

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

ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ: ЇХ РОЛЬ ТА МІСЦЕ У РОЗВИТКУ СИСТЕМИ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала: студентка II курсу, групи 672-3
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»
Бельмега Ангеліна Володимирівна _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Марич Максим Григорович _____

До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № ____ від _____ 2023 р.

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

АНОТАЦІЯ

Бельмега А.В. Інтернет-банкінг: його роль та місце в розвитку системи банківських послуг. Рукопис.

У магістерській роботі проведено дослідження теоретичних основ та особливостей надання банківських послуг в умовах цифрової економіки. Подані види дистанційного обслуговування банків та визначені переваги та недоліки e-banking для клієнтів та самих банків. Здійснений аналіз діяльності банківських установ України за 2018-2022 роки, а також аналіз послуг Інтернет банкінгу комерційних банків та АТ «Ощадбанк» зокрема. Визначені основні шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.

Ключові слова: банк, цифрова економіка, Інтернет банкінг, дистанційне банківське обслуговування.

ANNOTATION

Belmega A.V. Internet banking: its role and place in the development of the banking services system. Manuscript.

In the master's thesis, a study of the theoretical foundations and features of the provision of banking services in the conditions of the digital economy was carried out. The types of remote banking services are presented and the advantages and disadvantages of e-banking for customers and the banks themselves are defined. An analysis of the activities of banking institutions of Ukraine for 2018-2022 was carried out, as well as an analysis of Internet banking services of commercial banks and JSC "Oschadbank" in particular. The main ways of developing remote banking services for bank clients in Ukraine have been identified.

Key words: bank, digital economy, Internet banking, remote banking.

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

_____ А.В. Бельмега
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ І ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ.....	9
1.1 Теоретичні основи діяльності комерційного банку з надання цифрових продуктів і послуг.....	9
1.2 Види дистанційного обслуговування банків.....	15
1.3 Поняття e-banking. Переваги та недоліки e-banking для клієнтів та банків.....	26
Висновок до 1 розділу.....	31
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	32
2.1 Аналіз діяльності банківських установ України за 2018-2022 роки.....	32
2.2 Аналіз послуг Інтернет-банкінгу, що надаються комерційними банками України.....	37
2.3 Аналіз надання послуг Інтернет-банкінгу АТ «Державний ощадний банк України».....	45
Висновок до 2 розділу.....	51
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	52
3.1 Розвиток електронного банкінгу: світовий та вітчизняний досвід.....	52
3.2 Можливості використання зарубіжного досвіду для розвитку Інтернет-банкінгу в Україні.....	56

3.3 Шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.....	63
Висновок до 3 розділу.....	72
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76

ВСТУП

Однією з головних особливостей сучасної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерної та телекомунікаційної техніки. Розвиток комунікаційних засобів, скорочення часу обробки інформації, розвиток мережових інформаційних технологій дозволили кредитним організаціям здійснити комплексну автоматизацію всієї своєї діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий спектр послуг. Інформаційні системи стали надавати істотний вплив на прибутковість фінансово-кредитних організацій, їх конкурентоспроможність і привабливість для клієнтів.

Управління банківськими рахунками через мережу Інтернет, або по-іншому через Інтернет-банкінг, є найбільш динамічним і репрезентативним напрямком фінансових Інтернет-рішень, завдяки найширшому спектру фінансових (в даному випадку банківських) послуг, представлених в системах мережі Інтернет-банкінгу. Подібні системи можуть бути підґрунтям систем дистанційної роботи на ринку цінних паперів та системи дистанційного страхування, оскільки забезпечують розрахунки та контроль за ними з боку всіх учасників фінансових відносин.

Сьогодні через систему Інтернет-банкінгу можна купувати та продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, оплачувати доступ до Інтернету, оплачувати рахунки операторів стільникового та пейджингового зв'язку, здійснювати безготівкові внутрішньо- та міжбанківські розрахунки, переказувати кошти на свої рахунки, і, звичайно, відстежувати всі банківські операції на ваших рахунках за будь-який період часу.

Інтернет-банкінг стає дедалі більше повсякденною послугою. Інтернет-банкінг – це не просто передова технологія, для впровадження якої достатньо підключити до АБС ще один модуль, а ціла система взаємодії з клієнтами в

онлайн-режимі. І для того, щоб ця система була ефективною та прибутковою, необхідно вкласти чимало зусиль та коштів у її налагодження.

З кожним роком все більше клієнтів банку віддають перевагу різним системам дистанційного банківського обслуговування. Звичайно, такі системи стали доступними лише на певному етапі розвитку як технічного, так і юридичного забезпечення.

Зазначені проблеми знаходяться в центрі уваги відомих вітчизняних і зарубіжних учених. Зокрема, специфіці їхньої роботи присвячені праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як С. Науменкова, О. Дзюблюк, В. Базилевич, В. Міщенко, В. Усоскін, І. Лютий, Є. Уткін, О. Чуб. Питання впровадження сучасних технологій у банківську сферу досліджували А. Чухно, О. Аксьонов, О. Горчакова, С. Леонов, І. Пахомова, В. Степаненко та ін.

Мета роботи – проаналізувати сучасний стан та перспективи розвитку Інтернет-технологій в Україні, а також в АТ «Ощадбанк».

Відповідно до поставленої мети потрібно вирішити наступні завдання:

- розглянути появу банківських послуг в Інтернеті;
- вивчити історію становлення Інтернет-банкінгу;
- визначити всі конкурентні переваги системи Інтернет-банкінгу над традиційними банківськими послугами;
- проаналізувати ринок Інтернет-технологій та тенденції його розвитку;
- визначити можливості використання іноземного досвіду для розвитку Інтернет-банкінгу в Україні;
- провести порівняльний аналіз послуг Інтернет-банкінгу та тарифів, що надаються банками;
- визначити перспективи Інтернет-банкінгу.
- дати коротку характеристику Ощадбанку;
- розглянути дистанційне обслуговування роздрібних клієнтів Ощадбанку;
- проаналізувати використання Інтернет-технологій в обслуговуванні

юридичних осіб Ощадбанку;

- визначити проблеми безпеки використання Інтернет-банкінгу.

Об'єктом дослідження є Інтернет-технології в Україні, а також в АТ «Ощадбанк».

Предметом дослідження є Інтернет-банківські послуги як сегмент банківського бізнесу, їх сучасний стан, структура та роль на фінансовому ринку.

У роботі використовуються загальнонаукові та спеціальні методи дослідження економічних явищ, структурний аналіз – для вивчення динаміки та структури показників АТ «Ощадбанк», групування та класифікація – при актуалізації класифікації сучасних банківських продуктів і послуг та для систематизації факторів формування доходів банків, метод кластерного аналізу при групуванні банків за відповідними суттєвими ознаками.

Інформаційною базою дослідження слугували законодавчі та нормативно-правові акти, постанови Правління Національного банку України, періодична література, монографії, статистичні збірники, фінансова та статистична звітність АТ «Ощадбанк», дослідження рейтингових агентств та міжнародних організацій, Інтернет-ресурси.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в наступному:

- удосконалено класифікацію видів дистанційного банківського обслуговування. Дана класифікація розмежовує види дистанційного банківського обслуговування через призму «клієнт-банк» та «клієнт-телефон».

- визначені переваги використання системи дистанційного банківського обслуговування;

- запропоновано перелік заходів щодо подолання бар'єрів, які гальмують розповсюдження дистанційного банківського обслуговування серед населення.

Практичне значення роботи полягає в тому, що результати досліджень методів, принципів і шляхів розробки можуть бути впроваджені в практичну діяльність банків України та використані для зниження ризиків та покращення розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Основні результати магістерського дослідження були висвітлені на міжнародній науково-практичній конференції “ «Сучасні питання економіки та фінансів: глобальні виклики та тренди» (18 листопада 2023 року, м. Київ). Основні положення, висновки та результати дослідження опубліковано в наукових працях обсягом 0,12 д. а.

Робота складається з вступу, основної частини, яка містить 3 розділи, висновків до кожного з розділів та загальних до теми дослідження, а також зі списку використаних джерел.

У 1 розділі визначені теоретичні основи та особливості надання банківських послуг в умовах цифрової економіки.

У 2 розділі проаналізований розвиток електронного банкінгу в Україні за 2018-2022 роки, а також в АТ «Ощадбанк».

У 3 розділі визначені перспективи розвитку електронного банкінгу в Україні.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ І ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

1.1 Теоретичні основи діяльності комерційного банку з надання цифрових продуктів і послуг

Теоретично банк – це підприємство, установа, яка є самостійною господарською одиницею, яка має права юридичної особи, виробляє та реалізує певний продукт (банківські послуги).

Незважаючи на те, що комерційні банки функціонують досить давно, питання про сутність комерційного банку є дискусійним.

Банки здійснюють специфічну діяльність, яка має цільову спрямованість і певний характер. Вони створюють фінансові послуги, які значно відрізняються від інших послуг у бізнес-секторі.

Комерційний банк є одним із елементів банківської системи. Це означає, що він повинен:

- володіти властивостями, які допоможуть йому бути органічною частиною цілого (мати статус комерційного банку, ліцензію на право проведення банківських операцій), працювати за встановленими правилами;
- функціонувати в рамках специфічних і загальних законів, правових норм суспільства;
- бути здатним до саморегуляції (реагування на зміни та адаптації до середовища), розвитку та вдосконалення;
- взаємодіяти з різними елементами банківської системи [10, 32].

Діяльність комерційних банків різноманітна. Сьогодні вони здійснюють різноманітні види операцій. Вони не тільки організовують грошовий обіг і

кредитні відносини, а й фінансують господарство, купують і продають цінні папери, а в деяких випадках здійснюють посередницькі операції та управління майном. Кредитні установи ведуть статистику, беруть участь в обговоренні законодавчих та економічних програм розвитку, консультують, мають свої дочірні підприємства.

На сучасному етапі основою діяльності комерційних банків є надання цифрових продуктів і послуг, у тому числі розрахункових операцій, що входять до стандартного пакету функцій, які виконують банки. Якщо говорити про банки, які надають цифрові продукти та послуги, то необхідно розглянути теоретичну суть віртуальних банків, до яких відносяться інтернет-банки, інтернет-банкінг, деякі банківські послуги, які вони надають дистанційно, в режимі реального часу.

Віртуальний банк – це банк, який здійснює свою діяльність виключно з використанням мережі Інтернет. Такий банк не має фактичних офісів, за винятком юридичної адреси. Концепція впровадження віртуального банку передбачає відмову від відділень, що надають банківські послуги, а також перехід на віртуальні канали обслуговування [19, 111].

Продукти цифрової економіки включають майже всі товари та послуги, які можна купити та/або продати, отримати та використовувати, не відходячи від комп'ютера (планшета, смартфона чи іншого цифрового пристрою). Усі вони є продуктами цифрової економіки.

Цифрові банківські послуги та продукти – це ті послуги та продукти комерційних банків, які надаються за допомогою комп'ютерних і телекомунікаційних засобів.

Цифровий банкінг – це концепція діяльності комерційного банку, що заснована на застосуванні інформаційно-цифрових технологій у побудові внутрішніх процесів банківської установи, які проходять п'ять основних етапів:

1-й етап. Поява цифрових каналів: мережа банкоматів, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти. Цифрові зміни в бізнесі починаються. У центрі екосистеми знаходиться користувач, який хоче взаємодіяти з комерційним

банком через будь-які доступні канали в зручний для нього час.

2-й етап. Поява цифрових продуктів: великі дані, безконтактні платежі, віртуальні картки, машинне навчання, штучний інтелект. За допомогою новітнього сучасного програмного забезпечення створюються такі продукти, як E2E (end to end), що покликані цілодобово задовольняти фінансові потреби клієнтів.

3-й етап. Створення повного циклу цифрового сервісу. Банки не тільки додають цифрові послуги до своїх традиційних продуктів, створюють нові цифрові бізнеси, чи повністю змінюють бізнес-моделі та розширюють межі свого бізнесу. Використання цифрових інструментів стає справді глобальним.

4-й етап. Створення цифрового мозку. «Цифровий мозок» безперервно й автоматично вивчає дані у всіх відділах, продуктових лініях, бізнес-сегментах і послугах, що надає організації більше можливостей.

5-й етап. Створення «цифрової ДНК» – нової системи координат для прийняття важливих стратегічних рішень впродовж усього життєвого циклу банку [27, 135].

Проаналізувавши сучасну літературу на тему цифрових послуг та продуктів у комерційному банку, було помічено, що на даний момент не існує сформульованої класифікації цифрових послуг та продуктів у комерційному банку, тому в даній роботі зроблено спробу розрізнити типи на основі обраних етапів цифрової трансформації банківських установ (рис. 1.1) [26, 80].



Рис.1.1 Класифікація продуктів та цифрових послуг комерційного банку

В умовах цифрової економіки широко застосовується ідентифікаційний

комплекс, що використовує ідентифікацію клієнта за його біометричними даними, найпопулярнішою з яких є відбиток пальця (якщо використовуваний пристрій має таку можливість).

Компанія FICO впроваджує психометричний вид скорингу (кредитоспроможності) як технологію психометрії (аналіз та розпізнавання психологічного портрету), що дозволяє визначити стійкість позичальника та його бажання повернути позичені кошти, та біометрії (аналіз та розпізнавання алгоритмів зовнішніх фізичних даних) – компанія Visionlabs створила систему міжплатформної системи розпізнавання особи LUNA, в основному призначену для аутентифікації через смартфони [37, 390].

Таким чином, можна сказати, що особливостями цифрових послуг у банківському секторі є:

- 1) технологія електронного обслуговування клієнтів;
- 2) ідентифікація клієнта за його біометричними даними;
- 3) скорочення тимчасових витрат на клієнтські банківські послуги тощо [37, 391].

Такий цифровий продукт як криптовалюта викликає багато суперечок серед банківських фахівців. Криптовалюта – це цифрова валюта, одиницею якої є монета, яка має дворівневий захист від підробки: по-перше, це цифровий зашифрований код (інформація), по-друге, передбачає використання електронного цифрового підпису для ідентифікації користувача. Така валюта повністю виключає втручання в її проведення третіх осіб, зокрема самого банку, позбавляючи його можливості контролювати операції, що здійснюються. Найбільш затребуваними та успішними комерційними банківськими інноваціями є інновації саме в сегменті інтернет- та мобільного банкінгу, що пояснюється високим попитом серед користувачів банківських послуг.

На даний момент всі мобільні пристрої стали дуже зручним інструментом для роботи з банківськими активами, як для юридичних осіб так і для фізичних.

Найпрогресивніша аудиторія найчастіше обирає банк за якістю послуг мобільного зв'язку з урахуванням прибуткових банківських послуг. Прості та

зручні у використанні мобільні додатки та веб-сайти сприяють покращенню пропонуванних послуг і лояльності вже залучених користувачів, а також дозволяють банкам залучати нових клієнтів.

Банки надають клієнтам можливість оплачувати товари/послуги зі смартфонів за технологією NFC (Near Field Communication), що означає спеціальний стандарт зв'язку, призначений для спілкування між компактними пристроями на близькій відстані (до 10 см). Ця функція дозволяє вбудовувати модулі NFC в різні смарт-карти, ключі для замків з електронним управлінням і в альтернативні предмети без батарейок. NFC перетворює мобільний телефон на віртуальну банківську картку [39, 276].

Безконтактні безготівкові розрахунки – це не тільки модна тенденція, а й зручність використання, вся суть якої полягає у відсутності при собі пластикових карток, сама оплата відбувається миттєво (при тісному контакті), що не потребує введення пін-коду, як і у випадку традиційних банківських послуг.

Технологія безконтактних платежів NFC (Near Field Communication) була розроблена ще в 2004 році, але набула широкого поширення лише кілька років тому завдяки використанню у віртуальному банкінгу. Користувачам смартфонів, смарт-годинників або спеціальних пластикових карток більше не потрібно вводити дані для доступу до своїх акаунтів – достатньо просто приєднати гаджет або картку до спеціального пристрою для переказу коштів на рахунок, ця послуга стала можливою завдяки синхронізації цифрових потоків, спеціалізованих зчитувачів банківських карт і нових технологічних пристроїв.

Віртуальні гаманці. Мова йде про віртуальний простір під патронатом певного банку, в якому можна синхронізувати всі свої існуючі пластикові та дисконтні картки, навіть якщо карткові рахунки відкриті в інших банках. В результаті ми можемо отримати цифровий аналог нашого фізичного гаманця.

Фінансові помічники. Штучний інтелект, який аналізує всі особисті витрати і доходи клієнта, здатний вивести загальну статистику витрат і надати клієнту поради щодо їх оптимізації. Вперше таку послугу запусив у 2015 році

Альфа-Банк у додатку Sense [39, 277].

Соціальний скоринг. Банки все частіше використовують великі дані для прогнозування поведінки своїх клієнтів. Це стосується кредитоспроможності клієнтів, завдяки синхронізації з існуючими соціальними мережами, яка ґрунтуватиметься не лише на вікових та офіційних документах, а й на соціальній активності в Інтернеті.

Поява та глобалізація Інтернету дозволила оцифрувати багато сфер бізнесу, а банки першими стали на шлях віртуалізації. Саме з них починається таке поняття, як «віртуальне підприємство» – це кооперація виробничих сил завдяки мережі Інтернет через використання сучасних інформаційних технологій.

Віртуальне підприємство – це динамічна вільно відкрита бізнес-система. У сучасному світі вже нікого не дивує поняття віртуального банку, воно вже міцно увійшло в повсякденне життя. Віртуальний банк розташований в Інтернеті, зберігаючи свої дані дискретно в хмарних сховищах або на спеціальних комплексах. Це двох-категорійна система, яка містить облікові дані та дозволяє працювати віддалено. В даний час трактування віртуального банку зазнало деяких змін, тепер це поняття включає не тільки «цифрові банки», а й класичну банківську структуру, яка використовує у своїй діяльності віртуальний банкінг [15, 8].

