

Ірина Яківна КАРЧЕВА

здобувач кафедри менеджменту банківської діяльності,
Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана
вул. Дегтярівська, 49-г, м. Київ, 04112, Україна
E-mail: ira.karcheva@gmail.com
Телефон: +380442455664

**ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Карчева, І. Я. Підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування [Текст] / Ірина Яківна Карчева // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2014. – Том 15. – № 1. – С. 259-267. – ISSN 1993-0259.

Анотація

Вступ. Для побудови банку майбутнього важливим є забезпечення вже сьогодні ефективної інноваційної діяльності банків, у т. ч. – ефективного вкладання коштів у розвиток технологій дистанційного банківського обслуговування. Проте теоретичні засади та методичні підходи до оцінки ефективності дистанційного банкінгу не знайшли широкого висвітлення та практичного застосування.

Метою статті є розробка та наукове обґрунтування теоретичних та методичних підходів до комплексної оцінки ефективності впровадження та використання систем дистанційного банківського обслуговування.

Метод (методологія). Для досягнення поставленої мети використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження – діалектичний, аналітичний, системного аналізу, економіко-статистичні методи, регресійного аналізу та інші.

Результати. Розглянуто теоретичні та методологічні підходи до оцінки ефективності дистанційного банківського обслуговування, разом із системою показників, результативно-витратним підходом, порівняльним аналізом дистанційного і традиційного обслуговування клієнтів, показником Х-ефективності, теорією трансакційних витрат, концепцією використання єдиного інтегрального показника, аналізом співвідношення «прибуток-ризик», економіко-математичними методами, експертними оцінками. Обґрунтовано доцільність розрахунку прямого і непрямого ефекту використання дистанційного банкінгу та здійснено оцінку ефективності за допомогою розрахунку трансакційних витрат та побудови регресійної моделі за результатами діяльності банків у 2013 році. Розраховані показники трансакційних витрат за групами показали, що банки IV групи, які мають низький рівень розвитку електронних сервісів, мають значно вищий рівень трнсакційних витрат – 7,2 % до активів порівняно з іншими групами банків та загалом по банківській системі (4,2 %). Побудована регресійна модель демонструє наявність зворотного зв'язку між рівнем адміністративних витрат та комісійних доходів ($\beta = - 0,66$) і підтвердила гіпотезу, що зростання комісійних доходів при впровадженні дистанційного обслуговування супроводжується зниженням адміністративних витрат банків.

Результати дослідження можуть бути застосовані банками при оцінці ефективності впровадження інновацій, у т. ч. дистанційного банкінгу. Результати аналізу трансакційних витрат та регресійного аналізу будуть корисні при оцінці ефективності функціонування та розвитку банківської системи України.

Висновки. Для отримання об'єктивної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банкінгу мають комплексно використовуватися різні підходи, прямі й непрямі методи оцінки, проводиться системний аналіз отриманих результатів. Перспективним є використання економіко-статистичних методів, теорії трансакційних витрат.

Ключові слова: ефективність; банк; дистанційне обслуговування; модель; ризик; трансакційні витрати; інтегральний показник; регресійний аналіз.

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация

Введение. Для формирования банка будущего важно обеспечение уже сегодня его эффективной инновационной деятельности, в т. ч. эффективного вложения средств в развитие технологий дистанционного банковского обслуживания. Однако теоретические основы и методические подходы к оценке эффективности дистанционного банкинга не нашли широкого освещения и практического применения.

Целью статьи является разработка и научное обоснование теоретических и методических подходов к комплексной оценке эффективности внедрения и использования систем дистанционного банковского обслуживания.

Метод (методология). Для достижения поставленной цели использован комплекс общенаучных и специальных методов исследования – диалектический, аналитический, системного анализа, экономико-статистические методы, регрессионный анализ и другие.

Результаты. Рассмотрены теоретические и методологические подходы к оценке эффективности дистанционного банковского обслуживания, включая использование системы показателей, результативно-затратного подхода, сравнительного анализа дистанционного и традиционного обслуживания клиентов, показателя X-эффективности, теории транзакционных издержек, концепции использования единого интегрального показателя, анализа соотношения «прибыль-риск», экономико-математических методов, экспертных оценок. Обоснована целесообразность расчета прямого и косвенного эффекта использования дистанционного банкинга и осуществлена оценка эффективности с помощью расчета транзакционных издержек и построения регрессионной модели по результатам деятельности банков в 2013 году. Рассчитанные показатели транзакционных издержек в разрезе групп банков показали, что банки IV группы, которые имеют низкий уровень развития электронных сервисов, имеют значительно более высокий уровень транзакционных расходов – 7,2 % к активам по сравнению с другими группами банков и в целом по банковской системе (4,2 %). Построенная регрессионная модель показала наличие обратной связи между уровнем административных расходов и комиссионных доходов ($\beta = -0,66$) и подтвердила гипотезу, что рост комиссионных доходов при внедрении дистанционного обслуживания сопровождается снижением административных расходов банков.

