

**Кучанський Олександр Юрійович**

Кандидат технічних наук, доцент кафедри інформаційних технологій, ORCID: 0000-0003-1277-8031  
Київський національний університет будівництва і архітектури, Київ

**Мазурак Валерій Васильович**

Аспірант кафедри інформаційних технологій  
Київський національний університет будівництва і архітектури, Київ

**ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО  
БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ**

***Анотація.** Розглянуто проблеми надання банківських послуг з точки зору електронного банкінгу – Інтернет-банкінгу. Показано переваги, перспективи Інтернет-банкінгу, описано цілі та можливі шляхи його розвитку в Україні в найближчому майбутньому. Впровадження систем Інтернет-банкінгу в українських банках на сучасному етапі розвитку банківської системи є необхідністю, оскільки без таких систем неможливо розвивати повною мірою свій бізнес в міжнародній, внутрішньодержавній конкуренції. Системи Інтернет-банкінгу спрямовані на підвищення якості та рівня обслуговування клієнтів. Основними перевагами Інтернет-банкінгу на сьогодні є доступність, простота використання, оперативність виконання операцій, зручність, конфіденційність, можливість управління клієнтом своїми фінансами в кожен момент часу. Використання системи Інтернет-банкінгу дозволяє суттєво зменшити час проведення розрахунків, залучити до банківських операцій нових клієнтів та покращити стан банківської системи.*

***Ключові слова:** Інтернет-банкінг; банківські операції; електронні банківські послуги; дистанційне банківське обслуговування; онлайн-банк*

**Постановка проблеми**

На сьогодні кількість банківських послуг та сервісів постійно збільшується. За рахунок цього банки намагаються збільшити якість обслуговування клієнтів. Однак очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не тільки різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а і шляхом впровадження сучасних комп'ютерних та інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість цієї взаємодії між банком та клієнтом, що в свою чергу сприяє довготривалим відносинам між ними.

Банківська сфера є дуже чутливою, тому незначні негативні явища можуть спричинити досить серйозні негативні наслідки для неї. Вкрай важливим є необхідність обслуговування клієнтів у великих географічних масштабах, починаючи регіональним і закінчуючи міжнародним рівнями. При цьому важливим є забезпечення мінімальних витрат на обслуговування, максимальної зручності, універсальності послуг, які надаються. Розвитку інформаційних та інтернет-технологій в банківській сфері сприяє значна конкуренція у даному секторі діяльності. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватись клієнт, при цьому враховуються всі

види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

Отже, актуальною задачею є розробка системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів, яка б враховувала всі перелічені переваги таких систем і в той же час дозволяла усунути недоліки.

**Аналіз досліджень і публікацій**

Актуальність досліджень, які пов'язані з розробкою систем дистанційного банківського обслуговування зумовлена високим інтересом до Інтернет-банкінгу як з боку банків, так і з боку їх клієнтів. Дослідження в цій галузі проводились різними вченими, менеджерами, економістами, аналітиками. Даній проблемі присвячена велика кількість робіт як вітчизняних, так і закордонних авторів: В.М. Кравця, О.О. Гаврилової, О.Д. Вовчака, О.О. Чуба, Л.Ю. Одегової, А.М. Новицького та ін. [1 – 11]. Аналіз наявних досліджень показав, що обслуговування в системі Інтернет-банкінгу на порядок продуктивніше, оскільки дозволяє надавати масовий і водночас недорогий сервіс [1 – 11]. На сьогодні Інтернет-банкінг є сегментом електронної комерції, що динамічно розвивається. При такому жвавому розвитку, послуги, що надаються подібними системами, їх кількість та якість невинно зростають. На українському ринку

Інтернет-банкінгу дані системи розробляють та впроваджують такі розробники: Біфіт, ПроФІКС, ЕПАМ та ін. Про перспективи розвитку Інтернет-банкінгу описано в роботі [4].

### Мета статті

Метою даного дослідження є розробка рекомендацій та їх теоретичне обґрунтування щодо вдосконалення систем Інтернет-банкінгу на українському ринку, розширення послуг, що можуть надаватись та їх формату. Також метою є проведення аналізу переваг та перспектив розвитку систем дистанційного банківського обслуговування на українському ринку.

