

*Н. Й. Радіонова,
к. е. н., доцент, доцент кафедри обліку і аудиту
Київського національного університету технологій та дизайну, м. Київ
В. В. Терещук,
магістр, Київського національного університету технологій та дизайну, м. Київ*

РОЗРАХУНКОВІ ОПЕРАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ДИСТАНЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

*N. Radionova,
Ph.Doc. of Economics,
associate professor of Kiev National University of Technology and Design, Kyiv
V. Tereshyk
M.S., Kiev National University of Technology and Design, Kiev*

PAYMENT TRANSACTIONS WITH THE HELP OF REMOTE BANKING SERVICES: ADVANTAGES AND DISADVANTAGES

У статті розглянуто сутність, особливості та призначення систем дистанційного банківського обслуговування, визначено переваги та недоліки їх застосування для банків та їх клієнтів.

The article considers the nature, characteristics and purpose of remote banking, identified the advantages and disadvantages of their using for banks and their customers.

Ключові слова: *банк, банківська послуга, розрахункові операції, клієнт-банк, дистанційне банківське обслуговування.*

Keywords: *bank, banking, payment transactions, client-bank, remote banking services.*

Постановка проблеми. Розвиток комп'ютерних технологій обумовлює й широке поширення дистанційного обслуговування банками своїх клієнтів. Таке дистанційне обслуговування може здійснюватися за допомогою систем "клієнт-банк", "клієнт-Інтернет-банк", "телефонний банкінг" тощо. Спосіб дистанційного надання послуг клієнтам у сфері банківського обслуговування перетворився на цілком самостійну форму ведення бізнесу. Однак, переваги та недоліки застосування дистанційних банківських послуг впливають на подальший їх розвиток, тому потребує подальших досліджень.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вагомий внесок у розвиток теоретичних основ і методичних підходів щодо сутності дистанційних банківських послуг, їх особливостей та призначення, а також механізму роботи внесли такі провідні вчені, як Л. П. Белих, І. О. Васюренко, О. В. Дзюбик, О. О. Качан, А. М. Мороз, О. П. Орлюк, Б. К. Петрук, М. І. Савчук, Р. І. Тиркала, Авраменко О. М., Брижко В. М., Базанов Ю. К., Швець М. Я., Гайдай І. Ю., Кулініч О. А., Мороз Л. В., Новицький А. М., Новицька Н. Б., Позняков С. П., Страхарчук А. Я., Шалига Т. С., К. Ф'юстр, В. Ланг, Д. Ноул та інші вчені-економісти.

Постановка завдання. На сучасному етапі розвитку техніки та технологій успішно розвиваються нові банківські продукти та послуги. Одним із найбільш перспективних напрямів розвитку у банківській діяльності є розвиток дистанційних банківських послуг. Це вказує на необхідність удосконалення механізму безготівкового грошового обігу, який повинен забезпечити невпинно зростаючі потреби суб'єктів економічної діяльності в прискорення швидкості здійснення платежів. Зазначена проблема не може бути вирішена при масовому використанні існуючих форм банківського обслуговування. Основний шлях її вирішення – це використання новітніх технологій на основі передового досвіду індустріально розвинених країн у сфері інтерактивних банківських послуг. Це привело до розвитку і масового використання в банківській справі інноваційних технологій, спрямованих на забезпечення дистанційного обслуговування,

оцінка перспективності яких не має на сьогодні однозначної оцінки. Метою статті є визначення доцільності та перспектив розвитку системи дистанційного банківського обслуговування в Україні, враховуючи особливості надання комерційними банками даного виду послуг, а також їх сильні та слабкі сторони.

Викладення основного матеріалу.

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 тридцяти 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 Telekom 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.

Інтернет-банкінг являє собою програмний комплекс, що дозволяє клієнту отримувати інформаційні послуги та проводити активні транзакції по власному рахунку через канали мережі Інтернет. Таким чином, банк забезпечує базову інвестицію в налаштування, підключення до системи банківських розрахунків програмного комплексу, втім позбавляється додаткових витрат, необхідних на підтримку дієздатності стаціонарного офісу. Клієнт же отримує численні переваги у вигляді мобільності та самостійності користування банківськими послугами, повного контролю за власним рахунком, можливості вільно планувати свій час. Дистанційне обслуговування може здійснюватися за допомогою систем “клієнт-банк”, “клієнт-Інтернет-банк”, “телефонний банкінг”. Ці системи на підставі дистанційних розпоряджень клієнта можуть виконувати функції надання інформаційних послуг згідно з переліком, зазначеним у договорі між банком і клієнтом, здійснення операцій за рахунком клієнта.

