

УДК 336.71:330

ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ПЕРСПЕКТИВНА СКЛАДОВА СИСТЕМИ ДИСТРИБУЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ

REMOTE SERVICE AS A PROMISSORY COMPONENT OF DISTRIBUTION SYSTEM OF BANK PRODUCTS

Вікторія Григорівна КОСТОГРИЗ

к.е.н., доцент кафедри банківської справи
Черкаського інституту банківської справи
Університету банківської справи НБУ (м. Київ)

E-mail: kostogruz@mail.ru

Victoria G. KOSTOGRYZ

Candidate of Economics, Associate Professor of Banking Department,
Cherkasy Institute of Banking of the University of Banking of
the National Bank of Ukraine (Kyiv)

Олександр Миколайович ОБЧАРУК

начальник управління
дистанційних каналів продажів ВАТ КБ «Інобанк»

E-mail: ovcharuk.aleksandr@gmail.com

Oleksandr M. OVCHARUK

Head of Department of Distant Selling Canals of
Plc Commercial Bank «Irobank»

Анотація. В статті проведено аналіз і систематизацію теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з оцінкою перспектив та особливостей організації дистанційного обслуговування як важливої складової системи дистрибуції банківських продуктів, порівняно з традиційними методами. Визначено основні бар'єри, що гальмують значне використання Інтернет-банкінгу на банківському ринку України та запропоновано основні шляхи їх подолання.

Ключові слова: дистанційне обслуговування, система дистрибуції банківських продуктів, Інтернет-банкінг, онлайн-банкінг, електронний фінансовий супермаркет.

Key words: remote service, distribution system of bank products, Internet-banking, on-line-banking, electronic financial supermarket.

Постановка проблеми. Український фінансовий ринок постійно зазнає якісних та кількісних змін, що полягають в ускладненні його структури і посиленні конкуренції між фінансовими установами. Пройшовши етапи виникнення та становлення, фінансовий сектор України перебуває в стадії жорсткої конкурентної боротьби як з боку українських, так і іноземних фінансових установ. У сучасних умовах кожен з учасників фінансового ринку, зо-

Summary. In this paper it is carried out the analysis and systematization of theoretical and practical aspects of the prospects and features of remote service organization as significant component related to the estimation system of bank products distribution in comparison with traditional methods. Major basic barriers slowing down the considerable Internet-banking use at the bank market of Ukraine are determined and the principal ways of their overcoming are offered.

крема банківські та небанківські установи, перебувають у стані постійної боротьби за клієнта і в пошукові нових способів надання послуг щодо задоволення потреб різних сегментів споживачів фінансових продуктів.

На сьогодні банківська діяльність є однією з найбільш сприятливих сфер для впровадження новітніх інформаційних технологій. Досить велика кількість операцій та завдань, що виникають у

процесі роботи банку, піддаються автоматизації. Швидка обробка потоків інформації є одним із головних чинників, що впливають на прийняття управлінських рішень та на ефективність банківської діяльності загалом. Окрім того, банки мають достатні фінансові можливості для впровадження найсучаснішої техніки. Тому дистанційне банківське обслуговування є тим перспективним та актуальним напрямком дистрибуції банківських продуктів, що потребує додаткового вивчення і подальшого впровадження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

У вітчизняній і зарубіжній науці питання, пов'язані з особливістю функціонування, організації нетрадиційних банківських послуг, з використанням інформаційних технологій присвячені роботі вітчизняних та зарубіжних науковців. У роботах Засадної Х. О. розглянуто питання захисту електронних банківських ресурсів, проаналізовано інформацію, яку містять веб-сторінки банків та компаній-розробників програмного забезпечення для захисту інформації в банківських системах [1]. У роботах Чуб О. О. запропоновано методику визначення прибутковості банківських послуг, які надаються каналами Інтернет [9]. Самородов Б. В. розглядає сутність системної інтеграції та важливість її використання для розвитку ІТ-інфраструктури банку, визначає основні шляхи для забезпечення безперервності головних бізнес-процесів у банку з огляду використання інформаційних технологій [5]. Основним завданням і перспективам автоматизації банківської діяльності, причинами впровадження та шляхам зменшення витрат на створення й утримання автоматизованих банківських систем за рахунок інтеграції окремих апаратно-програмних комплексів присвячені роботи Сніщенко Р. Г., Гладкого В. В., Ардашова С. А. [6]. У роботах Михайлюк Г. аналізується цивільно-правовий аспект нетрадиційної банківської послуги Інтернет-банкінг [2]. У роботах Тарасової О. О. проводиться порівняльний аналіз існуючих у світовій практиці платіжних систем і запропоновано впровадження сучасного платіжного інструменту – електронної готівки. Надано алгоритм здійснення розрахунків електронними грошима [7].

