

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри _____ Л. В. Жердецька
« _____ » _____ 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес»

на тему: «Дистанційне обслуговування клієнтів в банках України»

Виконавець:

студент 4 курсу, групи 3 ФФБС

Раков Андрій Геннадійович

Науковий керівник:

К.е.н., доцент кафедри банківської справи

Гаркуша Юлія Олександрівна

Одеса 2024

Зміст

Вступ.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ.....	6
1.1. Теоретична сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків.....	6
1.2. Різновиди, способи та технології дистанційного банківського обслуговування.....	13
1.3 Нормативно-правове забезпечення дистанційного банківського обслуговування.....	21
Висновки до розділу 1.....	26
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ.....	28
2.1. Аналіз розвитку ринку платіжних карток в Україні.....	28
2.2 Аналіз ефективності системи дистанційного обслуговування клієнтів вітчизняних банків.....	37
2.3. Аналіз дистанційного банківського обслуговування в АТ «А - Банк»	45
Висновки до розділу 2.....	56
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ.....	58
3.1. Особливості дистанційного банківського обслуговування клієнтів в провідних країнах світу.....	58
3.2. Шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.....	63
Висновки до розділу 3.....	73
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Швидкий та стабільний розвиток інформаційних технологій останні десятиліття суттєво перетворив ландшафт банківського сектору. Технологічні інновації спонукають банки переглянути свої стратегії та пропозиції, активно розвиваючи дистанційні канали обслуговування. Вирішальним стає аналіз і визначення ефективності цих нових підходів для забезпечення високої якості послуг та відповіді на потреби клієнтів.

Також важливо прослідковувати зміни у споживчих уподобаннях та очікуваннях клієнтів. Зростання популярності онлайн-сервісів у всіх сферах життя, включаючи фінанси, свідчить про те, що клієнти віддають перевагу зручності та доступності. Дослідження дистанційного банківського обслуговування має на меті розуміння цих змін у споживчому поведінці та адаптацію банківських послуг до них.

У контексті зростаючої конкуренції банківських установ, важливість пошуку нових стратегій для залучення клієнтів стає надзвичайно актуальною. Інтернет-простір виступає привабливою платформою для привертання зацікавлених у використанні технологій дистанційного банківського обслуговування, що сприяє подальшому вдосконаленню та розвитку цього сектору в Україні. Отже, розробка та впровадження високотехнологічних дистанційних послуг стають необхідною складовою стратегії розвитку фінансових установ України з метою створення динамічного ринку банківських продуктів.

У зв'язку зі швидким поширенням інформаційних технологій у банківській галузі відбувається модернізація і створення нових банківських продуктів і послуг, серед яких особливе значення має впровадження дистанційного банківського обслуговування. Однак відзначається проблема відсутності конкретних даних та документів, за якими можна би було оцінити системи дистанційного банківського обслуговування окремих банківських установ, а також певна невідповідність чинного законодавства до реалій

віддалених банківських послуг, що пояснюється швидким розвитком та впровадженням новітніх інформаційних послуг у банківську сферу.

Низка вітчизняних та зарубіжних науковців розглядають зазначені недоліки та проблеми у своїх наукових працях. Зокрема, окремим теоретичним питанням дослідження ринку дистанційних банківських послуг присвячені праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як О. Кучанський, І. Домінова, О. Стороженко, Т. Котуранова, О. Гасій, О. Шеремет, О. Руда, Рахмас Сафіна, Д. Курганов, О. Пацаль, Д. Хьомфрі. Питання впровадження та оцінки (у т.ч ефективності) дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг України досліджувалося Г. Карчевою, О. Дзоблюком, Н. Ботвіною, Т. Бутурлакіною, М. Гасюком, Н. Островською, О. Іршаком Н. Радіоновою та О. Павликівською.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів дистанційного банківського обслуговування та узагальнення досвіду розвитку й впровадження дистанційного банківського обслуговування українських та іноземних банків.

Поставлена мета досягається вирішенням таких **завдань**:

- Розкрити теоретичну суть та поняття дистанційного банківського обслуговування, а також сформулювати його ознаки та принципи, на яких воно будується й етапи його впровадження;
- Визначити види, способи та технології, за допомогою яких здійснюється дистанційне банківське обслуговування;
- Розглянути нормативно-правові засади та проаналізувати законодавство, згідно яких банки ведуть діяльність на ринку дистанційних банківських послуг;
- Проаналізувати розвиток ринку платіжних карток в Україні та як поширення дистанційних банківських послуг впливає на нього;
- Розглянути основні методи оцінки ефективності віддаленого банківського обслуговування та проаналізувати основні показники ефективності банківських установ України;

- Проаналізувати діяльність АТ «А – Банк» як одного з лідерів на ринку дистанційних банківських послуг;
- Виокремити особливості, специфіку та інноваційні рішення дистанційного обслуговування банків провідних країн;
- Сформулювати рекомендації та запропонувати шляхи вирішення існуючих проблем віддаленого банківського обслуговування в Україні.

Об'єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Предметом дослідження є теоретичні та методичні основи дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні.

При виконанні роботи були застосовані наступні **методи дослідження**: метод теоретичного узагальнення та системної оцінки; побудова аналітичних таблиць, діаграм та графіків; відносні показники динаміки та структури; метод причинно-наслідкової залежності; порівняльний аналіз; розрахунок відповідних коефіцієнтів; методи групування та порівняння.

Інформаційною базою в дослідженні є періодичні наукові праці вітчизняних та іноземних науковців та практиків у сфері банківської справи, нормативно-правові акти України, які стосуються об'єкту дослідження, аналітичні матеріали відповідних державних органів, Міжнародного валютного фонду, дані офіційної фінансової звітності АТ «А-Банк».

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ

1.1. Теоретична сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків

З кожним роком інтеграція населення у технології стає все більшою і більшою. Наявність девайсу з постійним доступ у мережу інтернет відкриває для домогосподарств все більше та більше можливостей для зручнішого повсякденного життя і так само децентралізації процесів для компаній, підприємств та фінансових суб'єктів економіки.

Не оминає розвиток технологій і банківські установи. Навпаки, вони одні з першими їх впроваджують задля віддаленого обслуговування своїх клієнтів, створюють нові банківські продукти пов'язані з цим, таким чином підвищуючи свою конкурентність на ринку банківських послуг. На даний момент у конкурентноспроможних банках відсутня необхідність у фізичних відділеннях, адже досвід взаємодії з банком у повному обсязі може досягатися за рахунок розвинених систем дистанційного банківського обслуговування.

Для клієнта це відкриває доступність та гнучкість при співпраці з банком, так само й для банку така взаємодія може бути вигідна: комісія за операцію, можливість запропонувати клієнту комплементарний банківський продукт, більшого залучення клієнтів та зменшення витрат на фізичні відділення, персонал, при цьому підвищення ефективності діяльності тощо. Клієнту при цьому не треба добиратися до відділення та чекати у черзі.

Зі швидкими темпами зростання та поширення дистанційних каналів взаємодії, банківським установам необхідно шукати відповідні рішення для обслуговування клієнтів віддалено та розвивати відповідні технології та програмні комплекси. Пов'язане це насамперед зі світовою децентралізацією та глобалізацією, до яких призводять розвиток сучасних мобільних мереж,

швидкісного інтернету та поширення смартфонів та інших мобільних пристроїв.

Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) - сукупність техніко-технологічних і організаційно-правових методів і прийомів надання банками послуг своїм клієнтам на основі розпоряджень, які клієнт передає на відстані (віддаленим способом), тобто без відвідання банку [1, с. 216]. При цьому доступ до цих послуг клієнт може отримати з любого місця та майже улюбий час за наявності девайсу з виходом до мережі Інтернет або з можливістю здійснювати дзвінки та надсилати повідомлення.

О. Ю. Кучанський визначає дистанційне банківське обслуговування як взаємопов'язану сукупність інформаційних та Інтернет-технологій, а також засобів, що використовуються для надання банківських послуг клієнтам без їхнього безпосереднього візиту до банківського відділення шляхом самообслуговування. Головною метою впровадження цього банківського продукту є доступність клієнта та одночасне надання банком можливості співпраці з ним, оперування фінансовими та сервісними операціями клієнтом зі своїми продуктами наявними в банку [2, с. 115]. Віддалене обслуговування є ефективною альтернативою традиційному візиту до банківського відділення: цей підхід сприяє збереженню часу як для клієнтів, так і для банківських установ, і створює можливість для більш гнучкого та швидкого реагування на потреби клієнтів.

Шалига Т. С. трактує дистанційне банківське обслуговування як альтернативну форму банківського обслуговування, заснованої на принципі віртуального банкінгу та реалізована з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій на засадах абсолютної віддаленості акту продажу та обслуговування банківського продукту від об'єкта його створення та обліку [3].

Виходячи з вищесказаного, можна сказати, що при використанні дистанційних каналів обслуговування банками операціоністом у таких процесах виступає саме клієнт банку, а не співробітник установи. Це вигідно

як для клієнта, оскільки відкриває йому свободу у виборі каналу взаємодії, операцій з рахунками, заходів безпеки, відсутність прив'язки до часових рамок (на відміну від традиційних відділень), але й при цьому банк, по-перше, зменшує витрати утримання фізичних відділень, персоналу, та, по-друге, покращує ефективність своєї діяльності.

Засобами доступу до каналу remote-банкінгу можуть виступати наступні девайси: мобільний телефон; смартфон/планшет; персональний комп'ютер; термінал самообслуговування; банкомат.

Варто зазначити, що не всі банки надають можливість здійснювати операції через всі вищеперелічені пристрої: у банку може бути мобільний застосунок, проте не бути веб-версії банкінгу і навпаки, або відсутність можливості керувати рахунками через телефонію IVR, проте деяким банкам вдається вдало поєднувати всі канали взаємодії клієнта з установою.

Платник під час використання засобу дистанційної комунікації повинен дотримуватися всіх вимог, що встановлює надавач платіжних послуг платника, з питань безпеки оброблення платіжних інструкцій в електронній формі. Якщо це передбачено в договорі, то надавач платіжних послуг платника має право виконувати періодичні перевірки виконання платником вимог щодо захисту інформації та зберігання засобів захисту і припиняти обслуговування платника з використанням засобу дистанційної комунікації в разі невиконання ним вимог безпеки [4].

Дистанційне банківське обслуговування вигідне для клієнта через його ключові ознаки, що включають оперативність, зручність, доступність, різноманітність та масштабність як це показано на рис. 1.1. Швидкість та миттєвість надання послуг, доступність цілодобового обслуговування, економічна вигода, різноманітність каналів доступу та можливість масштабування обслуговування створюють зручне та ефективне середовище для клієнтів, що сприяє зростанню популярності дистанційного банківського обслуговування.



Рис. 1.1 Ознаки дистанційного банківського обслуговування

Джерело: складено автором за матеріалами [5]

У свою чергу система дистанційного обслуговування клієнтів банку – це багатофункціональний пакет програмного та апаратного забезпечення, який дозволяє клієнтам банку здійснювати різного роду операції, керувати своїми рахунками в режимі «онлайн» та отримувати широкий спектр відповідної фінансової інформації без відвідування банку [6, с. 46]

Стахарчук А. Я. сформував наступні принципи функціонування системи ДБО, на яких вона базується [7]:

- екстериторіальність і неперервність роботи системи - клієнтові дається можливість управління коштами незалежно від його місцезнаходження і часу доби;
- загальнодоступність - засоби доступу клієнта до системи мають бути достатньо поширені і прийнятні за ціною;
- множинність каналів доступу - у системі має бути передбачена можливість використання різних каналів і в будь-якому поєднанні;
- інтерактивність обслуговування - система має забезпечувати можливість проведення операцій у режимі самообслуговування, водночас

клієнт повинен мати можливість вибору між проведенням операцій в інтерактивному режимі і через оператора;

- проведення операцій у режимі реального часу в тих випадках, коли це можливо;

- мінімізація ручної обробки операцій - технологія ДБО має максимально виключати або скорочувати стадії, що вимагають ручної обробки.

Можна виділити наступні переваги дистанційного банківського обслуговування:

- Зручність. Клієнти можуть здійснювати операції в будь-який час та в будь-якому місці, де є доступ до Інтернету або мобільної мережі. Remote-банкінг робить банківські послуги доступнішими для людей, які мешкають у віддалених регіонах або не можуть фізично відвідати банк через певні обмеження, тим самим збільшуючи потенційну базу клієнтів відповідного банку.

- Ефективність. Оскільки банківські операції більшою мірою виконує сам клієнт, а не відповідальний співробітник банку, мінімізується необхідність у фізичних відділеннях та персоналі, підвищується інтенсивність банківських операцій, а також є потенційне зменшення часу на здійснення операцій, оскільки при достатній обізнаності та навичках роботи з програмними комплексами клієнт може здійснювати їх навіть швидше, ніж банківський співробітник.

- Безпека. Суб'єкт інформаційного захисту зобов'язаний при доступі до рахунків здійснювати шифрування інформації за допомогою криптографічних алгоритмів, які є національними стандартами використовують шифрування. У клієнта також є свобода встановлення додаткових паролей, двоетапної автентифікації, використання сканеру Face ID тощо, а для деяких операцій банки навіть вимагають використання клієнтом відкритого ключа Банку («Майстер-Ключ»), які зберігаються на носіях клієнта.

Деякі автори вбачають у дистанційному банківському обслуговуванні наступні недоліки [8]:

- Дистанційні банківські системи можуть мати технічні проблеми, такі як збої в роботі мережі, недоступність веб-сайту або додатку банку. Це також пряму впливає на операційний ризик банку та ключові показники ризику (Key Risk Indicators – KRI);

- Ймовірність шахрайства та обману через дистанційні канали, на які можуть піддаватися клієнту через недостатній рівень фінансової грамотності, що в подальшому може й коштувати банку репутації;

- Розробка, налаштування та підтримка систем дистанційного обслуговування для банку може бути затратним у фінансовому плані процесом;

Шалига Т. С. класифікує три види банківського обслуговування у розрізі каналів: традиційний банкінг, перехідна форма та дистанційний банкінг (рис. 1.2).



Рис. 1.2 Класифікація форм банківського обслуговування в розрізі каналів

Джерело: складено автором за матеріалами [3]

Традиційний банкінг передбачає безпосередню взаємодію клієнта з фахівцем, представником або менеджером банку у відділеннях або у виносних точках обслуговування. При цьому перехідна форма ж включає самообслуговування клієнта у терміналах, банкоматах тощо, а також персональні поштові розсилки та адресне листування. Ці форми є способом дистанційного обслуговування клієнтів, але при цьому вони прив'язані до відповідних місць (розташування терміналу/банкомату, адреса, на яку приходять листи тощо) і також варто зазначити, що спектр послуг при такому обслуговуванні є доволі обмеженим, тому взаємодією клієнта з банком не можна назвати повноцінною.

Дистанційний банкінг же дозволяє клієнту отримати спектр послуг майже з будь-якого місця, проте для цього йому необхідно мати відповідний девайс (персональний комп'ютер, смартфон або мобільний телефон), наявність встановленого програмного забезпечення (стосується мобільного застосунку або браузера), та вихід у мережу Інтернет або наявність мобільного зв'язку.

Розвинута система дистанційного банківського обслуговування може також позитивно позначатися на репутації банку, оскільки це свідчить про його готовність йти у ногу з часом, використовуючи передові технології для задоволення потреб клієнтів. Крім того, ефективна функціонуюча дистанційна система може стати додатковим аргументом при виборі банку клієнтами, які оцінюють зручність та доступність фінансових послуг. В економічній літературі науковці виділяють чотири етапи переходу від традиційного обслуговування до домінування дистанційного (таб. 1.1). Кожний етап впровадження дистанційного банківського обслуговування так само має відмінну тривалість і характеризується різним рівнем ефективності та результативності. Загалом, перші два етапи для банку, у середньому, тривають 2–3 роки, три етапи – до 5–6 років, а для досягнення ефективності на всіх чотирьох етапах банківській установі необхідно 8–10 років.

Таблиця 1.1

**Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського
обслуговування**

Стадії	Назва Етапу	Характеристика
1	Традиційний банкінг	Альтернативні канали практично не використовуються, доля трансакцій через віддалені канали складає менше 10 %;
2	Освоєння електронних каналів	Банк і клієнт освоюють такі форми ДБО як «банк-клієнт», інтернет-банкінг. Зростає використання альтернативних каналів, доля трансакцій через віддалені канали складає до 30 %;
3	Багатоканальне обслуговування	У доповнення до інтернет-банкінгу освоюються мобільний банкінг та інші технології ДБО. Зростає якість послуг, а самі клієнти все більше надають перевагу багатоканальному обслуговуванню, замість візиту до банку. Обслуговування майже повністю відбувається через віддалені канали (доля трансакцій складає 50–60 %). Однак широкий спектр послуг надається, як і раніше, через відділення банку. Спостерігається підвищення рівня рентабельності банків, що впроваджують системи ДБО.
4	Домінування ДБО	Усі основні банківські продукти обслуговуються і продаються через ДБО. Передбачається високотехнологічне обслуговування існуючих клієнтів з переведенням на 100 % трансакції дистанційно. Вважається, що відділення банку обслуговують лише складні банківські продукти.

Джерело: складено автором за матеріалами [9]

1.2. Різновиди, способи та технології дистанційного банківського обслуговування

Наслідком поширення використання дистанційних банківських послуг є зменшення фізичних відділень та скорочення кількості персоналу, проте для належного їх функціонування необхідна якісна програмно-технічна та технологічна база, що може забезпечити безперебійну та безпечну роботу всіх систем.

Для забезпечення належного дистанційного обслуговування клієнтів банківські установи використовують та впроваджують відповідні системи та технології, взаємодіючи з якими клієнт отримує доступ до послуг банку

віддалено: інтернет банкінг, мобільний банкінг, PC-банкінг, WAP-банкінг, телебанкінг, смс-банкінг, а також мережу засобів банківського самообслуговування.

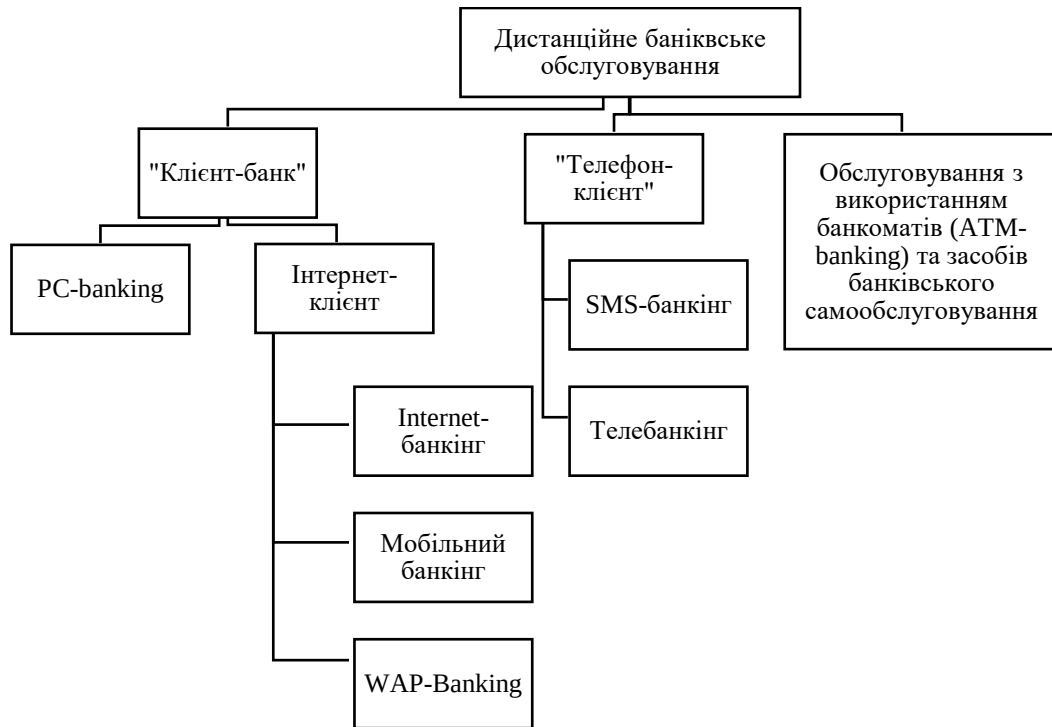


Рис. 1.3 Види дистанційного сучасного обслуговування

Джерело: складено автором за матеріалами [10]

Традиційні системи "Клієнт-Банк" – це системи, доступ до яких здійснюється через персональний комп'ютер. Банк при цьому надає клієнту технічну та методичну підтримку при установці системи, початкове навчання персоналу клієнта, оновлення програмного забезпечення й супровід клієнта в процесі подальшої роботи. Системи "Клієнт-Банк" забезпечують повноцінне розрахункове й депозитарне обслуговування та ведення гривневих і валютних рахунків з віддаленого робочого місця [11, с. 47].

