

## ЕФЕКТИВНІСТЬ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У АТ «КРЕДОБАНК»

### EFFICIENCY OF DISTANCE SERVICE OF CLIENTS AT THE KREDOBANK

У статті досліджено кількість клієнтів – юридичних та фізичних осіб, які дистанційно обслуговуються банком. Проаналізовано застосування та ефективність дистанційних каналів обслуговування клієнтів АТ «Кредобанк». Досліджено сутність дистанційного обслуговування, проаналізовано перелік послуг, які доступні фізичним та юридичним особам в інтернет-банкінгу, порівняно вартість доступних для клієнтів послуг. Систематизовано, охарактеризовано основні переваги та недоліки застосування дистанційного банківського обслуговування. Розглянуто особливості та призначення інтернет-банкінгу як відносно нового та перспективного виду дистанційного обслуговування. Визначено систему дистанційного обслуговування АТ «Кредобанк», яка користується найбільшим попитом серед клієнтів банку, обґрунтовано причини використання цієї системи. Здійснено аналіз кількості платіжних документів, які проходять через IFOBS, а також існують у паперовому варіанті.

**Ключові слова:** дистанційне обслуговування, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, платіжні доручення.

В статье исследовано количество клиентов – юридических и физических лиц,

которые дистанционно обслуживаются банком. Проанализированы применение и эффективность дистанционных каналов обслуживания клиентов АО «Кредобанк». Исследована суть дистанционного обслуживания, проанализирован перечень услуг, которые доступны физическим и юридическим лицам в интернет-банкінге, сравнена стоимость доступных для клиентов услуг. Систематизированы, охарактеризованы основные преимущества и недостатки применения дистанционного банковского обслуживания. Рассмотрены особенности и назначение интернет-банкінга как относительно нового и перспективного вида дистанционного обслуживания. Определена система дистанционного обслуживания АО «Кредобанк», которая пользуется наибольшим спросом среди клиентов банка, обоснованы причины использования этой системы. Осуществлен анализ количества платежных документов, которые проходят через IFOBS, а также существуют в бумажном варианте.

**Ключевые слова:** дистанционное обслуживание, интернет-банкінг, мобильный банкінг, платежные поручения.

УДК 336.717:004

<https://doi.org/10.32843/infrastructure37-80>

**Виклюк М.І.**

к.е.н., доцент,  
завідувач кафедри економіки  
та підприємництва  
Львівська філія  
ПВНЗ «Європейський університет»

**Горак Б.Б.**

студент  
ПВНЗ «Європейський університет»

**Шведа О.В.**

студент  
ПВНЗ «Європейський університет»

*The article substantiates that one of the main directions of development of modern banking sphere is introduction and development of remote service systems. The features and purpose of Internet banking as a relatively new and promising type of remote service have been considered. It has been determined that the essence of remote servicing in the bank is that the client self-serves through online banking systems. The main advantages of using the client-bank system have been summarized, in particular: convenience, efficiency, mobility, security. It has been noted that using Internet technologies, banks save on rent and maintenance of the premises, on staff salaries. It has been proved that the use of remote systems allows to inform and sell banking products to a growing number of clients, as well as to satisfy the needs of the most demanding users of banking services. A thorough estimation of the number of clients – legal entities and individuals, which are serviced remotely by the bank, has been presented. The application and efficiency of the remote customer service channels of Kredobank have been analyzed. It has been proved that the introduction of innovations in the remote customer service system supports Kredobank's competitiveness in the banking services market. Existing types of remote services have been investigated and the list of services available to individuals and legal entities in Internet banking has been analyzed. The cost of services available to customers has been compared. The main advantages and disadvantages of remote banking have been systematized and characterized. The types of remote servicing of Kredobank have been determined, which is in high demand among the bank's clients and the reasons for their use has been substantiated. It has been noted that the factors encouraging the client to use the KredoDirect system are favorable conditions when opening deposits online, in particular: receiving a bonus (plus interest rate); automatic online banking connection. The number of payment documents that pass through IFOBS and in paper version has been analyzed. The dynamics of reducing the number of branches have been given and the reasons for their decrease have been identified.*