Проте, не дивлячись на значну роль, яку відіграє дистанційне обслуговування у функціонуванні банківської системи та великої кількості праць, присвячених цій проблематиці, багато питань щодо розвитку операцій комерційних банків у мережі Інтернет, особливостей та проблем їх організації залишаються недостатньо дослідженими. Окрім того,

в багатьох працях науковців основна увага приділяється аналізу зарубіжного досвіду Інтернет-банкінгу, й не завжди враховані основні аспекти, що не можуть бути перенесені на національну економіку.

Метою статті є аналіз і систематизація теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з оцінкою перспектив та особливостями організації дистанційного обслуговування як важливої складової системи дистрибуції банківських продуктів, порівняно з традиційними методами визначення основних бар'єрів, що гальмують значне їх використання на банківському ринку України.

Обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу (Internet banking), мобільного банкінгу (mobile banking, m-banking), телебанкінгу (telebanking) 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.

Дослідження західних банків, проведене консалтинговою компанією The Boston Consulting Group в 2009 році показало, що за рахунок меншої вартості утримання клієнта (на 4%), більшого об'єму продажів послуг (на 8%) і зниження вартості обслуговування (на 14%) банківський клієнт, який обслуговується в режимі онлайн приносить прибуток на 26% більше, ніж той, що користується традиційною послугою [8].

Система управління банківським рахунком за допомогою телефону, який працює в тоновому режимі (telebanking), дає змогу клієнтам банку по телефону отримувати інформацію про стан свого рахунку, здійснювати переказ засобів з рахунку на рахунок, а також здійснювати комунальні платежі. При цьому для доступу в мережу не треба ані мобільного телефону, ані комп'ютера. Клієнт банку за допомогою телефонного банкінгу може управляти своїм рахунком або через оператора за допомогою голосу, або автоматично, набираючи необхідний номер телефону.

Мобільний банкінг або GSM-банкінг – управління банківським рахунком за допомогою мобільного телефону або портативного комп'ютера (Personal Digital Assistant) з використанням техноло-

гії безпроводного доступу. Основними перевагами мобільного банкінгу є можливість контролювати стан свого банківського рахунку, здійснювати грошові перекази зі свого рахунку в будь-який момент часу та з будь-якої точки світу, отримувати на мобільний телефон оперативну інформацію у вигляді SMS-повідомлень про платежі та надходження на рахунок, про баланс рахунку та останні здійснені платежі. SIM-карта дає змогу також здійснювати персоніфікацію користувача та захист цієї програми шляхом набору PIN-коду. Крім того, мобільні телефони стандарту GSM дають змогу захищати канал зв'язку завдяки криптографічним засобам [3].

Технологія віддаленого банківського обслуговування, яка дає змогу клієнтові отримувати банківські послуги, через мережу Інтернет (Internet banking) є однією з найбільш вживаною складовою дистанційної системи дистрибуції банківських послуг, оскільки відрізняється найбільшою багатofункціональністю сервісу. Вперше банк, який обслуговував клієнтів через Інтернет, з'явився у 1995 році – Security First Network Bank. За підсумками першого року роботи, його активи становили 110 млн. доларів, щомісячний приріст капіталу – 20 %, а кількість клієнтських рахунків перевищила 10 тисяч. У березні 2001 р. японський уряд видав ліцензію на відкриття онлайн-банку корпорації Sony, який тільки за перший місяць роботи відкрив 21 тис. рахунків. Успіхи американських і японських віртуальних банкірів зумовили те, що у 2004 р. приблизно кожен третій банк у світі пропонував послуги Інтернет-банкінгу [9].

