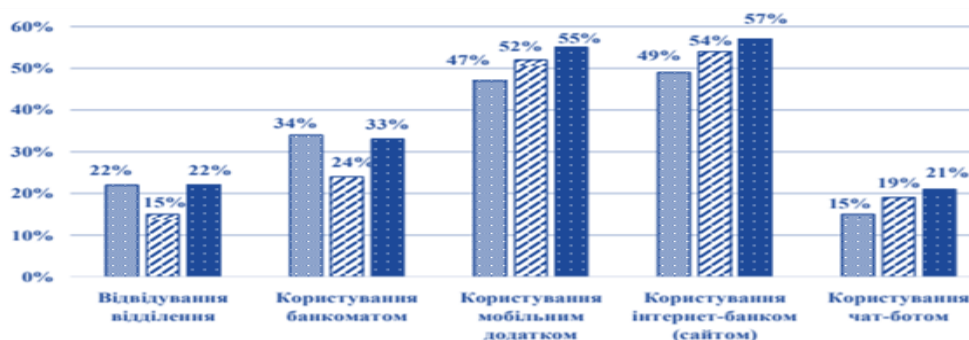


Рис. 3. Частка клієнтів, що використовують різні канали банківського обслуговування до, під час та після пандемії

Джерело: розроблено автором на основі [4]

Оскільки рівень цифровізації в Україні набагато нижчий, ніж в інших країнах Європи, все ж запит на цифровізацію банківських послуг у нашій державі є одним із найвищих. Це свідчить про те, що українці

готові на зміни і прагнуть використовувати сучасні технології. Опитування, яке провела компанія Mastercard, зафіксувало, що українці проявляють підвищену цікавість до навчання цифровим технологіям: 59% опитаних зазначили, що займаються освоєнням онлайн-банкінгу.

Зазвичай під час криз свої позиції зміцнюють лише великі банки з надійною репутацією, але цього разу все склалось по-іншому. Пандемія спонукала багатьох людей відкривати рахунки в більш доступних банках з максимальною діджиталізацією і зручностями дистанційної взаємодії з рахунками. Як з'ясували аналітики Cargemini, 36% споживачів фінансових послуг задумалися про зміну свого банку або сервісу під час карантину. Це свідчить про те, що досить велику частку людей на час пандемії в першу чергу цікавило саме те, чи зможе їх банк якісно надавати свої послуги в режимі онлайн. Більш того, багато банків також зайнялися навчанням клієнтів для повного переходу в онлайн-середовище.

Варто також відзначити той факт, що люди стали використовувати онлайн-банкінг для найбільш поширених операцій, таких як покупка продуктів і побутової техніки. Згідно з дослідженнями Cargemini, 46% опитаних респондентів заявили, що в найближчий час планують частіше платити онлайн, а не готівкою. Відмовлятися від готівки зараз почали в тому числі клієнти старшого віку: за даними цього ж дослідження у 2019 році тільки 12% клієнтів старше 54 років використовували для платежів безконтактні картки або програми для смартфонів на кшталт Apple Pay чи Google Pay. Зараз 37% клієнтів у віці 61—65 років говорять, що стали частіше платити онлайн, і стільки ж респондентів планують частіше користуватися онлайн-сервісами після пандемії. Справа у тому, що такий спосіб є більш зручним, а у період пандемії ще й більш безпечним.

Банки, які не можуть використовувати нові технології, такі як штучний інтелект, програють, оскільки споживачі стають більш вимогливими і потребують інноваційних продуктів. Більшість банківських установ не впроваджують інновації через брак коштів - на це вказали 73% опитаних Cargemini банків. Більше половини - 57% - скаржаться на відсутність гнучкості в управлінні проектами, і приблизно стільки ж - 56% - не можуть знайти час.

Оскільки банківська сфера не стоїть на місці, а постійно потребує удосконалень, було розроблено основні перспективи та тенденції, які матимуть найбільший вплив на цифровий банкінг у найближчому майбутньому [1].

1. Створення цифрових банків. Це банки, у яких немає відділень і послугами яких фізична особа може користуватись у будь-якому місці, де у неї буде доступ до Інтернету. Яскравим прикладом цифрового банку є революційний проєкт Monobank від Universal Bank, який завоював прихильність вже більше 3 млн українців.

2. Застосування біометричної безпеки. Задля забезпечення необхідної безпеки банківських даних, більшість банків повинні надавати клієнтам можливість захисту інформації у додатках за допомогою сканерів відбитків пальців, сканування обличчя тощо, які вважаються більш надійними, ніж звичайні паролі, і є чи не у кожному сучасному смартфоні.