**Key words:** remote servicing, Internet banking, mobile banking, payment document.

**Постановка проблеми.** Фінансовий ринок в Україні активно зазнає певних змін, сутність яких полягає в ускладненні його структури та посиленні конкуренції для підтримки конкуренції серед фінансових установ. Конкуренція існує як з боку українських фінансових установ, так і з боку іноземних, тому для того, щоби бути конкурентоспроможними, банки та небанківські установи беруть участь у боротьбі за клієнта. Для того щоби вибороти його, необхідно знаходити нові способи надання послуг із задоволення потреб найвибагливішого клієнта. Банки активно впроваджують інноваційні технології для того, щоби клієнти могли здійснювати операції без відвідування стін банку, тобто банки прагнуть автоматизувати всі завдання, які виникають в процесі роботи банку.

Швидке оброблення потоків інформації є одним із головних чинників, що впливають на прийняття управлінських рішень та ефективність банківської діяльності загалом й АТ «Кредобанку» зокрема. Зазначене визначає актуальність вибраної наукової теми.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Неабиякий інтерес до інтернет-банкінгу з боку банків та їх клієнтів спричинив дослідження, які описані в роботах багатьох вітчизняних та зарубіжних учених, таких як О.Д. Вовчак, О.О. Гаврилова, В.М. Кравець, А.М. Новицький, Л.Ю. Одегова, О.О. Чуб [1–9]. Аналіз наявних досліджень продемонстрував те, що обслуговування в системі інтернет-банкінгу досить продуктивне, оскільки дає змогу надавати масовий та недорогий сер-

віс. Оскільки послуги, які надаються подібними ресурсами, швидко розвиваються, то їх якість та кількість також зростають. Зазначене обумовлює постійне дослідження наукової проблематики.

**Постановка завдання.** Метою наукового дослідження є аналіз застосування дистанційних каналів обслуговування клієнтів АТ «Кредобанк» та його ефективності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** АТ «Кредобанк» – це український банк, заснований у 1990 році, з головним офісом у Львові. Акціонером банку є РКО “BankPolski SA”, якому належать 100% акцій та який є єдиним акціонером. Банк має достатні фінансові можливості для впровадження найсучаснішої техніки, тому саме дистанційне банківське обслуговування є тим перспективним та актуальним напрямом дистрибуції банківських продуктів, що потребує додаткового вивчення та подальшого впровадження.

Сутність дистанційного обслуговування в банку полягає в тому, що клієнт самостійно себе обслуговує за допомогою систем онлайн-банкінгу. Застосовуючи інтернет-технології, банки економлять витрати на оренду та обслуговування приміщення, оплату праці персоналу. Також використання дистанційних систем дає змогу інформувати та продавати банківські продукти все ширшому колу клієнтів, а також задовольняти потреби найвибагливіших користувачів банківських послуг.

Безперечно, головною перевагою системи «клієнт – банк» є те, що вона дає змогу клієнту здійснювати розрахункові операції та контролювати стан рахунку зі свого офісу [10]. Однак слід зазначити, що це не єдина перевага системи «клієнт – банк». Загалом можна виділити такі переваги (табл. 1), як зручність, оперативність, мобільність, безпека.