В Україні присутня постійна позитивна динаміка збільшення кількості населення, що використовує Інтернет технології, що було спричинено підвищенням доступності користування мережею Інтернет, зниженням цін на високошвидкісний Інтернет, збільшенням території покриття мережі. Таким чином, у 2009 році кількість Інтернет-користувачів збільшилася на 2,2 млн осіб і склала 10,4 млн осіб (рис. 1). Як і в минулі роки, безумовним лідером з кількості Інтернет-користувачів є м. Київ, випереджаючи найближчий регіон більш ніж у три рази.

За функціональністю послуг система Інтернет-банкінгу в Україні може запропонувати такі сервіси:

- 1) можливість віддаленого моніторингу рахунків (інформаційний рівень);
- 2) віддалене керування рахунками (транзакційний рівень);
- 3) віддалене банківське обслуговування (комплексний характер наданих послуг, включаючи Інтернет-трейдинг, систему ведення особистих фінансів і т.д.).

Банківські операції, що переважним чином входить до послуг Інтернет-банкінгу: надання загальної інформації щодо стану рахунків і карток та доступних на них сум, можливість керування своїми рахунками як в іноземній, так і в національній валюті, оплату комунальних платежів, поповнення рахунків операторів мобільного зв'язку, оплату рахунків за товари, у тому числі придбані в Інтернет-магазинах, відкриття додаткових карток і рахунків, блокування платіжних карток клієнтом, переказ коштів з картки на

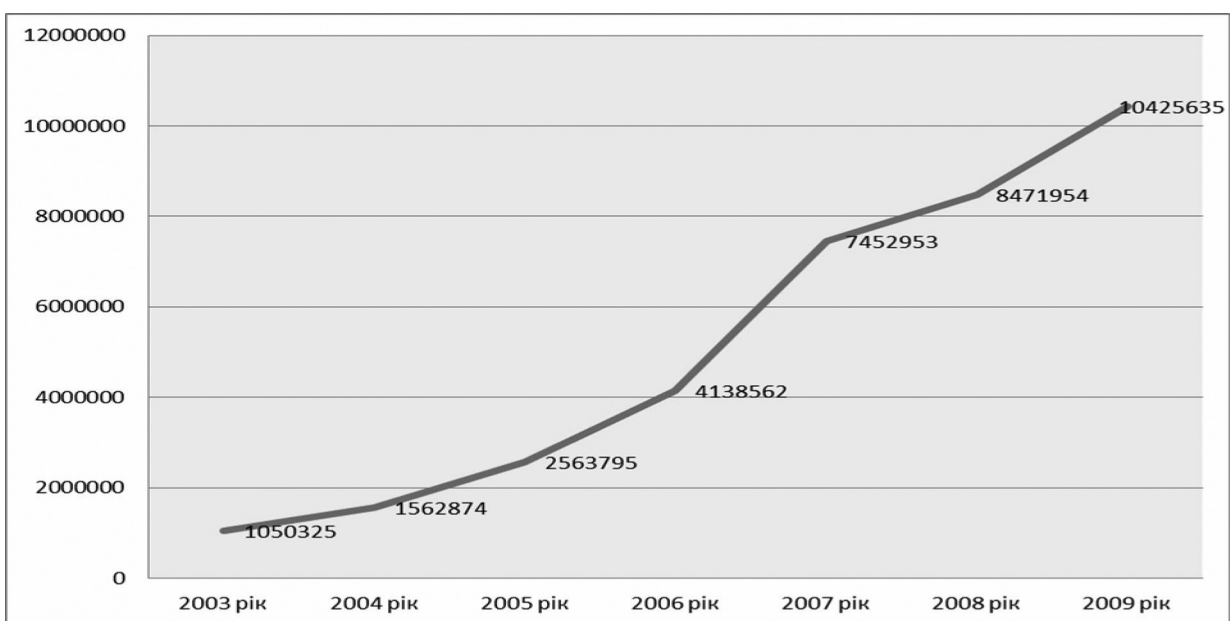


Рис. 1. Обсяг Інтернет-аудиторії за період 2003-2009 роки

картку, брокерське обслуговування (купівля та продаж цінних паперів, створення інвестиційного портфеля, можливість участі в пайових фондах банку, участь у торгах на ринку FOREX) тощо.