PC-Банкінг - програмний модуль off-line клієнта для встановлення на робочій станції користувача. У разі роботи з даним ПЗ всі платіжні документи формуються та зберігаються безпосередньо на комп'ютері користувача (в локальній базі даних), а передача даних на банківський сервер виконується за допомогою синхронізації. При цьому клієнт для верифікації та ідентифікації

використовує USB-token - захищений пристрій для зберігання та використання таємних ключів електронного цифрового підпису (ЕЦП) на стороні клієнта. Зберігання клієнтом ключів ЕЦП на даному пристрою унеможливорює крадіжку (фішинг) зловмисниками даних ключів і використання їх для крадіжки коштів з поточних рахунків клієнтів [12].

Інтернет-банкінг або веб-банкінг— це вид дистанційного банківського обслуговування клієнтів, засобами якого забезпечується доступ до рахунків та операцій за рахунками у будь-який час та з будь-якого комп'ютера через мережу Інтернет. У банківських установах, які впровадили цей вид дистанційного обслуговування, доступні такі Інтернет-послуги, як перевірка залишків за рахунками та формування виписок, оформлення депозиту, погашення кредиту, купівля автобусних, залізничних та авіаквитків, обмін валюти, будь-які види платежів, поповнення мобільного телефону, переказ коштів, замовлення додаткових платіжних карт, грошові перекази, консультації фахівців банку у режимі on-line тощо [13, с. 59]. Взаємодія через канал web-банкінг зазвичай відбувається через браузер на сайті самого банку або на окремому відповідному сайті web-банкінгу.

Мобільний банкінг - це різновид онлайн-банкінгу, який надає доступ до рахунків та банківських операцій за допомогою мобільного додатку, встановленого на смартфон [14]. На телефон або планшет на базі операційних систем IOS або Android встановлюється відповідний застосунок банку, через який клієнт має майже повний доступ до своїх рахунків, операціями за ними та до банківських продуктів та послуг. При цьому необхідне підключення до інтернету.

Для кожного банку розробляється та сертифікується власний мобільний додаток з унікальним дизайном та набором функцій за побажаннями банку. На даний момент такий вид remote-банкінгу є найпоширенішим, оскільки більшість населення вже має мобільний пристрій та доступ в інтернет.

Досвід останніх років показує, що вагому роль у розвитку віддаленого банківського обслуговування відіграють необанки (віртуальні банки) поява

яких пов'язана з розвитком сучасних інформаційних технологій. Ці фінансові установи не мають окремих фізичних відділень і надають свої послуги виключно через інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Такі комерційні банки, будучи інноваційними за своєю природою, дуже часто стають каталізаторами нових змін у розвитку всієї банківської системи країни, що змушує інші фінансові установи також активно розвиватися та підвищувати якість надання фінансових послуг [15, с. 160]. Банки відповідно адаптуються до змін у потребах інтернет-користувачів та фінтех-ландшафту, розширюючи функціонал та доступність своїх мобільних застосунків.

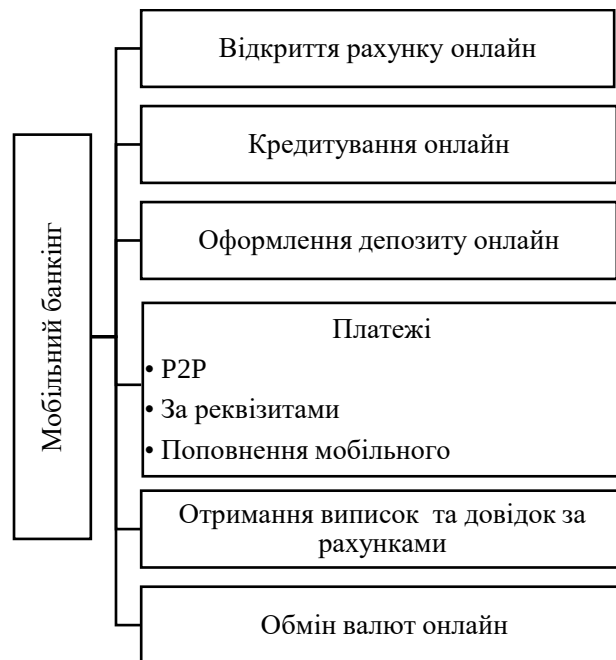


Рис. 1.4 Функціонал сучасного мобільного застосунку банку

Джерело: складено автором на основі матеріалів [16]

WAP-банкінг – це послуга з дистанційного обслуговування клієнтів, яка надає можливість клієнтам, які мають поточний рахунок у банку, у режимі реального часу мати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації за поточним рахунком, не відвідуючи банк, із будь-якого мобільного телефону за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol) [17, с. 356]

WAP-банкінг – це ще одна форма електронного банкінгу, яка дозволяє користувачеві інтерактивно комунікувати з банком. Для цього зв'язку клієнт використовує тільки мобільний зв'язок GSM (Глобальна система мобільного зв'язку) із послугою WAP [18, с. 1012]. WAP-банкінг можна вважати «легкою» формою Інтернет-банкінгу

SMS-банкінг. Для виконання банківських операцій використовуються SMS-повідомлення. Як правило, такий банкінг включає такі послуги: отримання інформації про зарахування, списання або блокування коштів; запит інформації про стан рахунку та останні операції за рахунком; блокування/розблокування платіжної картки; нагадування про закінчення терміну дії картки; нагадування про обов'язкові платежі клієнта (наприклад, погашення заборгованості за кредитом); отримання інформації про нові послуги банку тощо [13, с. 60]. Послуга діє у зоні покриття оператора мобільного зв'язку.

Спектр послуг є більш обмеженим, проте дізнатися баланс, змінити пін-код або поповнити карту чи рахунок є безпосередня можливість за допомогою цього каналу [19]. Варто зазначити, що не завжди банківська установа може пропонувати такий вид дистанційного обслуговування та він не завжди є безкоштовним.

Телефонний банкінг (телебанкінг) же полягає в можливість здійснювати фінансові операції за допомогою телефону або іншого засобу зв'язку. Зазвичай під цим розуміють інтерактивну голосову відповідь (IVR). IVR – система попередньо записаних голосових повідомлень, що виконує функцію маршрутизації дзвінків всередині кол-центру, користуючись інформацією, що в вводиться клієнтом на клавіатурі телефону за допомогою тонального набору [20, с. 119].

Робота інтерактивної голосової відповіді базується на технології тонів DTMF (тональний набір) та функції розпізнавання мови. Так, коли абонент натискає кнопку на телефоні або ставить питання, штучний інтелект (ШІ) розпізнає частоту звуку та підбирає відповідну фразу чи рекомендацію.

Також формою телебанкінгу можна вважати гарячі лінії служби підтримки. При цьому клієнт спілкується із реальним спеціалістом та може здійснювати операції або дізнаватися баланси і т. д, при цьому необхідна обов'язкова верифікація клієнта.

З активним розвитком мобільного та інтернет-банкінгу потреба в телефонному банкінгу знижується через стале підвищення кількості користувачів мережі Інтернет, проте він є досі актуальним коли мова йде про клієнтську підтримку, яка інколи може бути надана тільки у телефонному режимі. Усе ж таки консультацію клієнт отримує від співробітника в реальному часі, тому цей канал забезпечує персоналізовану допомогу 24/7.

Банкомати і термінали самообслуговування є програмно-технічними комплексами, що дають змогу держателю картки здійснити самообслуговування за операціями отримання готівки, внесення їх для зарахування на відповідні рахунки, отримання інформації про стан рахунків, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу [21, с. 68]. Насамперед їх використовують задля зняття або депонування готівки та для зарахувань переказних депозитів.

Банкомат (англ. automated teller machine (ATM)) - електронний термінальний пристрій, з'єднаний банківським комп'ютером і призначений для одержання клієнтом готівки зі свого рахунка та одержання довідок за ним. Доступ до користування банкоматом забезпечується виданою банком спеціальною кредитною картою [1, с. 92]

Термінали самообслуговування - це комп'ютеризовані пристрої, які зазвичай розміщуються у громадських місцях, таких як супермаркети, торгові центри тощо. Вони призначені для надання різноманітних фінансових послуг та сервісів клієнтам без прямого залучення співробітників банку. Ці термінали дозволяють здійснювати оплату рахунків, переказ коштів, поповнення мобільного телефону тощо шляхом взаємодії з екраном сенсорного керування або клавіатурою.

Банкомати АТМ та термінали самообслуговування є змішаною формою надання дистанційного обслуговування, оскільки вони все ще прив'язані до їх конкретного місця розташування, проте це є звичайною практикою для забезпечення доступності фінансових послуг у певних локаціях. Банки стратегічно розміщують банкомати та термінали самообслуговування в місцях з високим пасажиропотоком, таких як торгові центри, аеропорти, вулиці та інші об'єкти громадського користування, щоб забезпечити зручний доступ до фінансових послуг для клієнтів. Це дозволяє покращити зручність обслуговування та забезпечити більш широкий охоплення аудиторії.

При наданні дистанційних банківських послуг перед банками постає питання ідентифікації та верифікації клієнта. Верифікація клієнта - встановлення (підтвердження) суб'єктом первинного фінансового моніторингу відповідності особи клієнта (представника клієнта) у його присутності отриманим від нього ідентифікаційним даним [1, с. 140]

Таблиця 1.2

Моделі віддаленої ідентифікації та верифікації

Модель ідентифікації/верифікації	Зміст моделі
Кваліфікований електронний підпис (КЕП)	Отримання копій ідентифікаційних документів, засвідчених КЕП власника таких документів
BankID	Спосіб електронної автентифікації громадян за допомогою їхніх даних в банку, де вони обслуговуються
Зчитування даних з ID документа	Зчитування ідентифікаційних даних із безконтактного електронного носія, імплантованого до ID-картки
Бюро кредитних історій	Отримання ідентифікаційних даних та фінансового номера телефону з бюро кредитних історій
Перша операція на символічну суму	Здійснення першої операції на символічну суму з переказу коштів із власного рахунку, відкритого в іншому банку України
Відеоверифікація	Це спілкування клієнта та уповноваженого працівника через відеотрансляцію

Джерело: Складено автором за матеріалами [22]

Верифікація клієнта при наданні дистанційних банківських послуг є важливою для забезпечення безпеки та запобігання шахрайству та фінансовим злочинам. Цей процес дозволяє банкам перевіряти ідентичність клієнта та підтверджувати його право на доступ до банківських послуг, що зменшує ризик несанкціонованого доступу до рахунків та фінансових операцій.

З перелічених моделей верифікації (табл. 1.2) усі моделі, окрім відеоверифікації є спрощеними, у той час як верифікація за допомогою відеотрансляції є повноцінною. Ця модель може застосовуватися як до фізичних осіб (у т.ч. неповнолітніх), так і до фізичних осіб – підприємців.

Право обрати модель дистанційної верифікації залишається за банком «відповідно до власних бажань, можливостей доопрацювання програмних комплексів та відповідної оцінки ризиків такої діяльності». Варто зазначити, що банки та небанківські установи можуть задіяти у своїй діяльності як фізичну ідентифікацію та верифікацію, так і дистанційну [23].

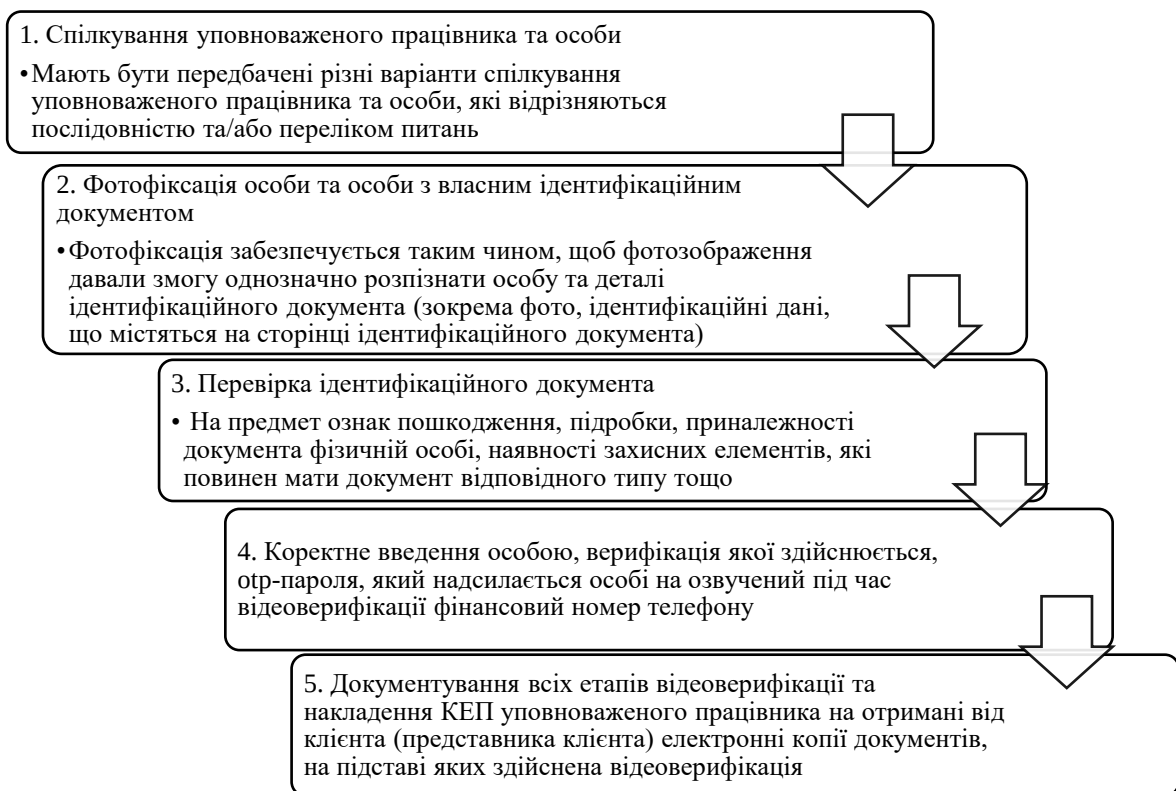


Рис. 1.5 Етапи проведення відеоверифікації при наданні дистанційних банківських послуг

Джерело: складено автором за матеріалами [24]

1.3. Нормативно-правове забезпечення дистанційного банківського обслуговування.

Банківській системі необхідне відповідне законодавство для забезпечення стабільності, надійності та ефективності фінансової системи. Воно встановлює правила та стандарти, які регулюють функціонування банків, захищають інтереси клієнтів та сприяють уникненню фінансових криз та злочинної діяльності.

В Україні швидкість технологічного прогресу банківського сектору є більшою, ніж здатність законодавства адаптуватися до нових викликів та реалій ринку фінансових послуг, що призводить до недостатньої гнучкості та законодавчих прогалин стосовно віддалених банківських послуг, які гальмують їх поширення та розвиток.

Надання дистанційних банківських послуг в Україні регулюється законами України «Про платіжні послуги» [25] та «Про банки і банківську діяльність» [26], а також «Про Національний банк України»[27].

Клієнт при взаємодії з банком віддалено використовує засоби дистанційної комунікації - засоби комунікації, що використовуються в процесі ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності користувача в надавача платіжних послуг [4].



Рис. 1.6 Засоби дистанційної комунікації

Джерело: власна розробка автора

Як таке визначення електронних банківських послуг в законодавстві не закріплене, проте в положенні № 141 від 28.11.2019 «Про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг» визначається, що «система дистанційного обслуговування - сукупність каналів дистанційного електронного обслуговування [телефон, месенджер, банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), мобільний застосунок, мережа Інтернет та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею], які без одночасної фізичної присутності споживача та надавача послуг забезпечують надання споживачу фінансових, платіжних або інших послуг» [28].

Також у положенні закріплено, що банківська установа розміщує на власному веб-сайті рекомендації щодо безпечного використання системи дистанційного обслуговування банку, а також повідомляє про несанкціонований доступ або зміну клієнтської інформації в системі дистанційного обслуговування.

ЗУ «Про платіжні послуги» же визначено, що електронна взаємодія надавача платіжних послуг із користувачем здійснюється лише після автентифікації (підтвердження особи користувача платіжних послуг та наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту) користувача, який є фізичною особою, або уповноваженого представника користувача, який є юридичною особою [25].

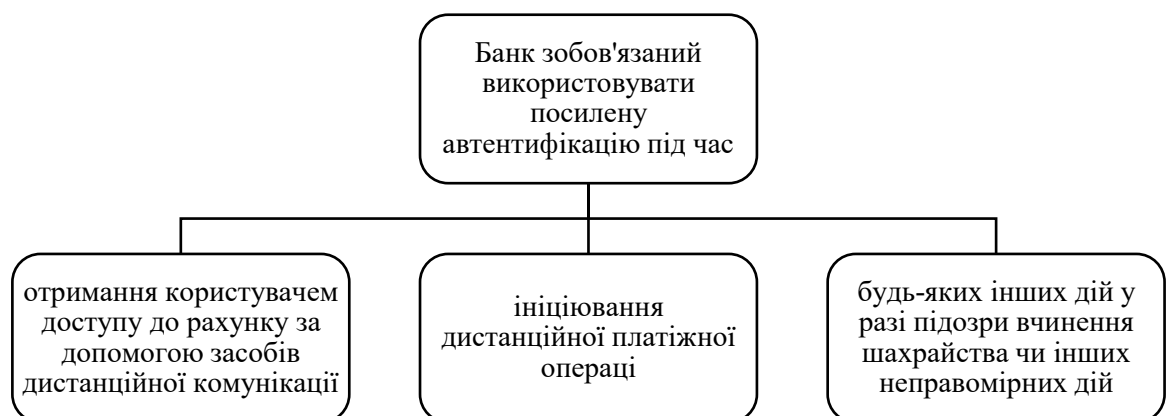


Рис. 1.7 Випадки/умови використання посиленої автентифікації банком

Джерело: складено автором за матеріалами [25]

Законом також встановлено термін «посилена автентифікація», що означає використання двох або більше сукупностей (знань, володінь та притаманностей, властивих користувачу) під час автентифікації клієнта.

Законом України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» чітко розмежовується поняття «автентифікація» та «електронна ідентифікація». Електронна ідентифікація - процес використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, які однозначно визначають фізичну, юридичну особу або уповноваженого представника юридичної особи [29]. Ідентифікація здійснюється, коли домогосподарство заявляє свою особу, а автентифікація відбувається, коли цей суб'єкт додатково надає облікові дані для використання конкретного платіжного інструменту.

Такі заходи впроваджуються банківськими установами при дистанційному обслуговуванні клієнтів з метою:

- Забезпечення захисту конфіденційності та належної безпеки клієнтської інформації, переконавшись, що тільки правомірні користувачі мають доступ до банківських рахунків та інших фінансових послуг;
- Превентивних заходів запобігання шахрайству та несанкціонованим діям, таким як крадіжки особистої інформації або фінансових втрат;
- Дотримання банками чинного законодавства та вимог щодо безпеки та регулятивних стандартів, що робить їхні системи більш надійними для клієнтів.

Національний банк України же, по-перше, визначає стратегічні напрями розвитку сучасних електронних банківських та платіжних технологій, враховуючи сучасні тенденції та потреби ринку. Однією з головних його функцій є створення та забезпечення безперервного, надійного та ефективного функціонування створених ним платіжних та облікових систем, а також національної системи електронної дистанційної ідентифікації BankID Національного банку [27].

По-друге, НБУ встановлює умови взаємодії суб'єктів у таких системах, здійснює моніторинг створення платіжних інструментів, систем автоматизації банківської діяльності та діяльності на платіжному ринку. Національний банк також контролює розвиток засобів захисту інформації щодо фінансової та платіжної діяльності на ринку банківських послуг.

Роль Національного банку України як регулятора на ринку дистанційних банківських послуг є інтегральною, скільки його дії відображають орієнтацію на розвиток конкурентоспроможного та інноваційного фінансового середовища, сприяючи тим самим росту економіки та забезпечуючи зручні та безпечні фінансові послуги для населення та бізнесу. Шляхом встановлення стандартів взаємодії та контролю нових технологій, НБУ забезпечує не лише стабільність, а й інноваційну динаміку у секторі, що так само допомагає зберегти довіру громадян та інвесторів до банківської системи в цілому.

Нормативно-правова база особливо важлива у контексті легалізації злочинних доходів та фінансування тероризму, які підсилює також активна глобалізація та розвиток дистанційних банківських послуг, коли послуги фінансових установ можуть використовуватися з протиправною метою. При цьому виникає необхідність належного регулювання та правового забезпечення.

У стандартах Базельського комітету банківського нагляду «Належне ставлення банків до клієнтів» є визначення «дистанційованого клієнта»: «типовим прикладом дистанційованого клієнта є клієнт, який бажає здійснювати електронні банківські операції через інтернет чи подібні технології» [30].

Завдяки своїй децентралізованій природі та глобальності електронні банківські послуги, разом зі швидкістю здійснення операцій, неодмінно можуть створювати певні складнощі у процесі ідентифікації та засвідчення клієнтів. Регулятори очікують, що основою політики банків буде превентивна оцінка різних ризиків, пов'язаних з новими технологіями, та розробка процедур ідентифікації клієнтів з урахуванням цих ризиків.

