

УДК 336.71

*О.М. Захарченко, аспірантка  
Полтавського університету економіки і торгівлі*

## **ДИСТАНЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ СИСТЕМИ “КЛІЄНТ-БАНК”: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ**

*У статті розглядаються сутність, особливості та призначення системи дистанційного банківського обслуговування “клієнт-банк”, визначаються її переваги та недоліки.*

*Ключові слова: банк, банківська послуга, віддалений банкінг, дистанційне банківське обслуговування, домашній банкінг, клієнт, система “клієнт-банк”.*

**Постановка проблеми.** Спосіб дистанційного надання послуг клієнтам у сфері банківського обслуговування перетворився на цілком самостійну форму ведення бізнесу. Технологія дистанційного банківського обслуговування “домашній банкінг” (*home banking*), або “віддалений банкінг” (*remote banking*), що дає змогу клієнту отримувати банківські послуги, не відвідуючи офіс банку, існує вже більше двадцяти років.

Як видно із самої назви, “віддалений банкінг” є формою надання банківських послуг не в банківському офісі при безпосередньому контакті клієнта і банківського службовця, а в офісі клієнта, в його будинку і скрізь, де це допускається системою і зручно для нього.

Технологія “home banking” була розроблена на початку 80-х років ХХ ст., коли банки Західної Європи розпочали активну конкуренцію за залучення нових клієнтів. Датою народження “домашнього банкінгу” вважається 1983 рік, коли будівельне товариство Nottingham Building Society разом з Банком Шотландії та телефонною компанією British Telecom впровадило систему Homelink [2].

Система “home banking” сьогодні – це зручна, оперативна, мобільна та технологічно надійна форма дистанційного банківського обслуговування, яка надає клієнту майже увесь спектр банківських послуг “на дому”. Такі системи успішно функціонують як у зарубіжних банках, так і в банках України. У нашій країні найбільш розповсюдженою системою дистанційного банківського обслуговування є “клієнт-банк”.

Питання щодо сутності системи “клієнт-банк”, її особливостей та призначення, а також механізму роботи містяться у працях таких вітчизняних науковців, як І. Брітченко, О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єрєміна,



І. Красовська, В. Міщенко, А. Нікітін, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко та інших учених-економістів.

**Метою статті** є визначення доцільності та перспектив розвитку системи дистанційного банківського обслуговування “клієнт-банк” в Україні, враховуючи особливості надання комерційними банками даного виду послуг, а також її сильні та слабкі сторони.

**Виклад основного матеріалу.** Впровадження системи “клієнт-банк”, або комп’ютерного банкінгу (PC-banking) в Україні, стало однією з перших вдалих спроб українських банків з поліпшення обслуговування клієнтів та удосконалення власної роботи за допомогою автоматизованих систем. Спеціалісти стверджують, що таку систему банки України почали використовувати на початку 90-х років ХХ ст. Беручи до уваги складні економічні умови того часу, а головне, практично відсутність розвинутого ринку комп’ютерної техніки, система “клієнт-банк” стала своєрідним “проривом” у банківській справі. До речі, відсутність нормативно-правової бази для використання електронного цифрового підпису не стала тоді перешкодою на шляху широкого розповсюдження цієї послуги в нашій країні.

Система “клієнт-банк” є програмно-технічним комплексом, який реалізує доступ клієнта до автоматизованої системи банку за допомогою персонального комп’ютера, здійснюваним за допомогою прямого з’єднання з банківською мережею з використанням модему. Наявність такої системи дає змогу клієнту, не виходячи з офісу, відправити до банку платіжне доручення, оперативно отримати інформацію щодо проходження платежу, стану поточного рахунку, а також документів, проведених за рахунком у будь-який момент часу.

Отже, основною функцією системи “клієнт-банк” є надання можливості клієнту – юридичній особі, наприклад підприємству, здійснювати платежі зі свого поточного рахунку в банку з власного офісу, не відвідуючи банківської установи. Це важливо насамперед для підприємств, які територіально знаходяться далеко від банку, та для тих, хто здійснює багато оперативних платежів.

