

2. Леонов С.В. Інноваційний пакет послуг як інструмент антикризового управління банківськими установами України / С.В. Леонов, О.О.Котенко // Вісник СумДУ. Серія економіка. 2011. № 1. с. 174-179. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/VSU_ekon/2011_1/11lsvbuu.pdf (дата звернення: 24.02.2021).

3. Ринок фінансових послуг: навчальний посібник / Є. М. Сич, В. П. Ільчук, Н. І. Гавриленко Київ : "Центр учбової літератури", 2012. 428 с.

Брегеда О.А.

*к.е.н., доцент кафедри банківської справи та страхування
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»*

РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: ІННОВАЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Інноваційні технології активно проникають в усі сфери людського життя і банківська діяльність не є виключенням. Інновації дозволяють утримувати та розширювати коло клієнтів, впроваджувати нові та покращувати існуючі послуги, отримувати конкурентні переваги на ринку, оптимізувати власні витрати. Банки все більше відходять від традиційного банкінгу, орієнтуючись на дистанційне обслуговування (ДБО), яке має цілий ряд переваг як зручність, оперативність, доступність. Актуальним для банків є питання розуміння напрямків розвитку технологій, слідування даним тенденціям, імплементація та використання сучасних напрацювань в своїй діяльності.

Банки використовують дистанційне обслуговування, яке можна охарактеризувати певними етапами свого розвитку. Перший етап, так званий інформаційний рівень – коли на web-сайті банку в мережі Інтернет відображені види і тарифи послуг, що надаються. Другий етап – комунікаційний – передбачає надання певної інформації клієнту за допомогою засобів зв'язку (стан рахунку, виписки за рахунками). Наступний – повнофункціональний – передбачає можливість проведення всіх операцій банків [1].

Еволюція ДБО відбувається з першого рівня до третього. Найбільш простими є перші два рівня і тому банки, які в стратегіях свого розвитку не планують здійснювати перехід на дистанційні технології використовують їх. Банки, які на меті мають розвиток інноваційних технологій освоюють і третій рівень – перспективний напрямок майбутнього банкінгу – переводять свої операції на дистанційні канали.

Високорозвинені країни світу знаходяться на стадії домінування третього рівня дистанційного обслуговування, за якого основні банківські послуги здійснюються через системи ДБО, у відділеннях банку надаються лише складні продукти. В Україні в цілому прослідковується поступовий перехід від другого до третього рівня розвитку ДБО. Сьогодні найбільш поширеними видами ДБО є: Інтернет-банкінг, мобільний банкінг та пристрої самообслуговування.

В Україні вже багато банківських установ пропонують послуги через Інтернет-банкінг, проте не всі з них можуть похвалитись повним набором послуг.

Найкращий Online Banking 2020 в Україні для бізнесу, згідно експертам Асоціації SME Banking Club має Приватбанк, також був відзначений Альфа-Банк Україна [2]. Приватбанк також в 2019 році (як і рік раніше) здобув нагороду FinAwards в номінації «Кращий Інтернет-банк». Третє місце отримав Ощадбанк. Друге місце розділили дві фінустанови: Альфа-Банк та Укрсиббанк. Найкращим мобільним банком було визнано Monobank [3].

Широкої популярності серед дистанційних каналів доступу до власного рахунку в Україні отримала технологія NFC. Безконтактні платежі можна здійснити за допомогою карток, смартфонів, інших NFC-пристроїв. Україна входить в ТОП-10 європейських країн за кількістю NFC. Безконтактні платежі через платіжні термінали становлять більше третини від кількості та обсягу всіх безготівкових операцій з їх застосуванням. Цьому сприяє значне поширення інфраструктури прийому безконтактних платежів – більше дев'яноста відсотки POS-терміналів мають таку функцію [4]. Популярність безконтактних засобів оплати зумовлена цілим рядом переваг як доступність, швидкість, універсальність, різноманітність послуг.

Одним із важливим досягнень у розвитку технологій ДБО є застосування біометричних платіжних карт. В 2018 році цілий ряд банків по всьому світу тестували біометричні кредитки, які повинні стати принципово новим видом платіжних карток. Зовні біометрична смарт-карта мало чим відрізняється від традиційної картки. Але вона оснащена особливим функціоналом, який забезпечує підтвердження платежу за допомогою відбитку пальця. До основних переваг таких карток можна виділити високу безпеку розрахунків, простоту використання, легкість налаштування, економію часу, конфіденційність.

