

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. Радіоною 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».

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, небанк 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 картою 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.: Ваіте, 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., Єлісеєва 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 проекту «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., Скора 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 проекти 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-kliyentiv> (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. Єгоричева 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. Бутурлакiна Т. О. Особливостi сучасних технологiй безготiвкових розрахункiв як iнновацiйної форми електронних грошей: стан i перспективи у пост-COVID. Грошi, фiнанси i кредит. 2020. №6 (85). С. 227-232.
39. Як вiйна вплинула на безготiвковi розрахунки: картковий ринок у квітнi. 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 кварталi 2023 року: частка безготiвкових операцiй з картками надалi 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 безготiвкова оплата зручнiше грошей у руках. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2022/11/9/693525/> (дата звернення: 29.05.2024)
42. Стратегiя Нацiонального банку до 2025 року (припинена у 2023 році). URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/strategy/strategy2022> (дата звернення: 29.05.2024)
43. Мiнфiн - все про фiнанси: 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.