Для запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення банківські установи під час телефонних та електронних банківських операціях [31]:

- сертифікують представлені документи;
- можуть вимагати додаткові документи на доповнення до тих, які вимагаються у клієнта;
- забезпечувати незалежний зв'язок банку з клієнтом;
- зобов'язані здійснювати заходи належної перевірки клієнта;
- вживати заходів впливу, передбачених законом, у разі виявлення порушень вимог законодавства.

Базельський комітет з банківського нагляду розробив принципи управління ризиками в електронному банківському обслуговуванні, які включають: стандарти для ради директорів та управління банком (принципи 1-3) ; критерії для вибору та ефективного функціонування систем безпеки (принципи 4-10) ; та стратегії для посилення управління ризиками (принципи 11-14).

Базельські принципи є базою при розробці та впровадженні комплексних систем управлінь ризиками дистанційного банкінгу. Без їх врахування подальша робота з ідентифікації, аналізу та оцінки ризиків втрачає своє значення. Українські регуляторні норми відстають від змін, пов'язаних з впровадженням технологій дистанційного обслуговування клієнтів та ризик-орієнтованого підходу.

Регулятор з фінансового моніторингу онлайн-операцій також наголошує, що банкам рекомендується ідентифікувати можливі додаткові джерела ризиків, що виникають у зв'язку з порушенням законодавства іноземних держав або територій, а також додаткові фактори ризику, пов'язані з іншими юрисдикціями, включаючи дотримання рекомендацій ФАТФ (Міжнародна група з протидії відмиванню брудних грошей) [33, с. 124].

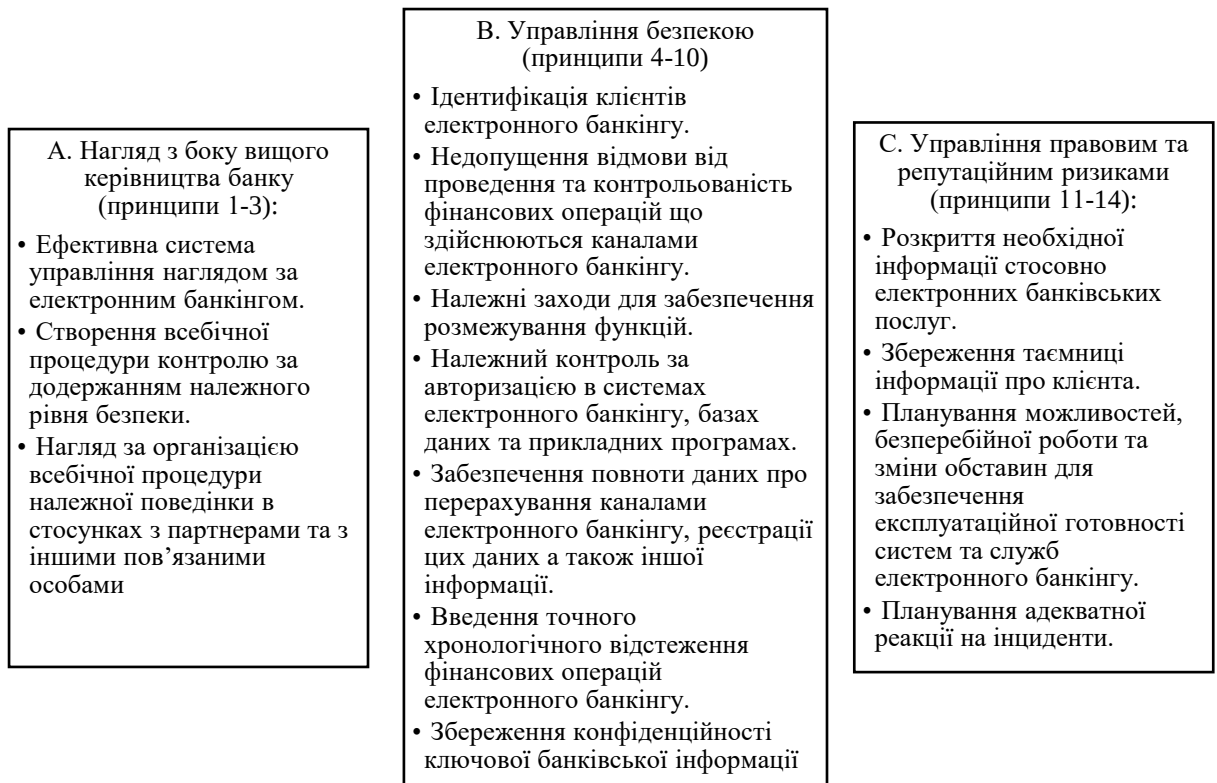


Рис. 1.8 Основні принципи управління ризиками для електронного банкінгу, визначені Базельським комітетом

Джерело: складено автором за матеріалами [32]

Висновки до розділу 1

Провівши теоретичний аналіз сутності основ дистанційного банківського обслуговування можна сформулювати наступні висновки:

1. Дистанційне банківське обслуговування - це комплекс послуг, які надаються банком через різноманітні електронні та інтернет-платформи, що дозволяють клієнтам здійснювати банківські операції та отримувати інформацію без прямого фізичного візиту до банківського відділення. Доступ до нього здійснюється за допомогою девайсу зі встановленим відповідним програмним забезпеченням та доступом до мобільної або інтернет мережі.

2. Віддалене банківське обслуговування характеризується набором ознак, а також побудоване на переліку принципів. Серед ряду переваг у вигляді зручності, ефективності та безпеки надання банком послуг дистанційними каналами також супроводжується потенційними технічними проблемами, ймовірністю шахрайства за допомогою дистанційних каналів та високий поріг вартості входження банківською установою на ринок дистанційних послуг.

3. Банки можуть надавати послуги різними дистанційними каналами: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, PC-банкінг, WAP-банкінг, телебанкінг, SMS-банкінг та шляхом розвитку мережі банкоматів і терміналів самообслуговування. Кожний вид обслуговування супроводжується певною специфікою програмно-технічної взаємодії.

4. При дистанційному банківському обслуговуванні процес верифікації та ідентифікації грає ключову роль у забезпеченні безпеки клієнтів. Верифікація включає перевірку достовірності наданих клієнтом даних, таких як ім'я, адреса, телефон, тощо. Цей процес може включати Зчитування даних з ID-картки, відеоверифікації, використання електронного підпису, системи BankID тощо.

5. Ефективне законодавство в банківській системі необхідне для забезпечення стабільності та захисту інтересів клієнтів. Проте, в Україні технологічний розвиток банківського сектору випереджає адаптацію законодавства, що призводить до прогалин у регулюванні дистанційних банківських послуг та гальмує їх розвиток, наголошуючи на необхідності постійного оновлення законодавства для відповідності сучасним викликам та потребам ринку фінансових послуг.

6. Роль Національного банку України як регулятора на ринку дистанційних банківських послуг визначається його орієнтацією на створення конкурентоспроможного та інноваційного фінансового середовища. Шляхом встановлення стандартів та контролю за новими технологіями, НБУ не лише забезпечує стабільність, а й сприяє інноваційному розвитку сектору, що сприяє збереженню довіри до банківської системи в цілому.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз розвитку ринку платіжних карток в Україні

Дослідження ринку платіжних карток є особливо важливим у контексті дистанційних банківських послуг. Саме через його аналіз можна прослідкувати тенденції, тренди та напрямки розвитку банківської системи. Аналіз змін у структурі та обсягах операцій з картками, кількість електронних платіжних засобів, кількість користувачів мобільного банкінгу тощо – усе це нерозривно пов’язане з дистанційними технологіями і зміни в одному будуть так само відображатимуться на іншому.

Платіжні картки, як ключовий інструмент віддаленого доступу до банківських рахунків, на сьогоднішній день є головним каталізатором для розвитку платіжних операцій, спрямованих на перехід до безготівкового суспільства. Реалізація стратегічних завдань, таких як забезпечення неперервного функціонування розрахункових систем та оптимізація механізмів монетарного регулювання, надзвичайно залежить від ефективності організації грошового обігу. Платіжні картки банків набувають все більшої ваги в цьому процесі, що підкреслює необхідність аналізу їхньої ролі та динаміки на ринку.

Зародження платіжних карток датується ще 1891 роком (рис. 2.1), починаючи з паперових чеків та карток з картону, процес розвивався до металевих, а згодом пластикових карток. Запровадження магнітної смуги та електронної пам'яті значно розширили можливості карток як інструменту фінансових операцій.

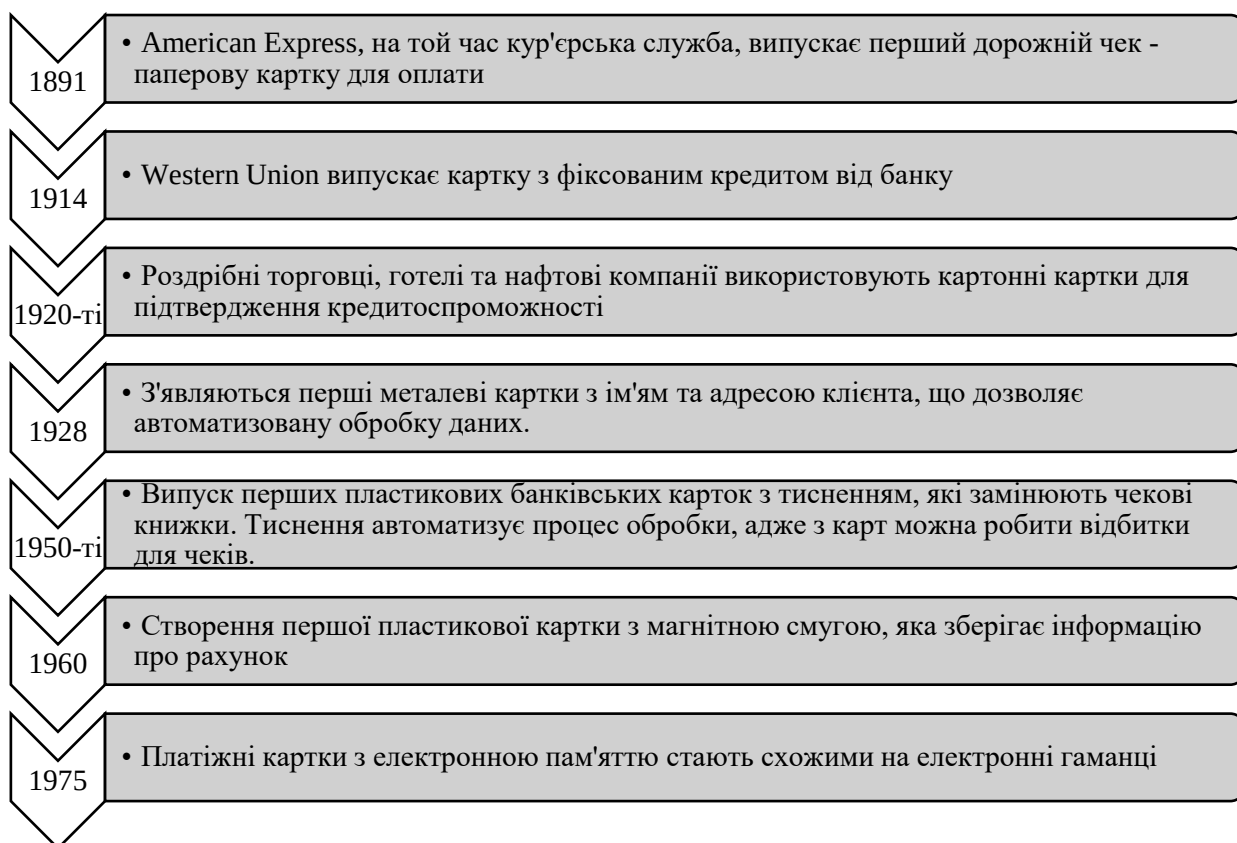


Рис. 2.1 Розвиток платіжних карток

Джерело: складено автором за матеріалами [34]

В Україні же впровадження систем використання платіжних карток почалося, коли у вересні 1995 року 17 комерційних банків, на чолі з Національним банком України, об'єдналися для запровадження національної платіжної системи з використанням карток шляхом створення ЗАТ "Укркарт". Це об'єднання, за підтримки Visa, сприяло створенню міжбанківського процесингового центру, який забезпечував авторизацію, кліринг та розрахунки в межах України для міжнародних карток Visa, Eurocard/Mastercard, а також внутрішніх платіжних карток, розроблених відповідно до міжнародних стандартів [35, с. 8].

Розглядаючи кількість електронних платіжних засобів в обігу останніх десяти років в Україні (рис. 2.1), протягом 2013-2020 років суттєвих змін у їх кількості не спостерігалось (найменше значення – 57 633 тис. од.). Проте протягом 2020-2021 років пандемія COVID-19 внесла свої корективи: Внаслідок змін, пов'язаних з введенням обмежень, клієнти банків стали

віддавати перевагу доступним цифровим засобам для отримання послуг. Це призвело до зростання якості цих послуг та збільшення побажань щодо їх трансформації. Кількість платіжних карток в обігу зросла на 21,35% протягом 2020 року. Банківські установи протягом короткого проміжку часу впровадили системи віддаленої роботи та вдосконалили дистанційні засоби зв'язку з клієнтами.

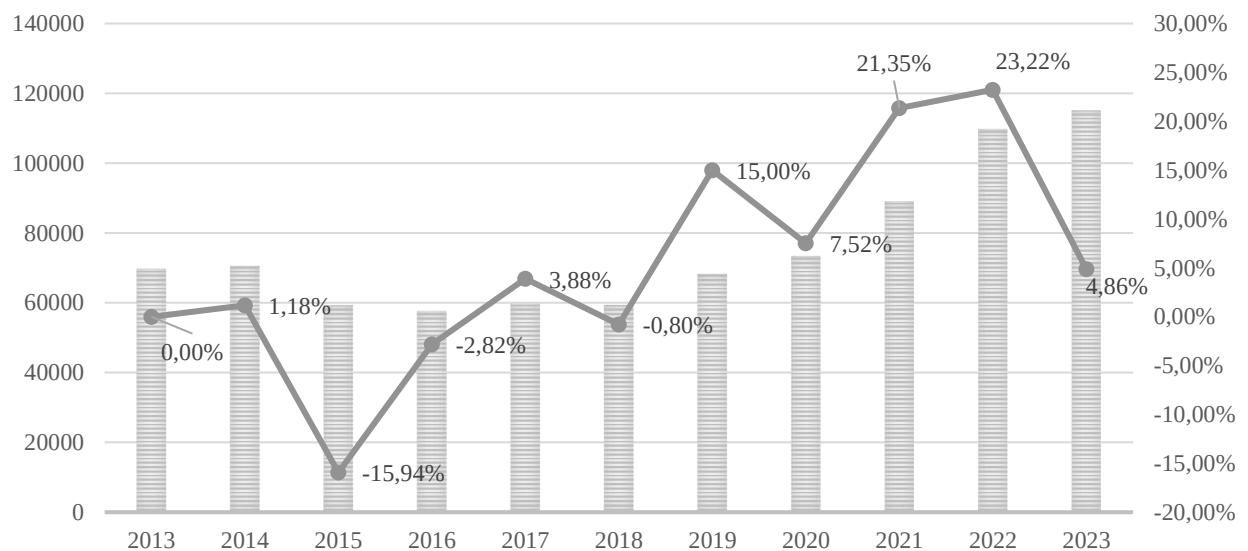


Рис. 2.2 Динаміка кількості електронних платіжних засобів, термін дії яких не закінчився (в обігу) за період 2013-2023 рр., тис. од.

Джерело: складено та розраховано автором за матеріалами [36]

Суттєве збільшення кількості платіжних карток на 23,22% в обігу протягом 2022 року пов'язане ж з повномасштабним вторгненням РФ на територію України, при цьому українці віддавали перевагу безготівковим операціям із платіжними картками, які є безпечнішими в умовах воєнного стану.

Досліджуючи кон'юнктуру ринку платіжних карток у розрізі видів носіїв інформації (табл. 2.1) протягом останніх п'яти років можемо спостерігати, що, по-перше, майже кожна друга емітована платіжна картка є активною та їх кількість майже постійно зростає. Зменшення спостерігалось протягом 2022

року, коли кількість активних електронних платіжних засобів скоротилася з 48 224 тис. до 45 850 тис. од.

Таблиця 2.1

Динаміка кількості платіжних карток, емітованих українськими банками, за видами носіїв інформації за період 2019-2023 рр., тис. шт.

Показники	Роки				
	2019	2020	2021	2022	2023
Кількість електронних платіжних засобів, за якими протягом звітного періоду була здійснена хоча б одна видаткова транзакція	36 345	39 336	48 224	45 850	51 646
З магнітною смугою	24 593	18 602	14 254	10 389	7 201
З чипом	0	1	24 013	25 935	30 581
Токенізовані платіжні картки	2 234	3 945	7 853	8 520	12 452

Джерело: складено автором за матеріалами [36]

На жаль, у зв'язку з повномасштабним вторгненням на територію України. Значна кількість були змушені залишити Україну через війну або опинилися у зоні окупації, і багато з них втратили життя. Багато з тих, хто виїжджав поспішно, залишались без будь-яких особистих речей, і їм доводилося відновлювати свої документи та банківські картки на новому місці, що часто забирало багато часу. Ці події переважно відбувалися в перші місяці війни, суттєво вплинули на статистику використання банківських карток.

Спостерігаємо тенденцію на скорочення кількості платіжних карток з магнітною смугою: їх кількість протягом досліджуваного періоду зменшилася майже у 3,5 разів (з 24 593 тис. до 7 201 тис.). Натомість фіксуємо значне поширення карток з чипом та витиснення цим видом носія інформації карток з магнітною смугою: їхня кількість збільшилася від буквально кількох сотень у 2019 році до 30 581 тис. у 2023 році.

Така тенденція пояснюється наступними перевагами [37]:

- Використання чипованих карт забезпечує високий рівень безпеки, що унеможлиблює їхню підробку;

- На відміну від карток з магнітною смугою, в алгоритмі захисту чипованих карт використовуються складніші методи шифрування (на звичайних пластикових картках дані зберігаються на магнітній смугі, звідки шахраї можуть їх скопіювати);
- Транзакції з використанням карт з чипами відбуваються набагато швидше, оскільки не потрібно очікувати відповіді з боку банку;
- Чиповані карти не піддаються впливу магнітних полів, легких подряпин та вологості, що робить їх дуже надійними в експлуатації.

Особливу увагу також варто приділити токенизованим платіжним карткам. Токен – це цифрова картка, яка створюється для кожної окремої банківської картки і зберігається безпосередньо на самому пристрої (смартфон, смарт-годинник), що звільняє від використання оригінальних банківських даних картки для здійснення транзакції. При цьому пристрій повинен мати NFC-чип (Near Field Communication) та для підв'язки даних застосовуються електронні гаманці типу Apple Pay, Google Pay, PayPal тощо [38, с. 228].



Рис. 2.3 Кількість операцій з платіжними картками у III кварталі 2023 року, млн. шт.

Джерело: складено автором на основі [40]

У квітні 2022 року частка безготівкових операцій, здійснюваних за допомогою платіжних карток в Україні, за сумою склала 71%, що порівняно з

січнім 2022 року (62%) свідчить про зростання. Тим часом, частка безготівкових операцій за кількістю майже не змінилася, залишившись на рівні 90% (у січні 2022 року - 91%). Іншими словами, майже кожна десята операція з використанням карток була безготівковою у перші місяці війни [39]

У 2023 році частка безготівкових операцій за кількістю становила 93,5%. Станом же на III квартал 2023 року більше ніж 75% (рис. 2.3) від всієї кількості операцій становили розрахунки з використанням платіжних терміналів. Українці все більше використовують безготівкову оплату в торгових точках та послугах, сприймаючи безготівкові операції як ефективний та зручний засіб розрахунків.

Збільшення безготівкових розрахунків вигідне для економіки країни в контексті [41]:

- пришвидшення грошового обігу всередині країни та між різними країнами;
- зменшення кількості паперових грошей та зниження витрат на обіг;
- унеможливлення розвитку тіньової економіки, для функціонування якої необхідні готівкові кошти.

У 2021 році Національний банк України затвердив «Стратегію Національного банку до 2025 року», однією з цілей якої був розвиток безготівкової економіки, а саме: підвищення якості та узгодженості регулювання та прийняття рішень в частині платежів і грошового обігу, та розвиток платіжної грошової інфраструктури [42]. Проте вже після двох років реалізації стратегії, у 2023 році вона була припинена у зв'язку з повномасштабним військовим вторгненням Росії.

