

# Розділ 3

## Моделі та технології обробки фінансової інформації

---

УДК 336.71:339.137

*Пасічник І. В.  
Базадзе К. М.*

### **ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ НА ОСНОВІ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Анотація.** У статті проаналізовано сучасний стан ринку електронних банківських послуг в Україні, розглянуто основні види електронного банкінгу, їх переваги та недоліки, наведено розрахунки для кількісної оцінки якості послуг електронного банкінгу (е-банкінгу).

**Ключові слова:** електронні банківські послуги, конкурентоспроможність, показники конкурентоспроможності послуг банку.

**Постановка проблеми.** Сучасні економічні умови та посилення конкуренції у банківському секторі спонукає банки до пошуку нових джерел підвищення власного рівня конкурентоспроможності шляхом просування своїх послуг через нові канали збуту. Одним із таких напрямків є надання послуг з дистанційного банківського обслуговування (ДБО), зокрема, послуг електронного банкінгу.

Не зважаючи на те, що застосування інформаційних технологій у банківському бізнесі на сьогодні вже не вважається конкурентною перевагою, а перетворилося на конкурентну необхідність, банкам треба спрямовувати всі зусилля на швидке та якісне задоволення потреб клієнта відносно своїх конкурентів. Для цього необхідно використовувати не тільки вже існуючі інформаційні технології з ДБО, але й шукати нові засоби надання банківських послуг через мережу Інтернет.

**Аналіз останніх досліджень.** Загальні аспекти діяльності банку на ринку електронного банківського обслуговування знайшли відображення в наукових працях вітчизняних та російських економістів, зокрема М. Семенкова, О. Брегеда, М. Грачова, М. Мрочка, Г. Юрчука, Ю. Головіна, А. Іванова, О. Лаврушина, Ю. Масленчекова, В. Усоскіна та в роботах зарубіжних вчених: Б. Бухвальд, Ю. Зайтц, З. Де Куссерг, Же.-Ж. Ламбен, П. Роуз, Дж. Еванс і ін. Незважаючи на відносну розробленість даної теми, не вирішеними залишаються питання використання банками електронних банківських послуг для отримання конкурентних переваг.

**Мета дослідження** полягає у визначенні сутності електронних банківських послуг, систематизації існуючих підходів щодо використання електронного банкінгу в практичній діяльності фінансово-кредитних установ, оцінці якості е-послуг банку як одного з критеріїв конкурентоспроможності, а також виявленні проблем та прогнозів розвитку електронних банківських послуг у конкурентному банківському середовищі.

**Виклад основного матеріалу.** Правовідносини, які виникають за допомогою Інтернету, останнім часом набувають все більшого поширення. Разом з тим, визначеної законодавчо термінології стосовно електронних банківських послуг досі не існує. Зокрема, базовий закон «Про банки і банківську діяльність» не містить визначень «електронний банкінг», «Інтернет-банкінг» або «банківське обслуговування за допомогою Інтернету» [1]. Лише лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» містить визначення програмного продукту Інтернет-банкінг [4]. Першим кроком до законодавчого регулювання е-банкінгу було прийняття Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [2], а також Закону України «Про електронний цифровий підпис» [3].

Відповідно до визначень, які найчастіше зустрічаються у сучасній літературі прикладного характеру, електронна банківська діяльність (електронний банкінг, е-банкінг, Інтернет-банкінг) розглядається як процес здійснення банківських операцій та надання банківських послуг з використанням автоматизованих систем, у тому числі електронними каналами зв'язку [13]. Це відносно новий спосіб здійснення банківських бізнес-процесів, суть якого полягає у проведенні трансакцій за допомогою електронних мереж [9].

Фінансова криза є об'єктивним фактором посилення конкуренції, адже перед багатьма банками постала проблема оптимізації витрат, яка в першу чергу вирішувалась за рахунок скорочення кількості відділень і філій. Аналітики відзначають, що протягом 2009 року кількість підрозділів банків скоротилася на 15-20%. Така тенденція негативно позначається на лояльності клієнтів до банку. Клієнтові доводиться або прикладати значні зусилля, щоб знайти відділення свого банку, або платити додаткові комісії, обслуговуючись в іншому банку. На нашу думку, альтернативним вирішенням такої проблеми є інтенсивне впровадження системи Інтернет-банкінгу, яке, без сумніву, вигідно як для самого банку, так і для клієнтів.