Крім того, система “клієнт-банк” має ряд інших можливостей, які, зокрема, дозволяють:

- проводити платежі зі свого рахунку в банку, не відвідуючи банківської установи, з робочого місця в офісі, обладнаного персональним комп’ютером із встановленим необхідним програмним забезпеченням;
- відстежувати наявні грошові кошти на поточному рахунку та контролювати їх рух;



- отримувати виписки з поточного рахунку, а також дані щоденних офіційних курсів НБУ;
- вести довідник своїх контрагентів за платежами та довідник призначення платежу, що дозволяє швидше формувати платіжні документи. Зникає необхідність заносити інформацію до кожного документа – готовий шаблон переноситься до платіжного документа з довідників;
- робити архівні копії оброблених документів та переглядати документи з архіву;
- обмінюватися з банком нерегламентованими повідомленнями та завантажувати файли, передані банком, а також передавати власні файли;
- отримувати від обслуговуючого банку повідомлення про нові банківські послуги, поточні відсоткові ставки за кредитами та депозитами, а також іншу інформацію.

Клієнт також може звернутися до банку у будь-який момент часу, що забезпечує динамічність обміну інформацією між клієнтом і банком. За спостереженнями спеціалістів, активне підприємство звертається в банк до 15 разів протягом операційного дня, на що витрачається до трьох годин робочого часу [3]. Отже, система “клієнт-банк” дозволяє зекономити як час клієнта, так і його гроші. Крім того, використання системи “клієнт-банк” дозволяє певною мірою абстрагуватися від чинника територіальної близькості при виборі банку. Замість цього увагу можна зосередити на більш важливих параметрах банківських установ, таких як надійність, прибутковність, наявність послуг, які цікавлять, їх якість, вартість та ін.

Безперечно, головною перевагою системи “клієнт-банк” є те, що вона дозволяє клієнту здійснювати розрахункові операції та контролювати стан рахунку зі свого офісу [1]. Але слід зазначити, що це не єдина перевага системи “клієнт-банк”. Загалом можна виділити такі переваги [4]:

1. Зручність. Забезпечує автоматизовану підготовку таких документів, як платіжне доручення, меморіальний ордер, заявка на переказ валюти та інших документів. Шаблони для введення електронних документів використовуються згідно з типовими стандартами, які діють в Україні і максимально наближені до паперових. Як і паперові, електронні платіжні документи, що відправлені до банку, підписують посадові особи підприємства, але замість звичайного використовують електронний цифровий підпис.



2. **Оперативність.** При використанні системи “клієнт-банк” збільшується швидкість проходження платежів. Висока оперативність зумовлена тим, що платіжне доручення в електронному вигляді готується один раз, і це робить не операціоніст банку, а працівник підприємства. Крім того, не потрібно готувати первинні платіжні документи на паперових носіях. Замість них раз на тиждень готується реєстр електронних документів, внаслідок чого відпадає необхідність щоденно відвідувати банк для проведення безготівкових платежів, що, у свою чергу, економить час та гроші.

3. **Мобільність.** Система “клієнт-банк” дозволяє контактувати з банком без обмежень у часі, оскільки технічні можливості більшості програмних комплексів дозволяють цілодобово відправляти документи до банку та переглядати отримані звіди.

4. **Безпека.** Засоби захисту інформації в системі “клієнт-банк” при коректному їх використанні гарантують надійний захист від несанкціонованого доступу та модифікації інформації.

Однак поряд з очевидними перевагами система “клієнт-банк” має і певні недоліки. Основним недоліком є те, що переказ коштів з використанням даної системи потребує постійної присутності керівних осіб – директора та головного бухгалтера, які наділені правом першого та другого підпису. Інакше керівники підприємства мусять відкрити електронний підпис іншим особам, що збільшує небезпеку несанкціонованого використання коштів на поточному рахунку.