Не зважаючи на припинення, у період з 2021 по 2022 рік НБУ вдалося досягти 56% виконання стратегічних цілей Національного банку України, порівняно з планованими значеннями, що становить лише на 5 відсоткових пунктів менше. Найвищий рівень виконання, а саме 62%, зафіксовано за напрямом "Сприяння відновленню та розвитку економіки". Напрямок "Цифрові

фінанси як драйвер для цифровізації економіки" було реалізовано на 55%, а напрям "Інституційний розвиток та операційна досконалість НБУ" - на рівні 44% [42].

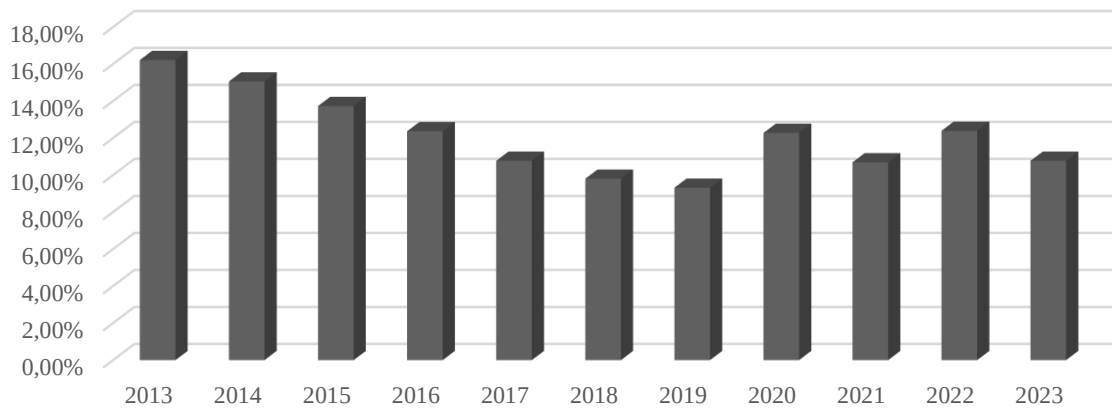


Рис. 2.4 Співвідношення готівки (M0) до ВВП за період 2013-2023 рр., %

Джерело: побудовано та розраховано автором за матеріалами [36, 43]

Досліджуючи співвідношення готівкової маси до розміру внутрішнього валового продукту (рис. 2.4), можна прослідкувати, що у періоди криз та періодів невизначеності кількість готівки в обігу зростає. У 2014 році цей показник становив 15,06% і до 2020 року НБУ здійснював відповідні заходи щодо її зменшення. Проте під час пандемії COVID-19 відношення становило 12,28%, що є на три відсоткових пункти більше, ніж попереднього 2019 року, навіть попри те, що готівка може бути носієм вірусу та рекомендацій НБУ щодо використання безконтактної оплати. У 2021 році значення показника скоротилося до 10,7%, проте вже у воєнному 2022 році його розмір складав 12,4%. На 2024 рік згідно стратегії співвідношення готівкових коштів до ВВП мало би складати не більше 7,5%, проте стратегією російська агресія не була передбачена.

Для прикладу, у Сполучених Штатах Америки протягом останніх двох десятиліть середнє відношення агрегату M0 (Currency in circulation) до ВВП (GDP) складало 6.97%, в Індії – 12,10%, Швеції – 2,44%, Норвегія – 1,88%, Польщі – 7,74%, у Японії – 18,48% [44].

Т. Кхайнаронг та Д. Хьомпфрі у контексті готівкового обігу також розглядають альтернативну методику є частка операцій з отримання готівки відносно потоку інших внутрішніх платежів у країні. Згідно цієї оцінки, сума готівки, знятої з банкоматів тощо, є показником потоку (відтоку чи руху) грошей, а не їхнього загального обсягу (запасу). Це означає, що ця сума вже враховує зміни у швидкості обігу грошей через заміну карток та інших платіжних інструментів на готівку протягом часу[45].

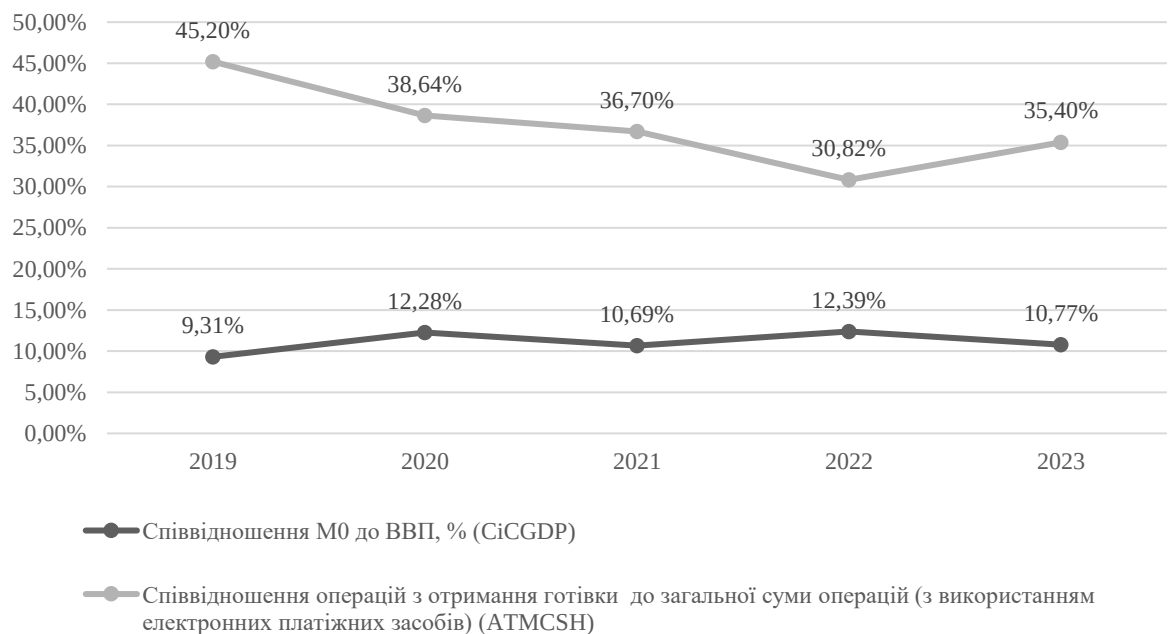


Рис. 2.5 Оцінка готівкової маси з використанням альтернативного аналізу за період 2019-2023 рр., %

Джерело: складено автором на основі матеріалів [36]

Найбільша невідповідність показників спостерігалася у 2019 році: CіCGDP складав 9,31%, у той час як ATMCSH становив 45,20%. При цьому протягом періоду 2020-2022 років перший показник коливався у діапазоні 10,69-12,39%, а другий показник стабільно зменшувався, досягнувши найнижчого значення у 2022 році, коли воно становило 30,82%. Таке доволі стрімке зменшення у порівнянні з попереднім роком (-5,88%) пов'язано

насамперед із обмеженнями щодо зняття готівкових коштів відповідно до Постанови НБУ №18 від 24 лютого 2022 року [46]

Взагалі, реакція населення під час кризових явищ зрозуміла, оскільки готівка може захистити від можливих обмежень або проблем з доступом до банківських рахунків під час кризових ситуацій, такий підхід дозволяє забезпечити доступ до коштів у разі нагальних потреб та зменшити ризик втрати фінансових ресурсів, оскільки готівкові кошти є найліквіднішим видом грошей.

Під час стану війни Національний банк вживав заходів щодо регулювання платіжного ринку та стимулювання електронних платежів [47]:

- безготівкові розрахунки в Україні здійснювалися без обмежень;
- розпочали впровадження системи миттєвих платежів;
- оновили порядок реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та технологічних операторів платіжних послуг;
- встановили вимоги до порядку здійснення випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними;
- затвердили новий порядок надання емітентами електронних грошей (банками та небанківськими установами) фінансової платіжної послуги з випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними, зокрема відкриття та обслуговування електронних гаманців.

На жаль, активний розвиток ринку електронних платіжних засобів так само веде за собою активний розвиток шахрайської діяльності. Відповідно до даних Національного банку, упродовж 2023 року кількість незаконних дій з використанням платіжних карток, що призвели до збитків, зросла на 25% і становила 272 тис. операцій. Загальні збитки надавачів платіжних послуг, торговців та клієнтів від таких дій за цей період склали майже 833 млн. гривень, що виявилось на 73% вище, ніж у 2022 році [48].

Середня сума однієї незаконної операції у минулому році становила 3 065 гривень, що на 39% перевищує показник 2022 року (2 200 гривень). За той

же період кількість активних карток зросла на 13%, що свідчить про більш активне використання платіжних карток для проведення операцій.

У 2023 році шахрайські дії з використанням платіжних карток найчастіше відбувалися через мережу Інтернет - 83% від загальної кількості випадків, тоді як решта 17% випадків були пов'язані з фізичними пристроями. Більша частина актів шахрайства стали можливими через розголошення особистих даних клієнтами. Зокрема, у 2023 році соціальна інженерія стала причиною 80% загальної суми збитків, що значно перевищує показник попереднього року, коли він дорівнював 53%.

Усе ж таки розсилка фейкових посилань, техніка сім-свопу (отримання доступу до номера телефону клієнта шахраями, при якому номер телефону перенеситься на інший пристрій, щоб мати можливість отримувати SMS-повідомлення з одноразовими паролями та іншими кодами для підтвердження операцій), розголошення персональних даних тощо – призводить до вищеназваних результатів, і пов'язане це насамперед з недостатнім рівнем фінансової грамотності населення та відсутність належної законодавчої бази, яка змушувала б банківські установи впроваджувати посилену автентифікацію клієнтів.

2.2. Аналіз ефективності системи дистанційного обслуговування клієнтів вітчизняних банків

Швидкий розвиток технологій і зростання популярності цифрових каналів зв'язку стимулюють банківські установи до активного впровадження та розвитку дистанційних сервісів для клієнтів. Проте, успішне функціонування дистанційного банківського обслуговування вимагає не лише технологічних інновацій, але й ефективного управління бізнес-процесами та відповідного рівня обслуговування клієнтів.

Оцінка ефективності дистанційних банківських послуг на ринку дозволяє банкам зрозуміти, наскільки їхні цифрові рішення відповідають потребам та очікуванням клієнтів; допомагає ідентифікувати сильні та слабкі сторони дистанційних послуг та розробляти стратегії для підвищення їх ефективності та, відповідно, конкурентоспроможності банку. Варто наголосити, що в умовах постійної конкуренції на ринку банківських послуг, ефективність дистанційних сервісів може визначити успіх або невдачу банку в залученні та утриманні клієнтів.

Одним із способів оцінки цієї ефективності є індекс Херфіндаля-Хіршмана. Цей показник широко застосовується у банківському нагляді для оцінки рівня концентрації та конкуренції у банківській галузі, а також для аналізу структури банківського ринку [49, с. 166]:

$$HHI = \sum_{i=1}^n s_i^2 \quad (2.1)$$

де HHI – індекс Херфіндаля-Хіршмана;

s_i – частка i -го банку на ринку;

n – кількість банків на ринку.

Вважається, що ринок є низькоконцентрованим, якщо значення індексу Херфіндаля – Хіршмана є меншим за 0,1; помірно концентрованим, якщо $0,1 < HHI < 0,18$; висококонцентрованим, якщо $HHI > 0,18$ [50, с. 101].

Індекс Херфіндаля-Хіршмана реагує на нерівномірність розподілу ринкових часток, але не змінюється при зміні кількості банків у галузі, особливо в умовах, коли кількість банків є значною. Також він нечутливий до впливу малих банків. Ці характеристики визначають придатність індексу для практичного застосування в сучасних умовах розвитку національної банківської системи.

Індекс Херфіндаля-Хіршмана може вказувати на розвиток дистанційних банківських послуг. Високий рівень концентрації ринку, відображений високим значенням індексу, може сприяти появі домінуючих гравців на ринку, які мають достатні ресурси для інвестицій у технології та розвиток

дистанційних сервісів. Однак це також може призвести до меншої конкуренції, що затримує інновації та знижує стимули для покращення обслуговування клієнтів. З іншого боку, низький рівень концентрації ринку може стимулювати конкуренцію, що так само може сприяти вдосконаленню дистанційних послуг через постійне стрімке вдосконалення технологій та розробку нових рішень.

Оскільки по банківському сектору з вибірки 63 діючих банківських установ значення індексу Херфіндаля-Хіршмана наближується до 0,1 (0,0961), можна стверджувати, що помірно концентрованим. Хоча є деяка ступінь концентрації, ринок все ж досить роздрібнений, і немає домінуючого впливу декількох великих гравців. Така ситуація сприяє збереженню конкурентного середовища, де багато банків змагаються за клієнтів та стимулюють інновації у вдосконаленні своїх послуг.

Таблиця 2.2

Індекс Херфіндаля-Хіршмана для банківських установ України
станом на 01.01.2024

№	Банк	Частка на ринку (Si)	Si ²
1	АТ КБ "ПриватБанк"	0,2328	0,0542
2	АТ "Ощадбанк"	0,1167	0,0136
3	АТ "Укрексімбанк"	0,0896	0,0080
4	АБ "УКРГАЗБАНК"	0,0597	0,0036
5	АТ "Райффайзен Банк"	0,0643	0,0041
6	АТ "УКРСИББАНК"	0,0484	0,0023
7	АТ "СЕНС БАНК"	0,0370	0,0014
8	АТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК"	0,0352	0,0012
9	АТ "ОТП БАНК"	0,0347	0,0012
10	АТ "СІТІБАНК"	0,0233	0,0005
11	Інші банки	0,2583	0,0059
	Усього	1	0,0961

Джерело: складено та розраховувано автором за матеріалами [36]

При цьому найбільші частки ринку займають банки з державною часткою: ПриватБанк – 23,28%, Ощадбанк – 11,67%, Укрексімбанк – 8,97%, УКРГАЗБАНК – 5,97% та СЕНС БАНК – 3,70%. З-поміж інших комерційних банків варто виділити присутність Райффайзен Банку – 6,43%, УКРСИББАНКУ – 4,84%, КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНКУ – 3,52%, ОТП БАНКУ – 3,47% та СІТІБАНКУ – 2,33%.

Карчева І. Я. також для оцінки ефективності систем віддаленого банківського обслуговування використовує теорію трансакційних витрат, яка полягає в тому, що основним змістом впровадження та використання систем ДБО є боротьба за отримання конкурентних переваг, а основна стратегічна мета – зниження трансакційних витрат (і, як додаткова ціль в окремих випадках, отримання вигідних каналів дистрибуції), основний засіб – упровадження інноваційних технологій, спрямованих на отримання інноваційної ренти за чотирма конкретними напрямками: мобільність, зниження готівкового обігу, підвищення лояльності споживача[51, с. 163].

Поміж трансакційними витратами, що часто включаються, можна відзначити витрати на пошук інформації, що охоплює пошук та аналіз фінансової та клієнтської інформації для виконання операцій, а також витрати на персонал, які пов'язані з наданням послуг та управлінням клієнтськими відносинами. Також до них включаються витрати на транспортні та поштові послуги, які виникають при обміні документами та матеріалами між різними відділеннями та клієнтами [52].

Банкам використання віртуального простору приносить також переваги у вигляді заощадження витрат є. Завдяки ефективному онлайн-обслуговуванню банк може пропонувати більш вигідні умови, прискорюючи процес обробки банківської інформації, так само й залучати нових клієнтів та розширенню географії діяльності без необхідності відкривати нові офіси.

Прикладом цього й виступають сучасні українські, які використовують модель необанків (Монобанк, Sportbank, Izibank тощо), що за відсутності витрат на оренду приміщень, персоналу, за транспортними послугами тощо,

дозволяє їм пропонувати вищу відсоткову ставку за депозитами, спрощувати спосіб отримання кредитних коштів та мати низькі комісійні тарифи з обслуговування[53]. Такий підхід дозволяє банкам знизити трансакційні витрати, що є ключовим чинником підвищення їхньої конкурентоспроможності.

Аналізуючи динаміку трансакційних витрат банків за групами (табл. 2.3) можна прослідкувати певні тенденції:

Таблиця 2.3

Динаміка трансакційних витрат банків України за групами
за період 01.01.2021-01.01.2024

Показники	01.01.2020	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023	01.01.2024
Банки з державною часткою					
Чисті активи, тис. грн.	825 027 785	958 662 224	959 503 524	1 189 938 833	1 576 905 377
Трансакційні витрати	25 566 336	31 487 281	33 096 789	37 800 923	44 802 766
Рівень трансакційних витрат до активів, %	3,10%	3,28%	3,45%	3,18%	2,84%
Банки іноземних банківських груп					
Чисті активи, тис. грн.	444 748 961	549 981 024	639 176 031	694 413 781	763 989 715
Трансакційні витрати	22 036 573	22 460 348	25 268 741	26 181 054	21 751 836
Рівень трансакційних витрат до активів, %	4,95%	4,08%	3,95%	3,77%	2,85%
Банки з приватним капіталом					
Чисті активи, тис. грн.	223 521 072	314 197 281	454 552 720	469 586 267	601 910 430
Трансакційні витрати	16 936 090	19 656 751	25 120 590	25 615 351	31 719 323
Рівень трансакційних витрат до активів, %	7,58%	6,26%	5,53%	5,45%	5,27%

Джерело: складено та розраховано автором за матеріалами [36]

- Найбільше відношення трансакційних витрат до чистих активів прослідковується у банках з приватним капіталом - 7,58% станом на 01.01.2020 та 5,27% на 01.01.2024, у той час як у банках з державною часткою та банках іноземних груп він дорівнює 2,84% та 2,85% відповідно. У банках з державною часткою відношення трансакційних витрат до чистих активів може бути обумовлене спеціальними умовами та підтримкою з боку уряду, що дозволяє

їм ефективніше використовувати ресурси та знижувати витрати, а доволі низьке відношення у банках іноземних банківських груп тому, що вони зазвичай мають доступ до передових технологій, досвіду закордонних представництв та кращих практик управління, які дозволяють їм оптимізувати внутрішні процеси та знижувати витрати на операції за рахунок їх впровадження. Для банків з приватним капіталом впровадження нових технологій дистанційного обслуговування може бути затратним для впровадження без зовнішньої підтримки/фінансування та наявного попереднього досвіду з фінтех.

- Відношення трансакційних витрат до чистих активів зменшилося у всіх групах протягом досліджуваного періоду. Найбільше скорочення прослідковуємо у банках іноземних банківських груп (з 4,95% до 2,85%) та банках з приватним капіталом (з 7,58% до 5,27%). Проте у банках з державною часткою протягом періоду 2019-2022 років спостерігалось його збільшення по відношенню до активів, з 3,10% до 3,28% до 3,45%, але протягом 2023 року загалом за групою було зменшення до рівня 2,84%. Загалом, зменшення відношення припадає на період коронакризи COVID-19 та дії військового стану, які прискорили діджиталізацію банківського сектору загалом;

Також одним з методів оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування є аналіз та оцінка мобільних застосунків банку. У сучасному цифровому світі, де мобільність стає все більш важливою, мобільні застосунки стають основним засобом віддаленої взаємодії клієнтів з банком. Вони не лише надають доступ до фінансових послуг з будь-якого місця, але й стають зручним інструментом керування фінансами на повсякденній основі. Тому оцінка їхньої ефективності є ключовим етапом для забезпечення задоволення потреб клієнтів та підтримки конкурентоспроможності банку на ринку.

За результатами аналізу функціональності, зручності користування, рівня безпеки та ефективності обслуговування (табл. 2.4), Monobank, Sense Bank та «А-Банк» виокремлюються як найбільш зручні та функціональні застосунки для клієнтів. Їхній інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, широкий

спектр функцій та високий рівень безпеки роблять їх привабливими для користувачів. У той же час, OTP Bank, «Райффайзен Банк» та «Ощадбанк» можуть вважатися менш зручними та функціональними застосунками через обмеженіший функціонал, менш зручний інтерфейс. Проте й низькі оцінки не є індикатором того, що вони погані, оскільки вони забезпечують необхідні базові функції та спектр надаваних послуг, проте можуть бути недостатньо функціональними й гнучкими для користувачів або не відповідати повноцінно їхнім потребам.

Таблиця 2.4

Оцінювання банківських мобільних застосунків

Місце	Банк	Кількість балів мобільного застосунку (оцінка Forbes)	Рейтинг мобільного застосунку в Google Play та App Store (п'ятибальна шкала)
1	Монобанк	17	4.9 та 4.9
2	Sense Bank	15	4.7 та 4.0
3	"А-Банк"	14	4.9 та 4.8
4	ПриватБанк	13	4.8 та 4.9
5	"ПУМБ"	10	4.7 та 4.8
6	УКРГАЗБАНК	7	4.4 та 4.6
7	UKRSIBBANK	6	4.4 та 4.7
8	OTP Bank	6	4.7 та 4.8
9	"Райффайзен банк"	6	4.1 та 4.8
10	Ощадбанк	4	4.7 та 4.4

Джерело: складено автором за матеріалами [54]

Функціональні можливості додатків європейських банків відстають від тих, що пропонують українські банки. Це підтверджується на основі порівняння показників банків-нерезидентів із представленого рейтингу: «Райффайзен», Ukrsibbank, OTP Bank отримали менше балів, ніж їхні конкуренти, що мають український капітал.

