

~ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ ~

УДК: 336.71

DOI: <https://doi.org/10.32680/2409-9260-2024-10-323-56-61>РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

Гаркуша Ю. О., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри банківської справи, Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна
e-mail: yulyaharkusha@gmail.com
ORCID: 0000-0002-4584-830X

Раков А. Г., студент 43 гр. факультету фінансів та банківської справи, Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна
e-mail: andriyrakov@ukr.net

***Анотація.** У статті досліджено теоретичні та методичні основи дистанційного банківського обслуговування. Зазначено, що дистанційне банківське обслуговування – це сукупність техніко-технологічних і організаційно-правових методів і прийомів надання банками послуг своїм клієнтам на основі розпоряджень, які клієнт передає на відстані (віддаленим способом), тобто без відвідування банку. Визначено, що основними ознаками, дистанційного банківського обслуговування є: оперативність, зручність, доступність, різноманітність та масштабітність. Виділено функції сучасного мобільного застосунку банку: відкриття рахунку онлайн, оформлення кредиту онлайн, відкриття строкового депозиту (вкладу) онлайн, проведення платежів, отримання довідок та виписок за рахунком, обмін валют онлайн та ін. За результатами дослідження запропоновано з метою розвитку та покращення якості фінансових послуг запроваджувати послуги фінансового консалтингу у процесі дистанційного банківського обслуговування.*

***Ключові слова:** банк, ринок банківських послуг, дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг.*

DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING
SERVICES IN MODERN CONDITIONS

Harkusha O. Yuliya, PHD in Economy, Associate professor of the Department of Banking, Odesa National Economic University, Odesa, Ukraine
e-mail: yulyaharkusha@gmail.com
ORCID: 0000-0002-4584-830X

Rakov G. Andrii, student Faculty of Finance and Banking, Odesa National Economic University, Odesa, Ukraine
e-mail: andriyrakov@ukr.net

***Abstract.** The article examines the theoretical and methodical foundations of remote banking services. It is noted that remote banking is a set of technical, technological and organizational and legal methods and techniques of providing services by banks to their clients based on orders that the client transmits at a distance (remotely), that is, without visiting the bank. It was determined that the main characteristics of remote banking services are: efficiency, convenience, accessibility, variety and scale. The functions of a modern mobile bank application are highlighted: opening an account online, processing a loan online, opening a term deposit (deposit) online, making payments, receiving statements and account statements, online currency exchange, etc. It is noted that Internet banking or web banking is a type of remote banking service for customers, which provides access to accounts and account operations at any time and from any computer via the Internet. Based on the results of the study, it is proposed to introduce financial consulting services in the process of remote banking services in order to develop and improve the quality of financial services. This will create the following advantages: Provide a positive experience of cooperation with banks. Financial consulting can help clients understand their financial needs, develop an individualized financial management plan, and receive investment and conservation advice. The financial consulting service will create an opportunity for banks to actively communicate with clients, finding out their needs and providing specific recommendations. This will contribute to the improvement of communication and mutual understanding between the parties, which will help to avoid possible misunderstandings and conflicts. It will help increase the financial literacy of the population. This can be especially important in an environment where a large part of the population*

JEL Classification: E 440; E490, G210

Постановка проблеми. Розвиток інформаційних технологій суттєво вплинув на діяльність банків у сучасний період. Орієнтуючись на технологічні інновації банки корегують стратегії, приділяючи значну увагу дистанційним каналам обслуговування, слідкуючи за змінами споживчих уподобань та очікувань клієнтів. Цифровізація усіх сфер життя, зокрема фінансових відносин, передбачає швидкість, зручність та доступність, що вже є принципами дистанційного банківського обслуговування та важливим фактором у процесі обрання банку. У контексті постійної конкуренції на ринку банківських послуг, важливим є пошук нових шляхів залучення клієнтів. Тому Інтернет-простір стає привабливою платформою для залучення нових споживачів фінансових послуг, які активно користуються технологічними пристроями. Отже, впровадження та розвиток високотехнологічного дистанційного обслуговування нині є важливим фактором розвитку ринку фінансових послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням дистанційного банківського обслуговування присвячено низку наукових праць вітчизняних та зарубіжних науковців і практиків. Зокрема, деяким теоретичним питанням дослідження ринку дистанційних банківських послуг присвячено праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як О. Кучанський, І. Домінова, О. Стороженко, Т. Котуранова, О. Гасій, О. Шеремет, С. Шелудько, В. Коваленко, О. Руда, Р. Сафіна, О. Пацаль, Д. Хьомфрі. Методи оцінки ефективності дистанційного обслуговування розглядали у своїх дослідженнях Г. Карчева, О. Дзоблюк, Н. Ботвіна, Т. Бутурлакiна, М. Гасюк, Н. Островська, О. Іршак, Н. Радіонова, О. Павликівська.

Відокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну увагу з боку науковців та практиків, у дослідженнях недостатньо вивчено роль фінансового консалтингу у розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Метою дослідження є удосконалення теоретичних і методичних основ дистанційного банківського обслуговування клієнтів.

Основний матеріал. З метою покращення якості обслуговування клієнтів банки одні з перших впроваджують новітні технології у свою діяльність. Для віддаленого обслуговування своїх клієнтів, вони створюють нові банківські продукти, пов'язані з використанням новітніх технологій, у такий спосіб підвищуючи свою конкурентоздатність на ринку банківських послуг. Нині у банків немає потреби у великій кількості відділень, адже досвід взаємодії з банком у повному обсязі може досягатися за рахунок розвинених систем дистанційного банківського обслуговування.

Для клієнта це забезпечує доступність та гнучкість при співпраці з банком, так само і для банку такі відносини можуть бути вигідними через: зростання комісійних доходів банку; можливість запропонувати клієнту комплементарний банківський продукт; зниження витрат на забезпечення діяльності відділення, на утримання персоналу; підвищення ефективності діяльності тощо.

Зі швидкими темпами зростання та поширення дистанційних каналів взаємодії, банківським установам необхідно шукати відповідні рішення для обслуговування клієнтів віддалено і розвивати відповідні технології та програмні комплекси. Пов'язано це насамперед зі світовою децентралізацією та глобалізацією, до яких призводять розвиток сучасних мобільних мереж, швидкісного Інтернету і поширення смартфонів та інших мобільних пристроїв.

Дистанційне банківське обслуговування – це сукупність техніко-технологічних і організаційно-правових методів та прийомів надання банками послуг своїм клієнтам на основі розпоряджень, які клієнт передає на відстані (віддаленим способом), тобто без відвідування банку [1, с. 281]. За цих обставин доступ до банківських послуг клієнт може отримати незалежно від місця перебування і майже у будь-який час за наявності девайсу з виходом до мережі Інтернет або з можливістю здійснювати дзвінки та надсилати повідомлення.

Дистанційне банківське обслуговування вигідне для клієнта через його ключові ознаки, а саме: оперативність, зручність, доступність, різноманітність та масштабність (рис. 1). Швидкість або миттєвість надання послуг, доступність цілодобового обслуговування, економічна вигода, різноманітність каналів доступу та можливість масштабування обслуговування створюють зручне та ефективне середовище для клієнтів, що сприяє зростанню популярності дистанційного банківського обслуговування.

Система дистанційного обслуговування клієнтів банку – це багатофункціональний пакет програмного та апаратного забезпечення, який дозволяє клієнтам банку здійснювати різного роду операції, керувати своїми рахунками в режимі «онлайн» та отримувати широкий спектр відповідної фінансової інформації без відвідування банку [3, с. 46].

Наслідком поширення використання дистанційних банківських послуг є зменшення фізичних відділень та скорочення кількості персоналу, проте для належного їх функціонування необхідна якісна програмно-технічна та технологічна база, що може забезпечити безперебійну та безпечну роботу всіх систем.



Рис. 1. Ознаки дистанційного банківського обслуговування

Джерело: складено авторами за матеріалами [2]

Для забезпечення належного дистанційного обслуговування клієнтів банківські установи використовують та впроваджують відповідні системи та технології, взаємодіючи з якими клієнт отримує доступ до послуг банку віддалено: Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, РС-банкінг, WAP-банкінг, телебанкінг, смс-банкінг, а також мережу засобів банківського самообслуговування.