Основними перевагами роботи в системі Інтернет-банкінгу є в тому, що всі операції виконуються переважним чином у режимі онлайн, система працює цілодобово, без вихідних і є доступною у будь-якій точці світу, де є можливість для клієнта підключення до мережі Інтернет [1]. Система Інтернет-банкінгу має, зазвичай, максимально спрощену систему попередньої реєстрації та, як правило, цілий перелік безкоштовних довідок. Механізми взаємної аутентифікації банку та клієнта повинні забезпечувати максимальну захищеність інформації про клієнта та цілісність і достовірність переданої інформації.

Досить позитивною технологією, щодо вирішення проблеми ідентифікації особи клієнта у технологічному просторі є запровадження електронного цифрового підпису, що згідно з Законом України «Про електронний цифровий підпис» [4] являє собою вид даних в електронній формі, котрі отримані за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

В умовах сьогодення сформувалося декілька моделей онлайн-банківського бізнесу. Це Інтернет-підрозділ традиційного (онлайн-банку), який доповнює мережу філій і телефонних центрів та агрегат електронного фінансового супермаркету, що здійснює веб-продаж продуктів, як банків, так і інших фінансових інститутів. Приклад функціональної схеми організації інформаційно-грошових потоків фінансового супермаркету в мережі Інтернет представлено на рис. 2.

За даними Online banking report [2] в США майже всі лідери американського банківського бізнесу надають послугу Інтернет-банкінгу – Citicorp, Chase, Bank of America, Wachovia/First Union, Wells Fargo через «фінансові супермаркети» Інтернет-послуг.

Електронна система фінансового супермаркету передбачає можливість співпраці великої кількості різноманітних банківських та небанківських структур. Прикладом, фінансового супермаркету в режимі он-лайн в Україні може бути проект «Ліга фінанси», на порталі ЛІГА.net,

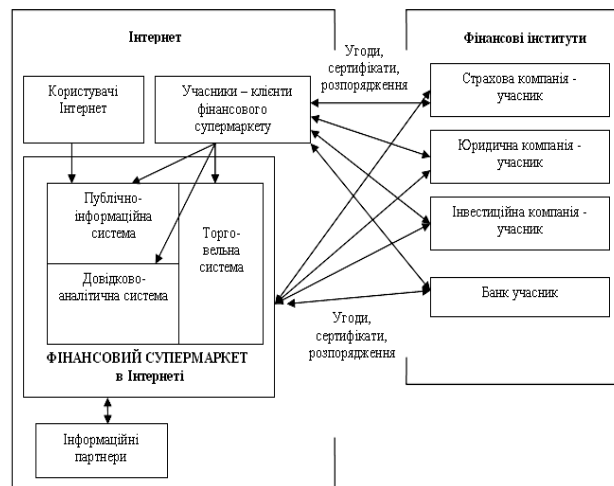


Рис. 2. Функціональна схема організації інформаційно-грошових потоків фінансового супермаркету в мережі Інтернет

що пропонує своїм клієнтам банківські послуги від банків «Фінанси і Кредит», «Альфа Банк Україна», «Правекс-Банк», «ВТБ Банк», страхові послуги представлені компаніями «UTICO», «UNIQA Життя», «Оранта», «Дженералі Гарант», а також інвестиційні послуги представлені фінансовими установами «P&S Group», «X-Trade Brokers», «iTrader», «Он-лайн капітал». По кожному виду фінансових послуг існує можливість задати питання експертам, а також он-лайн спілкування з загальним менеджером-консультантом фінансового супермаркету.

Проте, не дивлячись на позитивні тенденції в розвитку Інтернет-аудиторії і технологій, послуги дистанційного обслуговування через мережу Інтернет пропонує не більше 40 або лише 22% від загальної кількості українських банків, що мають ліцензію на проведення банківських операцій. Серед яких «Райффайзен Банк Аваль», «Укрсоцбанк», «Укрексімбанк», «Приватбанк», «Universal Банк», «OTR Bank», «ПУМБ», «VAB BANK» та інші.

При цьому кількість банків, які пропонують по-справжньому повне управління всіма рахунками через Інтернет-банкінг складає всього 8% (рис. 3), більшість консервативних банків обмежуються досить вузьким переліком операцій, що проводяться через мережу Інтернет.

