

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

ТЕХНОЛОГІЇ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав: студент II курсу, групи 672-4
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»
Подольчук Дмитро Олегович _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Федишин Майя Пилипівна _____

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

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

Чернівці – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ.....	7
1.1. Суть, види, значення банківських послуг комерційних банків.....	7
1.2. Особливості використання технологій банківського обслуговування в умовах діджиталізації ринку банківських послуг.....	13
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	22
2.1. Дослідження основних тенденцій ринку банківських послуг.....	22
2.2. Аналіз сучасних дистанційних технологій банківського обслуговування...	29
Висновки до розділу 2.....	38
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТА ЯКОСТІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	40
3.1. Проблеми надання банківських послуг в умовах викликів	40
3.2. Ключові напрями підвищення ефективності та якості банківського обслуговування з використанням сучасних банківських технологій.....	48
Висновки до розділу 3.....	53
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58

ВСТУП

Ефективно організована банківська система та наскільки вона відповідає економічній політиці визначає ефективність обігу фінансових ресурсів та загальний розвиток економіки країни. Структура банківської системи, як складова частина економічної системи, формується внаслідок історичного розвитку і постійно трансформується на фоні економічних змін у суспільстві. На сучасному етапі її розвитку ключову роль відіграють технології діджиталізації, які стають фундаментальною основою. Digital-технології охоплюють всі сфери банківської діяльності, включаючи надання банківських послуг, управління персоналом та маркетинг.

Швидкий прогрес інформаційно-комунікаційних технологій революціонує бізнес-середовище, включаючи банківський сектор. Ці технології відкривають перед банками нові перспективи для розширення клієнтської бази та зменшення витрат, одночасно забезпечуючи зручний доступ клієнтів до продуктів і послуг [54, с.26], в тому числі через посередницькі структури, що становить ключовий аспект концепції відкритого банкінгу. Банки впроваджують стратегічні зміни, відмовляючись від розширення мережі філій та відділень, що підтверджується закриттям [37], і переходять до використання ІТ-технологій для надання клієнтам можливості отримання банківських послуг будь-де і будь-коли. Українські банки також входять у цей тренд. Конкуренція в банківському секторі поступово змінюється з цінового плану, оскільки перелік доступних банківських послуг обмежений Законом України «Про банки і банківську діяльність» [1], на технологічну площину – використання інноваційних інформаційно-комп'ютерних технологій для обслуговування клієнтів.

Розуміння перспектив розвитку сучасних технологій банківського обслуговування та їх ефективне впровадження є ключовим завданням для всіх банківських установ, оскільки введення їх в практику буде визначати не лише фінансовий успіх та конкурентоспроможність банку на ринку фінансових

послуг, але й його загальну життєздатність та визначає актуальність теми дослідження.

Значна кількість досліджень, проведених як в українській, так і зарубіжній науковій спільноті, приділяє увагу питанням створення, впровадження та використання сучасних технологій банківського обслуговування. В роботах таких українських науковців, як Ю.В. Ткаченко, Л.А. Зверук [54], І.Я. Карчева, Г.Т. Карчева, Т.І. Лункіної, А.В. Бурковської [33], М.А. Кузнєцової [30], О.А. Гнатіва, Л.М. Смаги [4], О.О. Примостки [17], Ю.П. Владики, Л.Л. Турової [24] досліджено різні аспекти питань, пов'язаних із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій в банківській сфері, приділено увагу впливу інновацій на розвиток банківської системи та технологіям дистанційного банківського обслуговування [55-56]. У той же час, у науковій літературі залишаються недостатньо вивченими питання щодо перспектив розвитку інноваційних технологій банківського обслуговування, що зумовлено швидким темпом їх розвитку.

Проведений аналіз останніх досліджень та публікацій вказує на постійний інтерес до вивчення структури ринку сучасних банківських послуг, виявлення переваг та недоліків їх використання, а також дослідження розвитку дистанційного банківського обслуговування. Це відкрите питання визначає мету та актуальність подальших досліджень.

Формулювання мети роботи полягає в проведенні дослідження найбільш актуальних аспектів розвитку сучасних банківських послуг у контексті впровадження та використання електронного банкінгу для бізнесу і населення.

Для досягнення мети визначені наступні завдання:

- розкрити економічну суть, види, значення банківських послуг комерційних банків;
- визначити особливості використання технологій банківського обслуговування в умовах цифровізації ринку банківських послуг;
- оцінити тенденції ринку банківських послуг;
- дослідити сучасний стан дистанційних технологій банківського

обслуговування;

- окреслити напрями підвищення ефективності та якості банківського обслуговування з використанням сучасних банківських технологій.

Об'єктом дослідження є технології банківського обслуговування.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних і практичних аспектів банківського обслуговування клієнтів з використанням дистанційних банківських технологій.

Інформаційною основою роботи є праці вітчизняних і зарубіжних учених. Окрім цього, враховані поточні законодавчі вимоги щодо управління активами та пасивами.