Під час розрахунків за допомогою таких систем застосовуються електронні розрахункові документи.

Роботу системи “клієнт-банк” забезпечують наступні програмні комплекси:

1) клієнтська частина - комплекс, що розміщений у клієнта: забезпечує введення операціоністом в систему розрахункових документів, їх коректування, друк і перевірку. Програмне забезпечення клієнтської частини системи “клієнт - банк” може бути розташоване в одному окремому комп’ютері (для невеликих підприємств чи фізичних осіб) або працювати в локальній мережі клієнта;

2) банківська частина - комплекс, що розміщений у банку і є складовою системи автоматизації банку. Вона є невід’ємною складовою системи автоматизації банку (САБ) і має забезпечувати безперервний захист електронних розрахункових документів клієнта під час обробки їх в САБ.

Програмне забезпечення систем дистанційного обслуговування відповідати вимогам нормативно-правових актів Національного банку України до технології та захисту електронних банківських розрахунків.

Юридичною підставою для роботи клієнта за допомогою систем дистанційного обслуговування і оброблення банком дистанційних розпоряджень клієнта є договір про розрахунково-касове обслуговування. У договорі обов’язково мають обумовлюватися права, обов’язки та відповідальність сторін, порядок вирішення спорів у разі їх виникнення тощо.

Під час використання систем “клієнт-банк”, “клієнт-Інтернет-банк” банк щоденно роздруковує реєстр електронних розрахункових документів, які відправлені клієнтом. Реєстр має обов’язково містити відомості про дату і час подання власником рахунку електронних розрахункових документів до банку. Електронні розрахункові документи, відправлені клієнтом, щоденно архівують і зберігають у банку протягом установленого терміну.

Після отримання від банку витягу з рахунку клієнт складає реєстр електронних розрахункових документів, відправлених у банк каналами зв’язку і прийнято банком до оплати.

Такий самий реєстр за кожним клієнтом складають у банку після формування балансу операційного дня.

Під час використання систем “клієнт-банк”, “клієнт-Інтернет-банк” клієнт має дотримуватися всіх вимог банку щодо питань безпеки оброблення електронних розрахункових документів. Якщо це передбачено в договорі, то банк має право періодично перевіряти виконання клієнтом вимог щодо захисту інформації та зберігання засобів захисту і припиняти обслуговування клієнта за допомогою системи в разі невиконання ним вимог безпеки.

Для здійснення операцій за рахунком клієнта (оплата комунальних послуг, телефонних переговорів тощо) за допомогою системи “телефонний банкінг” (дистанційне обслуговування клієнтів за допомогою телефонних каналів зв’язку) клієнт у договорі з банком про розрахунково-касове обслуговування або іншому договорі про надання банківських послуг зазначає інформацію, потрібну банку для списання ним коштів з рахунку клієнта.

Ідентифікацію клієнта для доступу до системи “телефонний банкінг” здійснюють за допомогою засобів ідентифікації, передбачених у договорі між банком і клієнтом.

Засоби ідентифікації (номер клієнта, особистий ПІН-код, сукупність цифрових і літерних компонентів тощо) банк надає клієнту після укладення договору.

Системи типу "клієнт-банк", "клієнт-Інтернет-банк", "телефонний банкінг" тощо на підставі дистанційних розпоряджень клієнта можуть виконувати функції надання інформаційних послуг згідно з переліком, зазначеним у договорі між банком і клієнтом, здійснення операцій за рахунком клієнта.

Дистанційне розпорядження вважається переданим клієнтом і прийнятим банком до виконання, якщо клієнт:

- для доступу до системи ввів правильне значення засобу ідентифікації;
- увів код операції та всі параметри, які запитує система;
- підтвердив це розпорядження.

Банк, що обслуговує платника, списуючи на підставі дистанційного розпорядження кошти з рахунку платника, оформлює розрахунковий документ, у якому зазначає інформацію про платіж і документи, на підставі яких здійснюється перерахування коштів.

Якщо клієнт не підтвердив розпорядження на здійснення операції, то банк операцію не виконує, про що інформує клієнта.

