

сході країни, у т.ч. вимушені переселенці з південних та східних регіонів, а також інваліди, малозабезпечені жінки та представники інших незахищених суспільних груп [4].

Існують плани згідно з якими в результаті реалізації програми мають бути досягнуті цільові показники:

- загальна сума кредитів в рамках програми протягом наступних трьох років складе 100 млн. грн.;
- сума одного кредиту перебуватиме у межах від 250 тис. до 2,5 млн. грн.;
- програма гарантує, що для класичних соціальних підприємств (діяльність яких спрямована виключно на вирішення соціальних питань) ставка за затвердженим кредитом складатиме не більше 5% річних, а для тих, які витрачають суттєву частку своїх прибутків на фінансування соціальних підприємств або суспільно корисної діяльності – не більше 10% річних;
- за період діяльності програми буде загалом видано 150-300 кредитів [5].

Джерелом фінансування кредитів є програма технічної допомоги Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) вартістю 30 млн. доларів США, виконавцем якої є Western NIS Enterprise Fund.

Таким чином, формування системи активізації людського розвитку в Україні має потенціал своєї реалізації з урахуванням фінансових ресурсів банків. В контексті аналізу зарубіжного досвіду та обґрунтування уже існуючих вітчизняних практик банківського фінансування людського розвитку можемо надати наступні рекомендації:

- для банків варто звернути увагу на: можливі напрями активізації людського розвитку всередині банку та зовні; розглянути соціальні інвестиції, як можливість покращити власний імідж та залучити нових клієнтів;
- для держави: розглянути банк у якості союзника в контексті реалізації національних пріоритетів; реалізувати заходи щодо поліпшення рівня суспільної поінформованості стосовно нагальної потреби стимулювання людського розвитку.

Тобто, вітчизняні банки є достатньо перспективним каналом для залучення фінансових ресурсів для реалізації пріоритетів людського розвитку. Це дозволить зміцнити зв'язки між державою, суспільством та банками, що стане основою для виникнення позитивного синергетичного ефекту від такого співробітництва.

Література

1. Реалізація пріоритетних напрямів розвитку науки і техніки та отримані результати у 2015 р. Аналітична довідка. Міністерство освіти і науки України. – 2016. – 51 с.
2. Human Development Report 2016. Human Development for everyone. UNDP. – 2016. – 286р.
3. Barclays. Official site. – Electronic resource. // The way of access: <https://www.home.barclays/citizenship.html>
4. Western NIS Enterprise Fund (WNISEF). – Electronic resource. // The way of access: <http://www.wnisef.org/>
5. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». – Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/4333761/>

УДК 336.717

Домінова Інна Володимирівна
аспірант кафедри менеджменту банківської діяльності,
ДВНЗ «Київського національного економічного
університету імені Вадима Гетьмана»,
e-mail: inna.dominova@gmail.com

ТРАДИЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ І ЕЛЕКТРОННИЙ БАНКІНГ: ОСОБЛИВОСТІ ТА ВІДМІННОСТІ

Анотація. Описано характерні особливості обслуговування клієнтів через традиційні канали банківської установи та канали електронного банкінгу. Досліджено основні

відмінності між традиційними каналами банківського обслуговування та формами дистанційного банківського обслуговування. Проаналізовано тенденції розвитку електронного обслуговування в Україні.

Постановка проблеми. Електронне банківське обслуговування набуває все більшої популярності серед клієнтів банківських установ. Розробка та впровадження систем електронного банкінгу суттєво впливають на процес банківського обслуговування та позитивно відображаються на привабливості банківських установ для існуючих та потенційних клієнтів. Однак ці тенденції зумовили формування нового підходу до продажу та надання банківських операцій та послуг. Цей підхід характеризується специфічними ознаками, які не притаманні традиційним формам обслуговування, однак їх наявність робить процес банківського обслуговування значно привабливішим та зручнішим для клієнтів. Неякісне дослідження сутності цих ознак та неврахування специфіки електронного банківського обслуговування може призвести до значних фінансових втрат банку, що і пояснює актуальність дослідження за даною тематикою.

