

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав: студент II курсу, групи 672-2
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок»
Чаушак Денис Мирославович _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Федишин Майя Пилипівна _____

До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № ____ від _____ 2024 р.

Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____ проф. Нікіфоров П.О.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.....	6
1.1. Суть та особливості використання технологій дистанційного банківського обслуговування в умовах цифровізації ринку банківських послуг	6
1.2. Юридичний аспект дистанційного обслуговування клієнтів комерційними банками в Україні.....	14
1.3. Теоретичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування.....	19
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	25
2.1. Дослідження основних тенденцій дистанційного обслуговування клієнтів комерційними банками	25
2.2. Аналіз сучасних систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів.....	34
2.3. Оцінювання ефективності систем дистанційного банківського обслуговування.....	40
Висновки до розділу 2.....	49
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	51
3.1. Проблеми безпеки дистанційного банківського обслуговування в Україні в умовах тривалих викликів.....	51
3.2. Ключові напрями розвитку систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів.....	57
Висновки до розділу 3.....	66
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	77

ВСТУП

Сучасна банківська галузь стоїть на порозі нового етапу розвитку, у центрі якого – дистанційне обслуговування клієнтів. Все більше користувачів обирають віддалені канали доступу до банківських продуктів і послуг.

Останніми роками система дистанційного банківського обслуговування з додаткового інструменту перетворилася на основний спосіб надання банківських послуг. Це стало можливим за допомогою кількох ключових факторів. Вперше широке впровадження онлайн-технологій забезпечило користувачам максимальну зручність і мобільність. По-друге, переведення банківських операцій у цифровий формат дозволило значно скоротити витрати на обслуговування у відділеннях банку. Такий вигідний для клієнтів і банків підхід закономірно призвів до того, що сьогодні дистанційне банківське обслуговування (ДБО) є пріоритетним напрямком.

Запровадження систем дистанційного обслуговування суттєво змінює банківські процеси, адже цей формат не лише задовольняє потреби клієнтів, а й приваблює нових користувачів. Завдяки дистанційному банкінгу клієнти можуть отримувати якісні послуги у будь-який час та незалежно від місця перебування, тоді як банки оптимізують витрати і отримують нові джерела доходів.

Якісне дистанційне обслуговування неможливе без впровадження сучасних інновацій. Інноваційні рішення, такі як мобільні додатки, розширення функціоналу онлайн-банкінгу та розвиток інфраструктури самообслуговування, сприяють популярності та ефективності цього формату. Банки, які активно розвивають інноваційну політику, не лише зміцнюють свою конкурентну позицію, але й роблять дистанційне обслуговування одним із ключових напрямків діяльності. Таким чином, дослідження систем дистанційного обслуговування клієнтів та інноваційних рішень у сфері дистанційного банкінгу стає надзвичайно актуальним у сучасних умовах.

Увагу питанням дистанційного банківського обслуговування клієнтів приділяли такі науковці: Дзюблюк О., Нікітін А., Шалига Т., Кулініч О.,

Авраменко О., Кузнєцова М., Страхарчук А., Ларіонова К., Дячук Д., Гайдай І., Гайдай Р. Однак, поза увагою залишається питання підвищення ефективності дистанційного банківського обслуговування в умовах швидкого темпу їх розвитку та динамічних змін.

Метою роботи є здійснення аналізу систем дистанційного банківського обслуговування, визначення способів підвищення ефективності сучасних систем і каналів віддаленого доступу до банківських послуг.

Для досягнення мети роботи, визначено наступні завдання:

- розкрити теоретичні основи систем дистанційного банківського обслуговування, зокрема, розглянути підходи до визначення, види, юридичний аспект дистанційного обслуговування , а також методи оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів;

- дослідити основні тенденції дистанційного обслуговування клієнтів комерційними банками, оцінити ефективність систем дистанційного обслуговування;

- розглянути питання безпеки дистанційного обслуговування;

- окреслити напрями підвищення ефективності дистанційного обслуговування в Україні в умовах тривалих викликів.

Об'єктом дослідження є система дистанційного обслуговування клієнтів комерційних банків. Предметом дослідження є теоретичні, методичні, практичні аспекти систем дистанційного банківського обслуговування, їх ефективність впровадження.

У роботі використано метод теоретичних узагальнень, графічний, табличний, SWOT-аналіз, абстрактно-логічний методи.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в наступному:

- уточнено визначення дистанційного банківського обслуговування;
- на основі проведеного SWOT-аналізу застосування дистанційного банківського обслуговування банківськими установами України в умовах викликів внесено пропозиції щодо підвищення ефективності систем

дистанційного банківського обслуговування;

- запропоновано ідеї дистанційних банківських продуктів, які можуть бути популярними в майбутньому в умовах технологічного розвитку;

- окреслено рекомендації щодо розвитку систем ДБО в Приватбанку в умовах цифровізації послуг.

Апробація та практичне значення результатів дослідження. Практична значущість результатів дослідження полягає в тому, що запропоновані напрями підвищення ефективності систем банківського обслуговування з використанням сучасних дистанційних банківських технологій можуть бути використані безпосередньо в діяльності комерційних банків.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи становить 78 сторінок друкованого тексту, основний зміст роботи викладено на 61 сторінці. Робота містить 12 таблиць та 13 рисунків, список використаних джерел включає 65 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

1.1. Суть та особливості використання технологій дистанційного банківського обслуговування в умовах цифровізації ринку банківських послуг

Надання банківських послуг є ключовою діяльністю будь-якого банку. Важливо, щоб ці послуги мали необхідні характеристики та були орієнтовані на задоволення потреб клієнтів. Серед сучасних технологій надання банківських послуг значну популярність здобули системи дистанційного обслуговування.

Термін «система дистанційного обслуговування» можна розглядати з різних точок зору: від вузького визначення, яке передбачає надання банком конкретних послуг за допомогою програмно-апаратних засобів, до широкого розуміння, що охоплює значний сегмент банківського ринку.

Розглянемо підходи до трактування терміну науковцями і практиками в табл.1.1.

Таблиця 1.1

Дефініції поняття «дистанційного банківського обслуговування»

Автор	Пояснення
1	2
Дзюблук О.	«Дистанційне банківське обслуговування – це певна технологія, при використанні якої зникає потреба фізичної присутності клієнта при виконанні тих чи інших банківських операцій, та яка передбачає надання клієнтом дистанційних розпоряджень, для проведення операцій з його коштами, різними каналами доступу до серверу банку за допомогою певних технічних засобів» [18, с.9].
Нікітін А.	«Дистанційне банківське обслуговування – це проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, а дистанційне розпорядження – це розпорядження банку виконати певну операцію, передане клієнтом погодженим каналом доступу із певною процедурою передачі розпоряджень» [10, с.122].
Шалига Т.	«Дистанційне банківське обслуговування — це канал віддаленого зв'язку, що реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукту чи послуги здійснюється віддалено від об'єкта його створення» [60, с.15].

Продовження табл.1.1

1	2
Кулініч О., Авраменко О.	«Дистанційне банківське обслуговування – це діяльність банку з надання клієнтам комплексу послуг, які включають можливість здійснювати стандартні банківські операції через мережу Інтернет» [6, с.707].
Страхарчук А.	«Дистанційне банківське обслуговування – система, за допомогою якої забезпечується надання доступу клієнтам банку до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги за допомогою персонального комп'ютера або іншого пристрою з процесором через мережу Інтернет»[54, с.33].
Ларіонова К., Дячук Д.	«Дистанційне банківське обслуговування – це інноваційна система обслуговування в банку, яка полягає у обслуговуванні клієнтів за допомогою передачі ними дистанційних розпоряджень через віддалені канали доступу (смартфон, персональний комп'ютер, термінали самообслуговування) на сервер банку, має на меті надання клієнтам можливості дистанційно керувати своїми рахунками і оперативно відслідковувати проведені операції, а також отримати увесь спектр банківських послуг в будь-який час і в будь-якому місці без фізичної присутності у відділенні банку» [31, с.281].
Гайдай І., Гайдай Р.	«Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно одержувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку» [15].

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування (ДБО) являє собою надання банківських послуг без необхідності відвідувати відділення банку. Воно реалізується за допомогою цифрових технологій і дає клієнтам можливість здійснювати фінансові операції з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету.

Зауважимо, що наразі вітчизняне законодавство не містить термінів «сервіс переказу коштів» та «банківські системи дистанційного обслуговування». У той же час законодавство визначає термін «система дистанційного обслуговування», що включає в себе такі системи, як «клієнт-банк», «клієнт Інтернет-банкінг», «телефонний банкінг», «платіжний застосунок», а також інші системи дистанційного обслуговування на підставі віддалених розпоряджень клієнта, що можуть виконувати функцію надання інформаційних послуг згідно з переліком, зазначеному договорі між банком та клієнтом.

Так, лише у Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в

національній валюті, яка втратила чинність містилося пояснення: «дистанційне банківське обслуговування – комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта».

Ще один нормативно-правовий акт – Лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» містить визначення програмного продукту Інтернет-банкінгу.

Важливими законодавчими актами, які посилили нормативно-правове встановлення систем дистанційного обслуговування стали Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», а також Закон України «Про електронний цифровий підпис» який втратив чинність на підставі Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [2], за положеннями нормативних актів «електронний підпис - електронні дані, що додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються підписувачем як підпис» [2]. Зауважимо, ЕЦП може отримати як юридична, так і фізична особа. Використовується він для ідентифікації підписанта та підтвердження цілісності даних в електронній формі і прирівнюється до власноручного підпису (печатки). На сьогоднішній день банки України використовують ЕЦП у своїй практиці ДБО.

Закон України «Про платіжні послуги» визначає: «дистанційна платіжна операція – платіжна операція, що здійснюється із застосуванням засобів дистанційної комунікації»; в цьому ж законі: «засіб дистанційної комунікації – засіб комунікації, що використовується у процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності надавача платіжних послуг та користувача» [3].

Схоже визначення знаходимо в Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг: «засіб дистанційної

комунікації – засіб комунікації, що використовується в процесі ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності користувача в надавача платіжних послуг» [4].

Узагальнимо пояснення визначення у наступному контексті: «дистанційне обслуговування як комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта, тобто розпоряджень клієнта до банківської установи виконати певну операцію, яке передається клієнтом за погодженим каналом доступу, без відвідання клієнтом банку» [13].

Виходячи із проведеного аналізу пояснення дефініції поняття, система дистанційного банківського обслуговування може бути реалізована у вигляді платіжного додатку на офіційному сайті банку в мережі Інтернет, платіжного пристрою банку та/або технічного пристрою клієнта (ноутбук, смартфон, планшет і т.д.) і забезпечує можливість віддаленого доступу клієнта до банківських послуг [8; 31]. Такі банківські послуги надаються банками клієнтам (фізичним/юридичним особам), зокрема, для оплати наданих товарів/послуг, ініціювання грошових переказів (готівкових/безготівкових, включаючи використання платіжних карток) та інших операцій. Розглянемо особливості систем дистанційного банківського обслуговування в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Назва	Опис
1	2
Інтернет-банкінг	Клієнт отримує доступ до банківських послуг через веб-портал банку. Це дозволяє керувати рахунками, проводити платежі, відкривати депозити, отримувати виписки тощо.
Мобільний банкінг	Спеціальні мобільні додатки банків, які дають користувачам можливість здійснювати фінансові операції зі смартфона чи планшета. Популярність мобільного банкінгу зростає за рахунок зручності та швидкості використання. Цей вид послуги забезпечує високий рівень мобільності та інтерактивності.
Телебанкінг (обслуговування через контакт-центри)	Клієнт може отримати консультації, отримати баланс рахунку, зробити переказ коштів або оплатити послуги через телефонний дзвінок.

Продовження табл.1.2

POS-термінали	Технологія, що дозволяє проводити розрахунки в торгових точках без використання готівки.
Банківські чат-боти	Автоматизовані системи в месенджерах, які допомагають клієнтам проводити операції або отримувати інформацію про банківські продукти.
SMS-банкінг	Система повідомляє, яка дозволяє отримувати інформацію про стан рахунку або проводити певні операції (наприклад, перекази чи платежі) через SMS-команди.
Банкомати та термінали самообслуговування	Забезпечують доступ до рахунків, поняття коштів, поповнення мобільного телефону, оплату комунальних послуг тощо.

Узагальнено за [6;9;15;17;33; 35;36]

Отже, банківські установи також активно надають клієнтську підтримку, яка зазвичай функціонує цілодобово через телефонний зв'язок або інші зручні канали комунікації, такі як електронна пошта чи онлайн-чат. Надання клієнтам інформації про стан рахунків, проведені операції та інші дані через електронну пошту називається e-mail banking.

Таким чином, технології дистанційного банкінгу або віддаленого обслуговування позначають різними термінами, серед яких: Інтернет-банкінг, Інтернет-банк, система дистанційного банківського обслуговування, електронний банк, online banking, home banking, internet banking, PC banking, WEB banking, phone banking, mobile banking, SMS -banking [51, с.353].

Однією з найбільш популярних систем дистанційного банківського обслуговування є система «клієнт-банк» – це веб-платформа, яка надає юридичним та фізичним особам можливість дистанційно управляти своїми рахунками та виконувати всі необхідні фінансові операції. Для підключення до системи клієнт подає заявку до банку, а після процесу ідентифікації та схвалення система активується для використання [59, с.162].

Система «клієнт-банк» має такі різновиди: «банк-клієнт» (передбачає підключення до веб сайту банку через планшети, персональні комп'ютери) та «інтернет-клієнт» (можливість доступу до банківських сервісів визначається наявністю інтернету) [31, с.282].

Найбільшої популярності сьогодні набувають та різновиди «системи інтернет-клієнт»: Інтернет-банкінг або онлайн-банкінг, забезпечує клієнтам можливість доступу до своїх банківських рахунків і управління ними через захищений веб-сайт або додаток. повний функціонал системи забезпечується через Інтернет і мобільний банкінг передбачає використання спеціалізованих мобільних додатків на смартфонах та планшетах для проведення різноманітних банківських операцій у будь-який час і будь-де, дозволяючи здійснювати мобільні депозити, оплачувати рахунки та отримувати повідомлення про стан рахунків за допомогою мобільних пристроїв [51, с.354].

До систем віддаленого обслуговування відносяться, зокрема, Privat24, Oschad24/7 і їм подібні [38-44].

За даними Національного банку України, «сервіс переказу коштів» включає в себе послуги банків (LiqPay і т.д.) та/ або небанківських фінансових установ (таких як Portmone, iPay, WayForPay, Easy Pay і т.д.), які мають ліцензію Національного банку України для переказу коштів без відкриття рахунку, що надають можливість споживачам здійснювати платежі за товари(послуги) дистанційно [37].

Опрацювавши наукові підходи, узагальнимо визначення в наступному контексті: дистанційне банківське обслуговування клієнтів являє собою таку форму надання фінансових послуг, що передбачає використання електронних каналів для доступу до банківських продуктів та здійснення операцій без необхідності фізичної присутності клієнта у відділенні банку. До таких каналів належать Інтернет-банкінг, мобільні додатки, телефонний банкінг, банкомати, платіжні термінали та інші цифрові платформи, які розширюють можливості клієнтів комерційних банків оперативно та зручно керувати фінансами, отримувати інформацію про стан рахунків, здійснювати платежі, перекази коштів, оформлювати кредити та користуватися іншими банківськими послугами будь коли і будь де.

Отже, дистанційне банківське обслуговування – це інноваційний підхід до обслуговування клієнтів, що базується на передачі розпорядження через

віддалені канали доступу (наприклад, смартфони, персональні комп'ютери або термінали самообслуговування) на сервер банку. Така система дає можливість клієнтам дистанційно керувати своїми рахунками, оперативно відслідковувати виконані операції та отримувати повний спектр банківських послуг у будь-який час і в будь-якому місці, без необхідності особистої присутності в банку.

Значення дистанційного банківського обслуговування на сьогодні полягає в наступному:

1. Зручність. Клієнти можуть використовувати фінансові операції в будь-який час та з будь-якого місця.
2. Економія часу та ресурсів. Відсутність потреби в чергах чи особистому візиті до банківського відділення.
3. Підвищення ефективності банківської системи. Зменшення навантаження на фізичні відділення банку та скорочення витрат на їх утримання.
4. Розширення доступу до фінансових послуг. Особливо важливо для клієнтів у віддалених регіонах, де немає розвиненої мережі відділень.
5. Безпека. Використання сучасних технологій шифрування та багатофакторної автентифікації знижує ризики шахрайства.

Переваги дистанційного банківського обслуговування для клієнтів, банку та для економіки представлено на рис.1.1.

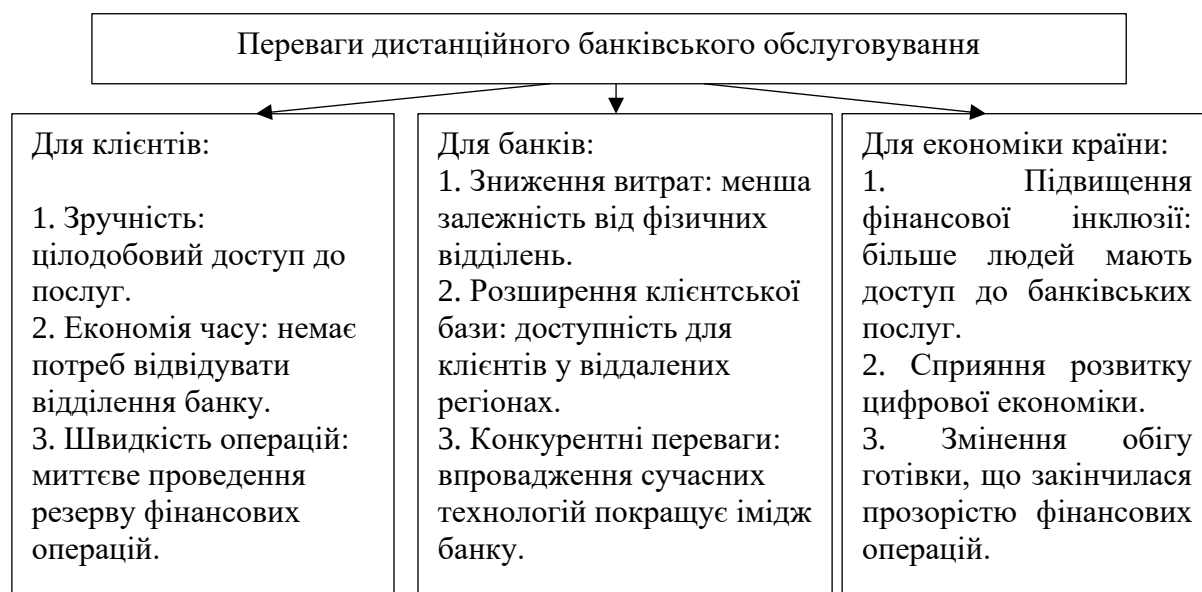


Рис.1.1. Переваги систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Процес цифровізації, який активно охоплює банківський сектор, разом із розвитком інноваційних платформ та мобільних додатків, відкриває нові горизонти для фінансових установ. Завдяки цьому банки не лише вдосконалюють традиційні банківські послуги, як-от відкриття рахунків, кредити чи депозити, але й розширюють спектр своєї діяльності, включаючи нефінансові сервіси.