Передавання дистанційного розпорядження та реєстрацію його банком здійснюють за погодженим каналом доступу в автоматичному режимі. Також банк має забезпечити зберігання інформації про невиконані електронні розрахункові документи/дистанційні розпорядження, та внести цю інформацію до архіву системи для зберігання протягом встановленого терміну.

У нашій країні найбільш розповсюдженою системою дистанційного банківського обслуговування є "клієнт - банк". У цілому, система "клієнт - банк" дає змогу вести такі розрахункові документи як платіжні доручення, платіжні вимоги-доручення, а також використовувати платіжні картки.

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, оперативну 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 безготівкові платежі, не відвідуючи банківської установи, з робочого місця в офісі, обладнаного персональним комп'ютером із встановленим необхідним програмним забезпеченням;
- оперативно 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. При цьому, 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, прибутковість, 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 [7]:

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 звітти.

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 [7]

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 [7]

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 непридатності 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 переустановлення, технічний та консультативний супровід, за виїзд та час роботи спеціаліста, за надання виписок, курсів валют протягом дня і багато інших “дрібничок”.

Ціни на банківські операції, розпорядження на виконання яких надходять в банк через систему ДБО, можуть відрізнятися від цін на аналогічні операції, що здійснюються традиційним методом за рахунок різниці витрат на їх організацію. Ця відмінність полягає у тому, що розрахунок собівартості банківської операції, проведеної за допомогою системи ДБО, в значній мірі більш усталений, простіший і внаслідок цього більш точний відносно аналогічної операції, виконаної традиційним філіальним методом.

Витрати на впровадження і експлуатацію певної технології ДБО (SU) складаються з вартості ліцензії на неї (LU), вартості клієнтських ліцензій (LK) та загального обсягу витрат на впровадження і експлуатацію базового комплексу системи ДБО (SBдбо), поділеної на кількість підсистем, що її утворюють (N):

$$S_U = L_U + L_K + \frac{S_{\text{Дбо}}}{N} \quad (1)$$

Отже, витрати на проведення n-ї банківської операції (e_n), що пропонує кредитна установа за допомогою тієї чи іншої технології ДБО, будуть дорівнювати відношенню витрат на впровадження і експлуатацію цієї технології до кількості видів операцій (T), які банківські клієнти можуть здійснити завдяки її використанню:

$$e_n = \frac{S_U}{T} \quad (2)$$

Оскільки саме збільшення об'єму банківських операцій за рахунок впровадження ДБО є основою її доходності, тому ціна на кожну з операцій, проведеної через систему дистанційного доступу до клієнтських рахунків, повинна забезпечити свою частку в загальному підвищенні продуктивності обслуговування клієнтів банку, адекватну витратам на її проведення. Тобто згідно з методом ціноутворення на основі попиту ціна пропозиції n-ї електронної банківської операції (C_n) повинна забезпечити певний обсяг операцій з обслуговування клієнтів (ΔV_n), що забезпечить збільшення доходу банку від застосування інноваційних технологій ДБО на (ΔP_n):

$$\Delta P_n = \Delta V_n C_n, \text{ або } C_n = \frac{\Delta P_n}{\Delta V_n}. \quad (3)$$

Значення ΔP_n повинне відповідати частині загального доходу банку від застосування технологій дистанційного обслуговування клієнтів РДБО використання відповідних технологій відносно частини собівартості n-ї операції в сукупній вартості володіння системою ДБО СДБО:

$$\Delta P_n = P_{\text{ДБО}} \times \frac{e_n}{S_{\text{ДБО}}} \quad (4)$$

Значення сукупної вартості володіння системою в k-му році реалізації ДБО вираховується із суми базових витрат на впровадження апаратно-програмного комплексу ДБО та постійних витрат на обслуговування системи за цей рік. Прогнозування цього показника не складне, зважаючи на усталеність значень одних складових і майже циклічної динаміки інших, що притаманна високотехнологічним системам.

Доходна частина проекту ДБО визначається за рахунок підвищення продуктивності обслуговування клієнтів банку. Прогнозування цього показника проводиться на основі очікування зростання фінансових надходжень банку, відносно отриманих в поточному році залежно від показника технологічної привабливості системи ДБО.