Результати дослідження. Під традиційним банківським обслуговуванням розуміють взаємодію клієнта та банківського працівника безпосередньо через відділення банківських установ. Тобто для отримання певних послуг, консультацій і здійснення певного переліку операцій клієнту необхідно відвідати відділення банку та реалізувати свої права споживача в порядку «живої» черги.

Протягом усієї історії функціонування банківських установ традиційна система обслуговування постійно удосконалювалася, що супроводжувалося покращенням обслуговування та видозмінами підходів до клієнта.

Традиційне банківське обслуговування має такі характерні ознаки:

1. Необхідність наявності стаціонарного локалізованого офісу – в залежності від рівня структурно відокремленого підрозділу це може бути офісне приміщення з різними будівничими параметрами, проте кожне із них потребує витрат на спорудження та оздоблення, утримання штату фахівців, оснащення технічними засобами та засобами безпеки, забезпечення поточними витратними матеріалами.

2. Обов'язковість фізичної присутності клієнта в місці надання банківської послуги у визначений час роботи офісу, що позбавляє споживача можливості вільно та економічно витрачати власний час.

3. Наявність ризиків, пов'язаних з некоректною оцінкою та/або зміною оцінки прибутковості стаціонарного банківського офісу у зв'язку з неадекватною оцінкою маркетингової потужності регіонального ринку або внаслідок зміни ринкової потужності регіональної ділянки з причин активізації дій конкурентів, зміни зовнішньої інфраструктури, локального виснаження економічних потреб місцевого населення[1, с. 95];

4. Можливість отримання клієнтом усього спектру послуг відповідно до договору та в межах законодавчого правового поля (через відділення клієнт може здійснити будь-яку операцію в межах власних фінансових ресурсів);

5. Висока вартість обслуговування (комісія за надання обслуговування), особливо для осіб, які не є клієнтами банківської установи;

6. Операціоністом у процесі банківського обслуговування виступає кваліфікований працівник банку, а клієнт є лише замовником банківських послуг.

При віртуальному (віддаленому) банківському обслуговуванні надання банківських послуг здійснюється дистанційно та не потребує безпосереднього відвідування банківської установи, що є привабливим як для банку, так і для клієнта. Обслуговування за допомогою систем віртуального банкінгу докорінно змінює формат взаємодії зі споживачем банківських послуг таким чином, що фокус системи банківського обслуговування переноситься на канал доставки банківських послуг – електронний банкінг як на технологію (а не на продукт), що дозволяє забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно. При віртуальному обслуговуванні переважно використовуються канали електронного банкінгу як інноваційного та найбільш ефективного інструменту доставки банківських послуг.

Характерними ознаками віддаленого банківського обслуговування через канали електронного банкінгу є:

- 1) оперативність – надання послуг та здійснення банківського обслуговування відбувається переважно миттєво;
- 2) зручність – можливість користуватися послугами в будь-який зручний час та з будь-якої точки земної кулі;
- 3) доступність – вартість користування послугами віддаленого обслуговування в декілька разів нижча порівняно з традиційною;
- 4) різноманітність – багато банків пропонують різні канали віддаленого обслуговування (наприклад, Інтернет, мобільний та стаціонарний телефон та тощо);
- 5) масштабність – можливість обслуговування більшої частки клієнтів та збільшення обсягів збуту тощо.

Розглянемо основні відмінності традиційного та дистанційного (електронного) обслуговування. Їх перелік наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Основні відмінності між різними видами банківського обслуговування

№	Ознаки	Традиційна	Віртуальна (віддалена)
1.	Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установлений час.	Необмежені. Можливість цілодобового доступу.
2.	Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку.	Швидкість обслуговування миттєва.
3.	Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування.	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний для клієнта канал
4.	Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень.	Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно.
5.	Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням.	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи.
6.	Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції операціоніста виконує співробітник банку.	Функції операціоніста виконує клієнт банку.
7.	Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється оперативно, через sms- та e-mailрозсилку
8.	Витратна компонента функціонування системи обслуговування	Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень.	Ключовими є статті на придбання і утримання серверів і на програмний комплекс.