Однак разом з безумовними перевагами система «клієнт – банк» має низку недоліків. Основним недоліком є те, що переказ коштів з використанням цієї системи потребує постійної присутності

керівних осіб, тобто директора та головного бухгалтера, які наділені правом першого та другого підписів. Інакше керівники підприємства мусять відкрити електронний підпис іншим особам, що збільшує небезпеку несанкціонованого використання коштів на поточному рахунку. Крім цього, можуть виникнути помилки під час перенесення інформації із системи «клієнт – банк» до автоматизованої банківської системи банку (АБС), якщо ці системи створювалися різними розробниками. Отже, доречно було б визначити те, наскільки сумісними є програмний комплекс «клієнт – банк» і АБС, що використовується в банку. Висока ціна розроблення та впровадження системи «клієнт – банк» робить її неефективною для невеликих банків, а необхідність завантаження й оплати спеціального програмного забезпечення обмежує коло потенційних клієнтів [11].

Перелік послуг, якими може користуватись клієнт АТ «Кредобанк» завдяки дистанційному банківському обслуговуванню, наведено в табл. 2.

Під час аналізування діяльності інформаційної лінії АТ «Кредобанк» виявлено, що велика частина клієнтів хоче вирішувати свої справи по телефону, не витрачаючи час на поїздки у відділення для консультації з менеджером, тому збільшується кількість звернень по телефону, збільшується кількість працівників інформаційної лінії, відповідно, зменшується кількість відділень банку (рис. 1).

Використовуючи дані звітності банку, можемо проаналізувати динаміку збільшення кількості клієнтів – юридичних осіб та клієнтів системи “IFOBS” (рис. 2). Як видно з рис. 2, кількість клієнтів – юридичних осіб у 2019 році порівняно з кількістю клієнтів станом на 2015 рік суттєво зросла, а саме на 17 238, тобто на 47,7%. Проаналізувавши кількість користувачів “IFOBS”, можемо також побачити позитивну тенденцію: порівняно з 2015 роком їх кількість збільшилась на 22 105 користувачів, або на 76,5%.

Таблиця 1

**Переваги використання системи «клієнт – банк»**

Назва	Опис
Зручність	Забезпечує автоматизовану підготовку таких документів, як платіжне доручення, меморіальний ордер, заявка на переказ валюти. Шаблони для введення електронних документів використовуються згідно з типовими стандартами, які діють в Україні й максимально наближені до паперових. Як і паперові, електронні платіжні документи, що відправлені до банку, підписують посадові особи підприємства, але замість звичайного використовують електронний цифровий підпис.
Оперативність	Під час використання системи «клієнт – банк» збільшується швидкість проходження платежів. Висока оперативність зумовлена тим, що платіжне доручення в електронному вигляді готується.
Мобільність	Система «клієнт – банк» дає змогу контактувати з банком без обмежень у часі, оскільки технічні можливості більшості програмних комплексів дають можливість цілодобово відправляти документи до банку та переглядати отримані звітти.
Безпека	Засоби захисту інформації в системі «клієнт – банк» за їх правильного використання гарантують надійний захист від несанкціонованого доступу та модифікації інформації.

Джерело: [11]

Також здійснено аналіз кількості платіжних документів, які проходять через "IFOBS" та існують у паперовому варіанті (табл. 3). За результатами таблиці бачимо, що клієнти більше здійснюють платежі через "IFOBS". Наприклад, у II кварталі 2019 року в паперовому вигляді платіжних документів надійшло на 184 454 шт. менше, ніж в електронному. Можна зробити висновок, що юридичні особи та ФОП активно користуються віддаленим банкінгом. АТ «Кредобанк» для клієнтів – фізичних осіб надає доступ до інтернет-банкінгу під назвою "KredoDirect" (рис. 3).

Як бачимо з рис. 3, в АТ «Кредобанк» відбувається нарощення клієнтської бази фізичних осіб, а порівняно з 2015 роком кількість виросла на

119 905 клієнтів. Також зросла кількість користувачів системи "KredoDirect" на 221 748 користувачів, що говорить про те, що інновації активно втручаються в життя українців, які віддають перевагу зручному сервісу віддаленого банкінгу.