В цілому дослідження спрямоване на побудову системи дистанційного банківського обслуговування, яка б дозволяла не тільки керувати рухом коштів клієнта, але й оформляти аналітичні звіти, проводити аналіз обігу коштів і рекомендувати клієнту власні пропозиції щодо зменшення витрат і, взагалі, оптимізації процесу управління власним капіталом. Серед важливих функцій системи має бути прогнозування руху фінансових ресурсів клієнта [12 – 15], планування надходжень та витрат, а також підтримка прийняття рішень клієнта щодо виконання дій спрямованих на збільшення капіталу [16].

### Виклад основного матеріалу

#### Огляд функціоналу сучасних систем дистанційного банківського обслуговування або Інтернет-банкінгу

Визначимо основні складові дистанційного банківського обслуговування клієнтів як банківського продукту. Дистанційне банківське обслуговування являє собою взаємопов'язану сукупність інформаційних та Інтернет-технологій, а також засобів, що використовуються для надання банківських послуг клієнтам без їхнього безпосереднього візиту до банківського відділення шляхом самообслуговування. Головною метою впровадження цього банківського продукту є доступність клієнта та одночасне надання банком можливості співпраці з ним, оперування фінансовими та сервісними операціями клієнтом зі своїми продуктами наявними в банку, причому ця взаємодія повинна бути доступна в будь-яких країнах світу.

Засобами доступу клієнта до дистанційного банківського обслуговування є:

- мобільний телефон;
- персональний комп'ютер;
- комунікатор, смартфон;
- банкомат.

Зважаючи на дослідження, які наведено в роботах [1], можна виділити такі види дистанційних банківських послуг:

1. Інтернет-банкінг – найбільш зручна та прогресивна технологія віддаленого банківського обслуговування, яка з'явилась на початку 80-х р.р. ХХ століття. Від часу своєї появи швидко набула популярності у світовій банківській сфері, а розвиток комп'ютерних технологій дав значні можливості для розвитку та втілення нових ідей.

2. Телефонний (мобільний) банкінг – один з найменш популярних, але все ще досить зручний на сьогодні видів обслуговування. Надає загалом ті ж можливості що й Інтернет-банкінг, проте у порівнянні з ним менш продуктивний.

3. SMS-банкінг є різновидом телефонного банкінгу. Підходить для досить примітивних задач: переказ коштів, перегляд залишків та ін. Як правило, можливості такого виду обслуговування дуже обмежені.

4. Відео-банкінг – мало поширений на українському ринку вид обслуговування. Він являє собою можливість інтерактивного спілкування клієнта зі співробітниками банку. Спілкування з банком відбувається за допомогою спеціальних пристроїв, “відео кіосків”, які працюють по захищених каналах взаємодії. Цей вид обслуговування поширений передусім у країнах ЄС та у США.

5. РС-банкінг (класична система “клієнт-банк”) – дана система здійснює доступ до банківського рахунку (продукту) за допомогою персонального комп'ютера та прямого модемного з'єднання із системою банку. Здебільшого системи даного типу обирають юридичні особи, корпоративні клієнти. Вони працюють локально з фінансовими документами. У подальшому обмін цими документами між клієнтом і банком здійснюється в ході синхронізації: короткотерміновий сеанс зв'язку через мережу Інтернет для передачі та актуалізації даних. Незручність системи полягає в тому, що скористатись даною системою можливо тільки з одного робочого місця. У свою чергу це забезпечує надійну безпеку, що для корпоративних клієнтів має першочергове значення.

Обслуговування клієнтів засобами Інтернет-банкінгу має базуватись на таких принципах [1]: конфіденційність, доступність, простота використання, оперативність, комплексність, аутентифікація, цілісність інформації. Саме вказані принципи надають системам Інтернет-банкінгу переваги над іншими видами дистанційного банківського обслуговування. Також ці переваги забезпечуються такими чинниками під час користування Інтернет-банкінгом: не потрібне

додаткове спеціалізоване програмне забезпечення, використовується стандартне Інтернет-з'єднання замість з'єднання із системою банку.