Створенню першого в світі повністю віртуального комерційного банку передувало впровадження саме систем віддаленого обслуговування клієнтів. Зокрема, у світі набув поширення Інтернет-банкінг (On-line banking – e-banking – Інтернет-банкінг) (ІВ) – надання банківських послуг за допомогою електронних каналів передачі інформації, в тому числі через Інтернет. Сьогодні Інтернет-банкінг є невід'ємною частиною будь-якої банківської установи. Он-лайн банкінг відкрив нові можливості для клієнтів банку – тепер можна отримати інформацію про стан свого рахунку, а також здійснити окремі операції, не відвідуючи відділення. А смс-повідомлення допомагають швидко відстежувати кожен дію на рахунку [15, 9].

Клієнти банків все рідше користуються офлайн-сервісами і відвідують відділення банку лише за потреби.

У таких умовах виникає ідея створення повністю віртуального банку (ВБ) – без філій і відділень. Сайт банку є його основним і єдиним відділенням: тут можна отримати інформацію про послугу або підключити її, скористатися продуктами банку, стежити за балансом рахунку, а також отримати консультації спеціалістів банку онлайн. Виграють усі: банк економить на створенні та розвитку регіональної мережі, а клієнти отримують більш швидке та зручне обслуговування.

Net-only bank (віртуальний банк) – це комерційний банк, який здійснює свою діяльність виключно через мережу Інтернет, який не має фактичних офісів, крім юридичної адреси [14, 269].

Віртуальний банк повністю працює у Всесвітній павутині. Така система має дві категорії: пасивну та активну. Перший містить усі дані поточного рахунку, а активний дозволяє віддалено маніпулювати фінансами.

Перший в світі віртуальний банк «Security First Network Bank» відкрився в жовтні 1995 року в Сполучених Штатах Америки. За перші півтора року своєї роботи середній приріст капіталу «Security First Network Bank» становив 20% в місяць, активи досягли 40 мільйонів доларів, а кількість рахунків клієнтів – 10 тисяч. Сьогодні даний банк є одним з найкращих віртуальних банків світу.

1.2 Види дистанційного обслуговування банків

Розвиток інформаційно-комп'ютерних технологій став передумовою для появи дистанційного банківського обслуговування, яке в сучасних умовах вирізняється новими стандартами фінансових операцій та якості обслуговування, а також надає можливості для залучення нових та утримання існуючих клієнтів банку.

Remote banking – загальний термін для технологій надання банківських послуг на основі доручень клієнтів, які передаються дистанційно (тобто без відвідування клієнтом банку), найчастіше з використанням комп’ютерних мереж. Дистанційні банківські послуги класифікуються за такими видами (рис. 1.2).

Система «Клієнт-Банк» - це форма банківського обслуговування клієнтів, яка основана на використанні інформаційних технологій, що надає клієнтам можливість дистанційного отримання фінансової інформації та ведення банківських рахунків.

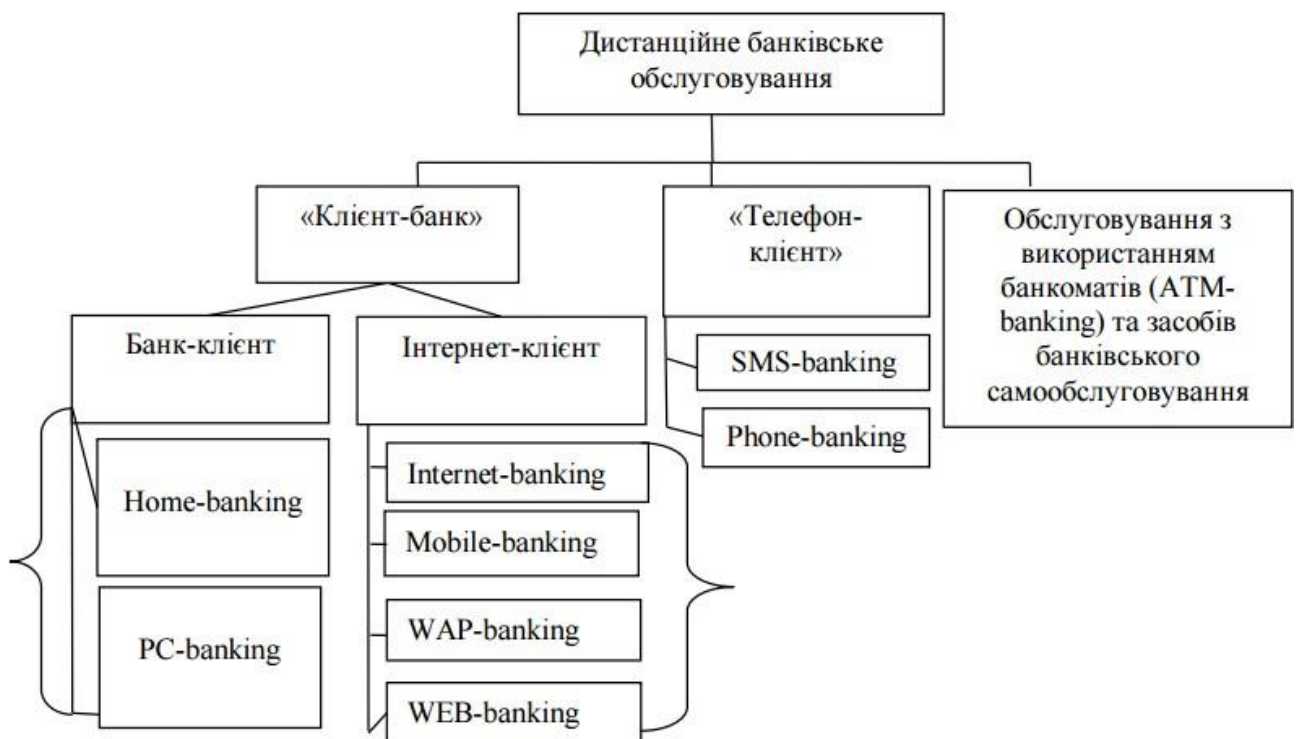


Рис. 1.2 Види дистанційного банківського обслуговування [17, 122]

Дуже часто підключення до послуги «клієнт-банк» відбувається саме за таким сценарієм: для підключення до послуги клієнт видає відповідну заявку на підключення до послуги. Для оформлення послуги представнику клієнта необхідно мати заяву з підписом керівника та печаткою клієнта. Після ідентифікації клієнта та оформлення заявки послуга активується.

Після реєстрації послуги банк встановлює та налаштовує програмне

забезпечення СЕП «клієнт-банк» та навчає клієнтів роботі з послугою. Банк надає клієнту «майстер-ключ», який надає дозвіл клієнту створити ЕЦП (електронний цифровий підпис) для роботи з сервісом його співробітників. Клієнт, з допомогою «майстер-ключ», створює «ключ супервізора» та «ключ підпису» ЕЦП. Для ефективної роботи системи «клієнт-банк» використовуються різні програмні комплекси: для клієнта і для банку.

Програмний комплекс для клієнта працює в локальній мережі клієнта або на підприємстві на одному з комп'ютерів і являє собою дистанційний комплекс, на якому працівник комерційного банку перевіряє, виправляє та друкує розрахункові документи клієнта.

Програмні комплекси для банку – програмне забезпечення на комп'ютерах банку, яке є основною складовою автоматизованої роботи банку та забезпечує цілодобовий захист та перевірку розрахункових документів свого клієнта.

Система електронних платежів «клієнт-банк» надає клієнтам – фізичним особам-підприємцям та юридичним особам можливість віддалено керувати своїми поточними рахунками, що відкриті в банку. Зв'язок між програмно-технічними комплексами клієнта та комерційного банку здійснюється як по комутованих каналах телефонного зв'язку, так і в мережі Інтернет [17, 123].

Сервіс дозволяє Клієнтам: формувати електронні платіжні документи як в національній так і в іноземній валюті; переглядати залишки та виписки з своїх поточних рахунків за попередній банківський день; вести довідник контрагентів, який клієнт може використовувати для створення платіжних документів; експортувати дані з Системи електронних платежів «клієнт-банк» в інші комплекси (наприклад, «Бухгалтерія 1С»), формувати заявки на купівлю-продаж валюти.

Перевагою послуги є надання клієнту можливості працювати автономно без прив'язки до робочого місця. SEP Internet Banking не має модулів прикладного програмного забезпечення, які необхідно інстальювати на комп'ютері клієнта. Робота з сервісом відбувається безпосередньо через сайт банку.

Home-banking – технологія віддаленого доступу до банківських послуг. Це одна з найстаріших систем дистанційного банківського обслуговування, головна її

особливість полягає в тому, що можна було підключитися до телевізора та обслуговуватися в банківській службі «онлайн», її назвали телетекст. Завдяки цьому клієнти могли керувати своїми рахунками, не приходячи в банк.

PC-banking – це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає встановлення відповідного програмного забезпечення на комп'ютері клієнта. Підключення до відповідного сервера відбувається через Інтернет. Прикладом PC-банкінгу є система «Клієнт-банк [23, 72].

Інтернет-банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка дозволяє отримати доступ до рахунків і операцій по рахунку в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ до Інтернету. Для виконання операцій використовується браузер, тобто немає необхідності встановлювати клієнтську частину системного програмного забезпечення.

Мобільний банкінг – послуга, яка дозволяє своїм клієнтам керувати власними рахунками за допомогою мобільних пристроїв на платформі Android та iOS, отримувати виписки та залишки по рахунках, створювати та контролювати платіжні документи.

Мобільний банкінг – новітній дистанційний канал надання банківських послуг; це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає встановлення необхідного програмного забезпечення на мобільний телефон клієнта з підключенням до відповідного сервера через Інтернет. Повноцінний сервіс передбачає, що мобільний телефон є таким же платіжним засобом, як і банківська картка. Однак на даний момент у багатьох країнах функціонує неповна версія мобільного банкінгу, так званий sms-банкінг з інформаційним рівнем доступу, який дозволяє за допомогою sms отримувати виписки про операції по рахунку, контролювати рахунок і т.д. У деяких випадках можливий оперативний доступ – оплата обмеженої кількості послуг, трохи рідше – товарів. При цьому мобільний банкінг, як правило, доступний тільки власникам дебетових або кредитних карток банку [23, 73].

Послуга sms-банкінг дозволяє отримувати миттєві sms-повідомлення на мобільний телефон про фінансові операції за поточними та картковими рахунками клієнтів та залишки на них. За бажанням клієнт може встановити умови отримання

повідомлень: наприклад, отримувати повідомлення лише про витрати або лише за прибутковими операціями, або лише при введенні чи витрачанні певних сум (наприклад, про операції на суму понад 10 тис. грн.).

Послуга електронного банкінгу дозволяє отримувати на електронну пошту детальну щомісячну виписку по поточних рахунках клієнтів.

WAP-банкінг – це дистанційне обслуговування клієнтів, яке дозволяє клієнтам, які мають поточний рахунок у банку, в режимі реального часу отримати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації по поточному рахунку, не відвідуючи комерційний банк з будь-якого мобільного телефону, використовуючи функції WAP (Wireless).

Телефонний банкінг – це технологія віддаленого обслуговування комерційними банками, яка дає можливість отримувати інформацію про стан рахунків, пластикових карток і банківських платежів по телефону. При цьому слід підкреслити, що телефонний банкінг – це не доступ через контакт чи кол-центр, а спеціальна програма, яка дозволяє клієнтам робити основні банківські операції по телефону. Інформацію можна надіслати в голосовому вигляді, а також на факс чи електронну адресу [23, 74].

Недоліками телефонного банкінгу є, насамперед, відсутність екрану для відстеження транзакцій та обмежені можливості їх проведення (в основному, він використовується для регулярних платежів: оплати комунальних послуг, поповнення рахунків мобільного телефону тощо).

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-банкінг) та банківських послуг самообслуговування. Сучасні банкомати, крім своїх стандартних функцій, таких як зняття готівки, додатково дають можливість здійснювати грошові перекази, оплачувати рахунки, купувати різні види ваучерів, поповнювати рахунки мобільних телефонів тощо. Банкомати з функцією депозиту, оснащені зчитувачем банкнот, стають дедалі популярнішими, дозволяючи власникам карток поповнювати карткові рахунки практично в режимі реального часу [23, 74].

Аналізуючи види дистанційного банківського обслуговування, можна сказати, що існує ряд ризиків, при яких дистанційне обслуговування реалізується не настільки ефективно, як могло б бути.

Перелік ризиків, спровокованих особливістю обслуговування через системи дистанційного банківського обслуговування наведений в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Потенційні проблеми та ризики, що притаманні основним системам дистанційного банкінгу [29, 7]

№	Канал	Потенційні проблеми та ризики
1.	АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування	Неполадки в роботі – технологічний ризик Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації.
2.	Інтернет-банкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Помилка при здійсненні операцій – операційний ризик Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству, – юридичний ризик Складний інтерфейс системи – стратегічний ризик
3.	Мобільний банкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства Помилка під час здійснення операцій – операційний ризик Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству – юридичний ризик
4.	Відеобанкінг	Неполадки в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик Перебої в доступі до системи – ризик провайдера Поширення негативної інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами – ризик репутації

Різні системи дистанційного банківського обслуговування характеризуються однаковими типами ризиків, але Інтернет-банкінг та мобільний банкінг порівняно з іншими системами особливо розширюють перелік ризиків, що пояснюється складністю інтерфейсу даних продуктів, відсутністю правових норм, що регулюють цей тип послуги та інші фактори, що підвищують ймовірність виникнення ризикових подій, залежать від постачальника та широкого спектру доступних послуг.

Кожен тип дистанційного банківського обслуговування має свої потенційні ризики та проблеми. Найбільше ризиків при використанні саме мобільного банкінгу та інтернет-банкінгу. Оскільки це відносно нові види дистанційного банківського обслуговування, вони піддаються більшому ризику порівняно з банкоматами чи POS-терміналами. Це пов'язано з тим, що мобільний банкінг та інтернет-банкінг залежать переважно від доступу до Інтернету. Таким чином, існує безліч різних ризиків втрати своїх особистих персональних даних, конфіденційності та проблем з роботою, шахрайства, які виникають безпосередньо з боку інтернет-провайдера.

Щоб запобігти негативним наслідкам цієї особливості, співробітник банку повинен повністю проінформувати клієнта про те, як працює система і як здійснити ту чи іншу операцію.

Варто зазначити, що якість надання послуг залежить не тільки від банківської установи та системи, яка використовується банком для надання послуг клієнту, а й від третьої сторони – провайдера (або компанії, яка забезпечує процес електронного банківські послуги на умовах аутсорсингу), який не прямо, а опосередковано виступає в ролі постачальника послуг комерційних банків та забезпечує реалізацію цих банківських послуг. Тобто компанія-провайдер стає безпосереднім учасником процесу обслуговування клієнта банківською установою [31, 352].

Важливим аспектом, пов'язаним з типом дистанційного обслуговування, є надання відповідей на питання про те, наскільки зручний і зрозумілий інтерфейс автоматизованої системи обслуговування, наскільки швидко вона реагує і виконує ту чи іншу операцію, як часто виникають збої в програмному комплексі і в процесі

надання послуг.

При розробці та впровадженні системи банківська установа повинна приділити особливу увагу розробці інтерфейсу того чи іншого інструменту електронного банкінгу та обрати надійного партнера-провайдера, який зможе забезпечити безперебійний доступ до цієї системи.

Ці особливості розширюють спектр банківських ризиків при обслуговуванні клієнтів через системи дистанційного банківського обслуговування.

Варто також зазначити, що незалежно від того, які типи систем дистанційного банківського обслуговування використовує банк (зазвичай використовується не менше трьох-чотирьох систем), такі системи стають для банку своєрідними «віртуальними шлюзами» для доступу з «кіберпростору» чи то локальної чи глобальної мережі до ресурсів обробки інформації комерційного банку, до його фінансових активів. Надійність банківської роботи, що здійснюється через такий простір, напряду залежить від того, наскільки комерційний банк може управляти ризиками, які виникають при використанні дистанційних форм обслуговування.

У системі дистанційного банківського обслуговування також варто відзначити такі види ризиків, як правовий, стратегічний, операційний і репутаційний ризик [34, 353].

Юридичний ризик – можливі фінансові втрати, спричинені порушенням банком законодавчих та нормативних актів, що регулюють банківську діяльність, та/або правовою невизначеністю окремих аспектів надання банківських послуг. До основних причин, що провокують виникнення правового ризику, відносяться:

- порушення нормативно-правових актів України, у тому числі нормативних актів нашого Національного банку України, невиконання вимог регулятора;

- складність ідентифікації клієнта в процесі дистанційного обслуговування; розголошення або втрата конфіденційних даних клієнта та порушення умов договору між банківською установою та клієнтом;

- відсутність чітких законодавчих актів, що регулюють порядок обслуговування клієнтів за допомогою системи дистанційного банківського

обслуговування;

– недоліки в договорах між кредитною організацією та провайдером у питаннях виконання функцій щодо зберігання, обробки та передачі банківської інформації конфіденційного характеру;

– протиріччя між законодавчими актами різних держав за умови, що філії банківської установи та її клієнти знаходяться на території інших держав [34, 354].

Реалізація юридичного ризику може призвести до зниження репутації, реальних грошових втрат (штрафів, різного роду платежів) і зменшення можливостей для ведення бізнесу. У процесі запровадження автоматизованої системи віддаленого банківського обслуговування дуже важливою є саме перевірка та наступний контроль процесу обліку банківських операцій, складання фінансової звітності відповідно до чинного законодавства України.