Україна також має досягнення в сфері біометричних способів оплати. Приватбанк разом з системою Visa запровадив біометричний спосіб оплати покупок FacePay24 – так звана система «оплата обличчям» – для роздрібних торгових мереж. Додаток FacePay24 використовує одну з найбільш провідних у світі систем автоматичного розпізнавання облич – Amazon Rekognition, створену на базі безпечної, надійної і перевіреної технології [5].

Завершальним етапом розвитку ДБО є переведення всіх послуг банку у дистанційний режим і створення «віртуальних» або необанків, які взагалі не мають фізичних представництв, характерних для традиційного банкінгу. Основними перевагами необанкінгу можуть бути: нижчий рівень операційних витрат, повністю електронний документообіг, зручність та оперативність послуг. Першим таким банком вважають британський банк First Direct заснований у 1989 році, який надавав цілодобову підтримку клієнтам за допомогою телефонного банкінгу. Успішними прикладами необанків зараз є американський Security First Network Bank, німецький AdvanceBank, китайський WeBank, англійські банки Monese, Tandem, Monzo, Starling, Atom, скандинавські – Lunarway, Emit, Tink, Holvi та інші [6]. Особливої уваги заслуговує досвід країн Азії з впровадження фінансово-технологічних новинок у банківську сферу. У 2020 році за версіями фінансових аналітиків найкращими дистанційними банками стали Monzo, Chime, Revolut, Starling Bank та Tangerine.

В Україні першим необанком можна вважати Монобанк, запущений у 2017 році на базі Універсал Банку, який демонструє стрімку динаміку розвитку. Але є і ряд перешкод, які стають на шляху розвитку необанків в Україні: невизначеність процедур створення та функціонування в законодавчій базі, високі витрати на впровадження та підтримку таких проектів, низький рівень комунікації з населенням про особливості та переваги таких банків.

Використання цифрових технологій у процесі обслуговування клієнтів банку сприяє появі специфічних та посиленню традиційних ризиків, які можуть негативно відобразитись на фінансовому стані та діловій репутації банку і вимагають суттєвого контролю з боку менеджменту банку.

Підводячи підсумок, варто зазначити, що розвиток інноваційних технологій і надалі буде продовжуватись і банки активно працюватимуть в цьому напрямку не зважаючи на певні труднощі. Використання банківських дистанційних технологій є важливою запорукою успішної діяльності банківської установи, що закладає основи конкурентоспроможності та прибутковості банку у майбутньому, адже вони забезпечують цілий ряд незаперечних переваг як з боку банку, так і зі сторони клієнтів.

Перелік джерел посилання:

1. Коцовська Р. Р. Банківські операції [Текст] : навч. посіб. / Р. Р. Коцовська, О. П. Павлишин, Л. М. Хміль. – Київ.: УБС НБУ: Знання, 2010. – 390 с.
2. Опублікован рейтинг лучших интернет-банкингов для бизнеса: кто в списке от Украины.- Paospace magazine-10.07.2020 19:10- URL: <https://psm7.com/bank/opublikovan-rejting-luchshix-internet-bankingov-dlya-biznesa-kto-v-spiske-ot-ukrainy.html>
3. Переможці FinAwards 2019: які банки отримали нагороди.- Інтернет-портал Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/2019/05/16/37758126/>
4. Безготівкові розрахунки з використанням платіжних терміналів - Офіційний сайт НБУ. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/PS_platizhni_terminalu_graf_2019.jpg?v=4
5. ПриватБанк за підтримки Visa представляє технологію біометричної оплати FacePay24 для роздрібних торговельних мереж. - ПриватБанк .-URL: <https://privatbank.ua/news/2019/9/12/1010>
6. «Кращі онлайн-банки». Міжнародна організація GOBankingRates. - Офіційний сайт GOBankingRates.- URL: <https://www.gobankingrates.com/>

Давидюк А.С.

«Фінанси», 4 курс,

ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

Науковий керівник - к.е.н., доцент кафедри банківської справи та страхування

Димніч.О.В.

МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ СТУДЕНТІВ, ЯКІ ВИЇЗДЖАЮТЬ НА НАВЧАННЯ ЗА КОРДОН