

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу  
Інститут економіки і менеджменту  
Кафедра фінансів, обліку та оподаткування

**СКРИПНИК ЮЛІЯ ДМИТРІВНА**

УДК 336.71

## **МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

### **Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифрових трансформацій**

Освітня програма – Фінансовий менеджмент у сфері бізнесу  
Спеціальність: 072 – Фінанси, банківська справа та страхування

Скрипник Ю.Д.  
(підпис, ініціали та прізвище здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

**Допущено до захисту**

В. о. завідувача кафедри

\_\_\_\_\_  
(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Рецензент

\_\_\_\_\_  
(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

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

**Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу**  
Інститут економіки і менеджменту  
Кафедра фінансів, обліку та оподаткування  
Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр  
Спеціальність 072 – «Фінанси, банківська справа та страхування»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Завідувач кафедри** \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ року

**ЗАВДАННЯ**  
**НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**  
**Скрипник Юлії Дмитрівні**

**1. Тема роботи** «Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифрових трансформацій»

керівник роботи Маринчак Лілія Романівна, к.е.н., доцент,  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від "08" грудня 2023 року №713/7

**2. Строк подання студентом роботи** 10.01.2024 р.

**3. Вихідні дані до роботи:** законодавчі та нормативні документи, офіційні матеріали Національного банку України, спеціальна економічна і фінансова література, фахові наукові видання, Інтернет-джерела.

**4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки** (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні засади розвитку дистанційного банкінгу.
2. Аналіз розвитку дистанційного банкінгу в Україні.
3. Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифровізації.

**5. Перелік графічного матеріалу** (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

- Слайд 1 – Актуальність та наукова новизна роботи  
Слайд 2 – Вплив цифровізації на банківський бізнес  
Слайд 3 – Дистанційний банкінг та його особливості  
Слайд 4 – Переваги та недоліки дистанційного банкінгу  
Слайд 5 – Передумови для розвитку дистанційного банкінгу  
Слайд 6 – Користування Інтернетом в Україні  
Слайд 7 – Стратегія розвитку нбу та цифровізація  
Слайд 8 – Кібербезпека сприяє розвитку дистанційного банкінгу  
Слайд 9 – Безготівкова економіка cashless  
Слайд 10 – Статистика ринку банківських платіжних карток

Слайд 11 – Рейтинг банків за кількістю відділень в Україні за 2021-23 рр.  
 Слайд 12 – Рейтинг банків за кількістю відділень в Україні за 2021-23 рр.  
 Слайд 13 – Картки Приватбанк та Монобанк  
 Слайд 14 – Користувачі та картковий бізнес Приват vs Моно  
 Слайд 15 – Потенційні ризики та проблеми дистанційного банкінгу  
 Слайд 16 – Проблеми дистанційного банкінгу та шляхи їх вирішення

**6. Дата видачі завдання** \_\_\_\_\_

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів магістерської роботи                                               | Термін виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------|
| 1.    | Вибір теми та постановка завдання магістерської роботи                          | 01.12.22                       | Виконано |
| 2.    | Розділ 1. Теоретичні засади розвитку дистанційного банкінгу                     | 01.02.23                       | Виконано |
| 3.    | Розділ 2. Аналіз розвитку дистанційного банкінгу в Україні                      | 01.09.23                       | Виконано |
| 4.    | Розділ 3. Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифровізації     | 24.12.23                       | Виконано |
| 5.    | Вступ і висновки до роботи                                                      | 28.12.23                       | Виконано |
| 6.    | Оформлення роботи згідно встановлених вимог                                     | 07.01.24                       | Виконано |
| 7.    | Подання готової роботи з комплектом супровідних матеріалів на допуск до захисту | 10.01.24                       | Виконано |

**Студентка** \_\_\_\_\_  
 ( підпис )

Скрипник Ю. Д.

**Керівник роботи** \_\_\_\_\_  
 ( підпис )

Маринчак Л. Р.  
 (прізвище та ініціали)

## РЕФЕРАТ

Тема магістерської роботи: «Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифрових трансформацій»

Магістерська робота містить пояснювальну записку обсягом 72 сторінки, 16 листів ілюстративного матеріалу, 9 рисунків, 14 таблиць, 44 посилання на літературні джерела.

Об'єктом дослідження є дистанційний банкінг.

Предметом дослідження є умови, проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

З початком бойових дій банківська система України пережила великі потрясіння і змогла адаптуватись до нових стресових умов функціонування. Установи банків продовжують здійснювати свою діяльність, намагаючись виконувати всі зобов'язання та дотримуватися економічних нормативів Національного банку України. До основних завдань, які сьогодні стоять перед Національним банком України, є створення оптимальних умов для виконання банками своїх функцій та обслуговування населення в умовах війни, зменшуючи негативний вплив військової агресії на банківську систему.

Метою магістерської роботи є виявлення основних тенденцій розвитку дистанційного банкінгу в контексті цифровізації.

У роботі досліджено теоретичні засади розвитку дистанційного банкінгу, проаналізовано розвиток дистанційного банкінгу в Україні на прикладі Приватбанку та Монобанку, окреслено перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифровізації.

БАНК, ДИСТАНЦІЙНИЙ БАНКІНГ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ, СЕРВІСИ, ІНТЕРНЕТ, КІБЕРБЕЗПЕКА.

## ABSTRACT

Topic of the master's thesis: "Perspectives for the development of remote banking in the conditions of digital transformations"

The master's thesis contains an explanatory note of 72 pages, 16 sheets of illustrative material, 9 figures, 14 tables, 44 references to literary sources.

The object of the study is remote banking.

The subject of the study is the conditions, problems and prospects for the development of remote banking in Ukraine.

With the beginning of hostilities, the banking system of Ukraine experienced major shocks and was able to adapt to new stressful conditions of operation. Bank institutions continue to carry out their activities, trying to fulfill all obligations and comply with the economic regulations of the National Bank of Ukraine. One of the main tasks facing the National Bank of Ukraine today is to create optimal conditions for banks to perform their functions and serve the population in war conditions, reducing the negative impact of military aggression on the banking system.

The purpose of the master's work is to identify the main trends in the development of remote banking in the context of digitalization.

The paper examines the theoretical foundations of the development of remote banking, analyzes the development of remote banking in Ukraine using the example of Privatbank and Monobank, outlines the prospects for the development of remote banking in conditions of digitalization.

BANK, REMOTE BANKING, DIGITALIZATION, SERVICES, INTERNET, CYBER SECURITY.

## ЗМІСТ

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП .....                                                                       | 7  |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ.....                   | 10 |
| 1.1 Сутність дистанційного банкінгу та вплив цифровізації на його розвиток.....   | 10 |
| 1.2 Види і моделі дистанційного банківського обслуговування.....                  | 17 |
| Висновки до розділу 1 .....                                                       | 23 |
| РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....                    | 25 |
| 2.1 Передумови розвитку дистанційних банківських послуг в Україні.....            | 25 |
| 2.2 Аналіз якості надання послуг дистанційного банкінгу вітчизняними банками..... | 35 |
| 2.3 Оцінка ризиків дистанційного банкінгу.....                                    | 43 |
| Висновки до розділу 2 .....                                                       | 50 |
| РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....   | 52 |
| 3.1 Проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні та шляхи їх вирішення..... | 52 |
| 3.2 Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифровізації.....        | 57 |
| Висновки до розділу 3 .....                                                       | 61 |
| ВИСНОВКИ .....                                                                    | 63 |
| ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ НА ДЖЕРЕЛА.....                                                  | 68 |
| Бібліографічна довідка                                                            |    |

|           |      |                |        |      |                                                                               |                   |      |         |
|-----------|------|----------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|---------|
|           |      |                |        |      | МР.ФНм – 84.00.000 ПЗ                                                         |                   |      |         |
| Змн.      | Лист | № докум.       | Підпис | Дата |                                                                               |                   |      |         |
| Розроб.   |      | Скрипник Ю.    |        |      | «Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифрових трансформацій» | Літ.              | Арк. | Акрушів |
| Перевір.  |      | Маринчак Л. Р. |        |      |                                                                               |                   | 6    |         |
| Реценз.   |      |                |        |      |                                                                               | ІФНТУНГ, ФНм-22-1 |      |         |
| Н. Контр. |      | Маринчак Л. Р. |        |      |                                                                               |                   |      |         |
| Затверд.  |      | Маринчак Л. Р. |        |      |                                                                               |                   |      |         |

## ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Цифровізація охоплює все нові сфери сучасного життя, і банківський сектор не є винятком у цій тенденції. Провідна роль банків у економіці змушує їх постійно перебувати попереду науково-технічного прогресу, що для цього сектору проявляється у вигляді розвитку дистанційних банківських технологій. Дистанційний банкінг став трендом банківського бізнесу протягом останніх років, а ознаками привабливості цифрових банківських продуктів є висока надійність, дохідність та якість. Дистанційне банківське обслуговування передбачає використання значної кількості видів та моделей банкінгу, має ряд переваг, однак йому притаманні також ризики. Тому дослідження останніх тенденцій розвитку дистанційного банкінгу в Україні та пошук перспектив щодо його покращення підкреслюють актуальність обраної теми дослідження.

Огляд літератури з теми дослідження. Питання розвитку електронного банківського обслуговування та доцільність його впровадження в банківський бізнес нині є предметом активних досліджень багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Серед зарубіжних фахівців слід назвати таких, як В. Бауер, М. Енгстлер, Б. Кінг, Дж. Сінкі, К. Скіннер, Д. Шпат. Суттєвий внесок у дослідження інноваційного розвитку банків на основі використання систем електронного банкінгу зробили такі вітчизняні вчені, як Л. Примостка, Н. Циганова, О. Чуб, Т. Шалига, Л. Кльоба, О. Кулініч, К. Маркевич, В. Коваленко, В. Корнівська, Ю. Онищенко та інші.

Незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених процесам цифровізації в банківській сфері, жодна з них не пропонує системного погляду на стратегічні перетворення бізнес-моделі сучасного банку з урахуванням вітчизняних реалій. Для вирішення цього науково-методологічного завдання важливими є окреслення основних перспектив цифрових перетворень у банківській системі України та визначення результатів такої трансформації.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є виявлення основних тенденцій розвитку дистанційного банкінгу в контексті цифровізації.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд завдань:

- дослідити сутність дистанційного банкінгу та вплив цифровізації на його розвиток;
- охарактеризувати види і моделі дистанційного банківського обслуговування;
- визначити передумови розвитку дистанційних банківських послуг в Україні;
- здійснити аналіз якості надання послуг дистанційного банкінгу вітчизняними банками (на прикладі Приватбанку та Монобанку);
- оцінити ризики дистанційного банкінгу;
- виявити проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні та запропонувати шляхи їх вирішення;
- окреслити перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифровізації.

Об'єктом дослідження є дистанційний банкінг.

Предметом дослідження є умови, проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Методи дослідження. Методологічна основа роботи включає сукупність загальнонаукових та спеціальних методів, серед яких системний та діалектико-логічний методи наукового пізнання, методи функціонального та системного підходів, метод логічного узагальнення та абстрагування кореляційного аналізу, статистичних порівнянь, графічний метод тощо. Ці методи сприяють системному та глибокому вивченню об'єкта дослідження, роблять можливим аналіз взаємозв'язків та виявлення закономірностей.

Теоретичною основою дослідження слугували фундаментальні засади економічної та фінансової теорії з питань організації дистанційного банкінгу, його недоліків та переваг, особливостей та перспектив розвитку.

Інформаційну базу магістерської роботи склали: звітні матеріали Національного банку України, законодавчо-нормативна база України, інформація з мережі Інтернет, фахові наукові публікації вітчизняних і зарубіжних авторів за темою дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів. У роботі досліджено такі аспекти, що мають елементи наукової новизни:

- набули подальшого розвитку дослідження передумов для розвитку дистанційного банкінгу;
- удосконалено підходи до класифікації банківських ризиків та пов'язаних з ними проблем залежно від каналу дистанційного банкінгу.

Практичне значення роботи. Визначені в ході дослідження підходи, теоретичні узагальнення, висновки та рекомендації можуть бути використані для вдосконалення організації дистанційного банкінгу в Україні.

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань на джерела. Загальний обсяг магістерської роботи складає 72 сторінки, робота містить 14 таблиць, 9 рисунків, перелік посилань на джерела включає 44 найменування.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

#### **1.1 Сутність дистанційного банкінгу та вплив цифровізації на його розвиток**

Враховуючи високу динамічність банківського сектору, де передові технології впроваджуються надзвичайно швидко, дистанційне банківське обслуговування має велике значення для банківського сектору. Конкуренція в банківському секторі, яка дедалі більше загострюється, змушує банки шукати нові, більш перспективні шляхи підвищення інтенсивності та якості взаємодії з клієнтами. Використовуючи передові технології в обслуговуванні, банки можуть раціоналізувати розподіл управлінських ресурсів, мінімізувати витрати, поліпшити обслуговування клієнтів і підвищити якість банківських послуг, що надаються.

Нові технології використовуються в усіх сферах економіки та життя людей. Вони завжди мають конкретну мету – покращити, спростити та здешевити різні процеси.

Сучасний світ сьогодні характеризується значним впливом цифровізації на усі сфери життя. Цифровізація — одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей, а також дає змогу скористатися більшим розмаїттям товарів за нижчими цінами [33].

Пандемія Covid-19 довела важливість та потрібність цифрових технологій для добробуту населення та розвитку економік, адже у сфері послуг цифрові технології дозволяють здійснювати діяльність з будь-якого куточка світу і в будь-який час.

Сьогодні цифрові технології впроваджуються як частина бізнес-процесів, а їх повсюдне впровадження проглядається в усіх сферах життя, оскільки:

- 1) їх експонентне зниження вартості у поєднанні з наявними хмарними послугами знижує капіталовкладення, необхідні для започаткування бізнесу;
- 2) їх застосування зменшує витрати, збільшує продуктивність та ефективність прийняття рішень;
- 3) вони стають дешевшими та, відповідно, доступнішими завдяки безкоштовному контенту та послугам (через низькі граничні витрати): користувачі сплачують лише частину вартості, яка створюється в цифровій економіці;
- 4) вони можуть використовуватися для створення унікальних продуктів, повністю адаптованих до уподобань клієнта.

Цифровізація є важливим напрямом розвитку всіх сфер економіки України, у тому числі і банківської діяльності. Цифровізація в банківництві – це комплекс сучасних економічних, організаційно-управлінських, інституційних нововведень в будь-якій сфері функціонування банку.

В умовах зростаючої конкуренції цифровізація сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку банківських послуг, скороченню витрат, підвищенню фінансової стійкості та безпеки банку.

Цифровізація діяльності банку – це система заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтех стартапами з метою досягнення довгострокових цілей розвитку, пов'язаних з упровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів і послуг для збільшення та розширення клієнтської бази і підвищення конкурентоспроможності банку [34].

Для вітчизняних банків цифровізація діяльності на даному етапі потребує такого стилю роботи, в основі якого лежить пошук нових можливостей, вміння залучати і використовувати для вирішення поставлених завдань ресурси із різних джерел, добиваючись бажаного результату при мінімальних затратах.

Цифрові трансформації суттєво впливають на банкінг та фінансовий сектор, викликаючи ряд ключових змін і тенденцій. Ось деякі з найбільш важливих аспектів впливу цифрових трансформацій на банкінг:

1. Зміна моделі обслуговування клієнтів:

- онлайн-банкінг: розширення онлайн-сервісів та мобільних додатків дозволяє клієнтам отримувати доступ до банківських послуг у будь-який час і в будь-якому місці;

- чат-боти та інтелектуальні асистенти: використання чат-ботів для автоматизованої підтримки та обробки запитань клієнтів.

2. Електронні платежі та грошові перекази:

- цифрові гаманці: зростання використання цифрових гаманців для безконтактних платежів та зручного управління фінансами;

- блокчейн та криптовалюти: впровадження технології блокчейн для забезпечення безпеки та швидкості фінансових транзакцій.

3. Автоматизація та роботизація процесів:

- штучний інтелект (ШІ) та аналітика: використання ШІ для аналізу великих обсягів даних для прийняття рішень та виявлення трендів;

- роботизація бізнес-процесів: автоматизація рутинних завдань для підвищення ефективності та зниження витрат.

4. Безпека та аутентифікація:

- біометрична ідентифікація: використання відбитків пальців, розпізнавання обличчя та інших біометричних методів для підвищення рівня безпеки;

- двофакторна аутентифікація: забезпечення додаткового шару захисту для клієнтських облікових записів.