Цей ризик значно підвищується, коли клієнтом банку стає особа, яка проживає на території іншої держави (що дозволено системою дистанційного банківського обслуговування), закони та норми якої суттєво відрізняються від законів держави, в якій працює банк. Найважливішим для клієнта є збереження його приватної, конфіденційної інформації, тому банківська установа в першу чергу повинна це гарантувати та мати репутацію надійного зберігача персональних даних клієнта.

Ризик репутації – ймовірні фінансові втрати в майбутньому, викликані формуванням негативної громадської думки про кредитну устанovu в разі порушення нею будь-яких зобов'язань перед клієнтом. До основних причин, що провокують виникнення репутаційного ризику в умовах функціонування дистанційних банківських послуг банку, слід віднести:

– скорочення рівня довіри з боку клієнтів банку за умов несанкціонованого доступу до його рахунків;

– розголошення або викрадення конфіденційної інформації про клієнта або відомостей, що становлять банківську таємницю;

– неможливість забезпечення безперебійного функціонування системи електронного банкінгу;

– впровадження незручної системи електронного банкінгу, складної для

користування клієнтом;

- некомпетентність інформаційної служби банку;
- недостовірні інформація про банківську систему в публікаціях та

Інтернеті [40, 195].

Тобто репутація певного банку може постраждати, якщо сама система електронного банкінгу не відповідає вимогам ринку, її функціонал є незручним і незрозумілим для клієнта, тобто таким, що відштовхує як існуючих, так і потенційних користувачів.

Результатами реалізації репутаційного ризику можуть бути: втрата частини клієнтів, відтік ресурсів, судові позови, поява інформації про порушення банківської таємниці у загальнодоступній формі тощо.

Наслідками цього є неготовність, непрацездатність, ненадійність і небезпека автоматизованих систем кредитної організації. Внаслідок реалізації перерахованих загроз і супутніх складових банківських ризиків відбувається втрата (спотворення) банківських та/або клієнтських даних (у тому числі через збій апаратно-програмного забезпечення як самої фінансово-кредитної організації, так і її провайдерів), комп'ютерні злочини, мережеві атаки.

Особливістю зазначеного ризику є також те, що негативна інформація про одну банківську установу може негативно вплинути на репутацію національного банківського сектору та спровокувати недовіру до фінансово-кредитного сектору держави.

Юридичний та операційний ризику дуже сильно взаємопов'язані з ризиком репутації, і особливо чітка кореляція між ними спостерігається саме в умовах функціонування дистанційних банківських послуг. Шахрайські дії, невиконання зобов'язань перед клієнтом, розголошення конфіденційної інформації, перебої в роботі автоматизованої системи дистанційного банківського обслуговування – усе це негативно впливає на репутацію банку та створює операційні та правові ризики, якщо вони вчасно не виявлені, що згодом призводить до значних фінансових втрат. Ймовірним першоджерелом вищевказаних ризиків можуть бути недоліки стратегічного планування, які спровокували реалізацію стратегічного ризику [40, 196].

Отже, ці ризики варто розглядати в сукупності та враховувати їх взаємозалежність (рис. 1.3).

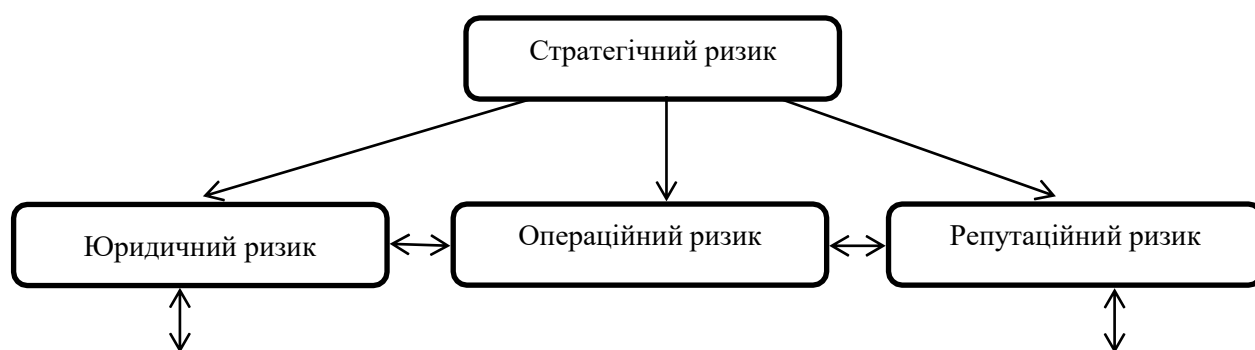


Рис. 1.3 Відображення зв'язку між ключовими ризиками дистанційного банківського обслуговування [40, 196]

Наступним ризиком, профіль якого досить сильно розширюється в умовах використання саме технологій дистанційного банківського обслуговування, є ризик ліквідності. Під ризиком ліквідності в контексті функціонування електронного банкінгу розуміють можливі майбутні фінансові втрати, викликані нездатністю кредитної організації своєчасно і в повному обсязі виконувати свої фінансові зобов'язання перед клієнтами внаслідок зміни характеру управління ліквідністю в умовах відкритої мережевої взаємодії.

До основних причин, що провокують виникнення ризику ліквідності в умовах електронного банкінгу, відносяться:

- порушення безперервності та безперебійності функціонування системи електронного банкінгу;
- неможливість реалізації високоліквідних активів у разі виникнення проблем в системі електронного обслуговування клієнтів (включаючи комплекси провайдерів);
- складність прогнозування руху коштів користувачів дистанційних банківських послуг в умовах підвищеної волатильності;
- збільшення обсягу короткострокових ресурсів;
- паніка на ринку фінансових послуг внаслідок поширення недостовірної або неперевіреної інформації про банк [45, 404].

Як правило, через цей ризик не на пряму, а опосередковано реалізуються

інші види ризиків: репутаційний, правовий і стратегічний. Оскільки він характеризується такими явищами, як несподіваний відтік коштів, масштабні фінансові розкрадання (включаючи несанкціоновані перекази коштів), інші втрати високоліквідних активів, перебої в роботі електронних банківських систем та іншого апаратного та програмного забезпечення, що використовується для надання послуг як кредитної організації, так і її постачальників, а також організаційно-технічні недоліки, наслідком яких є невиконання кредитною організацією своїх зобов'язань перед клієнтами.

Загалом можна стверджувати, що зазначені вище ризики знаходяться у тісній взаємодії, але їхні конкретні прояви залежать від джерел, які їх викликають.

1.3 Поняття e-banking. Переваги та недоліки e-banking для клієнтів та банків

Наразі в законодавчому полі відсутнє чітке визначення змісту категорії електронного банкінгу.

Електронний банкінг можна віднести до окремого виду послуг банківської установи, і дати йому таке визначення – це комерційний вид дистанційного банківського обслуговування, спрямованого на задоволення потреб клієнтів за допомогою цілодобового електронного сервера з максимально можливою відстанню клієнта і комерційного банку.

Крім того, окремо можна виділити наступні види дистанційного банківського обслуговування:

1. Інтернет-банкінг – це найзручніша, сучасна та прогресивна технологія дистанційного банківського обслуговування. З моменту свого створення він швидко завоював популярність у світовій банківській сфері діяльності, а розвиток комп'ютерно-інформаційних технологій дав досить багато можливостей для розробки та реалізації нових ідей.

2. Телефонний (мобільний) банкінг є одним із найпоширеніших видів послуг, але на даний момент все ще недостатньо зручним. Надає такі ж можливості, що й Інтернет-банкінг, але менш продуктивний у порівнянні.

3. SMS-банкінг – це різновид телефонного банкінгу. Він підходить для досить примітивних завдань: переказ коштів, перегляд балансів і т. д. Як правило, можливості цього виду сервісу досить обмежені [48, 35].

Таблиця 1.2

Підходи до трактування сутності категорії «електронний банкінг» [48, 36]

Зміст трактування категорії	Автор, джерело
Електронний банкінг – інноваційний спосіб здійснення банківських бізнес-процесів, сутність якого полягає у здійсненні банківських операцій та наданні широкого спектра послуг комерційних банків за допомогою електронних мереж.	Домінова І. В. Форми електронного банкінгу: еволюція, переваги та недоліки. Облік і фінанси. 2016. № 2. С. 104-109.
Електронний банкінг – це повністю автоматичний сервіс для традиційних продуктів клієнтів банку на основі платформ інформаційних технологій.	Bojan Daniela & Mutu Simona & Paun Dragos. Electronic Banking – Advantages For Financial Services Delivery. December 2010. Vol. 1(2), p. 672-677.
Електронний банкінг – послуга банку, що передбачає дистанційне керування рухом фінансових коштів на картковому рахунку за допомогою електронних мереж і обладнання.	Kapinus L. V., Skryhun N. P. Development of electronic banking technologies in Ukraine. Economic Annals-XXI. 2014. № 3-4 (1). P. 55-58.
Електронний банкінг – процес заміни традиційної моделі обслуговування споживачів у відділенні банку шляхом дистанційних форм надання банківських послуг.	Zaleska M. Bankowość. Warszawa: Wydawnictwo C. H. Beck, 2013. 20 s.

4. Відеобанкінг – вид послуги, який мало поширений на українському ринку послуг. Це можливість інтерактивного спілкування між клієнтом та працівниками банку. Зв'язок з банківською установою відбувається через спеціальні пристрої, які працюють по захищених каналах зв'язку.

5. PC banking (класична система клієнт-банк) – ця система забезпечує доступ до банківського рахунку (продукту) через персональний комп'ютер та пряме модемне підключення до системи банку. У більшості випадків системи

такого типу вибирають юридичні особи та корпоративні клієнти. Вони працюють на місці з фінансовими документами. Незручність системи в тому, що користуватися цією системою можна тільки з одного робочого місця. У свою чергу, це створює надійну безпеку, що є найважливішим для корпоративних клієнтів [48, 35].

Як правило, послуги Інтернет-банкінгу включають:

- 1) блокування картки клієнтом, наприклад, у разі крадіжки або втрати;
- 2) виписки з рахунків;
- 3) інформацію про інші відкриті банківські продукти (кредити, депозити, платіжні картки, тощо);
- 4) розрахунки всередині банку;
- 5) розрахунки в національній валюті всередині країни;
- 6) оформлення заявок на підключення інших сервісів (sms-банкінг, картки, депозити, кредити тощо) [24, 105].

Додатково послуги можуть включати:

- 1) встановлення обмежень на різноманітні види операцій (оплата через термінал, Інтернет, банкомат тощо) з карткових, а також поточних рахунків, наприклад 0 (нуль);
- 2) платежі в іноземній валюті;
- 3) обмін валют;
- 4) оплата рахунків за надані небанківські послуги (зокрема, комунальні послуги, зв'язок);
- 5) придбання ваучерів на передплачені послуги (мобільні оператори, Інтернет);
- 6) пряме поповнення балансу SIM (USIM, R-UIM)-картки за вказаним номером мобільного оператора України;
- 7) поповнення рахунку Skype [24, 106].

Переваги інтернет-банкінгу:

1. Віддалене керування картою 24/7. У будь-який час доби ви можете перевірити поточний баланс або стежити за станом фінансової операції. Все, що

вам потрібно, це доступ до Інтернету. Користуватися послугами інтернет-банкінгу можна з ПК, ноутбука, планшета або смартфона.

2. Швидке виконання фінансових операцій. Грошові перекази через систему інтернет-банкінг відбувається всього за кілька хвилин. Через інтернет-банкінг можна здійснювати грошові перекази між рахунками одного і різних банків, а також поповнювати рахунки електронних гаманців.

3. Самостійна оплата послуг. Тепер майже всі послуги можна оплатити онлайн без черги. Через Інтернет-банкінг можна здійснювати оплату товарів та послуг, поповнювати мобільний рахунок, оплачувати Інтернет, сплачувати штрафи, податки тощо. У багатьох системи мають функцію автоматичної оплати. Її можна активувати, якщо щомісяця платити певну суму. Гроші будуть автоматично зняті з рахунку після настання зазначеного періоду.

4. Взаємодія з банком. Ви можете дистанційно відкрити нові рахунки, оформити депозит і взяти кредит через Інтернет-банкінг. Додаткові документи, у разі необхідності, також можна подати онлайн. Окремі банки навіть заохочують своїх клієнтів відкривати депозити саме дистанційно, пропонуючи їм за це вищі відсотки.

5. Мінімальна або нульова комісія. Повна відсутність комісії за надані банком послуги зустрічається рідко. Але це буде менше, ніж у відділеннях, і значно менше, ніж у терміналах. Розмір комісії залежить від суми платежу [22, 74].

Останнім часом мобільний банкінг став особливо популярним.

Мобільний банкінг – це один із різновидів онлайн-банкінгу, який надає доступ до рахунків і банківських операцій через мобільний додаток, встановлений на смартфоні.

За допомогою мобільного телефону ви можете здійснювати більшість фінансових операцій з власними рахунками (внести депозит, сплатити кредит, оформити страховку, купити квитки, оплатити комунальні послуги, конвертувати валюту, замовити додаткові платіжні картки тощо). Смартфони як платіжний засіб стрімко витісняють пластикові картки, значна увага

приділяється розробці різноманітних мобільних додатків.

Серед лідерів ринку, які надають послуги інтернет-банкінгу: АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «ПУМБ», АТ «Ощадбанк», АТ КБ «ПриватБанк», АТ «ОТП Банк».

Сьогодні електронний банкінг вже є невід'ємною частиною розвитку всієї сфери фінансових послуг, оскільки ця послуга має значну кількість переваг, яких не мають традиційні методи продажу банківських та небанківських продуктів. З іншого боку, існує також комплекс загроз, які перешкоджають подальшому активному розвитку електронного банкінгу як в Україні, так і в світі [20, 107].

Таблиця 1.3

Переваги та недоліки використання e-banking [20, 108]

	Переваги	Недоліки
З позиції клієнтів	Економія часу, здійснення операцій не вимагає прямої взаємодії з банками Зручність використання за допомогою комп'ютера чи смартфона. Швидкість проведення транзакцій Постійний доступ до інформації про операції. Скорочення витрат на обслуговування Багатофункціональність у використанні	Ризик перенавантаження системи та наявності технічних складнощів здійснення платежів. Залежність від якісної мережі Інтернет Неможливість здійснення платежів без комп'ютера або інших гаджетів Незаконне отримання власних персональних даних іншими особами Ризик стати жертвою шахрайства Ризик втратити грошей
З позиції банків	Скорочення витрат на утримання персоналу, що не вимагає розширення кількості відділень Зростання операційних доходів Зростання різних видів послуг. Підвищення рівня конкурентоспроможності	Вимагає постійного фінансового забезпечення для оновлення та підтримки програмного забезпечення Вимагає кваліфікованих спеціалістів в ІТ-сфері Ризики шахрайства та кібератак, що можуть зашкодити системі Залежність від інтернет-провайдерів та якості мережі Інтернет

Фінансові установи швидко освоїли сучасні інновації та засоби комунікації, тому сьогодні важко уявити роботу будь-якого банку без Інтернету. Сьогодні перспективним напрямком діяльності є інтернет та мобільний банкінг, які стали невід'ємним засобом спілкування в житті людей.

Висновок до 1 розділу

Дистанційна банківська послуга – це послуга, основною ознакою якої є здійснення операцій і послуг поза межами банківської установи в будь-який час і в будь-якому місці за допомогою таких засобів зв'язку, як телефон або комп'ютер, і визначає широкий спектр банківських послуг.

Розвиток інформаційно-комп'ютерних технологій став однією з найважливіших передумов виникнення дистанційного банківського обслуговування, тому для комерційного банку дистанційне обслуговування є вкрай важливим, і чим розвиненішим є дистанційне банківське обслуговування, тим ефективніше працює банк.

Характерними рисами дистанційного обслуговування є саме простота, доступність операцій та послуг, зручність, які здійснюються за допомогою дистанційного банківського обслуговування, але варто наголосити на ризиках, які можливі в дистанційному банківському обслуговуванні. Кожен тип дистанційного банківського обслуговування має свої ризики. Наприклад, при використанні банкоматів або POS-терміналів існує висока ймовірність шахрайства та крадіжки, при використанні Інтернет-банкінгу – втрати особистих персональних даних, а при використанні мобільного банкінгу – можливий ризик безперервності (недоступність зв'язку або покриття мережі).

В Україні ринок дистанційних банківських послуг зараз перебуває на другому етапі (розвиток електронних каналів) переходу від традиційних банківських послуг до домінування дистанційних послуг із чотирьох визначених експертами етапів. Більшість українських банків надають комбіноване дистанційне обслуговування на основі застосування систем інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, які наразі є найпопулярнішими системами.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1 Аналіз діяльності банківських установ України за 2018-2022 роки

Електронний банкінг – це певна синергія фінансової системи та сучасних технологій, яка активно змінює ринок фінансових послуг. Банківські установи відіграють визначну роль у його становленні як на глобальному, так і на національному рівнях. Особливості розвитку електронних послуг у банківському бізнесі України безпосередньо пов'язані з тенденціями світового ринку.

Дослідження поточного стану світового ринку електронного банкінгу у банківському секторі свідчить про підвищення вимог до капіталу банків, систем управління ризиками та впровадження програм КҮС (ідентифікація клієнтів) та AML (протидія відмиванню грошей).

Для того щоб аналізувати розвиток електронного банкінгу у банківській системі для початку варто проаналізувати взагалі стан розвитку банківської системи загалом, а саме: кількість банківських установ, що функціонують в Україні, їхні загальні доходи, які отримували та витрати, що здійснювали, а також до якого фінансового результату вони в результаті в кінці року приходили.

Розглядаючи рисунок 2.1 можна побачити, що загальна кількість банківських установ зменшувалась за період 2018-2022 років. Так, у 2018 році їх було 77 установ (в т.ч. 37 з іноземним капіталом), у 2019 році – 75 (в т.ч. 35 з іноземним капіталом), а у 2020 році в Україні налічувалось 73 банківські установи в тому числі 33 з іноземним капіталом, а вже у 2021 році їхня кількість зменшилась на 2 установи і функціонувала 71 установа. Кількість

банків з іноземним капіталом у 2021 році не змінилася – 33 банки.