Сучасні технології дозволяють банкам створювати екосистеми, які інтегрують різноманітні послуги для задоволення як базових фінансових, так і більш комплексних потреб клієнтів.

Наприклад, через банківські додатки користувачі можуть не лише оплачувати комунальні послуги чи здійснювати перекази, але й купувати страхові поліси, бронювати квитки, користуватися дисконтними програмами або навіть отримувати консультації з інвестування [9].

Такі системи забезпечують високий рівень зручності для клієнтів, надаючи їм можливість здійснювати всі необхідні операції в одному цифровому середовищі. У свою чергу, це зміцнює лояльність клієнтів, адже банки, пропонуючи індивідуалізовані рішення, стають не просто фінансовими установами, а повноцінними партнерами у повсякденному житті.

Розвиток цих платформ також дозволяє банкам вийти за рамки фінансових послуг, інтегруючи в свої екосистеми сервіси інших галузей – від розваг і подорожей до освіти і здоров'я.

Наприклад, банки активно розробляють програми лояльності, співпрацюють із мережею партнерів для пропозиції спеціальних знижок або акцій, а також запроваджують функціонал, який сприяє покращенню фінансової грамотності клієнтів.

Таким чином, цифровізація сприяє трансформації банків із традиційних установ у багатофункціональні платформи, які здатні задовольняти широкий спектр потреб клієнтів, створюючи для них комфортні, ефективні та безпечні умови користування послугами.

1.2. Юридичний аспект дистанційного обслуговування клієнтів комерційними банками в Україні

Важливою правовою складовою дистанційного банківського обслуговування юридична складова, що виступає ключовим елементом забезпечення безпеки, відповідності правовим вимогам та збереження прав інтересів як клієнтів, так і самих банків. Усі аспекти дистанційного банкінгу, від підписання договорів до використання технологій для надання послуг, повинні бути чітко регламентовані правовими нормами. Розглянемо їх детальніше.

Системи дистанційного банківського обслуговування працюють на основі віддалених розпоряджень клієнта і можуть надавати інформаційні послуги та виконувати операції з рахунком клієнта відповідно до умов, передбачених договором між банком і клієнтом.

Договір про надання послуг має кілька ключових характеристик. Він є:

- консенсуальним, оскільки юридичні наслідки виникають після досягнення згоди сторін щодо всіх істотних умов договору;
- взаємним, адже обидві сторони отримують взаємні права та обов'язки;
- відплатним, тобто виконання зобов'язань однією стороною супроводжується зустрічною компенсацією іншої сторони у формі майнового блага - задоволення.
- публічним, якщо послугодавець провадить підприємницьку діяльність, надаючи послуги для задоволення потреб споживачів [30, с.306].

Таким чином, учасниками договору є: послугодавець він же виконавець послуг, комерційний банк і послугоодержувач – це замовник послуг, клієнт банку.

Підписуючи договір про надання послуг через системи дистанційного банківського обслуговування, клієнт приймає та погоджується з такими умовами:

- мережа Інтернет, що використовується для надання послуг, є незахищеним каналом зв'язку;

- обмін інформацією між банком і клієнтом через електронну пошту або мобільні пристрої із залученням мережі Інтернет може призвести до несанкціонованого доступу до цієї інформації;

-клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з можливим порушенням конфіденційності інформації, що передається через незахищені канали зв'язку;

-клієнт приймає ризики, пов'язані з доступом до послуг через спеціальні механізми ідентифікації [30; 38].

При цьому обов'язками клієнта є:

1. Регулярно ознайомлюватися з актуальною інформацією про безпеку систем дистанційного банківського обслуговування.

2. Повідомляти банк у разі виявлення ризиків чи загроз безпеці системи.

3. Забезпечувати конфіденційність засобів авторизації в системі.

4. Уникати надання доступу третім особам до свого мобільного пристрою.

5. Завантажувати оновлення програмного забезпечення виключно з офіційних джерел.

6. Дотримуватися рекомендацій і інструкцій банку щодо безпечного користування системою дистанційного обслуговування.

Договором віддаленого обслуговування визначаються також обов'язки банку:

1. Гарантувати конфіденційність інформації, що стосується використання системи дистанційного обслуговування, запобігаючи несанкціонованому доступу до неї сторонніх осіб (за винятком випадків, передбачених законодавством).

2. Приймати та обробляти електронні платіжні доручення клієнтів на основі платіжних інструкцій відповідно до вимог Національного банку України.

3. Архівувати й зберігати електронну документацію відповідно до чинного законодавства.

4. Фіксувати у спеціальних журналах інформаційної безпеки всі значущі дії, виконані банком та клієнтом [30; 38].

Важливими складовими договору є винятки щодо банківської

відповідальності щодо клієнта за такими випадками:

1. Помилкового введення клієнтом електронних платіжних реквізитів.
2. Розкриття інформації, пов'язаної з використанням системи, третіми особами через канали зв'язку, що перебувають у зоні відповідальності клієнта.
3. Невиконання або неправильного виконання розпоряджень клієнта через надання ним недостовірної чи застарілої інформації.
4. Завдання збитків через несанкціонований доступ до системи з вини клієнта.
5. Помилки клієнта під час введення реквізитів для проведення операцій, зокрема номерів карток, сум чи інших ідентифікаторів [30; 38].

Таким чином, надання послуг, в тому числі дистанційних виступає складним об'єктом цивільних прав.

У більшості країн, в тому числі в Україні, діяльність банків на ринку дистанційних послуг регулюється нормативно-правовими актами, зокрема: законодавством про банківську діяльність, що визначає основні правила надання банківських послуг, включаючи дистанційні; законодавство про електронний підпис та електронні документи, які регулюють використання електронних підписів для підтвердження угод та документації, необхідних для дистанційного банківського обслуговування; законодавством про захист персональних даних, яке визначає порядок обробки, зберігання і передачі персональних даних користувачів під час надання банківських послуг через дистанційні канали.

Іншим важливим юридичним аспектом є використання електронного підпису. Дистанційне банківське обслуговування часто передбачає необхідність підтвердження ідентичності клієнта, укладання договорів, надання підтверджень про виконання операцій через електронний підпис.

Електронний підпис є правовим аналогом власноручного підпису і має таку ж юридичну силу, якщо він відповідає вимогам законодавства. Він гарантує, що підписана сторона підтверджує правомочність операцій і зобов'язується до виконання умов. У разі використання дистанційного банкінгу для укладення договорів, наприклад, на надання кредиту чи відкриття рахунку, необхідно

використовувати електронний підпис для підтвердження намірів і зобов'язань клієнта [2].

Одним із важливих юридичних аспектів дистанційного банківського обслуговування є захист персональних даних клієнтів, що особливо важливо при обробці інформації через інтернет або мобільні додатки. Зауважимо, що банк зобов'язаний дотримуватися стандартів захисту персональних даних (в Україні це Закон «Про захист персональних даних»).

Також клієнт має право на конфіденційність своїх особистих даних, і банк зобов'язаний забезпечити їх захист, зберігання та використання лише у межах, що визначені договором та законом. Необхідно також звертати увагу на політику конфіденційності, яку повинні надавати банки клієнтам при реєстрації в онлайн-банкінгу, в якій зазначено, як і для яких цілей буде використовуватися їхня інформація.

Важливим юридичним аспектом є захист прав споживачів банківських послуг, який реалізується через надання інформації клієнту про умови користування послугами, включаючи вартість послуг, порядок виконання операцій, способи вирішення спорів тощо. Також клієнт має право відмовитись від певної послуги або операції в будь-який час, зокрема при наданні послуг через онлайн-канали, без втрати прав на вже виконані операції [37].

Споживачам банківських послуг важливо мати механізм для вирішення спорів, зокрема через онлайн-платформи або офіційні канали комунікації з банком.

Насьогодні однією з найважливіших юридичних вимог є забезпечення безпеки дистанційних операцій через впровадження банківськими установами сучасних технологій для запобігання шахрайству, фішингу, зломів акаунтів та інших кіберзагроз. Інструментами забезпечення безпеки є багатофакторна автентифікація, шифрування даних, антивірусні системи, захищені платформи для транзакцій [2].

Згідно з нормативними вимогами, банки повинні регулярно перевіряти свої системи на відповідність стандартам безпеки, зокрема з використанням систем

сертифікації, таких як PCI DSS (стандарти безпеки даних платіжних карт).

З розвитком FinTech компаній та нових технологій дистанційного банківського обслуговування, таких як блокчейн, криптовалюти, або AI (штучний інтелект), важливо враховувати правові складові регулювання цих технологій.

Зокрема, поява нових платіжних систем і технологій на базі блокчейн вимагає додаткових нормативних роз'яснень щодо їх використання в банківських послугах. Наприклад, в Україні наразі розробляються законодавчі ініціативи щодо регулювання криптовалют.

Штучний інтелект (ШІ) у банківських послугах також потребує юридичного регулювання, щоб гарантувати правильне використання даних клієнтів, а також забезпечити прозорість рішень, що приймаються на основі алгоритмів ШІ [58, с.192].

З огляду на глобалізацію банківських послуг, важливою складовою є дотримання міжнародних стандартів регулювання дистанційного банкінгу у відповідності в частині дотримання загального регламенту захисту даних ЄС, який накладає суворі вимоги на банки щодо обробки персональних даних користувачів з Європейського Союзу.

Інші міжнародні стандарти, такі як AML (проти дія відмивання грошей) і KYC (клієнтська ідентифікація), що передбачають певні процедури і документи для ідентифікації клієнта, що особливо важливо при проведенні онлайн-операцій, їх контролю, відстеження трансакцій.

Отже, юридичні аспекти дистанційного банківського обслуговування охоплюють широкий спектр питань: від захисту персональних даних до забезпечення безпеки операцій.

Технології змінюють банківську індустрію, але для їх ефективного використання необхідно чітко дотримуватись правових норм і стандартів. Врахування цих аспектів є ключовим для забезпечення законності та безпеки дистанційних банківських послуг.

1.3. Теоретичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування

Подальший розвиток банківської діяльності нерозривно пов'язаний із впровадженням дистанційної моделі обслуговування клієнтів.

Сучасний банк не може вважатися конкурентоспроможним без ефективно функціонуючих систем дистанційного банківського обслуговування. У цьому контексті особливу важливість набуває об'єктивне оцінювання ефективності впровадження та використання технологій ДБО.

Розглянемо підходи до оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів, які пропонуються науковцями.

1. Оцінка ефективності на основі системи показників ефективності впровадження ДБО за допомогою індикаторів, які застосовуються до інвестиційних проєктів: чиста приведена вартість (NPV); індекс рентабельності інвестицій (PI); термін окупності інвестицій (PP); дисконтований термін окупності інвестицій (DPP) [25, с.259].

Аналіз цих показників дозволяє банківським установам оцінити ефективність впровадження ДБО та порівняти різні види дистанційного обслуговування, щоб визначити найбільш вигідний варіант. Однак відсутність показників комерційних банків щодо даних індикаторів унеможливорюють розрахунок ефективності за даним методом.

2. Результативно-витратний підхід є одним із найпоширеніших методів оцінки ефективності, який базується на співвідношенні економічного ефекту (чистого доходу, прибутку) до витрат ресурсів, необхідних для його досягнення. Економічна ефективність таким чином вимірюється як віддача на вкладені ресурси, що дозволяє об'єктивно оцінити ефективність інновацій у ДБО.

Однак, такі оцінки базуються на результатах вибіркового спостереження, оскільки наразі немає офіційної звітності від банків щодо впровадження інновацій, відсутні дані про обсяги послуг, що надаються за допомогою інноваційних технологій, кількість клієнтів, які ними користуються, а також

витрати та доходи, що банки отримують від впровадження інновацій.

Недостатність такої інформації ускладнює також і розробку ефективних інструментів для нагляду та контролю інноваційних ризиків, які можуть виникати в процесі.

3. На основі порівняльного аналізу ефективності дистанційного та традиційного банківського обслуговування клієнтів за ознаками та, застосовуючи концепцію аналізу дохідних і витратних статей, можна визначити фактори, що сприяють зменшенню витрат та збільшенню доходів. Цю методику порівняльного аналізу використовують К. Антонов [28] і Т. С. Шалига [60, с.55].

Їх підходи різняться тим, що К. Антонов [8] проводить розрахунок доходів і витрат на одного клієнта для кожного виду обслуговування та порівнює їх у грошових одиницях. Т. С. Шалига [60], в свою чергу, застосовує методику розрахунку споживчого кошика для обох систем обслуговування, беручи однаковий обсяг клієнтів і період їх обслуговування, а також використовує бальну систему оцінки.

4. Використання показника Х-ефективності, який відображає відхилення від оптимального рівня ефективності банку [20, с.125]. Згідно з Х-ефективністю, інноваційна діяльність банку вважається успішною, якщо при наявних ресурсах і кращих доступних технологіях надано максимальний обсяг банківських послуг.

Труднощі у застосуванні показника Х-ефективності для українських банків виникають через відсутність необхідної інформації для розрахунків. Жоден з банків або Національний банк не публікує дані, які використовуються для побудови рівняння регресії, зокрема інформацію про вартість залучених ресурсів, ціну праці та витрати на розвиток, а також дані, що дозволяють розрахувати ці показники.

5. Застосування теорії трансакційних витрат. Головним аспектом впровадження та використання систем ДБО є прагнення здобути конкурентні переваги, а основною стратегічною метою є зменшення трансакційних витрат (з додатковою метою в окремих випадках – отримання вигідних каналів дистрибуції) [25, с.259].

Основним інструментом для досягнення цієї мети є впровадження інноваційних технологій, спрямованих на отримання інноваційної ренти через чотири основні напрямки: мобільність, зменшення обігу готівки, підвищення лояльності клієнтів і інтероперабельність – здатність системи чи продукту взаємодіяти з іншими продуктами або системами без обмежень доступу або реалізації.

Для банків освоєння віртуального простору має численні переваги, зокрема завдяки економії витрат. Онлайн-обслуговування дозволяє банкам пропонувати вигідніші умови, одночасно прискорюючи обробку банківських операцій. Це сприяє залученню нових клієнтів і розширенню ринків без необхідності відкриття додаткових відділень. Всі ці фактори сприяють зниженню трансакційних витрат, що є ключовим чинником конкурентоспроможності банків завдяки досягненню таких ефектів:

- мультиплікативний ефект від використання нових технологій або продуктів;
- мережевий ефект;
- зростання корисності нових продуктів і попиту на них завдяки розширенню кола користувачів;
- ефект швидкої комерціалізації нововведень завдяки залученню банків з великими фінансовими можливостями.

6. Аналіз співвідношення «прибуток-ризик» здійснюється банківськими установами як для окремих інноваційних рішень з дистанційного обслуговування, так і для їх сукупності. Розвиток банків на основі нових інновацій передбачає активне впровадження банківських інформаційних технологій (автоматизації), що дозволяє підвищити конкурентоспроможність, прискорити оновлення інновацій, розширити обсяги високотехнологічних послуг і забезпечити додаткові доходи. Однак інноваційна діяльність, на відміну від інших видів діяльності, має вищий рівень ризиків. Тому для оцінки ефективності важливим є правильне кількісне визначення ризиків у діяльності банків і порівняння їх з отриманими доходами [29].

7. Концепція використання єдиного інтегрального показника. Т. С. Шалига [60, с. 260-261] визначає ефективність модельованої системи дистанційного обслуговування як проекцію кількості комунікацій з клієнтами та потенційними клієнтами, що корелюються з одиницею операційних вкладень і враховують інвестиції в контексті періоду окупності. Вона пропонує оцінювати рівень операційної ефективності системи ДБО на основі цієї кореляції.

8 Використання економіко-математичних методів, розв'язування задач лінійного програмування та побудова економетричних моделей. У науковій літературі часто згадуються економіко-математичні методи та моделі, а також обґрунтовується доцільність їх застосування для визначення меж ефективності, однак реальні обчислення та аналіз результатів, отриманих за допомогою цих методів, часто відсутні [28].

Розглядаючи ефективність як міру якості будь-якого процесу, основним критерієм якого є певні показники, ми пропонуємо підхід до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування банків на основі фінансової звітності, використовуючи кореляційно-регресійний аналіз та побудову економетричної моделі, спираючись на припущення, що розвиток систем ДБО сприяє зменшенню трансакційних витрат завдяки усуненню потреби в утриманні витратних відділень і скороченню чисельності персоналу.

Крім скорочення трансакційних 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 власну конкурентну позицію.

9. Використання експертних методів та бальної системи. Можна побачити рейтинги банків на основі рівня розвитку електронних сервісів та онлайн-банкінгу за такими критеріями оцінки: клієнтська база та її динаміка, наявність спеціалізованих мобільних додатків, інтерактивність, оперативність, присутність у соціальних мережах, функціональність інтернет-банкінгу та потенціал для зростання.

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування є важливою

складовою сучасної фінансової системи, яка покращує якість обслуговування клієнтів і стимулює розвиток цифрових технологій у банківському секторі.

Висновки до розділу 1

Визначено, що дистанційне банківське обслуговування є важливою складовою сучасної фінансової системи, яка забезпечує зручність, швидкість і доступність банківських послуг для клієнтів, сприяючи підвищенню фінансової грамотності та інклюзивності.

Узагальнено ключові складові систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів:

1. Онлайн-банкінг є однією з найпопулярніших форм дистанційного обслуговування, що дозволяє клієнтам здійснювати різноманітні фінансові операції через веб-сайти банків, наприклад, переведення коштів, оплата рахунків, перегляд балансів та звітів про транзакції.

2. Мобільні додатки, які пропонують банки для своїх клієнтів забезпечують доступ до банківських послуг у будь-який час та відкривають можливості клієнтам здійснювати фінансові операції, отримувати сповіщення про транзакції та навіть здійснювати відео-консультації з менеджерами.

3. Автоматизовані системи обслуговування, такі як чат-боти і віртуальні асистенти стали важливими інструментами для надання підтримки клієнтам через відповіді на запитання, допомогу з простими операціями та надання фінансових консультацій.

