

УЧАСТЬ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКУ У ПІДВИЩЕННІ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ В КОНТЕКСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

Розвиток банківської галузі продовжує набирати швидкість, при цьому пріоритетними напрямками залишаються кредитні та депозитні операції. Крім того, протягом останніх десятиліть, жодне з напрямів науки і техніки не розвивалося так динамічно, як комп'ютерні системи та електронні комунікації. Внаслідок, багато банків останнім часом значно розширили спектр послуг для клієнтів і активно впроваджують дистанційний банкінг. На даний момент фазу масового впровадження дистанційного обслуговування вже пройдено. Банкам залишається лише розширювати функціонал, удосконалювати роботу, спрощувати процеси та приділяти особливу увагу рекламі. У сучасній Україні нове покоління технологічно освічено та не хоче здійснювати операції за допомогою звернення у відділення банку. Традиційний спосіб витісняється новими можливостями дистанційного банкінгу. В цьому зв'язку актуалізується питання фінансової грамотності потенційних клієнтів банку. Природно, що функція підвищення фінансової грамотності здійснюється саме центральним банком у взаємозв'язку та взаємовпливі з функцією забезпечення доступності фінансових послуг. Посилення захищеності клієнтів банку на тлі підвищення їх фінансової грамотності сприяє розширенню доступності послуг дистанційного банкінгу. Цілями даного дослідження автори ставлять розкриття участі і завдань центрального банку у заходах з підвищення фінансової грамотності населення в контексті впровадження технологій дистанційного банкінгу, а також виявлення трендів розвитку дистанційного банкінгу.

Впровадження технологій дистанційного банкінгу тісно пов'язане з процесами формування довірчого правового середовища на фінансовому ринку і захистом прав споживачів фінансових послуг. Дійсно, у сучасних умовах розвитку цифрової економіки дуже злободенні етичні аспекти правового регулювання та правозастосування. У зазначеному аспекті важливим є твердження, що підвищення фінансово-цифрової грамотності не може бути примусовим, як не повинно бути вимушеним і використання технологій дистанційного банкінгу.

Важливим є питання припинення несумлінних практик на фінансовому ринку при використанні дистанційного банкінгу [1], а також вектор впливу центрального банку на оптимізацію відповідних процесів.

Підвищення фінансової грамотності є елементом економіко-правової культури. Питання підвищення фінансової грамотності тісно пов'язані з фінансовою безпекою, зміцненням режиму законності та підтримкою належного рівня правопорядку у фінансових правовідносинах. Центральні банки країн світу приділяють пильну увагу впровадженню методології підвищення фінансової грамотності, а Національний банк України узагальнює їх правовий досвід в цьому напрямку та використовує у оперативній діяльності. Зокрема, створено Центр фінансових знань «Талан» – проєкт Національного банку України у сфері фінансової грамотності. Його мета – формування й розвиток в Україні спільноти фінансової грамотності [2].

Ключовими завданнями вказаного проєкту НБУ є:

- підвищення фінансової грамотності українців;
- підвищення кваліфікації педагогів у сфері фінграмотності;
- залучення педагогів, дітей та молоді до заходів НБУ;
- розповсюдження навчальних матеріалів з фінансової грамотності.

Фінансова грамотність – основа усвідомленої поведінки, яка дає впевненість у завтрашньому дні. Навички фінансової грамотності дозволяють менше витрачати та ефективніше накопичувати, уникати конфліктів щодо грошей, швидше та якісніше досягати

поставлених фінансових цілей. До «м'яких» навичок фінансової грамотності (soft skills) відносяться: критична оцінка інформації – для прийняття фінансових рішень; пошук мотивації до роботи з особистими фінансами; творче мислення – задля досягнення цілей при обмежених ресурсах. До «твердих» навичок (hard skills) відносяться: постановка фінансових цілей; усвідомлений вибір фінпродуктів із існуючого різноманіття; управління активами.

Завдання підвищення фінансової грамотності вирішується центральним банком у взаємозв'язку та взаємовпливі з функцією забезпечення доступності фінансових послуг. Зміцнення довіри роздрібного споживача та інвестора до фінансового ринку через посилення його захищеності, підвищення фінансової грамотності та розширення доступності послуг дистанційного банкінгу можна позначити як мету розвитку фінансового ринку [3]. Вирішення цих завдань пов'язане з активністю як споживачів дистанційних послуг, так і банків у освоєнні захисних механізмів від несумлінних та протиправних практик з урахуванням володіння знаннями з фінансової грамотності.

Процеси стрімкої цифровізації фінансового ринку зумовлюють (поряд з актуальністю рівня фінансової грамотності) вимоги щодо підвищення інвестиційної, цифрової та кіберграмотності, що впливає на доступність продуктів і послуг дистанційного банкінгу, їх безпечне використання [4].

Серед бар'єрів розвитку дистанційного банкінгу, наряду пов'язаних з низькою фінансовою грамотністю, можна вказати недовіру споживачів до електронних платежів, побоювання щодо ризиків, пов'язаних із застосуванням інтернет-технологій, а також зростання шахрайства у цій сфері. Клієнти не впевнені в безпеці операцій з допомогою інтернет-банкінгу, бо непоінформовані достатнім чином або мають хибну інформацію. Дійсно, наряду з вказаним, нерідкими є спроби неправомірного отримання персональної інформації користувачів систем дистанційного обслуговування банків. Є випадки використання телефонного шахрайства, надсилання SMS-повідомлень про необхідність зателефонувати за номерами телефонів, які не належать даним організаціям або дзвінки клієнтам з пропозицією натиснути певні клавіші на телефоні для підтвердження згоди на купівлю послуги. Клієнти цим провокуються до контакту з шахраями, метою яких є отримання конфіденційної інформації про клієнта: номер картки, ПІН-код.