Результаты исследования могут быть применены банками при оценке эффективности внедрения инноваций, в т. ч. дистанционного банкинга. Результаты анализа транзакционных издержек и регрессионного анализа будут полезны при оценке эффективности функционирования и развития банковской системы Украины.

Выводы. Для получения объективной оценки эффективности развития и использования дистанционного банкинга необходимо комплексно использовать различные подходы, прямые и непрямые методы оценки, проводить системный анализ полученных результатов. Перспективным является использование экономико-статистических методов, теории транзакционных издержек.

Ключевые слова: эффективность; банк; дистанционное обслуживание; модель; риск; транзакционные издержки; интегральный показатель; регрессионный анализ.

Iryna Yakivna KARCHEVA

Researcher,
Department of Management Banking,
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman
Peremogy ave., 54/1, Kyiv, 04112, Ukraine
E-mail: ira.karcheva@gmail.com
Phone: +380442455664

Abstract

Introduction. In order to build the bank's future it is important to ensure effective innovation of today banking, including - effective investment in technology development of remote banking services. However, the theoretical foundations and methodological approaches to evaluating the effectiveness of remote banking services have not found wide practical application and illumination.

The aim of the paper is to develop a scientific study of theoretical and methodological approaches to integrated assessment of efficiency of the implementation and use of remote banking services.

Method (methodology). To achieve this goal it has been used a set of general and specific research methods - dialectical, analytic, systematic analysis of economic and statistical methods, regression analysis, and others.

Results. Theoretical and methodological approaches to evaluation of the effectiveness of remote banking services, along with system performance, efficient - cost approach, a comparative analysis of distance and traditional customer service, an indicator of X- efficiency, transaction cost theory, the concept of using a single integrated indicator analyzes the relationship between "profit - risk" economic- mathematical methods of peer review. It has been proved the appropriateness of calculation of direct and indirect effects of remote banking. The assessment of the efficiency by calculating the transaction costs is carried out. It has been built a regression model for the performance of the Bank in 2013. The calculated values of transaction costs in the group showed that banks of the fourth group with a low level of electronic services have a much higher level transaction costs - 7.2 % of assets, compared with other groups of banks and the banking system as a whole (4.2%). It has been built a regression model which showed the presence of feedback between the level of administrative expenses and commission income ($\beta = - 0,66$). It confirmed the hypothesis that the increase in fee income in the implementation of remote service is accompanied with lowering of administrative costs banks.

The research results can be applied by banks when assessing the effectiveness of innovation, including remote banking. The analysis of transaction costs and regression analysis will be useful for assessing the effectiveness and functioning of the banking system of Ukraine.

Conclusions. For objective evaluation of the efficiency and the use of remote banking services it is necessary to use different approaches, direct and indirect methods of assessment, and also to carry out a systematic analysis of the results. The use of economic and statistical methods of the theory of transaction costs is considered to be perspective.

Keywords : efficiency; bank; remote service; model; risk; transaction costs; integral index; regression analysis.

JEL classification: C35, D53, D61, G21

Вступ

За останніх 20 років основною інновацією для банків в усьому світі було широке впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування (ДБО) і в майбутньому їх чекає подальша інтернетизація і онлайнізація. Водночас в Україні простежується відставання комерційних банків від зарубіжних в управлінні банківськими інноваціями на ринку дистанційного обслуговування. У більшості українських банків процес використання технологій ДБО зорієнтований лише на вирішення поточних завдань, а його якість не відповідає світовому рівню та загальнонаціональним потребам розвитку банківської системи та економіки. Про це свідчить і рейтинг України за індексом мережевої готовності, що характеризує рівень розвитку інформаційно-комп'ютерних технологій, за яким Україна займає лише 75-те місце.

Подальший розвиток банків неминуче пов'язаний з дистанційною моделлю банківського обслуговування. На сьогодні жоден банк не може вважати себе конкурентоспроможним за відсутності ефективних систем ДБО. У зв'язку з цим важливого значення набуває об'єктивна оцінка ефективності впровадження та використання технологій ДБО.