Окреслено один із найважливіших аспектів дистанційного банківського обслуговування – це забезпечення безпеки транзакцій через різноманітні технології шифрування, двофакторну автентифікацію та інші механізми захисту, щоб убезпечити дані своїх клієнтів.

Розглянуто теоретичні та методологічні підходи до оцінювання ефективності дистанційного банківського обслуговування. Зокрема, увагу зосереджено на системі показників, результативно-витратному підході,

порівняльному аналізі дистанційного та традиційного обслуговування клієнтів, показнику Х-ефективності, теорії трансакційних витрат, концепції використання інтегрального показника, аналізі співвідношення «прибуток-ризик», економіко-математичних методах і експертних оцінках.

Визначено, що системи дистанційного обслуговування сьогодні дозволяють банкам аналізувати поведінку клієнтів та пропонувати персоналізовані рішення, такі як спеціальні пропозиції, рекомендації щодо заощаджень або інвестицій.

Таким чином, системи дистанційного банківського обслуговування значно спростили доступ до фінансових послуг, зробивши їх більш доступними, зручними та безпечними для користувачів. З розвитком нових технологій, таких як штучний інтелект та блокчейн, ми можемо очікувати подальших зрушень у цій галузі, що відкриє нові можливості для банків і їх клієнтів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Дослідження основних тенденцій дистанційного обслуговування клієнтів комерційними банками

Український банківський ринок посилено впроваджує системи дистанційного обслуговування клієнтів, комбінуючи їх з традиційними каналами обслуговування, активно працюючи над збільшенням частки віддалених каналів у своєму сервісному обслуговуванні. Поштовх розвитку віддаленого доступу до банківських продуктів і сервісів стався в період Covid-19, однак зараз з умов війни такі сервіси є дуже важливими для клієнтів.

Ряд комерційних банків активно впроваджують інноваційні продукти та послуги, сприяючи розвитку фінансового сектору та підвищенню зручності для клієнтів. Розглянемо найбільш інноваційні банківські установи, які звично в своїй роботі використовують системи дистанційного обслуговування.

ПриватБанк відомий своєю системою онлайн-банкінгу «Приват24», яка надає широкий спектр послуг, включаючи перекази, оплату комунальних послуг та управління рахунками. Банк також активно впроваджує технології безконтактних платежів та мобільні додатки для зручності користувачів.

Монобанк є першим в Україні мобільним банком без фізичних відділень, який пропонує клієнтам повний спектр банківських послуг через мобільний додаток і працює під ліцензією АТ «Універсалбанк». Серед інноваційних рішень – можливість відкриття рахунку за кілька хвилин, кешбек-програми та зручний інтерфейс для управління фінансами [44].

Наступним є державний банк АТ «Ощадбанк», який активно модернізує свої послуги, впроваджуючи онлайн-банкінг «Ощад 24/7», мобільні додатки та безконтактні платежі, а також розробляє програми лояльності та спеціальні пропозиції для клієнтів [39].

Sense-Банк пропонує клієнтам інноваційні рішення, такі як мобільний додаток Sense SuperApp, який дозволяє здійснювати платежі, перекази та керувати рахунками. Банк також впроваджує технології безконтактних платежів та розробляє нові продукти для бізнес-клієнтів [41].

ПУМБ (Перший Український Міжнародний Банк): Активно розвиває цифрові послуги, пропонуючи клієнтам інтернет-банкінг «ПУМБ UA online», мобільні додатки та безконтактні картки. Банк також впроваджує інноваційні кредитні продукти та програми лояльності [43].

Проаналізуємо, яким інноваційним продуктам надають перевагу українські споживачі, для цього складемо рейтинг мобільних додатків комерційних банків за кількістю завантажень користувачами через Google Play.

Таблиця 2.1

Рейтинг мобільних додатків комерційних банків за кількістю завантажень користувачами

Місце в рейтингу	Комерційний банк	Назва додатку	Кількість успішних завантажень
1.	АТ КБ «ПРИВАТБАНК»	Приват24	10 млн+
2.	АТ «УНІВЕРСАЛБАНК»	Monobank	10 млн+
3.	АТ КБ «Ощадбанк»	Ощад 24/7	5 млн+
4.	АТ «ПУМБ»	ПУМБ UA	5 млн+
5.	АБ «УКРГАЗБАНК»	Екобанк Онлайн	1 млн+
6.	АТ «Сенс Банк»	Sense SuperApp	1 млн+
7.	АТ «РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ»	Raiffeisen Online Україна	1 млн+
8.	АТ «УКРСИББАНК»	UKRSIB online	1 млн+
9.	АТ «ОТП Банк»	OTP bank UA	500тис+
10.	АТ «УКРЕКСІМБАНК»	Enter EXIM	100 тис+

Джерело: [38-44]

Як бачимо, дані банки демонструють високий рівень інноваційності, впроваджуючи сучасні технології та рішення для покращення обслуговування клієнтів та підвищення конкурентоспроможності на ринку, розширюючи таким чином клієнтський попит на сервіси .

Зауважимо, що комерційні банки України активно впроваджують

інноваційні продукти та послуги, спрямовані на підвищення зручності та ефективності обслуговування клієнтів.

Основні інноваційні банківські продукти, які пропонують українські банки зображено на рис.2.1:

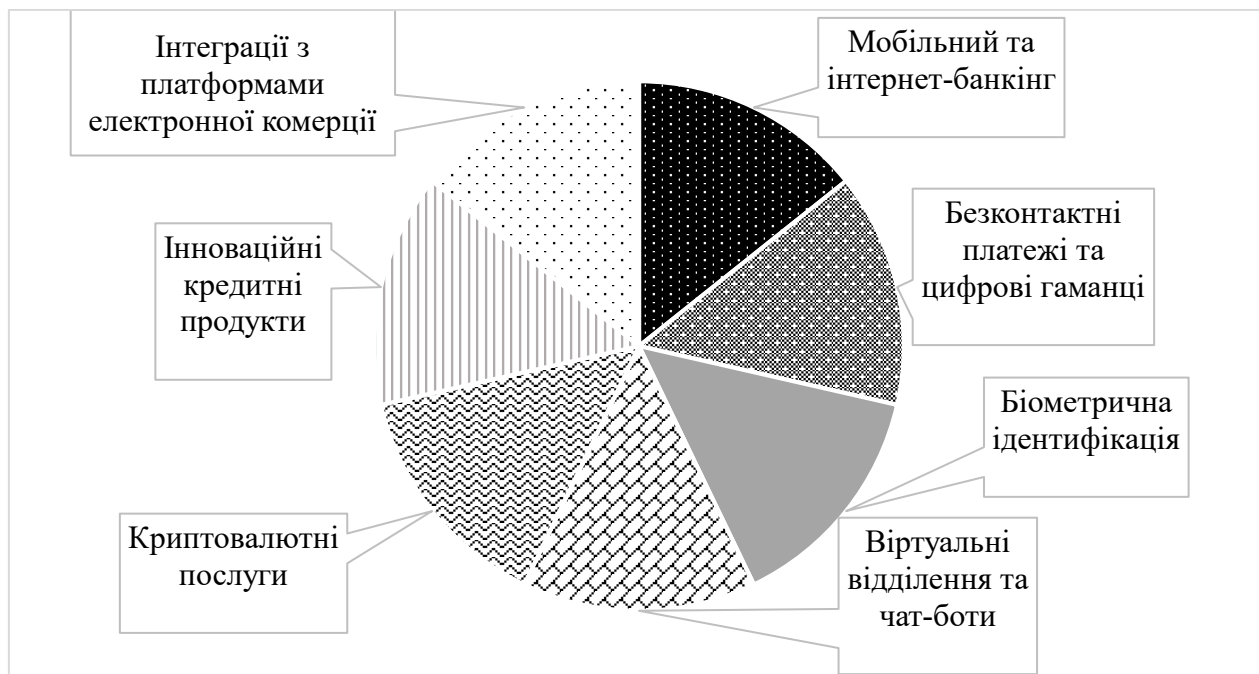


Рис.2.1. Інноваційні банківські продукти комерційних банків [29]

Більшість українських банків надають клієнтам можливість керувати рахунками через мобільні додатки та веб-платформи. Це дозволяє здійснювати платежі, перекази, контролювати баланс та інші операції без відвідування відділень. Як вже згадувалося, ПриватБанк та monobank пропонують зручні мобільні додатки з широким функціоналом.

Зростання можливостей дистанційних банківських сервісів прямо пропорційно впливає на збільшення кількості рахунків клієнтів, обсягів операцій в дистанційному форматі.

Так якщо у 2022 році було відкрито 160,2 млн рахунків 79,4 млн клієнтами у 67 комерційних банках, то за підсумками 2023 року 185 млн рахунків відкрито 82 млн користувачів у 64 надавачів платіжних послуг, з них 63- комерційні банки (рис.2.2).

За даними статистики НБУ, дистанційно обслуговуються 2/3 усіх клієнтів

комерційних банків, з них 78% суб'єктів господарювання та 68% фізичних осіб. При цьому загальна кількість рахунків, які банки обслуговували дистанційно зросла на 18,8% у 2022 році порівняно з 2021 роком та на 73% порівняно з 2020 роком [37].

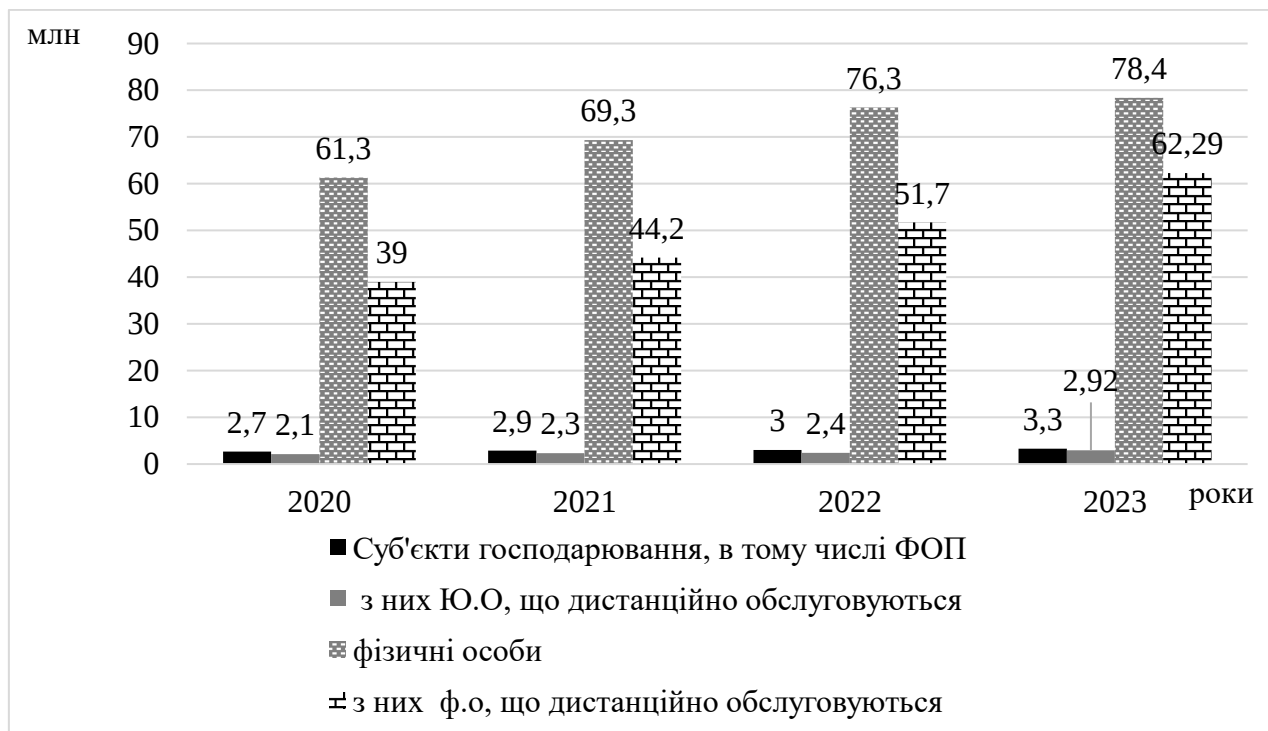


Рис.2.2. Динаміка клієнтів комерційних банків, які дистанційно обслуговуються, млн користувачів

Як бачимо, кількість клієнтів, які користувалися дистанційними послугами у 2023-році збільшилася. З усіх суб'єктів господарювання 2,92 млн юридичних осіб та 62,29 млн фізичних осіб у 2023 році дистанційно обслуговувалися в банківських установах, тобто понад дві третини власників рахунків у платіжних установах віддалено обслуговувалися: 89,2% підприємств та 79,5% фізичних осіб (дод.А).

Спостерігається тенденція зростання безготівкових платіжних операцій, що здійснюються дистанційно.

Розглянемо динаміку частки безготівкових операцій за сумою (рис.2.3).

Як бачимо частка безготівкових (cashless) платежів сягнула 68,1% у 2022 році і у 2023 році склала 65,4% від усіх операцій.

Порівняно з 2021 роком частка безготівкових платежів зросла на 4,8%, а у 2021 році порівняно з 2020 роком зростання частки безготівкових платежів склало 7,5%.

Таким чином, якщо у 2019 році готівкові і безготівкові операції майже рівноцінні, то починаючи з 2020 року, суб'єкти господарювання віддають перевагу безготівковим платежам на противагу готівці [37].

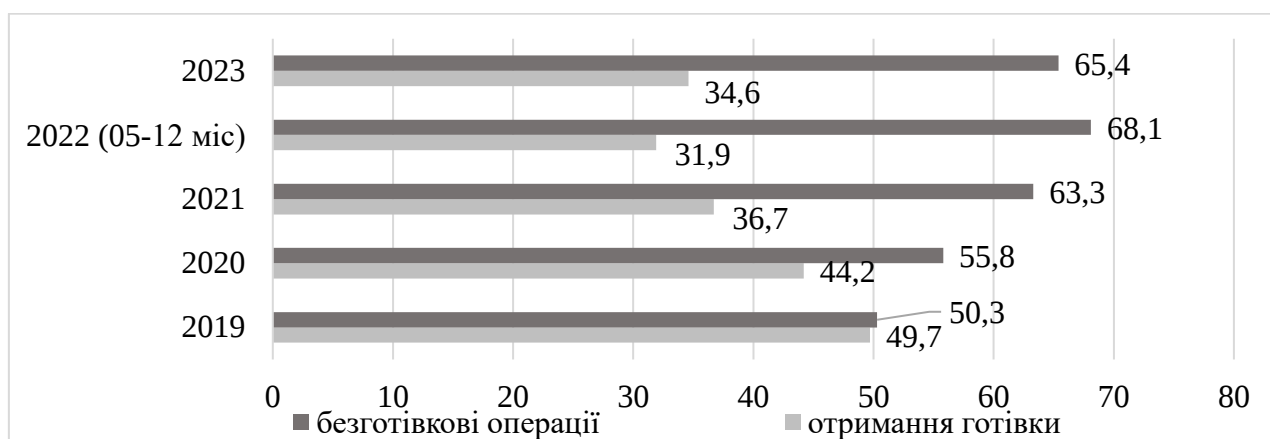


Рис.2.3. Динаміка частки безготівкових операцій за сумою у 2019-2023 роках, %

І хоча початок воєнних дій у 2022 році призвів до зниження частки безготівкових платежів, це пов'язано з тим, що багато людей були змушені переїхати жити в інші регіони України або ж взагалі за кордон.

До того ж, через руйнівні дії агресора було пошкоджено або повністю знищено багато платіжних терміналів.

Незважаючи на це, Національний банк України стверджує, що за травень 2022 року кількість безготівкових операцій та отримання готівки з платіжних карток, які випущені українськими банками, в Україні та за її межами, в порівнянні з довоєнним січнем 2022 року, зменшилась проте не суттєво, всього на 3,4%. Частка безготівкових операцій за підсумками 2023 року склала 65,4%, що перевищує довоєнний рівень [37].

Далі обсяги безготівкових розрахунків почали зростати, навіть попри війну (див.рис.2.3)[37].

Динаміка частки безготівкових операцій за кількістю зображена на рис.2.4.

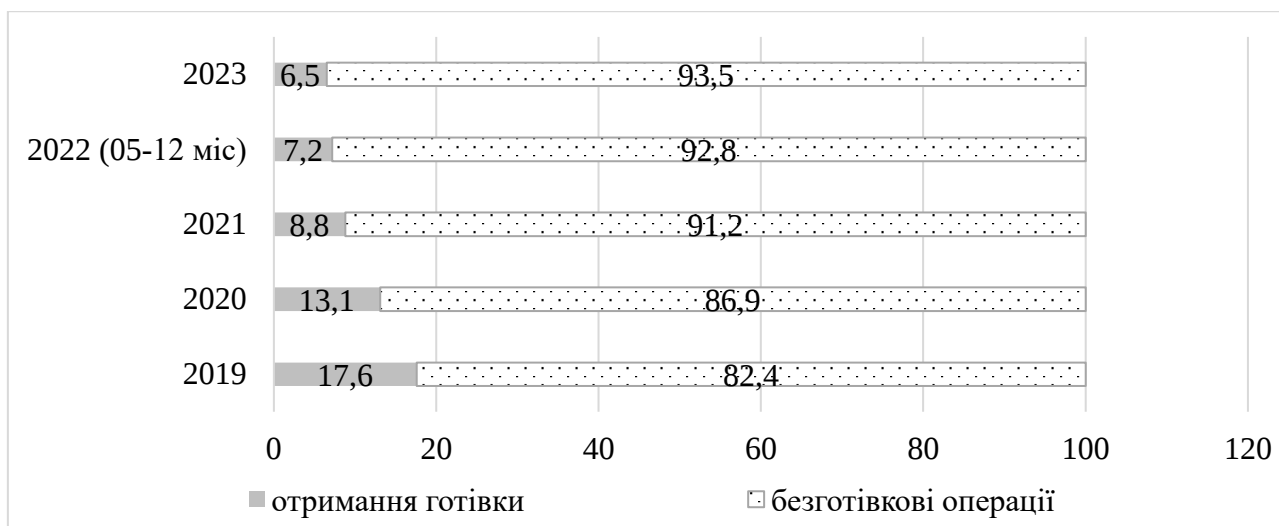


Рис.2.4. Динаміка частки безготівкових операцій за кількістю у 2019-2023 роках, %

Як бачимо за структурою кількості операцій, частка безготівкових зростає з 82,4% у 2019 році до 92,8% у 2022 році, тобто зростання складає 10,4% за 2019-2022 роки [37]. У 2023 році частка безготівкових операцій за кількістю перевищила 2022 рік і складає 93,5% за 2023 рік. Цікавим є дослідження використання платіжних терміналів суб'єктами економіки (рис.2.5, рис.2.6, дод Б). У 2023 році розрахунки з фізичним зчитуванням носія картки складають 9,1%, безконтактні розрахунки з використанням карток – 39,2%, а найбільше припадає на безконтактні розрахунки з використанням NFC-зчитувачів.

