

УДК 336.717

Домінова І.В.

*аспірант кафедри менеджменту банківської діяльності  
Київського національного економічного університету  
імені Вадима Гетьмана*

## ОСОБЛИВОСТІ ТА РИЗИКИ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УМОВАХ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ

У статті висвітлено особливості обслуговування клієнтів банку через систему електронного банкінгу. Досліджено основні відмінності між традиційними каналами банківського обслуговування та формами дистанційного банківського обслуговування. Виявлено ключові ризики, профіль яких розширюється у процесі використання електронного банкінгу. Проаналізовано тенденції розвитку електронного обслуговування в Україні.

**Ключові слова:** електронний банкінг, традиційне банківське обслуговування, дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, ризики електронного банкінгу.

### Домінова І.В. ОСОБЕННОСТИ И РИСКИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА

В статье освещены особенности обслуживания клиентов банка через систему электронного банкинга. Исследованы основные различия между традиционными каналами банковского обслуживания и формами дистанционного банковского обслуживания. Выявлены ключевые риски, профиль которых расширяется в процессе использования электронного банкинга. Проанализированы тенденции развития электронного обслуживания в Украине.

**Ключевые слова:** электронный банкинг, традиционное банковское обслуживание, дистанционное банковское обслуживание, Интернет-банкинг, мобильный банкинг, риски электронного банкинга.

### Dominova I.V. FEATURES AND RISKS OF BANKING CUSTOMER SERVICE UNDER THE CONDITIONS OF ELECTRONIC BANKING

The article highlights the features of banking of customers through the e-banking system. The main differences between the traditional means of banking services and the forms of remote banking services are explored. The key risks the range of which is widening in the process of using e-banking are identified. The tendencies of development of e-banking services in Ukraine are analyzed.

**Keywords:** electronic banking, traditional banking, remote banking, Internet banking, mobile banking, electronic banking risks.

**Постановка проблеми.** Банківське обслуговування клієнтів є пріоритетним напрямом банківського бізнесу та основою функціонування сучасної банківської установи. Якісне, ефективне та доступне банківське обслуговування є однією з ключових ознак конкурентоспроможності банку на ринку фінансових послуг. В умовах сьогодення банківське обслуговування повинно не тільки відповідати вимогам і враховувати побажання клієнтів у процесі їх обслуговування, а й імплементувати інноваційні та високотехнічні елементи у процес обслуговування для забезпечення життєздатності та конкурентоспроможності банківської установи.

Розроблення та впровадження систем електронного банкінгу суттєво впливають на процес банківського обслуговування та позитивно відображаються на привабливості банківських установ для наявних та потенційних клієнтів. Однак ці тенденції зумовили формування нового підходу до продажу та надання банківських операцій та послуг. Цей підхід характеризується специфічними ознаками, які роблять процес банківського обслуговування значно привабливішим та зручнішим для клієнтів, проте розширюють профіль банківських ризиків, що й пояснює актуальність дослідження за даною тематикою.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання розвитку електронного банківського обслуговування та доцільність його впровадження в банківський бізнес нині є предметом активних досліджень багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Серед зарубіжних фахівців слід назвати таких, як В. Бауер, М. Енгстлер, Б. Кінг, Дж. Сінкі, К. Скіннер, Д. Шпат, Д.І. Гафурова, Л.В. Лямин, П.В. Ревенков. Суттєвий внесок у дослідження інноваційного розвитку банків на основі використання систем електронного банкінгу зробили такі вітчизняні вчені,

як С.Б. Єгоричева, Л.О. Примостка, Н. Циганова, О.О. Чуб, Т.С. Шалига, І.Я. Карчева.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на те що питання розвитку електронного банківського обслуговування та доцільності його впровадження привертають увагу науковців і практиків, багато аспектів цієї проблеми залишається недостатньо дослідженими. Переважна більшість наукових досліджень присвячена ефективності та доцільності впровадження окремих форм дистанційного банківського обслуговування (Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу), але у дослідженнях і публікаціях такого роду зазвичай не розглядаються питання впливу систем електронного банкінгу на діяльність банківських установ із позиції збільшення величини ризику банківської діяльності.