Питання дистанційного банківського обслуговування та його ефективності знайшли відображення у працях багатьох учених. Серед зарубіжних фахівців слід назвати таких, як В. Бауер, М. Енгстлер, Б. Кінг, Дж. Сінкі, К. Скіннер, Д. Шпат. В умовах інтенсивного розвитку індустрії фінансових послуг Дж. Сінкі пропонує для банків інноваційну систему з п'яти компонент ФОКУС [1, с. 58–64], де «Ф» – фінансова та операційна прозорість; «О» – використання інформаційних технологій; «К» – капітал (його адекватність) – основа безпеки та надійності банків; «У» – успішна боротьба за клієнта; «С» – ступінь ризику. В умовах інформаційної революції та мережевої економіки, автор насамперед виділяє інновації, що пов'язані з освоєнням інформаційних технологій, – «О», управлінням ризиками (компонент «С») та боротьбу за клієнта «У». Зауважимо, що запропонована система стосується важливих пріоритетних напрямів інноваційної діяльності банків, однак не передбачає оцінки їх ефективності.

В. Бауер, М. Енгстлер, К. Скіннер, Д. Шпат [2, 3] досліджують новітні технології банків у галузі зв'язку та надання ІТ-послуг і обґрунтовують, що тільки банк, який «завжди на зв'язку» і «завжди готовий» обслужити клієнта, працює в режимі 24x7x365, добре розуміє потреби своїх клієнтів, активно розробляє та впроваджує технології безконтактного локально орієнтованого сервісу і має бездоганну організацію служби бек-офісу, пропонуючи своїм клієнтам обслуговування через філії та відео-інтернет, зуміє вижити в майбутньому. Б. Кінг [4] розглядає концепцію Банку 2.0, як поведінка споживачів і технології змінять майбутнє фінансових послуг.

Російські вчені Д. І. Гафурова [5], Л. В. Лямин [6], П. В. Ревенков [7], О. О. Бердюгин [7], К. А. Антонов [8] також досліджують використання банками технологій електронного банкінгу, забезпечення технологічної надійності банків, ризику та зміну їх профілів при наданні безконтактних банківських послуг, окремі питання ефективності впровадження систем ДБО.

Суттєвий внесок у дослідження інноваційного розвитку банків на основі використання систем ДБО та оцінки їх ефективності зробили такі вітчизняні вчені, як С. Б. Єгоричева [9], Л. О. Примостка [10], Н. Циганова, О. О. Чуб [10], Т. С. Шалига [11]. Їх наукові праці присвячені сутності банківських інновацій, їх класифікації, механізмам, технології, ризикам та оцінці ефективності та економічного ефекту від впровадження дистанційної форми обслуговування клієнтів.

Незважаючи на те, що питання дистанційного банківського обслуговування та його ефективності постійно привертають увагу науковців і практиків, багато аспектів цієї проблеми залишається недостатньо дослідженими. Розроблені методики в основному стосуються оцінки ефективності окремих проектів на рівні банку і зазвичай не розглядають питання комплексної оцінки ефективності впровадження та використання систем ДБО, разом із оцінкою непрямих ефектів від впровадження систем ДБО, з метою забезпечення стабільного розвитку банків, підвищення їх конкурентоспроможності, покращення результативних показників діяльності.

Мета статті та завдання

Метою статті є розробка та наукове обґрунтування теоретичних та методичних підходів до комплексної оцінки ефективності впровадження та використання систем дистанційного банківського обслуговування.

Відповідно до поставленої мети визначено наступні завдання:

- систематизувати сучасні підходи до оцінки ефективності впровадження та використання систем ДБО;
- здійснити оцінку непрямих ефектів інноваційної діяльності банків, у т. ч. систем ДБО, за даними фінансової звітності банків України;
- дослідити вплив впровадження систем ДБО на рівень трансакційних витрат банків;
- проаналізувати ефективність впровадження та використання систем ДБО за допомогою економіко-статистичних методів.

Виклад основного матеріалу

Головна проблема будь-яких банківських інновацій, у т. ч. і впровадження технологій ДБО – це забезпечення їх ефективності. Прийнято вважати, що ефективність інновацій – це здатність зекономити певну кількість праці, часу, ресурсів і грошових коштів у розрахунку на одиницю всіх необхідних і передбачуваних корисних ефектів створюваних продуктів, технічних систем, структур [5, с. 65]. Щодо банків, то, на нашу думку, ефективність інновацій – це не тільки здатність зекономити певну кількість праці, часу, ресурсів і грошових коштів, але й отримати додатковий дохід за рахунок збільшення кількості клієнтів, ресурсів у розрахунку не тільки на одиницю витрат, але й на одного клієнта, одиницю активів та капіталу, що сприяє створенню умов для стабільного розвитку і зміцнення конкурентної позиції. Розмір ефекту від реалізації інновацій найчастіше втілюється в таких значеннях: а) продуктовому (підвищенні якості і різноманітності банківських послуг, розширенні продуктової лінійки); технологічному (підвищенні продуктивності праці, віддачі вкладених коштів, економії часу, зручності отримання послуг); в) функціональному (підвищенні ефективності управління); г) соціальному (підвищенні корисності та доступності банківських послуг, зниженні їх вартості для клієнта).