Одним з чинників заохочення клієнта користуватися системою "KredoDirect" є вигідність умов під час відкриття депозитів онлайн (рис. 4). Якщо клієнт бажає відкрити депозит у «Кредобанку», то за його відкриття через віддалений банкінг клієнт отримує бонус до процентної ставки. Клієнти в цьому зацікавлені, тому під час відкриття поточного рахунку просять відразу підключати онлайн-банкінг, щоби після реєстрації відкрити депозит онлайн та отримати бажане заохочення.



**Рис. 1. Динаміка зменшення кількості відділень АТ «Кредобанк»**

Джерело: складено авторами на основі [12]

Таблиця 2

### Аналіз доступних послуг в інтернет-банкінгу

Назва послуги	Вартість послуги	
	для фізичних осіб	для юридичних осіб та ФОП
Перегляд балансу по рахунках	Безкоштовно	Безкоштовно
Переказ коштів по Україні	В межах Банку	Безкоштовно
	За межі Банку	≤ 10 000 грн. – безкоштовно; > 10 000 грн. – 0,2% від суми переказу
Переказ коштів за межі України	Відсутня послуга	0,25% від суми переказу (min: 15 дол., max: 50 дол.)
Перегляд інформації про курси валют	Безкоштовно	Безкоштовно
Поповнення рахунків (поточних, карткових, кредитних, депозитних)	Безкоштовно	Безкоштовно
Оплата комунальних послуг	Безкоштовно	Відсутня послуга
Поповнення мобільного телефону	2 грн. за операцію	відсутня послуга
Купівля-продаж валюти онлайн	Відсутня послуга	0,2%
Користування програмами лояльності (наприклад, "Mastercard Rewards")	Безкоштовно	Відсутня послуга
Розрахунки в мережах за допомогою мобільних додатків	Безкоштовно	Безкоштовно
Отримання консультації щодо продуктів банку та власних рахунків через контакт-центр	Безкоштовно	Безкоштовно

Джерело: узагальнено авторами на основі [12]

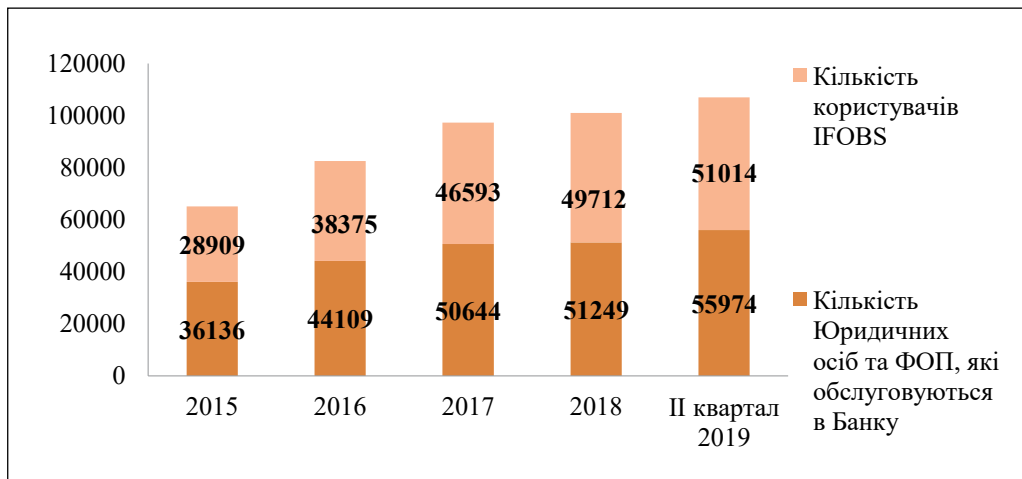


Рис. 2. Динаміка збільшення кількості клієнтів – юридичних осіб АТ «Кредобанк» та клієнтів системи «IFOBS»

Джерело: складено на основі [12]



Рис. 3. Динаміка збільшення кількості клієнтів – фізичних осіб та користувачів системи «KredoDirect»

Джерело: складено на основі [12]