Як і для більшості банківських послуг, користування Інтернет-банкінгом закріплюється договором, який в свою чергу визначає умови користування даним видом обслуговування, встановлює вартість, якщо така існує, інколи вказує перелік функціоналу, який буде доступний клієнту в Інтернет-банкінгу (може залежати від тарифного плану). Вся взаємодія між клієнтом та банком проходить захищеними каналами, що забезпечує конфіденційність та цілісність інформації, яка передається для обробки.

На сьогодні Інтернет-банкінг надає можливість клієнтам користуватися такими послугами та операціями:

- переказ коштів між своїми рахунками/картками;
- переказ коштів на рахунки/картки іншої особи;
- здійснення SWIFT переказів;
- здійснення конвертації валют;
- здійснення оплати комунальних та інших платежів;
- виконання сервісних операцій над рахунками картками – відкриття, закриття, обслуговування;
- робота із депозитними рахунками;
- робота над кредитними рахунками;
- побудова графіків, виписок, звітів за своїми продуктам та ін.

Це далеко не весь перелік доступних сервісів в Інтернет-банкінгу. Їх кількість постійно збільшується, модифікуються наявні сервіси.

Першим в Україні банком, який запровадив у себе систему дистанційного обслуговування вважається ПриватБанк (1998 р.). До банків, які вважаються лідерами у впровадженні та активно просуваються в цьому напрямку, можна назвати такі: ПриватБанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, Idea, УкрСиббанк, ОТП Банк, Альфа-Банк та ін. За даними різних досліджень, зокрема досліджень, що проводились відомими компаніями GFK Ukraine [8] та Touchpool [7] приріст клієнтів, які користуються інтернет-банкінгом, і взагалі користувачів Інтернет, які обирають цей вид обслуговування становить приблизно 2%. А кількість користувачів Інтернету, що вже користувались ним раніше становить понад 30%.

Дослідження свідчать, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відбувається швидкими темпами. Не дивлячись на це, існують причини, які в свою чергу гальмують його:

- недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг;
- консервативність, необізнаність та страх клієнтів;

– недостатня кількість користувачів мережею Інтернет в сільських населених пунктах та її нерівномірне покриття.

Перелічені проблеми постійно знаходяться на контролі. Банки залучають маркетологів та менеджерів для їх вирішення, адже розширення послуг дистанційних систем мають значні переваги: можливість автоматизувати роботу операціоністів банку, зменшити собівартість послуг, зменшити обсяг паперової роботи, підвищити якість обслуговування.

## Висновки

Проведені дослідження в галузі розвитку Інтернет-банкінгу дають змогу зробити такі висновки: дана система обслуговування є дуже перспективною на ринку України, системи інтернет-банкінгу на сьогодні надають майже весь спектр послуг, які доступні безпосередньо через відділення, система зручна для багатьох клієнтів, враховуючи сучасний ритм життя.

Для банків теж є свої переваги: можливість автоматизувати роботу операціоністів банку, зменшити собівартість послуг, зменшити обсяг паперової роботи, підвищити якість обслуговування клієнтів.

Аналіз стану наявних та можливих проблем, а також шляхів розвитку дозволяє сформулювати такі рекомендації:

– основне завдання сучасного дистанційного банківського обслуговування – це охоплення більшого кола клієнтів. Для цього банкам потрібно зосередити велику увагу в даній сфері: збільшувати кількість сервісів, посилювати їх доступність та якість, надавати клієнтам аналітичні відомості про обіг їх коштів з метою забезпечення підвищення ефективності управління капіталами клієнтів;

– потрібно мати чіткий план, стратегію розвитку Інтернет-банку – це в свою чергу забезпечить високий рівень продуктивності системи та швидкий її розвиток;

– на законодавчому рівні потрібно урегулювати багато питань, що стосуються подібних систем, та змінювати це ж саме законодавство враховуючи темпи розвитку нових технологій.

У подальшому дослідження буде зосереджене на побудові дистанційної системи банківського обслуговування з урахуванням проведеного аналізу функціонування подібних систем на українському ринку банківських послуг. Передусім в системі буде реалізовано такі сервіси, які забезпечують підтримку прийняття рішень клієнтом з управління власним капіталом: можливість прогнозування руху фінансових ресурсів клієнта, планування надходжень і витрат тощо.