В Україні Інтернет-банкінг, здебільшого, розробляється самими банками, або локальними компаніями. Найчастіше основний бізнес таких компаній орієнтований на розробку автоматизованих банківських систем (АБС), а Інтернет-банкінг є лише додатковим напрямком їх бізнесу. При розробці банками власної системи віддаленого обслуговування клієнтів, це завдання зазвичай потрапляє в сферу відповідальності ІТ-служб, які відповідають за безперебійну роботу банківських систем. Проте вони не в змозі зосередитися виключно на розробці Інтернет-банкінгу, що, без сумніву, позначається на кінцевому результаті.

Наразі на вітчизняному ринку функціонує невелика кількість компаній, які займаються розробкою та впровадженням систем електронного банкінгу. Дослідження даних систем поряд з суттєвими перевагами дозволяє виявити і певні недоліки їх використання (табл.1):

Таблиця 1

## Переваги та недоліки систем е-банкінгу

Види банкінгу	Характеристика	Переваги використання	Недоліки використання
Інтернет-банкінг.	рішення для роботи в режимі онлайн. Для роботи клієнтові потрібний будь-який сучасний комп'ютер, з будь-якою операційною системою, будь-яким web-браузером і доступом в Інтернет. Інтернет-Банкінг забезпечує гарантований рівень безпеки, містить механізм електронного цифрового підпису (ЕЦП) під фінансовими документами;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- висока мобільність;</li> <li>- невеликі затрати;</li> <li>- зручність;</li> <li>- можливість обміну документами;</li> <li>- широкі інформаційні можливості;</li> <li>- універсальність</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостатня захищеність від несанкціонованого втручання;</li> <li>- необхідність мати комп'ютер та телефонну лінію одночасно</li> </ul>
PC-banking ("Клієнт-банк")	є рішенням для роботи в режимі офлайн: робота з документами, довідниками, імпорт документів з бухгалтерських програм, підпис документів, перегляд виписок не вимагають підключення до Інтернету;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- високий рівень захисту;</li> <li>- існує можливість обміну документами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- висока вартість;</li> <li>- необхідність встановлення програмного забезпечення;</li> <li>- низький рівень мобільності</li> </ul>
Відеобанкінг	надає можливість віртуального спілкування клієнта банку з його службовцями за допомогою спеціальних пристроїв, в які вбудовані телемонітори. Як правило, такі пристрої встановлюються в торгових точках й інших місцях великого скупчення населення і часто сполучаються з банкоматами. Вони дозволяють одержувати дистанційні консультації і здійснювати банківські операції за допомогою працівників банку;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зручність у "живому" спілкуванні;</li> <li>- поєднання всіх переваг електронного банкінгу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- занадто високі витрати на виготовлення та впровадження</li> <li>- невисока конфіденційність</li> </ul>
Phone-Банкінг	відноситься до класу систем інтерактивної голосової відповіді (IVR) і забезпечує доступ клієнтів до інформації про банківські рахунки і карти із звичайного телефону і факсу.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- досить висока мобільність;</li> <li>- достатня швидкість;</li> <li>- невеликі витрати</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- малі можливості;</li> <li>- відсутня можливість передачі документів до банку</li> </ul>

Запроваджуючи ту чи іншу модель електронного обслуговування, необхідно враховувати можливості та побажання клієнтів, а також особливості їх операцій. Тобто банк має розглядати можливість прийняття та обробки кожного запиту клієнта як один із важливих аспектів підтримання рівня своєї конкурентноздатності, а також ступеню

задоволеності клієнтів рівнем сервісу, який надається. На сьогодні клієнт-орієнтований банкінг є основним напрямом отримання конкурентних переваг.

За станом на 1 липня 2010 року дистанційне обслуговування клієнтів забезпечували 172 банки країни. При цьому кількість клієнтів, які виявили бажання підключитися до послуги Інтернет-банкінгу склало 29,5% від загального числа. За даними Internet World Stats в Україні в 2010 р. налічується 15,3 млн. Інтернет-користувачів, з яких лише 5,2% користуються послугами Інтернет-банкінгу. За перший квартал 2010 року середньомісячна кількість клієнтів банку, підключених до Інтернет-банкінгу, зростає в порівнянні із першим кварталом 2009 року втричі і склала 800 тис. осіб (табл. 2). У свою чергу ці клієнти генерують більше 100 000 платежів щомісячно. До 2012 року їх кількість зростає до 31,4 млн.