**Мета статті** полягає у виявленні відмінностей між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням, а також у виявленні специфічних особливостей обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу та встановленні ключових ризиків, що супроводжують банківську діяльність унаслідок запровадження електронного банкінгу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** За останні десятиліття процес банківського обслуговування значно видозмінився. Поява всесвітньої мережі Інтернет та інноваційних технологій, адаптованих для надання банківських послуг, які значно підвищили рівень банківського обслуговування, зумовили виникнення нових видів обслуговування, які характеризуються специфічними особливостями, відмінними від традиційних форм. А виникнення у 1994 р. у США перших комерційних банків без фізичного місця розташування, які обслуговували власних клієнтів лише через мережу Інтернет, узагалі спровокувало появу нової форми банківського

обслуговування, яку прийнято називати віртуальною, або дистанційною (віддаленою). У сучасних умовах банківське обслуговування варто розділяти на три підгрупи (традиційне, дистанційне, комплексне) та класифікувати відповідно до специфіки функціонування банківських установ (рис. 1).

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 вдосконалювалася, що супроводжувалося покращенням обслуговування та видозмінами підходів до клієнта.

Традиційне банківське обслуговування має такі характерні ознаки:

1. Необхідність наявності стаціонарного локалізованого офісу. Залежно від рівня структурно відокремленого підрозділу це може бути офісне приміщення

з різними будівничими параметрами, проте кожне з 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 витратити власний час.

3. Наявність ризиків, пов'язаних із 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).