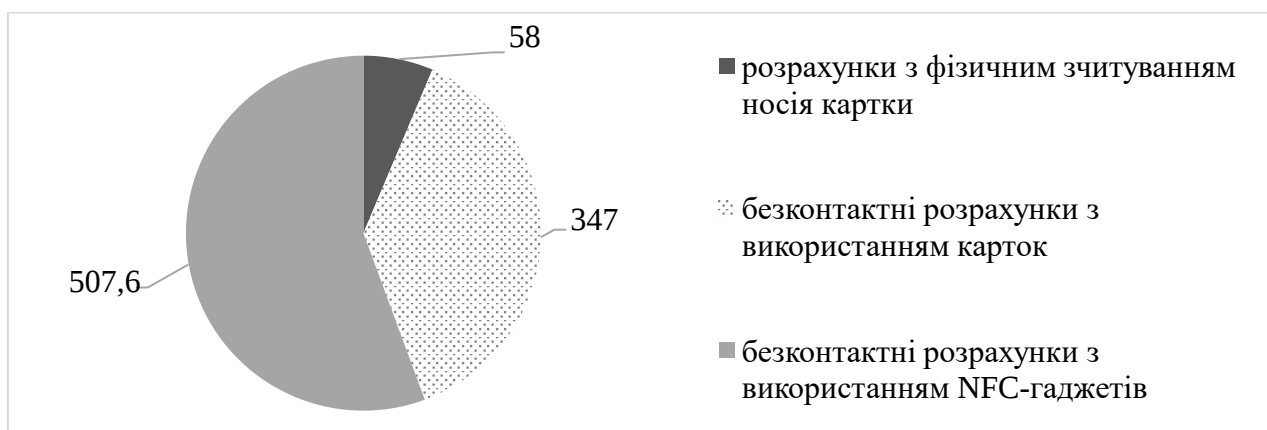


Рис.2.5. Безготівкові розрахунки з використанням платіжних терміналів за сумою операцій за перше півріччя 2024 року, млрд.грн

Використання технологій NFC та QR-кодів дозволяє здійснювати безконтактні платежі за допомогою смартфонів та інших пристроїв.

Цифрові гаманці, такі як Apple Pay та Google Pay, інтегровані з банківськими картками, забезпечують швидкі та безпечні транзакції.

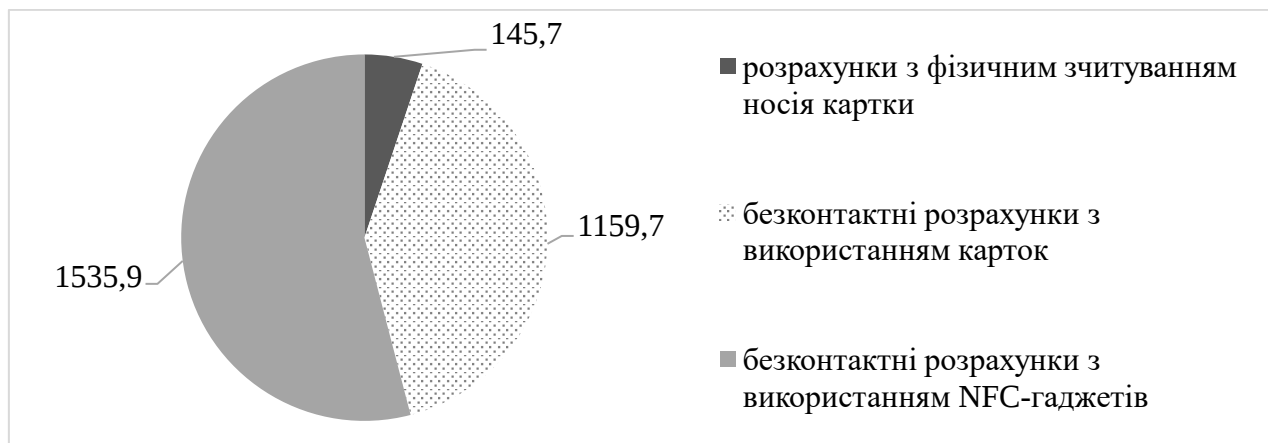


Рис.2.6. Безготівкові розрахунки з використанням платіжних терміналів за кількістю операцій за перше півріччя 2024 року, млрд.шт

Таким чином загальна сума операцій склала 912,6 млрд грн, а за кількістю операцій – 2841,3 млн шт. Зауважимо, що ці розрахунки включають операції за кордоном з платіжними картками, емітованими українськими банками.

Зазначимо, що у 2023 році близько 70% усіх безготівкових операцій із використанням платіжних карток виконувалися в торговельних точках, і на них припадало 40,4% від загальної суми таких операцій [37].

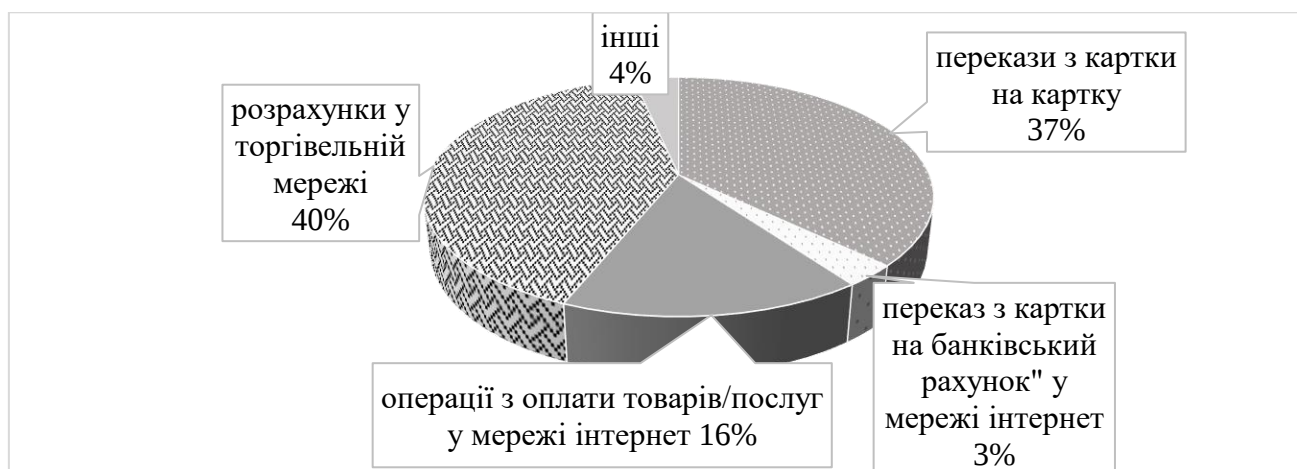


Рис.2.7. Структура безготівкових операцій з використанням платіжних карток з сумою, %

При цьому майже 90% за достачу та суму було проведено з використанням безконтактних способів оплати та NFC технологій. Так, за підсумками 2023 року кількість операцій з токенованими платіжними картками зросла на 57% порівняно з 2022 роком, досягнувши 12,4 млн. Таким чином, приблизно кожна четверта активна платіжна картка є токенованою (на кінець довоєнного 2021 року таких карток було лише кожного шоста). У підсумку близько 90% усіх безготівкових операцій у торговельній мережі за кількістю та сумою у 2023 році виконувалися із застосуванням безконтактної технології оплати та NFC-технології [37].

Структура безготівкових операцій з використанням платіжних карток з сумою та кількістю за 2023 рік представлена на рис.2.7 і рис.2.8.

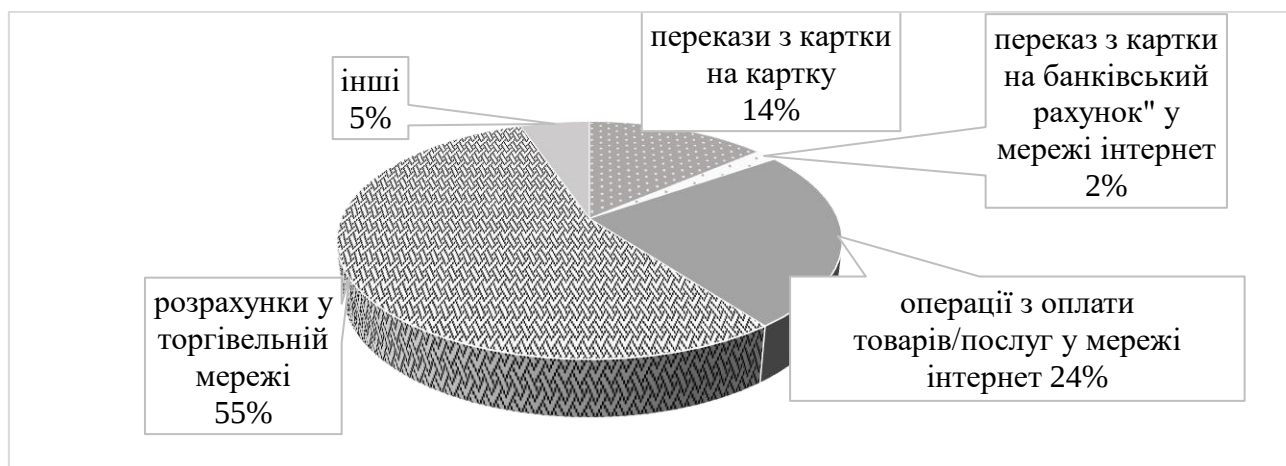


Рис.2.8. Структура безготівкових операцій з використанням платіжних карток з кількістю, %

Як бачимо, найбільше припадає на розрахунки в торговельній мережі та операції з оплати товарів послуг у мережі інтернет за допомогою технологій віддаленого обслуговування.

Розглянемо як змінювалася платіжна інфраструктура, через яку здійснюються дистанційні банківські послуги (рис.2.9).

Дані рис.2.9 демонструють зменшення кількості банкоматів у 2022-2023 роках, що безпосередньо пов'язано із війною та тимчасовою окупацією деяких територій; спостерігається зростання кількості емітованих платіжних карток для

забезпечення платіжних операцій.

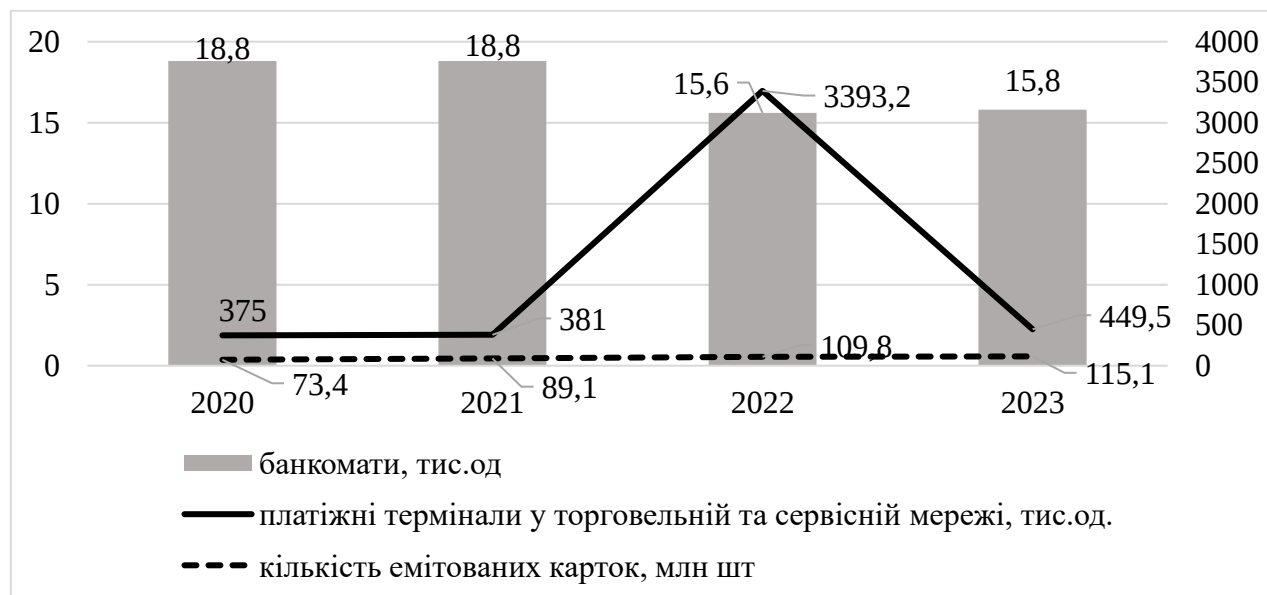


Рис.2.9. Динаміка платіжної інфраструктури України у 2020-2023 роках

Для підвищення безпеки доступу до рахунків та проведення платіжних операцій деякі банки впроваджують технології біометричної ідентифікації, такі як розпізнавання обличчя або відбитків пальців,

Банки створюють віртуальні відділення, де клієнти можуть отримати консультації та здійснити платіжні операції через відеозв'язок або чат. Чат-боти, інтегровані в месенджери та банківські додатки, надають швидкі відповіді на запитання та допомагають у вирішенні типових проблем. Деякі банки починають пропонувати послуги, пов'язані з криптовалютами, такі як обмін, зберігання та інвестування в цифрові активи. Це відповідає світовим тенденціям та зростаючому інтересу клієнтів до криптовалют.

Впровадження онлайн-кредитування з автоматизованим розглядом заявок та швидким прийняттям рішень дозволяє клієнтам отримувати кредити без відвідування банку. Деякі банки пропонують кредитні продукти з гнучкими умовами погашення та можливістю налаштування під індивідуальні потреби клієнта.

Поширеною стає практика, коли банки співпрацюють з онлайн-магазинами та платформами електронної комерції, пропонуючи спільні

продукти, такі як розстрочка платежів, кешбек та інші програми лояльності. Ці інновації сприяють підвищенню конкурентоспроможності банків та задоволенню зростаючих потреб клієнтів у сучасних фінансових послугах.

2.2. Аналіз сучасних систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Системи дистанційного обслуговування клієнтів банківських установ активно розвиваються. Зважаючи на економічну ситуацію, інноваційність та рівень обслуговування, клієнти можуть знайти оптимальний банк, який забезпечить безпеку та зручність у користуванні фінансовими послугами.

Мобільні додатки ПриватБанку та monobank є одними з найпопулярніших в Україні. Вони надають клієнтам широкий спектр функціональних можливостей для зручного управління фінансами. Розглянемо їх функціонал детально.

Таблиця 2.2

Порівняльна характеристика пропозицій банківських послуг і сервісів через мобільні додатки ПриватБанк та monobank [38; 44]

Основні можливості:	Мобільний додаток	
	ПриватБанк (Privat24)	monobank
1	2	3
<i>Управління рахунками та картками:</i>	Перегляд балансу та виписок. Відкриття нових карток та рахунків онлайн. Зміна PIN-кодів та блокування/розблокування карток.	Швидке відкриття віртуальних карток (UAH, USD, EUR). Управління лімітами витрат. Створення тимчасових карток для безпечних покупок.
<i>Платежі та перекази</i>	Перекази між власними рахунками та на рахунки інших клієнтів. Оплата комунальних послуг, штрафів, податків, мобільного зв'язку. Налаштування регулярних платежів (автоплатежі).	Безкоштовні перекази між клієнтами monobank. Оплата комунальних послуг, інтернету, штрафів. Перекази на картки інших банків.
<i>QR-платежі та безконтактна оплата</i>	Сканування QR-кодів для швидкої оплати. Інтеграція з Apple Pay та Google Pay.	Швидка оплата через QR-коди. Інтеграція з Apple Pay та Google Pay.

Продовження табл.2.2

1	2	3
<i>Кредити/депозити, валюта, інвестиції</i>	Оформлення споживчих кредитів та кредитних лімітів. Відкриття депозитів з різними умовами (строкові, накопичувальні). Інструменти для інвестицій в ОВДП (облігації внутрішньої державної позики). Конвертація валюти за актуальним курсом.	Кредитний ліміт з пільговим періодом. Програма розстрочки «Покупка частинами» без комісій. Зручний калькулятор розстрочки. Обмін валют онлайн за вигідним курсом. Вкладення в ОВДП. Інвестиційні інструменти для розширення фінансових можливостей.
<i>Інші сервіси</i>	<i>Страховання</i> (медичне, автоцивілка, подорожі). Онлайн-консультації через чат-бот або з менеджерами. <i>Купівля квитків та послуг</i> Замовлення залізничних, авіа та автобусних квитків. Оплата туристичних послуг та бронювання готелів.	<i>Кешбек та програми лояльності</i> Нарахування кешбеку за покупки в обраних категоріях. Можливість вибору категорій кешбеку кожного місяця. Обмін кешбеку на гривні без комісії. <i>Фінансовий контроль</i> Автоматичне формування фінансових звітів (графіки витрат). Аналіз витрат за категоріями. Встановлення індивідуальних лімітів на витрати.
<i>Особливості мобільного додатку</i>	Налаштування індивідуальних повідомлень (push, SMS, email). Доступність 24/7. Підтримка біометричної авторизації (Face ID, відбиток пальця). Функція «додатковий рахунок» для накопичення.	Оперативна служба підтримки в чаті. Мінімалістичний та зручний інтерфейс. Підтримка біометричної авторизації. Функція «Банкуємо разом» для отримання бонусів за запрошення друзів.

Порівнюючи сервіси мобільних додатків двох найпопулярніших банків відмітимо різноманіття можливостей банківських і небанківських послуг для клієнтів у віддаленому режимі, що приваблює клієнтів та підвищує ефективність роботи, посилює конкурентоспроможність на ринку дистанційного обслуговування комерційних банків.

Узагальнимо функціональні можливості дистанційних систем обслуговування клієнтів Privat24 і monobank, порівняльну характеристику їх функціоналу представлено в табл.2.3.

Таблиця 2.3

Порівняльна характеристика функціоналу мобільних додатків Privat24 і monobank

Порівняння функціоналу	Privat24	monobank
Відкриття карток та рахунків	✓ (онлайн + фізичні картки)	✓ (переважно віртуальні картки)
Кредитні ліміти та розстрочки	✓	✓ (розширена програма "Покупка частинами")
Платежі та перекази	✓	✓ (з акцентом на безкоштовні перекази)
Мобільні платежі (Apple/Google Pay)	✓	✓
Аналіз витрат	✓	✓ (розширений фінансовий аналіз)
Програми лояльності	✓ (бонуси та акції)	✓ (кешбек із гнучким вибором категорій)
Інвестиції та депозити	✓	✓

Як бачимо, обидва додатки забезпечують широкий набір функцій для комфортного обслуговування, але кожен має свої акценти: додаток Privat24 орієнтований на комплексність послуг, тоді як monobank приваблює простотою, кешбеком та програмами розстрочки.