Джерело: розроблено автором

Відмінності між проаналізованими видами обслуговування є очевидними, і за даними таблиці цілком пояснюється превалювання електронного банківського обслуговування над традиційним, що свідчить про необхідність подальшого впровадження каналів електронного банкінгу у процес обслуговування клієнтів банку на вітчизняному ринку.

У процесі обслуговування клієнта через системи електронного банкінгу прослідковуються декілька чітких особливостей, які не притаманні традиційним формам обслуговування:

- віддаленість клієнта від банківської установи;
- в процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає клієнт, а не кваліфікований співробітник банку (клієнт-операціоніст);
- рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера.

Ці основні особливості видозмінюють процес надання банківських послуг та створюють сприятливі умови для зміни профілю існуючих ризиків, що притаманні банківській діяльності. Вплив цих особливостей на процес обслуговування клієнтів через канали системи електронного банкінгу потребує детального аналізу, що дозволяє виявити ризики, притаманні цій системі організації процесу надання банківських послуг в процесі безпосереднього їх використання.

Сьогодні системи електронного банкінгу використовують багато українських фінансових установ, і найпопулярнішою серед них є система Інтернет-банкінг. Найбільшими і найбільш технологічними учасниками ринку вважають інтернет-сервіси Приватбанку, Альфа-Банку, VTB Банку, ПУМБ, Райффайзен Банку Аваль, УкрСиббанку, Укрсоцбанку та Ощадбанку. Проте лідером на ринку Інтернет-банкінгу традиційно залишається Приватбанк, онлайн-послугами якого користується максимальна кількість клієнтів. Останнє посилюється тим, що цей банк є єдиним банком, у банкоматах якого можливе отримання коштів без банківської картки з використанням лише Інтернет-банкінгу.

Висновки. Впровадження систем електронного банкінгу банківськими установами у процес банківського обслуговування та його комбінування з традиційними формами банківського обслуговування створює позитивні умови для розширення ринку збуту послуг та закріплення конкурентних позицій банку на ринку банківських послуг. Однак обслуговування клієнтів за допомогою електронного банкінгу характеризується специфічними особливостями: 1) віддаленість клієнта від банківської установи, 2) клієнт-операціоніст; 3) рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера. Ці особливості не притаманні традиційному обслуговуванню та розширюють профіль притаманних банківській діяльності ризиків, які потребують постійного моніторингу та контролю з боку банківської установи.

Ринок українських банківських послуг характеризується значною відкритістю до імплементації систем електронного банківського обслуговування як з боку банківських установ, так і з боку клієнтів (особливо серед молодого покоління). Станом на початок 2017 року банківська система України перебуває на стадії переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування електронного банкінгу і такі банки, як Приватбанк, ПУМБ, Укрсоцбанк, Сбербанк, Альфа-Банк, ВТБ банк, ОТП банк, УкрСиббанк, Укресімбанк активно намагаються збільшити частку обслуговування через віддалені канали.

Література

1. Шалига Т. С. Розвиток дистанційних банківських послуг як показник модернізації елементів національної банківської системи / Т.С. Шалагіна // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 2 (29). – С. 95-99

УДК 336.717

Терещенко Т.О.
к.е.н., професор кафедри економіко-математичного моделювання,
Київський національний економічний
університет ім. Вадима Гетьмана, taf2008@ukr.net
Ігнатова Ю.В.
к.е.н., доцент кафедри економіко-математичного моделювання,
Київський національний економічний
університет ім. Вадима Гетьмана, u1@ukr.net

ОСОБЛИВОСТІ ПРОГНОЗУВАННЯ ОСНОВНИХ ПОКАЗНИКІВ ПРОБЛЕМНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ НА ОСНОВІ GARCH – ПРОЦЕСІВ

Анотація. У своїй роботі банки завжди стикалися з позичальниками, які не в змозі повернути кредит. Проблемні активи негативно впливають на структуру банків та якість