В економічній літературі існують й інші методи та підходи до оцінки ефективності дистанційних банківських послуг:

1. Використання показника Х-ефективності, який відображає відхилення від граничного рівня ефективності банку. Цей показник свідчить про те, наскільки ефективно банк використовує наявні ресурси та найкращі технології для надання банківських послуг. Проте основна складність застосування показника Х-ефективності українських банків полягає у тому, що відсутня необхідна інформація та фінансова звітність для його розрахунку. Комерційні банки та НБУ не публікують інформацію щодо вартості залучених ресурсів, таких як депозити, кредити тощо. Також відсутня публічна інформація про витрати на оплату праці, вартість розвитку банківської інфраструктури та технологічних інновацій. Ці дані є інтегральними для розрахунку даного показника, оскільки відображають величину витрат та ефективне використання ресурсів банків [51].
2. Розрахунок витрат на впровадження і експлуатацію певної технології ДБО (S_u). Вони складаються з вартості ліцензії на неї (L_u), вартості клієнтських ліцензій (L_k) та загального обсягу витрат на впровадження і експлуатацію базового комплексу системи ДБО ($S_{вдбо}$), поділеної на кількість підсистем, що її утворюють (N) [55]:

$$S_U = L_U + L_K + \frac{S_{вдбо}}{N} \quad (2.2)$$

Отже, витрати на проведення n -ї банківської операції (e_n), що пропонує кредитна установа за допомогою тієї чи іншої технології ДБО, будуть дорівнювати відношенню витрат на впровадження і експлуатацію цієї технології до кількості видів операцій (T), які банківські клієнти можуть здійснити завдяки її використанню:

$$e_N = \frac{S_U}{T} \quad (2.3)$$

На жаль, навіть при наявності такої методології розрахунку, банківські установи та Національний банк України не надають необхідної

інформації щодо вартості ліцензій дистанційних банківських послуг, вартості клієнтських ліцензій та загальних витрат на впровадження та експлуатацію базового комплексу системи ДБО, ускладнює точне визначення витрат на проведення конкретних банківських операцій.

3. Підхід до оцінки ефективності, запропонований О. О. Чубом [56], який базується на моделі динамічного нормативу ефективності. Цей підхід дозволяє системно оцінювати ефективність та описувати як статичні аспекти (за допомогою статичного аналізу), так і зміни в часі (через динамічний аналіз) у формалізованому вигляді.

2.3. Аналіз дистанційного банківського обслуговування в АТ «А - Банк»

Дослідження досвіду впровадження банківських послуг з використанням дистанційних технологій на прикладі окремої банківської установи є критично важливим для розуміння та вдосконалення цього процесу в банківській галузі. Кожен банк має свої унікальні особливості, включаючи розмір, географічне розташування, цільову аудиторію та бізнес-модель. Дослідження практики впровадження віддалених банківських сервісів конкретного банку дозволяє врахувати ці унікальні особливості та виокремити найефективніші стратегії впровадження дистанційних послуг, які можуть бути застосовані іншими установами.

Ба більше, аналіз досвіду впровадження дистанційних технологій у конкретному банку дозволяє виявити успішні практики, а також помилки та виклики, з якими зіткнувся цей банк під час реалізації своєї стратегії. Ця інформація може бути надзвичайно корисною й для інших банків, які планують впроваджувати або вдосконалювати свої системи дистанційного обслуговування, оскільки вони можуть взяти на увагу навчальні висновки та

запобігти можливим проблемам у майбутньому. Попередній аналіз показав, що АТ «А – Банк» є активним гравцем на ринку дистанційних банківських послуг.

АТ «А – Банк» виділяє у своїх умовах та правилах банківського обслуговування такі особливості дистанційного обслуговування [57]:

- У рамках Дистанційного обслуговування Банк надає Клієнту інформацію про банківське обслуговування, шляхом її направлення на адресу клієнта, зазначену в Анкеті-заяві, або в АBank24/ABank24 Business Клієнта (мобільного застосунку);

- У разі, якщо Клієнт виявляє неповагу до працівників Банку та/або застосовує ненормативну лексику чи звертається до Банку заради забави, в тому числі через соціальні мережі, Банк має право відмовити у наданні послуг із застосуванням Каналів дистанційного обслуговування або повідомити Клієнта про розірвання Договору за ініціативою Банку;

- Клієнт погоджується, що Банк не несе відповідальності за збої та відмови в дистанційному обслуговуванні, пов'язані з порушеннями в роботі обладнання зв'язку та/або мереж зв'язку, та Банк не зобов'язаний відшкодовувати клієнту збитки, що виникли внаслідок настання зазначених в цьому пункті випадків;

- Для використання клієнтом дистанційного обслуговування клієнт самостійно забезпечує підключення власних електронних пристроїв до каналів зв'язку та здійснює підтримку необхідних функцій на своїх пристроях та у свого оператора зв'язку, а також здійснює інформування оператора зв'язку про свою згоду на отримання будь-якої інформації за Договором протягом терміну його дії;

- Банк має право змінювати склад послуг та встановлювати обмеження на надання послуг, що надаються через дистанційне обслуговування при відсутності у Банку технічної можливості їх надання, наявності підстав підозрювати можливість незаконного доступу третіх осіб до грошових коштів клієнта з використанням автентифікаційних даних клієнта, а

також у випадках протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму тощо.

- З міркувань безпеки не встановлювати телефон/пристрої, які використовуються для підключення до каналів дистанційного обслуговування неліцензійні операційні системи, не підключатися до каналів дистанційного обслуговування через Wi-Fi точки публічного доступу, не залишати свій девайс, з використанням якого здійснюється отримання клієнтом послуг, без нагляду, а в разі втрати / крадіжки пристрою, з якого здійснюється автентифікація в ABank24/ABank24 Business та/або картки, негайно повідомити про це Банк через контактний центр.

Порядок укладання договору дистанційно між банком та особою, яка хоче стати клієнтом банку є наступним: особа завантажує банківський застосунок на мобільний пристрій, після чого вказує свій майбутній фінансовий телефон, за допомогою якого сторони переходять до наступного етапу. На даній стадії клієнт надає документи у вигляді фото/скану ID-картки, закордонного паспорту або паспорту старого зразку прикладаючи їх у спеціальне поле. Проте є можливість й зареєструватися Bank ID, коли клієнт вибирає відповідний варіант «Передати через «Дія»». При цьому процес надання пакету документів таким способом займає приблизно 30-60 секунд.

Після цього майбутній клієнт залишає заяву-анкету, в якій актуальний e-mail, соціальний статус, підприємство, на якому працює, стаж роботи, розмір щомісячного доходу та/або додаткового доходу тощо. На цьому етапі особа обирає вид платіжної картки (дебетова чи кредитна). Клієнт може оформити віртуальну картку й почати користуватися послугами банку відразу, проте є можливість також забрати фізичну картку у найближчому відділенні. Варто зазначити, що навіть при випуску віртуальної картки у клієнта буде надалі можливість також отримати фізичну у відділенні або службою доставки. Наостанок клієнт робить фото свого обличчя, ставить підпис у анкеті-заяві, тим самим її підписуючи та далі заявка йде на розгляд до самої банківської

установи. У разі виявлення певних підозр або нюансів при заповненні анкети, банк може здійснювати відеоверифікацію клієнта.

Банк використовує платіжні системи Visa, Mastercard та ПРОСТІР у своїх картках. При цьому при відкритті карти можна обирати бажану платіжну систему. Система «ПРОСТІР» зазвичай використовується для карток соціальних виплат та соціальних ініціатив як-от «єПідтримка» та «єВідновлення».

Щодо організації міжнародних платежів, то отримувати їх можна через міжнародні платіжні системи IntelExpress, Western Union, MoneyGram, RIA, Payoneer, SEPA. Здійснювати, проте, міжнародні платежі, на даний момент не можна згідно постанови НБУ №18 від 24.02.2022 «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану» [46].

А – банк надає можливість фізичним особам відкривати дистанційно наступні картки [57]:

- Карта «Жовта» (у т.ч. віртуальна дебетова та пенсійна) - є платіжним засобом, який дозволяє зараховувати кошти та здійснювати платежі та розрахунки за власні кошти. Стандартна картка для виплат, яка також слугує базою для карток «єПідтримка» та «єВідновлення»;

- Картка "Зелена" (кредитна) - це платіжний інструмент, який дозволяє зараховувати кошти та здійснювати платежі і розрахунки за власні кошти та за рахунок встановленого кредитного ліміту у випадку недостатності коштів. Слугує базою для картки «АТБ» (надаються знижки та кешбек у відповідній мережі магазинів) та картки «Вигода» (надаються бонуси та кешбек у мережі магазинів «Епіцентр»), при цьому клієнт може мати всі три картки одразу («Зелена», «АТБ» та «Вигода»), але вони будуть прив'язані до одного рахунку.

- Преміальна картка World Elite (раніше “Platinum”) - кредитна карта для VIP-клієнтів. При цьому є особистий помічник для вирішення фінансових питань в найкоротші терміни, консьєрж-сервіс та виділена лінія співробітників.

Банк фізичним особам пропонує наступні види кредитування онлайн [57]:

- Кредит «Швидка готівка» - послуга кредитування, за якою Банк надає Клієнту Кредит готівкою на строк, визначений у Заяві Клієнта, а Клієнт зобов'язується повернути суму Кредиту та сплатити проценти шляхом внесення щомісячних платежів. Кошти при цьому зараховуються на поточний рахунок клієнта. Розмір Щомісячного платежу визначається за формулою:

$$(S * T * 365/360)/(1 - ((1 + T * 365/360)^{-N})) \quad (2.4)$$

Де S - сума кредиту;

P - процент по кредиту на рік;

T - розмір процентної ставки по кредиту;

N - кількість місяців (строк кредиту).

- Кредит на товар «Розстрочка» та кредит «Плати частинами» - послуги, за якою Банк надає Клієнту Кредит з метою придбання Товару/Послуги в магазинах партнерів на строк, визначений у Заяві Клієнта, а Клієнт зобов'язується повернути суму Кредиту та сплатити Комісію за надання фінансового інструменту та відсотки у складі Щомісячних платежів;

Фізичним особам також доступна пропозиція депонування коштів онлайн за рахунок послуги «Депозит (вклад) “Online”», при цьому відсоткова ставка є більшою та вигіднішою ніж стандартні строкові депозити у відділенні.

Розглядаючи ж кількість емітованих електронних платіжних засобів у обігу АТ «А – Банк» за період з 01.02.2020 по 01.02.2024 (рис. 2.6), бачимо, що займається активною експансією та розширенням своєї присутності на ринку банківських послуг та віддалених банківських сервісів, оскільки їх збільшується на всі звітні дати, окрім 01.02.2021 (темپ приросту був негативним та складав -5,99%). Банк протягом останніх трьох років стабільно емітує у півтора рази або більше платіжних інструментів: 2 374 021 шт. станом

на 01.02.2022, 3 828 363 шт. на 01.02.2023 та 6 041 220 шт. на 01.02.2024, при цьому темпи зростання за цей період складають 48,22%, 61,26% та 57,80% відповідно.

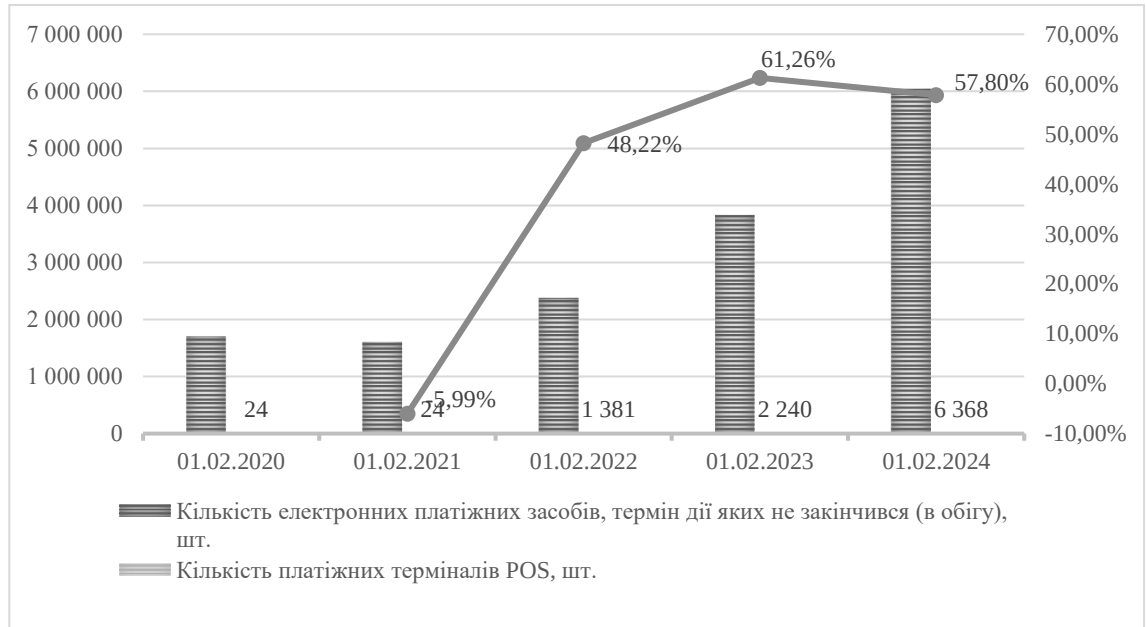


Рис. 2.6 Динаміка кількості електронних платіжних засобів та платіжних пристроїв АТ «А – Банк» на період з 01.02.2020 до 01.02.2024

Джерело: складено автором за матеріалами [36]

А – Банк також активно розвиває мережу POS-терміналів: якщо на 01.02.2020 та на 01.02.2021 їх кількість становила всього 24 шт., то за 2021 рік банк почав покращувати та розширювати послуги еквайрингу та збільшив кількість терміналів до 1 381 шт., та після цього кількість платіжних терміналів зростає у геометричній прогресії, оскільки на 01.02.2023 їх було вже 2 240 шт. та на 01.02.2024 їх кількість зросла майже втричі (у 2,84 рази).

Для себе та своїх працівників активну експансію платіжним POS-терміналів керівництво банку аргументує наступним:

- POS-термінали допомагають банкам розширити клієнтську базу, забезпечуючи широкий доступ до платіжних послуг у різних торгових точках, що створює додаткові можливості для користувачів здійснювати покупки та проводити фінансові операції та сприяє залученню нових клієнтів до банку;

- Послуга еквайрингу надає банку можливість збільшити прибуток, оскільки кожна операція, здійснена через термінал, приносить комісійні доходи. Крім того, забезпечення зручного та ефективного обслуговування за допомогою POS-терміналів може бути вигідним для підприємця, оскільки підвищує його рейтинг серед клієнтів та конкурентів, що сприяє підвищенню його конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг;

- Платіжні термінали А – Банку допомагають бізнесам працювати навіть у випадку відсутності електропостачання, оскільки термінали мають встановлений акумулятор, який може забезпечити безперебійну роботу до 24 годин без підзарядки;

Варто також зазначити, що у березні 2024 року А – Банк також запустив власну мережу банкоматів, яка складається з 27 пристроїв самообслуговування у м. Дніпро, м. Одеса, м. Рівне, м. Луцьку, м. Київ, м. Хмельницький, м. Львів, м. Чернівці, м. Тернопіль та м. Івано-Франківськ.

Хоча й банк не має власної мережі програмно-технічних комплексів самообслуговування (терміналів самообслуговування), А – Банк є партнером таким операторам терміналів як EasyPay (ТОВ ФК "Контрактовий дім") та City24 ((ТОВ "Свіфт Гарант"). Це нормальна практика для сучасних банків, оскільки розвиток власної мережі терміналів самообслуговування є затратним у фінансовому плані процесом, при цьому при співпраці банк може ефективно розширювати свою присутність на ринку, використовуючи готову інфраструктуру операторів, концентруватися на своїй основній діяльності і забезпечити якість своїх фінансових послуг, не витрачаючи ресурси на розвиток й управління інфраструктурою терміналів та зменшити ризики, пов'язані з управлінням та підтримкою технічної інфраструктури. Оператори терміналів зазвичай відповідають за технічну підтримку та обслуговування терміналів, що дозволяє банку уникнути складнощів, пов'язаних з цими процесами. При цьому банк надає своїм клієнтам у мережі вищеназваних терміналів можливість здійснювати операції з мінімальною або відсутньою комісією. Досліджуючи ж ефективність впровадження дистанційних послуг

за теорією трансакційних витрат (рис. 2.7), можемо спостерігати, що їх частка у чистих активах банку є доволі значною, що підтверджує попередні спостереження, при яких у банків з приватним капіталом вона більша, ніж у банках з державною часткою та банків іноземних груп. Станом на 01.01.2020 це відношення становило 12,66% проте протягом наступних трьох років воно зменшувалося, досягаючи найменшого значення 7,32% на 01.01.2023, проте збільшившись до 8,52% протягом 2023 року, що є більшим від медіанного значення серед банків з приватним капіталом 5,27% на 01.01.2024 (див. табл. 2.3).

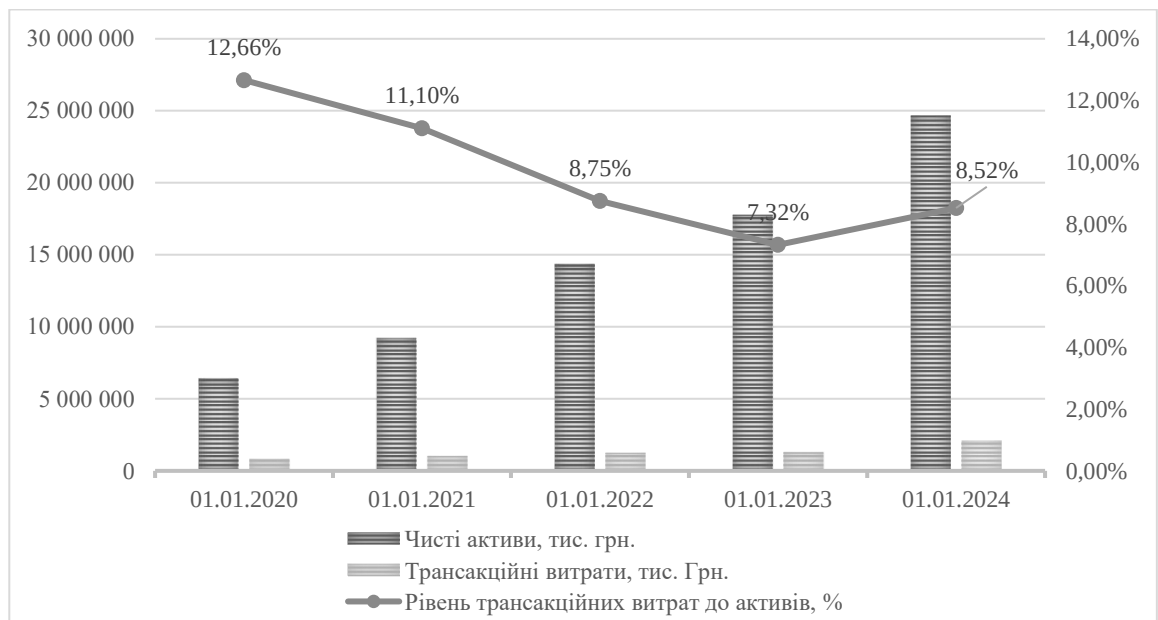


Рис. 2.7 Динаміка трансакційних витрат АТ «А – Банк» за період 01.01.2021-01.01.2024

Джерело: складено автором за матеріалами [36]

Таке відношення вказує на те, що банк активно залучає клієнтів, проводить багато фінансових операцій та інвестує в технології та інфраструктуру для дистанційного обслуговування, що й підтверджує активна експансія на ринку платіжних карток та збільшення POS-терміналів, а також розвиток мережі власних банкоматів протягом досліджуваного періоду.

Важливим також є дослідження ключових фінансових показників банку у контексті дистанційного обслуговування, як-от рентабельність активів

(ROA), рентабельність капіталу (ROE) (дозволяють оцінити, як дистанційні банківські послуги впливають на загальну прибутковість банку і його капітал), процентної маржі (дозволяє встановити, як дистанційні послуги впливають на відсотковий дохід банку та його загальну прибутковість) та дієздатності банку (наскільки дистанційні банківські послуги можуть впливати на фінансову стійкість та надійність банку).

