

Сумський державний університет
Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»

**ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ
ФІНАНСОВО-КРЕДИТНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ**

МАТЕРІАЛИ

IV Всеукраїнської науково-практичної on-line-конференції
(Суми, 21–22 листопада 2019 року)

У двох частинах

Частина 2



Суми
Сумський державний університет
2019

Бурцев Олександр Геннадійович

студент 6-го курсу

Сумський державний університет

*Науковий керівник : к.е.н., доцент **Кривич Я.М.***

ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ ТА ЙОГО РОЗВИТОК В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

Дистанційний банківський бізнес (ДББ) – це система обслуговування клієнтів поза відділеннями, використовуючи при цьому Інтернет, мобільний зв'язок, відео та інші інновації. Саме за допомогою ДББ банк може скоротити свої витрати на персонал, оренду приміщень та отримати при цьому вищий рівень прибутку.

У 2017 році The Boston Consulting Group провели дослідження, яке показало, що за рахунок меншої вартості утримання клієнта (на 4%), більшого асортименту пропонованих послуг (на 8%) та зниження вартості обслуговування (на 14%) клієнт банку, який обслуговується в режимі онлайн приносить прибуток на 28% більше, ніж той, який використовує традиційну офлайн послугу [4].

Також важливо зазначити, що за підрахунками фахівців Національного банку України відносні розміри накладних витрат банків, що використовують онлайн обслуговування у 2-3 рази нижче, ніж при застосуванні традиційних форм, а обробка веб-транзакцій обходиться в 5 разів дешевше, ніж при проведенні операцій у відділеннях.

На сучасному етапі розвитку найбільш популярним видом ДББ є інтернет-банкінг, оскільки обсяг інтернет-аудиторії постійно збільшується, що спричинено підвищенням доступності мережі Інтернет, зниженням рівня цін на високошвидкісний Інтернет, збільшенням території покриття мережі. Також при використанні системи інтернет-банкінгу рівень витрат значно

скорочується. Основними передумовами використання інтернет-банкінгу є виконання всіх операцій в режимі онлайн, цілодобове функціонування, доступність в будь-якій точці світу, де є можливість підключення до мережі.

Аналізуючи динаміку обсягу інтернет аудиторії у світі протягом 2014-2019 років, варто відмітити, що число інтернет-користувачів, у всьому світі, за останні 5 років збільшилося на 1,9 мільярда або на 75 [1]. Це підтверджує популярність використання інтернет-банкінгу.

Серед найбільш поширеніших послуг дистанційного банкінгу можна визначити такі: перегляд балансу картки; контроль стану погашення кредитів; здійснення платежів за комунальні послуги; оплата мобільного зв'язку, Інтернету та телефонії; розміщення та управління депозитними вкладками; переказ грошових коштів іншому клієнту всередині банку або на інший; переказ коштів на власний рахунок; одержання грошових переказів; покупка залізничних, автобусних та авіаквитків тощо.

За даними Online banking report [3] в США популярним ресурсом дистанційного обслуговування є саме Інтернет-банкінгу. Такі організації як Citicorp, Chase, Bank of America, Wells Fargo користуються дистанційним обслуговуванням за допомогою мережі Інтернет.

Серед українських банків, що активно користуються онлайн обслуговуванням, можна виділити такі: ПАТ «Альфа Банк», ПАТ «Ощадбанк», ПАТ «Приватбанк», ПАТ «Райффайзенн Банк Аваль», ПАТ «ОТР Банк» та інші. Не дивлячись на збільшення обсягу інтернет-аудиторії, послуги онлайн обслуговування пропонує близько 20% українських банків. Більш широкий асортимент дистанційних послуг пропонують близько 10%, а всі інші обмежуються незначним переліком операцій [2].

Насьогодні менеджмент банків України в сфері інновацій менш ефективний у порівнянні із зарубіжними установами. Для вітчизняних банків основним завданням при дистанційному обслуговуванні є вирішення поточних питань, а його якість не відповідає світовим стандартам не задовольняє в цілому загальнонаціональні потреби розвитку БС. Про це свідчить рейтинг

України за індексом мережевої готовності, що показує рівень розвитку інформаційно-комп'ютерних технологій, за яким наша держава займає лише 75-те місце.

Також активно використовуються українськими банками call-центри. Втім, у більшості випадків контакт-центри надають послуги інформаційного характеру, а транзакційна складова залишається на досить низькому рівні.

Отже, подальший розвиток дистанційного банківського бізнесу є запорукою розвитку банківської системи в цілому, виходом на світовий ринок. Саме онлайн-системи дають змогу банку скоротити витрати на оренду та обслуговування приміщень, обладнання, персонал, а також підвищують рівень фінансової грамотності населення. Оскільки обсяг інтернет-аудиторії збільшується важливо сприяти подальшій діджиталізації банківської системи, забезпечувати поступовий перехід на дистанційне обслуговування клієнтів, що зменшить відносні витрати втричі.

Список використаних джерел

1. Internetworldstat [Electronic resource] / The World Bank. – Access: <https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.SECR>.
2. Digital banking report [Electronic resource]. – Access: <https://www.digitalbankingreport.com/>.
3. Кращий інтернет-банкінг — премія FinAwards 2018 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://minfin.com.ua/ua/2018/04/20/33269230>.
4. Online banking [Electronic resource] / The Boston Consulting Group. – Access: <https://www.bcg.com/>.