Інтернет-банкінг або веб-банкінг – це вид дистанційного банківського обслуговування клієнтів, засобами якого забезпечується доступ до рахунків та операцій за рахунками у будь-який час та з будь-якого комп'ютера через мережу Інтернет. У банківських установах, які впровадили цей вид дистанційного обслуговування, доступні такі Інтернет-послуги, як перевірка залишків за рахунками та формування виписок, оформлення депозиту, погашення кредиту, купівля автобусних, залізничних та авіаквитків, обмін валюти, будь-які види платежів, поповнення мобільного телефону, переказ коштів, замовлення додаткових платіжних карт, грошові перекази, консультації фахівців банку у режимі on-line тощо [4, с. 59]. Взаємодія через канал веб-банкінг зазвичай відбувається через браузер на сайті самого банку або на окремому відповідному сайті веб-банкінгу.

Мобільний банкінг – це різновид онлайн-банкінгу, який надає доступ до рахунків та банківських операцій за допомогою мобільного додатку, встановленого на смартфон [5]. На телефон або планшет на базі операційних систем IOS або Android встановлюється відповідний застосунок банку, через який клієнт має майже повний доступ до своїх рахунків, операцій за ними та до банківських продуктів і послуг. Для цього необхідне підключення до мережі Інтернет.

Для кожного банку розробляється та сертифікується власний мобільний додаток з унікальним дизайном та набором функцій за побажаннями банку. Нині такий вид remote-банкінгу є найпоширенішим, оскільки більшість населення вже має мобільний пристрій та доступ до Інтернету. Функції сучасного мобільного застосунку банку зображені на рис. 2.

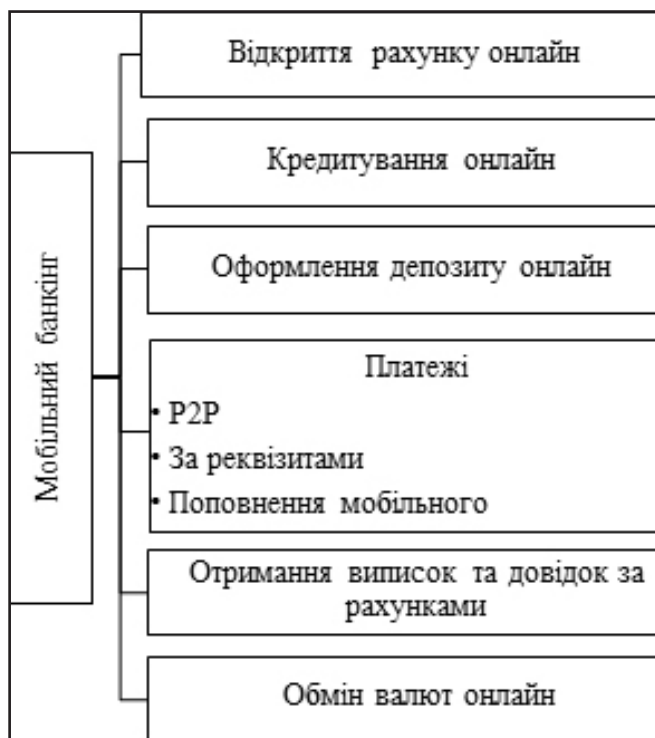


Рис. 2. Функції сучасного мобільного застосунку банку
 Джерело: складено авторами за матеріалами [6]

Досвід останніх років показує, що вагому роль у розвитку віддаленого банківського обслуговування відіграють необанки (віртуальні банки) поява яких пов’язана з розвитком сучасних інформаційних технологій. Ці фінансові установи не мають окремих фізичних відділень і надають свої послуги виключно через Інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Такі комерційні банки, будучи інноваційними за своєю природою, дуже часто стають каталізаторами нових змін у розвитку всієї банківської системи країни, що змушує інші фінансові установи також активно розвиватися та підвищувати якість надання фінансових послуг [7, с. 160]. Банки відповідно адаптуються до змін у потребах інтернет-користувачів та фінтех-ландшафту, розширюючи функціонал та доступність своїх мобільних застосунків.

Інтернет-банкінг та мобільний банкінг у провідних країнах пройшли значний шлях розвитку. USAA Federal Savings Bank одним із перших розробив власний мобільний банківський застосунок, коли концепція мобільного банкінгу ще тільки починала набирати популярності. Ця ініціатива стала одним із визначних кроків у цьому напрямку та вплинула на подальший розвиток всієї галузі, стимулюючи інші банки до впровадження сучасних технологій у своїх послугах. Використання Інтернет-банкінгу у країнах Європейського Союзу у 2023 р. зображено на рис. 3.