Враховуючи складність інноваційної діяльності та суперечливість процесів, що відбуваються при впровадженні та використанні інновацій, пов'язаних з ДБО, існують різні підходи до оцінки їх ефективності:

1. Використання системи показників для оцінки ефективності впровадження системи дистанційного обслуговування клієнтів та розширення видів ДБО, а саме: чиста приведена вартість (чистий дисконтований потік) – NPV (NetPresentValue); індекс рентабельності інвестицій – PI (Profitability Index); термін окупності інвестицій – PP (PaybackPeriod); дисконтований термін окупності інвестицій – DPP (DiscountedPaybackPeriod) тощо, тобто оцінка здійснюється аналогічно до інвестиційних проектів і враховує, як правило, ефективність впровадження. Порівняння зазначених показників для різних видів ДБО дозволить визначити, який з них є ефективніший.

2. Результативно-витратний підхід, який є одним з найбільш поширених підходів до оцінки ефективності, за яким економічна ефективність розглядається як відношення економічного ефекту (результату – чистого доходу, прибутку) до витрат ресурсів, що зумовили отримання такого результату.

Саме результативно-витратний підхід використовує К. А. Антонов [8] при оцінці економічної

ефективності впровадження і використання дистанційного банківського обслуговування. Порівняння доходів і витрат у розрахунку на одного клієнта за традиційним і дистанційним обслуговуванням підтверджують більшу ефективність обслуговування з використанням технологій ДБО. За розрахунками К. А. Антонова [8] ефективність систем ДБО становить у середньому 7,1 %. Зауважимо, що такі оцінки отримані за даними вибіркового спостереження, оскільки на сьогодні відсутня звітність банків щодо впровадження ними інновацій, обсяги послуг, що надаються з використанням інноваційних технологій, кількість клієнтів, що ними користуються, витрати та доходи, які банки отримують від впровадження інновацій. Відсутність такої інформації не дозволяє виробити ефективні інструменти нагляду та контролю за інноваційними ризиками, що виникають при цьому.

3. На основі порівняльного аналізу ефективності дистанційного і традиційного банківського обслуговування клієнтів, використовуючи концепцію постатейного дослідження доходних та витратних статей, що дозволяє визначити чинники економії витрат та збільшення доходів. Методику порівняльного аналізу використовує К. Антонов [8] і Т. С. Шалига [11]. Відмінність їх підходів полягає в тому, що К. Антонов [8] здійснює розрахунки доходів і витрат на одного клієнта за традиційним і дистанційним обслуговуванням і робить порівняння в грошових одиницях. Т. С. Шалига [11] скористалася методикою розрахунку споживчого кошика для забезпечення обох видів систем обслуговування, взявши рівний обсяг клієнтів і однаковий період їх обслуговування та використовуючи бальну систему оцінки. Шкала від 1 до 3 визначає умовний сукупний обсяг параметра (1 – мало; 2 – середнє або варіюється; 3 – багато). Такий підхід дозволив отримати якісну оцінку, яка засвідчила, що дистанційне банківське обслуговування сукупно оптимальніше за статтями видатків та вдвічі прибутковіше за традиційне банківське обслуговування.

4. Використання показника Х-ефективності, котрий відображає відхилення від граничного рівня ефективності банку [12]. Так за Х-ефективності інноваційна діяльність банку вважається ефективною, якщо за наявних ресурсів і найкращих із доступних технологій надано максимально можливий обсяг банківських послуг.

Складність застосування показника Х-ефективності для банків України обумовлена відсутністю необхідної інформації для розрахунків. Ні банки, ні Національний банк не оприлюднюють інформації про дані, що вносяться до рівняння регресії, зокрема про ціну залучених ресурсів, ціну праці та ціну розвитку, а також дані, на підставі яких можна розрахувати ці показники.