Відмітимо, що серед усіх банківських установ, які активно впроваджують нові сервіси в умовах воєнного часу, АТ КБ «ПРИВАТБАНК» виділяється широкою різноманітністю таких послуг для своїх клієнтів. Так, у річній звітності банку міститься інформація щодо заходів та програм, які були реалізовані під час війни:

«- впровадив digital-картку «єВідновлення» (разом з Міністерством цифрової політики та Міністерством реінтеграції) по програмі відбудови пошкодженого житла внаслідок російської агресії. Доля виплат через ПриватБанк становить 70.27%, обсяг виплат у 2023 р досяг понад 2.6 млрд грн;

- впровадив картку «єОздоровлення» (разом з Міністерством соціальної політики). Це картка зі спеціальним режимом використання для оздоровлення дітей малозабезпечених та багатодітних сімей, а також дітей з

інвалідністю;

- розробив та впровадив преміальні digital-картки всіх рівнів (без пластику) для забезпечення розрахунків картою, відкриття додаткових і нових рахунків, перевипуску без візиту у відділення;

- для вкладників впроваджена можливість отримати депозитний договір за діючим вкладом з актуальними параметрами депозиту: сума на рахунку, % ставка, дата закінчення вкладу та ін. через зручний для клієнта канал обслуговування (відділення, мобільна та веб версії Приват24);

- розробив та впровадив преміальні digital-картки всіх рівнів (без пластику) для забезпечення розрахунків картою, відкриття додаткових і нових рахунків, перевипуску без візиту у відділення;

- для вкладників впроваджена можливість отримати депозитний договір за діючим вкладом з актуальними параметрами депозиту: сума на рахунку, % ставка, дата закінчення вкладу та ін. через зручний для клієнта канал обслуговування (відділення, мобільна та веб версії Приват24);

- для бізнес-клієнтів 2023 рік був роком активних змін та інновацій в частині електронного бізнесу та сервісів бізнес-клієнтам. Серед основних результатів виділяються: проведення редизайну системи Приват24 Для Бізнесу та запуск бета версії оновленого додатку; збільшення до 65% (приріст склав 31%) кількості бізнес-клієнтів, які користуються мобільним додатком; запуск сервісу Досьє Ділової Репутації; впровадження хмарного кваліфікованого електронного підпису SmartID без мобільного додатку, що значно покращило клієнтський досвід; сервісу з перевірки заборгованості та сплати податків у системі Приват24 Для Бізнесу; нові сервіси в єдиному додатку: продаж валюти, робота з довіреними особами, шаблони платежів та журнал операцій; оновлення процесу онбордингу клієнтів та відкриття рахунку на веб-сайті, що дозволило скоротити час відкриття рахунку до 5 хв.;

- впровадження переходу на новий стандарт роботи ISO 20022 (СЄП 4.0 НБУ); запуснено сервіс «Торгова платформа» для покращення клієнтського досвіду при купівлі-продажу валюти, результатом чого стало значне збільшення

кількості та суми операцій; запроваджено мобільний застосунок Термінал для платформи Apple iOS (перші в Україні та сьомі у світі)» [38].

Зазначимо, що на ринку платежів банк займає 51,3%. Платежі населення у 2023 сягнули 807 млн шт. та перевищили довоєнні показники. Разом з тим, зростають і обсяги переказів – протягом 2023 року за допомогою сервісів «ПриватБанк» 3,1 мільйони українців здійснили більше 24 млн міжнародних грошових переказів з-за кордону, понад 1 млрд р2р переказів на суму понад 2,4 млрд. грн [38].

Понад 95% платежів та переказів клієнти здійснюють у каналах самообслуговування, банк регулярно розробляє і покращує сервіси та послуги віддаленого банкінгу. Так у 2023 році реалізовано:

- занулення інтернет-трафіку при використанні Приват24: абоненти Vodafone вже можуть користуватись онлайн-банкінгом без використання пакетних обсягів інтернету;
- використання нових методів оплати Apple Pay та G-Pay для сервісу «Швидко сплатити»;
- меню авто платежів у Приват24;
- можливість підключення авто платежів на сайті отримувача [38].

Зі звітності банку: «Завдяки унікальній технологічній платформі системи PrivatMoney ПриватБанк виступає надійним партнером міжнародних організацій (серед яких: Агентства ООН у справах біженців в Україні, Міжнародного комітету Червоного Хреста, Товариства Червоного Хреста, «Людина в Біді» та інші) із виплат благодійної допомоги, забезпечуючи прозорість і швидкість виплат для українців у цей час випробувань» [38].

Таким чином, PrivatMoney стала одним із лідерів ринку в Україні, за рахунок впровадження світових цифрових та платіжних тенденцій, надаючи нашим клієнтам найкращі послуги та клієнтський досвід, підтримки безперебійної доступності переказів в цілодобовому режимі з початку повномасштабної війни.

За даними звітності банку: «У 2023 р. кількість активних бізнес-клієнтів

ПриватБанку зросла на 110 тис. до 875 тис., або +14,4% за рік» [38]. За оцінками компанії CBR, ПриватБанк продовжує утримувати лідируючу позицію як основний банк для бізнесу з часткою серед юридичних осіб 45% та підприємців - 61%. За рік було залучено 215.3 тис. нових клієнтів, або +44,7% в порівнянні з аналогічним періодом 2022 р., при цьому кожен четвертий клієнт відкрив рахунок дистанційно - не відвідуючи відділення.

Завдяки зручним та доступним сервісам було збільшено кількість активних бізнес-карток з 374 до 421 тис. (приріст 13%), що дозволило зберегти лідируючу позицію за часткою ринку.

На ринку еквайрингу Банк продовжує посилювати свої позиції, збільшуючи частку ринку за рахунок збільшення активних терміналів з 221 до 289 тис., зокрема понад 7% з них - додаток термінал. Особливим визнанням та досягненням команди було включення ПриватБанку до списку ТОП-50 найбільших екваєрів світу, з позицією 40 (зростання на 20 позицій за рік) за версією видання Nielsen Report. Значну увагу банк приділяє підтримці продажів своїх клієнтів-мерчантів. У 2023 р. впроваджено в промислову експлуатацію застосунок «Каса» для надання послуги фіскалізації на POS-терміналах: за рік до сервісу підключено понад 39 тис. підприємців.

Якість обслуговування та інноваційність у провадженні продуктів бізнесу високо оцінена клієнтами й суспільством.

ПриватБанк здобув перше місце у номінаціях «PaySpace Magazine Awards 2023»: «Найкращий банк для ФОП», «Найкраще рішення для бізнесу з прийому платежів оффлайн (Додаток «Термінал»», Найкращий партнер бізнесу з прийому платежів онлайн (LiqPay)», «Найкращий банк-еквайєр», «Найкращий сервіс міжнародних переказів PrivatMoney» [38].

2023 році «ПриватБанк» здійснив аудит діджитальних сервісів банку на відповідність міжнародному стандарту доступності WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) – норми універсального (інклюзивного) дизайну, покликані забезпечити максимальний доступ до web-контенту людям з інвалідністю. Залученими експертами у цій ініціативі стала БО «МБФ «Фундація

друзів України». За результатами цього аудиту, діджитальні сервіси банку (вебсайт <https://privatbank.ua/> та <https://next.privat24.ua/>, мобільний додаток Приват24) на 40% відповідають рівню А та на 35% рівню АА, що є цільовим показником відповідно до стратегії безбар'єрності [38].

Також ПриватБанк один із перших банків запровадив електронний документообіг без використання паперових носіїв для своїх клієнтів мікро-, малого бізнесу, ФОП і усіх юридичних осіб. Відомою для користувачів банку є система PaperLess, яка дозволяє створювати, підписувати і обмінюватись документами з клієнтами і не клієнтами ПриватБанку.

Підсумуюмо, дистанційне банківське обслуговування (ДБО) стало невід'ємною частиною сучасної фінансової системи. Воно забезпечує клієнтам зручний доступ до банківських послуг через Інтернет, мобільні додатки та інші електронні платформи, скорочуючи витрати часу та ресурсів.

2.3. Оцінювання ефективності систем дистанційного банківського обслуговування

Дистанційне банківське обслуговування є ефективним інструментом, що забезпечує підвищення якості обслуговування, зміцнення банківського сектору та задоволення потреб клієнтів у сучасних фінансових послугах.

Ефективність ДБО можна оцінити за такими параметрами:

1) економія часу та часу оплати для клієнтів і банку, тобто можливість здійснення фінансових операцій без візиту до банківського відділу, що суттєво знижує витрати для банку на утримання фізичної інфраструктури, таких як відділення та персонал;

2) доступність 24/7 та зручність банківських послуг і сервісів клієнтської підтримки;

3) підвищення клієнтської лояльності через використання сучасних технологій, таких як персоналізовані пропозиції та швидка обробка запитів,

сприяють покращенню взаємодії з клієнтами і водночас підвищення конкурентних переваг банку.

4) безпека та інновації ДБО такі як сучасні методи шифрування даних, багаторівнева автентифікація, токенізація карток та інтеграція з цифровими гарантіями, підвищують функціональність та зручність послуг.

Дослідимо ефективність дистанційного обслуговування за інтернет-банкінгом у країнах Європейського Союзу.

Таблиця 2.4

Показники ефективності інтернет-банкінгу в країнах Європи

№ з/п	Показник	2020	2021	2022	2023	2024 (очікування)	Відхилення 2023 до 2020 року
1	Частка європейців, які користуються інтернет-банкінгом	48	52	58	61	65	+13
2	Середній % користувачів інтернет-банкінгу у північних країнах (Данія, Швеція, Нідерланди)	88	91	93	94	95	+7
3	Обсяг мобільних трансакцій (ЄС), млрд євро	1200	1600	2000	2400	2800	+1200
4	Інвестиції банків у цифрову трансформацію, млрд євро	22	25	28	30	32	+8
5	Частка банківських установ, які користуються ІІІ для клієнтської підтримки	35	47	56	63	70	+28
6	Частка користувачів, які хочуть єдину цифрову ідентифікацію (за опитуваннями Євростату)	н/д	60	63	66	70	-
7	Кількість користувачів, які відкрили банківські рахунки онлайн (млн осіб)	30	36	45	50	55	+25
8	Частка банків, які пропонують мобільні гарантії	60	68	75	82	85	+25

Джерело: McKinsey [63], Євростат [61]

За даними табл.2.4 спостерігаємо зростання частки європейців, які користуються інтернет-банкінгом з 48 до 61% у 2023 році, однак у таких країнах як Данія, Швеція, Нідерланди показник зріс до 94% у 2023 році. Як бачимо усі

розраховані показники демонструють позитивну динаміку.

З метою оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів використаємо метод порівняння традиційної і дистанційної систем обслуговування клієнтів за ключовими ознаками, що наведено в табл.2.5.

Таблиця 2.5

Порівняння традиційної та дистанційної систем банківського обслуговування клієнтів [51, с.355]

№	Ознаки	Традиційна	Дистанційна
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 різноманітним 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

Як бачимо, ДБО створено для зручності, економії часу клієнтів і підвищення ефективності банківських процесів. Основою цього виду обслуговування є сучасні електронні канали зв'язку, які забезпечують безпеку транзакцій і доступність фінансових послуг 24/7.

З метою оцінки ефективності дистанційного обслуговування використаємо експертний метод, описаний у журналі Forbs Ukraine [47] та проведемо оцінку

банківських систем віддаленого доступу за трьома напрямками: клієнтські зручності, безпека та диджитал (табл.2.6-2.8).

Таблиця 2.6

Рейтинг додатків українських банків за клієнтськими зручностями

Назва	Monobank	Sense bank	A-bank	Приватбанк	ПУМБ	Укрзазбанк	Укрсиббанк
Рейтинговий бал	17	15	14	13	10	7	6
Відкриття кредитної лінії	✓	✓	✓	✓	✓		
Підв'язка карток інших банків	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Оплата будь якого рахунку з додатку				✓			
Відображення різних рахунків клієнта	✓	✓	✓	✓			
Можливість вимкнення подвійної конвертації	✓	✓	✓	✓			
Відкриття валютного депозиту у додатку	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Цифрова картка	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Онлайн підтримка	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Відкриття депозиту онлайн	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Джерело: [47]

Відкриття кредитної лінії через додаток означає, що клієнти можуть оформити кредитну картку та підвищити кредитну лінію без візиту у банк.

Додавання карток інших банків (Cash'in) це послуга, коли клієнт може підв'язувати інші картки у додаток і поповнювати їх. Відображення різних рахунків означає, що у додатку можна переглядати як рахунки фізичної особи-

підприємця (ФОП), так і юридичної особи.

Уникнення подвійної конвертації – це функція вимкнення подвійної конвертації, яку можна виникати під час оплати гривневою картою за товари в злотих у Польщі чи інших країнах.

Відкриття валютного депозиту через додаток є послугою, що стала затребуваною восени 2022 року через зростання попиту на іноземну валюту.

Таблиця 2.7

Рейтинг додатків комерційних банків за безпекою

Назва	Monobank	Sense bank	A-bank	Приватбанк	ПУМБ	Укрзазбанк	Укрсиббанк
Зміна PIN у додатку	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3D Secure можливість виимикати посилену автентифікацію	✓		✓				✓
Керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу	✓	✓			✓		
Вибір власного CVV у додатку	✓						
Управління токенизованими картками	✓	✓					
Керування підписками на ресурси у додатку	✓	✓	✓	✓			

Джерело: [47]

Як бачимо, найбільше функціональних можливостей з безпеки має додаток Monobank; найпоширенішою операцією є зміна PIN у додатку, його надають усі комерційні банки з досліджених; операцію 3D Secure пропонують додатки Monobank, A-bank і Укрсиббанк, сервіс «Керування підписками на ресурси у додатку» пропонують для своїх клієнтів Monobank, Sense bank, A-bank і Приватбанк; сервіс «Керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу» є у додатках Monobank, Sense bank і ПУМБ. Вважаємо найважливішим

сервісом з безпеки «Вибір власного CVV у додатку», який пропонує для своїх клієнтів лише Monobank.

Наступним етапом є оцінка ефективності за диджитал-функціями додатків.

Таблиця 2.8

Рейтинг додатків комерційних банків за диджитал-функціями

Назва додатку	Monobank	Sense bank	A-bank	Приватбанк	ПУМБ	Укрзазбанк	Укрсиббанк
Можливість оскарження операції клієнтом	✓	✓	✓	✓	✓		
Заява про шахрайство у кіберполіцію через додаток при оскарженні операції							
Відновлення доступу до додатку через «Дію»							
Підтвердження документів без візиту у банк	✓	✓	✓	✓			
Google Pay і Apple Pay	✓	✓	✓		✓	✓	

Джерело: [47]

Як бачимо, сервіси «Заява про шахрайство у кіберполіцію через додаток при оскарженні операції» та «Відновлення доступу до додатку через «Дію» не доступні у додатках комерційних банків, однак необхідність їх впровадження є надзвичайно важливою.

Мотивувати банки покращувати додатки може збільшення доходів після залучення нових клієнтів. Відома «Стара істина: 20% клієнтів можуть принести 80% доходів», тому банкам варто постійно залучати нових клієнтів, розширюючи функціонал дистанційних сервісів та нових унікальних пропозицій для клієнтів.

Оцінити ефективність дистанційного обслуговування можна за витратним методом, однак, інформація про витрати українських банків на інноваційні продукти віддаленого доступу є обмеженою, оскільки такі дані часто не

розкриваються публічно.

Однак, деякі дослідження та звіти надають уявлення про інноваційну діяльність банківського сектору України. Згідно з дослідженням, опублікованим у 2022 році [43], частка витрат на впровадження інновацій у загальних витратах банку АТ «ПУМБ» у 2019–2021 роках зменшилася з 5% до 3,41%, що свідчить про скорочення інвестицій у модернізацію та інновації. Інше дослідження зазначає, що для активізації інноваційної діяльності українських банків необхідно підвищити рівень зацікавленості держави в інноваційному розвитку банків через збільшення обсягів фінансування їхньої інноваційної діяльності

Варто зазначити, що інноваційна активність банків часто залежить від їхньої фінансової спроможності та стратегічних пріоритетів. Наприклад, за дев'ять місяців 2024 року 62 українські банки після сплати податків отримали 117,63 млрд грн прибутку, що на 7% більше, ніж торік. Збільшення прибутковості може створити додаткові можливості для інвестицій у інноваційні продукти та послуги віддаленого доступу.

Отже, хоча конкретні дані про витрати на інновації обмежені, загальні тенденції свідчать про підвищення інвестицій у цю сферу для забезпечення конкурентоспроможності та розвитку банківського сектору України.

Нами було визначено дві банківські установи серед усіх українських банківських установ, які є найактивнішими у запровадженні різноманітних систем і сервісів ДБО: мобільний банк без відділень monobank, який працює на ліцензії АТ «УНІВЕРСАЛБАНК» та АТ КБ «Приватбанк». Заслугує уваги оцінка ефективності роботи АТ КБ «Приватбанк», оскільки він є державним системно важливим банком, робота якого прямо пропорційно впливає на ефективність банківської системи. Аналізуючи роботу банку, було виявлено, що банк є лідером у роздрібному сегменті ринку, забезпечує універсальне обслуговування клієнтів, тому посилену увагу приділяє удосконаленню банківських продуктів і сервісів віддаленого банкінгу з метою максимального задоволення потреб клієнтів. Ефективними результатами такої роботи є наступні показники:

- кількість активних клієнтів банку за підсумками 2022 року складала 18,3

млн осіб, за підсумками 2023 року – 18,35 млн осіб (приріст 150 і 50 тис.клієнтів відповідно);

- кошти населення зросли на 107,7 млрд або 48% до 334 млрд грн у 2022 році та на 17% до 397 млрд грн у 2023 році;
- кошти юридичних осіб зросли на 37% до 131 млрд грн;
- Р2Р перекази в системі банку за кількістю трансакцій перевищили 1 млрд, а за обсягом склали 2 трлн грн;
- частка ринку еквайрингу склала 61,5%;
- кредитними картками користуються 8,5 млн користувачів;
- частка банку в роздрібному кредитному портфелі у 2022 році зросла на 6% з 26% до 32% [38].

Основні показники роботи банку за підсумками 2022 року, що визначають ефективність систем ДБО наведено на рис.2.10.