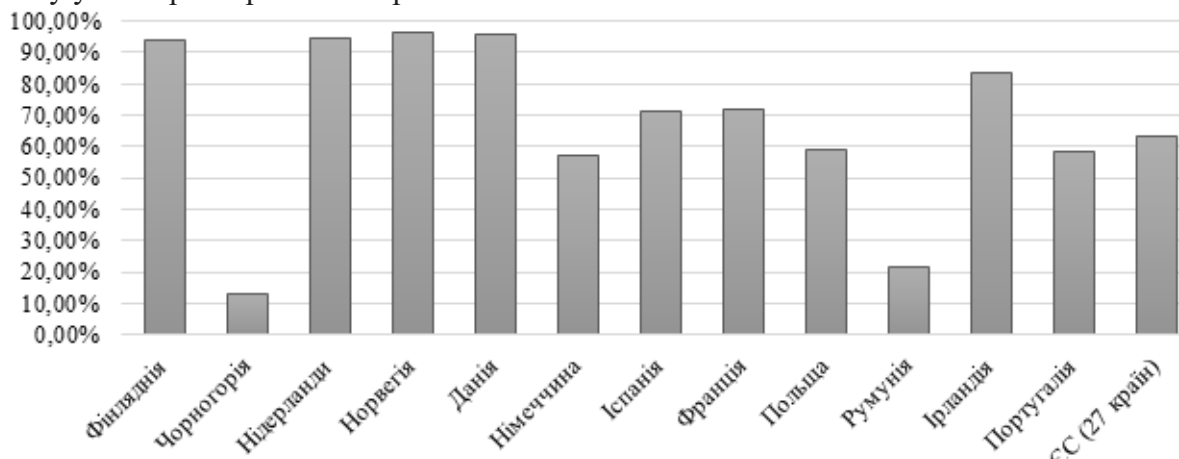


Рис. 3. Використання Інтернет-банкінгу у країнах Європейського Союзу у 2023 р.
 Джерело: складено авторами за матеріалами [8]

З наведеного рис. 3 можна зробити висновки, що найменше Інтернет-банкінгом з представленої вибірки користується населення Чорногорії (13,46%) та Румунії (21,89%). Незважаючи на високі показники доступу до мережі Інтернет та розвинуту цифрову інфраструктуру, науковці невеликі показники використання дистанційних банківських послуг обґрунтовують так: порівняно низький рівень фінансової грамотності населення; недостатній розвиток сфери електронних державних послуг; складнощі впровадження цифрових технологій [9].

Для розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні вітчизняним банкам також слід активно розвивати послуги фінансового консалтингу у цьому напрямку. Банківська установа повинна мати окрему структурну одиницю, яка надаватиме такі послуги, так само, як і служба підтримки банку, що дозволить банку отримати такі переваги:

– Забезпечить позитивний досвід співпраці з банками. Фінансовий консалтинг може допомогти клієнтам зрозуміти їхні фінансові потреби, розробити індивідуальний план фінансового управління та отримати поради щодо інвестицій та заощадження.

– Послуга фінансового консалтингу створить можливість для банків активно спілкуватися з клієнтами, з'ясовуючи їхні потреби та надавати конкретні рекомендації. Це сприятиме покращенню комунікації та взаєморозуміння між сторонами, що допоможе уникнути можливих непорозумінь та конфліктів.

– Сприятиме підвищенню фінансової грамотності населення. Це може бути особливо важливо в умовах, коли значна частина населення має обмежений доступ до фінансових послуг та недостатні знання щодо управління своїми фінансами [10].

Особливо корисними послуги фінансового консалтингу будуть для людей похилого віку та неповнолітніх, оскільки ці групи можуть мати обмежений досвід управління фінансами та не в повному обсязі розуміти особливості фінансових продуктів. Фінансовий консалтинг дозволить їм отримати індивідуальні поради та плани фінансового управління, що відповідають їхнім унікальним потребам та можливостям.