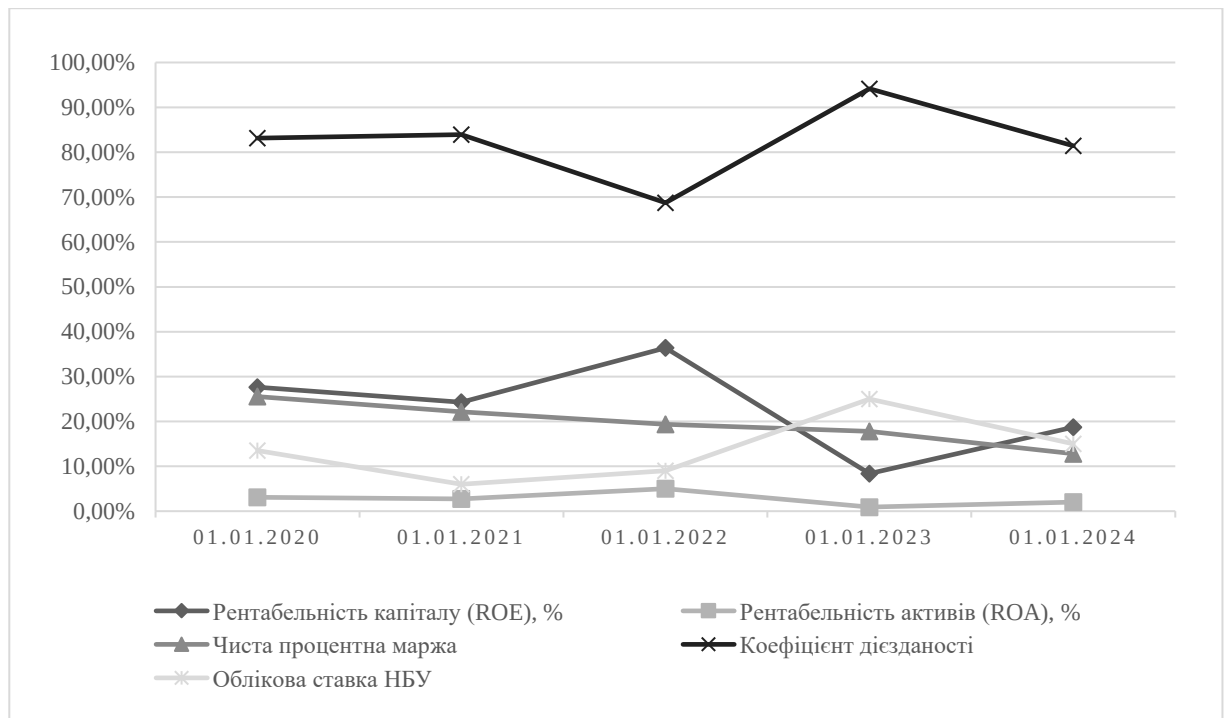


Рис. 2.8 Динаміка ключових фінансових показників АТ «А – Банк» за період 01.01.2020-01.01.2024

Джерело: складено автором за матеріалами [36]

За вказаний період ROE (прибуток від власного капіталу) та ROA (прибуток від активів) українського банку відображають деякі коливання: на початку 2020 року ROE становив 27,67%, а ROA - 3,11%, що свідчить про високу рентабельність як власного капіталу, так і активів банку. У 2021 році ROE та ROA трохи зменшилися, але все ще залишалися на високому рівні (24,28% та 2,76% відповідно). На початку 2022 року спостерігалось значне зростання ROE та ROA до 36,39% та 5,02% відповідно, що свідчить про значне покращення ефективності банку у генерації прибутку від капіталу та активів.

Проте на початку 2023 року ROE та ROA відчутно знизилися до 8,38% та 0,92% відповідно. Таке погіршення фінансової діяльності банку та зменшення його ефективності у генерації прибутку насамперед пов'язане з повномасштабним вторгненням РФ на територію України, коли воєнний конфлікт та окупація територій скорочення обсягів бізнесу та загальної невпевненості на фінансовому ринку, а також значне збільшення кредитного ризику.

За досліджуваній період чиста процентна маржа (ЧПМ) АТ «А – Банк» зменшувалася з 25,54% на початку 2020 року до 12,81% на початку 2024 року. При цьому на 01.01.2020 ЧМП була висока у відношенні до облікової ставки (25,54% проти 13,50%), на звітні дати 01.01.2021 та 01.01.2022 ЧПМ також переважали облікову ставку на 16,11% та 10,36% відповідно, проте з початком повномасштабної війни та відповідним підвищенням облікової ставки до 25% знизився рівень доходності банку від основної фінансової діяльності, пов'язаної з процентними операціями, оскільки як на 01.01.2023, так і на 01.01.2024 ЧПМ є меншою від облікової ставки на звітні дати.

Оскільки нормативне значення коефіцієнта дієздатності менше 0,95 протягом досліджуваного відрізка, можна констатувати, що лише розглянутого періоду весь час (зі значеннями 0,83, 0,84, 0,69, 0,94 та 0,81 на кожен звітну дату) цей коефіцієнт відповідав нормативним вимогам, отже банк використовує свої ресурси для здійснення фінансової діяльності та генерації прибутку доволі ефективно.

При оцінці дистанційного банківського обслуговування вивчення документів та інструкцій, якими керуються фахівці банку, є також важливим аспектом, оскільки ці документи містять ключові вказівки та процедури, які визначають, як саме банк забезпечує безпеку, конфіденційність та якість обслуговування своїх клієнтів при дистанційному обслуговуванні. Важливим є оцінка документів, якими керуються фахівці вхідної лінії банку, які є ключовими у дистанційному банківському обслуговуванні, оскільки забезпечують контакт з клієнтами, надаючи інформаційну підтримку,

вирішуючи їхні запитання та проблеми, що виникають під час використання банківських послуг.

Таблиця. 2.5

Посадова інструкція фахівця операційного центру А – Банку «Вхідна лінія»

Спеціаліст вхідної лінії А-Банку зобов'язаний:	- Обслуговувати клієнтів у рамках затвердженої Місії банку; - Обробляти звернення клієнтів Банку через існуючі канали комунікації з метою консультування щодо продуктів та послуг Банку; - Володіти знаннями про продукти і послуги, програмні комплекси Банку, а також механізми роботи з ними відповідно до наданих навчальних матеріалів відділом навчання; - Обслуговувати клієнтів Банку в рамках затверджених стандартів якості ведення діалогів; - Здійснювати консультування клієнтів відповідно до затверджених в банку процедур і політик; - Ефективно і дбайливо поводитися з банківським майном, а також економно використовувати матеріальні ресурси Банку; - Бути завжди доступним для зв'язку (скайп, моб. телефон) в робочий час, включаючи перерви й обіди; - Дотримуватися правил зберігання комерційної та банківської таємниці;
Спеціаліст вхідної лінії А-Банку має наступні права та повноваження:	- В межах своїх повноважень повідомляти безпосередньому керівництву про всі недоліки, виявлені в процесі його професійної діяльності, та вносити пропозиції щодо їх усунення; - Отримувати інформацію та документи, необхідні для виконання функціональних обов'язків; - Підвищувати свій професійний рівень та кваліфікацію відповідно до встановленого у Банку порядку;
Спеціаліст вхідної лінії А-Банку повинен знати:	- Перелік інформації щодо збереження банківської таємниці; - ЗУ «Про банки і банківську діяльність» та ЗУ «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», а також внутрішні положення та нормативно-правові акти; - Політику управління інформаційною безпекою; - Зміст та технологію основних банківських операцій та послуг

Джерело: власна розробка автора

Ці документи визначають стандарти та процедури, які використовуються при наданні підтримки клієнтам через дистанційні канали. Їх якість та чіткість безпосередньо впливають на якість обслуговування та задоволення клієнтів. Чіткість та повнота інструкцій так само впливають на швидкість та ефективність вирішення проблем клієнтів, що в свою чергу визначає загальний рівень задоволеності клієнтів та успішність дистанційного обслуговування банку. Таким чином, оцінка цих внутрішніх документів та інструкцій є необхідним етапом у визначенні ефективності та якості дистанційного банківського обслуговування банку.

Висновки до розділу 2

1. В Україні впровадження платіжних карток почалося у 1995 році зі створенням ЗАТ "Укркарт", що сприяло розвитку національної платіжної системи та інтеграції з міжнародними системами, такими як Visa та Eurocard/Mastercard. На сучасному етапі під впливом пандемії COVID-19 та військових подій в Україні спостерігається значний ріст використання платіжних карток. Це зумовлено збільшенням віддачі переваги безготівковим операціям через цифрові засоби, а такі технології, як токенизація карток, додають безпеки та зручності.

2. Аналіз використання готівкових коштів у відсотковому співвідношенні до ВВП свідчить про зміни в економічному середовищі. Під час кризових ситуацій, таких як пандемія COVID-19 та воєнний стан, спостерігається збільшення кількості готівки в обігу. Україна також стикається з ростом кількості шахрайських дій, пов'язаних з використанням платіжних карток, що стає значною проблемою для банківської системи та населення.

3. Дистанційні банківські послуги стають все більш важливим елементом банківського сектору у зв'язку з швидким розвитком технологій.

Оцінка їх ефективності за допомогою індексу Херфіндаля-Хіршмана дозволяє визначити рівень конкуренції та концентрації на ринку, що впливає на розвиток цих послуг. Наразі ринок дистанційного банківського обслуговування помірно концентрований, що сприяє конкурентному середовищу та стимулює інновації. Найбільш значущу частку на ринку займають банки з державною часткою, що визначає їх вплив на розвиток цих послуг та конкурентну боротьбу в галузі банківського обслуговування;

4. Оцінка ефективності систем віддаленого банківського обслуговування за допомогою теорії трансакційних витрат показує, що банки, які активно використовують ці технології, здатні знизити свої витрати та підвищити конкурентоспроможність. Зменшення відношення трансакційних витрат до чистих активів у банках під час кризи COVID-19 та військового стану свідчить про прискорену діджиталізацію банківського сектору та його готовність до викликів сучасності.

5. Аналіз діяльності А – Банк показує, що він успішно розвивається на ринку банківських послуг, активно розширюючи свою присутність та інфраструктуру. Збільшення кількості емітованих електронних платіжних засобів та POS-терміналів свідчить про високий рівень конкурентоспроможності банку. Крім того, підвищення рентабельності власного капіталу та активів, хоча й з коливаннями, свідчить про ефективне використання ресурсів та здатність банку адаптуватися до змін на фінансовому ринку.

РОЗДІЛ 3.

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ

3.1. Особливості дистанційного банківського обслуговування клієнтів в провідних країнах світу

Аналіз досвіду провідних країн у галузі дистанційного банківського обслуговування є стратегічно важливим у контексті швидкого технологічного прогресу та зростання конкуренції у банківському секторі. Зміни в ландшафті банківського ринку, спричинені появою нових учасників та розвитком ризвинених систем дистанційного обслуговування, вимагають від традиційних банків стратегічного перегляду їхніх підходів. Ця причина й породжує необхідність проведення детального аналізу досвіду країн-лідерів, з метою вивчення та адаптації успішних практик у власних стратегіях. Такий аналіз дозволить ідентифікувати ключові фактори успіху та ефективно впроваджувати передові технології, сприяючи підвищенню конкурентоспроможності банків на сучасному ринку фінансових послуг.

Аналізуючи рис. 3.1 бачимо, що як таке зародження дистанційного банківського обслуговування почалося ще у 1980-их роках, й здійснювалося в основному через мобільний зв'язок, персональний комп'ютер або телевізор з під'єднаним пристроєм введення даних. З активним розвитком мережі Інтернет у 90-ті роки спочатку фінансові кредитні установи почали надавати послуги дистанційного банкінгу, а потім й комерційні банки почали переймати даний досвід. Країнами, що розвивали віддалені банківські послуги були насамперед Сполучені Штати Америки, Нідерланди та Велика Британія.

Протягом 2000-их років мобільний та інтернет-банкінг в провідних країнах пройшли значний шлях: USAA Federal Savings Bank одним із першим розробив власний мобільний банківський застосунок, коли концепція мобільного банкінгу ще тільки починала набирати популярності. Ця ініціатива

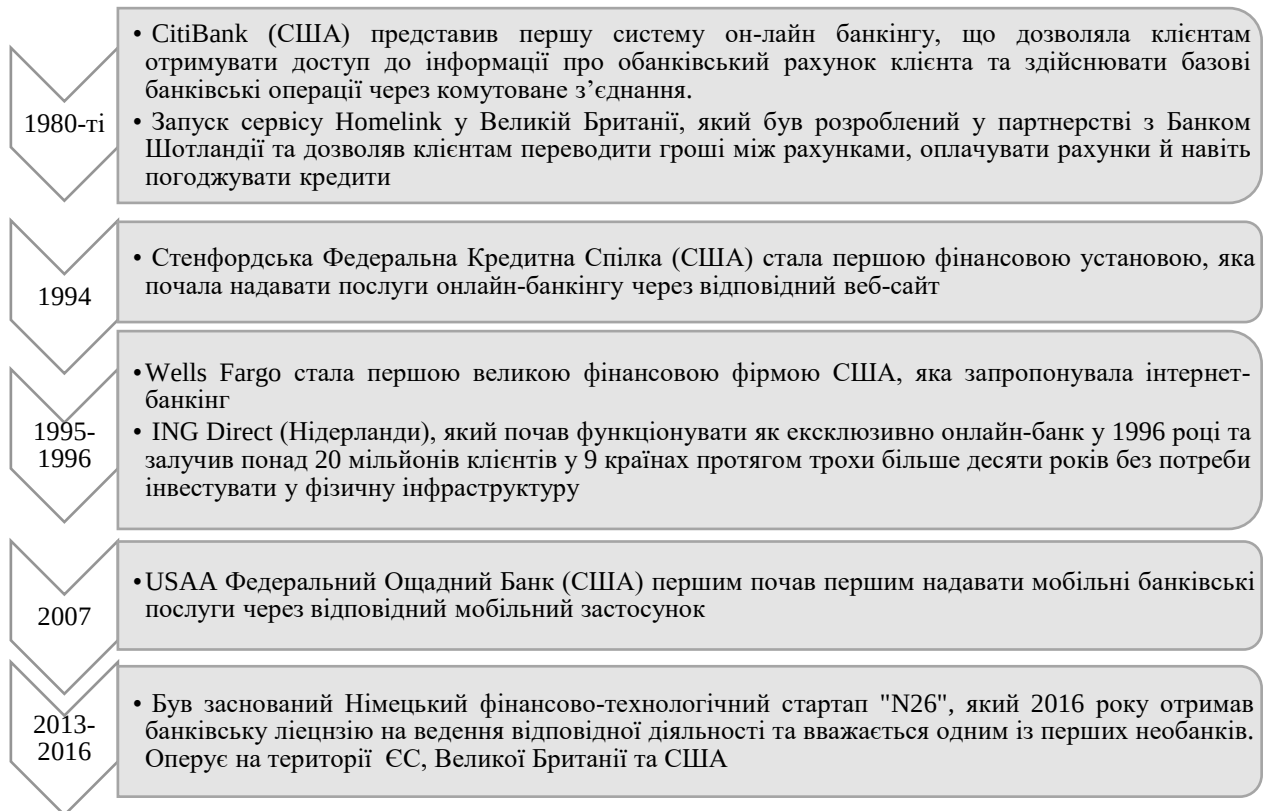


Рис. 3.1 Розвиток дистанційного банкінгу в провідних країнах світу

Джерело: складено автором за матеріалами [58, 59, 60]

стала одним із визначних кроків у напрямку та вплинула на подальший розвиток цієї галузі, стимулюючи інших банків до впровадження сучасних технологій у своїх послугах.

Хоча не можна стверджувати, що необанк «N26» був першим необанком, він відіграв важливу роль у популяризації цього концепту та розвитку цієї галузі. Старт N26 в 2013 році в Німеччині відкрив шлях для подібних фінтех-платформ у Європі та по всьому світу, оскільки дана фінансова установа надає послуги у 24 європейських країнах.

З наведеного рис. 2.2 можна зробити висновки, що найменше інтернет-банкінгом з представленої вибірки використовує населення Чорногорії (13,46%) та Румунії (21,89%). Попри високі показники доступу до мережі Інтернет та розвинуті цифрові інфраструктури, науковці невеликі показники

використання дистанційних банківських послуг обґрунтовують наступним [62]:

- Недостатній розвиток людського капіталу;
- Недостатній розвиток сфери електронних державних послуг;
- Складнощі впровадження цифрових технологій.

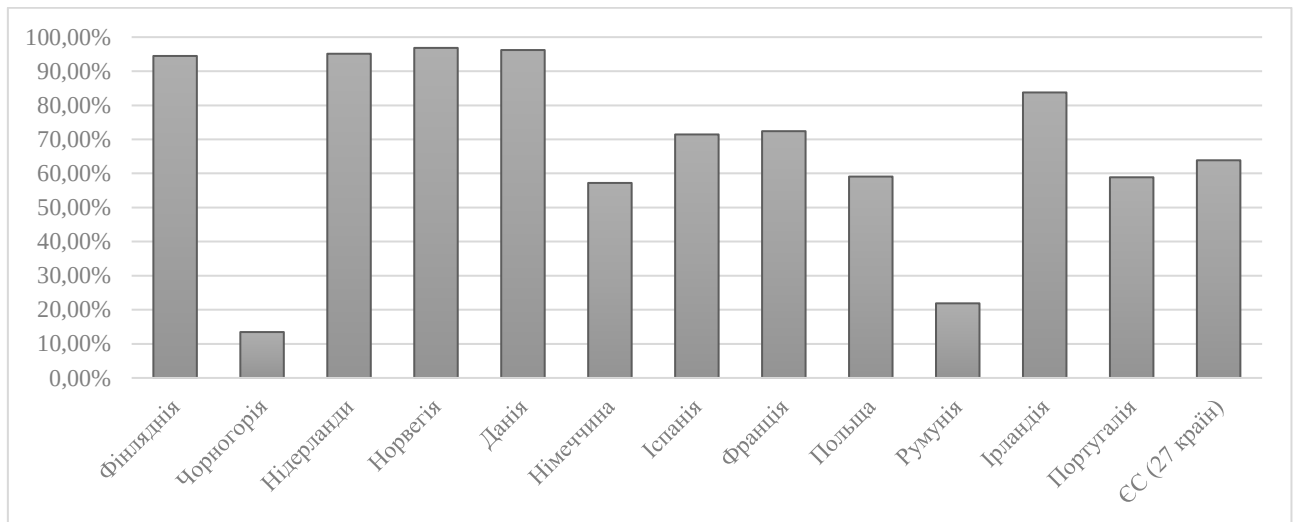


Рис. 2.2 Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах у 2023 році

Джерело: складено та розраховано автором за матеріалами [61]

Ці фактори визначають загальну готовність та можливість населення користуватися цифровими фінансовими послугами. Наприклад, недостатній розвиток людського капіталу може означати обмежений доступ до освіти та інформаційних технологій, що так само ускладнює процес використання інтернет-банкінгу. Також, неналежність цифрових державних послуг може призвести до відсутності необхідної інфраструктури для зручного та безпечного користування банківськими послугами в онлайн-форматі.

Найвищий рівень використання Інтернет-банкінгу (понад 90% населення) прослідковується у скандинавських країнах: у Фінляндії цей показник складає 94,50%, у Данії – 96,22% та найбільше значення досягає у Норвегії та становить 96,85%.

Така високий рівень інклюзії населення у дистанційні банківські послуги може бути обґрунтований наступними причинами [63]:

- Законодавчо закріплена ID автентифікація населення;
- Застосування банківськими установами системи регулювання «знай свого клієнта» (know-your-customer);
- Переважання частки миттєвих платежів, яка може досягати 50% у обсязі A2A (account-to-account) платежів;
- Високий рівень безготівкових розрахунків та безготівкової економіки;
- Технічно «підковані» клієнти;
- Відносно невелика кількість населення країн.

Таблиця 3.1

Інноваційні рішення банків провідних країн світу

Банк/Країна	Суть інновацій
Banco Santander, Іспанія	Перенесення автоматизованої банківської системи у «хмару»
Standard Bank Group, ПАР	Розробили хмарне рішення, яке дозволяє клієнтам налаштовувати та повністю керувати дозволами та розподілом обов'язків за допомогою механізму самообслуговування
BNP Paribas Bank Polska, Польща	Банк запровадив нову модель обслуговування клієнтів «Асистент цифрових послуг» у всіх філіях, в якій реалізовано функціонал для визначення потреб клієнтів та визначення параметрів пропозиції
Citi, США	Запустили інституціональну організацію стратегічних інвестицій, яка зосереджена на розширенні можливостей у всіх бізнес-напрямах банківської групи: банківська справа, ринки капіталу та консультаційні послуги, казначейські та торгові рішення, ринки, послуги з цінних паперів тощо
Emirates NBD, ОАЕ	Інтегрували платформу «цифрового багатства» - цифровий інструмент, який дозволяє керувати фінансами та інвестувати онлайн.
UniCredit, Італія	Реорганізували IT архітектуру, покращивши взаємозв'язок, автоматизацію, відстеження та можливість повторного використання, пропонуючи технології як послугу
Taipei Fubon Bank, Тайвань	Розробили модель виявлення та запобігання шахрайству на основі штучного інтелекту та машинного навчання, яка використовує розпізнавання закономірностей та розширену аналітику даних, щоб призначати оцінки ризику обліковим записам клієнтів на основі ймовірності шахрайської діяльності

Джерело: складено автором за матеріалами [64]

Аналізуючи дані, представлені у таблиці 3.1 можемо зробити висновки, що інноваційні рішення, які стосуються віддаленого банківського обслуговування, насамперед направлені на розвиток хмарних сервісів, перевагами яких є покращена безпека, зручність управління та зменшення витрат. Також спостерігаємо розвиток фінансових інструментів, віртуальних помічників та моделей на основі штучного інтелекту (ШІ)

Імплементація штучного інтелекту набуває все більшого оберту у сучасному світі, оскільки технології на базі ШІ, зокрема чат-боти та розширена аналітика, змінили спосіб взаємодії банків зі своїми клієнтами, дозволивши налаштувати та швидко реагувати на зміни, які раніше були недоступні.