5. Використання теорії трансакційних витрат. Основним змістом впровадження та використання систем ДБО є боротьба за отримання конкурентних переваг, а основна стратегічна мета – зниження трансакційних витрат (і, як додаткова ціль в окремих випадках, отримання вигідних каналів дистрибуції), основний засіб – впровадження інноваційних технологій, спрямованих на отримання інноваційної ренти за чотирма конкретними напрямками: мобільність, зниження готівкового обігу, підвищення лояльності споживача, інтероперабельність (англ. *interoperability* – здатність до взаємодії) – це здатність продукту або системи, інтерфейси яких повністю відкриті, взаємодіяти і функціонувати з іншими продуктами чи системами без яких-небудь обмежень доступу і реалізації.

Для банків освоєння віртуального простору дає багато переваг, насамперед за рахунок економії витрат. Завдяки економному онлайн-обслуговуванню банк може пропонувати більш вигідні умови, одночасно прискорюючи процес обробки банківської інформації, що сприяє залученню нових клієнтів та освоєнню нових ринків без відкриття додаткових офісів продажу. Все це сприяє зниженню трансакційних витрат банків як основного фактора конкурентоспроможності за рахунок отримання:

- мультиплікативного ефекту від використання нової технології або продукції;
- мережевого ефекту – корисність нових продуктів і зростання попиту на них з розширенням кола користувачів;
- ефекту швидкої та масштабної комерціалізації нововведень унаслідок залучення в процес банків, що володіють значними фінансовими можливостями.

Проаналізуємо, чи впливає використання систем ДБО на рівень трансакційних витрат банків України. Для цього розрахуємо рівень трансакційних витрат по кожній групі банків та по банківській системі. Проведені розрахунки показали позитивну тенденцію зниження трансакційних витрат загалом по останній та по банках I-III груп. Так порівняно з 2010 роком трансакційні витрати загалом по банківській системі зменшилися з 4,2 % до 4,1 % до активів, по банках I групи – з 3,8 % до 3,6 %; II групи – з 4,7 % до 3,9 %; III групи – з 5,1 % до 4,3 %. І тільки в IV групі вони різко зросли з 5 % до 7,2 %, що свідчить про зниження ефективності діяльності банків цієї групи (рис. 1). Одна з можливих причин високого рівня трансакційних витрат банків IV групи – низький рівень впровадження технологій дистанційного обслуговування, зокрема через високу вартість надійних систем, які мають широкі можливості, реалізують різні канали інформаційної взаємодії (Інтернет, мобільний зв'язок, телефонне обслуговування і т. д.) і добре захищені від несанкціонованого доступу.

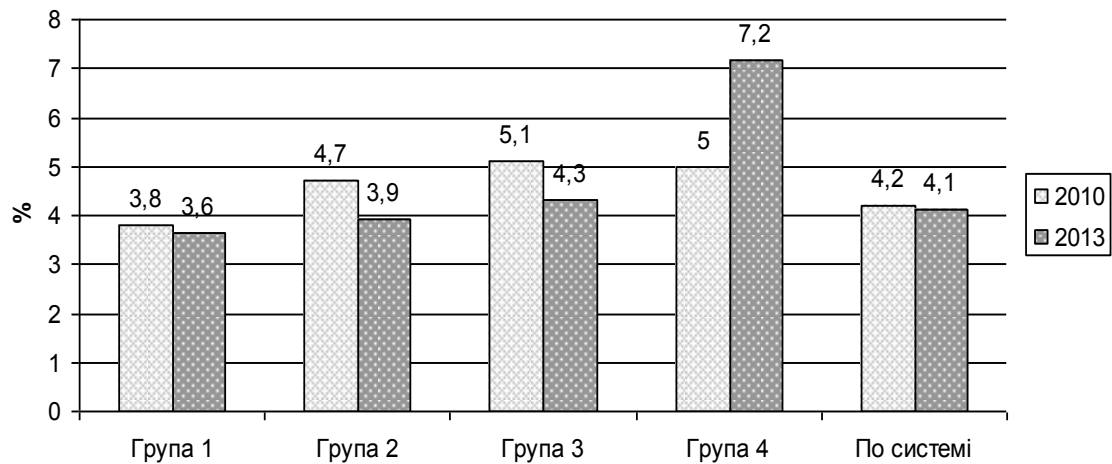


Рис. 1. Рівень трансакційних витрат банків України за групами за 2010 і 2013 рр.