3. Здійснення транзакцій без карток. Оскільки тенденція використання карток щороку знижується, банкам варто закликати своїх клієнтів до переходу на безконтактні способи оплати за допомогою смартфона та технологій Apple Pay та Google Pay.

4. Співпраця з відомими компаніями. На сьогодні активна співпраця компаній у сфері бізнесу зарекомендувала себе як досить успішний механізм популяризації банків. Створюючи співпрацю з відомими брендами (продукти, одяг, електроніка тощо), банки можуть надавати своїм клієнтам персональні знижки на продукцію, накопичення бонусів або кешбеки, які можна відслідковувати у мобільному додатку.

5. Дизайн має значення. Оскільки цифрові технології активно розвиваються, а споживачі стають більш вимогливими у своїх смаках, банкам варто приділяти велику увагу дизайну та зручності під час розробки власних цифрових банків, адже клієнт навряд чи буде користуватись незручним банківським інтерфейсом. Стильний, легкий та мінімалістичний мобільний банкінг - це тренд найближчого майбутнього.

#### **Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі**

Отже, основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телебанкінгу тощо. Онлайн технології дозволяють значно зекономити для банку фінансові ресурси за рахунок значного зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщення, зменшення кількості персоналу, а відповідно зменшення витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи. Важливим аспектом у обслуговуванні клієнта є поєднання дистанційного обслуговування та традиційного, так як традиційне не дає такого спектру послуг, як віддалене, а у віддалене обслуговуванні не дозволяє зробити усі необхідні послуги для клієнта і передбачає, появу у банку.

Основними перевагами використання дистанційного банківського обслуговування є зручність, простота, змога користуватись послугами у будь-який час у будь-якому місці. Основними недоліками можна назвати: недостатня захищеність операцій через дистанційні канали обслуговування, незахищеність від несанкціонованого втручання, немає чіткого регулювання нормативноправового регулювання між банком і клієнтом, обов'язково дистанційне обслуговування проводиться через засоби доступу – банкомати, телефон чи комп'ютер.

**Література**

1. Напрямки та принципи розвитку державних банків до 2025 р. URL: <https://eimg.pravda.com/>.
2. Кількість банків в Україні по 2021 р. Офіційний сайт. URL: <https://index.minfin.com.ua/>.
3. COVID-19. Життєстійкі. Перше в Україні дослідження життєстійкості організацій. One Philosophy. 2021. URL: <https://resilience.one-philosophy.com/>.
4. Аврамчук Л.А., Заквацький А.П. Вплив пандемії на стан банківського кредитування в Україні. Scientific collection Interconf. 2021. № 47: URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php>
5. Банківська система: навчальний посібник / [Ситник Н.С., Стасишин А.В., Блащук-Девяткіна Н.З., Петик Л.О.] ; за заг. ред. Н. С. Ситник.- Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020.
6. Кравчик Ю. В., Поліщук В. В. Концептуально-стратегічний підхід до державного регулювання міграційних процесів. Вісник Хмельницького національного університету. Серія: економічні науки. – 2021. №3. С. 154-157

**References**

1. Napriamky ta pryntsypy rozvytku derzhavnykh bankiv do 2025 r. URL: <https://eimg.pravda.com/>.
2. Kilkist bankiv v Ukraini po 2021 r. Ofitsiyniy sait. URL: <https://index.minfin.com.ua/>.
3. COVID-19. Zhyttestiiki. Pershe v Ukraini doslidzhennia zhyttestiikosti orhanizatsii. One Philosophy. 2021. URL: <https://resilience.one-philosophy.com/>.
4. Avramchuk L.A., Zakvatskyi A.P. Vplyv pandemii na stan bankivskoho kredyuvannia v Ukraini. Scientific collection Interconf. 2021. № 47: URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php>
5. Bankivska systema: navchalnyi posibnyk / [Sytnyk N.S., Stasyshyn A.V., Blashchuk-Deviatkina N.Z., Petyk L.O.] ; za zah. red. N. S. Sytnyk.- Lviv: LNU imeni Ivana Franka, 2020.
6. Kravchuk Yu. V., Polishchuk V. V. Kontseptualno-stratehichnyi pidkhid do derzhavnogo rehuliuвання mihratsiinykh protsesiv. Herald of Khmelnytskyi National University. Ekonomichni nauky. – 2021. №3. S. 154-157

Надійшла / Paper received : 04.08.2021

Надрукована/Printed : 04.10.2021