Чат-боти, які працюють на основі штучного інтелекту, тепер є основним елементом обслуговування клієнтів для багатьох банків, надаючи миттєві відповіді на запити клієнтів і цілодобову допомогу. Чат-бот Еріка Банку Америки на основі штучного інтелекту Егіса перевищив 1,5 мільярди взаємодій з моменту свого запуску в 2018 році. Він забезпечує цілодобову підтримку клієнтів, ефективно обробляючи запити та транзакції, що так само призводить до скорочення часу очікування та підвищення рівня задоволення клієнтів [65].

Тайванський Taipei Fubon Bank у співпраці з Бюро Кримінальних Розслідувань розробили модель на основі штучного інтелекту та машинного навчання з виявлення та запобігання шахрайству під назвою «Project Eagle Eye». Модель використовує дані Бюро кримінальних розслідувань Тайваню, застосовуючи методи розробки функцій для виявлення незвичайної поведінки. Модель дерева рішень використовується для прогнозування ймовірності шахрайства в обліковому записі.

Ефективність фактичного впровадження цього проєкту оцінили в 56%, порівняно з менш ніж 1% до впровадження. Модель штучного інтелекту призвела до зниження на 98% помилкових спрацьовувань, що дозволило банку зосередити свої ресурси на кейсах з високим ризиком.

3.2. Шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.

В Україні дистанційне банківське обслуговування пройшло довгий шлях: від запровадження національної платіжної системи з використанням карток, яку створили 17 комерційних банків у 1997 році до реєстрації та становлення клієнтом банку протягом 100 секунд у 2024 році. Один із головних драйверів такого стрімкого розвитку та цифровізації є насамперед конкурентна боротьба між банками, яка спонукає їх постійно вдосконалювати свої продукти та сервіси, шукати інноваційні рішення та підходи до взаємодії з клієнтами. Це, відповідно, призводить до покращення якості обслуговування, зниження вартості послуг та розширення асортименту фінансових продуктів, доступних для клієнтів. Крім того, конкуренція стимулює банки до впровадження новітніх технологій та інновацій, що сприяє зростанню ефективності та зручності обслуговування.

У ситуації обмежень, спричинених пандемією COVID-19 та повномасштабним вторгненням РФ на територію України, українські банки інтенсивно розробляють, покращують та використовують технології дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Ці нові методи дозволяють банкам оперативніше та простіше працювати з даними, встановлювати ефективний зв'язок з клієнтами та партнерами, а також удосконалюють процес внутрішньої взаємодії між підрозділами, працівниками та керівництвом банку.

У системах надання дистанційних банківських послуг можуть виникати збої з різних причин, включаючи технічні проблеми, недостатню масштабованість і навіть кібератаки. Наприклад, велика кількість користувачів одночасно звертається до онлайн-платформи може призвести до перевантаження серверів і зниження продуктивності системи. Крім того, старі

або неадекватно підтримувані програмні засоби можуть виявити уразливості, які можуть бути використані для зловживання або вторгнень.

На жаль, кібератаки на українські банки останні роки стали постійним явищем, й банківські установи повинні систематично особливо уважно перевіряти потенційні загрози та ризики, відслідковуючи різні типи потенційних небезпек та приймати превентивні рішення. Важливо чітко розрізняти об'єкти таких атак. Якщо класифікувати найпоширеніші кібератаки на банківський сектор, можна виділити наступні аспекти атаки: порушення конфіденційності чи розголошення банківських таємниць; атаки на банківську інфраструктуру; крадіжка коштів клієнтів і банку; вплив на веб-сайти банків та регулюючих органів.

Порушення конфіденційності або розголошення банківських таємниць може призвести до витоку чутливої інформації, такої як особисті дані клієнтів або внутрішні процедури банку. Атаки на банківську інфраструктуру можуть призвести до втрати даних або перерв у роботі фінансових систем, що може призвести до фінансових втрат та втрати довіри клієнтів. Крадіжка коштів клієнтів і банку може мати серйозні фінансові наслідки і пошкодити репутацію банку. Вплив на веб-сайти банків та регулюючих органів може призвести до недоступності сервісів для клієнтів або розповсюдження фальшивої інформації, що може спричинити паніку серед громадськості і зруйнувати довіру до фінансової системи. У деяких випадках такі втрати можуть становити загрозу національній безпеці.

Перехід автоматизованої банківської системи на хмарні технології може допомогти вирішити низку подібних проблем. Хмарні рішення забезпечують гнучкість і масштабованість, дозволяючи автоматично розширювати ресурси серверів в залежності від потреб. Це дозволяє уникнути перевантаження і забезпечити стабільну роботу системи навіть під час пікового навантаження. Крім того, хмарні платформи часто мають високий рівень безпеки і вбудовані заходи захисту, що робить їх менш уразливими перед потенційними кіберзагрозами. Такий перехід також може зменшити витрати на

обслуговування та підтримку системи, оскільки відповідальність за інфраструктуру та безпеку даних покладається на постачальника хмарних послуг.

Однією з найпоширеніших практик, які банківські установи застосовують у хмарних сервісах є використання їх для резервного копіювання даних. У випадку виникнення неполадок або припинення роботи баз даних, банки також можуть використовувати резервні бази даних, що знаходяться у хмарному середовищі. Це дозволяє швидко активувати необхідну інфраструктуру та відновити функціонування установи в найкоротший термін.

Банківські установи можуть також використовувати хмарні ресурси для полегшення навантаження на основну систему під час пікових періодів. Наприклад, випуск нового релізу вимагає ретельного тестування без перерви у роботі поточної версії, що може призвести до подвійного навантаження. Підготовка щорічної або квартальної звітності також може спричинити тимчасове збільшення навантаження, для обслуговування якого не є раціональним утримувати власну велику інфраструктуру протягом усього року. У таких ситуаціях банк може використовувати хмарні рішення для тестування або аналітики з метою оптимізації витрат.

Враховуючи вищеперелічені фактори, можна дійти до висновку, що хмарні рішення будуть вигідними двом групам фінансових установ: невеликим установам, які не мають можливості інвестувати значні кошти в інфраструктуру та технічну підтримку через обмежений обсяг операцій, а також великим банках, де ризики для бізнесу переважають витрати на високорівневі хмарні сервіси. У будь-якому випадку, вибір на користь хмарних технологій залишається індивідуальним рішенням кожної установи, яке ґрунтується на глибокому аналізі власних потреб, ризиків та стратегічних цілей.

Розглянувши проблему шахрайства з платіжними картками через дистанційні канали банківського обслуговування, спостерігаємо наявну

проблему, що навіть під час стану війни продовжує погіршуватися. Хоча Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та Закон України «Про платіжні послуги» передбачені заходи безпеки, які банки мають застосовувати по відношенню до клієнта, проте, на нашу думку, банківські установи не завжди або не в повному обсязі їх застосовують, що у підсумку й приводить до високого рівня шахрайства з картками. Уряду України необхідно розробити актуальне законодавство, яке включало б ці зауваження та у разі їх невиконання банками до них можуть застосовуватися більш агресивні заходи впливу.

Банківським установам, у свою чергу, також необхідно розвивати стандарт «знай свого клієнта» (KYC). Це, по-перше, сприяє запобіганню шахрайства та фінансової злочинності, які можуть виникнути при використанні дистанційних каналів. Перевірка ідентифікації та перевірка клієнтів дозволяють банкам переконатися, що вони працюють з легітимними особами, а не зі шахраями або особами, які використовують крадені особисті дані.

По-друге, розвиток стандарту KYC у дистанційних послугах сприяє підвищенню рівня довіри клієнтів до банку. Забезпечення конфіденційності та безпеки особистих даних стає важливим фактором, який впливає на вибір банку. Чим ефективніше та надійніше працює система KYC, тим більшу впевненість клієнти матимуть у банку, що може сприяти залученню нових клієнтів та збереженню існуючих. Таким чином, розвиток стандарту KYC у дистанційних банківських послугах є необхідним для забезпечення безпеки, довіри та відповідності законодавству.

Одним із можливих рішень даної ситуації може стати поліпшення використовуваних моделей за допомогою інтеграції технології блокчейн. Архітектура блокчейну дозволяє збирати інформацію від різних постачальників послуг у єдину криптографічно захищену та незмінну базу

даних, не потребуючи посередника для перевірки автентичності інформації. Такий підхід дозволить створити систему, де користувачам буде потрібно лише один раз пройти процедуру KYC, а потім вони зможуть використовувати цю платформу для підтвердження своєї ідентичності. Крім того, використання розумних контрактів може значно спростити та автоматизувати багато процесів.

До переваг експериментального підходу до стандарту KYC з використанням технології блокчейн можна віднести:

- Перекази коштів стануть більш доступними завдяки використанню технології блокчейн, що дозволить здійснювати транзакції без участі посередника та, як наслідок, знизить їх вартість через скорочення комісійних витрат;
- Сприяння здійснення переказів практично в режимі реального часу, забезпечуючи високу швидкість транзакцій за рахунок виключення посередників з процесу переказу;
- Блокчейн забезпечує високий рівень безпеки, оскільки його децентралізована природа ускладнює можливість злому або зміни транзакцій у системі;
- Створення системи переказів на базі блокчейну дозволить глобалізувати фінансову інклюзію, допомагаючи особам без доступу до традиційних фінансових послуг отримати цей доступ через використання смартфонів.

Хоча умовами та правилами банку зазвичай прописано, що клієнт сам зобов'язаний слідкувати за станом своїх рахунків та банку не обов'язково його інформувати з цього приводу, на нашу думку, при певних діях та закономірностях банки мають в односторонньому порядку за першої необхідності здійснити комунікацію з клієнтом та, якщо така не була проведена, блокувати рахунки в односторонньому порядку до закінчення роз'яснення та вирішення ситуації. Практика та спостереження показують, що політика та стратегія банку щодо фізичних осіб найчастіше полягає в

оформлені їй кредитної картки та підключення послуги страхування партнера за нею, у т.ч. у телефонному режимі.

Проблема з'являється тоді, коли клієнт оформив картку та нею не користується, при цьому банк кредитний ліміт може надавати/підвищувати на власний розсуд, повідомивши текстовим повідомленням в електронному вигляді на номер мобільного телефону клієнта та/або дистанційними каналами обслуговування вже по факту самого суми наданого кредитного ліміту, що є також звичайною практикою та зазвичай прописано в умовах та правилах банківської установи. Найчастіше саме з таким видом клієнтів й трапляються шахрайські дії та заборгованість, яка виникає у таких випадках, зазвичай розцінюється банком як обґрунтована та підлягає сплаті клієнтом. Стосовно цієї проблеми, на нашу думку, будуть найефективнішими наступні заходи:

- Надання/збільшення кредитного ліміту тільки за згодою самого клієнта, при цьому має бути підписаний відповідний документ в електронному/паперовому вигляді з використанням електронного або звичайного підпису на паперовому документі; у клієнта має бути можливість відмовитися від кредитування взагалі;
- У випадку підозрілих дій з рахунком клієнта при довгому періоді неактивності рахунку банк має зв'язатися та повідомити клієнта дзвінком IVR-телефонії з набором підтвердження операцій або дзвінком відповідного фахівця, при цьому обов'язкова автентифікація/верифікація клієнта;
- Якщо протягом певного встановленого банком/законодавством терміну за рахунком/карткою не було здійснено хоча б одної видаткової операції, банк може встановлювати обмеження або блокувати рахунок, при цьому попередньо попередивши клієнта засобами дистанційної комунікації;
- Унеможливити виникнення несанкціонованого овердрафту за карткою, на якій не встановлено кредитний ліміт;
- При виявленні службою безпеки банку шахрайських дій за кредитною картою зі встановленим кредитним лімітом та підтвердження факту цих дій у випадку понесення клієнтом збитків за використанням кредитного ліміту,

нарахування відсотків на використані кредитні кошти на час розслідування має припинитися.

На прикладі тайванського банку Taipei Fubon Bank також бачимо, що ефективною інвестицією в безпеку банку буде розробка та впровадження моделей на основі штучного інтелекту та машинного навчання, які зможуть самостійно автоматично ідентифікувати можливі або потенційні ризики та здійснювати відповідні дії щодо їх попередження.

Впровадження інноваційних технологій для боротьби з шахрайством у банківській сфері може стати важливим кроком вперед для українських банків. З одного боку, це дасть змогу підвищити рівень безпеки та ефективності фінансових операцій, що має велике значення для збереження довіри клієнтів і захисту їхніх фінансових активів. З іншого боку, такі ініціативи можуть допомогти українським банкам стати конкурентоспроможнішими на міжнародному ринку та привернути більше інвестицій у фінансовий сектор країни. Такий підхід також демонструє готовність банків до інновацій та відповідальність перед суспільством у питаннях безпеки та захисту фінансових даних.

Також, ведучи мову про штучний інтелект, впровадження чат-ботів на основі ШІ може відкрити нові можливості для банківських установ у полі дистанційного обслуговування клієнтів. Ці інноваційні інструменти можуть допомогти в автоматизації великої кількості рутинних запитів та операцій, забезпечуючи швидкий та ефективний відгук на клієнтські потреби. Чат-боти можуть взаємодіяти з клієнтами у реальному часі через різноманітні канали зв'язку, такі як веб-сайти, мобільні додатки чи популярні месенджери.

Крім того, чат-боти можуть бути програмовані для виконання різних завдань, таких як надання інформації про банківські послуги, вирішення технічних питань, проведення операцій з рахунками та переказів коштів, а також навіть надання фінансових порад. Це дозволить клієнтам отримувати швидку та зручну підтримку без необхідності очікування на дзвінок до контактного центру чи відвідання фізичного відділення банку. Такий підхід

також може підвищити задоволеність клієнтів та знизити навантаження на реальних співробітників, проте при цьому зникає ознака «персоналізація» дистанційного обслуговування, коли консультує вас провідний фахівець.

Доцільно також впроваджувати застосування ШІ для оцінки позичальника. Скоринг – це система, яку банки та мікрофінансові організації використовують для оцінки кредитоспроможності клієнта. Вона аналізує різну інформацію про клієнта: рівень доходу, наявність освіти та роботи, кредитну історію, сімейне становище і так далі. Кожен критерій оцінюється у визначеній кількості балів. За підсумками перевірки всі бали додаються і банк дізнається, наскільки потенційний позичальник платоспроможний. На основі цих даних банк уже приймає рішення щодо погодження позики.

Сьогодні фінансові організації використовують інноваційні скоринг-продукти. Такі системи виводять інформацію про клієнтів за допомогою штучного інтелекту та технологій машинного навчання. Вони аналізують соціальні мережі потенційних покупців, їх активність в Інтернеті, оцінюють регулярний рух коштів по рахунках і навіть можуть перевіряють інформацію про те, наскільки вони платять за послуги мобільного зв'язку.

На нашу думку банкам України також варто пропонувати послуги фінансового консалтингу з приводу дистанційного банківського обслуговування. Банківська установа повинна мати окрему структурну одиницю, яка надаватиме такі послуги, так само, як і служба підтримки банку.

По-перше, це може покращити досвід клієнтів та збільшити їхню задоволеність від обслуговування. Фінансовий консалтинг може допомогти клієнтам зрозуміти їхні фінансові потреби, розробити індивідуальний план фінансового управління та отримати поради щодо інвестицій та збереження.

По-друге, впровадження послуг фінансового консалтингу дозволяє банкам активно спілкуватися з клієнтами, з'ясовувати їхні потреби та надавати конкретні рекомендації. Це сприяє покращенню комунікації та взаєморозуміння між сторонами, що допомагає уникнути можливих непорозумінь та конфліктів.

По-третє, впровадження послуг фінансового консалтингу може сприяти підвищенню фінансової грамотності серед населення. Це може бути особливо важливо в умовах, коли значна частина населення має обмежений доступ до фінансових послуг та недостатні знання щодо управління своїми фінансами. Особливо корисними послуги фінансового консалтингу будуть для людей похилого віку та неповнолітніх, оскільки ці групи можуть мати обмежений досвід управління фінансами та не в повному обсязі розуміти фінансові продуктів. Фінансовий консалтинг дозволить їм отримати індивідуальні поради та плани фінансового управління, що відповідають їхнім унікальним потребам та можливостям. Українцям це допоможе зрозуміти основні принципи фінансової планування та інвестування, що так само сприятиме покращенню фінансового благополуччя та стабільності.

На думку Павликівської О. в Україні на даний момент розвитку фінансового консалтингу (у т.ч у банківських установах) заважають такі стримуючі чинник [66]:

1. Недосконалість нормативно-правового забезпечення, суттєві прогалини у законодавчій базі щодо регулювання консалтингової діяльності;
2. Низький рівень довіри до консалтингових компаній/банків з боку керівництва організації замовника/роздрібних клієнтів, зокрема за необхідності надати доступ до внутрішньої інформації;
3. Утворення перешкод здійсненню фінансового консалтингу через непорозуміння, викривлення інформації, незацікавленість або опір робітників організації замовника, що може суттєво ускладнити роботу або ж призвести до провалу проекту;
4. Незрозуміле та непрозоре для замовників ціноутворення на послуги фінансового консалтингу, що залежить від численних факторів;
5. Труднощі з достовірним оцінюванням ефективності й результативності наданих консалтингових послуг;
6. Соціальне несприйняття потенційними споживачами консалтингу як професії та бізнесу;

7. Низька платоспроможність клієнтів, висока вартість консалтингових послуг.

Варто також відмітити, що публікація звітних документів та даних про витрати на оплату праці, розвиток банківської інфраструктури та технологічні інновації можуть мати значний потенціал для банків України, особливо в контексті розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Це не лише сприятиме створенню прозорого образу для клієнтів та інвесторів, але й дозволить збільшити довіру до банку. Знання про ефективне використання ресурсів та здатність до інноваційного розвитку може залучити нових клієнтів та інвесторів, сприяючи конкурентоспроможності українських банків.

Ба більше, публікація таких даних може виступати ефективним інструментом у конкурентній боротьбі. Демонструючи ефективність використання ресурсів та здатність до інновацій, банки можуть привернути нових клієнтів, які шукають надійних партнерів для фінансових операцій. Такий крок може також спонукати інші банки до покращення своїх процесів та послуг, стимулюючи розвиток сфери дистанційного банкінгу в цілому.

Важливо також враховувати аспекти соціальної відповідальності. Публікація даних про витрати та розвиток інфраструктури може бути сприйнята як демонстрація відкритості та транспарентності банків перед суспільством. Це підвищить довіру до фінансової системи та створить позитивний образ для банківської галузі в цілому. Такий крок може сприяти покращенню відносин між банками та їх клієнтами, забезпечуючи більшу відкритість та взаємодію у фінансовій сфері України.

Україна активно розвиває свої дистанційні банківські послуги, реагуючи на зростання попиту клієнтів на зручний та ефективний доступ до фінансових послуг. Багато банків в країні вже впровадили та постійно вдосконалюють свої мобільні додатки та онлайн-платформи, що дозволяють клієнтам здійснювати операції з рахунками, переказувати кошти та керувати своїми фінансами з будь-якого місця та в будь-який час.

Розвиток дистанційних банківських послуг є ключем до досягнення світового стандарту, оскільки це дозволяє українським банкам не лише відповідати потребам сучасного споживача, а й конкурувати на міжнародному ринку фінансових послуг. Забезпечення зручного, ефективного та безпечного доступу до банківських послуг в будь-який час є важливим фактором для залучення та утримання клієнтів, а також для підвищення конкурентоспроможності українських банків на світовій арені.

Висновки до розділу 3

1. З аналізу історії розвитку дистанційного банкінгу видно, що цей напрямок почав активно розвиватися у 1980-1990-х роках через мобільний зв'язок та Інтернет. Комерційні банки почали переймати досвід фінансових установ у цьому напрямку, особливо активно це сталося у провідних країнах, таких як США, Нідерланди та Велика Британія.

2. Штучний інтелект, особливо використання чат-ботів та розширеної аналітики, стає все більш важливим для банківської сфери, принесли зміни у спосіб, яким банки взаємодіють з клієнтами. Чат-боти, іноземних банків, стають основним засобом обслуговування клієнтів, забезпечуючи миттєві відповіді та підтримку. Крім того, моделі на основі штучного інтелекту, як "Project Eagle Eye" від Taipei Fubon Bank, успішно використовуються для виявлення та запобігання шахрайства, забезпечуючи значне підвищення ефективності у цій сфері.