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, Правекс-Банк, ПУМБ, Укрексімбанк, СЕБ Банк (Фідобанк), ОТП Банк, Universal Bank та ін., удосконалили систему "клієнт-банк", додавши до неї можливість використання мережі Інтернет. При цьому функції системи не змінилися, однак спростилися процедура підключення до системи і зникла необхідність установлення спеціального програмного забезпечення.

Системи дистанційного обслуговування з огляду на відчуженість їх від паперово- документального обігу надають цьому новітньому напрямку ознаки певної віртуалізації. Більш наочно структура дистанційного банківського обслуговування представлена на рис.1.

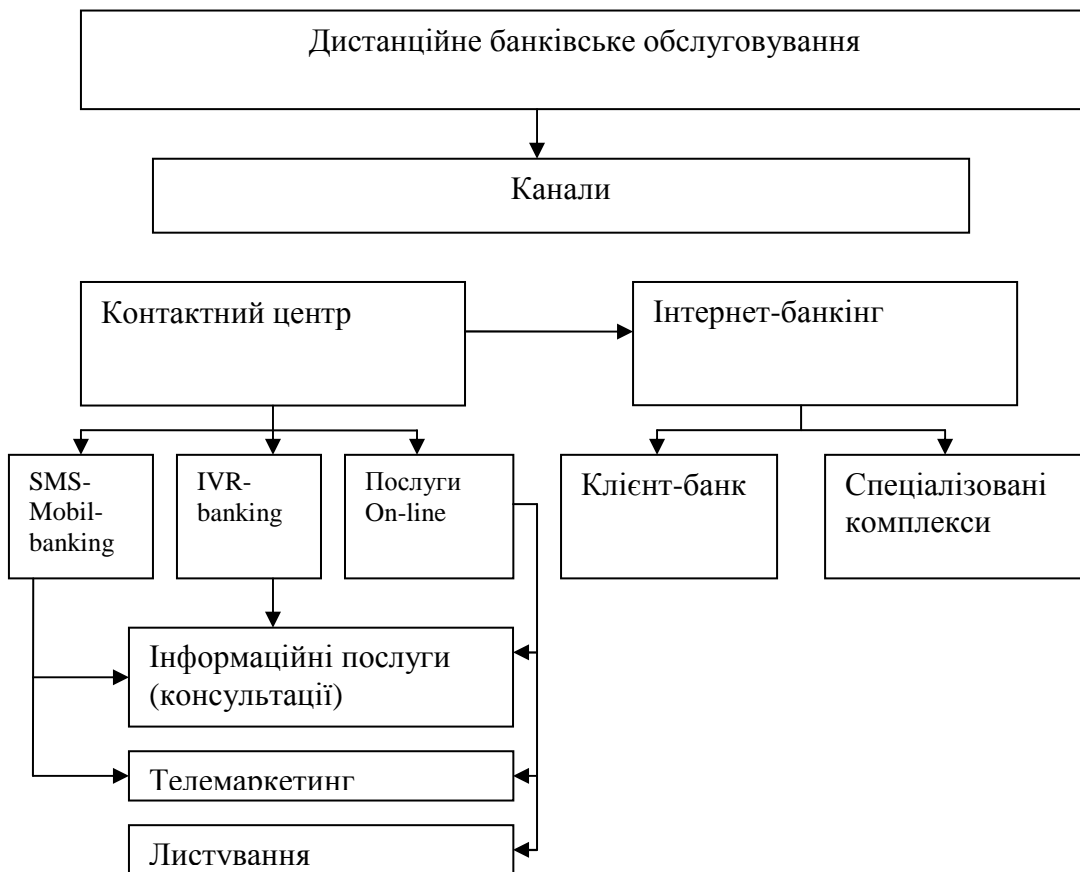


Рис. 1. Структура дистанційного банківського обслуговування

Відтак будь-який програмний комплекс має забезпечувати надійний захист інформації при передачі її каналами зв'язку. Регуляція політики захисту та безпеки інформації здійснюється в Україні на державному рівні. З цією метою було створено Службу спеціального зв'язку та захисту інформації (ДССЗІ), яка визначає вимоги щодо створення систем технічного та криптографічного захисту інформації, що належить державі. Втім банківським установам дозволено встановлювати та користуватися лише сертифікованими ДССЗІ та відповідними державному стандарту засобами захисту інформації [4]. Розмаїття програмних комплексів, які мають функціональність системи Інтернет-банкінгу та засновують технологічну платформу контактного центру дозволяє банкам впроваджувати дистанційні послуги і для роздрібних, і для корпоративних клієнтів. Нарощення чисельності послуг, що виводяться на дистанційне обслуговування, свідчить про технологічність банківської установи та на пряму забезпечує скорочення витрат.