5. Фінтех і колаборація:

- стартапи та інновації: взаємодія з фінтех-компаніями для впровадження нових технологій та фінансових інновацій;

- Open Banking: відкриття доступу до банківських даних для третіх сторін за згодою клієнта, сприяючи розвитку нових фінтех-рішень.

## 6. Покращений клієнтський досвід:

- персоналізовані послуги: використання аналітики для надання індивідуалізованих фінансових рекомендацій та пропозицій;
- цифрові канали зв'язку: зручність та ефективність взаємодії через цифрові канали, включаючи соціальні мережі та месенджери.

Ці тенденції свідчать про те, що цифрові трансформації впливають на різні аспекти банкінгу, сприяючи вдосконаленню процесів та покращенню обслуговування клієнтів.

Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій став передумовою для появи дистанційного банківського обслуговування. У сучасних умовах дистанційне банківське обслуговування характеризується новими стандартами проведення фінансових операцій та якості обслуговування, пропонуючи можливості для залучення нових клієнтів та утримання існуючих. Оскільки банки активно розвивають дистанційне банківське обслуговування, необхідно визначити, що ж являє собою цей вид банківського продукту.

Ось коротка хронологія історії виникнення дистанційного банкінгу:

- 1981: банки Нью-Йорка тестують банківське обслуговування вдома. Рання версія того, що вважалось онлайн-банкінгом, з'явилася 1981 року.
- 1983: банк Шотландії створює перші у Великій Британії послуги інтернет-банкінгу.
- 1994: Стенфордська федеральна кредитна спілка пропонує інтернет-банкінг у США.
- еволюція інтернет-банкінгу продовжилася з одним із перших справді успішних інтернет-банків, NetBank, який був заснований у 1996 році та закритий у 2007 році.
- у 2010 році компанія Fiserv, що займається технологіями в галузі фінансових послуг, провела дослідження споживчих тенденцій у галузі виставлення рахунків та платежів та виявила, що онлайн-банкінг та мобільний банкінг розвиваються швидше, ніж Інтернет. Онлайн-банкінг продовжує розвиватися, пропонуючи більше інновацій та зручностей.

Незважаючи на те, що поняття «дистанційний банкінг» є новим банківським терміном, його сутність досліджувалася низкою авторів. Основні підходи до трактування поняття дистанційного банківського обслуговування в банківській справі представлені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 - Визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування»

| Автор                               | Визначення                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                   | 2                                                                                                                                                                                                                                                          |
| І. Гайдай,<br>Р. Гайдай [1]         | система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно одержувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку                                                                   |
| А.В. Нікітін [2]                    | проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, а дистанційне розпорядження – це розпорядження банку виконати певну операцію, передане клієнтом погодженим каналом доступу із певною процедурою передачі розпоряджень» |
| В.І. Міщенко,<br>А.І. Шаповалов [3] | 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                                |
| О.О. Карпова [3]                    | технологія надання банківських послуг на підставі розпоряджень отриманих від клієнта віддалено через комп'ютерні або телефонні мережі, тобто без його візиту в банк                                                                                        |
| О. Кулініч, [4]                     | діяльність банку з надання клієнтам комплексу послуг, які включають можливість здійснювати стандартні банківські операції через мережу Інтернет                                                                                                            |

Таким чином, визначення дистанційного банкінгу (онлайн-банкінгу або мережевого банкінгу) включає будь-яку систему електронних платежів, яка дозволяє клієнтам фінансової установи проводити фінансові операції через веб-сайт або програму фінансової установи, підключену до Інтернету.

Дистанційне банківське обслуговування характеризується такими особливостями:

- оперативність - надання послуг та виконання банківських операцій відбувається практично миттєво;
- зручність - доступ до послуг у зручний час з будь-якої точки світу;
- доступність - вартість користування дистанційними послугами в кілька разів нижча, ніж у минулому;
- різноманітність - багато банків пропонують різні канали дистанційного обслуговування (інтернет, мобільний телефон тощо);
- масштабність - можливість обслуговувати більшу кількість клієнтів, збільшувати обсяги продажів тощо.

Надання дистанційних послуг банками з кожним роком зростають. Нині дистанційне обслуговування стало одним із основних елементів обслуговування клієнтів банку. На початку XXI ст. дистанційні послуги відіграють незначну роль у додаткових послугах, а зараз розвиток дистанційних послуг і широкий вибір продуктів, які пропонуються за допомогою дистанційного обслуговування, став однією з головних передумов вибору клієнтами банку.

Перехід до дистанційних форм обслуговування в банках відбувався поступово, адже для цього є ряд передумов. З точки зору технологій є сім основних складових, які необхідні для вирішення цього завдання: 1) Інтернет; 2) мобільні пристрої; 3) Інтернет речей; 4) великі дані (аналітика, обсяги, швидкість, різноманітність даних); 5) хмарні обчислення; 6) машинне навчання, когнітивні технології, роботизація; 7) розподілені реєстри зберігання даних (блокчейн).

Вчені виділяють 4 етапи переходу від звичайного традиційного банківського обслуговування до дистанційного (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 - Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування [5]

| Етап | Назва етапу                                           | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | 2                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1    | Традиційне банківське обслуговування                  | Відділення банків опрацьовують велику кількість паперових документів, а через дистанційні канали проводяться менше 40% операцій.                                                                                                                                                                                                              |
| 2    | Освоєння електронних каналів                          | Банки та клієнти освоїли дистанційні банківські послуги у формі «банк-клієнт» та онлайн-банкінг, все більше цінується електронний документообіг і зменшується кількість паперових носіїв, зростає використання альтернативних каналів, з часткою транзакції через віддалені канали на 60-80% .                                                |
| 3    | Багатоканальне обслуговування                         | Впроваджується мобільний банкінг та інші технології дистанційного банківського обслуговування, якість банківських послуг покращується, клієнти все частіше віддають перевагу багатоканальним послугам, а не поїздки до банківських відділень, послуги майже повністю надаються через дистанційні канали (частка транзакцій становить 80–90%). |
| 4    | Переважаюча дистанційного банківського обслуговування | Усі основні банківські продукти продаються та обслуговуються через системи дистанційного обслуговування, очікується, що високотехнологічні послуги для наявних клієнтів передадуть 100% транзакцій дистанційно.                                                                                                                               |

Проаналізувавши таблицю, залежно від етапу трансформації, можна зробити висновок, що українська банківська система перебуває на третьому етапі становлення дистанційного банківського обслуговування. Тому що більшість банків зараз впроваджують дистанційні технології, такі як мобільний банкінг та онлайн-банкінг. Досягнення четвертої стадії займає більше часу, оскільки певна частина людей, переважно літніх людей, все ще віддає перевагу традиційним методам догляду. Розробка інноваційних технологій, які спростять процес взаємодії між клієнтами та банками, та їх впровадження сьогодні у сучасному світі є одним із показників якості роботи та репутації банківських установ. В умовах конкуренції банки повинні вдосконалювати цей підхід, щоб залучати більше користувачів і задовольняти їхні потреби.

## **1.2 Види та моделі дистанційного банківського обслуговування**

Різноманітність моделей дистанційного банкінгу відображається в широкому спектрі послуг та технологій, які банки використовують для надання фінансових послуг дистанційно.

Найпоширеніші види дистанційного банківського обслуговування включають в себе:

1. Відео-банкінг - це один з видів дистанційного банкінгу, який дозволяє клієнтам банку здійснювати операції з рахунками через відеозв'язок з банківським працівником. Відео-банкінг може бути корисним для клієнтів, які хочуть отримати консультацію щодо своїх фінансових питань, але не можуть відвідати банківську філію. Відео-банкінг також може бути корисним для клієнтів, які хочуть здійснити складні операції, наприклад, відкриття рахунку або отримання кредиту, і потребують додаткової допомоги від банківського працівника.

2. Інтернет-банкінг - це один із видів дистанційного банківського обслуговування, який забезпечує доступ до рахунків та операцій за рахунками в будь-який час та будь-якого комп'ютера через Інтернет.

3. РС-банкінг (класична система «клієнт-банк») – дана система здійснює доступ до банківського рахунку (продукту) за допомогою персонального комп'ютера та прямого модемного з'єднання із системою банку. У більшості випадків системи даного типу обирають юридичні особи та корпоративні клієнти. Вони працюють локально з фінансовими документами. Незручність системи полягає в тому, що скористатись даною системою можливо тільки з одного робочого місця. У свою чергу це забезпечує надійну безпеку, що для корпоративних клієнтів є найважливішим.

4. Мобільний банкінг — це різновид онлайн-банкінгу, який надає доступ до рахунків та банківських операцій за допомогою мобільного додатку, встановленого на смартфон.

5. SMS-банкінг є різновидом телефонного банкінгу. Підходить для досить примітивних задач: переказ коштів, перегляд залишків та ін. Як правило, можливості такого виду обслуговування є досить обмежені.

6. Системи самообслуговування, такі як банкомати ATM-banking та термінали, є електронними пристроями, які дозволяють клієнтам банку здійснювати різні операції безпосередньо, без необхідності звертатися до банківських працівників.

7. Віртуальні банківські послуги – надають онлайн-банки, які не мають фізичних відділень та існують виключно в цифровому форматі. Клієнти взаємодіють з банком виключно через Інтернет. Передбачають повністю цифровий досвід, відсутність обслуговування в офлайн-режимі та зазвичай пропонують більші можливості в області інновацій.

8. Інтернет-платформи та фінтех-сервіси: використання веб-платформ та фінтех-сервісів для отримання фінансових послуг, таких як інвестування, кредитування, переказ грошей тощо. Широкий спектр фінансових послуг надається за допомогою інноваційних технологій.

Отже, різноманіття видів дистанційного банкінгу свідчить про стрімкий розвиток цифрових технологій та зміни у споживчому підході до отримання банківських послуг. Клієнти отримують більше можливостей для вибору та налаштування свого банківського досвіду.

Зокрема, за допомогою таких видів дистанційного обслуговування клієнт має можливість здійснювати ті ж самі стандартні операції, що і у «фізичному» офісі банку (за винятком операцій з готівкою), а саме:

- здійснювати всі види комунальних платежів (за електроенергію, газ, тепло- та водопостачання, квартплату, телефон та ін.);
- оплачувати рахунки за зв'язок (стільниковий та пейджинговий зв'язок, Інтернет) та інші послуги (супутникове телебачення, навчання тощо);
- здійснювати грошові перекази у національній та іноземній валютах на будь-який рахунок у будь-якому банку;

- переказувати грошові кошти в оплату за товари, у тому числі куплені через Інтернет-магазини;
- купувати та продавати валюту;
- поповнювати та/або знімати грошові кошти з рахунку за допомогою платіжної картки;
- відкривати різні види рахунків та переказувати на них грошові кошти;
- одержувати інформацію про здійснені платежі в режимі реального часу;
- одержувати інші види послуг: брокерське обслуговування (купівля/продаж цінних паперів, створення інвестиційного портфеля), підписку на журнали, газети та ін [7].

Онлайн-технології можуть заощадити банкам значні суми грошей, оскільки витрати на оренду та утримання приміщень істотно знижуються, кількість персоналу та витрати на оплату праці відповідно також. Крім того, використання системи дистанційного розповсюдження банківських продуктів дозволяє охопити ширшу клієнтську базу незалежно від географічного розташування банківської установи.

Клієнти отримують доступ до дистанційних банківських послуг за допомогою мобільних телефонів, персональних комп'ютерів, смартфонів і банкоматів та можуть вибрати будь-який вид дистанційних послуг або їх комбінацію влюбий зручний час.

Моделі дистанційного обслуговування представляють собою структуровані підходи або стратегії, які банки використовують для надання фінансових послуг клієнтам без прямого відвідування фізичного банківського відділення. Ці моделі визначають, яким чином клієнти можуть взаємодіяти з банком та отримувати послуги (таблиця 1.3).

Таблиця 1.3 - Моделі дистанційного обслуговування клієнтів банку

| Моделі                             | Характеристика                                                                                                                                       |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                  | 2                                                                                                                                                    |
| Самообслуговування                 | Клієнти самостійно здійснюють операції через інтернет або мобільні додатки без втручання працівників банку.                                          |
| Змішана модель                     | Комбінація самообслуговування та можливість звертатись до служби підтримки або отримувати консультації в реальному часі.                             |
| Віртуальні філії                   | Створення віртуальних приміщень або філій, де клієнти можуть отримати допомогу через відеодзвінок або чат з банківськими працівниками.               |
| Розумні асистенти                  | Використання штучного інтелекту для створення розумних асистентів або ботів, які можуть відповідати на запитання та надавати інформаційну підтримку. |
| Електронна пошта та SMS-сповіщення | Використання електронної пошти та коротких повідомлень для надсилання інформації та сповіщень клієнтам.                                              |
| Голосове обслуговування            | Використання технології голосової взаємодії для проведення операцій або отримання інформації через голосових асистентів або IVR-системи.             |

Дистанційний банкінг має свої переваги та недоліки, які важливо враховувати при виборі та використанні цього типу банківських послуг. Пропонуємо розглянути ряд переваг та недоліків як для клієнтів, так і для банків.

Головні переваги наведемо в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4 - Основні переваги дистанційного банківського обслуговування для клієнтів та банків

| Переваги                  | Характеристика                                                                                                                                         |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                         | 2                                                                                                                                                      |
| Для клієнтів              |                                                                                                                                                        |
| Зручність та доступність  | Клієнти можуть отримати доступ до своїх рахунків та використовувати банківські послуги 24/7, без необхідності відвідування фізичного відділення банку. |
| Ефективність та швидкість | Можливість проведення транзакцій та отримання інформації онлайн дозволяє клієнтам швидко та ефективно керувати своїми фінансами.                       |

Продовження таблиці 1.4

| 1                                   | 2                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мобільність                         | Використання мобільних додатків дає можливість здійснювати банківські операції з будь-якого місця за умови наявності Інтернету.                                 |
| Спрощення процесів                  | Онлайн-сервіси забезпечують спрощення багатьох банківських процесів, що робить взаємодію з банком більш зручною.                                                |
| Для банків                          |                                                                                                                                                                 |
| Зниження витрат                     | Відсутність потреби в обслуговуванні клієнтів у фізичних відділеннях дозволяє банкам зменшити витрати на оренду приміщень, утримання персоналу та інші витрати. |
| Розширення географії обслуговування | Дистанційне обслуговування дозволяє банкам працювати з клієнтами по всьому світу, розширюючи географію свого обслуговування.                                    |
| Забезпечення кращого обслуговування | Використання технологій та аналітики дозволяє банкам надавати більш ефективне та персоналізоване обслуговування клієнтам.                                       |
| Впровадження інновацій              | Здатність швидко впроваджувати нові технології та фінансові інновації.                                                                                          |
| Підвищення конкурентоспроможності   | Банки, які активно використовують дистанційні технології, можуть бути більш конкурентоспроможними на фінансовому ринку.                                         |
| Збільшення лояльності клієнтів      | Зручність та доступність дистанційних сервісів може сприяти збільшенню лояльності клієнтів.                                                                     |

Загалом, дистанційне банківське обслуговування стає необхідним компонентом для банків в епоху цифрової трансформації, сприяючи як зручності клієнтів, так і ефективності фінансових установ.

Хоча дистанційне банківське обслуговування має багато переваг, воно також пов'язане з певними недоліками. Деякі з них наведемо в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5 – Недоліки дистанційного банківського обслуговування для клієнтів та банків

| Недоліки                                     | Характеристика                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                            | 2                                                                                                                                                                                                   |
| Для клієнтів                                 |                                                                                                                                                                                                     |
| Безпека та кіберзагрози                      | Збільшення кількості онлайн-операцій може збільшити ризик кібератак та шахрайства. Клієнти повинні бути обережними та дотримуватися правил безпеки.                                                 |
| Відсутність фізичної присутності фахівців    | Дистанційне обслуговування може не забезпечувати такого рівня особистого спілкування, як при відвідуванні банку. Деякі клієнти можуть вважати це недоліком, особливо при вирішенні складних питань. |
| Проблеми з конективністю                     | В окремих регіонах чи в умовах слабкої мережевої конективності може виникати проблема доступу до дистанційних банківських сервісів.                                                                 |
| Для банків                                   |                                                                                                                                                                                                     |
| Кіберзагрози та інформаційна безпека         | Збільшення кількості онлайн-транзакцій створює потенційні ризики для безпеки та конфіденційності інформації.                                                                                        |
| Необхідність великих інвестицій в технології | Для забезпечення ефективності та безпеки дистанційного обслуговування банкам доводиться вкладати значні кошти у технологічний стек.                                                                 |
| Споживання енергії та екологічні аспекти     | Використання великої кількості серверів та технічних засобів для забезпечення дистанційних послуг може вести до споживання багато енергії та матеріальних ресурсів.                                 |
| Соціальні аспекти                            | Зменшення фізичної присутності клієнтів може призвести до втрати соціальної взаємодії та відчуття спільноти.                                                                                        |
| Супроводження та технічна підтримка          | Необхідність підтримки та навчання клієнтів у використанні технологій дистанційного обслуговування.                                                                                                 |
| Непередбачені технічні проблеми              | Випадки технічних збоїв, які можуть призвести до недоступності банківських сервісів для користувачів.                                                                                               |

Хоча багато з цих недоліків можна вирішити за допомогою правильної технічної інфраструктури та стратегій кібербезпеки, вони все ще є важливими аспектами, які потрібно враховувати при розвитку та впровадженні дистанційних банківських послуг.