Крім цього, можуть виникнути помилки при перенесенні інформації з системи “клієнт-банк” до автоматизованої банківської системи банку (АБС), якщо ці системи створювалися різними розробниками. Тож доречним було б визначити, наскільки сумісними є програмний комплекс “клієнт-банк” і АБС, що використовується в банку.

Також висока ціна розробки і впровадження системи “клієнт-банк” робить її неефективною для невеликих банків, а необхідність завантаження й оплати спеціального програмного забезпечення обмежує коло потенційних клієнтів.

Відповідь на питання, чи варто впроваджувати систему “клієнт-банк”, банк може отримати, розглянувши приведені нижче переваги та недоліки такого впровадження для себе та своїх клієнтів (табл. 1, 2).

Звичайно, залежно від конкретної реалізації системи “клієнт-банк”, перелічені вище “плюси” і “мінуси” можуть бути як доповнені, так і скорочені, і очевидно, що саме від неї значною мірою залежить, чи виправдає система первинні витрати.



Таблиця 1

**Переваги та недоліки впровадження системи “клієнт-банк”  
для банку [4]**

Переваги	Недоліки
Економить час операціоністів на приймання та обробку документів клієнтів	Потребує витрат на придбання або створення системи, її впровадження та навчання співробітників банку
Дозволяє уніфікувати роботу з документами клієнтів та забезпечує їх різною довідковою інформацією	Потребує витрат на обслуговування (у тому числі й каналів зв'язку з високою пропускнуною спроможністю при обслуговуванні великої кількості клієнтів)
Є потужним фактором у конкурентній боротьбі за клієнтів	–
Дозволяє отримувати додаткові кошти у вигляді плати за використання системи клієнтами	–

Таблиця 2

**Переваги та недоліки впровадження системи “клієнт-банк”  
для клієнта [4]**

Переваги	Недоліки
Дозволяє працювати зі своїми рахунками, не виходячи з офісу	Іноді потребує додаткового обладнання та більш високої кваліфікації користувачів комп'ютера
Забезпечує більш повний захист інформації про рахунки порівняно з факсом або телефоном	Часто потребує деякого часу для перекваліфікації співробітників для роботи з електронними документами
Дозволяє отримувати різноманітну довідкову інформацію з банку в єдиному зв'язаному вигляді	Як правило, банки стягують плату за користування такою системою
Дозволяє клієнту обирати банк, не звертаючи особливої уваги на територіальне розміщення	–

Для подолання недоліків або їх мінімізації нижче наводимо деякі критерії, на які варто звернути увагу при виборі системи “клієнт-банк”:

1. Операційна система, що встановлена на комп'ютері клієнта. Якщо програма та операційна система виявляться несумісними, це може призвести до незручностей у роботі або навіть неприцездатності



програми. Тому необхідно порадитися з системним адміністратором, чи можна на комп’ютері клієнта використовувати програму, яку пропонує банк, і чи зможе підприємство власними силами налагоджувати, оновлювати та підтримувати працездатність програми.

2. Режим активної роботи системи. Більшість банків довше приймають електронні платежі, ніж паперові платіжні документи. Деякі банки приймають електронні платежі у нормальному режимі до 18 год. Отже, необхідно переконатися, що саме такий час, який пропонує банк, зазначено у договорі. Зайві кілька годин щодня можуть мати суттєве значення.

3. Довідкова інформація. Переважна більшість програм містить повний довідник МФО банків України та звіряє номери рахунків контрагентів з МФО їх банків. Далеко не в усіх програмах є коди класифікації доходів бюджету, які дають можливість їх легко використовувати. Це, у свою чергу, позбавить клієнта від зайвих помилок у сплаті податків, зборів і відрахувань.