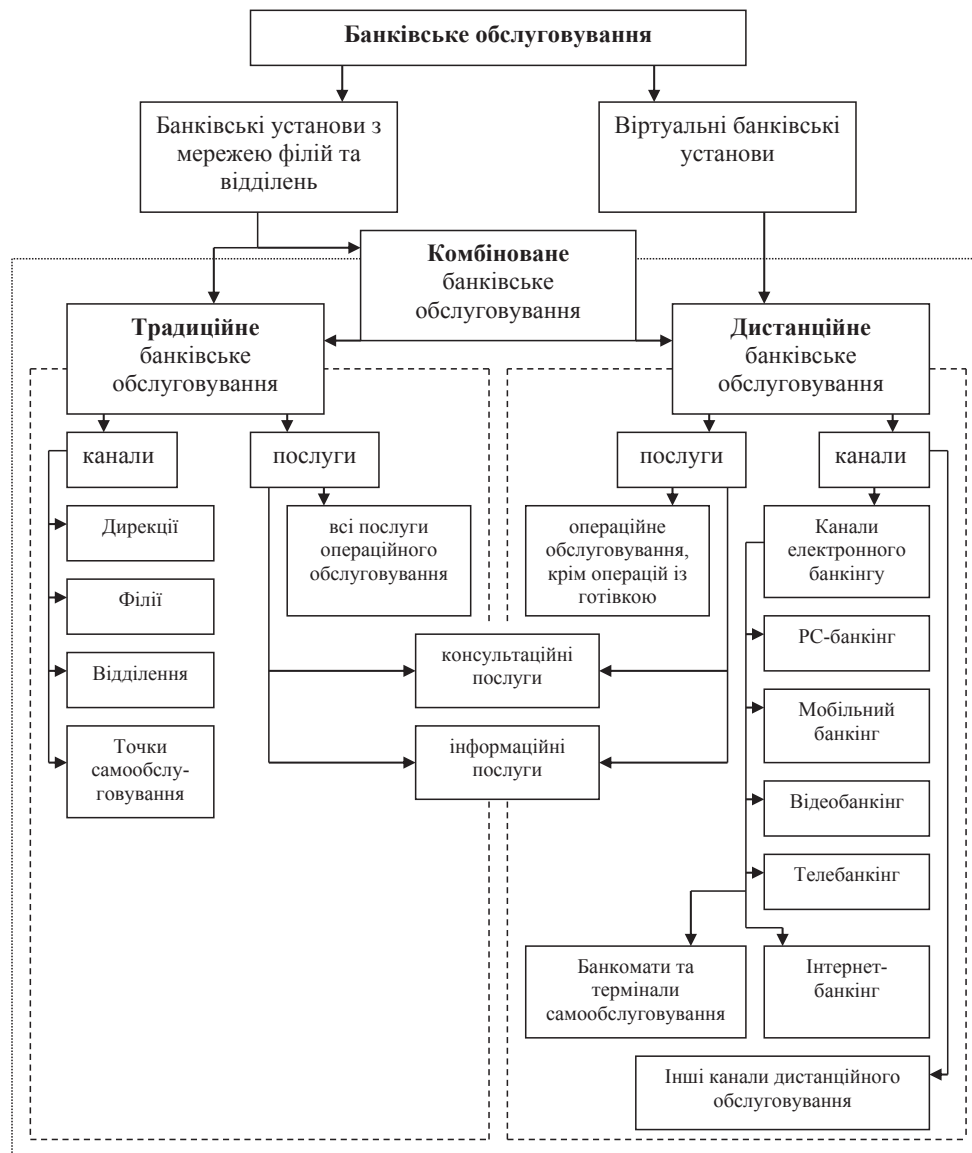


Рис. 1. Види банківського обслуговування  
Джерело: розроблено автором

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.

Наведені ознаки є достатніми, але далеко не вичерпними з числа тих, що неодмінно демонструють слабкі сторони традиційного банківського обслуговування.

Під час віртуального (віддаленого) банківського обслуговування 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 дає змогу забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно. Під час віртуального обслуговування 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 телефони тощо);

5) масштабність – можливість обслуговування більшої частки клієнтів та збільшення обсягів збуту тощо.

Цей перелік також не є вичерпним, і в майбутньому набір характеристик, які підкреслюють переваги віддаленого банкінгу, буде лише зростати.

Станом на початок 2017 р. на території України не функціонують банківські установи, які обслуговують власних клієнтів лише віддалено, хоча протягом 2013–2015 рр. чотири віртуальні банки (BitBank, CrystalBank, Moresise Bank та TouchBank) планували здійснити стартап на вітчизняному ринку. Однак діяльність цих структур так і не набула популярності серед населення та інвесторів, що спровокувало їх зникнення.

У США, Європі та в африканських країнах прослідковується кардинально інша картина. Безфінансові банківські установи функціонують, розширюють свою клієнтську мережу й є досить успішними учасниками ринку фінансових послуг. Так, активи найстарішого банку США, що обслуговує в онлайн-режимі – Bank of Internet USA, – станом на кінець третього кварталу 2016 р. становили 7,85 млрд дол., а першого в рейтингу США віртуального банку Ally Bank – майже 115 млрд дол. Разом із тим прослідковується позитивна тенденція приросту активів цих банків порівняно з аналогічним періодом 2015 р. на 25% і 7% відповідно [2]. Переважна більшість онлайн-банків здійснює обслуговування клієнтів за допомогою мобільного банкінгу, оскільки, за прогнозами Juniper Research, із кожним роком усе більше і більше клієнтів будуть користуватися банківськими мобільними додатками частіше, ніж веб-версіями програмних продуктів, які призначені для електронного банкінгу [3].

Однак на ринку вітчизняних банківських послуг ще превалює традиційне банківське обслуговування і набирає обертів комбіноване, яке дає змогу банківським установам надавати фінансові послуги не тільки безпосередньо через філії, а й через різні електронні та неелектронні канали збуту. Комбінування традиційного та дистанційного обслуговування дає змогу максимально захопити ринок та задовольнити фінансові потреби різних верств населення, оскільки значна частина клієнтів, особливо похилого віку, надають перевагу традиційному обслуговуванню, тоді як молодь частіше обирає дистанційне (рис. 2).