Основною перепоною до більш масового використання Інтернет-банкінгу банками України, на нашу думку, є «накладання ризиків». Адже, при проведенні операцій через мережу Інтернет, банки стикаються з тими ж видами ризиків, що й при проведенні діяльності класичним способом, тобто з кредитним, процентним, валютним, операційним та іншими ризиками. Проте

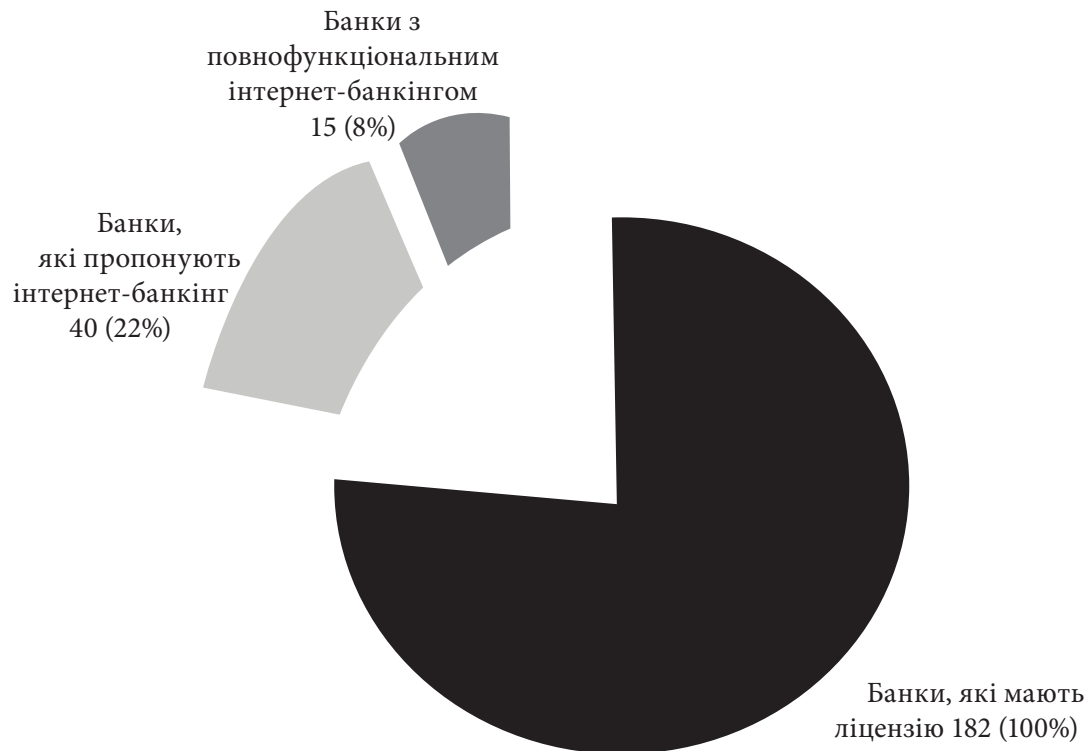


Рис. 3. Обсяг банків України, що пропонували послуги Інтернет-банкінгу в 2009 році

при проведенні операцій через Інтернет-банкінг з'являються технологічні ризики, що пов'язані з програмним забезпеченням, технологічними збоями, загрозами втрати банківської інформаційної безпеки через користувачів зовнішніх мереж (атаки з Інтернету, зловмисне використання каналів дистанційного банківського обслуговування, автоматичне підключення програм руйнівної дії, комп'ютерні віруси тощо). Інтернет-технології збільшують залежність банків від інформаційних технологій, що приводить до збільшення проблем безпеки та до технологічних складностей проведення операцій. З метою обслуговування інформаційних систем банк прагне до тісного партнерства з такими небанківськими структурами як Інтернет-провайдери, телекомунікаційні компанії та інших технологічних фірм, що перебувають поза сферою банківського регулювання та нагляду [7]. Таким чином, Інтернет-технології модифікують характер традиційних банківських ризиків і вносять різноманітність в їх структуру, впливаючи на загальні параметри профілю ризиків банку. В результаті все більше значення набувають нефінансові ризики, такі як стратегічний, правовий та ризик втрати репутації.