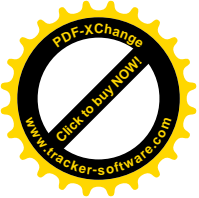
4. Підтримка всіх рахунків. Програми всіх банків дозволяють здійснювати операції лише в національній валюті України – гривні. Проте деякі банки надають можливість отримувати інформацію також про стан додаткових рахунків (овердрафти, кредити) та рахунків в іноземних валютах (поточні, розподільчі). Якщо клієнт планує відкривати валютні рахунки, то потрібно поцікавитися у банку стосовно надання такої послуги.

5. Простота та зручність системи. Програма може мати всі перелічені вище переваги, але бути вкрай незручною та громіздкою. Основний критерій для визначення простоти програми – розмір системи меню та кількість вікон, що використовуються для роботи. Чим менший обсяг меню та кількість вікон, тим простіше буде працювати.

6. Тарифи на обслуговування. Різниця в тарифах банків є досить вагомою. У найкращому випадку клієнту доведеться сплачувати за встановлення програми, комісію за здійснення платежів та (можливо) абонентську плату, а все інше отримуватиметься безкоштовно. У гіршому випадку з клієнта вимагатимуть абонентську плату, комісію за проведення платежів, плату за встановлення системи, її перевстановлення, технічний та консультаційний супровід, за виїзд та час роботи спеціаліста, за надання виписок, курсів валют протягом дня і багато інших “дрібничок”.

Оскільки не існує загальноприйнятих стандартів, які регламентують використання систем дистанційного банківського обслуговування, в тому числі і “клієнт-банк”, то їх реалізація суттєво залежить від особливостей роботи банку. Так, вітчизняні банки, серед яких ПриватБанк,





Райффайзен Банк Аваль, Укрсоцбанк, Правекс-Банк, ПУМБ, VAB Банк, Укрексімбанк, Родовід Банк, СЕБ Банк, ОТП Банк, Universal Bank, Імексбанк, банк “Фінанси і кредит” та ін., удосконалили систему “клієнт-банк”, додавши до неї можливість використання мережі Інтернет. При цьому функції системи не змінилися, однак спростилася процедура підключення до системи і зникла необхідність установаження спеціального програмного забезпечення.

**Висновки.** Отже, проаналізувавши позитивні та негативні сторони системи дистанційних банківських послуг “клієнт-банк”, можна зробити висновок, що дана система є доволі зручною для клієнтів при роботі з банком (для підприємств з великою кількістю філій і відділень у різних регіонах система дає можливість контролювати рух коштів в усій мережі) і слугує відмінною платформою для прийняття оперативних рішень. Також система просто життєво необхідна тим підприємствам, що здійснюють велику кількість платежів протягом операційного дня. І хоча система “клієнт-банк” має певні недоліки, все ж таки вона є надзвичайно зручною послугою для клієнтів, що активно займаються бізнесом і не потребують від банку додаткових послуг.

#### *Список літератури*

1. Красовська, І. Підключення до системи “Клієнт-банк” [Текст] / І. Красовська // “ГоловБух”. – 2007. – № 62(541). – С. 24–27.
2. Нікітін, А. В. Маркетинг у банку [Текст] : навч. посіб. / А. В. Нікітін, Г. П. Бортніков, А. В. Федорченко. – К. : КНЕУ, 2006. – 432 с.
3. Рогащ, І. Ф. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах [Текст] : навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. / І. Ф. Рогащ, М. А. Сендзюк, В. А. Антонюк. – К. : КНЕУ, 2001. – 239 с.
4. Функціонування банківського сектора та кредитної кооперації: теорія і практика [Текст] : монографія / [І. Г. Брітченко, А. О. Пантелеймоненко, С. П. Пращолова та ін.]. – Полтава : РВВ ПУЕТ, 2010. – 152 с.

#### *Summary*

The article studies the essence, peculiarities and purpose of the system of distance banking servicing “customer-bank”, determines its advantages and drawbacks.

Отримано 10.12.2010