Кількість активних клієнтів Приват24 13,1 млн (+11%)	Кількість клієнтів Приват24 для бізнесу 462 тис (+29%)	Обсяг безготівкових трансакцій в мережі POS-терміналів 551 млрд грн (+17%)
Активні POS-термінали 223 тис шт	Міжнародні перекази 28 млн грн Кількість +16% Сума +7%	Кількість активних платіжних карток 25,8 млн
Додаток «Термінал» у смартфоні для малого бізнесу 7,2 тис	Банкоматів 5000 (80% довоєнної кількості)	Відділень 1000 (80% довоєнної кількості)
POS -терміналів 223000	Терміналів самообслуговування 10000 (80% довоєнної кількості)	Чистий прибуток 30,2 млрд (-14%) Чистий комісійний дохід 20,4 млрд (-14%)

Рис.2.10. Показники роботи банку за 2022 рік, що визначають ефективність систем ДБО

За ознакою «сприйняття» банку, більше 70% українців у час повномасштабного російського вторгнення користувалися послугами банку, з них 55% вважають Приватбанк «своїм» банком, зокрема 47% юридичних осіб та

62% підприємців (рис.2.11).

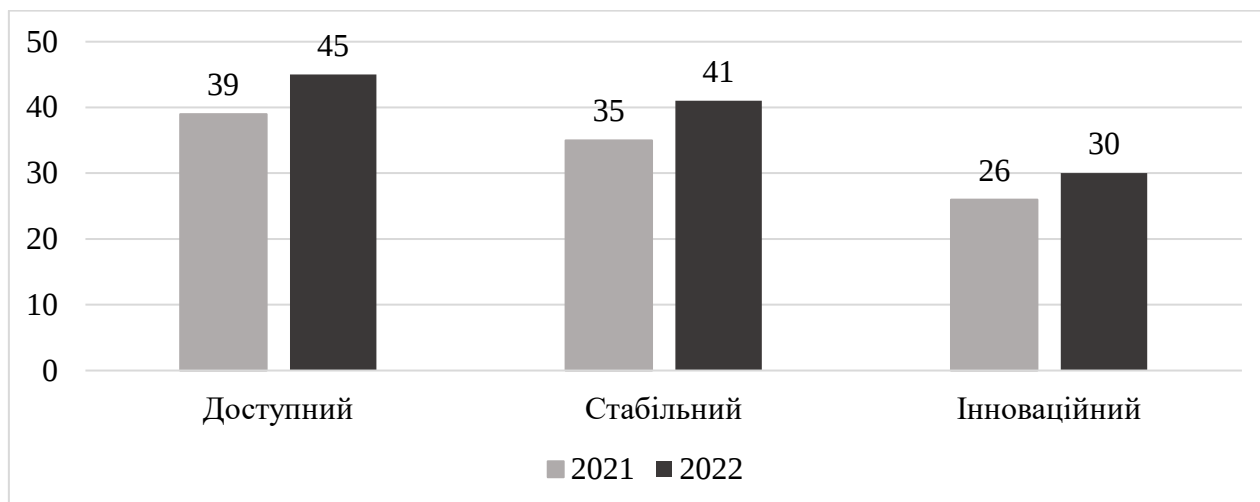


Рис.2.11. Результати опитування за ознакою «Сприйняття» Приватбанку клієнтами, що визначають ефективність віддаленого банкінгу [38]

Оцінка ефективності систем ДБО здійснена за допомогою експертного методу: банк проводив телефонне опитування серед фізичних осіб від 18 до 60 років, які є активними користувачами банківських послуг, мешканців міст чисельністю 50 тис+, охоплено 2993 інтерв'ю. Розглянемо показники роботи банку за 2023 рік (рис.2.12).



Рис.2.12. Показники роботи банку за 2023 рік, що визначають ефективність систем ДБО

Оскільки, існують труднощі в оцінці ефективності ДБО за витратним методом, так як відсутня публічна інформація щодо витрат на ДБО, нами оцінено ефективність через ключові показники роботи банку, адже розвиток систем ДБО підвищує ефективність роботи банку і відбивається високими фінансовими показниками.

Висновки до розділу 2

Аналіз систем дистанційного банківського обслуговування в Україні виявляє значний прогрес у цій галузі, зокрема в контексті популяризації онлайн-сервісів, технологій мобільного банкінгу та впровадження інноваційних рішень. Проведений аналіз дозволяє виокремити такі основні аспекти:

1. В Україні спостерігається зростаючий попит на онлайн-банкінг. Насьогодні більшість банків пропонують своїм клієнтам зручні веб-платформи, які дозволяють здійснювати різноманітні операції, такі як: переведення коштів між рахунками; оплата комунальних послуг; оформлення депозитів і кредитів, тобто отримання базових банківських послуг в онлайн режимі.

2. Мобільний банкінг як форма обслуговування клієнтів здійснюється через мобільні додатки, які стали невід'ємною частиною банківських послуг. Багато українських банків надають можливість не тільки керувати рахунками, але й здійснювати платежі, замовляти картки, а також отримувати фінансові консультації через мобільні платформи. Зручність та доступність цих додатків сприяє підвищенню лояльності клієнтів.

3. З огляду на численні випадки шахрайства в онлайн-фінансах, кібербезпека стає пріоритетом для банків. Багато фінансових установ впроваджують новітні технології, такі як: двофакторна автентифікація; біометрична ідентифікація (відбитки пальців, розпізнавання обличчя); шифрування даних та безпечні канали зв'язку.

3. Комерційні банки України активно використовують нові технології для поліпшення клієнтського сервісу, зокрема, блокчейн для забезпечення

прозорості транзакцій, штучний інтелект для аналізу великої кількості даних, що дозволяє пропонувати персоналізовані послуги та активна співпраця з новими компаніями, що пропонують інноваційні фінансові рішення (FinTech).

4. Регуляторні органи в особі Національного банку України, активно працюють над удосконаленням законодавства, яке стосується дистанційного банківського обслуговування, мають на увазі правила щодо захисту прав споживачів, вимоги до безпеки та конфіденційності даних, а також ліцензування нових FinTech компаній, створено «регуляторну пісочницю» НБУ.

6. Багато українських банків інвестують у поліпшення клієнтського сервісу, створюючи служби підтримки, які можуть надавати допомогу через онлайн-чати, телефонні дзвінки та соціальні мережі. Це важливо для вирішення питань клієнтів у реальному часі та підвищення загального рівня задоволеності банківськими послугами в дистанційному форматі.

7. Розширення клієнтської бази та підвищення задоволеності: перехід на віддалені цифрові канали обслуговування дозволяє ефективніше охоплювати ширшу аудиторію, клієнти підтримують зручні інструменти для управління фінансами через Приват24, що сприяє збільшенню їх задоволеності та підвищенню рівня лояльності.

8. Порівняльний аналіз функціоналу мобільних додатків та сервісів банківських установ виявив лідерами Приватбанк і monobank. оцінка ефективності систем ДБО Приватбанку виявил, що цифровізація традиційних банківських процесів значно зменшила потребу у фізичному відвідуванні відділень, дозволила оптимізувати операційні витрати та створити можливості для інших стратегічних напрямків для формування додаткової цінності. Завдяки зниженню витрат, пов'язаних із фізичною інфраструктурою, та підвищенню ефективності ДБО, ПриватБанк має можливість пропонувати конкурентоспроможні продукти й послуги, а це позитивно впливає на його прибутковість.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ РОЗВИТКУ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

3.1. Проблеми безпеки дистанційного банківського обслуговування в умовах тривалих викликів

Український ринок дистанційних фінансових послуг пропонує понад сотню різноманітних рішень, включаючи системи мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу та клієнт-банку для фізичних та юридичних осіб. Близько 40% цих систем створені самими банками, тоді як решта є стандартними продуктами або розроблені зовнішніми девелоперськими компаніями на замовлення комерційних банків.

Проте під час впровадження нових послуг часто ігнорують один із ключових аспектів – безпеку. У деяких випадках цей фактор взагалі залишають поза увагою, а в інших — застосовують поверхневий і неповний підхід, що створює лише видимість захищеності. Наслідки такої недбалості стають очевидними через численні повідомлення в ЗМІ про злами системи дистанційного обслуговування та розкрадання коштів клієнтів. І це лише верхівка айсберга, адже весь слід залишаються поза публічним простором. У результатах масштаби шахрайства вражають. Безпековий чинник вийшов на перше місце під час війни, адже кібератаки з боку ворога мають масовий і постійний характер.

Забезпечення безпеки в дистанційному банківському обслуговуванні потребує особливого акценту на двох ключових принципах: процесному підході та комплексному підході до інформаційної безпеки. Хоча підтвердження, що «безпека — це процес», звучить добре часто, його практична реалізація зустрічається рідше. Замість постійного і систематичного вдосконалення процесів нерідко застосовується хаотичний підхід, при якому безпекові заходи впроваджуються лише від випадку до випадку [35].

Такий підхід може забезпечити тимчасовий рівень захищеності, але він супроводжується значними ризиками. Це можна порівняти із ситуацією, коли вхідні двері зачиняються лише іноді, сподіваючись, що грабіжник з'явиться саме тоді, коли вони закриті.

У межах забезпечення безпеки системи дистанційного обслуговування варто ввести такі базові заходи:

- чітке розмежування прав доступу та контроль доступу користувачів;
- дотримання політики контролю паролів;
- застосування криптографії та криптографічних ключів;
- антивірусний захист;
- безпека корпоративної мережі;
- налаштування міжмережевого скринінгування;
- регулярний аналіз захищеності системи та проведення внутрішніх аудитів;
- впровадження процедур резервного копіювання та аварійного відновлення;
- забезпечення безперервності бізнес-процесів;
- фізичний захист інфраструктури;
- захист прикладного та системного програмного забезпечення;
- моніторинг подій та оперативного реагування на інциденти інформаційної безпеки;
- підвищення рівня обізнаності клієнтів та співробітників щодо безпеки;
- регулярне оновлення програмного забезпечення та впровадження змін.

При цьому важливо уникати слабкої бюрократизації процесів. Якщо впроваджені заходи стають занадто складними, від них можуть відмовитися і здійснювати формально – «для галочки», однак це значно знижує їх ефективність. Тому якість процедури має залежати від здібностей співробітників та зручності виконання. Правильно організований процесний підхід забезпечує не тільки ефективний захист, а й зручність реалізації безпекових заходів на

практиці.

Розглянемо способи поліпшення безпеки дистанційного банківського обслуговування.

Важливим є комплексність заходів безпеки. Архітектура системи дистанційного обслуговування умовно складається з кількох ключових рівнів: клієнтське програмне забезпечення, прикладне програмне забезпечення, системні ПЗ (включаючи веб-сервер, СУБД та операційну систему), мережева інфраструктура, фізичне розташування компонентів та кінцеві користувачі. Для забезпечення безпеки системи ДБО необхідно передбачити захисні механізми на кожному з цих рівнів. При цьому виборі конкретних заходів безпеки має бути адаптований до особливостей взаємодії та функціональних можливостей.

Ще одним важливим аспектом є безпека клієнтів. Забезпечення безпеки на «клієнтської сторони» залишається однією з основних проблем для фахівців із кіберзахисту. Це зумовлено тим, що клієнтська сторона за замовчуванням заявлена ненадійною, а спроби впровадження жорстких вимог до безпеки часто підтримують прагнення бізнесу забезпечити максимально просте та зручне використання системи на популярних платформах. Одним із ключових заходів захисту є впровадження двофакторної аутентифікації, яка включає одноразові паролі, SMS-коди, криптокалькулятори або криптотокени. Цей метод дозволяє ефективно протидіяти шкідливому програмному забезпеченню.

Крім цього, банки дедалі частіше розробляють навчальні програми для клієнтів, де висвітлюються основні принципи інформаційної безпеки та способи захисту від шахрайства. Проте, попри всі ці заходи, атаки на клієнтів залишаються одним із найбільш розширених форм компрометації, яку активно використовують шахраї [27, с.254].

Безпека прикладного програмного забезпечення та мережевої інфраструктури є ще одним невід'ємним безпековим аспектом. Вразливість прикладного ПЗ є привабливою ціллю для зловмисників, які спеціалізуються на банківських системах. При великій кількості ресурсів, які висвітлюють розширені недоліки у програмуванні, рівень знань у сфері безпечної розробки

залишається недостатнім.

Регулярний аналіз захищеності, проведений фахівцями, виявляє типи недоліків: SQL-інкції, XSS, CSRF, переповнення буфера, некоректне використання криптографічних алгоритмів тощо. Значна частина програмних додатків все ще містить ці вразливості, які становлять серйозну загрозу для користувачів і системи загалом.

У сучасних умовах забезпечення безпеки у програмних продуктах змінилося з додаткової переваги на обов'язкову вимогу бізнесу.

Першим кроком у підвищенні безпеки є інтеграція навчання безпечного програмування в процес розробки, ретельний аналіз вихідного коду, проведення тестування за наявності уразливостей, а також залучення незалежних спеціалістів для перевірки та контролю рівня захисту створеного дистанційного банківського продукту.

Зауважимо, що навіть найзахищеніший додаток буде безсильним перед діями злоумисника, якщо він функціонує в операційній системі з критичними вразливими проявами, на веб-сервері, чужому DoS-атаці, або використовує СУБД, де доступ віддалених користувачів надається за замовчуванням.

Тому забезпечення безпеки як основних систем, на яких працює система дистанційного обслуговування, так і всіх пов'язаних систем, які прямо чи опосередковано впливають на загальний рівень захищеності, є загальним завданням.

Забезпечення фізичної безпеки є останнім, але винятковим етапом у комплексній системі захисту. Немає сенсу розробити захист для всіх складових систем чи створити складні механізми захисту інформації, якщо злоумисник може отримати доступ до апаратних компонентів.

Неможливо ефективно захищатися від DOS або DDOS-атаки, якщо серверна кімната не обладнана належною вентиляцією та системою пожежогасіння, що може призвести до глобальної «відмови в обслуговуванні».

Крім того, важливо підтримувати і співробітників, які мають легітимний доступ до системи. виникає саме неважливість працівників, без будь-яких

шкідливих програм, викликаних до витоку даних або систем компрометації.

Найвищим засобом захисту є регулярне навчання користувачів, наочні демонстрації наслідків недбалого обґрунтування із захищеною інформацією та популярних методів шахрайства.

При оцінці рівня безпеки банківських систем фактично зосереджуються лише на прикладному програмному забезпеченні.

Однак, щоб отримати повну картину, необхідно оцінювати систему на всіх етапах – від фізичної безпеки до підтримуючих процесів.

Таким чином, налаштування безпеки дистанційного банківського обслуговування не повинно бути разовою дією, виконаною за бажанням адміністратора. Це має бути системний процес, який забезпечує регулярне оновлення та підтримку належної конфігурації всіх компонентів системи, забезпечуючи їхню придатність і актуальність.

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування має ряд ризиків, які можуть вплинути на безпеку фінансових операцій і даних клієнтів. Основні ризики включають:

- кібератаки через які злочинці можуть намагатися отримати доступ до банківських рахунків (фішинг, зловмисне програмне забезпечення та ін.), кібератаки російського ворога на об'єкти критичної банківської інфраструктури;

- небезпечні мережі, зокрема , використання Wi-Fi у публічних місцях може призвести до несанкціонованого доступу до особистих даних клієнтів;

- недостатня безпека паролів: слабкі або використані повторно паролі можуть бути легко зламані;

- людський фактор, тобто клієнти можуть стати жертвами шахрайства через недостатню обізнаність або нерозуміння небезпек;

- технічні збої через відмови систем чи помилки програмного забезпечення можуть призвести до втрати фінансових даних або затримки в обслуговуванні.

- втрата конфіденційності в умовах неналежного захисту транзакцій або особистої інформації.

Для зменшення цих ризиків важливо постійно використовувати надійні

методи захисту, адаптовані до швидко змінних умов.

Війна в Україні суттєво вплинула на всі сфери економіки, включно з банківським сектором. В умовах кризи цифровізація стала не лише засобом збереження функціональності банків, але й потужним інструментом адаптації до нових реалій. Системи дистанційного обслуговування (ДБО) клієнтів стали основою для забезпечення безперебійного надання послуг, підтримки економічної активності та фінансової стабільності.

Таким чином, спостерігається підвищення ролі дистанційних сервісів. У період війни фізичний доступ до банківських відділень у багатьох регіонах став обмеженим через безпекові ризики, руйнування інфраструктури або окупацію. Це змусило банки перенести основну частину взаємодії з клієнтами у цифрове середовище.

Онлайн-банкінг, мобільні додатки, гарячі лінії та інші канали дистанційного доступу дозволили забезпечити доступ клієнтів до фінансових послуг навіть у надзвичайно складних умовах.

Іншим вагомим чинником є інновації для підтримки клієнтів банків. Українські банки швидко адаптувалися до нових викликів, впроваджуючи інноваційні рішення для покращення роботи систем ДБО:

1. Швидка реєстрація та ідентифікація клієнтів. Завдяки використанню технологій BankID та інтеграції з державними платформами, такими як "Дія", клієнти отримали можливість відкривати рахунки, проводити операції та відновлювати доступ до своїх фінансів онлайн.

2. Розширення функціональності додатків. Мобільні застосунки почали включати сервіси для переказу коштів військовим, оплати комунальних послуг, донатів волонтерським організаціям та гуманітарним фондам.

3. Стимулювання безготівкових розрахунків. У багатьох регіонах через фізичну нестачу готівки акцент змістився на безготівкові операції, які забезпечують швидкість, зручність і безпеку [29; 55, с.27].

Безумовно у військових умовах кібербезпека стала одним із пріоритетів для банків. Значне збільшення кількості кібератак вимагало підвищення захисту

систем ДБО. Банки впроваджують додаткові рівні захисту: двофакторну аутентифікацію, моніторинг транзакцій у реальному часі та системи раннього виявлення загроз.

Важливим чинником розвитку дистанційного обслуговування в умовах війни є адаптація для клієнтів у складних умовах, а саме: банки також врахували потреби внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які втратили доступ до своїх фінансів.

Створені спеціальні сервіси для оперативного відкриття рахунків, перевипуску карток і переказу коштів. Крім того, банки активно підтримують військових, надаючи спеціальні умови кредитування або відкладаючи платежі.

Таким чином, цифровізація систем дистанційного обслуговування стала критично важливою для забезпечення фінансової доступності в умовах війни. Завдяки інноваціям українські банки змогли зберегти клієнтську базу, підтримати економічну стабільність і продовжувати надання послуг навіть у регіонах з високим рівнем ризику.

Підсумуюмо, війна в Україні підштовхнула банківський сектор до прискорення цифрової трансформації.

Системи ДБО стали не лише каналом для надання послуг, але й інструментом, який допомагає громадянам залишатися фінансово активними та незалежними в умовах надзвичайної кризи.

У перспективі цей досвід стане основою для подальшого вдосконалення банківських технологій, забезпечуючи більш високий рівень адаптивності та стійкості фінансової системи країни.