Висновки. Отже, проаналізувавши позитивні та негативні сторони системи дистанційних банківських послуг, 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 системи дистанційних банківських послуг мають певні недоліки, все ж таки вони є надзвичайно зручними послугами для клієнтів, що активно займаються бізнесом і не потребують від банку додаткових послуг. Розвиток і подальше впровадження систем дистанційного обслуговування, зокрема систем "клієнт-банк", "клієнт-Інтернет-банк", "телефонний банкінг", дозволить банкам ефективніше проводити клієнтські платежі, зменшить собівартість даних послуг за рахунок зменшення праце-місткості, а також підвищить їх надійність, оскільки заповнення платіжного доручення в електронній формі значно зменшує кількість помилок.

Література.

1. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України / О. М. Авраменко // Економіка: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2010. – С. 707–712.
2. Брижко В. М. Електронний банкінг у контексті захисту персональних даних / В. М. Брижко, Ю. К. Базанов, М. Я. Швець. – К. : НДЦПІ АПрН України, 2008. – 140 с.
3. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Електронний ресурс] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. – Режим доступу : http://archi-ve.nbu.gov.ua/portal/soc_gum./VDie/2011_1/files/47.pdf.
4. Красовська, І. Підключення до системи "Клієнт-банк" [Текст] / І. Красовська // "ГоловБух". – 2010. – № 62(541). – С. 24–27.
5. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури / О. А. Кулініч // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. – Вип. 2 (14). – С. 421–429.
6. Нікітін, А. В. Маркетинг у банку [Текст] : навч. посіб. / А. В. Нікітін, Г. П. Борт-ніков, А. В. Федорченко. – К. : КНЕУ, 2009. – 432 с.
7. Рогач, І. Ф. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах [Текст] : навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. / І. Ф. Рогач, М. А. Сендзюк, В. А. Антонюк. – К. : КНЕУ, 2011. – 239 с.
8. Функціонування банківського сектора та кредитної кооперації: теорія і практика [Текст] : монографія / [І. Г. Брітченко, А. О. Пантелеймоненко, С. П. Прасолова та ін.]. – Полтава : РВВ ПУЕТ, 2010. – 152 с.
9. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. – 412 с.
10. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках : навч. посібн. / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К. : Знання, 2010. – 516 с.

References.

1. Avramenko A. (2010), "Internet Banking: features and prospects of development of banking system in Ukraine" The economy: problems of theory and practice: Coll. of Sc.Works. - Dnepropetrovsk: DNU, pp. 707-712.
2. Brizhko V.M. (2008), "Electronic banking in the context of personal data protection", K.: NDCPI APrN of Ukraine, 140 p.
3. Gaidai I.Y. "Foreign experience of introducing Internet banking and prospects of its use in Ukraine [electronic resource]", - Access: http://archi-ve.nbu.gov.ua/portal/soc_gum./VDie/2011_1/files/47.pdf.
4. Krasovsky I.V. (2010), "Connection to the system "Client-Bank"" [Text] "Chief-accountant." - № 62 (541). - pp. 24-27.
5. Kulinich O.A. (2011), "Internet banking in Ukraine as a part of network infrastructure" Economic strategy and prospects of trade and services: Coll. Science. W. - X: HDUHT, Vol. 2 (14). - pp. 421-429.
6. Nikitin, A.V. (2009), "Marketing in bank [Text]: teach. guidances", Kyiv National Economic University, pp. 26-28.

7. Rogach, J.F. (2011), "Information systems in financial institutions [Text]: teach. guidances". - 2nd ed., Revised. and add. Kyiv National Economic University, pp.117-129.
8. "The functioning of the banking sector and credit cooperatives: Theory and Practice" [Text]: monograph (2010) Poltava: RVV PUET, pp. 67-78.
9. Shalyha T.S.(2013), Remote Banking Retail: monograph, Nizhyn: Aspect-polygraph, pp. 51-63.
10. Straharchuk A.J. (2010) , "Information systems and technology in banks: teach. guidances." K: Knowledge, pp. 163-185.

Стаття надійшла до редакції 27.01.2016 р.