## Список літератури

1. Вовчак, О.Д. Платіжні системи [Текст]: навчальний посібник / О.Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т.Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с.
2. Новицький А. М. Електронний банкінг (організаційно-правове забезпечення) : монографія / А. М. Новицький, Г. О. Усатий, В. С. Цимбалюк. – Ірпінь : Національний університет ДПС України, 2008. – 294 с.
3. Засадна, Х.О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу [Текст] / Х.О. Засадна // Вісник університету банківської справи національного банку України. – 2008. – № 3 – С. 225-229.
4. Баркалова, Д.С. Перспективи використання Інтернет в банківському делі [Текст] / Д.С. Баркалова // Управління розвитком: зб. наук. роб. – Х.: ХНЕУ. – 2011. – № 6 (103). – С. 147-149
5. Чуб О. О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О. О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. – 2009. – № 1 (26). – С. 62–67.
6. Харламов, П. Убийца очередей: [Интернет-банкинг] [Текст] / П. Харламов // Деньги [Ю ЭЙ]. – 2010. – № 15. – С. 28-30.
7. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски [Текст] / Ю.Н. Юденков, С.А. Ермаков, Н.А. Тысячникова, И.В. Сандалов. – М.: КноРус, 2010. – 320 с.
8. Деменков М. С. Интернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку / М. С. Деменков // Банківська справа. – 2009. – № 1. – С. 58-65
9. Ожеван М. А. інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні: [зб. аналіт. Доп.] / М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова; за заг. Ред. Д. В. Дубова. – К.: НІСД, 2011. – 96 с.
10. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посіб] / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 515 с.
11. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин: Аспект-Поліграф, 2013. – 410 с.
12. Berzlev A. Information system of forecasting based on combined models with time series clustering [Текст] / A. Berzlev // International Journal «Information Models and Analysis». – ITHEA, 2014. – Vol. 3, Num. 1. P. 16-23.
13. Берзлев О.Ю. Метод прогнозування знаків приростів часових рядів [Текст] / О.Ю. Берзлев // Eastern-European Journal of Enterprise Technologies. – Харків, 2013. – Вип. 2/4, ном. 62. – С. 8-11.
14. Vercellis, C. Business intelligence: data mining and optimization for decision making [Текст] / C. Vercellis. – Cornwall: John Wiley & Sons Ltd. Publication, 2009. – 417 p.
15. Берзлев А.Ю. Разработка комбинированных моделей прогнозирования с кластеризацией временных рядов по методу ближайшего соседа [Текст] / А.Ю. Берзлев // Автоматизированные системы управления и приборы автоматики: сб. науч. трудов. – Харьков: ХНУРЭ, 2012. – Вып. 161. – С. 51-59.
16. Берзлев О.Ю. Інформаційна система для прогнозування і прийняття рішень у фінансовій сфері [Текст] / О.Ю. Берзлев, А.О. Білощицький // Управління розвитком складних систем. – Київ, 2014. – Вип. 18. – С. 106-111.

Стаття надійшла до редколегії 19.06.2015

Рецензент: д-р техн. наук, проф. А.О. Білощицький, Київський національний університет будівництва і архітектури, Київ.

### Мазурак Валерий Васильевич

Аспирант кафедры информационных технологий

Киевский национальный университет строительства и архитектуры, Киев

### Кучанский Александр Юрьевич

Кандидат технических наук, доцент кафедры информационных технологий, ORCID: 0000-0003-1277-8031

Киевский национальный университет строительства и архитектуры, Киев

## ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ В УКРАИНЕ СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

**Аннотация.** Рассмотрены проблемы предоставления банковских услуг с точки зрения электронного банкинга – Интернет-банкинга. Показаны преимущества, перспективы Интернет-банкинга, описаны цели и возможные пути его развития в Украине в ближайшем будущем. Внедрение систем Интернет-банкинга в украинских банках на современном этапе развития банковской системы является необходимостью, поскольку без данных систем невозможно развивать в полной мере свой бизнес в международной, внутрисударственной конкуренции. Системы Интернет-банкинга направлены на повышение качества и уровня обслуживания клиентов. Основными преимуществами Интернет-банкинга в настоящее время является доступность, простота использования, оперативность выполнения операций, удобство, конфиденциальность, возможность управления клиентом своими финансами в любой момент времени. Использование системы Интернет-банкинга позволяет существенно уменьшить время проведения расчетов, привлечь к банковским операциям новых клиентов и улучшить состояние банковской системы.