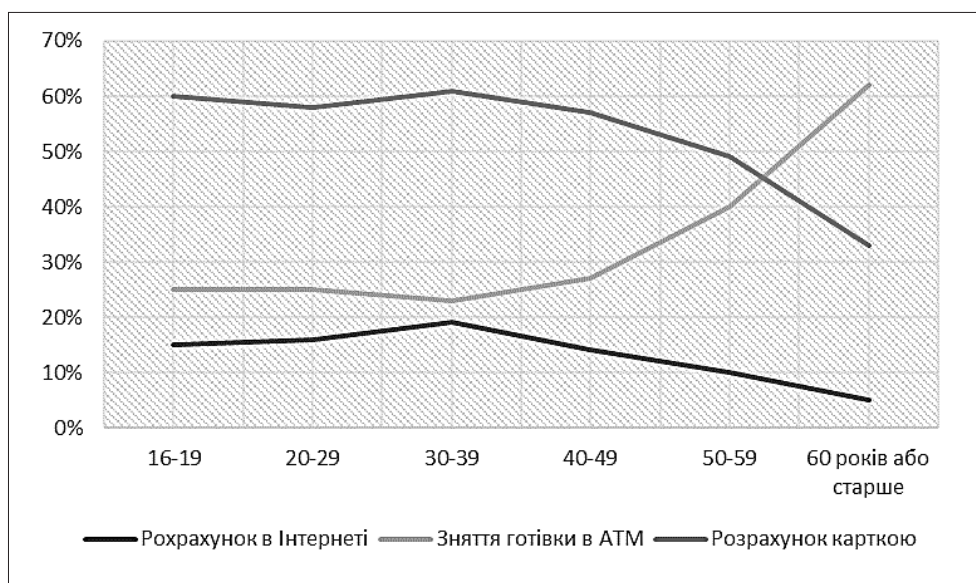


Рис. 2. Використання платіжної картки клієнтами за віком, %

Джерело: побудовано на основі [4]

Населення віком від 50 років надає перевагу готівковим розрахункам і, як результат, – традиційному банкінгу, а молоді та особи віком до 50 років імпонують безготівковій розрахунки і, як результат, – електронний банкінг. За комбінованого банківського обслуговування вітчизняні банки мають змогу розширювати свою клієнтську базу та закріплювати конкурентоспроможну позицію на ринку.

Основними перевагами комбінованого банківського обслуговування насамперед є сукупність переваг традиційного та електронного обслуговування: розширення ринку збуту банківських послуг; індивідуальний підхід до обслуговування клієнта; скорочення витрат на утримання відділень та персоналу; забезпечення конкурентних позицій на ринку банківських послуг тощо. Цей перелік далеко не вичерпаний і є привабливим для всіх суб'єктів ринку фінансових послуг.

Характерним недоліком комбінованого банківського обслуговування є високі витрати на утримання відділень та штатних працівників і значні затрати на програми забезпечення для функціонування каналів електронного банкінгу.

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

Відмінності між проаналізованими видами обслуговування є очевидними, і даними таблиці цілком пояснюється превалювання віддаленої форми над традиційною, що свідчить про необхідність подальшого впровадження каналів електронного банкінгу в процес обслуговування клієнтів банку. Проте дистанційна форма обслуговування, у тому числі через системи електронного банкінгу, як і традиційне обслуговування, характеризується ймовірністю настання ризикових подій, які можуть негативно відобразитися на фінансовому стані будь-якого суб'єкта ринку банківських послуг.

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

- віддаленість клієнта від банківської установи;
- у 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 наявних ризиків, що притаманні банківській діяльності. Вплив цих особливостей на процес обслуговування клієнтів через канали системи електронного банкінгу потребує детального аналізу, що дає змогу виявити ризики, притаманні цій системі організації процесу надання банківських послуг у процесі безпосереднього їх використання.

Віддаленість клієнта від банківської установи проявляється в тому, що ця особа в процесі здійснення банківських операцій чи отримання послуг через канали електронного банкінгу фізично не перебуває у відділенні банку. Це, безумовно, є привабливим для клієнта, проте для банківської установи у процесі дистанційного обслуговування важливим завданням є ідентифікація кожного конкретного клієнта для набуття впевненості в тому, що користувачем електронного банкінгу є саме він, а не інша особа, дії якої можуть нанести шкоду клієнту банку або банківській установі. Для цього розробляються різні засоби для ідентифікації та автентифікації клієнта.

Процедура ідентифікації клієнта під час електронного банкінгу різниться відповідно до виду електронного каналу. У разі використання банкомату – це картка та пароль, у разі мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу – це логін, пароль та певний шифр або одноразові паролі, у разі телебанкінгу – це секретне слово-пароль тощо.

Під час ідентифікації здійснюється порівняння заявленого клієнтом параметра на відповідність відомою іншій стороні – банківській установі. У разі успішної ідентифікації відбувається автентифікація. Шляхом автентифікації кредитна установа переконується, що суб'єкт, який здійснює вхід у систему банкінгу, є саме тим, за кого він себе видає, і лише потім клієнт користується автоматизованими системами банківського обслуговування. При цьому для уникнення проблем з авторизацією клієнт повинен бути повністю проінформований та ознайомлений із процесом доступу до будь-якої системи електронного банкінгу.