6. Концепція використання єдиного інтегрального показника. Т. С. Шалига [11, с. 260-261] під ефективністю модельованої системи дистанційного обслуговування розглядає проекцію притоку випадків комунікацій з клієнтами та потенційними клієнтами, скорельовану на одиницю операційних вкладень з алокацією інвестицій на період окупності, і пропонує визначити рівень операційної ефективності системи ДБО за такою формулою:

$$E_{operation} = \frac{Q_{cl} \cdot P_{avr}}{C_{staff} + C_{traffic} + C_{property}} \quad (1)$$

де:

C_{staff} – сукупна сума витрат на персонал: заробітна плата, мотивація та бонуси, витрати на навчання, відрядження тощо;

$C_{traffic}$ – сукупні витрати на зв'язок, амортизація програмного забезпечення та нестатичного обладнання (робочих місць тощо);

$C_{property}$ – витрати на нерухомість, що має відношення до офісів дистанційного обслуговування, поточні видаткові матеріали тощо;

Q_{cl} – загальний обсяг клієнтів, що фактично скористалися послугами дистанційного банкінгу в періоді;

P_{avr} – середня прибутковість на одного клієнта, що корегується у періоді.

На нашу думку, при оцінці ефективності за формулою (1) в чисельнику слід відображати чисті суми (ефекти) і вимірювати у процентах, а не в грошових одиницях, оскільки автор оцінює ефективність, а не ефект.

Також заслуговує на увагу запропонований О. О. Чуб [10] підхід до оцінки ефективності з використанням моделі динамічного нормативу ефективності, яка дає змогу реалізувати системний підхід до визначення ефективності та описати у формалізованому вигляді не лише стан (статичний аналіз), але й зміни в часі (динамічний аналіз).

На нашу думку, використання єдиного інтегрального показника має здійснюватися у поєднанні з іншими підходами до оцінки ефективності інноваційної діяльності банків, які дозволять визначити фактори підвищення ефективності дистанційного банкінгу.

7. На основі аналізу співвідношення «прибуток-ризик» як за кожною інновацією, так і їх сукупністю. Розвиток банків на новій інноваційній основі передбачає високий ступінь застосування банківських інформаційних технологій (автоматизації), що дозволить підвищити конкурентоспроможність, досягнути максимальних темпів оновлення інноваційних технологій, збільшити обсяги високотехнологічних банківських послуг і отримати додаткові доходи. Водночас інноваційна діяльність більшою мірою, ніж інші види діяльності, пов'язана з ризиками. Тому при оцінці ефективності важливого значення набуває правильна кількісна оцінка ризиків у діяльності банків та зіставлення з отриманими доходами. Досить поширеним є визначення впливу ризиків на реальну доходність проекту за такою формулою [5, с. 108]:

$$I = B \div C \cdot P_i \cdot P_c \quad (2)$$

де: I – реальна доходність проекту; B – прибуток, який планується отримати; C – витрати на проект; P_t – ймовірність технологічного успіху; P_c – ймовірність комерційного успіху. Ризик, властивий для проекту, оцінюється як $1 - P_t \cdot P_c$

8. Застосування економіко-математичних методів, вирішення задачі лінійного програмування, побудови економетричних моделей. У фаховій літературі досить часто наводяться економіко-математичні методи і моделі та обґрунтовується доцільність їх використання для визначення границі ефективності, однак відсутні реальні обчислення і аналіз результатів, отриманих за допомогою цих методів. Розглядаючи ефективність як міру якості будь-якого процесу, основний критерій якого вимірюється на основі використання певних показників ми пропонуємо підхід до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування банків за даними фінансової звітності з використанням кореляційно-регресійного аналізу, побудови економетричної моделі, спираючись на гіпотезу (припущення), що розвиток систем ДБО супроводжується скороченням транзакційних витрат через непотрібність підтримання високозатратних відділень та скорочення працюючих. Крім скорочення транзакційних витрат, розвиток систем ДБО дозволяє збільшити комісійні доходи, кількість клієнтів і відповідно ресурси банків, які вони використовують для нарощування активних операцій, що дозволяє банкам покращити фінансові результати та конкурентну позицію.

При побудові регресійної моделі за результативну ознаку взято показник «адміністративні та інші операційні витрати банків» (Y), факторними показниками є «комісійні доходи банків» (X_1), «фінансовий результат банків» (X_2), «кошти клієнтів банків» (X_3), «активи банків» (X_4). Регресійна модель, побудована за даними генеральної сукупності банків України, має такий вигляд:

$$Y = -0,67X_1 + 0,38X_2 - 0,02X_3 - 0,01X_4 - 52337,2 \quad (3)$$

$$R^2 = 0,88;$$

де: R^2 – коефіцієнт детермінації.