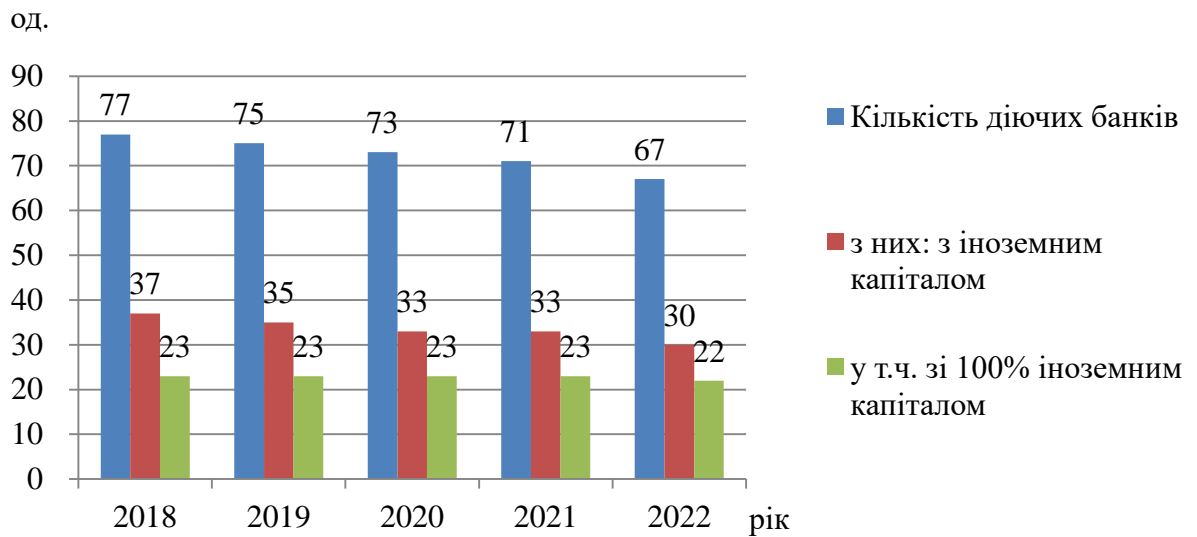


Рис. 2.1 Динаміка кількості діючих банків України за 2018-2022 роки [50]

У 2022 році загальна кількість банківських установ продовжувала скорочуватись і на кінець року склала 67 банків, що є на 10 одиниць менше в порівнянні з 2018 роком. Кількість банків з іноземним капіталом також зменшилась на 7 одиниць і склала 30 банківських установ.

Щодо банків з 100% іноземним капіталом, які входять до числа банків з іноземним капіталом, то їхня кількість у 2022 році скоротилася на 1 банк і склала 22 установи в порівнянні з 2018 роком де їх налічувалось відповідно 23 одиниці.

Аналізуючи доходи та витрати, а також результати діяльності банківської системи України за 2018-2022 роки (таблиця 2.1) можна загалом зробити висновок, що незважаючи на всі виклики, які постали перед нашою країною за останні роки, а також і перед банківською системою, а це і пандемія коронавірусу і початок війни і повномасштабне вторгнення на нашу територію, ми вистояли і банківська система також.

Аналізуючи загальні доходи за період 2018-2022 років, можна побачити, що ми отримали позитивну динаміку: за 2018-2022 роки доходи зросли на 152834 млн. грн., у 2021 році їхня сума зросла на 23692 млн. грн. до рівня у 273863 млн. грн., а у 2022 році доходи збільшились ще на 83525 млн. грн. і на

кінець досліджуваного періоду становили 357388 млн. грн.

Таблиця 2.1

Аналіз результатів діяльності банківської системи України
за 2018-2022 роки [50]

млн. грн.

Показник	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення (+;-)	
						2022/2018	2022/2021
Доходи	204554	243102	250171	273863	357388	152834	83525
процентні доходи	140803	152954	147743	168746	216992	76189	48246
комісійні доходи	50969	62057	70640	93162	85568	34599	-7594
результат від переоцінки та від операцій купівлі-продажу	1853	16225	21507	-77	43525	41672	43602
інші операційні доходи	8589	8147	6813	7488	8097	-492	609
інші доходи	1809	2809	2705	3175	2353	544	-822
повернення списаних активів	532	909	763	1370	853	321	-517
Витрати	182215	184746	210445	196488	332673	150458	136185
процентні витрати	67760	74062	62895	51097	65361	-2399	14264
комісійні витрати	13159	18096	24132	35186	35421	22262	235
інші операційні витрати	16800	11790	16405	18244	17937	1137	-307
загальні адміністративні витрати	53670	62936	69437	78293	82281	28611	3988
інші витрати	2011	2379	2728	3855	5529	3518	1674
відрахування в резерви	23758	10714	31037	3448	118809	95051	115361
Чистий прибуток (збиток)	22339	58356	39727	77376	24716	2377	-52660

В основному доходи зростали за рахунок наступних складових: процентних доходів (у 2021 році зросли на 21003 млн. грн., у 2022 році – на 48246 млн. грн., за 2018-2022 роки – на 76189 млн. грн.); комісійних доходів (у 2021 році зросли на 22522 млн. грн., у 2022 році – скоротилися на 7594 млн. грн., за 2018-2022 роки зросли на 34599 млн. грн.); результату від переоцінки та від операцій купівлі-продажу (у 2021 році скоротився на 21584 млн. грн., у 2022 році зріс на 43602 млн. грн., за 2018-2022 роки зросли на 41672 млн. грн.). Крім того, складові доходу такі як: інші операційні доходи скоротилися з 8589 млн.

грн. у 2018 році до 8097 млн. грн. у 2022 році; інші доходи зросли з 1809 млн. грн. у 2018 році до 2353 млн. грн. у 2022 році і повернення списаних активів зросло з 532 млн. грн. у 2018 році до 853 млн. грн. у 2022 році.

Загальна сума витрат за аналізований період відповідно також зросла з 182215 млн. грн. у 2018 році до 332673 млн. грн. у 2022 році (у 2021 році скоротилася сума на 13957 млн. грн., а у 2022 році зросла на 136185 млн. грн.).

Так, процентні витрати скоротилися на 2399 млн. грн. за 2018-2022 роки, а саме у 2021 році скоротилися на 11798 млн. грн. (склали 51097 млн. грн.) і у 2022 році зросли на 14264 млн. грн. (склали 65361 млн. грн.). Комісійні витрати зросли у 2021 році на 11054 млн. грн. і у 2022 році на 235 млн. грн. і на кінець періоду становили 35421 млн. грн. (у 2018 році склали 13159 млн. грн.). Інші операційні витрати зросли на 1839 млн. грн. у 2021 році і скоротилися на 307 млн. грн. у 2022 році. Загальні адміністративні витрати зросли на 8856 млн. грн. і 3988 млн. грн. відповідно у 2021 та 2022 роках, а інші витрати на 1127 млн. грн. та 1674 млн. грн. відповідно у 2021 та 2022 роках.

Здійснивши відповідні витрати за аналізовані роки та отримавши доходи, банківська система України отримала позитивний фінансовий результат за 2018-2022 роки у вигляді чистого прибутку (Рис. 2.2).

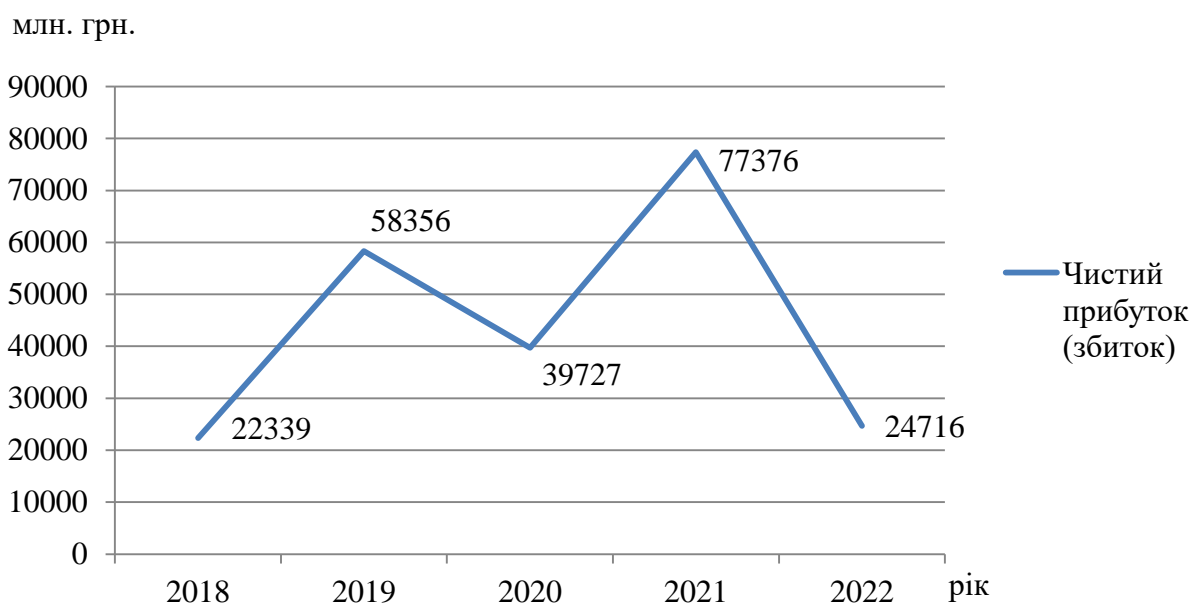


Рис. 2.2 Динаміка чистого прибутку банківської системи України за 2018-2022 роки [50]

У 2018 році загальна сума чистого прибутку банківської системи склала 22339 млн. грн., у 2019 році – 58356 млн. грн. У 2020 році загальна сума чистого прибутку по банківській системі України склала 39727 млн. грн. У 2021 році чистий прибуток зріс на 37649 млн. грн. і становив за результатами року 77376 млн. грн. А у 2022 році чистий прибуток скоротився на 52660 млн. грн. і на кінець року дорівнював 24716 млн. грн.

В таблиці 2.2 проаналізуємо показники рентабельності банківської системи України за 2018-2022 роки.

Таблиця 2.2

Аналіз показників рентабельності банківської системи України
за 2018-2022 роки [50]

%

Показник	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення (+;-)	
						2022/2018	2022/2021
Рентабельність активів	1,69	4,26	2,44	4,09	1,08	-0,61	-3,01
Рентабельність капіталу	14,67	33,45	19,22	35,08	10,06	-4,61	-25,02

Аналізуючи показники рентабельності банківської системи України за 2018-2022 роки (таблиця 2.2) можна побачити, що у 2019 та 2021 році по ROA та ROE відбулося зростання, а за результатами 2020 та 2022 року навпаки – скорочення.

Так, рентабельність активів у 2019 році складала 4,26%, а у 2020 році становила 2,44%, у 2021 році даний показник зріс на 1,65% і склав на кінець року 4,09%, а у 2022 році навпаки скоротився на 3,01% і дорівнював на кінець 2022 року 1,08%.

Щодо рентабельності капіталу, то вона за результатами 2019 року склала 33,45%; а у 2020 році дорівнювала 19,22%, у 2021 році зросла на 15,86% до рівня у 35,08%. Проте вже за підсумками 2022 року навпаки скоротилася на 25,02% і на кінець року даний показник склав 10,06%.

Здійснивши аналіз функціонування банківської системи України можна

дійти висновку, що з появою пандемії коронавірусу та з початком воєнних дій на території України в лютому 2022 р. наша банківська система зазнала дуже значних потрясінь та попри це банки продовжують свою діяльність, намагаються виконувати всі свої зобов'язання та отримувати прибутки. Разом з тим в банківському секторі відбуваються певні трансформаційні зміни. Банківська система України змушена оперативно підлаштовуватися до функціонування в умовах воєнного стану.

Здійснивши аналіз роботи банківської системи України за 2018-2022 роки можна дійти висновку, що фінансова система країни вистояла включаючи і банківську систему, яка функціонує й надалі.

2.2 Аналіз послуг Інтернет-банкінгу, що надаються комерційними банками України

Діагностика ринку банківських технологій України показала, що розвиток банківського бізнесу в Україні та світі принципово відрізняється та суперечить світовим тенденціям. Це пояснюється тим, що українські банки сприймають цифрову трансформацію не як можливість, а як «паралельну реальність».

Причини такого твердження полягають у тому, що банки мають дуже низький рівень участі в капіталі fin-tech компаній (87% банків не мають акцій у fin-tech компаніях), обмежений досвід членів правлінь у fin-tech галузі, половина банків навіть не має розроблених інноваційних стратегій.

Результати дослідження перспектив подальшого fin-tech розвитку глобального банківського бізнесу показали, що конкуренція з fin-tech компаніями може призвести до втрати традиційних транзакційних доходів, клієнтської бази та перерозподілу ліквідності. Усі ці зміни можуть призвести до монополізації та фрагментації ринку великими компаніями, які мають

значні бюджети на розвиток fin-tech. Основними сегментами банківського ринку, на які вплинуть такі зміни, є корпоративний, роздрібний, інвестиційний банкінг, інфраструктурні проекти, банківський бізнес і платежі. Прогнози на найближчі 10 років свідчать про те, що банки можуть втратити до 60% своїх прибутків новим гравцям на фінансовому ринку.

Незважаючи на те, що в країні є велика кількість фінтех-компаній, які активно пропонують свої продукти споживачам, банки все ж мають більше конкурентних переваг.

Якщо розглядати окремо комерційні банки, окрім банківської системи, то, звісно, вони теж не відстають від розвитку і намагаються впроваджувати у свою діяльність усі новітні технології та фінансові продукти.

Основні показники розвитку електронного банкінгу представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Залученість банків України до онлайн-банкінгу та співпраці з FinTech [46, 150]

Банк	Власна розробка інвестиційних проєктів			Власна інкубація / акселерація			Інвестиції у стартапи		
	ні	плануються	так	ні	плануються	так	ні	плануються	так
ПриватБанк			✓		✓		✓		
Укргазбанк			✓	✓			✓		
Ощадбанк		✓		✓			✓		
Sense-банк			✓	✓			✓		
Укрсиббанк	✓					✓	✓		
Райффайзен Банк			✓		✓		✓		
OTP Bank Ukraine	✓					✓	✓		
ПУМБ			✓	✓			✓		
Credit Agricole			✓		✓		✓		

Серед найбільш технологічних банків України можна назвати АТ «Райффайзен Банк», АТ «Ощадбанк», АТ «ПУМБ», ПАТ АБ «Укргазбанк», АТ «ОТР Банк», АТ «УКРСИББАНК» та АТ «Мегабанк». Дані банки також мають окремі спільні проєкти з онлайн-банкінг-компаніями, що і представлено в таблиці 2.4.

Винятком є тільки АТ КБ «ПриватБанк» – він має власний потужний центр ІТ-розробок.

Таблиця 2.4

Взаємодія українських банків з FinTech-продуктами [46, 151]

Банк	Міжнародні FinTech-продукти			Акселераційні програми	Проекти фіналістів акселерацій	Банківські FinTech продукти
	Google Pay	Apple Pay	Garmin Pay			
Ощадбанк	✓	✓	✓			Чат-бот «Онлайн помічник» Ощад PAY, Ощад 24/7
ПриватБанк	✓	✓	✓			Airpay, IPay, LigPAY, QR платежі, Приват24
Райффайзен Банк	✓			Raiffeisen Digital HUB		Raiffeisen Pay, Raiffeisen Online
ПУМБ	✓		✓			ПУМБ online, ПУМБ mobile
Укрсиббанк	✓			POPCORP	UKRSIB OR ЧАТ-БОТИ	UKRSIB online
ОТП Банк	✓		✓	Open Banking Lab	YouScore – bNesisCoiny Pay Future Agro Finance	OTP Smart
Альфа-банк	✓		✓	Alfa Digital		Alfa-mobile

Аналізуючи Звіт про Стратегію розвитку фінтеху в Україні до 2025 року, можна виділити основні кроки щодо її реалізації, які вже зроблені у 2021 році:

1. НБУ приєднався до Глобальної мережі фінансових інновацій (GFIN).
2. Створено дорожню карту впровадження регуляторної «пісочниці» НБУ.
3. Затверджено Стратегію кібербезпеки України.
4. Запроваджено нові моделі ідентифікації та перевірки персональних даних за допомогою інтегрованої системи електронної ідентифікації (ICEI).
5. Створено Фонд розвитку інноваційної діяльності.
6. Підготовлено базові моделі впровадження в Україні міжнародного

стандарту ISO 20022.

Станом на 2021 рік повністю виконано 26% дорожньої карти реалізації Стратегії, що становить 11 заходів до кінця 2021 року. 77% дій дорожньої карти реалізації Стратегії повністю виконано або виконується згідно з розкладом. А детальний звіт про покрокову реалізацію цієї Стратегії можна знайти на офіційному сайті Національного банку України.

Зупинимося докладніше на окремих прикладах співпраці банків з різними фінансовими компаніями.

1. АТ КБ «ПриватБанк» є одним із найбільш інноваційних банків світу. Серед його інноваційних продуктів можна виділити наступні:

- зручний мобільний додаток «Приват24», який є еквівалентом інтернет-магазину, що пропонує систему з 19 мобільних додатків;
- FacePay24;
- кнопка PrivatPay;
- Додаток «Мої депозити» – інновація в сфері депозитів. Розробляється система поведінкової біометрії, яка аналізуватиме близько 300 критеріїв, поступово впроваджується система «Магазини та АЗС замість банкоматів».