Таблиця 3

Аналіз руху платіжних документів через дистанційні та традиційні канали обслуговування АТ «Кредобанк» протягом 2015–2019 років

Період	Кількість платіжних документів, що проходять через «IFOBS»	Кількість платіжних документів у паперовому вигляді	Загальна кількість платіжних документів
2015	280 002	432 275	712 277
2016	350 845	388 288	739 133
2017	450 486	320 436	770 922
2018	487 985	311 563	799 548
II квартал 2019	501 178	316 724	817 902

Джерело: складено на основі [12]



Рис. 4. Частка здійснених операцій за допомогою системи “KredoDirect”

Джерело: складено на основі джерела [12]

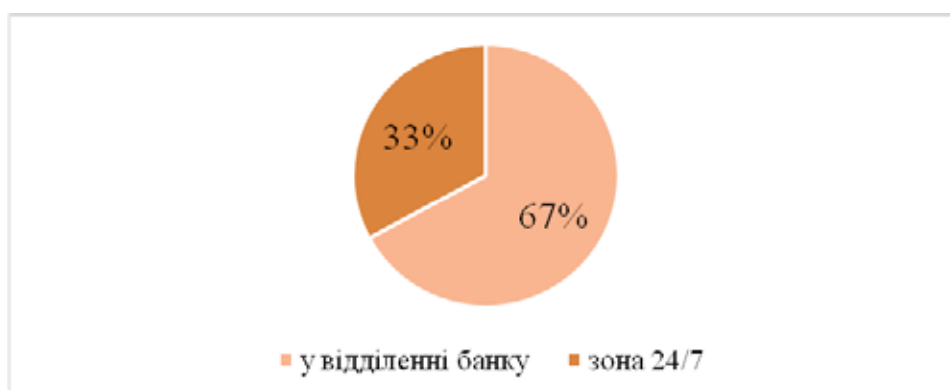


Рис. 5. Структура кількості терміналів самообслуговування АТ «Кредобанк»

Джерело: складено на основі джерела [12]

Часто клієнти користуються мобільною версією “KredoDirect”. Для завантаження додатка клієнту необхідно зайти в GooglePlay чи AppStore і знайти в пошуку цей додаток. Після завантаження вхід у систему клієнт здійснює аналогічно входу через браузер. Мобільна версія відрізняється від Web-версії не тільки інтерфейсом, але й деякими функціями. На жаль, через мобільний додаток неможливо створити шаблон на здійснення платежів за довільними реквізитами, а також шаблон поповнень мобільного телефону. Також неможливо відкрити новий депозит, що часто цікавить клієнта банку.

Окрім інтернет-банкінгу, «Кредобанк» пропонує своїм клієнтам користування терміналами самообслуговування. Функціями терміналу самообслуговування «Кредобанку» є поповнення карти,

поповнення поточного рахунку, поповнення карткового рахунку, погашення кредиту «Кредобанку», погашення кредиту «Платинум-банку» (для клієнтів, які мали готівкові кредити у вже збанкрутованому «Платинум-банку», чиї кредити перейшли під опіку «Кредобанку»), вхід в особистий кабінет онлайн-банкінгу “KredoDirect”.

Цей функціонал доступний лише для клієнтів – фізичних осіб «Кредобанку», тому клієнти можуть здійснювати необхідні доступні платежі, не очікуючи довгих черг. Такі термінали розташовані у відділеннях «Кредобанку» (61 термінал), але доступ до деяких з них є цілодобовим (лише 30 терміналів), тому можна здійснити поповнення рахунку навіть у післяопераційний час роботи відділення (рис. 5).