Загалом, вибір між традиційним та дистанційним банкінгом залежить від індивідуальних потреб та вподобань клієнта, а також враховує рівень комфорту та довіри до цифрових технологій. Який би тип системи дистанційного банківського обслуговування не використовував банк (зазвичай використовуються щонайменше три-чотири системи), така система стає «віртуальним шлюзом» банку для доступу інформації з «кіберпростору» локальної чи глобальної мережі та її подальшої обробки. Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такі простори, безпосередньо залежить від того, наскільки банки здатні управляти ризиками, що виникають при використанні дистанційних форм обслуговування.

## **Висновки до розділу 1**

За результатами першого розділу магістерської роботи можна зробити такі висновки:

1. Сучасний світ сьогодні характеризується значним впливом цифровізації на усі сфери життя, у тому числі і банківської діяльності. В умовах зростаючої конкуренції цифровізація сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку банківських послуг, скороченню витрат, підвищенню фінансової стійкості та безпеки банку. Розглянуто ряд ключових змін і тенденцій в банківському бізнесі, на які суттєво впливають цифрові трансформації. Досліджено підходи різних науковців до трактування терміна «дистанційний банкінг» та встановлено, що він включає будь-яку систему електронних платежів, яка дозволяє клієнтам фінансової установи проводити фінансові операції через веб-сайт або програму фінансової установи, підключену до Інтернету. Розглянуто характерні особливості дистанційного

банкінгу, такі як оперативність, зручність, доступність, різноманітність, масштабність. Розмежовано етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування та встановлено, що українська банківська система перебуває на третьому етапі його становлення. Доведено, що розробка інноваційних технологій, які спростять процес взаємодії між клієнтами та банками, та їх впровадження сьогодні у сучасному світі є одним із показників якості роботи та репутації банківських установ.

2. Розглянуто найпоширеніші види дистанційного банківського обслуговування, які включають в себе: відео-банкінг, Інтернет-банкінг, РС-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, системи самообслуговування, віртуальні банківські послуги, Інтернет-платформи та фінтех-сервіси. Доведено, що різноманіття видів дистанційного банкінгу свідчить про стрімкий розвиток цифрових технологій та зміни у споживчому підході до отримання банківських послуг: клієнти отримують більше можливостей для вибору та налаштування свого банківського досвіду. Проаналізовано основні переваги та недоліки дистанційного банкінгу для клієнтів та для банків. До переваг дистанційного банкінгу з точки зору клієнтів відносять: зручність та доступність, ефективність та швидкість, мобільність, спрощення процесів; для банків перевагами є: зниження витрат, розширення географії обслуговування, якість обслуговування, впровадження інновацій, підвищення конкурентоспроможності, збільшення лояльності клієнтів. Щодо недоліків, то ними визначено: для клієнтів - безпека та кіберзагрози, відсутність фізичної присутності фахівців, проблеми з колективністю; для банків – це кіберзагрози та інформаційна безпека, необхідність великих інвестицій в технології, споживання енергії та екологічні аспекти, соціальні аспекти, супроводження та технічна підтримка, непередбачені технічні проблеми.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

#### 2.1 Передумови розвитку дистанційних банківських послуг в Україні

Дистанційне банківське обслуговування є одним із важливих напрямків розвитку світової та національної банківської системи. Це спричинено великим попитом на оперативному та гнучкому здійсненні фінансових операцій для осіб, що є користувачами банківських послуг. Мережа Інтернету поступово стає універсальним, доступним та зручним засобом комунікації, який дозволяє виконувати безліч завдань у найрізноманітніших сферах діяльності. Саме за допомогою дистанційних послуг на базі Internet-банкінгу забезпечується залучення додаткових грошових коштів до банку та оперативне доведення оптових та роздрібних послуг до клієнтів банку [38].

Стратегічною ціллю дистанційного обслуговування на базі Internet-банкінгу є забезпечення надання фізичним та юридичним особам права/можливості скористатись фінансовими послугами на місці свого проживання чи професійної діяльності. Дана форма обслуговування прогресивна для усіх категорій суспільства та спеціалістів різних галузей, які не мають змоги скористатись банківськими послугами в системі особистого продажу [37].

Основним завданням застосування механізмів дистанційного обслуговування в банківській діяльності є можливість користування фінансовими інструментами в будь-якому куточку світу. За рахунок створення мобільного інформаційного середовища підвищується якість доступності банківського бізнесу та водночас скорочуються питомі витрати на одного клієнта, у порівнянні з традиційними методами обслуговування.

Розвиток дистанційних банківських послуг в Україні ґрунтується на кількох ключових передумовах:

1. Зростання використання Інтернету. За останні роки спостерігається значний приріст користувачів Інтернету в Україні. Зростання доступу до Інтернету робить дистанційні банківські послуги більш доступними для населення.

2. Збільшення зацікавленості у технологічних інноваціях. Зростання інтересу до технологічних рішень і високотехнологічних гаджетів в середньому населенні створює підґрунтя для впровадження дистанційних банківських сервісів.

3. Сприяння регуляторів. Підтримка та стимулювання з боку Національного банку України та інших регуляторів для впровадження інновацій та розвитку цифрового банкінгу.

4. Зростання кількості мобільних користувачів. Зростання популярності смартфонів та інших мобільних пристроїв, що робить мобільні банківські додатки більш широко використовуваними.

5. Посилення кібербезпеки. Вдосконалення системи кібербезпеки та впровадження заходів для захисту конфіденційності даних сприяють підвищенню довіри до дистанційних банківських послуг.

6. Конкуренція на ринку. Зростання конкуренції серед банків, фінтех-компаній та інших гравців на ринку стимулює розробку та впровадження нових технологій для залучення клієнтів.

7. Зміни у споживчому підході. Зміни у споживчому підході до фінансових послуг, зокрема, підвищений попит на зручні та швидкі електронні сервіси.

8. Підвищення обізнаності клієнтів. Зростання рівня фінансової грамотності та обізнаності серед населення щодо переваг та можливостей дистанційного банкінгу.

Ці передумови сприяють формуванню сприятливого середовища для розвитку дистанційних банківських послуг в Україні, що відкриває нові

можливості для банків та забезпечує клієнтам більший доступ до зручних та інноваційних фінансових рішень.

Наведемо статистичні деякі дані, які підтверджують наявність в Україні передумов для розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Перше, що ми дослідили (посилаючись на MarTech-агентство newage) — це загальна аудиторія інтернет-користувачів в Україні. Аби вирахувати їх кількість, агентство обробило інформацію про кількість людей, що покинули Україну, а також вираховували кількість людей, що опинились в окупації. Агрегувавши всі дані, можна зафіксувати, що на кінець 2023 року в Україні на неокупованій території знаходиться близько 22,1 млн. громадян, з яких близько 19 млн. осіб – користувачі Інтернету [39]. Як бачимо, війна внесла свої корективи, зокрема значна частина населення України вимушено виїхала за кордон, тому статистика констатує спадаючу динаміку (рис. 2.1).



Рисунок 2.1 – Кількість населення України та кількість користувачів Інтернету у 2023 році в порівнянні з довоєнним періодом [39]

Змінився і спосіб виходу в Інтернет: у січні 2022 року 68% українського трафіку припадали на мобільних операторів і 28% – на десктоп, а в 2023 році із комп'ютерів заходили в онлайн лише 13%, а частка мобільного трафіку зросла

до 83%, решта — планшети. Це свідчить про значно більші можливості використання мобільного банкінгу населенням.

Зі сторони регулятора ведеться активна робота з підтримки розвитку цифрових технологій. Зокрема, спільна робота Національного банку та Міністерства цифрової трансформації спрямована на цифровізацію банківської системи України. Цей синергетичний підхід призводить до впровадження онлайн-послуг світового рівня, що відкривають широкі можливості як для банків, так і для їхніх клієнтів.

#### Стратегічні напрями розвитку та цілі Національного банку до 2025 року

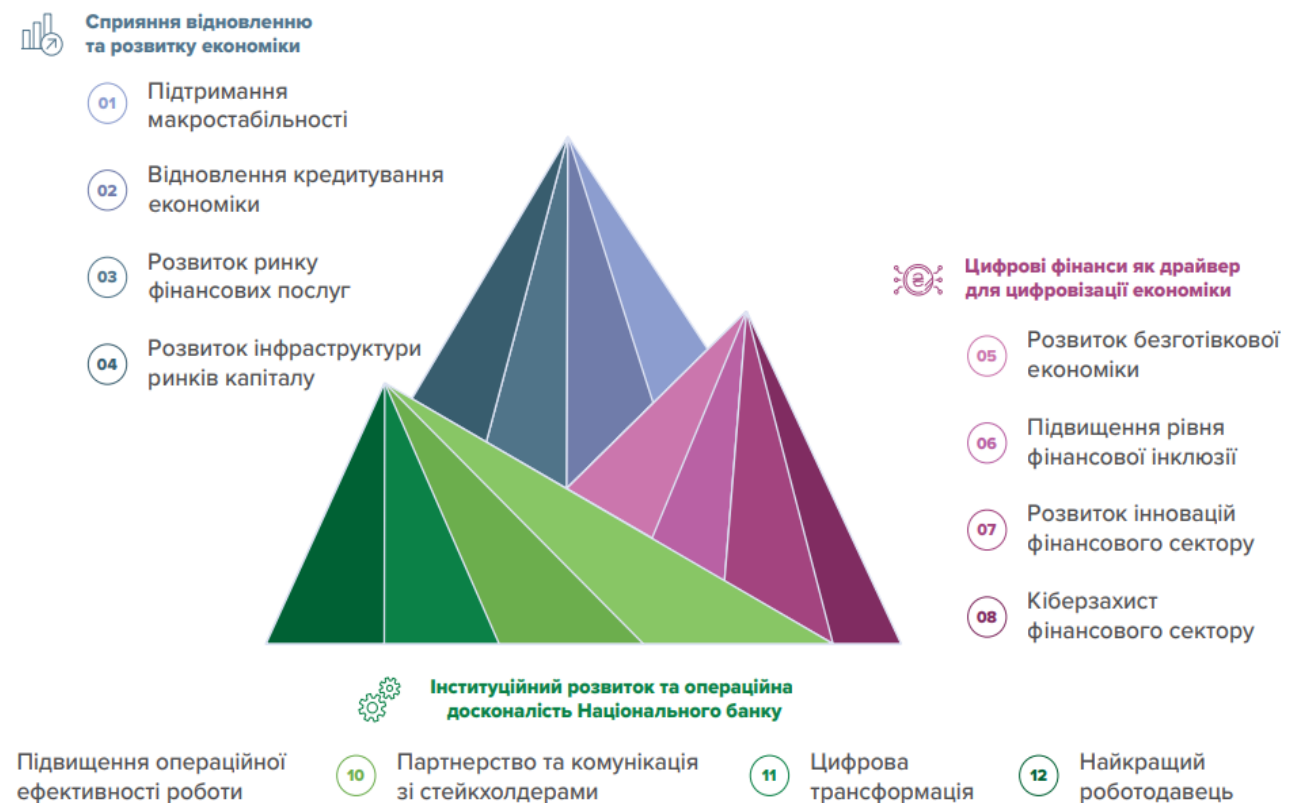


Рисунок 2.2 – Стратегія розвитку фінансового сектора НБУ та цифровізація фінансів [40]

Для успішної цифрової трансформації Національного банку його Стратегією заплановано здійснення таких ініціатив:

- 1) розвиток IT-інфраструктури ;
- 2) автоматизація функціоналу;

- 3) інфраструктурна та сервісна готовність до віддаленої роботи;
- 4) розвиток системи управління даними.

Крім того, одним із стратегічних напрямів розвитку банківської сфери НБУ визначає цифрові фінанси як драйвер для цифровізації економіки. Цей напрям передбачає розвиток безготівкової економіки, підвищення рівня фінансової інклюзії, розвиток інновацій фінансового сектору та кіберзахист фінансового сектору (рис. 2.2).

Критичну роль у розвитку дистанційного банкінгу відіграє також кібербезпека, забезпечуючи безпечність та конфіденційність фінансових транзакцій та даних клієнтів. Це Ось кілька способів, які кібербезпека сприяє розвитку дистанційного банкінгу: тає можливим завдяки таким аспектам:

1. Захист особистих даних: ефективна кібербезпека дозволяє захищати особисті дані клієнтів, такі як номери карток, паролі та інші конфіденційні інформації від несанкціонованого доступу.

2. Захист від кібератак: розробка та впровадження захисних механізмів допомагає уникати кібератак, таких як віруси, хакерські атаки, фішинг та інші загрози, які можуть впливати на безпеку фінансових транзакцій.

3. Безпека транзакцій: кібербезпека гарантує безпеку електронних переказів та інших фінансових транзакцій, зменшуючи ризик шахрайства та втрати коштів

4. Захист від витоку інформації: заходи кібербезпеки запобігають витоку конфіденційної інформації про клієнтів, що дозволяє зберігати довіру та лояльність клієнтів.

5. Моніторинг підозрілих активностей: системи кібербезпеки виявляють та реагують на підозрілі або нормальні зміни у поведінці користувачів, що допомагає швидко розпізнавати можливі загрози.

6. Посилення довіри клієнтів: високий рівень кібербезпеки стає додатковим фактором, який збільшує довіру клієнтів до дистанційних банківських послуг.

7. Впровадження біометричних технологій: Використання біометричних технологій, таких як відбитки пальців або розпізнавання обличчя, покращує аутентифікацію користувачів та ускладнює несанкціонований доступ.

Отже, загальна кібербезпека дозволяє банкам та їхнім клієнтам відчувати впевненість у безпеці та надійності електронних фінансових послуг, що є ключовим фактором для успішного розвитку дистанційного банкінгу.

З іншого боку, тиск конкуренції серед банків, фінтех-компаній та інших учасників ринку викликає стимул для розробки та впровадження новітніх технологій з метою привертання та утримання клієнтів. Банки вже давно активно розвивають картковий банківський бізнес, що закономірно впливає з реалізації одного із напрямів Стратегії НБУ – безготівкова економіка (cashless есопому).

Безготівкова економіка - це економічна система, в якій електронні або цифрові засоби обміну визначають переважну частину транзакцій, а готівкові гроші майже або повністю відсутні. У такій системі фінансові операції, такі як платежі, перекази коштів, покупки та інші транзакції, здійснюються за допомогою електронних або цифрових засобів, таких як банківські картки, мобільні платіжні додатки, безконтактні технології, онлайн-банкінг тощо.

Основні характеристики безготівкової економіки зображені на рис. 2.3. Зокрема, електронні та цифрові платіжні методи можуть забезпечити високий рівень безпеки та швидкість проведення транзакцій, а здійснення платежів та управління фінансами через мобільні пристрої дозволяє забезпечити зручність користувачам в будь-якому місці та часі. Використання технологій аутентифікації, таких як біометричні дані, однозначно підвищує безпеку електронних транзакцій.

Ще один важливий момент – це зменшення завдяки безготівковим розрахункам обсягів тіньової економіки та підвищення прозорості, що допомагає у боротьбі з корупцією та нелегальними фінансовими операціями, а також ефектом є скорочення витрат на виготовлення та обіг готівки, що сприяє економії ресурсів.