Відповідно до моделі (3) зростання комісійних доходів банків на 1000 грн супроводжується зниженням адміністративних та інших операційних витрат на 670 грн і це підтверджує нашу гіпотезу, що впровадження дистанційного обслуговування в банках сприяє зростанню комісійних доходів і зниженню їх адміністративних витрат.

9. Використання експертних методів і бальної системи. «Інвестгазета» визначила рейтинги банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу за 10 критеріями оцінки (клієнтська база, її динаміка, наявність спеціальних мобільних додатків, інтерактивність, оперативність, репрезентованість у соціальних мережах, функціонал інтернет-банкінгу, потенціал зростання). За результатами проведеного дослідження, найвищий рейтинг отримав «ПУМБ» (17,49), на другому місці – «ПриватБанк» (16,74), на третьому – «Альфа-банк» (15,66) і т. д. «ПриватБанк» поступається «ПУМБу» за такими критеріями, як інтерактивність («ПУМБ» – 5 балів, «ПриватБанк» – 3 бали), репрезентованість і взаємодія через соціальні мережі («ПУМБ» – 5 балів, «ПриватБанк» – 3 бали), потенціал зростання («ПУМБ» – 4 балів, «ПриватБанк» – 2 бали) [13]. Не заперечуючи, що саме Приватбанк і ПУМБ є лідерами у впровадженні банківських інновацій, водночас розглянемо, як це вплинуло на їх результативні показники діяльності, рівень транзакційних витрат та комісійних доходів, клієнтську базу та її динаміку (табл. 1).

Проведені нами розрахунки результативних показників у ТОП-10 банках за даними оприлюдненої ними звітності станом на 01. 01. 2014 р. показали, що банки з найвищим рейтингом за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу – «Приватбанк» і «ПУМБ», дійсно мають найнижчий рівень транзакційних витрат і найвищу рентабельність активів, що може свідчити про позитивний вплив розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу на ефективність діяльності цих банків. Водночас банки-лідери поступаються іншим банкам з ТОП-10 за рівнем комісійних доходів і темпами зростання клієнтської бази. Слід звернути увагу, що в ТОП-10 входять банки, які мають рівень транзакційних витрат у 2-3 рази вищий порівняно з «Приватбанком» і «ПУМБ». Такі результати можуть бути обумовлені або неточністю методики, що використовувалася при оцінці розвитку електронних сервісів банків, а можливо тим, що в окремих банках ще тільки відбувається створення електронних сервісів і вони не використовуються на повну потужність. А як відомо, впровадження та розвиток інтернет-банкінгу вимагає значних витрат.

Висновки та перспективи подальших розвідок

Розглянуті теоретико-методологічні підходи дають змогу обґрунтовано оцінити ефективність впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування. Доведено, що для отримання об'єктивної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банкінгу мають

комплексно використовуватися різні підходи і проводитися системний аналіз отриманих результатів.

Перспективним є використання економіко-статистичних методів, теорії трансакційних витрат. Побудована регресійна модель та розраховані трансакційні витрати загалом по банківській системі та за групами банків підтвердили наявність позитивного впливу використання дистанційного обслуговування на ефективність та розвиток банків.

Водночас упровадження систем дистанційного обслуговування не завжди можна оцінити за допомогою прямих економічних і фінансових показників. Часто застосування нових електронних сервісів і онлайн-банкінгу дає банку якісні зміни самого банку, що позначається на лояльності клієнтів через більшу задоволеність отриманими послугами та сервісом. Для оцінки таких змін потрібні не тільки кількісні оцінки прямого ефекту, але й якісні оцінки непрямого ефекту впровадження банківських інновацій.

Таблиця 1. ТОП-10 українських банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу

№ з/п	Банки	Сумарний бал (рейтинг «ІнвестГазети»)	01.01.2014, %			
			Рівень трансакційних витрат	Рівень комісійних доходів	Темп зростання коштів клієнтів	ROA
1	«ПУМБ»	17,49	3,05	2,23	1,171	1,380
2	«Приватбанк»	16,74	3,11	1,68	1,256	0,980
3	«АльфаБанк»	15,66	4,81	1,89	1,101	0,047
4	«Платинум Банк»	14,51	13,8	0,32	1,626	0,770
5	«Піреус Банк»	14,18	10,40	1,35	1,101	-6,177
6	«ВТБ Банк»	13,95	4,48	2,04	0,920	-0,823
7	«Фінанси і кредит»	13,77	3,78	1,59	1,334	0,030
8	«Банк Кредит Дніпро»	13,73	5,48	1,87	0,790	0,000
9	«Дельта Банк»	13,68	3,55	5,50	2,101	0,709
10	«УкрСиббанк»	13,39	8,16	3,22	0,961	0,090
	По банківській системі		4,10	1,81	1,151	0,120