3.2. Ключові напрями розвитку систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Системи дистанційного банківського обслуговування (ДБО) стали ключовим елементом сучасного банківського сектору в усьому світі. Їх розвиток демонструє різні підходи до впровадження інноваційних рішень, що враховують

локальні особливості та потреби клієнтів.

Розглянемо ключові аспекти зарубіжного досвіду, які можуть бути корисними для вдосконалення подібних систем в інших країнах.

Розглянемо інноваційні рішення з розвитку систем ДБО в розвинених країнах.

Американські банки активно впроваджують штучний інтелект і машинне навчання в системи ДБО. Наприклад, віртуальні асистенти, такі як Erica від Bank of America, допомагають клієнтам з управлінням фінансами, моніторингом витрат і наданням персоналізованих рекомендацій. Також популярним є використання чат-ботів для автоматизації обслуговування [15].

У країнах ЄС важливим елементом є інтеграція ДБО з ініціативами Open Banking. Директива PSD2 дозволяє клієнтам управляти фінансами з різних банків через один додаток, що робить систему більш зручною та прозорою. Також європейські банки активно впроваджують біометричні технології, як-от розпізнавання обличчя чи відбитків пальців, для забезпечення безпеки транзакцій [61].

Банки Швеції, Норвегії та Фінляндії зосереджені на безготівкових розрахунках. Наприклад, додаток Swish у Швеції став національним стандартом для переказів між фізичними особами, бізнесами та урядовими установами. Простота у використанні та висока швидкість транзакцій зробили його надзвичайно популярним [11].

У Китаї платформи, такі як Alipay і WeChat Pay, повністю інтегровані з банківськими системами, надаючи клієнтам доступ до фінансових послуг прямо в межах звичних мобільних додатків. Ці сервіси стали невід'ємною частиною повсякденного життя, об'єднуючи перекази, платежі, інвестування та кредитування в одному місці [57, с.217].

Індійський уряд підтримує цифровізацію банківських послуг через ініціативи, такі як Unified Payments Interface (UPI). Ця система дозволяє здійснювати миттєві перекази між рахунками різних банків через єдиний інтерфейс, що сприяє масовому переходу до безготівкових платежів навіть у

віддалених регіонах [65].

У Японії основний акцент зроблено на інтеграцію банківських систем із сервісами електронної комерції. Банки також активно працюють над впровадженням блокчейн-технологій для підвищення прозорості та безпеки транзакцій.

Вивчаючи досвід країн Африки та Латинської Америки, зауважимо, що системи ДБО в цих країнах часто розвиваються в умовах низької фінансової інклюзії. Тут особливо популярні мобільні гаманці, такі як М-Pesa у Кенії, які дозволяють здійснювати платежі та перекази навіть без відкриття банківського рахунку. Такі рішення сприяють значному підвищенню доступу до фінансових послуг у віддалених регіонах [64, с.23].

Виокремимо ключові висновки із вивченого зарубіжного досвіду:

По-перше, основний фокус зосереджений на клієнтському досвіді, тобто сучасні успішні системи ДБО орієнтовані на зручність, швидкість і персоналізацію послуг.

По-друге, їм притаманна інтеграція з новими технологіями, серед яких і використання штучного інтелекту, блокчейну та біометрії, які суттєво підвищують їх ефективність і безпеку.

По-третє, розширення доступності систем дистанційного обслуговування для широких верств населення.

По-четверте, співпраця банків з технологічними компаніями сприяє створенню інноваційних продуктів і послуг з метою максимального задоволення клієнтських потреб.

З метою визначення перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування проведемо SWOT-аналіз дистанційного банківського обслуговування, окреслимо сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для цього сегменту банківського сектору. Результати аналізу представлено в табл.3.1.

Отже, сильними сторонами дистанційного обслуговування клієнтів банків є зручність і доступність – це означає, що дистанційне обслуговування дозволяє

клієнтам отримувати банківські послуги в будь-який час і з будь-якого місця, що значно зручніше, ніж фізичне відвідування банку.

Таблиця 3.1

SWOT-аналіз дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Сильні сторони (Strengths)	Можливості (Opportunities)
Зручність і доступність. Широкий спектр послуг. Скорочення витрат для банків. Покращена взаємодія з клієнтами. Екологічність.	Розширення цифрових послуг. Інноваційні технології. Розвиток фінансової інклюзії. Партнерства з технологічними компаніями. Глобалізація фінансових послуг.
Слабкі сторони (Weaknesses)	Загрози (Threats)
Ризики кібербезпеки. Залежність від технологій. Технічні проблеми у користувачів. Низька доступність для деяких груп населення. Необхідність постійних оновлень і адаптації.	Зростаюча конкуренція з боку фінансових технологій (FinTech). Регулювання та нормативні вимоги. Загроза від кіберзлочинців. Економічні коливання, інфляція, війна. Технічні збої та системні помилки.

Так, мобільні додатки та онлайн-банкінг дозволяють клієнтам здійснювати різноманітні операції: перекази, оплату комунальних послуг, відкриття рахунків, інвестиційні послуги тощо і отримувати широкий спектр послуг для максимального задоволення потреб. Використання дистанційних каналів дає можливість значно знизити операційні витрати на обслуговування клієнтів у відділеннях, що призводить до зменшення витрат банків, а отже, створює можливості для інвестування у розвиток технологій до розширення різноманіття послуг.

Високий рівень персоналізації сервісів і можливість постійного моніторингу потреб клієнтів через аналітику, яку надають цифрові канали дозволяє покращувати взаємодію з клієнтами. В сучасних умовах, відмова від паперових носіїв та зменшення необхідності у фізичних відвідинах філій зменшує вуглецевий слід і сприяє розвитку «зеленого банкінгу», який активно розвивається в АБ «Укргазбанк» ще з 2016 року [40].

Слабкими сторонами на сьогодні є ризики кібербезпеки. Враховуючи зростаючі загрози для цифрової безпеки, дистанційні банківські послуги можуть стати об'єктами хакерських атак та фішингу. Система також багато в чому залежить від високого технологічного рівня, тобто порушення роботи мережі або системи банку може призвести до тимчасової втрати доступу до послуг для клієнтів.

Виходячи з цього, зауважимо, що не всі клієнти мають достатньо високий рівень технологічної грамотності для ефективного користування мобільними додатками чи інтернет-банкінгом, що може призвести до появи технічних проблеми у користувачів.

Назвичайно важлива проблема – це низька доступність для деяких груп населення, зокрема, літні люди або ті, хто живе в сільських районах, можуть мати обмежений доступ до інтернету або мобільних технологій, що обмежує використання дистанційних послуг. Критичне питання доступності послуг в умовах війни на територіях, де ведуться воєнні дії та на тимчасово окупованих територіях.

Використання послуг дистанційного обслуговування потребує наявності засобів їх надання/отримання, а отже зумовлює необхідність постійних оновлень і адаптації. Банки повинні регулярно оновлювати свої платформи, щоб задовольнити вимоги безпеки та технологічні стандарти, а це потребує значних витрат; та й клієнти банків повинні також максимально безпечно здійснювати платежі та інші банківські операції, використовуючи максимальний захист своїх персональних даних.

Зазначимо, що безперервний процес пошуку і використання в практичній діяльності нових сфер реалізації потенціалу банку в динамічних умовах фінансового ринку триває і пов'язаний з удосконаленням існуючих і розробці нових банківських продуктів і процесів, не виняток становить удосконалення системи дистанційного обслуговування через запровадження у свою діяльність таких інноваційних продуктів і процесів, щоб максимально ефективно задовольнити потреби своїх клієнтів. Отже потенціал дистанційного

банківського обслуговування вбачаємо через його можливості, що посягають у розширенні цифрових послуг шляхом зростання пропозиції нових цифрових продуктів і послуг, таких як мобільні додатки для інвестицій, страхування, та кредитування, що може залучити нових клієнтів.

Безперервний розвиток інноваційних технологій, зокрема, використання блокчейн, штучного інтелекту та машинного навчання можуть покращити обслуговування клієнтів, зробити процеси безпечнішими та зручнішими.

Дистанційне обслуговування може допомогти охопити нові сегменти населення, зокрема тих, хто не має фізичного доступу до банківських відділень що призведе до розвитку фінансової інклюзії – однієї з пріоритетних цілей розвитку фінансового ринку визначених Національним банком України. Спостереження підтверджують партнерства комерційних банків з технологічними стартапами для створення інноваційних платіжних рішень, таких як мобільні гаманці або криптовалютні послуги, що сприятиме розвитку дистанційного обслуговування клієнтів.

Дистанційні банківські послуги можуть дозволити українським банкам надавати послуги міжнародним клієнтам, а це в свою чергу відкриває нові ринки та розширює клієнтську складову банків. Загрози розвитку дистанційного банківського обслуговування вбачаємо у зростанні конкуренції з боку фінансових технологій (FinTech): FinTech-компанії, які спеціалізуються на інноваційних платіжних і кредитних рішеннях для традиційних комерційних банків. Необхідність регулювання та нормативних вимог, зокрема щодо захисту даних та забезпечення конфіденційності може ускладнити впровадження нових технологій або спростити існуючі процеси. Насьогодні збільшення кількості шахрайств та кіберзлочинів може негативно вплинути на довіру користувачів до цифрових банківських послуг, а отже є суттєвою загрозою [53, с.358].

Економічні кризи, інфляційні процеси, а в реаліях України – ще й війна, можуть обмежити здатність вітчизняних банків інвестувати в інновації та розширення дистанційних послуг. Технічні збої та системні помилки, зокрема перебої в роботі серверів або програмного забезпечення можуть призвести до

тимчасового втручання в банківські послуги, що негативно вплине на репутацію банку, а отже несуть загрози для ефективного розвитку дистанційного обслуговування.

Підсумуємо, дистанційні банківські послуги мають великий потенціал для розвитку та впровадження інновацій. Однак, для успіху вони потребують постійної уваги до безпеки, зручності для користувачів і здатності адаптуватися до швидко змінюваного технологічного середовища.

Окреслимо ключові тенденції розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні в найближчі роки:

1. Зростання попиту на цифрові послуги. З огляду на те, що користування інтернетом та мобільними пристроями продовжує зростати, більшою мірою все більше людей в Україні обирають дистанційні формати роботи з банками. Це призводить до постійного збільшення клієнтської бази для онлайн-банківських послуг.

2. Інновації в технологіях. Технологічний прогрес в сфері фінансових технологій (FinTech) відкриває нові можливості для банків через активне використання штучного інтелекту, блокчейну, машинного навчання та аналітики даних, що дозволяють банкам розробляти нові платформи для обслуговування клієнтів та робити процеси обслуговування більш ефективними і безпечними.

3. Зміна бізнес-моделей. Банки можуть адаптувати свої бізнес-моделі, переходячи від традиційних підходів до більш гнучких і швидких моделей обслуговування. Це може включати використання підписки на послуги, а також партнерства з FinTech-компаніями для пропозиції нових продуктів та послуг.

4. Персоналізація. Системи дистанційного банківського обслуговування стають все більш орієнтованими на клієнта. Використання аналітики даних дозволяє банкам пропонувати індивідуально налаштовані фінансові продукти і рішення, що відповідають потребам конкретного клієнта. Персоналізація може покращити досвід споживання та підвищити лояльність клієнтів.

5. Безпека і конфіденційність. Проблеми безпеки, з якими стикаються користувачі онлайн-сервісів, можуть стати каталізатором для розвитку нових

технологій захисту даних. Банки інвестують у засоби захисту інформації, включаючи біометричну автентифікацію, використання шифрування та систем виявлення шахрайства, що підвищить довіру романтичних до онлайн-сервісів.

6. Регуляторні зміни. Зміни в законодавстві можуть сприяти розвитку дистанційного банківського обслуговування. Регулятори, такі як Національний банк України, можуть впроваджувати нові норми і стандарти для захисту прав споживачів, що сприятиме підвищенню прозорості і безпеки у фінансових транзакціях.

7. Інтеграція з іншими сервісами. Можлива інтеграція банківських послуг з іншими цифровими сервісами, такими як електронна комерція, мобільні платформи для платежів, а також платформи для управління особистими фінансами. Це створить нові можливості для зручності використання послуг.

8. Адаптація до змін. Важливо, щоб банки швидко реагували на зміни в ринкових трендах, враховуючи побажання молодшого покоління клієнтів, які шукають зручні та швидкі рішення. Зростаюча конкуренція між банками та FinTech-компаніями стимулюватиме інновації та покращення сервісів.

Окреслимо ідеї для дистанційних банківських продуктів, які можуть бути популярними в майбутньому, з урахуванням тенденцій технологічного розвитку та зміни споживчих очікувань в табл.3.2.

Таблиця 3.2

Пропозиції інноваційних банківських продуктів та сервісів в дистанційній формі

Назва	Характеристика продукту за функціональними можливостями, інноваційністю та популярністю для клієнтів банку
1	2
1. Інтелектуальні фінансові асистенти на базі ШІ.	Функціонал: Персоналізовані рекомендації щодо заощаджень, інвестицій та витрат на основі аналізу фінансової поведінки клієнта. Інновації: Голосові помічники для виконання банківських операцій. Аналіз кредитного рейтингу з рекомендаціями для його покращення. Популярність: Зростаючий інтерес до автоматизованого управління фінансами.

Продовження табл.3.2

1	2
2. Фінансове здоров'я як сервіс (Financial Health as a Service)	Функціонал: Автоматичний розподіл доходів між категоріями: витрати, заощадження, інвестиції. Регулярні звіти про фінансовий стан. Платформи для спільного сімейного фінансового планування. Інновації: Використання алгоритмів прогнозування фінансових ризиків.
3. Екосистеми для криптовалют і токенів	Функціонал: Інтеграція з криптогаманцями. Купівля, продаж і зберігання цифрових активів. Автоматизовані послуги стейкінгу та лендінгу криптовалют. Інновації: Впровадження децентралізованих фінансових послуг (DeFi).
4. Банкінг у метавсесвіті	Функціонал: Віртуальні відділення банків у метавсесвіті для консультацій. Інтерактивний дизайн фінансових продуктів у VR. Інновації: Забезпечення безпеки транзакцій за допомогою блокчейну.
5. Гейміфікація фінансів	Функціонал: Нагороди за досягнення фінансових цілей (наприклад, накопичення). Ігрові завдання для навчання фінансовій грамотності. Інновації: Підвищення залученості клієнтів через елементи ігор.
6. Картки майбутнього	Функціонал: Біометричні картки для авторизації транзакцій. Віртуальні мультивалютні картки для глобальних транзакцій із мінімальними комісіями. Інновації: Інтеграція карток із соціальними платформами для безшовних платежів.
7. Екологічно орієнтовані фінансові продукти	Функціонал: Депозити з підтримкою екопроектів. Програми для обліку та компенсації вуглецевого сліду клієнта. Інновації: Гібридні продукти, що поєднують соціальну відповідальність із фінансовими перевагами.
8. Послуги банкінгу на основі підписки	Функціонал: Щомісячна передплата на набір послуг (кешбек, пільгові кредити, підвищені ставки за депозитами). Персоналізовані пакети послуг для кожного клієнта. Інновації: Орієнтація на клієнтів, які хочуть передбачуваних умов.
9. Соціальний банкінг	Функціонал: Колективні заощадження для фінансування спільних цілей (наприклад, створення стартапу). Інтеграція з краудфандинговими платформами. Інновації: Підтримка локальних і глобальних соціальних проєктів.
10. Банківські сервіси для дітей і підлітків	Функціонал: Навчальні програми у форматі інтерактивних додатків. Мобільні картки з обмеженим доступом для безпечного управління коштами. Інновації: Навчання фінансовій грамотності в ранньому віці.

Вважаємо, що ці продукти мають великий потенціал для привернення уваги нових клієнтів, підвищення їх лояльності та створення унікальної конкурентної переваги для банків у найближчій перспективі.

Отже, дистанційне банківське обслуговування клієнтів в Україні має великий потенціал для подальшого розвитку, оскільки технології продовжують еволюціонувати, а споживачі стають все більш вимогливими до якості послуг. Банкам важливо адаптуватися до нових умов, впроваджувати інновації та забезпечувати безпеку для своїх клієнтів, щоб залишатися конкурентоспроможними в умовах динамічних ринкових змін.

Висновки до розділу 3

Система дистанційного банківського обслуговування – це багатофункціональний програмний комплекс, який дозволяє клієнтам банку підтримувати управління своїми рахунками в онлайн-режимах, проводити різні фінансові операції та отримувати доступ до широкого спектру фінансової інформації без необхідності відвідувати відділення банку.

Підтверджено, що системи дистанційного банківського обслуговування в Україні мають значний потенціал для подальшого розвитку завдяки технологічним інноваціям, зростанню попиту на цифрові послуги та зусиллям банків щодо покращення безпеки та обслуговування клієнтів. Проте, для повноцінного функціонування цих систем необхідно продовжувати інвестувати в технології та зміцнювати правову базу, щоб захистити інтереси споживачів і забезпечити стабільність фінансової системи.

Зарубіжний досвід показує, що цифровізація банківських послуг є ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. Інтеграція новітніх технологій, орієнтація на клієнтів і забезпечення доступності є основними напрямками розвитку ДБО, які можуть бути використані для вдосконалення банківських систем у всьому світі, включно з Україною.

ВИСНОВКИ

Системи дистанційного банківського обслуговування (ДБО) – це сучасний підхід до надання банківських послуг, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції без необхідності відвідувати відділення банку. Завдяки інноваційним технологіям клієнти можуть керувати своїми рахунками, здійснювати платежі, отримувати консультації та інші послуги в будь-який час і з будь-якого місця через Інтернет або мобільні пристрої. Основним призначенням ДБО є підвищення зручності, доступності та швидкості обслуговування клієнтів.

Розвиток дистанційного обслуговування в банківській сфері став наслідком змін в економічному та соціальному середовищі. До основних чинників належать автоматизація банківських операцій, посилення конкуренції на фінансовому ринку, зміни у способі життя людей, швидкий розвиток інформаційних і комунікаційних технологій та їх інтеграція в банківську галузь, а також поява нових каналів продажу банківських продуктів та послуг з метою максимального задоволення клієнтів.

Сучасні системи банківського обслуговування в дистанційному форматі надають користувачам новий рівень мобільності, дозволяючи обирати найбільш зручні та ефективні способи управління фінансами. Дистанційне банківське обслуговування це також сьогодні і інноваційний підхід до обслуговування клієнтів, що базується на передачі розпорядження через віддалені канали доступу (наприклад, смартфони, персональні комп'ютери або термінали самообслуговування) на сервер банку. Така система дає можливість клієнтам дистанційно керувати своїми рахунками, оперативно відслідковувати виконані операції та отримувати повний спектр банківських послуг у будь-який час і в будь-якому місці, без необхідності особистої присутності в банку.