Для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, на жаль, цей функціонал недоступний. Проте для таких осіб лише у двох відділеннях банку по Україні є встановлений так званий депозитний сейф. Це також програмно-технічний комплекс, за допомогою якого клієнт може поповнити власний рахунок. Якщо в терміналі самообслуговування клієнти – фізичні особи вносять по одній купюрі, а максимальна внесена сума не може перевищувати 14 999 грн. за одну операцію, то через «депозитний сейф» ФОП та юридичні особи можуть вносити купюри пачками, а максимальна сума поповнення становить 149 999 грн. В цьому сейфі вже вмонтований такий купюроприймач, в який необхідно покласти кошти, що будуть перераховані на рахунок. Якщо купюра бракована, то «депозитний сейф» відсіє таку купюру в отвір для бракованих купюр. Це зручно для клієнтів, які вносять на власний рахунок, наприклад, торгую виручку чи особисто відкладену суму коштів. Однак під час поповнення є один нюанс. Особа, яка прийшла вносити кошти через «депозитний сейф», повинна підійти до менеджера й отримати дозвіл на внесення коштів на поточний рахунок, адже є певне довірене коло осіб, які можуть здійснювати саме поповнення того чи іншого рахунку. Крім того, клієнти уникають черг у відділеннях банку.

Окрім інтернет-банкінгу для фізичних осіб, клієнт-банку «IFOBS» та додатків до них, банк інформує клієнта про руж коштів шляхом надсилання SMS. Послуга «Mobinform» є інформуванням держателя карти про операції на його рахунок за допомогою SMS на мобільний телефон.

Отримуючи SMS про проведення операцій з картою, клієнт має можливість відразу відстежити спроби її несанкціонованого використання (зокрема, використання її платіжних реквізитів) та вжити у зв'язку з цим необхідних запобіжних заходів щодо усунення ризику фінансових втрат. Автоматично здійснюється розсилка повідомлень щодо підключення/відключення клієнта до/від послуги «Mobinform»; наближення закінчення терміну дії платіжної карти (надходить за 30 днів до закінчення терміну дії); блокування/розблокування платіжної карти; спрацювання системи безпеки по операції з платіжною картою.

З 2 липня 2018 року у АТ «Кредобанк» впроваджено нову послугу, а саме надання клієнту електронного ПІН-коду замість паперового ПІН-конверта (клієнт буде отримувати електронний ПІН-код у вигляді SMS на особистий номер мобільного телефону). Тепер не потрібно йти у відділення за паперовим варіантом ПІН-коду, адже отримати новий ПІН легко. Клієнт має відправити до банку на визначений номер телефону зі свого фінансового номера СМС з текстом 2#\*\*\*\*, де \* – це останні 4 цифри карти клієнта. Протягом

5 хвилин клієнту у відповідь приходить новий ПІН-код, який він може змінити на зручний для себе у будь-якому банкоматі «Кредобанку» абсолютно безкоштовно [12].

**Висновки з проведеного дослідження.** Безумовно, система дистанційного обслуговування відіграє важливу роль як у діяльності банку, так і в процесі обслуговування самих клієнтів. АТ «Кредобанк» успішно пройшов через період економічного спаду й кризи. Клієнти банку мають зручний доступ до грошей через мережу відділень і банкоматів, а також за допомогою Інтернету й телефону. Серед систем дистанційного обслуговування найбільшим попитом користуються термінали самообслуговування, які знаходяться у відділеннях АТ «Кредобанк», доступ до яких є цілодобовим, що є чудовою альтернативою для вирішення проблем клієнта.