Відомі випадки прямого розкрадання коштів з рахунків фірм з використанням системи дистанційного обслуговування банків. Також є факти того, що деякі співробітники банків, які не мають певних повноважень, здійснюють управління розрахунковими рахунками комерційних фірм.

Отже, недостатня поінформованість клієнтів, складність інтерфейсів систем для новачків поряд з їх фінансовою неграмотністю створює проблеми на шляху розвитку дистанційного банкінгу.

Реагуючи на ці виклики й ускладнення, банкам необхідно звертати особливу увагу на безпеку всіх здійснюваних операцій. Якщо послуга не буде добре захищена, вона буде незатребуваною, незважаючи на масу переваг. Також подібні інциденти негативно відбиваються на іміджі банку [5]. Попередження шахрайських дій можна здійснити за допомогою наступних заходів:

- підтвердження дій, що проводяться у каналах дистанційного обслуговування, додатковим повідомленням (пін-код, m-пароль, підтвердження у режимі діалогу в call-центрі);
- інформування клієнта на офіційних сайтах та в самих програмних продуктах про заходи інформаційної безпеки;
- обмеження операцій, що проводяться в один день, добовими лімітами.

Всі ці заходи дозволять убезпечити клієнтів від втрат, хоч і не повною мірою, оскільки клієнт може сам надати персональні дані і в цьому випадку банк не несе відповідальність за здійснені операції.

Зафіксуємо два основні параметри ефективності дистанційного банкінгу:

1) функціональні можливості – спектр фінансових завдань, які може вирішити клієнт банку через систему дистанційного банкінгу;

2) зручність користування – наскільки зрозумілий та зручний для клієнта банку процес користування дистанційним банкінгом.

Авторами виявлено наступні тренди розвитку дистанційного банкінгу:

1) боротьба з обмеженнями програмних платформ. В інтернет-банках навіть провідних банків можна зустріти інтерфейсні рішення, які обумовлені обмеженнями з боку програмних модулів, але з погляду користувачів це є нелогічним. Наприклад, функція збереження у шаблони платежів за штрафами водіїв (бо ідентифікатором платежу є номер ухвали про адміністративне правопорушення, яке буде різним при кожному наступному платежі);

2) подолання межі масштабування платіжних функцій. Банки намагаються розширити платіжні можливості користувачів дистанційного банкінгу шляхом додавання великої кількості нових контрагентів до списку можливих платежів. Список назв контрагентів настільки великий, що користувачам складно зрозуміти, які можливості платежів їм пропонує банк. Особливо актуальною ця проблема стала при оплаті комунальних і державних послуг, у яких назви контрагентів або незнайомі користувачам, або конфліктують між собою;

3) інформаційна підтримка клієнтів. Давно існуюча проблема дистанційного банкінгу – відсутність зручних довідок та посібників користувача, вбудованих в інтерфейс інтернет-банку. Ця проблема стає все більш актуальною через збільшення функціональних можливостей банкінгу.

Для вирішення наведених вище проблем можна запропонувати такі заходи:

1) створення інтерфейсів виходячи з потреб користувача, а не від можливостей платформ та зручності розробки;

2) подальше розширення платіжного функціоналу шляхом переходу від парадигми «вибір контрагента» до парадигми «вибір послуги» із зручним нелінійним пошуком послуг.

Висновки. Сучасні банківські послуги грають величезну роль у сучасних реаліях і дають можливість споживачам відкривати безліч нових технічних рішень. Диджиталізація охоплює всі міста країни, сфери діяльності, з кожним роком набираючи обертів та пропонує нові технології. Параметри ефективності дистанційного банкінгу базуються на функціональних можливостях, які може вирішити клієнт банку через систему дистанційного банкінгу та на зручності користування відповідними послугами. В результаті дослідження авторами виявлено тренди розвитку дистанційного банкінгу, а саме боротьба з обмеженнями програмних платформ, подолання межі масштабування платіжних функцій, розвиток інформаційної підтримки клієнтів.

В цьому зв'язку актуалізується питання фінансової грамотності потенційних клієнтів банку, яке намагається вирішити центральний банк, всіляко підтримуючи розповсюдження навчальних матеріалів з фінансової грамотності. Природно, що функція підвищення фінансової грамотності здійснюється саме центральним банком у взаємозв'язку та взаємовпливі з функцією забезпечення доступності фінансових послуг. Навички фінансової грамотності дозволяють користувачам дистанційного банкінгу менше витратити та ефективніше накопичувати, уникати конфліктів щодо грошей, швидше та якісніше досягати поставлених фінансових цілей.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Мельник О., Вrabіє Н., Коваленко А., Джосан В. Вплив фінансових інновацій на розвиток економіки. *Modern Economics*. 2020. № 19. С. 120-125.
2. Національний банк презентував освітянам сайт з фінансової грамотності "ТАЛАН". URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalnyi-bank-prezentuvav-osvityanam-sayt-z-finansovoyi-gramotnosti-talan> (дата звернення: 10 квітня 2023).
3. Новіков Н. Б. Організаційно-правові засади регулювання фінансових послуг в Україні. *Правове регулювання фінансових послуг: національний, європейський, глобалізаційний виміри : матер. Науково-практичного круглого столу (Суми, 28 січня 2022 р.)*. Суми: Сумський державний університет, 2022. С.62-64
4. Нікіфоров П.О., Третьякова О.В., Харабара В.М. Fin інновації у забезпеченні фінансової інклюзії банками. *Науковий вісник Чернівецького університету : Економіка : зб. наук. праць*. Вип. 834. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2021. С.49-53.
5. Мокляк М.В. Формування іміджу банківської установи. *Економіка та суспільство*. 2017. № 9. С. 529-532