Таблиця 2.5

Перелік послуг онлайн платформи Privat24, що пропонує АТ КБ «ПриватБанк»

Назва банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
АТ КБ «ПриватБанк»	Приват24	<ul style="list-style-type: none"> - перегляд виписок за рахунками; - оформлення депозиту; - оформлення страхового поліса; - погашення кредиту; - купівля автобусних, залізничних та авіаквитків; - купівля квитків на спортивні змагання; - обмін валюти; - будь-які види платежів; - поповнення мобільного телефону; - переказ коштів; - замовлення додаткових платіжних карт.

2. АТ «Перший Український Міжнародний Банк» (ПУМБ) пропонує послуги онлайн-банкінгу з 2010 року, а мобільний додаток iPUMB – з 2011

року. У 2018 році банк запустив інтернет-банкінг у Viber ПУМБ. Банк розширив функціонал банкінгу в месенджерах, додавши клієнтам можливість користуватися конструктором депозитів.

3. Сенса Банк (АТ «Альфа-Банк») є активним учасником інноваційного ринку банківських послуг і входить до 50 інноваційних компаній України. Fintech рішення включають:

- сервіс онлайн-банкінгу Sense Mobile Banking;
- «ОК, Sense» - інтернет-банкінг для підприємців;
- випуск платіжних карток без запису на них інформації;
- обручку, яка містить всю інформацію про платіжну картку.

4. АТ «Ощадбанк» визначено «найбільш технологічним банком» серед восьми банків-конкурентів. Серед його інноваційних рішень слід виділити наступні:

- мобільний додаток «Ощад24/7»;
- зайти в мобільний додаток за допомогою відбитка пальця або сканування обличчя;
- автоматична заміна SMS кодів для підтвердження операцій на пристроях Android;
- спрощена оплата;
- повідомлення про необхідність сплати платежів.

5. Monobank – це онлайн-платформа, яка прив'язана до Universal. Інноваційними рішеннями цього банку є:

- кешбек сервіс;
- динамічний код CVV2 та відстеження P2P платежів через POS-термінал, що допомагає клієнтам банку уникнути неочікуваних комісій під час оплати;
- можливість акумулювати кошти «Банку»;
- розміщення рахунку;
- випуск карток без будь-якої інформації [35, 53].

Багато в чому «завдяки» пандемії COVID-19 цифрові електронні банківські послуги змогли отримати додатковий поштовх для свого розвитку у 2020-2021 роках. Широкі можливості дистанційних каналів вже входять до трійки найважливіших критеріїв вибору банківських клієнтів для співпраці. Це торкнулося і мобільних додатків: мобільні банки стали повноцінним каналом доступу до банківських операцій і послуг. За результатами дослідження було виділено десять найбільш значущих трендів у розвитку мобільних додатків для бізнесу (рис. 2.3).

Онлайн-відкриття рахунку	<ul style="list-style-type: none"> • анкетування у додатку; • фотографування документів; • заповнення даних про бізнес інформацією із держреєстрів; • віддалену ідентифікацію; • відкриття рахунку/картки.
Віддалена ідентифікація	<ul style="list-style-type: none"> • відеоідентифікація; • використання електронно-цифрових підписів; • підключення до послуг обміну даними клієнта між банками.
Онбординг (процес ознайомлення)	<ul style="list-style-type: none"> • навчання клієнтів та знайомство їх з новим функціоналом
Віртуальні карти	<ul style="list-style-type: none"> • розрахунок в інтернеті та в торгових точках через NFC
Онлайн-кредитування	<ul style="list-style-type: none"> • перегляд суми передбаченого банком кредитного ліміту • оформлення прямо у додатку
Контроль фінансової дисципліни	<ul style="list-style-type: none"> • подивитися на свою компанію «очима банку» • оцінити бізнес-діяльність щодо відповідності законодавству • попередити можливі ризикові операції • уникнути блокування рахунку
Маркетплейси та нефінансові сервіси	<ul style="list-style-type: none"> • пропозиції від партнерів банку
Онлайн-бухгалтерія	<ul style="list-style-type: none"> • для підприємців та невеликих компаній, які не хочуть або не можуть наймати штатного бухгалтера
Онлайн-чати	<ul style="list-style-type: none"> • комунікація у зручних месенджерах (Telegram, Whatsapp) • можливості додавання файлів/фотографій рахунку
Єдиний додаток	<ul style="list-style-type: none"> • запуск єдиних мобільних додатків для фізичних осіб та підприємців • дозволяє підприємцям легко керувати всіма своїми рахунками/картами – і бізнесовими, та особистими – в єдиному вікні, без необхідності переходу та повторної авторизації

Рис. 2.3 Тренди електронного банкінгу для малого та середнього бізнесу у 2020-2021 роках [35, 54]

Проаналізувавши різні дослідження у сфері електронного банкінгу, можна виділити багато напрямків розвитку та впровадження FinTech у банківський сектор України, але найбільш вдалими прикладами та потенціалом для застосування за останні роки є: штучний інтелект; цифровий банкінг; блокчейн; відкритий банкінг.

Прикладом успішної реалізації проектів із застосуванням штучного інтелекту є співпраця Райффайзен Банку Аваль та VISA – чат-бот «Concierge Service Business Banking», основною метою якого є надання консультацій з юридичних та організаційних питань.

Таблиця 2.6

Українські онлайн-банки та характеристики їх основних продуктів [25, 142]

Онлайн-банк	Лого	Макс. ставка за депозитом	Кредит (сума/ставка/пільговий період)	Кешбек
Monobank		10,00%	До 100 тис грн, 37,2% річних, до 62 днів	До 20%
Izibank		9,75%	До 200 тис грн, 37% річних, до 62 днів	1–2%
Sportbank		*	До 100 тис грн, до 121,77% річних, до 120 днів перший раз	10% на спорттовари до 20% на інші категорії
Todobank		*	До 200 тис грн, до 62 днів	1% – на все
O.Bank		*	До 200 тис грн, від 34,8% річних, до 120 днів	2–5% – на все 10–30% на підписки Google
Neobank		немає даних	До 150 000 гривень, до 62 днів	1% – з товарів та послуг
«Власний Рахунок»		немає даних	До 100 000 грн, до 62 днів	немає даних

Сьогодні в Україні працює кілька цифрових банків, створених за принципом «банк в банку», які є незалежними структурами, що розробляють цифрові продукти під окремим брендом. До таких банків належать: O. Bank («Ідея Банк»), «Монобанк» (Universal Bank), «Тодобанк» («Мегабанк»), Izibank

(Universal Bank), Sport bank («Оксі Банк» та «Таскомбанк»), Neobank («АКБ «Конкорд»).

Блокчейн вважається однією з найважливіших інноваційних технологій у різних галузях. В Україні банківські установи знаходяться на початковій стадії впровадження блокчейну. Вони або зосереджені на розробці власної блокчейн-стратегії, або працюють над підтвердженням ефективності блокчейну в цілому. Прикладом застосування технології блокчейн в Україні став випуск Національним банком України у 2018 році обмеженої кількості власної цифрової валюти на основі технології блокчейн – електронної гривні.

У 2019 році Національний банк України спільно з учасниками фінансового ринку розпочав роботу над розробкою концептуальних змін у банківському бізнесі. Результатом стало ухвалення у 2021 році Закону України «Про платіжні послуги», який дає змогу реалізувати концепцію Open Banking, інтегрованої з сучасною платіжною інфраструктурою, яка буде побудована за міжнародними стандартами (ISO 20022).

Наразі за низкою показників Україна має необхідний потенціал для розвитку цифровізації своєї економіки, демонструючи міцні позиції в міжнародних рейтингах.

Так, у рейтингу World Digital Competitiveness Ranking у 2021 році Україна посіла 54 місце з 64 країн світу, у Global Cyber Security Index – 54 місце із 175 країн (2019), у Рейтингу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ Development Index) – 79 місце з 176 країн [25, 143].

Як показує дослідження, майбутній розвиток цифрового банкінгу залежатиме насамперед від удосконалення ІТ-технологій, які дозволяють скоротити витрати на цифрову трансформацію банківських установ, від пошуку нових способів захисту даних в умовах зростання кількості кібератак, а також щодо скорочення цифрового розриву між містом і селом

Однак необхідно враховувати, що принципово новий продукт може не відразу принести дохід банку, але сприятиме розвитку банківських технологій та індустрії, підвищенню позитивного іміджу банку.

2.3 Аналіз надання послуг Інтернет-банкінгу АТ «Державний ощадний банк України»

Акціонерне товариство «Державний ощадний банк України», як і всі інші банківські установи, впроваджує у свою діяльність новітні фінансові технології для покращення роботи своїх відділень та полегшення роботи клієнтів та корпоративного бізнесу. Саме тому впровадження FinTech інновацій є одним із основних напрямків розвитку цієї банківської установи.

АТ «Ощадбанк» у 2023 році, а саме 15 березня, було відзначено на церемонії нагородження Ukrainian FinTech Awards. Банківська установа отримала такі нагороди: як організація, що забезпечила найвищий рівень фінансової інклюзії в номінації «Краща фінансова діяльність» та як банківська установа, що показала лідерство в напрямку цифровізації роздрібного банкінгу у 2023 році в номінації «Краща цифровізація роздрібного банкінгу».

Так, наприкінці 2021 року банк запустив новий додаток «Мобільні заощадження». Щомісяця він не тільки додає новий функціонал, а й покращує всі існуючі сервіси. Не так давно в додаток була додана можливість отримувати миттєві перекази з міжнародних систем переказів. Крім того, запровадили чат зі співробітником Ощадбанку в Telegram або Viber. Для нових користувачів, які завантажують програму, доступні інтерактивні інструкції щодо використання програми. Крім того, у додатку є опція відкриття «Мій валютний депозит», яка дозволяє хеджувати ризики зміни офіційного курсу української валюти.

Також триває автоматизація контакт-центру АТ «Ощадбанк». Сьогодні майже 80% усіх запитів клієнтів вирішуються за допомогою служб самообслуговування. Ще одним важливим цифровим проектом є смартфон-термінал OschadPAY.

Крім того, на конференції Digital Lending 2023 було оголошено, що державний Ощадбанк запускає сервіс онлайн-кредитування мікро-, малого та середнього бізнесу, основними перевагами якого є:

- онлайн заявка на кредит за хвилину;
- попереднє рішення від банку протягом 24 годин;
- подача документів онлайн;
- отримання коштів після підписання кредитного договору протягом декількох днів [49].

Проаналізуємо ефективність банківської діяльності за досліджуваний нами період, а саме за 2018-2022 роки.

Таблиця 2.7

Аналіз чистого прибутку (збитку) АТ «Ощадбанк»
за 2018-2022 роки [49]

тис. грн.

Показник	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення (+;-)	
						2022/2018	2022/2021
Чистий процентний дохід/ (витрати)	5455338	5498549	7986004	13363196	14984119	9528781	1620923
Чистий процентний дохід/ (витрати) після (формування)/ розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	6582704	5685193	6426101	11524410	3944663	-2638041	-7579747
Чистий непроцентний дохід	2016944	4389983	7459455	1124039	11294913	9277969	10170874
Операційні доходи	8599648	10075176	13885556	12648449	15239576	6639928	2591127
Прибуток/ (збиток) до оподаткування	31824	254118	2732378	1051879	635985	604161	-415894
Чистий прибуток/ (збиток) за період	161206	255074	2776323	1054217	638342	477136	-415875

Розглядаючи основні показники чистого прибутку можна дійти висновку,

що банківська установа працює протягом 2018-2022 років ефективно, отримує чистий прибуток, що є дуже важливо, не є збитковим, а отже населення довіряє даній установі.

Так, чистий процентний дохід за аналізований нами період 2018-2022 років зріс на 9528781 тис. грн. і склав на кінець 2022 року 14984119 тис. грн.

Чистий непроцентний дохід також має позитивну динаміку і його приріст склав 9277696 тис. грн. Щодо операційних доходів то вони з 8599648 тис. грн. у 2018 році виросли до рівня у 15239576 тис. грн. (+ 6639928 тис. грн.).

Прибуток до оподаткування зріс на 604161 тис. грн. і дорівнював на кінець 2022 року 635985 тис. грн.

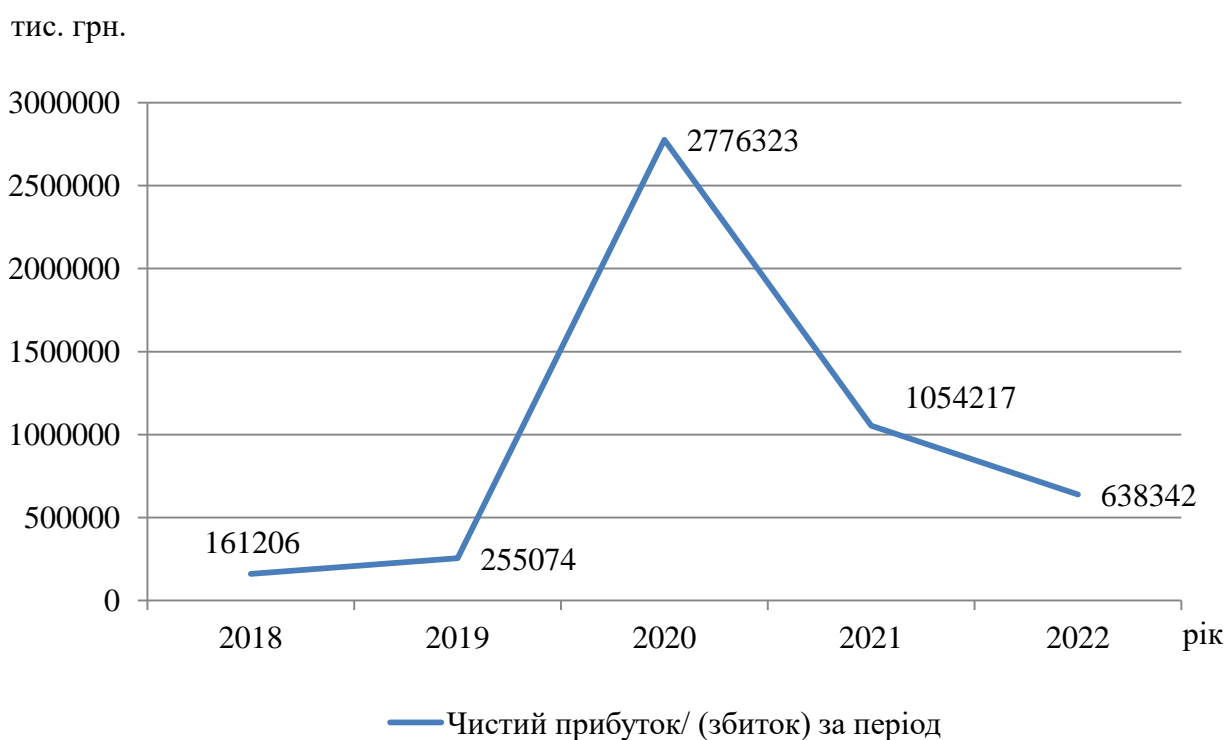


Рис. 2.4 Динаміка чистого прибутку (збитку) акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» за 2018-2022 роки

Величина чистого прибутку протягом 2018-2019 років зросла на 93868 тис. грн. і склала у 2019 році 255074 тис. грн. Протягом 2020 року банківська установа змогла збільшити у рази свій чистий прибуток і він на кінець періоду склав 2776323 тис. грн., тобто зріс на 2521249 тис. грн. У 2021 році АТ «Ощадбанк» також отримав позитивний фінансовий результат, проте він

скоротився порівняно з 2020 роком на 1722106 тис. грн. і дорівнював 1054217 тис. грн.

У 2022 році незважаючи на ведення війни в нашій країні і важкий економічний стан всієї країни і в тому числі банківської системи, банківська установа змогла отримати чистий прибуток за результатами своєї роботи, який склав 638342 тис. грн., тобто на 415875 тис. грн. менше від попереднього року.

Надважливим для банку є якнайшвидше відновлення роботи на деокупованих територіях, тому Ощадбанк заходить до звільнених міст одразу після ЗСУ. На початок 2023 року українці можуть отримувати банківські послуги в близько 1140 відділеннях Ощаду. Це 94% мережі банку.

До послуг клієнтів є 2569 працюючих банкоматів та 2513 терміналів самообслуговування. Більшість послуг Ощадбанку цілодобово доступна в додатку «Мобільний Ощад».

Клієнти банку тепер зможуть не лише входити в мобільний додаток «Ощад 24/7» за відбитком пальця (Touch ID) або за технологією Face ID, а й підтверджувати таким чином платежі, перекази та інші операції. Це рішення доступне на пристроях Android та iOS, які підтримують біометричні технології.

Ще одна новинка від Ощадбанку – автоматична заміна SMS-кодів для підтвердження операцій на Android-пристроях. Це означає, що користувачеві більше не доведеться витратити час на введення коду з SMS – система миттєво автоматично вставити код у відповідне поле.

У веб-версії та мобільному банкінгу також спрощено оплату комунальних послуг. Знайти необхідний рахунок/квитанцію можна не лише за ідентифікатором, а й просто ввівши домашню адресу [49].

Для того, щоб клієнти не забували вчасно оплачувати комунальні послуги, в «Ощад 24/7» реалізовано можливість підписатися на отримання рахунків при оплаті квитанцій (функція «Створити підписку»). Таким чином, кожного місяця, коли комунальне підприємство виставлятиме новий рахунок, клієнт отримуватиме інформацію про це. Відповідний платіж потрібно буде лише підтвердити в меню «Комунальні платежі».

Ощадбанк є учасником Power Banking – об'єднаної мережі системно важливих банків України, яка була створена за ініціативи НБУ і налічує понад 1000 відділень по всій країні. Ця мережа складається з установ, які надаватимуть банківські послуги (прийом готівки, платежі, перекази, обмін валют) навіть в умовах тривалих відключень електроенергії. Зокрема, 35% відділень Ощадбанку будуть включені в Power Banking і готові працювати під час повного блекауту. Нині таких відділень Ощадку близько 220. Ці відділення оснащені необхідним обладнанням та резервними каналами зв'язку для роботи в умовах відсутності електроенергії, а також, за необхідності, додатковим персоналом, банкоматами та готівкою.