Сьогодні фізичні особи, які обслуговуються в АТ «Кредобанк», користуються системою «KredoDirect». Ця система є не до кінця вдосконаленою, оскільки в ній немає змоги підключитись до системи онлайн та здійснювати операції, якими часто користуються клієнти в інтернет-банкінгах інших банків (миттєвий переказ з картки на картку, отримання виписки онлайн-операцій, друк виписки з факсимільною печаткою, відкриття депозиту через мобільний додаток тощо). Доопрацювання вищевказаних недоліків вже відбувається, оскільки в АТ «Кредобанк» сьогодні тестується нова система клієнт-банку «iBANK», яка буде спільною до користування програмою для фізичних осіб, юридичних осіб та ФОП. Передбачається оновлення інтерфейсу, який буде легким до сприйняття. Загалом впровадження нового клієнт-банку сприятиме більш повному наданню послуг дистанційного обслуговування, попит на які вже назрів серед клієнтів банку, та більш продуктивному використанню системи інтернет-банкінга клієнтами банку, що досі не користувалися цими послугами через відсутність потрібних для них функцій, зокрема миттєвого переказу з картки на картку.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Вовчак О.Д., Шпаргало Г.Є., Андрейків Т.Я. Платіжні системи : навчальний посібник. Київ : Знання, 2008. 341 с.
2. Засадна Х.О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу. *Вісник університету банківської справи національного банку України*. 2008. № 3. С. 225–229.
3. Баркалова Д.С. Перспективы использования Интернет в банковском деле. *Управління розвитком*. 2011. № 6 (103). С. 147–149.
4. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. *Вісник Української академії банківської справи*. 2009. № 1 (26). С. 62–67.
5. Харламов П.В. Убийца очередей: интернет-банкінг. *Деньги [ЮЭИ]*. 2010. № 15. С. 28–30.

6. Юденков Ю.Н., Ермаков С.А., Тысячникова Н.А., Сандалов И.В. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риск. Москва : КноРус, 2010. 320 с.

7. Деменков М.С. Интернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку. *Банківська справа*. 2009. № 1. С. 58–65.

8. Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. Інформаційні системи і технології в банках : навчальний посібник. Київ : Знання, 2010. 515 с.

9. Шалига Т.С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія. Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. 410 с.

10. Красовська І.М. Підключення до системи «клієнт – банк». *Головбух*. 2007. № 62 (541). С. 24–27.

11. Брітченко І.Г., Пантелеймоненко А.О., Прасолова С.П. Функціонування банківського сектора та кредитної кооперації: теорія і практика. Полтава : РВВ ПУЕТ, 2010. 152 с.

12. Офіційний сайт ПАТ «Кредобанк». URL: <https://www.kredobank.com.ua> (дата звернення: 26.09.2019).

#### REFERENCES:

1. Vovchak O. D., Shparhalo H. Ye., Andreikiv T. I. (2008) *Platizhni systemy* [Payment systems]. Kyiv : Znannia. (in Ukrainian)

2. Zasadna Kh. O. (2008) Pro zakhystposlulh Internet-bankinhu [About protection of Internet banking services], *Visnyk universytetu bankivskoi spravy natsionalnoho banku Ukrainy*. vol. 3, pp. 225–229.

3. Barkalova D. S. (2011) *Perspektivy i ispolzovaniya Internet v bankovskom dele* [Prospects for Using the Internet in Banking], *Upravlinnya rozvitkom*. Kharkiv. vol. 6 (103), pp. 147–149.

4. Chub O. O. (2009) *Rozvytok Internet-bankinhu v hlobalnomu seredovyshti* [Internet banking in a global environment], *Visnyk Ukrainskoi akademii bankivskoi spravy*. vol. 1 (26), pp. 62–67.

5. Harlamov P. V. (2010) *Ubiyttsa ocheredey: internet-banking* [Queue Killer: Internet Banking], vol. 15, pp. 28–30.

6. Yudenkov Yu. N., Ermakov S. A., Tyisyachnikova N. A., Sandalov I. V. (2010) *Internet-tehnologii v bankovskom biznese: perspektivy i riski* [Technologies in the banking business: prospects and risks], Moscow : KnoRus. (in Russian)

7. Demenkov M. S. (2009) *Internet-tekhnologii v obsluhovuvanni kliientiv banku* [Internet technologies in customer service of the bank], *Bankivska sprava*. vol. 1, pp. 58–65.