3. Українські банки, реагуючи на поточні виклики, активно переходять до використання дистанційних технологій. Хмарні технології виявляються ефективним рішенням для українських банків, проте вибір використання їх залишається індивідуальним для кожної установи і базується на її потребах та стратегічних цілях.

4. Розвиток стандарту KYC у дистанційних банківських послугах є необхідним кроком для забезпечення безпеки, довіри та відповідності законодавству. Це допоможе зменшити ризики шахрайства та підвищить рівень довіри клієнтів до банків, що є ключовим для їх успішної діяльності.

5. Впровадження послуг фінансового консалтингу у банках України може сприяти покращенню досвіду клієнтів та збільшити їхню задоволеність від обслуговування. Це дозволить банкам активно спілкуватися з клієнтами, з'ясовувати їхні потреби та надавати конкретні рекомендації, що сприятиме покращенню комунікації та взаєморозуміння.

ВИСНОВКИ

1. Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) - це сукупність техніко-технологічних та організаційно-правових методів і прийомів, за яких банки надають своїм клієнтам послуги на основі розпоряджень, переданих на відстані без фізичного відвідування банківських відділень. Ці послуги доступні клієнтам з будь-якого місця та майже у будь-який час за наявності засобів доступу до Інтернету або можливості здійснювати дзвінки та надсилати повідомлення. Використання дистанційних каналів обслуговування дозволяє клієнтам взаємодіяти з банком без прив'язки до часових рамок та місця, забезпечуючи при цьому ефективність та зручність взаємодії.

Дистанційне банківське обслуговування є складною системою, яка включає в себе різноманітні ознаки та принципи. Попри його очевидні переваги у зручності, ефективності та безпеці, які випливають з можливості отримання послуг безпосередньо в банку, ця форма обслуговування також супроводжується рядом потенційних проблем. Серед них можна виділити можливі технічні труднощі, зумовлені нестабільністю мережі або неправильною роботою програмного забезпечення. Крім того, існує загроза шахрайства, оскільки дистанційні канали стають потенційною мішенню для шахраїв та кіберзлочинців. Не останню роль грає також високий поріг вартості входження банківських установ на ринок дистанційних послуг, що може затримати їхню активну участь у цьому сегменті ринку.

2. Банківські установи мають можливість надавати різноманітні послуги через різні дистанційні канали, що включають у себе інтернет-банкінг, мобільний банкінг, РС-банкінг, WAP-банкінг, телебанкінг, SMS-банкінг, а також шляхом розширення мережі банкоматів і терміналів самообслуговування. Кожен з цих видів обслуговування відрізняється специфікою програмно-технічної взаємодії, що створює різноманітні можливості для клієнтів у використанні банківських послуг.

При використанні дистанційного банківського обслуговування процеси верифікації та ідентифікації відіграють критичну роль у забезпеченні безпеки

клієнтів. Верифікація полягає у перевірці достовірності наданих клієнтом особистих даних, таких як ім'я, адреса, телефон та інші. Цей процес може включати різноманітні методи, такі як зчитування даних з ID-картки, відеоверифікація, використання електронного підпису або системи BankID. Шляхом впровадження таких технологічних рішень банки забезпечують високий рівень захисту особистих даних та персональної інформації клієнтів, зміцнюючи свою репутацію як надійного фінансового партнера.

3. Україна стикається з ситуацією, коли технологічний прогрес у банківському секторі випереджує адаптацію законодавства. Це призводить до прогалин у регулюванні дистанційних банківських послуг та гальмує їх розвиток. Очевидною є необхідність постійного оновлення законодавства, щоб воно відповідало сучасним викликам та потребам ринку фінансових послуг. Використання сучасних технологій у банківській сфері вимагає гнучкості та оперативної реакції з боку законодавців, щоб забезпечити ефективну регулятивну рамку, що враховує швидкі зміни у цьому секторі.

4. Пандемія COVID-19 вплинула на динаміку кількості платіжних засобів, змінивши попит клієнтів на цифрові послуги. Внаслідок обмежень, введених у зв'язку з пандемією, клієнти банків почали активніше використовувати доступні цифрові засоби для отримання послуг. Зокрема, у 2020 році кількість платіжних карток у обігу зросла на 21,35%.

Протягом 2022 року спостерігається значне зростання кількості платіжних карток на 23,22% у порівнянні з попереднім роком, що пов'язано зі збільшеним попитом на безготівкові операції через вторгнення РФ на територію України. Багато українців залишили країну або опинилися у зоні конфлікту, що призвело до зменшення кількості активних електронних платіжних засобів на 2 374 тис.

За даними Національного банку, у 2023 році кількість незаконних операцій з використанням платіжних карток зросла на 25% і становила 272 тис. операції. Загальні збитки від таких дій за цей період перевищили 833 млн. гривень, що на 73% більше, ніж у 2022 році. Середня сума однієї незаконної

операції у 2023 році становила 3 065 гривень, що на 39% більше, ніж у попередньому році.

5. Найбільше відношення трансакційних витрат до чистих активів прослідковується у банках з приватним капіталом - 7,58% станом на 01.01.2020 та 5,27% на 01.01.2024, у той час як у банках з державною часткою та банках іноземних груп він дорівнює 2,84% та 2,85% відповідно.

Відношення трансакційних витрат до чистих активів зменшилося у всіх групах протягом досліджуваного періоду. Найбільше скорочення прослідковуємо у банках іноземних банківських груп (з 4,95% до 2,85%) та банках з приватним капіталом (з 7,58% до 5,27%).

Monobank, Sense Bank та «А-Банк» виділяються як найбільш зручні та функціональні застосунки для клієнтів. Їхній інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, широкий спектр функцій та високий рівень безпеки роблять їх особливо привабливими для користувачів.

6. Кількість емітованих електронних платіжних засобів у обігу АТ «А – Банк» за період з 01.02.2020 по 01.02.2024 збільшилася, можна відзначити активну експансію та розширення присутності банку на ринку банківських послуг та віддалених банківських сервісів. За звітні дати, кількість емітованих платіжних інструментів стабільно зростала, від 2 374 021 шт. на початку 2022 року до 6 041 220 шт. на початку 2024 року.

Досліджуючи ефективність впровадження дистанційних послуг за теорією трансакційних витрат, виявлено, що частка цих послуг у чистих активах АТ «А – Банк» є значною, особливо порівняно з іншими банками. Наприкінці 2023 року чиста процентна маржа банку зменшилася до 12,81% порівняно з 25,54% на початку 2020 року, викликавши значне погіршення фінансових показників. Однак, коефіцієнт дієздатності, який зазвичай вказує на ефективне використання ресурсів банку, залишався в межах нормативних вимог.

7. З розвитком Інтернету у 90-ті роки почалася активна імплементація концепції дистанційного банкінгу, починаючи з фінансових кредитних установ

і закінчуючи комерційними банками. США, Нідерланди та Велика Британія були серед країн-піонерів у цьому напрямку. У 2000-х роках мобільний та інтернет-банкінг проходили значний шлях розвитку, необанк N26 відіграв важливу роль у популяризації концепції дистанційного банку та розвитку цієї галузі у 2013 році.

Найвищий рівень використання Інтернет-банкінгу виявляється у скандинавських країнах, де більше 90% населення користується цими послугами. Це можна пояснити рядом факторів, таких як законодавчо закріплена ID автентифікація, система регулювання «знай свого клієнта», висока частка миттєвих платежів та технічна освіченість населення.

8. Перенесення автоматизованих систем у хмару є стратегічно важливим кроком для банківських установ у забезпеченні ефективності, гнучкості та безпеки. Хмарні рішення дозволяють банкам значно знизити витрати на ІТ-інфраструктуру й також мають вищий рівень безпеки, оскільки вони використовують передові методи захисту даних.

Вдосконалення використовуваних моделей за допомогою інтеграції технології блокчейн може стати важливим кроком у вирішенні поточної ситуації. Архітектура блокчейну дозволяє створювати криптографічно захищену та незмінну базу даних, збираючи інформацію від різних постачальників послуг без посередників для перевірки автентичності. Це спростить процедуру KYC для користувачів та автоматизує багато процесів за допомогою розумних контрактів.

Задля зменшення непорозумінь та шахрайських дій з картками було запропоновано наступні рішення: обмеження надання або збільшення кредитного ліміту без згоди клієнта; сповіщення клієнтів про будь-які підозрілі дії з їх рахунками та блокування рахунків у випадку неактивності з можливістю попереднього повідомлення; уникнення несанкціонованого овердрафту за карткою без встановленого кредитного ліміту. Крім того, інвестиції в розробку та впровадження моделей на основі штучного інтелекту

та машинного навчання можуть допомогти автоматично ідентифікувати та уникати можливих ризиків для безпеки банку і його клієнтів.

Впровадження чат-ботів на основі штучного інтелекту відкриває нові можливості для банків у полі дистанційного обслуговування клієнтів. Ці інноваційні інструменти допомагають автоматизувати рутинні запити та операції, забезпечуючи швидкий та ефективний відгук на клієнтські потреби через різноманітні канали зв'язку.

Банкам України рекомендується впроваджувати послуги фінансового консалтингу з приводу дистанційного банківського обслуговування, що сприятиме покращенню досвіду клієнтів та комунікації з ними.

Публікація звітних документів та даних про витрати може збільшити довіру до банків, привернути нових клієнтів та інвесторів, а також стимулювати розвиток дистанційного банкінгу в Україні. Це сприяє прозорості та соціальній відповідальності, покращуючи співпрацю та взаєморозуміння між банками та клієнтами, а також забезпечуючи конкурентоспроможність на міжнародному ринку фінансових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Термінологічний словник з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та корупції [ред. І. Б. Черкаський, І. М. Гаєвський, В. П. Зубрій, О. О. Глущенко, В. П. Хилюк, І. М. Прийма]. Організація з безпеки та співробітництва в Європі. К.: Ваїте, 2018. 826 с.
2. Кучанський О.Ю., Мазурак В. В. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Управління розвитком складних систем. 2015. № 23 (1). С. 115 – 119.
3. Шалига Т.С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія. За ред. Н.В. Циганової. Ніжин. 2013. 412 с.
4. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг: постанова правління НБУ № 163 від 29.07.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0163500-22#Text> (дата звернення: 29.05.2024)
5. Домінова І. В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. Економічні науки. 2017. № 24 (2). с. 83-88.
6. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика : збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених / ред. кол.: Н. А. Хрущ, Р. С. Квасницька, І. В. Форкун та ін. (відп. ред. Н. А. Хрущ). Хмельницький : ХНУ, 2021. 190 с.
7. Стахарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках. URL: <https://westudents.com.ua/knigi/12-nformatsyn-sistemi-tehnolog-v-bankah-straharchuk-aya.html> (дата звернення: 29.05.2024)
8. Стороженко О. О., Єлісєєва О. К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. Фінанси, грошовий обіг і кредит. 2018. №12. С. 347-351.

9. Примостка Л. О., Примостка О. О., Карчева І. Я., Примостка А. О. Банківський менеджмент: інноваційні концепції та моделі: монографія. / за заг. та наук. ред. проф. Л. О. Примостки. Київ: КНЕУ. 2017. 380 с.
10. Стецишин Т. Б., Малахова О. Л. Банківська справа: навч. посібник. Тернопіль: ТНЕУ. 2018. 404 с
11. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. Економічний простір. 2019. №146. С. 43-56.
12. Офіційний сайт АТ “Райффайзен Банк” URL: <https://raiffeisen.ua/> (дата звернення: 29.05.2024)
13. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла». 2018. 364 с.
14. Офіційний сайт національного проєкту «Дія.Бізнес». URL: <https://business.dia.gov.ua/> (дата звернення: 29.05.2024)
15. Шеремет О., Дубина М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2019. № 2 (18). С. 154-162.
16. Гасій О. В., Скоря О. А., Рошко Н. Б. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. Економіка та суспільство. 2024. №59. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3466/3393> (дата звернення: 29.05.2024)
17. Руда О. Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. Гроші, фінанси і кредит. 2020. №39. С. 353-358.
18. Rahmath Safeena, Nema Date, Abdullah Kammani, Nisar Hundewale. Technology Adoption and Indian Consumers: Study on Mobile Banking. International Journal of Computer Theory and Engineering. 2012. Vol. 4, No. 6. С. 1020-1024
19. Офіційний сайт АТ КБ “ПриватБанк ”. URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення: 29.05.2024)

20. Курганов Д. О., Азарян А. А. Розробка програмного забезпечення для мінімізації витрат часу та підвищення продуктивності праці у сфері комунікаційних послуг. Computer Science & Software Engineering : proceedings of the 1st Student Workshop. 2018. С. 116–127.
21. Гладчук О. М., Ткачук І. Я., Харабара В. М. Банківські операції: в схемах, таблицях, коментарях : навч. Посібник. Чернівці: ЧНУ. 2020. 208 с.
22. Пацаль О. О., Донцова О. С. Електронна ідентифікація та верифікація як прояв інновацій у фінансовому секторі. Інноваційні ідеї та проєкти для економічного відродження України. 2022. С. 919-921
23. Банки отримують нові провідні сучасні інструменти для дистанційної ідентифікації та верифікації клієнтів. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/banki-otrimayut-novi-providni-suchasni-instrumenti-dlya-distantsiynoyi-identifikatsiyi-ta-verifikatsiyi-kliiyentiv> (дата звернення: 29.05.2024)
24. Національний банк України Дистанційна ідентифікація та верифікація клієнта. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/2_pr_2020-11-20.pdf?v=4 (дата звернення: 29.05.2024)
25. Закон України «Про платіжні послуги», затверджений Верховною Радою України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/ed20220413#Text> (дата звернення: 29.05.2024)
26. Закон України «Про банки і банківську діяльність», затверджений Верховною Радою України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14/ed20240427#Text> (дата звернення: 29.05.2024)
27. Закон України «Про Національний банк України», затверджений Верховною Радою України від 20.05.1999 № 679-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення: 29.05.2024)

28. Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг: постанова правління НБУ № 141 від 28.11.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19#n12> (дата звернення: 29.05.2024)
29. Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», затверджений Верховною Радою України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 29.05.2024)
30. Належне ставлення банків до клієнтів (стандарти Базельського комітету банківського нагляду). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/998_333#Text (дата звернення: 29.05.2024)
31. Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», затверджений Верховною Радою України від 06.12.2019 №361-IX: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20#Text> (дата звернення: 29.05.2024)
32. Єгорищева С. Б. Організація фінансового моніторингу в банках навч. Посібник. К.: Центр учбової літератури. 2014. 292 с.
33. Карчева Г. Т. Теоретичні та практичні аспекти управління ризиками електронного банкінгу. Фінанси. Банківська справа. 2015. №2 (2). С. 121-126.
34. Дзоблюк О., Луців Б., Чайковський Я. Сучасний розвиток ринку платіжних карток у цифровій економіці. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2022. №6 (47). с. 51-64.
35. Ботвіна Н.О., Харченко В. А. Види та впровадження банківських платіжних карток в Україні. X Всеукраїнська науково-практична конференція «Обліково-аналітичне забезпечення інноваційної

- трансформації економіки України». 2016. С. 8-10. URL: <https://economics.net.ua/files/science/oblik/2016/8.pdf> (дата звернення: 29.05.2024)
36. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 29.05.2024)
37. Офіційний сайт АТ «Сенс Банк». URL: <https://help.sensebank.com.ua/hc/uk-ua> (дата звернення: 29.05.2024)
38. Бутурлак Т. О. Особливості сучасних технологій безготівкових розрахунків як інноваційної форми електронних грошей: стан і перспективи у пост-COVID. Гроші, фінанси і кредит. 2020. №6 (85). С. 227-232.
39. Як війна вплинула на безготівкові розрахунки: картковий ринок у квітні. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/yak-viyna-vplinula-na-bezgotivkovi-rozrahunki-kartkoviy-rinok-u-kvitni> (дата звернення: 29.05.2024)
40. Картковий ринок у III кварталі 2023 року: частка безготівкових операцій з картками надалі зростає. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviy-rinok-u-iii-kvartali-2023-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-z-kartkami-nadali-zrostaye> (дата звернення: 29.05.2024)
41. 4 причини, чому безготівкова оплата зручніше грошей у руках. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2022/11/9/693525/> (дата звернення: 29.05.2024)
42. Стратегія Національного банку до 2025 року (припинена у 2023 році). URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/strategy/strategy2022> (дата звернення: 29.05.2024)
43. Мінфін - все про фінанси: новини, курси валют, банки. URL: <https://minfin.com.ua/> (дата звернення: 29.05.2024)
44. Kumar Chandrakamal, Pramod Kumar. Less-Cash or More-Cash? Determinants and Trends of Currency in Circulation in a Panel of 17 Economies. IES Working Paper. 2023. №32. 24 p.

45. T. Khiaonarong and D. Humphrey Measurement and Use of Cash by Half the World's Population. IMF Working Papers. 2023. №62. 25 p.
46. Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану: постанова правління НБУ № 18 від 24.02.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-22#Text> (дата звернення: 29.05.2024)
47. Річний звіт Національного банку України за 2022 рік «POWER BANKING». URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/annual_report_2022.pdf?v=7 (дата звернення: 29.05.2024)
48. Причиною більшості шахрайських випадків з платіжними картками стало розголошення даних їхніми користувачами. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/prichinoyu-bilshosti-shahrayskih-vipadkiv-z-platijnimi-kartkami-stalo-rozgoloshennya-danih-yihnimi-koristuvachami> (дата звернення: 29.05.2024)
49. Жердецька Л. В., Койчева Д.С. Оцінювання конкурентної ситуації в корпоративному сегменті банківського ринку України. Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор». 2020. №5 (61). С. 165-173.
50. М. О. Гасюк Оцінка індексів концентрації банківської системи України. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2016. №2 (118). С. 99-104.
51. Карчева І. Я. Підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування. Економічний аналіз. 2014. №1 (15). С. 259-267.
52. Островська Н.С., Спрінчану Д.С. Теорія трансакційних витрат у розрізі економічної ефективності інновацій банку. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2017. №6 (11). С. 313-316.
53. Іршак О. С., Творидло О. І. Розвиток небанків в Україні. Економіка та суспільство. 2022. №36. URL:

<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1135/1093>

(дата звернення: 29.05.2024)

54. Рейтинг банківських додатків. Чи є конкуренти у моно? Чи зміг «Ошад» обійти «Райф» та ОТП? Яке місце у ТОП-10 посідає «Приват»? Дослідження асоціації ЄМА. 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: 29.05.2024)
55. Н. Й. Радіонова, В. В. Терещук. Розрахункові операції за допомогою дистанційних банківських послуг: переваги та недоліки. Ефективна економіка. 2016. №2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4784> (дата звернення: 29.05.2024)
56. Примостка Л. О., Дибя М. І., Чуб О. О. Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів: монографія. За ред. д-ра екон. наук, проф. Л. О. Примостки. Київ: КНЕУ. 2012. 459 с.
57. Офіційний сайт АТ «А - Банк». URL: <https://a-bank.com.ua/> (дата звернення: 29.05.2024)
58. L. Wewege, J. Lee, M. C. Thomsett. Disruptions and Digital Banking Trends. Journal of Applied Finance & Banking. 2020. №6 (10). P. 16-56.
59. A brief history of digital banking. URL: <https://cointelegraph.com/news/a-brief-history-of-digital-banking> (дата звернення: 29.05.2024)
60. G. P. J. Prendergast. (1992). Human interaction in service delivery and its relationship to disenchantment discontinuance in the diffusion of self-service technologies: a case study in retail banking (PhD). 1992. URL: https://web.archive.org/web/20190904115021/https://mro.massey.ac.nz/bitstream/handle/10179/3524/02_whole.pdf (дата звернення: 29.05.2024)
61. Individuals using the internet for internet banking. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> (дата звернення: 29.05.2024)

62. A. El. Ionas, G. Gheorghiu, E. C. Spătariu, I. Munteanu, A. Grigorescu, A. Dănilă Unraveling Digital Transformation in Banking: Evidence from Romania. Systems. 2023. №11 (534). 28 p.
63. In Europe, Nordic Countries Have the Most Advanced Open Banking Ecosystems. URL: <https://fintechbaltic.com/4990/nordics/in-europe-nordic-countries-have-the-most-advanced-open-banking-ecosystems/> (дата звернення: 29.05.2024)
64. Innovation in Digital Banking Awards 2023. URL: <https://www.thebanker.com/Innovation-in-Digital-Banking-Awards-2023-1693555205> (дата звернення: 29.05.2024)
65. How Artificial Intelligence Is Reshaping Banking. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2024/02/23/how-artificial-intelligence-is-reshaping-banking/?sh=621ced4c380f> (дата звернення: 29.05.2024)
66. Павликівська О., Плекан У. Фінансовий консалтинг: тенденції та особливості розвитку в Україні. Галицький економічний вісник. 2020. №5 (66). С. 59-66.