Модель «Smart multi-channel» banking використовується АТ «Державний ощадний банк України», який надає клієнтам багатоканальне обслуговування 24/7. Так, загальнодоступними інноваційними послугами АТ «Державний ощадний банк України» сьогодні є: мобільний банкінг «Ощад 24/7» та веб-банкінг «Ощад 24/7» [49].

Мобільний банкінг дозволяє клієнтам самостійно розпоряджатися власними рахунками, здійснювати платежі та переказувати кошти за допомогою мобільного телефону, а веб-банкінг дозволяє стежити за станом власних рахунків без відвідування банку та здійснювати банківські операції 24 години на добу з будь-якої точки світу з доступом до Інтернету. Наразі використання смартфонів значно розширило можливості мобільного банкінгу. Мобільний телефон починає замінювати пластикову картку як платіжний засіб.

Сучасним напрямком удосконалення управління банківськими послугами стало рішення національного рівня про створення платформи OschadBankID за ініціативи АТ «Державний ощадний банк України». Ця платформа є засобом ідентифікації та верифікації користувача банківської картки державними органами, що дозволяє отримувати адміністративні послуги онлайн. Використовуючи електронний цифровий підпис, клієнт може оформити дозвільні документи навіть на відкриття та ведення власного бізнесу. Таке нововведення покращить інвестиційний клімат в країні, мінімізує корупційну

складову у відносинах громадян і бізнесу з державними органами. В умовах фінансових потрясінь та нестабільності фінансових ринків запорукою збереження позицій банку на ринку є, насамперед, зниження витрат, підвищення швидкості операцій та мінімізація кредитних ризиків. Тому для банків важливо знайти нову інноваційну модель, яка б відповідала вимогам сьогодення [49].

У зв'язку з цим АТ «Ощадбанк» працює над переходом на технологію «блокчейн», за допомогою якої можна управляти всіма сферами, зокрема передати їй як управління ядром банку (core banking system), так і сферами роботи з клієнтами. Блокчейн – це певна база даних для запису та верифікації транзакцій. Користувачі діляться на звичайних (створюють нові записи певних операцій) і майнерів (накопичують і перевіряють записи, створюють і відправляють блоки по мережі). Інформацію про транзакцію неможливо видалити або відредагувати, що захищає від ризиків.

Крім того, використання цієї технології дозволяє використовувати розширене кешування та шифрування, коли всі дані знаходяться у багатьох учасників мережі. Майже кожен комп'ютер у цій мережі має копію всіх блоків, тому зламати блокчейн неможливо, що робить цю технологію однією з найбезпечніших у світі. Зростання безготівкового грошового обігу за допомогою технології блокчейн підвищує прозорість кожної транзакції. Якщо раніше банк лише фіксував зняття грошей з рахунку клієнта, але не знав, з якою метою, то з появою банківських карт стало зрозуміло, куди знімаються гроші, але незрозуміло для чого. При застосуванні системи блокчейн у протоколі буде вказано, на які саме цілі клієнт витратив кошти. Крім того, будуть зберігатися і накопичуватися всі протоколи про, наприклад, покупки клієнта в усіх торгових мережах.

Такий підхід дає можливість переходу до цифрових технологій під назвою «Big Data», тобто збирання, накопичення, обробки та використання великих обсягів інформації.

Висновок до 2 розділу

За результатами аналітичної частини кваліфікаційної роботи встановлено, що електронний банкінг в Україні перебуває на етапі трансформації з тенденцією до зростання їх цифровізації каналів банківського обслуговування.

Основною тенденцією досліджуваного періоду можна вважати збільшення кількості пропозицій електронних послуг від банківських установ, а також кількості користувачів електронних онлайн-сервісів. Банки-лідери у впровадженні електронних банківських послуг АТ «Райффайзен Банк», АТ «Ощадбанк», ПАТ АБ «Укргазбанк», АТ КБ «ПриватБанк», АТ «ПУМБ» активно оптимізують бізнес-процеси, проводять типізацію клієнтів та стандартизацію процедур їх інтеграції в онлайн-сервіси.

Найпопулярніший і поширений інтернет-банкінг пропонує своїм клієнтам саме «Приватбанк». Це єдиний інтернет-банкінг, який дозволяє абсолютно повністю обслуговуватися саме «онлайн». Він має власну платформу інтернет-банкінгу, мобільні додатки, які підтримуються на будь-якій операційній системі (Android, Windows IOS), його програмне забезпечення нове та відрізняється від усіх інших банків. Отже, за рівнем розвитку дистанційного банкінгу та клієнтів, які обслуговуються поза банком, Приватбанк займає перше місце в усіх рейтингах.

При цьому АТ «Ощадбанк» посідає одне з провідних місць за впровадженням електронних банківських послуг та кількістю їх користувачів.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1 Розвиток електронного банкіngu: світовий та вітчизняний досвід

Історія розвитку електронного банкіngu тісно пов'язана із загальними трансформаційними процесами у розвитку платіжних систем країн, що спостерігалися в середині ХХ століття. Винахід перших комп'ютерів і створення нових обчислювальних машин сприяли пошуку нових шляхів взаємодії між фінансовими установами та їх клієнтами для підвищення якості фінансових послуг. У зв'язку з цим у 1967 році найбільший британський банк Barclays встановив перший банкомат, який можна було використовувати для зняття готівки тільки в обмін на ваучер. Через 2 роки в Америці був представлений банкомат Docuteller, який встановив американський банк Chemical Bank в Нью-Йорку.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та ринкова конкуренція між комерційними банками сприяли вдосконаленню банкоматів. У 1972 році британський банк Lloyds у партнерстві з одним із лідерів у галузі високих технологій – компанією IBM розробив власний банкомат «Cashpoint», який став сучасним банкоматом на пластиковій картці з магнітною смугою. Подібні нововведення швидко впровадили інші банківські установи інших країн, що значно спростило клієнтам процес отримання готівки [13, 27].

Впровадження дистанційного електронного банкіngu почалося на початку 1980-х років. У 1981 році чотири американські банки – Citibank, Chase Manhattan, Chemical, Manufacturers Hanover – запропонували послугу home-banking за допомогою системи videotex. Ця система дозволяла клієнтам дистанційно перевіряти свої рахунки за допомогою клавіатури, екрану та

телефону. У 1983 році британський банк Bank of Scotland запустив першу таку послугу під назвою Homelink для клієнтів Nottingham Building Society (NBS), яка значно розширила можливості та дозволила клієнтам переглядати свої банківські виписки, оформляти кредити та здійснювати покупки дистанційно.

Наприкінці 1980-х років банки почали пропонувати телебанкінг за допомогою телефону. Першим, хто експериментував із послугою телефонного банкінгу Telesave, був британський банк Girobank у 1986 році, який до 1993 року мав понад 1 мільйон клієнтів, які здійснювали близько 100 000 дзвінків на тиждень: від загальних запитів до оформлення кредитів. Щоб зберегти свою частку ринку, інші банки також почали впроваджувати телефонний банкінг. Вперше британський банк FirstDirect почав свою роботу виключно як телефонний банк у 1989 році. Це була комп'ютеризована система телефонного банкінгу, яка не мала відділень і дозволяла клієнтам спілкуватися з персоналом 24 години на добу. Операції проводилися по телефону, а документи надсилалися поштою, грошові операції здійснювалися через відділення Midland Bank [13, 28].

У Швеції банк Nordbanken запропонував створити телефонний банк Plus Direct (Nordbanken Direkt) як вид персональної автоматичної системи на телефоні, яка дозволяла ідентифікувати клієнта. Після набору номера Плюс Дірект клієнт вводить особистий номер, яким був номер поточного рахунку в банку, і чотиризначний PIN-код. Це забезпечувало доступ до перевірки залишку на банківському рахунку, переказу грошових коштів між власними рахунками та інших банківських послуг.

З появою Глобальної мережі в 1990-х роках банки почали розширювати спектр своїх послуг. Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій сприяв активізації банківськими установами продажу власних послуг через Інтернет. Так народився інтернет-банкінг.

У 1994 році в США Stanford Federal Credit Union стала першою фінансовою установою, яка надала такі послуги всім своїм членам, а рівно через рік американський банк Wells Fargo запропонував для своїх клієнтів

доступ до своїх рахунків через мережу Інтернет. У Швеції Інтернет-банкінг почав розвиватися в 1995 році, коли ощадний банк Sparbanken Finn створив послуги електронного банкінгу, запровадивши Інтернет-банкінг для своїх приватних клієнтів. Потреба клієнтів в Інтернет-банкінгу почала зростати, особливо після запуску віртуальних банків. У 1995 році в США був створений перший такий банк у світі – Security First Network Bank (SFNB), що частково було пов'язано з обмеженнями на відкриття банками в інших штатах США [3, 195].

У Європі першим віртуальним банком став Advance Bank, дочірня компанія Dresdner Bank. Такий банк розпочав свою діяльність у 1996 році. Зараз у світі діє значна кількість монобанків (віртуальних банків), які, використовуючи можливості високошвидкісного Інтернету та наявність смартфона практично у кожної людини, запропонували нові механізми здійснення платежів та отримання інших банківських послуг.

Мобільний банкінг почався наприкінці 1990-х років. У 1999 році німецька компанія Paybox у співпраці з Deutsche Bank розробила першу послугу, а згодом вони були представлені на ринках інших розвинених країн (Німеччини, Австрії, Великобританії, Швеції та Іспанії). У 1999 році фінський банк Nordea запустив портал Solo WAP, який дозволяв клієнтам оплачувати рахунки, перевіряти баланс або торгувати акціями зі своїх мобільних телефонів [3, 196].

Історично в процесі розвитку сфери фінансових послуг сформувалися окремі форми електронного банкінгу. Зокрема:

- 1) послуги, пов'язані з розрахунками за допомогою банківських карток (користування банкоматами, терміналами самообслуговування, POS-терміналами);
- 2) послуги, що надаються з використанням мережі Інтернет (інтернет-банкінг);
- 3) послуги, що надаються за допомогою мобільних пристроїв [9, 36].

Виникнення «розумних телефонів» – смартфонів на основі використання систем Android та Ios посприяло розвитку мобільного банкінгу.

Таблиця 3.1

Перелік електронних послуг, що пропонуються вітчизняними та іноземними банками [9, 38]

Банк	Назва системи	Деякі особливості
ПРИВАТБАНК Україна	Приват24 (мобільний додаток, веб-версія)	Оформлення депозиту; Оформлення страхового полісу Погашення кредиту; Купівля білетів; Обмін валюти; Оплата комунальних послуг, зв'язку; Переказ коштів; Онлайн-консультація.
УНІВЕРСАЛ БАНК Україна	Монобанк (мобільний додаток, веб-версія)	Виписки за картками та рахунками; Оформлення депозиту; Оформлення страхового полісу; Погашення кредиту; Купівля білетів; Обмін валюти; Оплата комунальних послуг, зв'язку; Переказ коштів; Онлайн-консультація; Замовлення додаткових платіжних карт та закриття рахунку; Надання виписки за карткою; Довідка про поточний стан; Довідка про стан заборгованості за карткою; Переказ з картки на картку або поточний рахунок; Закриття та блокування картки; Оплата комунальних, бюджетних платежів, податків та штрафів за порушення ПДР; Технологія Raupass; Кешбек.
РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ	Raiffeisen Online (мобільний додаток, веб-версія)	Контроль та управління рахунками; Блокування картки та розблокування картки; Здійснення переказів та платежів у тому числі комунальних, інтернету; Оплата мобільного зв'язку; Інформація щодо розташування відділень та банкоматів; Погашення кредитів; Поповнення депозитів; Управління картковими лімітами.
Sense БАНК	My Sense-Bank (мобільний додаток, веб-версія)	Інформація про найближчі термінали та банкомати, новини; Перегляд стану рахунку та виписок по рахункам; Оформлення депозиту; Погашення кредиту; Оплата комунальних послуг та поповнення мобільного зв'язку; Купівля білетів на розважальні заходи; Переказ коштів; Оформлення додаткових платіжних карт; Курси валют та обмін валюти .
HSBC Великобританія	FIRST DIRECT (мобільний додаток, веб-версія)	Вхід до особистого кабінету за допомогою відбитка пальця або біометричного обличчя, цифрового пароля-ключа; Перегляд інформації про залишки, виписки; Подача заявки на кредити, кредитні картки, ощадний рахунок; Реєстрація для Raum, Fdpay та SiriPayments; Оплата рахунків, здійснення платежів та переказів, встановлення постійних доручень; Завантажити midata-урядову схему, яка дозволяє порівнювати поточні рахунки та визначати найкращі ціни.
ABN AMRO Нідерланди	ABN AMRO Mobiel Bankieren	Перевірка балансу, стану рахунків; Переказ грошей між рахунками / картами; Оплата iDEAL; Оформлення та блокування платіжних карток; Подача заявки на кредити, кредитні картки, ощадний рахунок.
NORDEA Фінляндія	NORDEA Mobile (мобільний додаток, веб-версія)	Інформація про стан рахунків і платіжний ліміт карти; Перекази між рахунками / картами; Перегляд останніх операцій по рахунках / картками; Послуга аналізу витрат: система автоматично розподіляє здійснені операції за категоріями й відображає їх на діаграмі; Провести безготівкові конверсійні операції; Блокування і розблокувати карту; Поповнення вкладу або переведення грошей на інші рахунки; Закриття поточних, строкових і вкладів до запитання.

Зараз Інтернет-банкінг розвивається по всьому світі. Банківські установи бачать в мережі Інтернеті величезний комерційний потенціал та можливість перевести свій бізнес на якісно зовсім новий рівень.

Існує чотири основні моделі електронного банкінгу в Інтернеті: комплексний підхід, автономний Інтернет-банк, віртуальний банк і віртуальний фінансовий супермаркет.

Звернемося до зарубіжного досвіду розвитку Інтернет-банкінгу, який допоможе вітчизняним комерційним банкам застосувати його на практиці з врахуванням особливостей саме нашої банківської системи України.

3.2 Можливості використання зарубіжного досвіду для розвитку Інтернет-банкінгу в Україні

Інтернет-банкінг розвивається найдинамічнішими темпами в Європі. Найбільш передові позиції в цій сфері займають німецькі банки. Інтернет-банки надають своїм клієнтам повний спектр банківських послуг у режимі реального часу. Вони включають розрахункові та інші стандартні банківські операції, а також брокерські послуги. Клієнтам також пропонується доступ до економічних і фінансових даних онлайн, які є найбільш спеціальними розділами на веб-сайтах банків.

Можна сказати, що інтернет-банкінг вже прижився в Європі, США та Японії. У Європі зараз послугами інтернет-банкінгу користуються близько 60 мільйонів людей, у США – 25 мільйонів, а в 2010 році менше 23 мільйонів людей в Європі та 17 мільйонів в США управляли своїми фінансами через Інтернет [16, 33].

Цей вид фінансової діяльності найбільш популярний у Швеції – тут понад 50% активних користувачів Інтернету здійснюють банківські операції за допомогою віддаленого доступу. За Швецією йдуть США з від 40% до 47%

активних користувачів Інтернету, Австралія з 39,6%, Франція з 38,7%, Нідерланди з 38,5% і Великобританія з менш ніж 30%. Загалом близько 37% активних користувачів Інтернету в світі здійснюють транзакції через Всесвітню павутину.

У США онлайн-банкінг розвивався поступово. Наприклад, Citibank, який завжди відрізнявся прагненням до створення інновацій (перший у світі банкомат ввів в експлуатацію Citibank), ще в 1984 році запустив власну систему Home Bank. Через рік вона була перейменована в Direct Access, і до У 1995 році цією послугою могли користуватися лише жителі Нью-Йорка. Доступ до рахунків через Інтернет користувачі Сітібанку отримали в 1997 році, і з того часу спектр послуг, що надаються, постійно розширювався. У 2000 році система отримала назву Citibank Online. За десять років система пройшла величезний шлях розвитку. Citigroup ширше використовує інтернет-технології: тільки в США кількість користувачів Citibank Online перевищує 1,6 млн. осіб, і цей банк працює в 102 країнах світу [21, 198].

Разом з тим, незважаючи на зростання популярності Інтернет-банкінгу, цей вид обслуговування все ще поступається традиційним методам роботи банків з клієнтами. Такий висновок можна зробити, виходячи, зокрема, з того факту, що банки продовжують розвивати мережу відділень, незважаючи на відповідні витрати. Так, з 2016 по 2018 рр. зростання інвестицій банків у будівництво та реконструкцію відділень становить майже 10% на рік.

Одним із факторів, що гальмують поширення інтернет-банкінгу, є психологічна неготовність населення здійснювати великі фінансові операції без реальних грошей і паперів. Багато комерційних банків повідомляють про те, що їхні клієнти дуже активно цікавляться наявністю послуг Інтернет-банкінгу, але на практиці продовжують здійснювати великі операції під час особистого візиту до банку, не довіряючи віртуальним транзакціям.

У ряді країн, що розвиваються, послуги Інтернет-банкінгу також набули популярності, хоча й меншою мірою, ніж у розвинених країнах Заходу.

За даними мексиканських ЗМІ, з 2015 по 2018 рік кількість клієнтів

інтернет-банкінгу в країні зросла більш ніж втричі – з 700 тис. до 2,4 млн. осіб.

За прогнозами, до 2030 року їх кількість може зрости до 6,5 млн. Найбільший чилійський банк Santander цього року планує збільшити обсяг транзакцій, що проводяться через Інтернет, на 30%. У лютому 2017 року бразильський банк Itau встановив на своєму сайті чат для онлайн-спілкування між клієнтами та співробітниками банку. Тепер клієнти Itau можуть проконсультуватися щодо своїх платежів, не вдаючись до допомоги телефону.