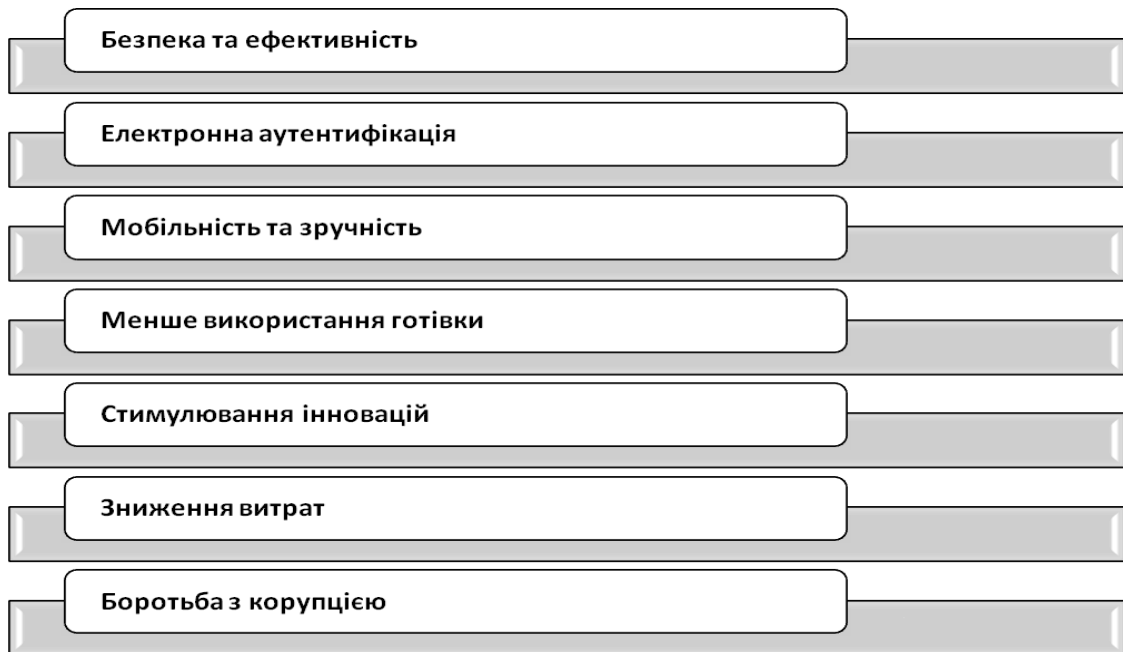


Рисунок 2.3 – Основні характеристики безготівкової економіки

Важливою складовою розуміння тенденцій ринку платіжних карток є розгляд динаміки обсягів транзакцій за допомогою електронних платіжних засобів в Україні. Проведемо аналіз динаміки обсягів транзакцій дані занесемо в таблицю 2.1. Динаміка по даному показнику за 2021- 2023 роки показана на рис. 2.4.

Таблиця 2.1 - Аналіз обсягу транзакцій за допомогою платіжних засобів в Україні за 2021-2023 рр., млрд. грн.

| Операції              | 2021     | 2022     | 2023     | Темп росту |           |           |
|-----------------------|----------|----------|----------|------------|-----------|-----------|
|                       |          |          |          | 2022-2021  | 2023-2022 | 2023-2021 |
| 1                     | 2        | 3        | 4        | 5          | 6         | 7         |
| Безготівкові операції | 2 194,96 | 3 443,9  | 3 627,56 | 156,9      | 105,3     | 165,3     |
| Отримання готівки     | 1869,04  | 2149,4   | 1939,28  | 115,0      | 90,2      | 103,8     |
| Всього                | 4 064,00 | 5 593,30 | 5 566,84 | 137,6      | 99,5      | 137,0     |

Провівши дослідження щодо загальної суми операцій з платіжними картками, емітованими українськими банками, у травні - грудні 2022 року (у

лютому - квітні 2022 року подання такої звітності було призупинено через початок війни), з'ясовано, що загальна сума таких операцій становила 5 593,30 млрд. грн. Це на 37,6% більше суми за аналогічний період довоєнного 2021 року.

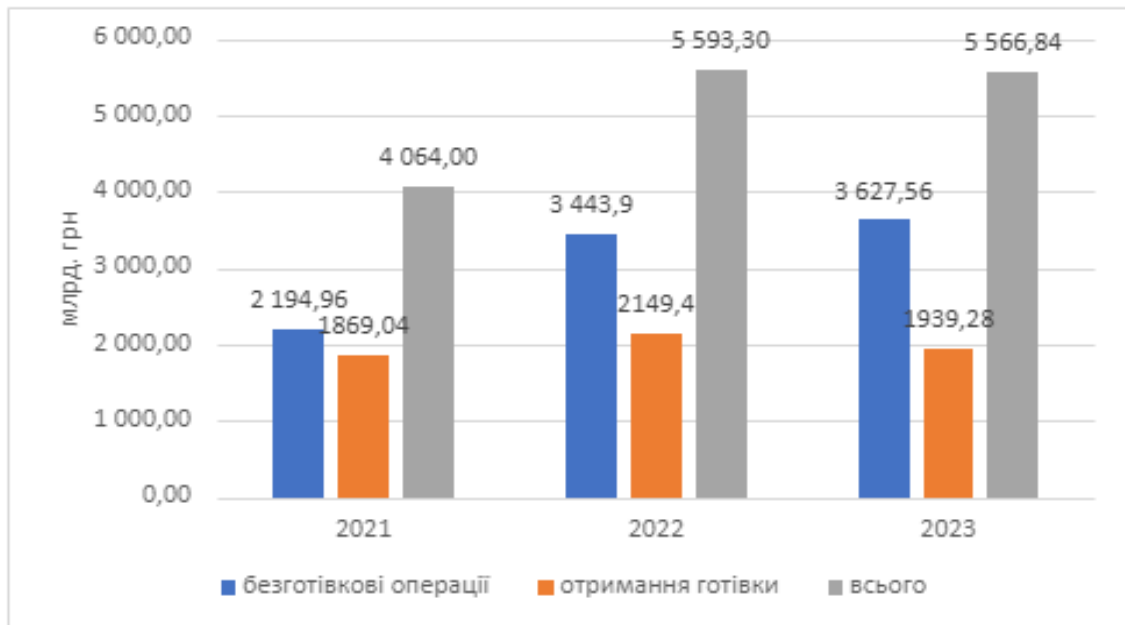


Рисунок 2.4 - Динаміка суми операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками у 2021-2023 роках

Із загальної кількості операцій з платіжними картками переважна більшість – це безготівкові операції (на суму 3 443,9 млрд. грн). Це більше на 56,9% у порівнянні з 2021 роком.

У той же час, сума операцій з отримання готівки з використанням платіжних карток за травень-грудень 2022 року зросла на 15%.

Частка безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів, що емітовані вітчизняними банками у 2023 році, досягла 65,1 % у загальній величині операцій. В порівнянні це на 3,5 % більше, ніж було у 2022 році та на 11,1% більше показника, зафіксованого у 2021 році. Це говорить про посилення ролі безготівкових розрахунків в Україні, що беззаперечно є позитивним моментом для банківської системи.

Також можна побачити, що загальна величина операцій з використанням електронних платіжних засобів у 2023 році зменшилась у порівнянні з 2022 роком і становила 5566,84 млрд. грн., що на 0,5 % менше у порівнянні з попереднім роком. Таке скорочення спричинене зменшенням суми операцій з отримання готівки з використанням платіжних карток на 9,8%.

На основі описаного вище можна зробити висновок, що населення з кожним роком все більше надає перевагу використанню безготівкових розрахунків. Можна констатувати, що дана тенденція продовжиться і частка операцій з готівкою буде зменшуватись і в майбутньому.

Необхідною складовою для розуміння тенденцій у сфері дистанційного банківського обслуговування є розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток (рис. 2.5) .

Згідно наведених на рисунку 2.5 даних можна побачити, що найпопулярнішою безготівковою операцією є переказ коштів з карти на карту, частка якого становить 39,7%. Це свідчить про швидкість і зручність даних транзакцій.

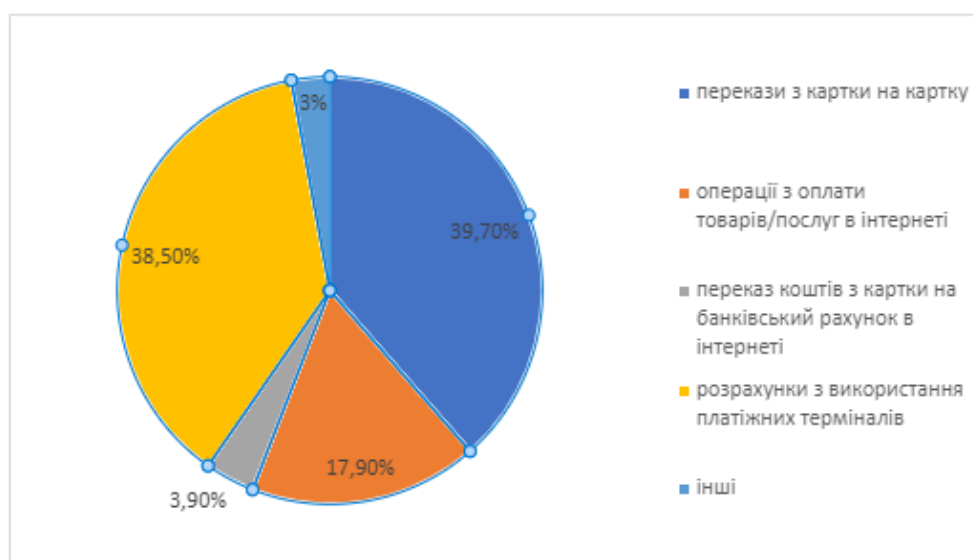


Рисунок 2.5 - Розподіл безготівкових операцій з використання платіжних карток

Загалом розподіл свідчить про різноманітність використання платіжних карток, а також підкреслює значущість цифрових технологій у фінансовому секторі.

Отже, можна підсумувати, що в Україні склалися сприятливі передумови для розвитку дистанційного банкінгу. Особливо слід відзначити роль пандемії COVID-19 в цьому процесі, коли настала ситуація з обмеженими можливостями відвідування банківських відділень, дистанційне обслуговування набуло гострої актуальності. Навіть малі банки, яким були раніше недоступні цифрові технології і дорогі програмні продукти, почали масово обирати дистанційний банкінг як альтернативу традиційному обслуговуванню. Таким чином, в Україні доволі швидкими темпами поширюється цифровізація усіх сфер життя, а особливо в банківському секторі. Це дозволяє отримувати багато переваг як для банківських установ, так і для їхніх клієнтів.

## **2.2 Аналіз якості надання послуг дистанційного банкінгу вітчизняними банками**

Останнім часом онлайн-банкінг став дуже популярним серед українців. За даними Національного банку України, 53% транзакцій в інтернеті здійснюються через онлайн-банкінг. За останні роки кількість користувачів інтернет-банкінгу зростала, зокрема завдяки появі смартфонів, які полегшили доступ до всесвітньої мережі.

До провідних банків України, які активно розвивають інтернет-банкінг, належать ПриватБанк, Альфа-Банк, ПУМБ та Ощадбанк.

Однак найпопулярнішим онлайн-банком сьогодні є необанк «Монобанк» - проект на базі «Універсал Банку». Він надає користувачам смартфонів широкий спектр зручних банківських послуг. Банк повністю віртуальний і орієнтований на дистанційне обслуговування клієнтів. Завдяки низькій вартості інфраструктури банк може запропонувати клієнтам вигідні тарифні умови.

Окрім онлайн-обслуговування клієнтів, деякі банківські установи також намагаються задовольнити потреби клієнтів за допомогою інших форм дистанційного обслуговування.

ПриватБанк запровадив досить просту, але водночас дуже зручну інновацію на ринку безконтактних платежів, випускаючи стікери PayPass. Якщо гаджет клієнта не підтримує безконтактну оплату, наклейку можна розмістити на задній панелі смартфона та піднести до зчитувального пристрою під час розрахунку.

Райффайзен Банк Аваль і ПриватБанк пропонують можливість мобільного еквайрингу, що дозволяє отримувати платежі за допомогою смартфона. Це відбувається шляхом підключення до спеціального гаджета для зчитування карток, випущеного банком. Разом із встановленням спеціального додатку такі пристрої дозволяють приймати платежі пластиковими картками. За допомогою таких міні-терміналів клієнти можуть створити повнофункціональний касовий апарат на своєму смартфоні, що особливо корисно для водіїв таксі та кур'єрів.

Порівняння послуг інтернет-банкінгу найбільшими банками України наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 - Порівняння послуг інтернет-банкінгу найбільшими банками України

| Банк                     | Методи підключення              | Наявність мобільного додатку | Відкриття та поповнення депозиту | Випуск віртуальної картки | Блокування картки онлайн | Платежі на вільні реквізити | Перекази між рахунками |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Приватбанк               | відділення/<br>сайт/<br>додаток | +                            | +                                | +                         | +                        | +                           | +                      |
| ПУМБ                     | відділення                      | +                            | +                                | +                         | +                        | +                           | +                      |
| Монобанк                 | додаток                         | +                            | +                                | +                         | +                        | +                           | +                      |
| Альфабанк                | додаток/<br>відділення          | +                            | +                                | +                         | +                        | +                           | +                      |
| Ощадбанк                 | сайт                            | +                            | +                                | +                         | +                        | +                           | +                      |
| Райффайзен<br>банк аваль | додаток/<br>відділення          | +                            | Тільки поповнення                | +                         | +                        | +                           | +                      |
| Ідея банк                | додаток/<br>відділення          | +                            | +                                | +                         | +                        | +                           | +                      |

Як бачимо, досліджуваними банками надаються практично всі сервіси дистанційного банківського обслуговування.

За останні кілька років спостерігається значне скорочення кількості банківських відділень, зокрема пов'язане і з розвитком цифрових технологій. Скорочення кількості банківських відділень через впровадження дистанційного банкінгу може мати ряд позитивних наслідків для банків та клієнтів. Ось деякі з можливих вигод:

- економія витрат, таких як оренда приміщень, платіж за комунальні послуги та зарплати персоналу;
- підвищення ефективності через застосування автоматизованих та ефективних процесів у дистанційному банкінгу;
- розширення географії обслуговування внаслідок надання банківських послуг клієнтам незалежно від їхнього місця проживання через дистанційний доступ;
- підвищення зручності для клієнтів - забезпечення клієнтам можливості використовувати банківські послуги в будь-який час та в будь-якому місці через онлайн-платформи, що може позитивно впливати на їхню задоволеність та лояльність;
- збільшення кількості одночасних операцій можливе завдяки дистанційному банкінгу;
- підвищення рівня безпеки через Використання сучасних технологій для забезпечення безпеки та захисту фінансових та особистих даних клієнтів.

Загалом перехід до дистанційного банкінгу може призвести до ефективного використання ресурсів, покращення обслуговування клієнтів та збільшення конкурентоспроможності банку на ринку фінансових послуг.

Пропонуємо розглянути рейтинг, який демонструє кількість відділень провідних вітчизняних банків (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 - Рейтинг банків за кількістю відділень в Україні за 2021-2023 рр. [29]

| Банки           | 2021 | 2022 | 2023 | Зміна     |           |           |
|-----------------|------|------|------|-----------|-----------|-----------|
|                 |      |      |      | 2022-2021 | 2023-2022 | 2023-2021 |
| 1               | 2    | 3    | 4    | 5         | 6         | 7         |
| Всього          | 6685 | 5336 | 5138 | -1349     | -198      | -1547     |
| Приватбанк      | 1497 | 1210 | 1132 | -287      | -78       | -365      |
| Ощадбанк        | 1602 | 1182 | 1182 | -420      | 0         | -420      |
| Райффайзен банк | 392  | 350  | 332  | -42       | -18       | -60       |
| Укргазбанк      | 268  | 217  | 220  | -51       | 3         | -48       |
| Укрсиббанк      | 251  | 233  | 223  | -18       | -10       | -28       |
| ПУМБ            | 248  | 226  | 221  | -22       | -5        | -27       |
| А-банк          | 239  | 215  | 201  | -24       | -14       | -38       |
| Альфабанк       | 201  | 143  | 138  | -58       | -5        | -63       |
| Кредит Агроколь | 148  | 141  | 140  | -7        | -1        | -8        |

Станом на 1 січня 2023 року в Україні налічувалося 5336 діючих структурних підрозділів банків. За 2022 рік їх кількість скоротилася на 1349 (на 20,2%). Про це свідчать дані Національного банку України.

Станом на 1 січня 2024 року в Україні налічувалося 5 138 діючих структурних підрозділів банків. За рік їхня кількість скоротилася на 198.

Станом на 1 січня 2024 року Ощадбанк має найбільшу кількість відділень – 1182, і поверне собі лідерство за кількістю відділень у 2023 році. Крім того, тимчасово закрито 600 відділень банку.

На другому місці державний ПриватБанк з 1132 відділеннями. Минулого року банк призупинив роботу 78 відділень у районах, де робота загрожує через військові дії (ворожі обстріли чи тимчасова окупація території).