Здійснення в Україні банківських розрахунків через Інтернет стримується також відсутністю чи недосконалістю відповідних законодавчих актів,

які б регулювали цей вид діяльності. Відповідно до методичних рекомендацій суб'єктам первинного фінансового моніторингу щодо „Управління ризиками щодо відмивання злочинних доходів та фінансування тероризму» визначених Наказом № 143 від 9.10.2009 від Державного комітету фінансового моніторингу України банківські продукти реалізовані через Інтернет-банкінг визначено як „продукти з дуже високою вірогідністю використання для відмивання доходів, одержаних злочинним шляхом”. Проте запропоновані шляхи управління цими ризиками на практиці не дали бажаних результатів. Не дивлячись на те, що банки досить багато уваги приділяють захисту інформації клієнта, постійно існують як внутрішні зловживання, так і зовнішні загрози, пов'язані з її втратою або спотворенням.

Незважаючи на існування вказаного вище Закону України «Про електронний цифровий підпис», практичного застосування вказана технологія сьогодні майже не має через її недосконалість та небажання людей користуватися зазначеним методом ідентифікації. Щодо міжнародних операцій через Інтернет-банкінг, то не у всіх країнах прийняті закони про електронні підписи та про дійсність договорів, що укладаються електронним способом.

З метою подолання основних бар'єрів, що гальмують належний рівень організації та більш

широкого запровадження Інтернет-банкінгу як одного з основних складових дистанційного обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до цієї складової системи дистрибуції банківських продуктів необхідно:

- покращення системи гарантування безпечності платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів;
- покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу;
- створити умови для масового запровадження системи цифрових підписів, які дозволитимуть безпомилково ідентифікувати особу;
- розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більш адаптованих до електронного способу надання;
- нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу.

Висновки. В умовах загострення конкурентної боротьби між банками та іншими фінансовими установами постає необхідність у розширенні спектра послуг, які ними надаються, а також у кращому і найбільш повному задово-

ленні потреб клієнтів. Важливими ідеями створення дистанційного обслуговування є вільний вибір та можливість самообслуговування. Найбільш ефективний для цього спосіб – пропонувати персональні послуги не лише через мережу звичайних філій, а й через сучасні канали продажу фінансових продуктів (спеціалізовані банківські центри обробки замовлень, Інтернет-банкінг, центри мобільного телефонного зв'язку тощо). Проте вітчизняні реалії показують існування великої кількості бар'єрів, що гальмують належний рівень організації та більш широкого запровадження Інтернет-банкінгу як одного з основних складових дистанційного обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до цієї складової системи дистрибуції банківських продуктів. Їх подолання дозволить охопити більшу частину реальних та потенційних клієнтів, забезпечить мобільність, дозволить значно скоротити організаційні витрати та запропонувати нові шляхи щодо задоволення потреб різних сегментів споживачів банківських продуктів.

Список використовуваної літератури

1. Засадна Х. О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу / Х. О. Засадна // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2008. – №3. – С. 225-229.
2. Михайлюк Г. Поняття та особливості надання банківських послуг за допомогою інтернету / Г. Михайлюк // Право України. – 2010. – № 8. – С. 162-168.
3. Міндрова З.М. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/natural/lglpdp/2004_29/287_Mindrowa_LG_29.pdf.
4. Про електронний цифровий підпис [Електронний ресурс]: закон України від 22.05.2003 із змінами і доповненнями, внесеними Законом України від 15 січня 2009 року N 879-VI. – Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/ua/T030852.html.
5. Самородов Б.В. Системна інтеграція як засіб для забезпечення безперервності основних бізнес-процесів у банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Fkd/2009_2/R3/1.pdf.
6. Сніщенко Р. Г. Основні аспекти автоматизації банківської діяльності / Р. Г. Сніщенко, В. В. Гладкий, С. А. Ардашов // Вісник КДУ імені М. Остроградського – 2010. – № 5(64). – Частина 1. – С. 87-89.
7. Тарасова Т. О. Механізм розрахунків електронною готівкою [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/Portal/Soc_Gum/Vdnuet/econ/2008_3/8%20.pdf.
8. Тысячникова Н. А. Риски Интернет-банкинга: принципы и организация надзора / Н. А. Тысячникова // Банковское дело. – 2010. – №10 (292). – С. 79-83.
9. Чуб О.О. Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VUABS/2009_1/26.3.07.pdf.