Інтернет-банкінг поступово займає свої позиції на фінансових ринках Азії. У Малайзії Інтернет-банкінгом користуються менше 2% банківських клієнтів, у Тайвані такий же показник становить 7%, у Гонконзі – 8%. Лідирують Японія, Сінгапур і Південна Корея – по 9%. Однак існують побоювання, що сьогоднішній бум інтернет-банкінгу в окремих країнах, що розвиваються, пов'язаний не стільки з розвитком банківських послуг, скільки зі зростанням онлайн-шахрайства. У ряді країн законодавчі норми Інтернет-банкінгу та системи контролю знаходяться на стадії становлення, що сприяє проведенню незаконних фінансових операцій [33, 70].

Так, шахрайські «електронні листи з Нігерії» досить часто пропонують інвестувати гроші в інтернет-банки та проводити фінансові операції через Інтернет.

У липні 2016 року Центральний банк Нігерії оголосив про тимчасове призупинення відкриття віртуальних банків у країні. Однак банки, фізично присутні в країні, можуть продовжувати діяльність у сфері Інтернет-банкінгу.

Місцеві чиновники серйозно побоюються, що популярність віртуальних банківських операцій призводить до зростання фінансових махінацій, пов'язаних, зокрема, з відмиванням грошей. Уряд попередив Центральний банк Нігерії, що заборона недостатньо ефективна в боротьбі з фінансовими злочинами. Щоб запобігти подібним шахрайствам, необхідно приділяти більше уваги законодавству, яке регулює цей сегмент фінансового ринку, та посилювати державний контроль за діяльністю, а не просто припиняти діяльність інтернет-банків [36, 17].

Система проведення фінансових операцій у всесвітній мережі Інтернет постійно вдосконалюється. В Японії, наприклад, з метою залучення клієнтів до інтернет-банкінгу ведеться активний розвиток технологій для спрощення проведення інтерактивних фінансових операцій. Так, у липні 2016 року Matsushita Electric Industrial і Japan Research Institute оголосили про розроблену ними технологію Application Service Provider (ASP).

Модель ASP не вимагає від користувача придбання спеціального програмного забезпечення для здійснення операцій в Інтернет-банкінгу – воно встановлюється на серверах банку або сервісного центру, який обслуговує банк. Клієнт отримує доступ до нього за допомогою стандартного інтернет-браузера.

Ще один спосіб спростити дистанційні банківські операції – мобільний банкінг. Клієнт може надсилати запити на зміну банківського рахунку та оплачувати дрібні рахунки за допомогою SMS-повідомлень зі свого мобільного телефону. Однак останнім часом спостерігається зниження активності в цьому секторі послуг: якщо в 2010 році обсяг інвестицій європейських банків в системи м-банкінгу становив \$73 млн., то в минулому році він істотно скоротився – до \$49 млн [36, 18].

Впровадження в практику комерційних банків сучасних безпаперових комп'ютерних технологій, систем електронних платежів неможливе без серйозних зусиль, значних витрат, загального підвищення культури банківського виробництва та правопорядку. Але очевидно одне, що з кожним днем потенційні можливості використання програмного забезпечення для прийняття рішень у банківській справі зростатимуть, а це призведе до необхідності залучення фахівців та їхніх знань для швидкого переходу на сучасні банківські інформаційні послуги в Україні.

Аналіз практики показує, що в іноземних банках інформаційні технології зараз охоплюють усі аспекти банківської діяльності, зокрема забезпечують:

- клірингові операції (взаємні банківські розрахунки);
- торгові операції та маркетинг, управління грошовими ресурсами;
- управління роботою банку;

- кредитні операції, включаючи аналіз заявок своїх клієнтів на їх кредитоспроможність;
- системи електронних платежів (SWIFT);
- використання банківських автоматів;
- банківські операції по телефону та на дому;
- використання різних платіжних карток;
- електронна пошта та офіс;
- безпаперовий документообіг в банку та при взаємодії центру з відділеннями, банком і клієнтами;
- фондовий ринок та операції з цінними паперами;
- аналіз інвестицій та фінансового ринку;
- автоматизація розрахунків у торгових точках [32, 57].

Автоматизація банківської діяльності передбачає широке використання в банках комп'ютерних інформаційних систем, автоматизацію обробки платіжних документів у відділах, що працюють з клієнтами, в операційних відділах, а також автоматизацію операцій в рамках міжнародного банківського бізнесу.

Автоматизація банківських операцій дозволяє комерційним банкам:

- здійснювати безпаперові платіжні операції з мінімальним залученням людської праці та скороченням організаційних витрат;
- здійснювати розрахунки переважно в режимі реального часу, за винятком узагальнення бухгалтерської звітності в кінці дня та звітності за нею;
- прискорити обмін інформацією між банками та клієнтами, банками та їх філіями за допомогою ліній зв'язку;
- мінімізувати основні види банківського ризику (втрата документів, неправильна адреса, підробка платіжних документів тощо);
- надавати керівникам стратегічні оцінки позиції банку в умовах конкуренції, організації роботи та кадрової політики [11, 120].

І найголовніше те, що банківські комп'ютерні системи відрізняються від інших насамперед тим, що інформація, яка ними обробляється, повинна бути надійно захищена від сторонніх вторгнень, а сама система повинна мати

властивості підвищеної живучості та відмовостійкості.

Необхідність оперативного зв'язку з партнерами по всьому світу істотно підштовхнула розвиток глобальних комп'ютерних мереж, послугами яких сьогодні користується велика кількість людей різних спеціальностей. Можливість обробки та передачі ділової інформації за допомогою комп'ютерів насамперед оцінили військово-промисловий комплекс і банкіри. Однією з найвідоміших комп'ютерних мереж, яка була створена з ініціативи фінансових організацій, є мережа SWIFT [7, 330].

Усі існуючі сьогодні у світі електронні системи обробки банківських операцій можна загалом поділити на 2 системи: банківських повідомлень і розрахунків. У рамках перших здійснюється оперативне пересилання та зберігання міжбанківських документів, а функції других безпосередньо пов'язані з виконанням взаємних вимог і зобов'язань.

Під «банківською мережею» зазвичай розуміють логічну віртуальну мережу. SWIFT є типовим прикладом використання в мережевій архітектурі мереж з комутацією пакетів.

Вже наприкінці 1960-х років стало очевидно, що потужність систем обробки банківської інформації (платіжних систем) недостатньо надійна і швидка. Ручна обробка банківських документів не дозволяла оперативно обмінюватися інформацією між установами банку та їх філіями по всьому світу. Крім того, ручна обробка призвела до помилок і несправностей. Різні банки використовували різні системи розрахунків, що призводило до їх практичної несумісності. Це наштовхнуло фахівців європейських, а також північноамериканських комерційних банків до необхідності розробки та впровадження єдиної «мови» фінансових повідомлень, єдиної системи передачі банківської інформації.

Товариство всесвітніх міжбанківських фінансових телекомунікацій (SWIFT) було засновано в травні 1973 року. Спочатку до нього входили 239 банків з 15 країн Європи та Америки. Але реальне здійснення операцій почалося лише 9 травня 1977 року за участю 513 банків із 15 країн світу. У

червні 1992 року до мережі SWIFT вже було підключено понад 3000 фінансових організацій з понад 80 країн. Річний графік мережі включає понад 1,7 млн. банківських повідомлень [7, 331].

Метою компанії є вивчення, створення та використання інструментів, необхідних для швидкої обробки та безпечної передачі платіжних доручень через комп'ютерні мережі, а також будь-якої іншої банківської інформації.

Переваги SWIFT:

- підвищення ефективності діяльності банків за рахунок використання стандартизації та сучасних методів передачі фінансової інформації;
- забезпечення надійності при надсиланні повідомлень (кодування та спеціальний порядок передачі та прийому);
- прямий доступ банків-учасників SWIFT до своїх кореспондентів, філій і відділень, які розташовані по всьому світу за 20 хвилин, а терміновий – за 5;
- використання стандартизованих повідомлень дозволяє усунути мовні бар'єри та зменшити відмінності в практиці міжнародних банківських операцій;
- гарантія безпеки передачі даних (захист від підробки, втрати інформації та залишення платіжних інструкцій і фінансових повідомлень без відповіді) [8, 93].

Система SWIFT – міжнародна міжбанківська мережа для зберігання та передачі фінансової інформації. Дані передаються по мережі у вигляді структурованих повідомлень, кожне з яких призначене для виконання певної фінансової операції. Для підключення вузла система індивідуально сама підтверджує отримання повідомлень та їх обробку.

Безпека міжбанківської мережі. Високий рівень безпеки забезпечує система контролю доступу до мережі, яка включає локальні паролі двох вузлів і лог-файли, що зберігають інформацію про мережеві підключення. Вся інформація, що передається в системі SWIFT, зашифрована.

Надійність і безперервність системи. Система працює безперервно 24 години на добу 365 днів на рік. Щодня всі користувачі отримують звіт, який містить важливу інформацію про роботу мережі. Такий звіт може бути

відправлений автоматично або за спеціальним запитом. Крім того, в будь-який момент є можливість зв'язатися з фахівцем для уточнення питання, що виникло в процесі роботи системи.

Банкіри уважно вивчають досвід іноземних колег. Основна проблема полягає в дотриманні балансу між безпекою системи та простотою роботи. Абсолютно захищена система була б настільки складною, що ніхто б нею не користувався. Проте головною вразливою ланкою є людина, і, як визнають банкіри, потрібно не лише забезпечувати безпеку, а й «виховувати» клієнтів.

Таким чином, передовий закордонний досвід розвитку Інтернет-банкінгу допоможе вітчизняним банкам застосовувати його на практиці з врахуванням особливостей банківської системи України.

3.3 Шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні

Сьогодні кількість банківських послуг постійно збільшується. Завдяки цьому банки намагаються підвищити якість обслуговування клієнтів.

Проте очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не лише різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а й впровадженням сучасних комп'ютерних та Інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість такої взаємодії між банком і клієнтом, що, в свою чергу, сприяє довгостроковим відносинам між ними.

Банківський сектор дуже чутливий, тому незначні негативні події можуть спричинити для нього досить серйозні негативні наслідки. Необхідність обслуговувати клієнтів у великому географічному масштабі, від регіонального до міжнародного рівнів, є надзвичайно важливою. При цьому важливо забезпечити мінімальну вартість послуг, максимальну зручність та

універсальність послуг, що надаються. Розвитку інформаційних та Інтернет-технологій у банківській сфері сприяє значна конкуренція в цьому секторі діяльності. Інтернет у цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може скористатися клієнт, враховуючи при цьому всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

Тому актуальним завданням є розробка системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів, яка б враховувала всі перераховані переваги таких систем і водночас дозволяла усунути недоліки. Обслуговування клієнтів через Інтернет-банкінг має базуватися на таких принципах:

- конфіденційність;
- доступність;
- зручність використання;
- оперативність, комплексність;
- аутентифікація;
- цілісність інформації [12, 83].

Саме ці принципи дають системам Інтернет-банкінгу переваги перед іншими видами дистанційних банківських послуг. Також ці переваги забезпечують такі фактори при використанні Інтернет-банкінгу: не потрібно додаткове спеціалізоване програмне забезпечення, використовується стандартне підключення до Інтернету замість підключення до системи банку.

Як і більшість банківських послуг, користування Інтернет-банкінгом забезпечується договором, який, у свою чергу, визначає умови користування даним видом послуги, встановлює вартість, якщо така є, а іноді і перелік функцій, які будуть доступні клієнту в інтернет-банкінгу (може залежати від тарифного плану). Вся взаємодія між клієнтом і банком відбувається через захищені канали, що забезпечує конфіденційність і цілісність інформації, що передається для обробки.

Сьогодні Інтернет-банкінг дає можливість клієнтам користуватися такими послугами та операціями:

- переказ коштів між вашими рахунками/картками;

- переказ коштів на рахунки/картки іншої особи;
- здійснення переказів SWIFT;
- здійснення конвертації валют;
- оплата комунальних та інших платежів;
- проведення операцій з обслуговування рахунків та карток;
- відкриття, закриття, обслуговування різноманітних рахунків;
- робота з депозитними рахунками;
- робота по кредиту;
- побудова графіків, відомостей, звітів про свою продукцію тощо [18,77].

Це далеко не весь перелік доступних послуг в інтернет-банкінгу. Їх кількість постійно збільшується, існуючі сервіси модифікуються. Згідно з різними дослідженнями, зокрема дослідженнями відомих компаній GFK Ukraine та Touchpool, збільшення кількості клієнтів, які користуються Інтернет-банкінгом, та загалом користувачів Інтернету, які обирають цей вид послуг, становить приблизно 2%. А кількість користувачів Інтернету, які користувалися ним раніше, становить понад 30%.

Дослідження показують, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відбувається стрімкими темпами.

Незважаючи на це, існують причини, які в свою чергу гальмують це:

- недоліки та недостатня гнучкість законодавства щодо реалізації окремих видів послуг;
- консерватизм;
- необізнаність і страх клієнтів;
- недостатня кількість користувачів мережі Інтернет у сільських населених пунктах та нерівномірне її охоплення [28, 857].

Перераховані проблеми постійно знаходяться на контролі. Для їх вирішення банки залучають маркетологів і менеджерів, адже розширення дистанційних системних сервісів має значні переваги:

- можливість автоматизації роботи банківських операторів;
- знизити вартість послуг;

- зменшити обсяг паперової роботи;
- покращити якість обслуговування [28, 858].

У той же час, як було доведено в попередньому розділі, банків, які пропонують дійсно повне управління всіма рахунками через Інтернет-банкінг, не так багато, більшість консервативних банків обмежуються досить вузьким переліком операцій, що здійснюються через Інтернет. На наш погляд, основною перешкодою для більш масового використання інтернет-банкінгу українськими банками є «нав'язування ризиків».

Адже при здійсненні операцій через Інтернет банки стикаються з такими самими видами ризиків, що й при здійсненні своєї звичайної діяльності, тобто з валютним, кредитним, операційним, процентним та іншими ризиками.

Однак при проведенні операцій через Інтернет-банкінг існують технологічні ризики, пов'язані з програмним забезпеченням, технологічними збоями, загрозами втрати безпеки банківської інформації з вини користувачів зовнішніх мереж (атаки з Інтернету, зловмисне використання каналів віддаленого банківського обслуговування, автоматичне підключення програм).

Інтернет-технології збільшують залежність комерційних банків від інформаційно-комп'ютерних технологій, що призводить до збільшення проблем безпеки та технологічних труднощів проведення фінансових операцій. З метою обслуговування інформаційних систем банківська установа прагне до тісного партнерства з такими небанківськими структурами, як телекомунікаційні компанії, інтернет-провайдери та інші технологічні фірми, які знаходяться поза сферою банківського регулювання та нагляду [30, 5].

Таким чином, Інтернет-технології змінюють характер звичайних традиційних банківських ризиків і вносять різноманітність в їх структуру, впливаючи на загальні параметри профілю ризиків банку. Здійсненню банківських розрахунків через Інтернет в Україні також заважає відсутність або недосконалість відповідних законодавчих актів, які б регулювали цей вид діяльності.

Незважаючи на те, що банки приділяють велику увагу захисту клієнтської

інформації, постійно відбуваються як внутрішні зловживання, так і зовнішні загрози, пов'язані з її втратою чи спотворенням. Незважаючи на існування вищезазначеного Закону України «Про електронний цифровий підпис», ця технологія на сьогодні майже не має практичного застосування через свою недосконалість та небажання людей використовувати вказаний спосіб ідентифікації.

Що стосується міжнародних операцій через Інтернет-банкінг, то не всі країни прийняли закони про електронний підпис і про дійсність договорів, укладених в електронному вигляді. З метою подолання основних бар'єрів, що гальмують належний рівень організації та ширшого впровадження Інтернет-банкінгу як однієї з основних складових дистанційного обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до цієї складової системи розповсюдження банківських продуктів, необхідно [38, 88]:

- 1) вдосконалення системи гарантування безпеки платежів як для покупців, так і для продавців банківських продуктів;
- 2) удосконалення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу;
- 3) створення умов для масового впровадження системи цифрового підпису, яка дозволить безпомилково ідентифікувати особу;
- 4) розроблення та впровадження нових нетрадиційних банківських послуг, більш адаптованих до електронного способу надання;
- 5) нові підходи до підготовки висококваліфікованих банківських кадрів.

Сьогодні кількість банківських послуг постійно збільшується. Завдяки цьому банки намагаються підвищити якість обслуговування клієнтів. Проте очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не лише різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а й впровадженням сучасних комп'ютерних та Інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість такої взаємодії між банком і клієнтом, що, в свою чергу, сприяє довгостроковим відносинам між ними.

Перевагами системи Інтернет-банкінгу є те, що вона:

- 1) здійснює операції в режимі On-line;

2) працює 24/7 без перерв і вихідних, доступний з будь-якого комп'ютера, підключеного до Інтернету в будь-якій точці світу; не вимагає спеціального програмного забезпечення, лише наявність будь-якого веб-браузера;

3) має максимально спрощену процедуру попереднього запису (підключення) і часто безкоштовну допомогу (переважно, якщо дзвінки здійснюються зі стаціонарних телефонів у межах України);

4) має механізм взаємної аутентифікації банку та клієнта; забезпечує захист операцій клієнта за рахунок використання паролів, що зберігаються в системі в зашифрованому вигляді;

5) здійснює постійний контроль цілісності та достовірності інформації, що передається;

б) використовує механізм електронного цифрового підпису (ЕЦП) свого клієнта під усіма фінансовими документами; здійснює зворотній зв'язок для вираження побажань щодо роботи системи Інтернет-банкінг [38, 89].