Далі йдуть банки з іноземної банківської групи: Райффайзен Банк (332) та УкрСиббанк (223). Замкнув п'ятірку лідерів ПУМБ (221).

Таке скорочення відділень спричинене не тільки через війсьний стан, а й через впровадження нових технологій та популярність цифрових каналів обслуговування, які зменшують потреби клієнтів у фізичних відділеннях.

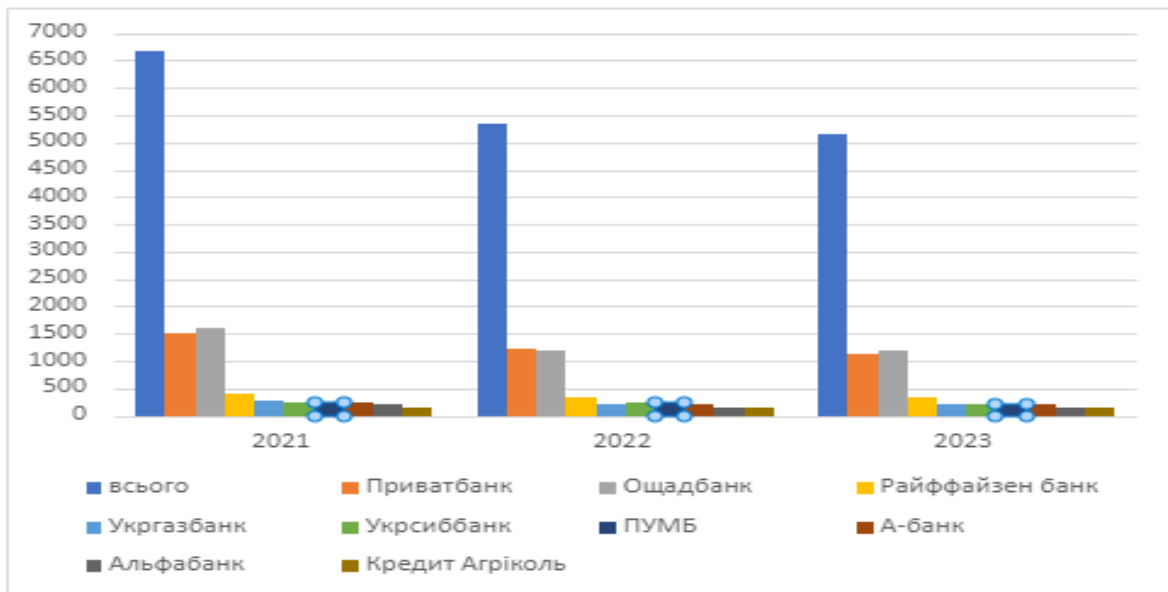


Рисунок 2.6 - Динаміка скорочень банківських відділень в Україні за 2021-2023рр.

Для оцінки якості дистанційного обслуговування пропонуємо порівняти конкретні 2 банківські дистанційні продукти – кредитні карти двох різних банківських установ.

Серед усіх банків України одним із найвідоміших і популярних є ПриватБанк. Його послугами користуються приблизно 65% громадян, а «універсальна» кредитна картка вважається одним із основних продуктів. Ще один швидкозростаючий і добре відомий банк – це дуже молодий мобільний Монобанк зі стандартною «чорною» кредитною карткою. Який банк пропонує кращий продукт: Монобанк чи ПриватБанк?

Порівняння Приватбанку та Монобанку почнемо з особливостей оформлення кредитної картки. Для отримання карти «Універсальна» є два варіанти:

- 1) у найближчому відділенні Приватбанку, узявши із собою паспорт громадянина України та ідентифікаційний код (ІПН). Оформлення пластику займе трохи більше ніж 10 – 15 хвилин;
- 2) можна також замовити картку на сайті ПриватБанку в розділі «Карти».

Для цього потрібно:

- вибрати одну із карток з кредитним лімітом («Універсальна», «Універсальна Gold» або «Преміальна») й підтвердити номер телефону та e-mail;

- після того, як оператор зв'яжеться з вами для уточнення анкетних даних, картка з'явиться у вашому кабінеті в Приват24;

- отримати пластик можна в будь-якому відділенні банку за паспортом та кодом.

Мобільний Monobank позиціонує себе як «Банк у кишені», тому для отримання картки необхідно:

- скачати та встановити офіційний додаток Монобанку на свій смартфон (iOS не нижче 10.0 або Android з прошивкою від 4.4);
- зробити та завантажити фото сторінок паспорта та ПІН у додатку;
- заповнити коротку анкету, вказавши номер телефону, особисті дані та інформацію про доходи;
- після підтвердження заявки отримати картку в пункті видачі або замовити кур'єрську доставку.

Картку Монобанку доведеться чекати близько 7 днів, тому у порівнянні кредиток Monobank та Privatbank перевагу отримає ПриватБанк.

Кредитні картки обох банків надійні та прості у використанні. Вони забезпечують легкий і швидкий доступ до особистих і кредитних коштів. Але коли справа доходить до базових ставок і клієнтоорієнтованості, Monobank явно має перевагу.

Таблиця 2.4 - Порівняння карток Приватбанк та Монобанк за різними споживчими властивостями

| Показники                                | Приватбанк  | Монобанк    |
|------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1                                        | 2           | 3           |
| Вартість обслуговування                  | безкоштовно | безкоштовно |
| Плата за користування кредитними грошима | 3,4%        | 3,1%        |
| Пільговий період                         | До 55 днів  | До 62 днів  |

Продовження таблиці 2.4

| 1                                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комісія за платіж на рахунок фізичної особи  | -при переказі власних грошей на карту “Універсальна” ПриватБанку комісія не стягується, на картку для виплат — 0,5%.<br>На картки інших банків:<br>-3,5 % від суми під час здійснення платежів за рахунок кредитних коштів через послуги банку (термінали, Приват24 або інші);<br>-4% від суми при переказі кредитних коштів через касу Приватбанку або іншого банку. | Максимальна сума переказу з картки Монобанку для фізичних осіб складає 10 000 грн. При переказі:<br>-грошей на картку Монобанку комісія не стягується;<br>-власних грошей на картку іншого українського банку комісія також відсутня;<br>-при переказі кредитних коштів комісія становить 4%.                                                                                                                                                                                                           |
| Комісія за платіж на рахунок юридичної особи | З картки «Універсальна»:<br>-4% від суми за рахунок кредитних коштів при переказі грошей через касу ПриватБанку або іншого банку;<br>-3 % від суми за рахунок кредитних коштів під час здійснення платежів через послуги банку (термінали, Приват24 або інші);<br>-1 % за рахунок власних грошей.                                                                     | При переказі до 10000 грн:<br>-2% за рахунок кредитних коштів при переказі на картку ;<br>-4% за рахунок кредиту при платежі за реквізитами будь-якого українського банку.<br>-Якщо сума переказу більша ніж 20 000 грн на місяць або сума одного платежу перевищує 10 000 грн, комісія складає:<br>- 0,5 % за рахунок власних грошей;<br>-4% за рахунок кредитних коштів.<br>-За платіж за рахунок власних коштів на суму менше ніж 10 000 грн (менше ніж 20 000 грн на місяць) комісія не стягується. |
| Комісія за зняття готівки                    | з картки «Універсальна»:<br>-1 % від суми при переведенні в готівку власних коштів у банкоматах ПриватБанку та інших банків;<br>-4% від суми при знятті кредитних грошей.                                                                                                                                                                                             | За зняття готівки з «Чорної» картки Монобанку:<br>-0,9% від суми власних коштів у банкоматах або відділеннях Універсал Банку, ТАСКОМБАНКУ та А-Банку;<br>-4% від суми в банкоматах будь-яких українських банків.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Далі проведемо порівняння загальних характеристик обраних банків (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 - Загальні характеристики інтернет-банкінгу Приватбанк та Монобанк

| Показники              | Приват 24                                                                                           | Монобанк                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1                      | 2                                                                                                   | 3                                                              |
| Кількість користувачів | 12 млн.осіб                                                                                         | 8 млн.осіб                                                     |
| Працює з               | 2011 року                                                                                           | 2017 року                                                      |
| Види карток            | "Універсальна", "Для виплат", студентська, соціальна, пенсійна, дитяча, інтернет-картка, преміальна | "Чорна" (кредитна), "Біла" (дебетова), Platinum, дитяча картка |
| Кредитна картка        | "Універсальна"                                                                                      | "Чорна"                                                        |
| Кобрендові картки      | немає                                                                                               | Є (з АТБ)                                                      |

За останні роки кількість користувачів додатками Приват24 та Монобанку стрімко зростала. Кількість активних користувачів мобільного додатку «Приват24» з початку повномасштабного вторгнення РФ зросла на 1,3 млн. клієнтів, або на 11% — до 13,1 млн.

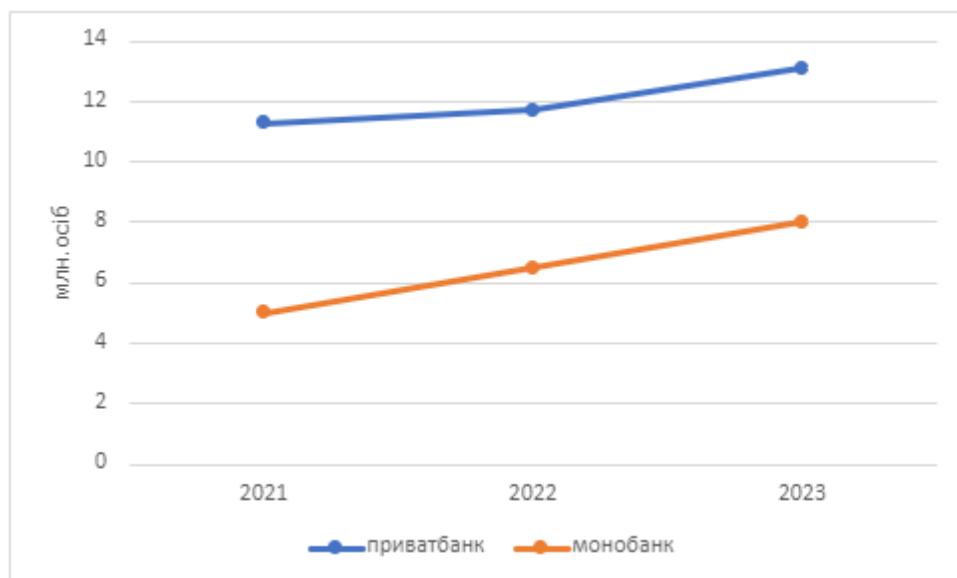


Рисунок 2.7 - Кількість користувачів з додатками Приват24 та Монобанк за 2021-2023 рр.

На початку 2023 проєкт monobank сягнув позначки в 7 000 000 клієнтів, а під кінець року клієнтська база зросла до 8 млн. осіб. Кількість користувачів за останні три роки відобразимо на рисунку 2.7.

Проведемо аналіз переваг та недоліків інтернет-банкінгу Приватбанку та Монобанку. Дані занесемо в таблиці 2.6 та 2.7.

Таблиця 2.6 - Переваги інтернет банкінгу Приватбанку та Монобанку

| Приватбанк                                                                                                                          | Монобанк                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                   | 2                                                               |
| Широка мережа відділень та банкоматів                                                                                               | Безкоштовні послуги для всіх клієнтів                           |
| можлива оплата товару частинами без додаткової комісії                                                                              | зручне отримання картки через службу доставки                   |
| можливе створення великої кількості віртуальних карток в особистому кабінеті, щоб оплачувати покупки в інтернеті у будь-якій валюті | реальний кешбек при купівлі товарів із запропонованих категорій |
| Широкий спектр банківських послуг                                                                                                   | Інтуїтивно зрозумілий мобільний додаток                         |
| Досвід роботи на ринку                                                                                                              | Активна робота з інноваціями                                    |

Таблиця 2.7 - Недоліки інтернет банкінгу Приватбанку та Монобанку

| Приватбанк                                                                       | Монобанк                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                | 2                                                                         |
| Оплата послуг для клієнтів з картками інших категорій, ніж Visa Gold та Platinum | Не така широка мережа відділень та банкоматів, як у Приватбанку           |
| Деякі клієнти відзначають недосконалість мобільного додатку                      | Деякі клієнти відзначають відсутність деяких функцій, які є у Приватбанку |

Приватбанк та Monobank є двома сильними гравцями на ринку дистанційного банкінгу в Україні. Обидва банки пропонують широкий спектр послуг та функцій, а також високу безпеку.

Приватбанк має перевагу в тому, що має більш широку мережу відділень та банкоматів, а також більший досвід роботи на ринку. Monobank пропонує безкоштовні послуги для всіх клієнтів та має інтуїтивно зрозумілий мобільний додаток.

Останній вибір між Приватбанком та Monobank залежить від індивідуальних потреб та очікувань клієнта.

Важливо враховувати потреби та очікування клієнта при виборі дистанційного банку. Наприклад, якщо клієнту важлива можливість відвідувати відділення банку, то він може віддати перевагу Приватбанку, якщо ж клієнту важлива простота та зручність використання мобільного додатку, то він може надати перевагу Monobank.

Слід також звернути увагу на тарифи на послуги дистанційного банкінгу. У Приватбанку оплата послуг є платною для клієнтів з картками інших категорій, ніж Visa Gold та Platinum. У Monobank послуги є безкоштовними для всіх клієнтів.

Важливо також прочитати відгуки клієнтів про дистанційний банкінг у різних банках. Це допоможе отримати об'єктивну оцінку переваг та недоліків кожного банку.

### **2.3 Оцінка ризиків дистанційного банкінгу**

Надання банківських послуг клієнтам займає чільне місце у стратегії банківського бізнесу та є основою ефективної діяльності сучасної фінансової установи. Якісне, результативне та доступне банківське обслуговування виступає ключовою характеристикою конкурентоспроможності банку на ринку фінансових послуг. У сучасних умовах банківське обслуговування повинно не лише відповідати очікуванням та враховувати побажання клієнтів під час їх обслуговування, але й впроваджувати інноваційні та високотехнічні елементи у процес обслуговування для забезпечення життєздатності та конкурентоспроможності банківської установи.

Розробка та впровадження систем електронного банкінгу значно впливають на процес банківського обслуговування та сприяють підвищенню привабливості банківських установ для наявних та потенційних клієнтів. Однак ці тенденції призвели до формування нового підходу до продажу та надання

банківських операцій та послуг. Цей підхід характеризується специфічними ознаками, які роблять процес банківського обслуговування значно привабливішим та зручнішим для клієнтів, проте розширюють профіль банківських ризиків.

Якщо використовувати класичний підхід до класифікації банківських ризиків, то найбільш характерними для дистанційного банкінгу будуть такі види банківських ризиків (табл.2.8).

Таблиця 2.8 – Основні ризики дистанційного банківського обслуговування

| Види ризиків      | Причини                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | 2                                                                                                                                                                                    |
| Юридичні ризики   | Недотримання вимог законодавства у сфері захисту персональних даних                                                                                                                  |
|                   | Недотримання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів                                                                                                                     |
|                   | Складність ідентифікації клієнта у процесі дистанційного обслуговування                                                                                                              |
|                   | Розкриття або втрата конфіденційних даних клієнтів та порушення умов договору між банківською установою і клієнтом                                                                   |
|                   | Недоліки в угодах між кредитною установою та провайдером у питаннях виконання функцій щодо зберігання, оброблення та передачі банківської інформації, що має конфіденційний характер |
| Ризик репутації   | Розкриття або викрадання конфіденційної інформації про клієнта або інформації, яка є банківською таємницею                                                                           |
|                   | Зниження рівня довіри з боку клієнта за умов несанкціонованого доступу до його рахунків                                                                                              |
|                   | Неможливість забезпечення безперебійного функціонування системи електронного банкінгу                                                                                                |
|                   | Запровадження незручної системи електронного банкінгу, яка є складною у використанні для клієнта                                                                                     |
| Ризик ліквідності | Неможливість реалізації високоліквідних активів за умови виникнення неполадок у системі електронного обслуговування клієнтів (включаючи комплекси провайдерів)                       |
|                   | Порушення безперервності функціонування системи електронного банкінгу                                                                                                                |
|                   | Недотримання конфіденційності персональних даних                                                                                                                                     |
|                   | Зростання обсягу короткострокових ресурсів                                                                                                                                           |

Отже, реалізація юридичних ризиків може призвести до втрати репутації, реальних грошових втрат (штрафи, різного роду виплати) і скорочення можливостей для бізнесу. При впровадженні автоматизованих систем

дистанційного банківського обслуговування важливою є перевірка та подальший контроль за розвитком облікових процесів та звітності банківських операцій відповідно до чинного законодавства України.