8. Strakharchuk A. Ya., Strakharchuk V. P. (2010) *Informatsiini systemy i tekhnologii v bankakh* [Information systems and technologies in banks], Kyiv : Znannia. (in Ukrainian)

9. Shalyha T. S. (2013) *Dystantsiine bankivske obsluhovuvannya rozdrubnykh kliientiv* [Remote banking for retail customers], Nizhyn : Aspekt-Polihraf. (in Ukrainian)

10. Krasovska I. M. (2007) *Pidkliuchennia do systemy "kliient – bank"*, [Connection Client-Bank systems], "Holobbukh". vol. 62 (541), pp. 24–27.

11. Britchenko I. H., Panteleimonenko A. O., Prasolova S. P. (2010) *Funktsionuvannia bankivskoho sektora ta kredytnoi kooperatsii: teoriia i praktyka* [Functioning of the banking sector and credit cooperation: theory and practice], Poltava : RVV PUET. (in Ukrainian)

12. Ofitsiinyisait PAT "Kredobank". Available at: <https://www.kredobank.com.ua> (accessed: 24 September 2019).

**Vykliuk Mariana**Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
Head the Department of Economics  
Lviv Regional Branch  
Entrepreneurship of the European University**Gorak Bogdana**Student  
European University**Swede Alexander**Student  
European University**EFFICIENCY OF DISTANCE SERVICE OF CLIENTS AT THE KREDOBANK**

**The purpose of the article.** The financial market in Ukraine is actively undergoing some changes, the essence of which is to complicate its structure and strengthen competition to maintain competition among financial institutions. Competition exists both from Ukrainian financial institutions and from foreign ones. Therefore, in order to be competitive banks and non-banking institutions are involved in the fight for the client. Particular attention is paid to the customer retention system of the remote customer service system. Therefore, the main purpose of the research is to analyze the use of remote channels of customer service in Kredobank and its effectiveness.

**Methodology.** The study is based on the substantiation of the peculiarities of using in the activity of Kredobank remote customer service system, the efficiency of using the list of remote services and determining the benefits of such services for the client.

**Results.** The article substantiates that one of the main directions of development of modern banking sphere is introduction and development of remote service systems. It has been determined that the essence of remote servicing in the bank is that the client self-services through online banking systems. The main advantages of using the client-bank system have been summarized, in particular: convenience, efficiency, mobility, security. It has been noted that using Internet technologies, banks save on rent and maintenance of the premises, on staff salaries. It has been proved that the use of remote systems allows to inform and sell banking products to a growing number of clients, as well as to satisfy the needs of the most demanding users of banking services. A thorough estimation of the number of clients – legal entities and individuals, which are serviced remotely by the bank, has been presented. The application and efficiency of the remote customer service channels of Kredobank have been analyzed. It has been proved that the introduction of innovations in the remote customer service system supports Kredobank's competitiveness in the banking services market. Existing types of remote services have been investigated and the list of services available to individuals and legal entities in Internet banking has been analyzed. The cost of services available to customers has been compared. The main advantages and disadvantages of remote banking have been systematized and characterized. The types of remote servicing of Kredobank have been determined, which is in high demand among the bank's clients and the reasons for their use has been substantiated. It has been noted that the factors encouraging the client to use the KredoDirect system are favorable conditions when opening deposits online, in particular: receiving a bonus (plus interest rate); automatic online banking connection. The number of payment documents that pass through IFOBS and in paper version has been analyzed. The dynamics of reducing the number of branches have been given and the reasons for their decrease have been identified.

**Practical implications.** The features and purpose of Internet banking as a relatively new and promising type of remote service of Kredobank have been considered.

**Value/originality.** The results of the study showed that in order to ensure a high competitive level of customer service of Kredobank, it is necessary to take measures to improve the existing system of remote customer service. This includes services that enable you to connect to the system online and perform transactions commonly used by customers in other banks' online banking, including: instant card-to-card transfer, receipt of online statements, printout of faxes, opening a deposit through a mobile app.