В українських банках, які запровадили Інтернет-банкінг, переважають такі види Інтернет-послуг, як: відкриття рахунків, запит залишків на рахунок; грошові перекази; отримання виписок по рахунку; здійснення будь-яких видів платежів; внесення депозиту; конвертація валюти; додаткові послуги для платіжних карток.

Слід зазначити, що в Україні, хоча послуга видачі кредиту через Інтернет-банкінг і впроваджена, клієнтам вона практично не пропонується через високий ступінь ризику. Також на сьогоднішній день не набули поширення такі поширені в практиці іноземних банків послуги як Інтернет-еквайринг та хеджування валютних ризиків. Досить цікавою, на нашу думку, є така послуга, як Он-лайн підтримка клієнтів, яка останнім часом набуває все більшої популярності серед користувачів системи дистанційного банківського обслуговування. Метою On-line підтримки є швидке вирішення проблем клієнта в системі Інтернет-банкінгу через програми чату або відеозв'язку, за допомогою яких клієнт може поспілкуватися з представником банку, отримати

відповіді на запитання та здійснити необхідні операції.

Слід підкреслити, що разом з розвитком Інтернет-технологій вдосконалюються та впроваджуються програми безпеки, які запобігають ризику Інтернет-шахрайства або збоїв у мережі, а також гарантують цілісність зберігання коштів на рахунках та під час будь-яких операцій через Інтернет. Саме ця проблема відлякує багатьох клієнтів від такого виду банківських послуг [41, 127].

Тому Інтернет-банкінг для України є одним із найперспективніших ринків для розвитку банківської системи. Інтернет-банки надають практично весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; всі розрахунки в системі Інтернет-банкінгу здійснюються в режимі реального часу, клієнту не потрібно володіти спеціальними знаннями для управління своїм Інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово.

Використання системи Інтернет-банкінг спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; здешевлює банківські операції; зменшує кількість паперової роботи. Разом з цим існує ряд факторів, які стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні, а саме:

- обмежений доступ до Інтернету, особливо в сільській місцевості; відсутність у населення навичок користувача;
- низький рівень захисту інформації в цій сфері;
- недостатня законодавча та нормативна база [42, 12].

Тому головне завдання для українського інтернет-банкінгу сьогодні – завоювати довіру клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті. Зверніть увагу на забезпечення інформаційної та технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій.

Крім того, важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу має стати розробка фінансових та законодавчих документів, які б ефективно регулювали та підтримували систему Інтернет-банкінгу в Україні [44, 160].

Проведені дослідження в області розвитку Інтернет-банкінгу дозволяють зробити наступні висновки:

1. Дана система обслуговування є дуже перспективною на українському ринку, системи інтернет-банкінгу сьогодні надають практично весь спектр послуг, які доступні безпосередньо через відділення.

2. Система зручна для багатьох клієнтів, враховуючи сучасний ритм життя.

У банків також є свої переваги:

- 1) можливість автоматизації роботи банківських операторів;
- 2) знизити вартість послуг;
- 3) зменшити обсяг паперової роботи;
- 4) покращити якість обслуговування клієнтів.

Аналіз стану існуючих і можливих проблем, а також шляхів розвитку дає змогу сформулювати наступні рекомендації:

1. Основним завданням сучасних дистанційних банківських послуг є охоплення ширшого кола клієнтів. Для цього банкам необхідно приділяти значну увагу цьому напрямку: збільшувати кількість послуг, підвищувати їх доступність і якість, надавати клієнтам аналітичну інформацію про обіг їх коштів, щоб забезпечити підвищення ефективності управління клієнтського капіталу.

2. Необхідно мати чіткий план, а також стратегію розвитку Інтернет-банку – це, в свою чергу, зможе забезпечити високий рівень продуктивності системи та її швидкий розвиток.

3. На законодавчому рівні необхідно врегулювати багато питань, пов'язаних з подібними системами, і змінити це ж законодавство з урахуванням темпів розвитку нових технологій. Подальші дослідження будуть спрямовані на побудову системи дистанційного банківського обслуговування з урахуванням аналізу функціонування аналогічних систем на українському ринку банківських послуг. Перш за все, в системі будуть реалізовані наступні сервіси, які забезпечують підтримку прийняття рішень клієнтом в управлінні власним

капіталом: можливість прогнозування руху фінансових ресурсів клієнта, планування доходів і витрат тощо.

На нашу думку, слід назвати найцікавіші банківські інновації, які можна було б запровадити в Україні в сфері дистанційного банківського обслуговування:

1) депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія), який створений за принципом соціальної мережі – потрібно зареєструватися, поставити цілі, для яких призначений внесок, запросити друзів. Такий внесок дуже конструктивний – людині прищеплюється звичка постійно усвідомлювати свої потреби і визначати засоби їх досягнення;

2) проект Keep the change від Bank of America – під час покупки комерційний банк округлює суму, а цю різницю залишає своєму клієнту на окремому створеному ощадному рахунку;

3) CIBC Bank (Канада) створив і запропонував своїм клієнтам нову кредитну картку – «Co-brand» у співпраці з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому, роблячи покупку або оплачуючи рахунок у ресторані, клієнт вибирає потрібну йому кнопку та здійснює оплату;

4) Сервіс P2P переказів через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Oborau, Hal-Cash від Bankinter, POPmoney від PNCBank. Його суть полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати ім'я, банк і номер рахунку. Все, що потрібно, це зареєструватися в проекті P2P Transfer і відправити гроші парою натискань кнопок на телефоні. Якщо телефон вже є в системі і він прив'язаний до банківського рахунку, гроші будуть надходити безпосередньо на нього, а якщо номера немає в системі, то рахунок буде відкрито автоматично.

Враховуючи зарубіжний досвід, подальший розвиток Інтернет-банкінгу в Україні визначатиметься кількома факторами:

1. Наявністю доступу до мережі Інтернет у регіонах.
2. Підвищенням рівня фінансової грамотності населення.

3. Розвитком законодавства у сфері документообігу [43].

Проблеми на шляху розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні існують, але є й позитивні тенденції, які й надалі сприятимуть подальшому розвитку нових технологій. Україна не може залишатися осторонь процесів, які відбуваються у всьому світі. І українська банківська система не може піти іншим шляхом, ніж інші банківські системи світу. Клієнт має отримати послугу там, де йому зручно і в ту ж секунду, а не там і коли може банк. Аналіз західного досвіду дозволить нам не допускати помилок, допущених при розробці систем, і розробити свою унікальну систему, відповідну для наших умов. Для української банківської системи такі технології можуть стати трампліном для досягнення світових стандартів.

Крім того, враховуючи недостатній рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, впровадження в життя сучасних систем обслуговування клієнтів може привернути увагу населення до комерційних банків своєю економічністю, зручністю, швидкістю. Сьогодні ті банки, які швидко не розвиваються в цьому напрямку, можуть відстати настільки, що вони просто ризикують втратити свою привабливість і клієнтів.

Висновок до 3 розділу

У провідних країнах світу дистанційні банківські послуги розвиваються швидше та впроваджуються більш перспективно, ніж в Україні.

Основними причинами цього є: нормативно-правове забезпечення розвинених зарубіжних країн, таких як США, Данія, Швейцарія та інші, розвивається прямо пропорційно інформаційним технологіям банку; фінансова грамотність населення показує дуже високі результати порівняно з Україною; стабільність та розвиток економіки провідних країн є однією з найважливіших умов, адже часто банки в Україні через кризові явища не інвестують в інноваційні для банку продукти, а використовують старі програми та недосконале програмне забезпечення; скорочення витрат – кількість філій і

відділень в Америці зменшилася, що значно знизило рівень витрат на робочий персонал і обладнання.

Для підвищення рівня впровадження дистанційного обслуговування необхідно підвищити довіру клієнтів до послуг банку, які надаються за його межами, зменшити ризики, які можливі при каналах дистанційного обслуговування клієнтів, запровадити нові технології, які широко використовуються в провідних країнах світу.

Варто підкреслити, що основними напрямками розвитку дистанційного банківського обслуговування є вдосконалення системи гарантування безпеки розрахунків як для покупців, так і для продавців банківських продуктів, удосконалення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу, створення умов для масового запровадження системи цифрового підпису, яка дозволить безпомилково ідентифікувати особу. Важливо заохочувати клієнтів до дистанційного обслуговування, підвищувати довіру до банку та банківської системи в цілому.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дає змогу зробити такі висновки: Інтернет-банкінг для України є одним із найперспективніших ринків для розвитку банківської системи; Інтернет-банки надають практично весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; всі розрахунки в системі Інтернет-банкінгу здійснюються в режимі реального часу, клієнту не потрібно володіти спеціальними знаннями для управління своїм Інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово, без будь-яких обмежень.

Використання системи Інтернет-банкінг спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; здешевлює банківські операції; зменшує кількість паперової роботи.

Аналіз сучасного стану, наявних проблем і шляхів розвитку дозволяє висунути низку рекомендацій щодо активізації процесу розвитку Інтернет-банкінгу в Україні: головне завдання українського Інтернет-банкінгу сьогодні – завоювати довіру користувачів. Для цього необхідно активно популяризувати системи інтернет-банкінгу.

Більшість банків не надають доступу до своїх систем у демонстраційному режимі, хоча це знизило б ступінь недовіри користувача до роботи в Інтернеті. Крім того, необхідно активно популяризувати технології Інтернет-банкінгу в загальноекономічній та спеціалізованій пресі. Необхідно створити на базі Національного банку України всеукраїнський Інтернет-портал, присвячений Інтернет-банкінгу, де централізовано розміщуватимуться інформація про цей сектор ринку, статистичні дані, динаміка його розвитку тощо, а для успішного подолання недовіри користувачів необхідна надійна законодавча база для інтернет-банкінгу.

Незважаючи на те, що прийняття Закону України «Про електронний цифровий підпис» дозволило банкам надавати свої послуги через мережу Інтернет,

недостатнє регулювання їх діяльності у цій сфері з боку НБУ не дозволяє виробити чіткі та зрозумілі «правила гри» на Інтернет-ринок.

Крім того, досить складною та громіздкою є процедура сертифікації спеціалізованого банківського програмного забезпечення. Створення чіткої нормативно-правової бази для банків, які працюють на ринку інтернет-банкінгу, безсумнівно, підвищить довіру користувачів до цього виду бізнесу.

Створення систем інтернет-банкінгу є досить складним завданням з технічної точки зору. На жаль, в Україні зараз немає великих компаній, які займаються розробкою банківського програмного забезпечення. Це призводить до того, що банки звертаються до іноземних, насамперед російських компаній. Зокрема, одна з найбільших девелоперських фірм «BYFIT» вже випустила версію своєї банківської програми для України: «iBank 2 UA». Очевидно, що цей ринок захоплять іноземні компанії. Тому бажано здійснити низку заходів щодо активізації та стимулювання українського ринку програмного забезпечення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07 грудня 2000 року № 2121 – III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>
2. Про Національний банк України: Закон України від 20 травня 1999 №679-XIV зі змінами і доповненнями. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
3. Андрушків І.П., Надієвець Л.М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 4. С. 195 – 200.
4. Барановський О.І. Банківська безпека: проблема виміру. *Економіка і прогнозування*. 2019. № 1. С. 15 – 26.
5. Вовканич А.І. Особливості формування ресурсів комерційних банків. *Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту*. 2020. №2(8). С. 157 – 164.
6. Голобородько Ю.О. Теоретичні підходи до розкриття сутності та складових фінансової безпеки банківських установ. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2022. Вип. 22.12. С. 194 – 198.
7. Горалько О. В. Фінансова безпека банків у системі забезпечення фінансової безпеки держави. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2021. № 2. С. 328 – 337.
8. Гребенюк Н.В. Формування технологій стратегічного управління банком, ураховуючи його функціональні особливості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 7. Ч. 1. С. 92 – 95.
9. Гусєва О.Ю., Легомінова С.В. «Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація». *Наук. видання «Економіка. Менеджмент. Бізнес»*. 2018. №1(23). С. 35 – 41.
10. Давиденко Н.М. Концептуальна модель оцінки фінансового стану

банківських установ. *Актуальні проблеми економіки*. 2020. №9. С. 30 – 37.

11. Диба Л. М. Шляхи підвищення ефективності роботи банківської системи України в умовах євроінтеграційних процесів. *Економічний вісник університету. Переяслав-Хмельницький*. 2020. № 24/1. С. 118 – 123.

12. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту. *Вісник Національного банку України*. 2019. № 6. С. 82 – 90.

13. Дзюблюк О., Владимир О. Іноземний капітал у банківській системі України: вплив на розвиток валютного ринку та діяльність банків. *Вісник НБУ*. 2019. № 5. С. 26 – 33. URL: <https://core.ac.uk/reader/201772610>

14. Івлєва М. І. Тенденція цифровізації банківської галузі. *Молодий вчений*. 2020. № 2 (292). С. 268 – 270.

15. Іршак О.С., Павлик Я.О. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій. *Економіка, фінанси, право*. №5/1. 2017. С. 8 – 11.

16. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Економіка*. 2022. Вип. 22. С. 32 – 36.

17. Захарченко О.М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи «клієнт-банк»: переваги та недоліки. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць*. Суми: УАБС НБУ. 2020. Т. 30. С. 121 – 127.

18. Зубок М.І. Захист фінансових ресурсів банку від внутрішніх загроз. *Вісник кредитно-економічного факультету ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»*. К.: КНЕУ. 2021. № 2. С. 76 – 89.

19. Карчева Г., Лернатович В., Кавецький Р. Використання технології блокчейн як фактор підвищення ефективності фінансової сфери. *Банківська справа*. 2017. №2. С. 110 – 119.

20. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу. *Вісник НБУ*. 2021. № 10.

С. 106 – 113.

21. Корецька Н. І. Процес концентрації ринку банківських послуг України: оцінка та стратегії позиціонування. *Економічний форум*. 2019. № 1. С. 196 – 204.

22. Корнєєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. *Світ фінансів*. Тернопіль: ТНЕУ. 2021. № 2. С. 74 – 81.

23. Костогриз В.Г., Овчарук О.М. Дистанційне обслуговування як перспективна складова системи дистрибуції банківських продуктів. *Торгівля, комерція, підприємництво*. 2021. Вип. 12. С.71 – 76.

24. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2017. Вип. 22. С. 104 – 111.

25. Макаренко І. П., Рогожин О. Г. Світові тенденції розвитку системи інноваційних індикаторів. *Математичне моделювання в економіці*. 2017. № 1 – 2(8). С. 141 – 158.

26. Матвійчук Н., Теслюк С. Основні тенденції розвитку банківських інновацій в Україні. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. Розділ III. Фінанси, банківська справа та страхування. №1. 2021. С.79 – 87.

27. Мельников А.О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування. *Наукові праці МАУП*. 2021. № 3(30) С. 134 – 140.

28. Мельничук Н.Ю. Теоретичні підходи розуміння сутності дефініції «банк» й визначення його ролі в економічній сфері. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Вип. 4. 2020. С. 856 – 860.

29. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг. *Фінансовий ринок України*. 2021. № 12. С. 7 – 8.

30. Науменкова С.В., Міщенко В.І., Міщенко С.В. Макроекономічні аспекти оцінювання достатності капіталу банків в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2017. № 2. С. 4 – 16.

31. Олещук М.Г. Впровадження інноваційних ІТ-технологій як напрямок

підвищення конкурентоспроможності банків на ринку банківських послуг України. *Науковий вісник ДДМА*. 2020. № 1. С. 351 – 358.

32. Підгорний А. Практика реалізації завдань банківської системи з використанням технології блокчейн. *Банківський вісник*. 2017. № 11. С. 56 – 58.

33. Роговський С. Категорія «банківська послуга»: визначення і особливості. *Ринок цінних паперів*. 2022. №9-10. С. 69 – 76.

34. Руда О.Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2020. Випуск 3. С. 353 – 358.

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

36. Смовженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України. *Вісник Національного банку України*. №1. 2018. С. 16 – 19.

37. Смолінська С.Д., Наконечна Ю.С. Інтеграція банківської системи України в умовах світової економіки. *Молодий вчений*. 2021. № 10 (62). С. 390 – 393.

38. Сніщенко Р.Г., Гладкий В.В., Ардашов С.А. Основні аспекти автоматизації банківської діяльності. *Вісник КДУ імені М. Остроградського*. 2018. №5(64). Частина 1. С. 87 – 89.

39. Степаненко О.П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України. *Актуальні проблеми економіки*. 2022. № 6. С. 275 – 282.

40. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. *Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф.* Тернопіль: Вектор. 2017. С. 194 – 196.

41. Фімяр С.В. Економічна сутність банківських послуг. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*: Вип. 31. Черкаси: ЧДТУ. 2018. Ч. I. С. 127 – 130.

42. Фомін І. Рейтингова оцінка комерційного банку в системі діагностики його конкурентоспроможності. *Вісник НБУ*. 2019. № 4. С.11 – 13.

43. Чепелюк Г.М. Стратегічний аналіз та планування розвитку банку в умовах взаємодії з чинниками зовнішнього середовища. *Ефективна економіка*. 2019. №5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2019/56.pdf.

44. Чернюк Д.С. Концептуальні основи функціонування світового ринку банківських послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2020. Вип. 7(1). С. 160 – 164.

45. Чиж Н.М. Банківські інновації: проблеми та перспективи. *Економічні науки. Серія «Облік і фінанси»*. Випуск 9 (33). Ч. 4. 2019. С. 403 – 411.

46. Шевцова М.Ю., Солодовник Ю.О. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Економіка»*. 2021. Вип. 5(2). С. 149 – 155.

47. Шірінян А.С., Шірінян Л.В. Конкурентоспроможність ринку банківських послуг України: фактор масштабу. *Економіка України*. 2019. № 1. С. 42 – 65.

48. Шмігельська З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. *Вісник Національного банку України*. 2020. № 2. С. 34 – 41.

49. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua/ua>

50. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://www.bank.gov.ua>