Наступна особливість, яку коротко можна називати «клієнт-операціоніст», потребує особливого контролю та моніторингу з боку банківської установи. Ця особливість витікає із першої, оскільки клі-

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 email-розсилку
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

ент, знаходячись на відстані від банку, самостійно здійснює власне операційне обслуговування (перерахування коштів між рахунками, оплату рахунків, відправлення переказів, оформлення страхових платежів тощо). Вважається, що самообслуговування покликане зменшити кількість помилок. Проте, на нашу думку, фінансова неграмотність значної частини клієнтів може, навпаки, сприяти наростанню кількості помилок операцій та негативно відобразитися на фінансовому стані клієнта, а в результаті – і на репутації банку.

Для попередження негативних наслідків даної особливості банківський працівник повинен повністю проінформувати клієнта, як працює система та як здійснювати ту чи іншу операцію. Найбільш складні операції слід здійснювати лише у відділеннях банків або надати клієнту чітку інструкцію їх проведення та забезпечити моніторинг та контроль даних операцій.

Третя особливість має свою особливу специфіку, оскільки якість надання послуг залежить не лише від банківської установи та системи, яку використовує банк для надання послуг клієнту, а і від третьої сторони – провайдера (або компанії, яка забезпечує процес електронного банківського обслуговування на умовах аутсорсингу), який опосередковано виступає в ролі постачальника банківських послуг та забезпечує здійснення банківського обслуговування. Тобто компанія-провайдер стає безпосереднім учасником у процесі обслуговування клієнта банківською установою.

Суть третьої особливості полягає у наданні відповіді на запитання про те, наскільки зручним і зрозумілим є інтерфейс автоматизованої системи обслуговування, як швидко вона реагує та здійснює ту чи іншу операцію, як часто відбуваються збої у програмному комплексі та у процесі доставки послуг. Під час розроблення та впровадження системи банківська установа повинна приділити особливу увагу розробці інтерфейсу того чи іншого інструменту електронного банкінгу та вибрати надійного партнера-провайдера, який забезпечить безперебійний доступ до цієї системи.

Ці три особливості розширюють спектр банківських ризиків під час обслуговування клієнтів через

системи електронного банкінгу. Детальний розгляд переліку ризиків, спровокованих особливістю обслуговування через системи електронного банкінгу в розрізі основних електронних каналів надання послуг, наведено в табл. 2.

Як свідчать дані табл. 2, різним системам електронного банкінгу притаманні однотипні види ризиків, проте Інтернет-банкінг та мобільний банк порівняно з іншими системами особливо розширюють спектр ризиків, що пояснюється складністю інтерфейсу даних продуктів, відсутністю на законодавчому рівні нормативних актів, що регулюють даний вид обслуговування, а іншими фактором збільшення ймовірності настання ризикових подій є залежність від провайдера та широкий спектр доступних послуг.

Також варто зазначити, що незалежно від того, які види систем електронного банкінгу використовує банк (зазвичай використовуються як мінімум три-чотири системи), такі системи стають для банку своєрідними «віртуальними воротами» для доступу з «кіберпростору» локальної або глобальної мережі до інформаційно-процесингових ресурсів банку, до його фінансових активів. Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такий простір, безпосередньо залежить від того, наскільки банк здатний управляти ризиками, що виникають під час використання дистанційних форм обслуговування [5, с. 147].

За офіційними даними НБУ, в Україні станом на 01.01.2017 налічувалося майже 33,8 тис. банкоматів та 219,2 тис. терміналів (станом на 01.01.2016 – 33,3 тис. банкоматів та 194,5 тис. терміналів). Найбільше банкоматів та терміналів встановлено у Київській (включно з м. Києвом), Дніпропетровській та Харківській областях. Лідерами за кількістю банкоматів та терміналів серед банків України є ПАТ КБ «ПриватБанк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль». За підсумками 2016 р. в Україні налічувалося більше 32,4 млн. активних платіжних карток (на початок 2016 р. – 30,8 млн. активних платіжних карток), і, як результат, спостерігається суттєве зростання кількості та обсягів безготівкових розрахунків в Україні (за 2016 р. загальна кількість