Цифровізація та розвиток сучасних банківських платформ і мобільних додатків значно розширюють можливості банків у наданні послуг клієнтам. Сьогодні банки використовують ці технології не лише для просування

традиційних фінансових продуктів, таких як депозити, кредити чи розрахунково-касове обслуговування, а й для пропонування нефінансових сервісів, зокрема послуг страхування, консультацій, інвестицій, планування бюджету чи навіть електронної комерції. Ці інновації сприяють формуванню банківських екосистем, які здатні задовольнити широкий спектр потреб клієнтів. Завдяки інтеграції фінансових і нефінансових послуг у єдині цифрові платформи, банки створюють зручний інструмент для управління не лише грошима, а й повсякденними завданнями, такими як оплата комунальних послуг, бронювання квитків, оформлення страхових полісів або інвестицій у цінні папери.

Ключовою перевагою таких систем є можливість гнучкого налаштування під потреби кожного клієнта, що підвищує їхню лояльність. Крім того, банки активно впроваджують інноваційні підходи до аналізу поведінки користувачів за допомогою великих даних та штучного інтелекту, що дозволяє їм пропонувати персоналізовані рішення. Таким чином, цифровізація банківської сфери сприяє не лише підвищенню ефективності обслуговування, а й відкриває нові можливості для розвитку бізнесу, формуючи новий рівень взаємодії з клієнтами та забезпечуючи комплексний підхід до їхніх фінансових і нефінансових потреб.

Україна активно рухається до цифрового суспільства, про що свідчить розвиток національної програми «Держава у смартфоні». Платформа «Дія» стала каталізатором для впровадження цифрових послуг у різних сферах, включно з банківською. Зокрема, банки інтегрують свої послуги з «Дією», пропонуючи клієнтам відкриття рахунків та управління фінансами без фізичного відвідування відділень.

Цифрова трансформація також охоплює автоматизацію внутрішніх процесів банків. Наприклад, електронний документообіг скорочує витрати на адміністративну діяльність, а цифрові платформи підвищують швидкість обробки транзакцій. Очікується, що посилення регулювання в сфері електронної комерції ще більше стимулюватиме банки до розширення онлайн-сервісів.

Сучасні клієнти очікують доступу до банківських послуг «у кілька кліків». Завдяки популярності таких банків, як Monobank, ПриватБанк і Sense Bank,

мобільні додатки стали стандартом у сфері обслуговування клієнтів. Вони пропонують широкий спектр функцій: оплата комунальних послуг, оформлення кредитів, відкриття депозитів, аналітика витрат тощо.

Ключовим чинником успіху мобільного банкінгу в Україні є його доступність. Навіть користувачі з мінімальними цифровими навичками можуть легко зрозуміти інтерфейс і виконувати фінансові операції. Крім того, активна конкуренція на ринку мобільних банків стимулює розробників додавати нові функції, що залучає все більше клієнтів.

Національний банк України (НБУ) ставить за мету підвищення доступу до фінансових послуг для різних верств населення. Особливу увагу приділяють мешканцям сільської місцевості, які часто залишаються поза межами традиційного банківського обслуговування через брак відділень. Віддалені регіони отримують доступ до банківських послуг через мобільні додатки та веб-платформи. Завдяки співпраці банків з поштовими службами та мобільними операторами, навіть у віддалених куточках можна отримати доступ до платежів, переказів і відкриття рахунків. У перспективі розвиток інтернет-покриття та програми з цифрової грамотності дозволять залучити до банківської системи ще більше користувачів.

Війна в Україні створила нові виклики для банків, зокрема в частині кіберзагроз. Банківські установи стикаються зі зростанням кількості кібератак, тому кібербезпека стає пріоритетом. Інвестиції в системи захисту даних зростають: банки впроваджують багатофакторну автентифікацію, шифрування даних і моніторинг транзакцій у реальному часі. Окрім того, співпраця з державними структурами, такими як CERT-UA (команда реагування на комп'ютерні інциденти), забезпечує швидке реагування на загрози. Підвищення рівня довіри клієнтів до онлайн-банкінгу безпосередньо залежить від їхнього відчуття безпеки, тому кіберзахист є ключовим фактором у розвитку ДБО.

Українські банки активно інвестують у сучасні технології, такі як штучний інтелект (ШІ), машинне навчання та блокчейн. ШІ вже використовується для автоматизації рутинних завдань, таких як обробка заявок на кредити чи

консультації клієнтів. Чат-боти допомагають вирішувати прості запити, що підвищує швидкість обслуговування. Блокчейн, у свою чергу, забезпечує прозорість та безпеку транзакцій. Наприклад, він може використовуватися для верифікації особистих даних чи здійснення транскордонних платежів. Крім того, біометрична автентифікація (розпізнавання обличчя чи відбитків пальців) стає популярною серед українських банків як альтернатива традиційним паролем.

Україна має всі передумови для стрімкого розвитку дистанційного банківського обслуговування, враховуючи зростання цифровізації економіки, попит на мобільний банкінг та впровадження новітніх технологій, інтеграції банківських послуг із державними платформами («Дія»), сприяють залученню нових клієнтів та спрощують доступ до фінансових послуг навіть у віддалених регіонах. Водночас активна конкуренція серед банків стимулює розвиток зручних і безпечних сервісів, що робить користування ДБО звичкою для дедалі більшої частини населення.

Дослідження ефективності систем ДБО Приватбанку виявило, що банк є лідером як у традиційній так і дистанційній системах обслуговування клієнтів. В контексті швидкого технологічного розвитку рекомендуємо банку впроваджувати наступне: зосередитися на вдосконаленні таких функцій, як персоналізовані фінансові консультації, посиленні заходів безпеки та створення ще більш інтегрованих рішень для обслуговування клієнтів через продовження використання технологій ШІ і машинного навчання, які забезпечать ефективну взаємодію з клієнтами, зробивши її більш захищеною та орієнтованою на їх індивідуальні потреби.

Отаким чином, основні виклики для банків – забезпечення кібербезпеки та підвищення довіри користувачів до онлайн-послуг. Успіх буде залежати від здатності банків інтегрувати сучасні рішення, такі як ШІ, блокчейн і біометрія, та від державної підтримки цифрових ініціатив. У найближчі роки дистанційне банківське обслуговування може стати основним каналом для взаємодії між банками та клієнтами, забезпечуючи зручність, швидкість та прозорість.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121 –III / Верховна рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 08.11.2024).
2. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534> (дата звернення: 08.11.2024).
3. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення: 08.11.2024).
4. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг: Постанова Національного банку України; Інструкція від 29.07.2022 №163 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0163500-22#top>
5. Абрамова А.С. Дистанційне обслуговування юридичних осіб комерційними банками в Україні. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2021. №2. С53-61.
6. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України. *Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. Дніпропетровськ: ДНУ, 2010. С. 707–712*
7. Андрушків І.П., Надієвець Л.М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2021. № 4. С. 195- 200.
8. Баранова В.Г. Банківські інноваційні технології: проблеми та перспективи впровадження. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 40. С. 177-181. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2019_40_34 (дата звернення: 18.10.2024).
9. Бахарева Я.В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем. *Агросвіт*. 2018. № 11. С. 48-54.
10. Блащук-Дев'яткіна Н.З., Петришин Х.Р. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти,сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109). С. 122-128.

11. Бондаренко Л.П., Ярошевич Н.Б., Тарабінович А.Б. Практика використання безконтактних платежів в Україні та світі. *Ефективна економіка*. 2019. № 2. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2_2019/54.pdf (дата звернення: 26.10.2024)
12. Владика Ю.П., Турова Л.Л. Роль сучасних Digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка і суспільство*. 2021. Випуск 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-21> (дата звернення: 12.11.2024)
13. Вядрова І., Мозговська А., Вядрова В. Банки сучасного та майбутнього. *Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку*. 2022. №4 (7). С. 7-13.
14. Галайко Н. Р. Ефективність діяльності банківської установи: монографія /Н. Р. Галайко,Р. Ф. Турко ; ЛІБС УБС НБУ. Львів: Вид-во ННВК «АТБ», 2012. 255с.
15. Гайдай І. Ю., Гайдай Р.В., Меркушева Д.В. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні. URL: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf>
16. Гулей А.І., Гулей С.А. Цифрова трансформація вітчизняного банківського середовища в умовах розвитку фінтех-екосистеми. *Український журнал прикладної економіки*. 2019. № 1. Том. 4. С. 6-15.
17. Дзюбановська Н.В., Маслій В.В. Інтернет-банкінг в країнах ЄС: тенденції та перспективи. *Фінансова стабільність в цифрову епоху: європейські підходи та особливості їх імплементації в Україні*. 2023. С. 165-168.
18. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. № 3 (60). С. 8-25
19. Довгань Ж.М., Галіцейська Ю.М. Опен-банкінг як тренд розвитку фінансових технологій. *Інноваційна економіка*. 2021. С. 111-116.
20. Єгоричева, С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти: монографія / С. Б. Єгоричева; ВНЗ Укоопспілки «Полтавський

університет економіки і торгівлі». Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. 348 с.

21. Заславська О.І. Віртуальний банкінг: виклики та перспективи. *Бізнес Інформ*. 2020. № 4. С.350-356.

22. Звіт про фінансову стабільність: випуск 4, грудень 2023 / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 12.11.2024)

23. Кузнецова С.А., Болгар Т.М., Пестовська З.С. Банківська система: навч. посіб. / за ред. С.А. Кузнецової. Київ: «Центр учбової літератури», 2014. 400с.

24. Карпова Т. С. Дистанційне банківське обслуговування: вплив на розвиток економіки України. URL: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/48493/2/2019_Karpova_T_S-Dystantsiine_bankivske_25-26.pdf. (дата звернення: 01.11.2024).

25. Карчева І.Я. Підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування. *Економічний аналіз*. 2014 рік. Том 15. № 1. С. 259-267

26. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції. *Світ фінансів*. 2019. Вип. 4. С. 140-147.

27. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової діджиталізації. *Проблеми економіки*. 2022. № 3. С. 254-261.

28. Кишакевич Б.Ю., Кубай Р.Ю., Мажаров Д.В. Ефективність діяльності банків: економічна сутність та методи оцінювання. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент*. 2022. Вип. 22. С. 200-203.76

29. Кузнецова М.А. Гуйгова Ю.І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. *Ефективна економіка*. 2020. №8. DOI: [10.32702/2307-2105-2020.8.50](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.8.50) (дата звернення: 15.11.2024)

30. Кривенко Ю.В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024. Випуск 84. Частина 1. С.305-310

31. Ларіонова К.Л., Дячук Д.І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Вісник*

Хмельницького національного університету . 2021, № 6, Том 1. С.280-287

32. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян. *Фінансовий ринок України*. 2023. № 6. С. 51-52.

33. Лункіна Т.І., Бурковська А.В., Гуліч К.О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. Вип.2. С.27-35

34. Матвійчук Н., Теслюк С. Основні тенденції розвитку банківських інновацій в Україні. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2021. №1. С. 79-87

35. Міщенко Л.О. Цифрові технології українських банків: стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні. *Гроші, фінанси і кредит*. 2019. Вип. 38. URL : http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/38_2019_ukr/59.pdf

36. Міндрова З.М. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні. URL : http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/lglpdp/2004_29/287_Mindrowa_LG_29.pdf

37. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 15.11.2024).

38. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК». URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення: 30.10.2024).

39. Офіційний сайт АТ «ОЩАДБАНК». URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення: 30.10.2024).

40. Офіційний сайт АБ «Укргазбанк». URL: <https://www.ukrgasbank.com/> (дата звернення: 30.10.2024).

41. Офіційний сайт АТ «Сенс Банк» URL: <https://sensebank.ua/> (дата звернення: 30.10.2024).

42. Офіційний сайт ПАТ «УКРСИББАНК» URL: <https://ukrsibbank.com/> (дата звернення: 30.10.2024).

43. Офіційний сайт АТ «ПУМБ». URL: <https://about.pumb.ua/> (дата звернення: 30.10.2024).

44. Офіційний сайт АТ «Універсал Банк». URL:

<https://www.universalbank.com.ua/> (дата звернення: 30.10.2024).

45. Показники банківської системи / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 15.11.2024).

46. Піддубна В. Цифрова трансформація маркетингу банківських інновацій в умовах фінансової нестабільності. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2018. № 3 (67). С. 209-221.

47. Рейтинг банківських додатків. FORBES.UA. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576> (дата звернення: 15.11.2024)

48. Рейтинг Кращих Online-Банків Україна від Ukrainian Business Award. URL: <https://uba.top/online-banks-of-ukraine/> (дата звернення: 15.11.2024)

49. Річний звіт НБУ за 2023 рік. / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.11.2024)

50. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 1 квартал 2024 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-i-kvartal-2024-roku> (дата звернення: 15.11.2024)

51. Руда О. Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2020. № 39. С. 353-358. <https://doi.org/10.32843/infrastructure39-58>

52. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. *Молодий вчений*. 2019. № 3 (06). С. 53-55.

53. Стойко О.Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. *Проблеми економіки*. 2020. № 2 (44). С. 356-364.

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

55. Ткаченко Ю.В., Зверук Л.А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія та право*. 2018. №2. С.26-41

56. ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua URL: <https://banker.ua/uk/projects/top-digital-bankiv-ukraini-rejting-bankerua/>
57. Холявко Н.І., Козлянченко О.М. Світові тенденції діджиталізації банківського сектора. *Проблеми економіки*. 2021. №2 (48). С.217-224
58. Холявко Н., Садчикова І., Колоток М. Напрями використання штучного інтелекту у банківських установах. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2023. № 2 (34). С. 192-203.
59. Череп О.Г. Оцінка розвитку функціонування дистанційного банківського обслуговування. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. №5. Том 2. С.162-166
60. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія /Т. С. Шалига; за заг. ред. Н. В. Циганової. Ніжин : ТОВ «Видавництво «Аспект-поліграф», 2013. 412 с.
61. Євростат: дані опитувань щодо впровадження та використання цифрових технологій у банках ЄС. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/>
62. Khan, M.A.; Alhumoudi, H.A. (2022) Performance of E-Banking and the Mediating Effect of Customer Satisfaction: A Structural Equation Model Approach. *Sustainability*. 14. URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/12/7224>
63. McKinsey: аналітичні звіти про цифровізацію банківського сектору Європи. URL: https://finance.ec.europa.eu/publications/digital-finance-package_en
64. Renn, O.; Beier, G.; Schweizer, P.-J. (2021) The Opportunities and Risks of Digitalisation for Sustainable Development: A Systemic Perspective. *GAIA*. 30, p.23–28. URL: <https://www.ingentaconnect.com/content/oekom/gaia/2021/>
65. Chauhan V., Choudhary V. (2015) Internet banking: challenges and opportunities in Indian Context. *Journal of management of Scienses and technology*. 2 (3). URL: <https://www.scribd.com/document/324220180/Challlenges-of-Internet-Banking>

ДОДАТКИ

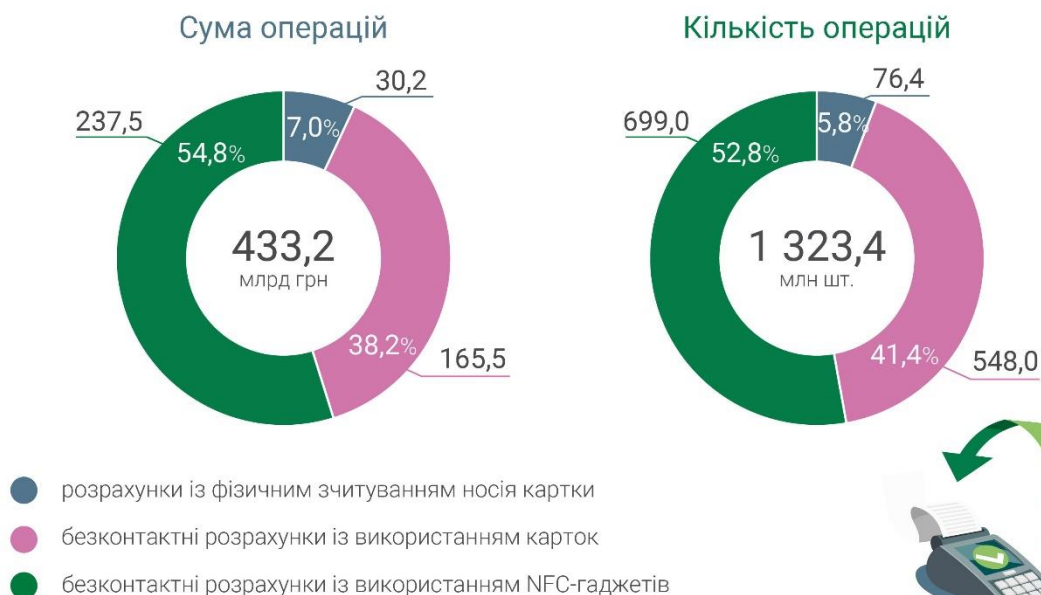
Додаток А





Безготівкові розрахунки з використанням платіжних терміналів*

за 1 квартал 2024 року



* включають операції в Україні та за кордоном з платіжними картками, емітованими українськими банками

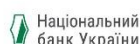


Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в Україні та за її межами

за 1 квартал 2024 року



Середній чек



* перекази на банківські рахунки (погашення кредитів, поповнення депозитів тощо) з використанням картки
** операції у пристроях самообслуговування та операції "квзікеш"

АНОТАЦІЯ

Чаушчак Д.М. Ефективність систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в сучасних умовах.— Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження теорії і практики дистанційного банківського обслуговування, зокрема, розкрито економічну суть, види, значення систем дистанційного банківського обслуговування в умовах цифровізації ринку банківських послуг.

Оцінено сучасний стан систем дистанційного банківського обслуговування, а також запропоновані ключові напрями підвищення ефективності та якості банківського обслуговування з використанням сучасних банківських технологій.

Ключові слова: банківські технології, банківська послуга, дистанційне банківське обслуговування, цифровізація, інтернет банкінг, мобільний банкінг.

ANNOTATION

Chaushchak D.M. The effectiveness of remote banking customer service systems in modern conditions – Manuscript. Qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in specialty 072 «Finance, banking, insurance insurance and stock market». Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

The qualification work conducted a study of the theory and practice of remote banking, in particular, revealed the economic essence, types, and significance of banking technologies in the context of digitalization of the banking services market.

The current state of remote banking systems was assessed, and key areas for improving the efficiency and quality of banking services using modern banking technologies were proposed.

Keywords: banking technologies, banking service, remote banking, digitalization, Internet banking, mobile banking.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Д.М. Чаушчак