Таблиця 2

Рейтинг банків за кількістю користувачів е-банкінгом за станом на 01.12.2010 р. [8]

Назва банку	Кількість користувачів (тис. клієнтів)
ПриватБанк	540
ПУМБ	91
Укрексімбанк	81
Універсалбанк	50,8
ОТП Банк	43
Всього	805,8

Як свідчить проведений аналіз, на початок грудня 2010 року лідером ринку Інтернет-банкінгу є ПриватБанк, який, був признаний "Кращим Інтернет банком для приватних клієнтів B2C" а також Лауреатом "AWARDS Internet UA 2010" в номінації "Інтернет-платежі". На другому місці ПУМБ, який першим надав можливість відкривати і керувати депозитами онлайн, а також дистанційно відкривати, поповнювати, знімати гроші і продовжувати внесок. Активно працюють у напрямку надання е-послуг також Альфа-банк, Укрсоцбанк, ВіЕйБі Банк, СЕБ Банк і банк «Фінанси і Кредит».

За даними експертів, щомісячний приріст користувачів Інтернет-банкінгу становить 3 тис. чоловік, однак цього недостатньо для ефективного розвитку е-банкінгу в Україні. За даними компанії GFK України тільки 2% клієнтів банків перевіряють через Інтернет залишки заборгованості за кредитом, стільки ж перевіряють баланс по поточному рахунку, а баланс коштів на депозитному рахунку та пластиковій картці - по 1%.

Для розвитку вітчизняного ринку електронних банківських послуг, показовим є досвід зарубіжних фінансових установ. Зокрема, маючи доступ до свого рахунку через Інтернет, клієнт може провести будь-яку операцію: від платежу в іншу точку планети і до замовлення квитків або броні готелю. У цьому плані вітчизняні банки поки що відстають, і, швидше за все, будуть відставати ще досить довго, в тому числі через відсутній з боку населення попит на нестандартні послуги, та недосконале законодавство, що не дозволяє довести український банківський сервіс до європейських стандартів [6].

Аналізуючи надання вітчизняними банками е-послуг, можна сказати, що банки не мають у даній сфері відчутних конкурентних переваг, окрім варіативних цін на Інтернет-послуги. Отже наступним кроком для банків, що надають послуги через Інтернет має стати не лише зниження цін на даний вид послуг, але й розширення спектру послуг, а також підвищення якості та безпеки розрахунків. На нашу думку, головними критеріями якості послуг електронного банкінгу мають бути: економічна

вигідність; гарантованість здійснення та повнота виконання; багатоваріантність форм; комплексність; дотримання банківської таємниці. Дані критерії є індикаторами конкурентоспроможності послуг е-банкінгу, мають кількісну оцінку, та характеризуються наступними показниками (табл. 3).

Таблиця 3

Показники оцінки якості послуг е-банкінгу [11]

Показник	Формула
Економічна вигідність для клієнта ( $K_{Ee}$ ):	$K_{Ee} = \frac{C_{\min}}{C_i}$ де $C_i$ - ціна послуги і-го банку; $C_{\min}$ - мінімальна ціна аналогічної е-послуги банків-конкурентів.
Ризик невиконання послуги ( $K_p$ ):	$K_p = \frac{P_{\min}}{P_i}$ де $P_i$ - ризик невиконання послуги і-м банком; $P_{\min}$ - мінімальний ризик невиконання послуги банками-конкурентами.
Варіативність послуги ( $K_B$ ):	$K_B = \frac{B_i}{B_{\max}}$ де $B_i$ - кількість варіантів надання послуги, пропонованих і-м банком; $B_{\max}$ - максимальна кількість варіантів послуги, пропонованих банками-конкурентами.
Асортиментна різноманітність супутніх послуг ( $K_A$ ):	$K_A = \frac{A_i}{A_{\max}}$ де $A_i$ - кількість супутніх послуг і-го банку, які посилюють значимість для клієнта основної послуги; $A_{\max}$ - максимальна кількість супутніх послуг, пропонованих банками-конкурентами.
Оперативність надання послуги ( $K_o$ ):	$K_o = \frac{T_{\min}}{T_i}$ де $T_i$ - витрати часу на надання послуги клієнту і-м банком; $T_{\min}$ - мінімальні витрати часу на надання послуги банками-конкурентами.
Комплексність обслуговування ( $K_K$ ):	$K_K = \frac{n_i}{n_{\max}}$ де, $n_i$ - кількість послуг фізичним (юридичним) особам, що пропонує і-й банк; $n_{\max}$ - максимальна кількість послуг фізичним (юридичним) особам, пропонованих банками-конкурентами.