**Ключевые слова:** Интернет-банкинг; банковские операции; электронные банковские услуги; дистанционное банковское обслуживание; онлайн-банк

**Mazurak Valery**

Postgraduate student of Information Technology Department  
Kyiv National University of Construction and Architecture, Kyiv

**Kuchansky Alexander**

Candidate of Technical Sciences, Docent of Information Technology Department, ORCID: 0000-0003-1277-8031  
Kyiv National University of Construction and Architecture, Kyiv

**PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF THE REMOTE BANKING SYSTEMS IN UKRAINE**

**Abstract.** *The problems of providing banking services in the context of electronic banking - Internet banking. The advantages, the prospects for Internet banking, described the goals and possible ways of its development in Ukraine in the near future. Implementation of Internet Banking in Ukrainian banks in the current development of the banking system is a necessity, because without these systems can not fully develop their business in international and domestic competition. Internet Banking aimed at improving quality and customer service. The main advantages of Internet banking is now the availability, ease of use, efficiency of operations, convenience, privacy, the ability to manage their finances client at a time. The use of Internet banking can significantly reduce the time of settlement, banking operations to attract new customers and improve the banking system.*

**Keywords:** *Internet banking; banking; e-banking; remote banking; online bank*

**References**

1. Vovchak, O.D., Shpargalo, G.E., Andreykiv, T.Ya. (2008). *Payment systems*. Kyiv: Znannya, 341 p.
2. Novytsky, A.M., Usaty, G.O., Tsybalyuk, V.S. (2008). *E-banking*. Irpin: NU of State Tax Service of Ukraine, 294 p.
3. Zasadna, Kh.O. (2008). *On the Protection of Internet banking*. *Journal of University of Banking of National Bank of Ukraine*, 3, P. 225-229.
4. Barkalova, D.S. (2011). *Prospects for the use of Internet banking*. *Development management*, 6(103), P. 147-149.
5. Chub, O.O. (2009). *The development of Internet banking in the global environment*. *Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking*. 1(26), P. 62-67.
6. Kharlamov, P. (2010). *Killer queues*. *Money*, 15, P. 28-30.
7. Yudenkov, Yu.N., Ermakov, S.A., Tysyachnikova, N.A., Sandalov, I.V. (2010) *Internet-technology in Banking business: prospects and risks*. Moscow: KnoRus, 320 p.
8. Demenkov, M.S. (2009). *Internet technologies to maintain the bank's clients*. *Banking*, 01, P. 58-65.
9. Ozhevan, M.A., Gnatyuk, S.L., Isakova T.O. (2011). *Information technologies as a factor of social transformations in Ukraine*. Kyiv: NISD, 96 p.
10. Strakharchuk, A.Ya., Strakharchuk, V.P. (2010). *Information systems and technology in banks*. Kyiv: Znannya, 515 p.
11. Shalyha T.S. (2013). *Distance banking retail*. Nizhyn: Aspect-Poligraph, 410 p.
12. Berzlev, A. (2014). *Information system of forecasting based on combined models with time series clustering*. *International Journal «Information Models and Analysis»*, ITHEA, 3(1), P. 16-23.
13. Berzlev, A. (2013). *A method of increments sings forecasting of time series*. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 2/4, 62. P. 8–11.
14. Vercellis, C. (2009). *Business intelligence: data mining and optimization for decision making*. John Wiley & Sons, Ltd., Publication, 417 p.
15. Berzlev, A. (2012). *Development of combined forecasting models from time series clustering method for nearest neighbor*. *Management Information System and Devices*, 161, P. 51–59.
16. Berzlev, A.Yu., Biloshchytskyy A.O. (2014). *Forecasting information system for financial decision making*, 18, P. 106-111.

**Посилання на публікацію**

- APA Kuchansky, A., & Mazurak V. (2015). *Prospects for the development of the remote banking systems in Ukraine*. *Management of Development of Complex Systems*, 23, (1), 115-119.
- ГОСТ Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів [Текст] / О.Ю. Кучанський, В.В. Мазурак, // Управління розвитком складних систем. – 2015. - № 23 (1). – С. 115 - 119.