Наслідки реалізації репутаційного ризику можуть бути такими, як втрата деяких клієнтів, відтік ресурсів, судові позови, порушення банківської конфіденційності з'являються в публічних формах тощо. Наслідками цього є недоступність, непрацездатність, ненадійність, небезпека автоматизованих систем кредитної організації. Втрата (спотворення) даних банку та/або клієнта може статися в результаті реалізації перерахованих загроз і пов'язаних з ними складових банківських ризиків (у тому числі внаслідок збоїв апаратного та програмного забезпечення самої кредитної організації та її провайдерів), комп'ютерних злочинів, кібератаки. Особливістю вищезазначеного ризику є також те, що негативна інформація про банківську установу може негативно вплинути на репутацію банківського сектору країни та викликати недовіру до фінансово-кредитного сектору країни.

Ризик ліквідності включає такі явища, як неочікуваний відтік коштів, фінансові розкрадання у великих масштабах (включаючи несанкціоновані перекази грошових коштів), втрати високоліквідних активів, збої і відмови в роботі систем електронного банкінгу та іншого програмного забезпечення, що використовується для обслуговування як кредитної організації, так і її провайдерів. Також він включає недоліки організаційно-технічного характеру, які призводять до невиконання кредитною організацією своїх зобов'язань перед клієнтами.

Варто відзначити, що вищезгадані ризики тісно взаємодіють і взаємопов'язані, що вказує на важливість їх своєчасної ідентифікації та подальшого управління ними.

У процесі обслуговування клієнта через системи електронного банкінгу прослідковуються декілька чітких особливостей, які не притаманні традиційним формам обслуговування:

- 1) віддаленість клієнта від банківської установи;

2) у процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає клієнт, а не кваліфікований співробітник банку (клієнт-операціоніст);

3) рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера [36].

Ці основні особливості видозмінюють процес надання банківських послуг та створюють сприятливі умови для зміни профілю наявних ризиків, що притаманні банківській діяльності. Вплив цих особливостей на процес обслуговування клієнтів через канали системи електронного банкінгу потребує детального аналізу, що дає змогу виявити ризики, притаманні цій системі організації процесу надання банківських послуг у процесі безпосереднього їх використання.

Віддаленість клієнта від банківської установи проявляється в тому, що особа в процесі здійснення банківських операцій чи отримання послуг через канали електронного банкінгу фізично не перебуває у відділенні банку. Це, безумовно, є привабливим для клієнта, проте для банківської установи у процесі дистанційного обслуговування важливим завданням є ідентифікація кожного конкретного клієнта для набуття впевненості в тому, що користувачем електронного банкінгу є саме він, а не інша особа, дії якої можуть нанести шкоду клієнту банку або банківській установі. Для цього розробляються різні засоби для ідентифікації та автентифікації клієнта.

Процедура ідентифікації клієнта під час електронного банкінгу різниться відповідно до виду електронного каналу. У разі використання банкомату – це картка та пароль, у разі мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу – це логін, пароль та певний шифр або одноразові паролі, у разі телебанкінгу – це секретне слово-пароль тощо.

Під час ідентифікації здійснюється порівняння заявленого клієнтом параметра на відповідність відомому іншій стороні – банківській установі. У разі успішної ідентифікації відбувається автентифікація. Шляхом автентифікації кредитна установа переконується, що суб'єкт, який здійснює вхід у систему банкінгу, є саме тим, за кого він себе видає, і лише потім клієнт

користується автоматизованими системами банківського обслуговування. При цьому для уникнення проблем з авторизацією клієнт повинен бути повністю проінформований та ознайомлений із процесом доступу до будь-якої системи електронного банкінгу.

Наступна особливість, яку коротко можна назвати «клієнт-операціоніст», потребує особливого контролю та моніторингу з боку банківської установи. Ця особливість витікає із першої, оскільки клієнт, знаходячись на відстані від банку, самостійно здійснює власне операційне обслуговування (перерахування коштів між рахунками, оплату рахунків, відправлення переказів, оформлення страхових платежів тощо). Вважається, що самообслуговування покликане зменшити кількість помилок. Проте, на нашу думку, фінансова неграмотність значної частини клієнтів може, навпаки, сприяти наростанню кількості помилкових операцій та негативно відобразитися на фінансовому стані клієнта, а в результаті – і на репутації банку. Для попередження негативних наслідків даної особливості банківський працівник повинен повністю проінформувати клієнта, як працює система та як здійснювати ту чи іншу операцію. Найбільш складні операції слід здійснювати лише у відділеннях банків або надати клієнту чітку інструкцію їх проведення та забезпечити моніторинг та контроль даних операцій.

Третя особливість має свою особливу специфіку, оскільки якість надання послуг залежить не лише від банківської установи та системи, яку використовує банк для надання послуг клієнту, а і від третьої сторони – провайдера (або компанії, яка забезпечує процес електронного банківського обслуговування на умовах аутсорсингу), який опосередковано виступає в ролі постачальника банківських послуг та забезпечує здійснення банківського обслуговування. Тобто компанія-провайдер стає безпосереднім учасником у процесі обслуговування клієнта банківською установою. Суть третьої особливості полягає у наданні відповідей на запитання про те, наскільки зручним і зрозумілим є інтерфейс автоматизованої системи обслуговування, як швидко

вона реагує та здійснює ту чи іншу операцію, як часто відбуваються збої у програмному комплексі та у процесі доставки послуг.

Під час розроблення та впровадження системи банківська установа повинна приділити особливу увагу розробці інтерфейсу того чи іншого інструменту електронного банкінгу та вибрати надійного партнера-провайдера, який забезпечить безперебійний доступ до цієї системи. Ці три особливості розширюють спектр банківських ризиків під час обслуговування клієнтів через системи електронного банкінгу. Детальний розгляд переліку ризиків, спровокованих особливістю обслуговування через системи електронного банкінгу в розрізі основних електронних каналів надання послуг, наведено в табл. 2.9.

Таблиця 2.9 - Потенційні проблеми та ризики, притаманні основним системам дистанційного банківського обслуговування [36]

| Канал             | Ризики              | Потенційні проблеми                                                                                     |
|-------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | 2                   | 3                                                                                                       |
| Інтернет-банкінг  | Технологічний ризик | Збої в роботі та неможливість доступу до систем                                                         |
|                   | Ризик провайдера    | Переривання доступу до системи                                                                          |
|                   | Ризик безпеки       | Несанкціонований доступ третіх сторін                                                                   |
|                   | Ризик шахрайства    | Крадіжка фінансових ресурсів                                                                            |
|                   | Операційний ризик   | Помилки при виконанні операцій                                                                          |
|                   | Репутаційний ризик  | Невдоволені клієнти, які поширюють негативну інформацію про роботу системи                              |
|                   | Правові ризики      | Пов'язані з веденням бізнесу, що суперечить чинному законодавству                                       |
| Мобільний банкінг | Ризик шахрайства    | Крадіжка конфіденційних даних, доступ до банківських рахунків, можливість вчинення фінансових шахрайств |
|                   | Технологічний ризик | Збої в роботі та неможливість доступу до систем                                                         |
|                   | Ризик безпеки       | Несанкціонований доступ третіх сторін                                                                   |
|                   | Ризик провайдера    | Переривання доступу до системи                                                                          |
|                   | Операційний ризик   | Помилки при виконанні операцій                                                                          |
|                   | Правові ризики      | Пов'язані з веденням бізнесу, що суперечить чинному законодавству.                                      |

Продовження таблиці 2.9

| 1                                                            | 2                   | 3                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування | Ризик безпеки       | Несанкціонований доступ третіх сторін                                      |
|                                                              | Ризик провайдера    | Переривання доступу до системи                                             |
|                                                              | Технологічний ризик | Неполадки в роботі                                                         |
|                                                              | Ризик шахрайства    | Крадіжка фінансових ресурсів                                               |
|                                                              | Репутаційний ризик  | Невдоволені клієнти, які поширюють негативну інформацію про роботу системи |
| Відео банкінг                                                | Ризик провайдера    | Переривання доступу до системи                                             |
|                                                              | Технологічний ризик | Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи                      |
|                                                              | Репутаційний ризик  | Невдоволені клієнти, які поширюють негативну інформацію про роботу системи |

Різні системи електронного банкінгу характеризуються однаковими типами ризиків, але зокрема інтернет- та мобільний банкінг мають розширений обсяг ризиків порівняно з іншими системами через складність інтерфейсів цих продуктів та відсутність законодавчих заходів, які регулюють такі послуги, тоді як ще одним фактором, що підвищує ймовірність виникнення ризикових подій, є залежність від провайдерів і широкодоступних послуг.

Варто також зазначити, що незалежно від того, який тип електронної банківської системи використовує банк (зазвичай використовуються як мінімум три-чотири системи), така система стає «віртуальним шлюзом» для доступу до інформації банку та інформації з «кіберпростору» локальних або глобальних мереж та їхніх фінансові активів. Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такі простори, залежить від того, наскільки банки здатні управляти ризиками, що виникають при використанні дистанційних форм обслуговування.

## Висновки до розділу 2

За результатами другого розділу роботи можна зробити такі висновки:

1. Розглянуто ключові передумови для розвитку дистанційного банкінгу, які включають: зростання використання Інтернету, зацікавленість у технологічних інноваціях, сприяння регуляторів, зростання кількості мобільних користувачів, посилення кібербезпеки, конкурентна боротьба на ринку, зміни у споживчому підході, підвищення обізнаності клієнтів. Усі вони є підґрунтям для розвитку дистанційних банківських сервісів, що підтверджують результати проведеного дослідження. Зокрема, констатовано, що частка користувачів Інтернету у 2023 році, які виходять в мережу через мобільні телефони, зросла з 28% до 83% в порівнянні з довоєнним періодом, а доля регулярних користувачів мережею складає 71%. Доведено, що Національний банк та Міністерство цифрової трансформації ведуть спільну роботу, спрямовану на цифровізацію банківської системи України. Цей синергетичний підхід призводить до впровадження онлайн-послуг світового рівня, що відкривають широкі можливості як для банків, так і для їхніх клієнтів. Критичну роль у розвитку дистанційного банкінгу відіграє також кібербезпека, забезпечуючи безпечність та конфіденційність фінансових транзакцій та даних клієнтів. З'ясовано, що тиск конкуренції серед банків, фінтех-компаній та інших учасників ринку викликає стимул для розробки та впровадження новітніх технологій з метою привертання та утримання клієнтів. Банки вже давно активно розвивають картковий банківський бізнес, що закономірно впливає з реалізації одного із напрямів Стратегії НБУ – безготівкова економіка (cashless есопому). Статистичні дані підтверджують, що обсяг безготівкових транзакцій за допомогою платіжних засобів в Україні давно перевищує готівкові операції: частка безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів, що емітовані вітчизняними банками у 2023 році, досягла 65,1 % у загальній величині операцій. Таким чином, доведено, що в Україні склалися сприятливі передумови для розвитку дистанційного банкінгу.

2. Розглянуто дистанційні сервіси найпопулярніших за цифровими технологіями банків - Приватбанк та Монобанк, які активно розвивають картковий банківський бізнес і пропонують клієнтам різноманітні продукти і послуги для задоволення їхніх потреб. Здійснено порівняльну оцінку якості цих сервісів та констатовано, що клієнт обирає той чи інший банк індивідуально, залежно від своїх потреб та вподобань. Приватбанк має перевагу в тому, що має більш широку мережу відділень та банкоматів, а також більший досвід роботи на ринку. Монобанк пропонує безкоштовні послуги для всіх клієнтів та має інтуїтивно зрозумілий мобільний додаток. Встановлено, що за останні кілька років спостерігається значне скорочення кількості банківських відділень, зокрема пов'язане із розвитком цифрових технологій. Скорочення кількості банківських відділень через впровадження дистанційного банкінгу може мати ряд позитивних наслідків для банків та клієнтів.

3. Дистанційний банкінг має не тільки суцільні переваги, але й характеризується можливістю появи різноманітних ризиків. Якщо використовувати класичний підхід до класифікації банківських ризиків, то найбільш характерними для дистанційного банкінгу будуть такі види банківських ризиків, як юридичний ризик, ризик репутації та ризик ліквідності. Відповідно, розглянуто причини та фактори, що можуть спричинити появу вказаних ризиків, а також наслідки для банківської установи. Встановлено, що обслуговування клієнтів за допомогою електронного банкінгу характеризується специфічними особливостями (віддаленість клієнта від банківської установи; у процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає сам клієнт, а не кваліфікований співробітник банку; рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера), які не притаманні традиційному обслуговуванню та розширюють можливість появи ризиків, які потребують постійного моніторингу та контролю з боку банківської установи.

## РОЗДІЛ 3

### ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

#### 3.1 Проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні та шляхи їх вирішення

Дистанційний банкінг є одним із найдинамічніших сегментів банківської сфери України. За даними НБУ, у 2022 році частка дистанційних операцій у загальному обсязі банківських операцій становила 78,2%, що на 11,2 п.п. більше, ніж у 2021 році.

Незважаючи на значні успіхи, у розвитку дистанційного банкінгу в Україні існує ряд проблем, які необхідно вирішити для подальшого його розвитку.

| Проблеми                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Шляхи вирішення                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Недостатній рівень цифрової грамотності населення</li> <li>• Недостатня безпека дистанційних банківських операцій</li> <li>• Недостатній рівень регулювання дистанційного банкінгу</li> <li>• Нестабільний доступ до Інтернету</li> <li>• Відсутність або низька якість мобільного зв'язку</li> <li>• Недостатня підтримка клієнтів</li> <li>• Невідповідність дистанційних банківських послуг потребам клієнтів</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Підвищення рівня цифрової грамотності населення</li> <li>• Покращення безпеки дистанційних банківських операцій</li> <li>• Удосконалення нормативної бази</li> <li>• Покращення якості мобільних та Інтернет-сервісів</li> <li>• Впровадження нових технологій, такі як штучний інтелект, блокчейн – для розробки інноваційних та зручних дистанційних банківських послуг</li> </ul> |

Рисунок 3.1 - Основні проблеми дистанційного банкінгу та шляхи їх вирішення

Основні проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні:

1. Недостатній рівень цифрової грамотності населення.

Одним із основних факторів, що стримують розвиток дистанційного банкінгу, є недостатній рівень цифрової грамотності населення. За даними дослідження, проведеного НБУ у 2022 році, лише 52,2% українців використовують Інтернет для фінансових операцій.

Недостатня цифрова грамотність населення призводить до того, що деякі клієнти не можуть самостійно користуватися дистанційними банківськими послугами. Це може призвести до того, що клієнти не будуть користуватися такими послугами або будуть користуватися ними неефективно.

2. Недостатня безпека дистанційних банківських операцій.

Небезпека кібератак є однією з основних проблем, з якою стикаються банки та клієнти при використанні дистанційних банківських послуг. За даними дослідження, проведеного НБУ у 2022 році, 38,5% українців стурбовані безпекою своїх коштів при використанні дистанційних банківських послуг.

Недостатня безпека дистанційних банківських операцій може призвести до крадіжки коштів клієнтів або порушення їхньої конфіденційності.

3. Недостатній рівень регулювання дистанційного банкінгу.

Нормативна база, яка регулює дистанційний банкінг в Україні, є недостатньою та не відповідає сучасним вимогам. Це призводить до того, що банки не можуть надавати клієнтам повний спектр дистанційних банківських послуг.

Недостатній рівень регулювання дистанційного банкінгу також може призвести до того, що банки не будуть захищати інтереси клієнтів у разі виникнення проблем з дистанційними банківськими операціями.

4. Нестабільний доступ до Інтернету.

У деяких регіонах України доступ до Інтернету є нестабільним або обмеженим. Це може ускладнити для клієнтів користування дистанційними банківськими послугами.

5. Відсутність або низька якість мобільного зв'язку.

У деяких регіонах України мобільний зв'язок є відсутнім або має низьку якість. Це може ускладнити для клієнтів користування дистанційними банківськими послугами, які доступні через мобільні пристрої.

#### 6. Недостатня підтримка клієнтів.

Банки повинні надавати клієнтам необхідну підтримку в разі проблем із дистанційними банківськими операціями. Недостатня підтримка клієнтів може призвести до того, що клієнти не зможуть вирішити проблеми та відновити доступ до своїх коштів.

#### 7. Невідповідність дистанційних банківських послуг потребам клієнтів.

Банки повинні розробляти дистанційні банківські послуги, які відповідають потребам клієнтів. Невідповідність дистанційних банківських послуг потребам клієнтів може призвести до того, що клієнти не будуть користуватися такими послугами.