Для зручності обчислень показників якості та обслуговування застосовують єдиний критерій максимізації. Це дає змогу забезпечити їх кількісне порівнювання у межах спільного інтервалу (1):

$$0 < K_i < 1, \quad (1)$$

де  $K_i$  - і-й коефіцієнт якості.

Інші показники (компетентність, ввічливість персоналу, комфортність умов обслуговування, якість і естетичність банківських документів) не мають об'єктивно-кількісних характеристик. Тому вони визначаються експертним шляхом у тому ж інтервалі, що й коефіцієнти якості.

Зауважимо, що розмежування розглянутих вище показників до групи основних чи додаткових слід здійснювати з урахуванням особливостей ринку конкретної послуги. Так, показники однієї групи можуть мати різну вагу з точки зору їх значимості для суб'єкта оцінки. Тому доцільно коригувати кожен показник конкурентоспроможності на відповідний коефіцієнт значимості, який визначається експертним шляхом в інтервалі від 0 до 1 [11]. Підвищенню конкурентоспроможності банківських установ також сприятиме зростання якості, швидкості, доступності надання фінансових послуг.

За допомогою кількісної оцінки критеріїв якості як одного з показників конкурентоспроможності можна прорахувати якість надання послуг певним банком відносно банків-конкурентів. Тобто успіх банку залежить від того, наскільки послуги, які він надає, відповідають суспільній пропозиції на ринку, та на скільки вони якісні і конкурентоздатні у ціновому відношенні.

**Висновки.** В умовах посилення конкуренції ефективність роботи банку визначається не лише набором послуг, що надаються, а й рівнем розробки новаторських технологій та ідей, які значно спрощують процес взаємодії клієнтів з банком. Одним з напрямків удосконалення банківської діяльності є надання віддалених банківських послуг, з яких управління банківськими рахунками через Інтернет, є найбільш динамічним і представницьким напрямом фінансових Інтернет-рішень завдяки широкому спектру фінансових ноу-хау, представлених у системах е-банкінгу [12].

На даному етапі головною передумовою підвищення конкурентоспроможності банківської діяльності є застосування е-банкінгу.

Законодавчий розвиток е-банкінгу в Україні через впровадження відповідних законодавчих норм, дасть змогу банківським установам вже найближчим часом стати основою електронного бізнесу в Україні, та забезпечити захист прав споживачів електронних банківських послуг.

Таким чином, на даному етапі функціонування вітчизняного банківського бізнесу, для створення конкурентного середовища, необхідно проводити інноваційну діяльність щодо впровадження нових, конкурентоспроможних продуктів і послуг, зокрема послуг е-банкінгу, враховуючи особливості вітчизняної банківської системи [5].

### Література

1. Закон України «Про банки та банківську діяльність» від 07.12.2000 р., №2121-III (зі змінами та доповненнями) // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2121-14>
2. Лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» від 13.06.2007 р., № 25-112/1151-6023 // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=v6023500-07>
3. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р., № 851-IV // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15>

4. Закону України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 № 852-IV // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=852-15>
5. Management and Supervision of Cross-Border Electronic Banking Activities // <http://www.bis.org/publ/bcbs99.pdf>
6. Михайлюк Г. Поняття та особливості надання банківських послуг за допомогою Інтернету / Г. Михайлюк // Право України. – 2010. – №8. – С.162-168.
7. Бондаренко С. Інтернет-банкінг популярен среди россиян с высоким доходом [Електронний ресурс] / С. Бондаренк, М. Бондаренко // Режим доступу: <http://www.3dnews.ru/software-news/Internet-banking-populyaren-sredi-rossiyan-s-visokim-dohodom>
8. Фомін І. Рейтингова оцінка комерційного банку в системі діагностики його конкурентоспроможності // Вісник НБУ. – 2002. - №4. – С. 11-13.
9. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі [Електронний ресурс] / О.О. Чуб // Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/VUABS/2009\\_1/26.3.07.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/VUABS/2009_1/26.3.07.pdf)
10. Андрушків Н. Конкуренція як рушійна сила розвитку банківських послуг в Україні / Н. Андрушків // Наука молода. – 2007. – № 8. – С. 76-79.

**Summary.** The article analyzes the current state of the market for electronic banking services in Ukraine, the main types of electronic banking services, their advantages and disadvantages and gives calculations to quantify the quality of electronic banking (e-banking).

**Keywords:** Electronic banking services, competitiveness, competitiveness indicators of bank services.

*Стаття надійшла до редакції 13.04.2011*