Висновки. Україна активно розвиває дистанційне банківське обслуговування, реагуючи на зростання попиту клієнтів на зручний та ефективний доступ до фінансових послуг. Більшість банків в країні вже впровадили та постійно вдосконалюють свої мобільні додатки та онлайн-платформи, що дозволяють клієнтам здійснювати операції з рахунками, переказувати кошти та керувати своїми фінансами. Розвиток дистанційних банківських послуг є ключем до досягнення світового стандарту, оскільки це дозволяє вітчизняним банкам не лише відповідати потребам сучасного споживача, а й конкурувати на міжнародному ринку фінансових послуг. Забезпечення зручного, ефективного та безпечного доступу до банківських послуг у будь-який час є важливим фактором для залучення та утримання клієнтів, а також для підвищення конкурентоспроможності українських банків на світовій арені.

Список літератури

1. Ларіонова К. Л., Дячук Д. І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. Вісник Хмельницького національного університету. 2021, №6, Том 1. С. 280-287. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2022/01/en-2021-6t1-46.pdf> (дата звернення: 29.05.2024).

2. Домінова І. В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. Економічні науки. 2017. № 24 (2). С. 83-88.

3. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика : збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених / ред. кол.: Н. А. Хрущ, Р. С. Квасницька, І. В. Форкун та ін. (відп. ред. Н. А. Хрущ). Хмельницький : ХНУ, 2021. 190 с.

4. Варцаба В. І., Заславська О. І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла». 2018. 364 с.

5. Офіційний сайт національного проєкту «Дія.Бізнес». URL: <https://business.diia.gov.ua/> (дата звернення: 29.05.2024).

6. Гасій О. В., Скора О. А., Рошко Н. Б. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. Економіка та суспільство. 2024. №59. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3466/3393> (дата звернення: 29.05.2024).

7. Шеремет О., Дубина М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2019. № 2 (18). С. 154-162.

8. Individuals using the internet for internet banking. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> (дата звернення: 29.05.2024).
9. A. El. Ionas, G. Gheorghiu, E. C. Spătariu, I. Munteanu, A. Grigorescu, A. Dănilă (2023). Unraveling Digital Transformation in Banking: Evidence from Romania. *Systems*. (11/534). 28 p.
10. Поліщук Є. А., Дубина П. В., Паплик В. В. Консалтинг як нетрадиційна послуга банків. Фінансові дослідження. 2017. №2(3). URL: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/16421> (дата звернення: 29.05.2024).

References

1. Larionova K. L., Diachuk D. I. (2021). Remote banking: essence and current state of implementation in the banking market of Ukraine. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, (1/6), 280-287. Retrieved from <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2022/01/en-2021-6t1-6.pdf> (accessed 29 May 2024). [In Ukrainian].
2. Dominova I. V. (2017). Features and risks of banking customer service in the minds of the functioning of electronic banking. *Ekonomichni nauky*. (24/2), 83-88. [In Ukrainian].
3. Khrushch N. A. (2021). Financial aspects of the development of the Ukrainian economy: theory, methodology, practice: a collection of scientific works of advanced education and young scientists. Khmelnytsky: KhNU. [In Ukrainian].
4. Vartsaba V. I., Zaslavska O. I. (2018). Modern banking: theory and practice. Uzhgorod: Vidavnytstvo UzhNU "Goverla". [In Ukrainian].
5. Official website of the national project "Diia.Business". Retrieved from <https://business.diia.gov.ua/> (accessed 29 May 2024). [In Ukrainian].
6. Hasii O. V., Skora O. A., Roshko N. B. (2024). Infusing Internet banking and mobile add-ons to make banking services more convenient and accessible for clients in Ukraine. *Ekonomika ta suspilstvo*. (59). (accessed 29 May 2024). [In Ukrainian].
7. Sheremet O., Dubyna M. (2019). Development of e-banking: world and economic development. *Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia*. (2/18), 154-162. [In Ukrainian].
8. Individuals using the internet for internet banking. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> (accessed 29 May 2024).
9. A. El. Ionas, G. Gheorghiu, E. C. Spătariu, I. Munteanu, A. Grigorescu, A. Dănilă (2023). Unraveling Digital Transformation in Banking: Evidence from Romania. *Systems*. (11/534). 28 p.
10. Polishchuk Ye. A., Dubyna P. V., Paplyk V. V. (2017). Consulting is a non-traditional service of banks. *Finansovi doslidzhennia*, (2/3). Retrieved from <http://ir.stu.cn.ua/123456789/16421> (accessed 29 May 2024). [In Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 06.10.2024

Прийнята до публікації 11.10.2024