Список літератури

1. Синки, Дж. Мл. ; *Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Джозеф Синки мл. ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.*
2. Spath, D. *Innovationen und Konzepte fur die Bank der Zukunft [Text] / Diter Spath, Wilhelm Bauer, Martin Engstler. – Gabler, Wiesbaden. – 2008. – 294 с.*
3. Скиннер, Кр. *Будущее банкинга. Мировые тенденции в отрасли [Текст] / Крис Скиннер. – Минск: «Гревцов Паблшер». – 2009.*
4. Кинг, Б. *Банк 2. 0. Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг [Текст] / Бретт Кинг. – М. : ЗАО «Олимп – Бизнес», 2012. – 512 с.*
5. Гафурова, Д. И. *Развитие инновационных технологий в российском банковском секторе [Текст] / Д. И. Гафурова. – М. : «Анkil», 2009. – 160 с.*
6. Лямин, Л. В. *Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный поход [Текст] / Л. В. Лямин. – М. : КНОРУС ; ЦИПСiP, 2011. – 336 с.*
7. Ревенков, П. В. *ДБО: Интернет создает новых клиентов и расширяет профили рисков [Текст] / П. В. Ревенков, А. А. Бердюгин // Банковское дело. -- 2013. – № 12. – С. 64-67.*
8. Антонов, К. А. *Экономическая эффективность внедрения и использования систем дистанционного банковского обслуживания в российских банках [Текст] / К. А. Антонов // Банковские услуги. – 2011. – № 6. – С. 27- 32.*
9. Єгоричева, С. Б. *Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст] : монографія / С. Б. Єгоричева ; ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». – Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с.*

-
10. Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів [Текст] : монографія / [Л. О. Примостка, М. І. Діба, О. О. Чуб та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. Л. О. Примостки. – К. : КНЕУ. 2012. – 459 с.
 11. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів [Текст] : монографія / Т. С. Шалига; за заг. ред. Н. В. Циганової. – Ніжин : ТОВ «Видавництво «Аспект-поліграф», 2013. – 412 с.
 12. Галайко Н. Р. Ефективність діяльності банківської установи [Текст] : монографія / Н. Р. Галайко, Р. Ф. Турко ; ЛІБС УБС НБУ. – Львів : Вид-во ННВК «АТБ», 2012. – 255 с.
 13. Названы ТОП-10 українських банків по розвитку інтернет-услуг [Електронний ресурс]. – Доступний з: <<http://ain.ua/2012/10/17/98439>>.

References

1. Sinkey, J. Jr. (2007). *Financial management in commercial banks and the financial industry of services*. Moscow: Alpina Business Books.
2. Spath, D. & Bauer, W. & Engstler, M. (2008). *Innovationen und Konzepte für die Bank der Zukunft*. Gabler, Wiesbaden.
3. Skinner, Cr. (2009). *Future of banking. Global trends in the industry*. Minsk : Grevtsov Publisher.
4. King, B. (2012). *Bank 2.0. As consumer behavior and technology will change the future of financial services*. Moscow: Olympus - Business.
5. Ghafurova, D. I. (2009). *Development of innovative technologies in the Russian banking sector*. Moscow: Ankil.
6. Lamin, L. V. (2011). *Application Technologies E- banking : risk orientirovanniy hike*. Moscow: KNORUS; TsIPSiR.
7. Revenkov, P. V. & Berdyugin, A. A. (2013). *DBO : The Internet creates new customers and expanding risk profiles*. *Bankovsokoe business*, 12, 64-67.
8. Antonov, K. A. (2011). *Economic efficiency of implementation and use of e-banking systems in the Russian banks*. *Banking*, 6, 27-32.
9. Yehorycheva, S. B. (2010). *Innovative commercial banks : strategic aspects*. Poltava : OOO "ASMI".
10. Prymostka, L. O. & Dyba, M. I. & Chub, O. O. (2012). *Regulation of banks in terms of global challenges*. Kyiv: KNEU.
11. Shalyha, T. S. (2013). *Remote banking services to individual clients*. Nizhyn : LLC "Publishing "Aspect - polygraph".
12. Galaiko, N. G. & Turco, R. F. (2012). *Effectiveness of a banking institution*. Lviv : Type of NNVK "ATB".
13. *Named Top 10 Ukrainian banks in the development of Internet services*. Retrieved April 15, 2014, from : <<http://ain.ua/2012/10/17/98439>>.

Стаття надійшла до редакції 27.03.2014 р.