Таблиця 2

**Потенційні проблеми та ризики, що притаманні основним системам електронного банкінгу**

№	Канал	Потенційні проблеми та ризики
1.	АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування	Неполадки в роботі – технологічний ризик Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації.
2.	Інтернет-банкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Помилка при здійсненні операцій – операційний ризик Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству, – юридичний ризик Складний інтерфейс системи – стратегічний ризик
3.	Мобільний банкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Помилка під час здійснення операцій – операційний ризик Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству, – юридичний ризик Складний інтерфейс системи – стратегічний ризик
4.	Відеобанкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації

Джерело: розроблено автором

Таблиця 3

## Рейтинг банківських установ в номінації «Інтернет-банкінг» за 2016 р.

Рейтинг	Банк	Можливість оформлення кредитних заявок на сайті	Можливість здійснення SWIFT-переказу через систему	Наявність додатків для мобільних телефонів			Наявність адаптивної версії сайту банку для мобільних телефонів
				IOS	Android	Windows phone	
1	ПРИВАТБАНК	так	так	так	так	так	Так
2	ПУМБ	так	ні	так	так	так	Так
3	УКРСОЦБАНК	так	ні	так	так	ні	Так
4	СБЕРБАНК	ні	так	так	так	ні	Так
5	АЛЬФА-БАНК	так	ні	так	так	ні	Ні
6	ВТБ БАНК	ні	ні	так	так	так	Так
7	ОТП БАНК	так	так	так	так	ні	Ні
8	УКРСИББАНК	так	ні	так	так	ні	Ні
9	УКРЕКСІМБАНК	ні	ні	так	так	ні	Ні
10	ПРЕУС БАНК	ні	так	так	так	ні	Ні

Джерело: побудовано за [6]

операцій із використанням платіжних карток зросла на майже 28% проти 2015 р.) [4].

Нині системи електронного банкінгу використовують багато українських фінансових установ, і найпопулярнішою серед них є система Інтернет-банкінгу. Найбільшими і найбільш технологічними учасниками ринку вважають Інтернет-сервіси «ПриватБанку», «Альфа-Банку», «ВТБ 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 (табл. 3).

Усі вищезгадані банківські установи проводять активне просування онлайн-банкінгу. Однак, за даними консалтингової компанії McKinsey&Company, для банківського сектора України, незважаючи на всі зусилля банківських установ, і донині характерний низький рівень використання Інтернету та мобільного банкінгу. Всього 9% роздрібних клієнтів користуються Інтернет-банкінгом, а мобільним банкінгом – 3%. У Польщі, приміром, ситуація кардинально відрізняється – Інтернет-банкінгом користуються 61% роздрібних клієнтів, мобільний банк використовують 15% клієнтів. Проте експерти зазначають, що з кожним роком дані форми електронного банкінгу набиратимуть дедалі більшої популярності [7], що потребуватиме нових досліджень впливу розвитку цих тенденцій на практику взаємодії клієнтів і банків та розроблення нових інструментів попередження ризиків цієї діяльності.

**Висновки.** Впровадження систем електронного банкінгу банківськими установами в 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 (віддаленість клієнта від банківської установи; у процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає клієнт (клієнт-операціоніст), а не кваліфікований співробіт-

ник банку; рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера), які 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 із боку банківських установ, так і з боку клієнтів (особливо серед молодого покоління). Станом на початок 2017 р. банківська система України перебуває на стадії переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування електронного банкінгу, і такі банки, як «ПриватБанк», ПУМБ, «Укрсоцбанк», «Ощадбанк», «Альфа-Банк», «ВТБ банк», «ОТП банк», «УкрСиббанк», «Укрексімбанк», активно намагаються збільшити частку обслуговування через віддалені канали, тому процес ідентифікації, оцінки ризиків дистанційного банківського обслуговування та розроблення методик їх нівелювання залишається потенційним напрямом подальших наукових досліджень автора.

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

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.
2. Bank Reviews & Credit Union Ratings [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.depositaccounts.com/banks/reviews.aspx>.
3. Офіційний сайт Juniper Research [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.juniperresearch.com/analystxpress>.
4. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=31538042>.
5. Лямин Л. Применение технологий электронного банкинга. Риск-ориентированный подход / Л. Лямин. – М. : КНОРУС ; ЦИПСИР, 2011. – 336 с.
6. Офіційний сайт інформаційного агентства «Фінансовий колуб» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://banksrating.com.ua/top-50-2016/pobediteli-v-nominatsii-internet-banking/>.
7. Офіційний сайт консалтингової компанії McKinsey&Company [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-analytics>.