Для подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні необхідно вирішити ряд проблем, таких як недостатній рівень цифрової грамотності населення, недостатня безпека дистанційних банківських операцій, недостатній рівень регулювання дистанційного банкінгу та інші.

Для вирішення проблем розвитку дистанційного банкінгу в Україні необхідно вжити таких заходів:

##### 1. Підвищення рівня цифрової грамотності населення.

Банки та інші державні органи повинні проводити інформаційно-просвітницькі кампанії з підвищення рівня цифрової грамотності населення. Ці кампанії повинні бути спрямовані на те, щоб навчити населення користуватися Інтернетом для фінансових операцій, а також на те, щоб підвищити обізнаність населення про ризики, пов'язані з використанням Інтернету.

##### 2. Покращення безпеки дистанційних банківських операцій.

Банки повинні впроваджувати сучасні технології безпеки, такі як багатофакторна аутентифікація та шифрування, для захисту своїх систем від кібератак. Банки також повинні проводити інформаційно-просвітницькі

кампанії з підвищення обізнаності клієнтів про ризики, пов'язані з використанням дистанційних банківських послуг.

### 3. Удосконалення нормативної бази.

Національний банк України повинен розробити та запровадити нову нормативну базу, яка регулюватиме дистанційний банкінг в Україні. Ця нормативна база повинна відповідати сучасним вимогам та забезпечувати захист інтересів клієнтів.

4. Покращення якості сервісів за рахунок розширення спектра дистанційних банківських послуг для задоволення потреб різних категорій клієнтів. Це включатиме такі послуги, як:

- онлайн-відкриття банківських рахунків;
- отримання кредитів і банківських карток онлайн;
- оформлення депозитів онлайн;
- інвестування онлайн;
- оплата комунальних платежів і послуг онлайн;
- переказ коштів онлайн.

Банки можуть удосконалювати зручність дистанційних банківських послуг, впроваджуючи такі заходи, як:

- розробка нових мобільних додатків і веб-інтерфейсів;
- запровадження голосового керування;
- запровадження штучного інтелекту для надання персоналізованих рекомендацій.

5. Впровадження нових технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання та блокчейн, для розробки більш інноваційних та зручних дистанційних банківських послуг.

Виконання цих заходів дозволить вирішити основні проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні та сприятиме подальшому його розвитку.

### **3.2 Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифровізації**

Перспектива розвитку дистанційного банкінгу передбачає розроблення політики цифрового розвитку національної банківської системи в контексті цифрового розвитку світової спільноти, що спирається на наскрізні банківські процеси, стандарти банківського та комунікаційного обладнання, програмного забезпечення, послуг, тарифів, доступу до банківських даних і сервісів, безпеки банківської інформації [41].

В Україні за останні роки з'являється все більше фінансово-технологічних стартапів у галузі проведення платежів, використовуються фінансові операції за допомогою технологій краудфандінга і краудлендінга, інтернет портали для підприємців, які пропонують зручні сервіси ведення електронного бізнесу та управління фінансами. Все це тільки початок на шляху, який українські банки та фінансові компанії повинні пройти для отримання певної вигоди і можливостей, що поступово відкриваються у міру розвитку нових сегментів щодо впровадження досвіду у галузі широкого застосування міжнародних електронних фінансових технологій.

Погоджуємось з думкою Тарасюка С., який вважає: «щоб вижити, традиційним фінансовим установам треба буде постійно оцифровувати власні послуги, широко використовувати мобільні додатки, а також хмарні технології. Нині головна мета цих установ – бути доступними для широкого використання електронних грошових операцій цілодобово з будь-якого куточка світу. Щоб вести успішний електронний фінансовий бізнес, банки повинні працювати там, де може бути велика кількість їх потенційних клієнтів, а саме – в соціальних мережах [42].

Комплексний підхід до цифровізації діяльності банку повинен, на нашу думку, включати:

- SWOT – аналіз можливостей банку (визначення сильних і слабких сторін, а також можливостей і загроз);

- вдосконалення планування цифровізації діяльності та організаційної структури банку;
- вивчення наявних і потенційних напрямів діяльності для здійснення цифровізації;
- активну співпрацю з фінтех-стартапами з метою розробки нових та вдосконалення наявних продуктів та послуг банку;
- пропонування, розроблених у співпраці з фінтех-стартапами, нових продуктів і послуг таким чином, щоб привернути увагу до інноваційної діяльності банку якомога більшої кількості клієнтів;
- активізацію роботи із залучення нових та збереження наявних клієнтів – споживачів сучасних інноваційних продуктів та послуг;
- постійний контроль за підвищенням якості обслуговування клієнтів.

Основна мета цифровізації банківської діяльності – збільшення прибутку, за рахунок взаємовигідної співпраці з фінтех-стартапами, може бути досягнута тільки при ефективній координації правлінням роботи всіх головних служб банку: операційно-технологічної (визначення та забезпечення потреби у нових продуктах та послугах, оптимізація мережі філій та відділень, впровадження нового обладнання та сучасних технологій); маркетингової – вибір ринків та продуктів і послуг; кадрової – визначення та своєчасне забезпечення потреби у висококваліфікованому персоналі; фінансової – визначення та забезпечення потреби у фінансових ресурсах для здійснення цифровізації.

Цифровий банкінг є важливим локалізатором клієнтської бази, недооціненим джерелом доходу (в першу чергу комісійного) та способом досягнення конкурентної переваги на ринку банківських послуг. І керівництво вітчизняних банківських установ повинно розуміти, що саме якість цифрових банківських послуг та зручність використання банківських сервісів поступово витіснить у свідомості клієнтів такий важливий на сьогодні критерій, як ціна.

Цифровий банкінг – це нова перспективна концепція в сфері електронного банкінгу, мета якої збагатити стандартний онлайн- і мобільний

банкінг, інтегрувати цифрові технології з використанням різних платіжних каналів, соціальних медіа, інноваційних платіжних рішень» [43].

Співпраця банків з фінтех-стартами з метою цифровізації у кінцевому підсумку завершується розробкою і реалізацією сучасного інноваційного продукту, види, форми, зміст, прибутковість якого можуть мати досить великий діапазон (спектр) мінливості. За останні декілька років значно зросла кількість банків, що співпрацюють з фінтех-стартапами. Велику роль тут відіграли і чинили вплив сучасні фінансові технології, які сприяли переходу банків на цифровізацію діяльності.

Співпраця із фінтех-стартапами передбачає певні особливості процедури розробки банківських інноваційних продуктів та послуг. Банк може поступити трояко: вдосконалити існуючий продукт; розробити цілком новий (невідомий для ринку) продукт; розробити новий для банку, але уже відомий для ринку продукт. Принципово новий продукт може одразу і не принести банку доходів, але сприятиме нарощуванню банківської технології та індустрії, підвищенню позитивного іміджу банку.

Найважливіші етапи алгоритму розробки нових банківських інноваційних продуктів:

- розробка концепції банківського інноваційного продукту;
- формалізація та опис банківського інноваційного продукту;
- маркетингові дослідження інноваційності продукту;
- розробка, погодження та затвердження інноваційного продукту; впровадження інноваційного продукту.

Цифровізація, в тому числі за рахунок співпраці з фінтех-стартапами, охоплює усі сторони діяльності банку, включаючи як внутрішні інновації, які безпосередньо використовуються в межах банку (стосовно нових видів банківських продуктів, послуг, нових методів роботи), так і зовнішні, які спрямовані на удосконалення чи застосування нових методів реалізації банківських продуктів, розробку нових маркетингових технологій, нових форм

сприяння банками інвестуванню цифровізації діяльності інших підприємницьких структур.

Проведений нами аналіз показав, що кожен банк, залежно від стратегічних цілей і стадій життєвого циклу, обирає відповідну політику цифровізації діяльності. Наприклад, на стадії становлення банку прийнятною є традиційна або імітаційна політика цифровізації, яка базується на використанні досвіду прогресивних банків, підвищенні якості обслуговування клієнтів. На стадії зрілості – наступальна політика, яка передбачає активну співпрацю із фінтех-стартапами та потребує значних фінансових витрат, високої кваліфікації банківського персоналу, чіткої організації інноваційних процесів. На стадії спадання ділової активності – оборонна інноваційна політика, метою якої є не відставати від конкурентів і за сприятливих умов перейти до наступальної політики.

Нами визначено, що цифровізація вимагає значних інвестицій, а оскільки більшість вітчизняних банків мають обмежені власні фінансові джерела, то значущість їх ефективного використання значно підвищується. Вважаємо, що узагальнюючим показником ефективності цифровізації є ефект, який може бути економічним, науково-технічним, соціальним та екологічним. Між тим усі ефекти, в той чи інший спосіб, знаходять своє відображення у кінцевих результатах діяльності банку: прибутках чи збитках.

Варто зазначити, що держава активно підтримує цей процес і сприяє цифровізації. Наприклад, Національний банк України дозволив банкам протягом воєнного стану та наступних двох років надавати послуги з використанням хмарних сервісів, що базуються на обладнанні, розташованому в країнах Європейського Союзу, Великій Британії, Сполучених Штатах Америки та Канаді. Це дозволяє банкам не залежати від критичної інфраструктури в Україні.

Використання технологій, таких як блокчейн, віддалена ідентифікація, електронні платежі, вже стало реальністю для української банківської системи. Вони дозволяють покращити передачу інформації. Наприклад, Приватбанк

успішно переніс свій дата-центр до хмарного сховища, щоб не залежати від наявності комп'ютерного обладнання в умовах війни. Тепер основні застосунки банку знаходяться в хмарних сховищах в Європі. Цей проєкт є одним з найбільших в історії не тільки окремого банку, але й української банківської системи загалом.

У підсумку зазначимо, що аналіз проблем, які вже існують або можуть виникнути, а також шляхів розвитку, дозволяє сформулювати такі рекомендації (рис. 3.2):

1. Основне завдання сучасного дистанційного банківського обслуговування - охопити більше клієнтів. Для цього банкам потрібно зосередити увагу на збільшенні кількості сервісів, покращенні їх доступності та якості, а також наданні клієнтам аналітичних відомостей про обіг їх коштів для підвищення ефективності управління капіталами клієнтів.

2. Важливо мати чіткий план та стратегію розвитку Інтернет-банку, що забезпечить високу продуктивність системи та її швидкий розвиток.

3. На законодавчому рівні потрібно вирішити багато питань, пов'язаних з такими системами, і змінювати законодавство з урахуванням швидкого розвитку нових технологій.

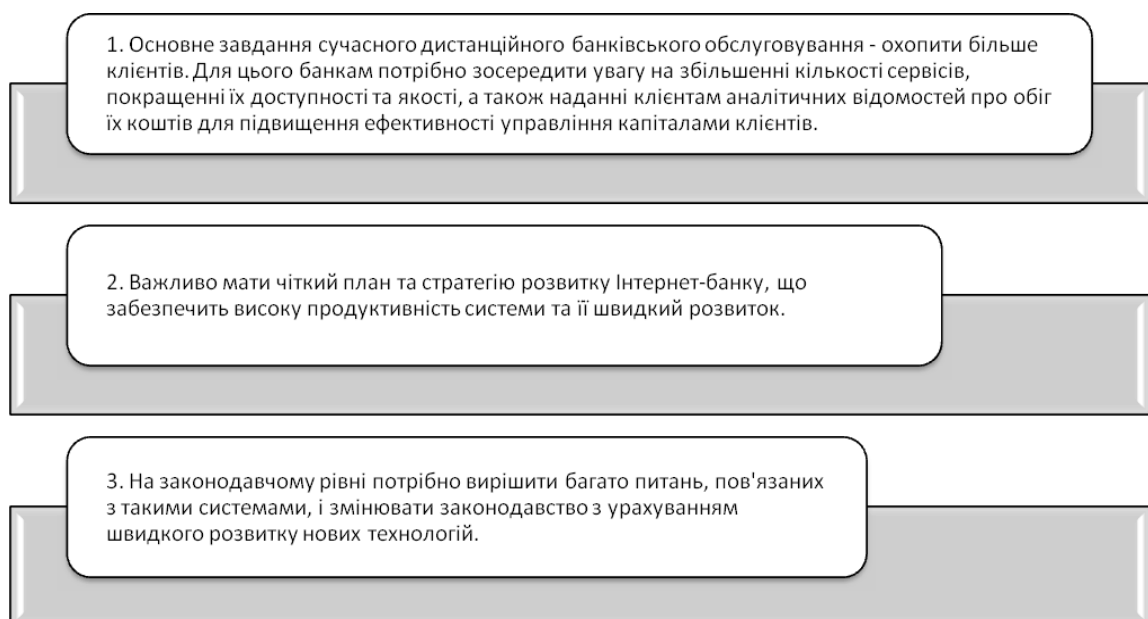


Рисунок 3.2 – Пропозиції щодо розвитку дистанційного банкінгу

Введений в дію "Закон про платіжні послуги" має модернізувати український ринок платіжних послуг з урахуванням вимог Другої платіжної директиви PSD2. Даний закон є основою для подальшої інтеграції українського платіжного ринку з європейським. Варто зазначити, що введення цього закону виявилось складним як для регулятора, так і для банків, через паралізацію підготовчої роботи внаслідок військової агресії росії. Український фінансовий сектор поступово буде працювати більш прозоро і активніше з кожним роком.

Відкритий банкінг сприятиме створенню нових фінтех-продуктів та плідній співпраці між банками та фінтех-компаніями. Європейський досвід показує, що банки поступово перетворюються на провайдерів послуг, які займаються адаптацією клієнтів та розробкою продуктів разом з фінтех-компаніями.

Отже, цифрова трансформація є викликом для банківського сектору, що відкриває нові можливості, але необхідно пам'ятати про нові технологічні ризики. Процес цифрової трансформації формуватиме нову фінансову парадигму розвитку суспільства.

### **Висновки до 3 розділу**

За результатами третього розділу роботи можна зробити такі висновки:

1. Незважаючи на значні успіхи, у розвитку дистанційного банкінгу в Україні існує ряд проблем, які необхідно вирішити для подальшого його розвитку. До них відносимо: недостатній рівень цифрової грамотності населення; недостатню безпеку дистанційних банківських операцій; недостатній рівень регулювання дистанційного банкінгу; нестабільний доступ до Інтернету; відсутність або низьку якість мобільного зв'язку; недостатню підтримку клієнтів; невідповідність дистанційних банківських послуг потребам клієнтів. Для вирішення зазначених проблем запропоновано наступні шляхи: підвищення рівня цифрової грамотності населення; покращення безпеки

дистанційних банківських операцій; удосконалення нормативної бази; покращення якості мобільних та Інтернет-сервісів та впровадження нових технологій, такі як штучний інтелект, блокчейн – для розробки інноваційних та зручних дистанційних банківських послуг.

2. Встановлено, що одним з основних напрямків цифрової трансформації є розробка стратегії впровадження фінансових технологій. Ця стратегія включає в себе такі елементи, як віддалена ідентифікація, цифровізація бек-офісних операцій, автоматизація операційних процесів, використання блокчейну, розвиток технології електронних платежів, використання предиктивної аналітики, впровадження комплексної системи обслуговування клієнтів з використанням цифрового підпису, перехід на хмарні технології та інші. Дослідження в галузі розвитку Інтернет-банкінгу доводять, що ця система обслуговування має великий потенціал на ринку України. Аналіз проблем, які вже існують або можуть виникнути, а також шляхів розвитку, дозволяє сформулювати такі рекомендації: 1. Основне завдання сучасного дистанційного банківського обслуговування - охопити більше клієнтів. Для цього банкам потрібно зосередити увагу на збільшенні кількості сервісів, покращенні їх доступності та якості, а також наданні клієнтам аналітичних відомостей про обіг їх коштів для підвищення ефективності управління капіталами клієнтів. 2. Важливо мати чіткий план та стратегію розвитку Інтернет-банку, що забезпечить високу продуктивність системи та її швидкий розвиток. 3. На законодавчому рівні потрібно вирішити багато питань, пов'язаних з такими системами, і змінювати законодавство з урахуванням швидкого розвитку нових технологій.

## ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження щодо перспектив розвитку дистанційного банкінгу в умовах цифрових трансформацій можна сформулювати наступним чином:

1. Сучасний світ сьогодні характеризується значним впливом цифровізації на усі сфери життя, у тому числі і банківської діяльності. В умовах зростаючої конкуренції цифровізація сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку банківських послуг, скороченню витрат, підвищенню фінансової стійкості та безпеки банку. Розглянуто ряд ключових змін і тенденцій в банківському бізнесі, на які суттєво впливають цифрові трансформації. Досліджено підходи різних науковців до трактування терміна «дистанційний банкінг» та встановлено, що він включає будь-яку систему електронних платежів, яка дозволяє клієнтам фінансової установи проводити фінансові операції через веб-сайт або програму фінансової установи, підключену до Інтернету. Розглянуто характерні особливості дистанційного банкінгу, такі як оперативність, зручність, доступність, різноманітність, масштабність. Розмежовано етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування та встановлено, що українська банківська система перебуває на третьому етапі його становлення. Доведено, що розробка інноваційних технологій, які спростять процес взаємодії між клієнтами та банками, та їх впровадження сьогодні у сучасному світі є одним із показників якості роботи та репутації банківських установ.

2. Розглянуто найпоширеніші види дистанційного банківського обслуговування, які включають в себе: відео-банкінг, Інтернет-банкінг, РС-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, системи самообслуговування, віртуальні банківські послуги, Інтернет-платформи та фінтех-сервіси. Доведено, що різноманіття видів дистанційного банкінгу свідчить про стрімкий розвиток цифрових технологій та зміни у споживчому підході до отримання банківських послуг: клієнти отримують більше можливостей для вибору та

налаштування свого банківського досвіду. Проаналізовано основні переваги та недоліки дистанційного банкінгу для клієнтів та для банків. До переваг дистанційного банкінгу з точки зору клієнтів відносять: зручність та доступність, ефективність та швидкість, мобільність, спрощення процесів; для банків перевагами є: зниження витрат, розширення географії обслуговування, якість обслуговування, впровадження інновацій, підвищення конкурентоспроможності, збільшення лояльності клієнтів. Щодо недоліків, то ними визначено: для клієнтів - безпека та кіберзагрози, відсутність фізичної присутності фахівців, проблеми з колективністю; для банків – це кіберзагрози та інформаційна безпека, необхідність великих інвестицій в технології, споживання енергії та екологічні аспекти, соціальні аспекти, супроводження та технічна підтримка, непередбачені технічні проблеми.

3. Розглянуто ключові передумови для розвитку дистанційного банкінгу, які включають: зростання використання Інтернету, зацікавленість у технологічних інноваціях, сприяння регуляторів, зростання кількості мобільних користувачів, посилення кібербезпеки, конкурентна боротьба на ринку, зміни у споживчому підході, підвищення обізнаності клієнтів. Усі вони є підґрунтям для розвитку дистанційних банківських сервісів, що підтверджують результати проведеного дослідження. Зокрема, констатовано, що частка користувачів Інтернету у 2023 році, які виходять в мережу через мобільні телефони, зросла з 28% до 83% в порівнянні з довоєнним періодом, а доля регулярних користувачів мережею складає 71%. Доведено, що Національний банк та Міністерство цифрової трансформації ведуть спільну роботу, спрямовану на цифровізацію банківської системи України. Цей синергетичний підхід призводить до впровадження онлайн-послуг світового рівня, що відкривають широкі можливості як для банків, так і для їхніх клієнтів. Критичну роль у розвитку дистанційного банкінгу відіграє також кібербезпека, забезпечуючи безпечність та конфіденційність фінансових транзакцій та даних клієнтів. З'ясовано, що тиск конкуренції серед банків, фінтех-компаній та інших учасників ринку викликає стимул для розробки та впровадження новітніх

технологій з метою привертання та утримання клієнтів. Банки вже давно активно розвивають картковий банківський бізнес, що закономірно впливає з реалізації одного із напрямів Стратегії НБУ – безготівкова економіка (cashless есопому). Статистичні дані підтверджують, що обсяг безготівкових транзакцій за допомогою платіжних засобів в Україні давно перевищує готівкові операції: частка безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів, що емітовані вітчизняними банками у 2023 році, досягла 65,1 % у загальній величині операцій. Таким чином, доведено, що в Україні склалися сприятливі передумови для розвитку дистанційного банкінгу.

4. Розглянуто дистанційні сервіси найпопулярніших за цифровими технологіями банків - Приватбанк та Монобанк, які активно розвивають картковий банківський бізнес і пропонують клієнтам різноманітні продукти і послуги для задоволення їхніх потреб. Здійснено порівняльну оцінку якості цих сервісів та констатовано, що клієнт обирає той чи інший банк індивідуально, залежно від своїх потреб та вподобань. Приватбанк має перевагу в тому, що має більш широку мережу відділень та банкоматів, а також більший досвід роботи на ринку. Монобанк пропонує безкоштовні послуги для всіх клієнтів та має інтуїтивно зрозумілий мобільний додаток. Встановлено, що за останні кілька років спостерігається значне скорочення кількості банківських відділень, зокрема пов'язане із розвитком цифрових технологій. Скорочення кількості банківських відділень через впровадження дистанційного банкінгу може мати ряд позитивних наслідків для банків та клієнтів.

5. Дистанційний банкінг має не тільки суцільні переваги, але й характеризується можливістю появи різноманітних ризиків. Якщо використовувати класичний підхід до класифікації банківських ризиків, то найбільш характерними для дистанційного банкінгу будуть такі види банківських ризиків, як юридичний ризик, ризик репутації та ризик ліквідності. Відповідно, розглянуто причини та фактори, що можуть спричинити появу вказаних ризиків, а також наслідки для банківської установи. Встановлено, що обслуговування клієнтів за допомогою електронного банкінгу характеризується

специфічними особливостями (віддаленість клієнта від банківської установи; у процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає сам клієнт, а не кваліфікований співробітник банку; рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера), які не притаманні традиційному обслуговуванню та розширюють можливість появи ризиків, які потребують постійного моніторингу та контролю з боку банківської установи.

6. Незважаючи на значні успіхи, у розвитку дистанційного банкінгу в Україні існує ряд проблем, які необхідно вирішити для подальшого його розвитку. До них відносимо: недостатній рівень цифрової грамотності населення; недостатню безпеку дистанційних банківських операцій; недостатній рівень регулювання дистанційного банкінгу; нестабільний доступ до Інтернету; відсутність або низьку якість мобільного зв'язку; недостатню підтримку клієнтів; невідповідність дистанційних банківських послуг потребам клієнтів. Для вирішення зазначених проблем запропоновано наступні шляхи: підвищення рівня цифрової грамотності населення; покращення безпеки дистанційних банківських операцій; удосконалення нормативної бази; покращення якості мобільних та Інтернет-сервісів та впровадження нових технологій, такі як штучний інтелект, блокчейн – для розробки інноваційних та зручних дистанційних банківських послуг.

7. Встановлено, що одним з основних напрямків цифрової трансформації є розробка стратегії впровадження фінансових технологій. Ця стратегія включає в себе такі елементи, як віддалена ідентифікація, цифровізація бек-офісних операцій, автоматизація операційних процесів, використання блокчейну, розвиток технології електронних платежів, використання предиктивної аналітики, впровадження комплексної системи обслуговування клієнтів з використанням цифрового підпису, перехід на хмарні технології та інші. Дослідження в галузі розвитку Інтернет-банкінгу доводять, що ця система обслуговування має великий потенціал на ринку України. Аналіз проблем, які вже існують або можуть виникнути, а також шляхів розвитку, дозволяє

сформулювати такі рекомендації: 1. Основне завдання сучасного дистанційного банківського обслуговування - охопити більше клієнтів. Для цього банкам потрібно зосередити увагу на збільшенні кількості сервісів, покращенні їх доступності та якості, а також наданні клієнтам аналітичних відомостей про обіг їх коштів для підвищення ефективності управління капіталами клієнтів. 2. Важливо мати чіткий план та стратегію розвитку Інтернет-банку, що забезпечить високу продуктивність системи та її швидкий розвиток. 3. На законодавчому рівні потрібно вирішити багато питань, пов'язаних з такими системами, і змінювати законодавство з урахуванням швидкого розвитку нових технологій.

У підсумку варто зазначити, що сьогодні все більше спостерігається тенденція переведення все більшої кількості процесів, що відбуваються в банківській системі, в онлайн-режим. Ця тенденція, безперечно, є позитивною, оскільки світовий досвід розвитку банківських систем у розвинутих країнах чітко показує, що майбутнє банківського сектору – за цифровізацією його діяльності, і Україна в цьому плані не є винятком.

## ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ НА ДЖЕРЕЛА

1. Digital в Україні 2022: тренди українського інтернету та вплив війни. URL: <https://marketer.ua/ua/digital-in-ukraine-2022-ukrainian-internet-trends-and-the-impact-of-the-war/>
2. European Commission. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. A Digital Single Market Strategy for Europe. Brussels. 06.05.2015. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?qid=1447773803386&uri=CELEX:52015DC0192>
3. Forinsurer Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій. URL: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774>
4. Gartner Glossary. URL: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization>
5. PwC Pulse Survey Executive views on business in 2022. URL: <https://www.pwc.com/us/en/library/pulse-survey/executive-views-2022.html>
6. Terrar D. What is digital transformation? URL: <https://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation/>
7. The 2022 Digital Banking Transformative Trends Study. URL: <https://www.alkami.com/resource/the-2022-digital-banking-transformative-trends-study/>
8. The Guardian. Credit Suisse secrets-leak-unmasks-criminals-fraudsters-corrupt politicians. 2022. URL: <https://www.theguardian.com/news/2022/feb/20/credit-suisse-secrets-leakunmasks-criminals-fraudsters-corrupt-politicians>
9. Ukraine Reform Conference URC 2022. План Відновлення України. 40 с. URL: <https://ua.urc2022.com/plan-vidnovlennya-ukrayini>

10. Бежан О. Цифрова трансформація банківського сектору в розрізі комплексного управління даними. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична. Випуск 37/2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.8002225> (до 2.3)
11. Блащук-Девяткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5578/5461>
12. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/>
13. Вінідіктова В. Вплив цифровізації та інноваційних технологій на діяльність банків та систему банківських розрахунків. URL: <file:///C:/Users/Asus/Downloads/14698-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-29246-1-10-20231227.pdf>
14. Горбік В. Для 91% людей в Україні Інтернет — базова потреба на рівні безпеки чи їжі. URL: <https://dev.ua/news/dlia-liudei-internet>
15. Гринько О.Л. Ідентифікація ризиків дистанційного банківського обслуговування / Е. Л. Гринько, Е. М. Леонтєва // Актуальні проблеми економіки, соціології та права. - 2016. - № 1. - С. 21-24.
16. Домінова І. Особливості ти ризику банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. URL: [http://www.ej.kherson.ua/journal/economic\\_24/2/20.pdf](http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_24/2/20.pdf)
17. Закон України Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс]. – 2001. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
18. Закон України Про ліцензування видів господарської діяльності [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19>

19. Закон України Про платіжні системи та переказ коштів в Україні [Електронний ресурс]. – 2001. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>

20. Закон України Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг [Електронний ресурс]. – 2002. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>

21. Історія онлайн банкінгу у світі. URL: <https://visrozdil.lviv.ua/2022/04/12/istoriya-onlajn-bankingu-u-sviti/>

22. Кльоба Л. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12\\_2018/86.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2018/86.pdf)

23. Крухмаль О., Сухонос В. Розвиток банківського бізнесу в умовах цифрової економіки. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.11.98>

24. Кулакова С., Житник О. Цифровізація економіки України та E-commerce як її складова. DOI: [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(1\)-29](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(1)-29)

25. Наглядова статистика. Офіційний сайт Національного банку України. URL : <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>

26. Офіційний web-портал проєкту EU4DigitalUA. URL: <https://eu4digitalua.eu/>

27. Офіційний сайт monobank. URL: <https://www.monobank.ua>

28. Офіційний сайт НБУ. НБУ та Мінцифри спільно працюють над цифровізацією банківської системи України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemi-ukrayini>

29. Офіційний сайт НБУ. НБУ та Мінцифри спільно працюють над цифровізацією банківської системи України. URL:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemi-ukrayini>

30. Офіційний сайт Приватбанку. URL : <https://privatbank.ua/>

31. Підсумки 2023 року monobank | Universal Bank. URL: <https://www.universalbank.com.ua/news/pidsumki-2023-roku-vid-monobank-universal-bank>

32. Піщуліна О. Цифрова економіка: тренди, ризики та соціальні детермінанти: доповідь. Центр Разумкова. Київ. Жовтень 2020. URL: [https://razumkov.org.ua/uploads/article/2020\\_digitalization.pdf](https://razumkov.org.ua/uploads/article/2020_digitalization.pdf)

33. Поліковська Ю. В Україні розпочинається новий етап цифровізації державних послуг. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/31430/2023-03-17-v-ukraini-rozpochynaietsya-novyy-etap-tsyfrovizatsii-derzhavnykh-poslug/>

34. Реверчук С., Творидло О. Цифровізація банківського бізнесу: виклики та можливості для державного регулювання. Економіка та суспільство. №55. 2023. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-45>

35. Семеног А., Пахненко О., Шалда А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. URL: <https://modecon.mnau.edu.ua/issue/39-2023/semenog.pdf>

36. Степаненко О. П. Перспективні напрями цифрової трансформації в контексті розбудови цифрової економіки / Степаненко О. П. // Моделювання та інформаційні системи в економіці : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана» ; редкол.: В. К. Галіцин (голов. ред.) [та ін.]. – Київ : КНЕУ, 2017. – № 93. – С. 120–131.

37. Стратегія Національного банку України. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Strategy\\_NBU\\_2021-2022.pdf?v=6](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_NBU_2021-2022.pdf?v=6)

38. Таптунова Інна, Казацька Маріанна. На шляху до єдиного цифрового ринку ЄС: електронна комерція. Дослідження політики в контексті імплементації Додатку XVII-3 Угоди про асоціацію. ГО «Український центр

європейської політики». 2021. 22 с. URL: [https://ucep.org.ua/wpcontent/uploads/2021/07/ucep\\_report\\_e-commerce\\_31.05.2021.pdf](https://ucep.org.ua/wpcontent/uploads/2021/07/ucep_report_e-commerce_31.05.2021.pdf)

39. Тарасюк М.В., Кощєєв О.О. Інновації в глобальній цифровій фінансовій сфері: оцінка трансформацій / М.В. Тарасюк, О.О. Кощєєв // Актуальні проблеми міжнародних відносин. — 2017. — Вип. 131. — С. 94—110.

40. У 2023 році українці донатили в 3 рази більше, ніж торік – monobank. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2023/12/30/708257/>

41. Шелудько С., Браткевич П. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. Приазовський економічний вісник. 2019. №5(16). С. 334–339. DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2019-5-57>

42. Як Україна під час війни стала світовим лідером із цифровізації держуправління. URL: <https://www.kyivpost.com/uk/post/22145>

43. Який рівень цифрових навичок українців: результати дослідження. URL: <https://delo.ua/telecom/yakii-riven-cifrovix-navicok-ukrayinciv-rezultati-doslidzennya-427083/>

44. Якимів А.М. Цифровий банкінг: необхідність територіальної організації [Електронний ресурс] / А. М. Якимів // Економічний форум. - 2015. - № 1. - С. 244-250.

## **Бібліографічна довідка**

Тема магістерської роботи:

«Перспективи розвитку дистанційного банкінгу  
в умовах цифрових трансформацій»

Обсяг пояснювальної записки 72 сторінки.

Кількість рисунків 9 шт.

Кількість таблиць 14 шт.

Графічний матеріал (слайди) 16 шт.

Перелік графічного матеріалу:

Слайд 1 – Актуальність та наукова новизна роботи

Слайд 2 – Вплив цифровізації на банківський бізнес

Слайд 3 – Дистанційний банкінг та його особливості

Слайд 4 – Переваги та недоліки дистанційного банкінгу

Слайд 5 – Передумови для розвитку дистанційного банкінгу

Слайд 6 – Користування Інтернетом в Україні

Слайд 7 – Стратегія розвитку нбу та цифровізація

Слайд 8 – Кібербезпека сприяє розвитку дистанційного банкінгу

Слайд 9 – Безготівкова економіка cashless

Слайд 10 – Статистика ринку банківських платіжних карток

Слайд 11 – Рейтинг банків за кількістю відділень в Україні за 2021-23 рр.

Слайд 12 – Рейтинг банків за кількістю відділень в Україні за 2021-23 рр.

Слайд 13 – Картки Приватбанк та Монобанк

Слайд 14 – Користувачі та картковий бізнес Приват vs Моно

Слайд 15 – Потенційні ризики та проблеми дистанційного банкінгу

Слайд 16 – Проблеми дистанційного банкінгу та шляхи їх вирішення

09.01.2024 р.

\_\_\_\_\_

Ю. Скрипник