У роботі використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. До загальнонаукових можна віднести: причинно-наслідковий аналіз, експеримент, системний підхід, Використовувалися такі спеціальні методи: коефіцієнтний аналіз, горизонтальний і вертикальний аналіз, SWOT-аналіз.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в наступному:

– доповнено існуючу класифікацію банківських послуг класифікаційною ознакою: за способом отримання клієнтом пропонується розрізняти продукти традиційні, тобто базові, які надаються у відділенні та дистанційні, що здійснюються за допомогою банківських технологій.;

– на основі проведеного SWOT-аналізу застосування онлайн-технологій банківськими установами України в умовах викликів внесено пропозиції щодо підвищення ефективності банківського обслуговування через забезпечення цілодобового омніканального доступу клієнта до послуг, активізації застосування технологій Big Data, NFC, блокчейн, інтернет речей та інших інноваційних досягнень.

Апробація та практичне значення результатів дослідження. Практична значущість результатів дослідження полягає в тому, що запропоновані автором напрями підвищення ефективності та якості банківського

обслуговування з використанням сучасних дистанційних банківських технологій можуть бути імплементовані безпосередньо в діяльність комерційних банків.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи становить 63 сторінки друкованого тексту, основний зміст роботи викладено на 48 сторінках. Робота містить 6 таблиць та 6 рисунків, список використаних джерел включає 56 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ

1.1. Суть, види, значення банківських послуг комерційних банків

Створення та розширення ринкових відносин є ключовим завданням для банків у контексті формування та розвитку ефективної банківської системи, яка виступає каталізатором економічних перетворень. Цей процес взаємодії визначає низку стратегічних завдань для банків. Сучасні тенденції у розвитку національної економіки відображають перехід від екстенсивного до інтенсивного розвитку банківської системи, який супроводжується постійним розширенням сфери діяльності банків. Це обумовлено зростанням конкуренції між банками та збільшенням ролі небанківських посередників на фінансовому ринку. В пошуку нових джерел залучення ресурсів і розширенні сфер використання капіталу активно виокремлюється необхідність активного формування та розвитку ринку банківських послуг.

Сучасні комерційні банки активно розширюють свій спектр послуг, при цьому якісні та кількісні характеристики наданих послуг постійно змінюються. Зараз ринок банківських послуг відзначається великим динамізмом, а зростання конкуренції вимагає від банків активного пошуку нових методів отримання конкурентних переваг.

Ринок банківських послуг представляє собою систему економічних взаємовідносин, що забезпечують задоволення попиту клієнтів на банківські послуги та їх надання банками за встановленою ціною. Також можна визначити ринок банківських послуг як:

- взаємодію комерційних банків та інших суб'єктів господарювання з юридичними і фізичними особами;
- сукупність пропонованих банківських послуг для різних категорій клієнтів.

На ринку банківських послуг існують три ключові особливості, що відмінюють його від інших ринків:

1. Взаємозв'язок із товарним ринком, оскільки кожен його сегмент пов'язаний із споживанням банківських послуг.

2. Прямий зв'язок з рухом коштів.

3. Невід'ємна частина фінансового ринку, оскільки всі грошові перекази потребують використання платіжних послуг.

Основними завданнями банку на ринку банківських послуг є:

1. Розширення асортименту послуг і покращення їх якості, включаючи впровадження активних форм обслуговування, таких як овердрафти і кредитування з використанням гнучкої політики процентних ставок.

2. Виявлення та задоволення потреб клієнтів, урахуваючи громадські інтереси; привертання фінансово стійких клієнтів, з урахуванням розміру компанії, наявності дочірніх підприємств, розміру і стабільності оборотів, особливостей готівкових операцій, взаємодії з іншими фірмами та активності на міжнародному ринку.

3. Забезпечення ефективності всіх аспектів банківської діяльності, зменшення банківських ризиків та удосконалення іміджу банку.

Ринок банківських послуг представляє собою сукупність послуг, що пропонуються для продажу, відповідаючи різним групам банківських продуктів, таким як кредитні, інвестиційні, розрахунково-касові, депозитні послуги тощо.

Отже, результати діяльності банку визначаються конкретними продуктами, і важливо розрізняти поняття «банківський продукт» від «банківської послуги». Банківський продукт слід розглядати як узагальнений результат банківської діяльності, що включає в себе всю сукупність різних видів послуг, які надаються клієнтам.

Банківський продукт можна розглядати як форму речового виявлення, якою є грошові кошти, мобілізовані та розміщені банком у активах. Ці гроші витрачаються у часі, аналогічно до сфери матеріального виробництва.

У цьому контексті підтримується погляд, висловлений О.В. Дзюблюком,

який розглядає банківський продукт як результат надання різноманітних послуг через проведення активних, пасивних та комісійних операцій. З іншого боку, банківський продукт також проявляється у створенні безготівкових платіжних засобів, що виникають в результаті цих операцій [13, с.45].

Деякі вітчизняні і зарубіжні учені вважають, що банківський продукт представляє собою окрему банківську послугу або набір послуг, які банк пропонує клієнтам на стандартних умовах, такі як програмний кредит, цільовий внесок, депозитний сертифікат, пластикові картки [28, с.6].

За визначенням Балабанова І.Т., банківський продукт – це матеріально оформлена частина банківської послуги, така як карта, ощадна книжка, дорожній чек, електронний гаманець і т.п. Він має конкретну форму, яка призначена для продажу на фінансовому ринку [28, с.5].

Банківський продукт є результатом діяльності банківської установи, і його складові включають різноманітні операції, які здійснюються комерційними банками, такі як кредитні, депозитні, розрахункові, касові, інвестиційні, трастові, валютні та консультаційні.

З іншого боку, банківський продукт можна розглядати як товар, що виробляється банком внаслідок його основної діяльності. Цей товар задовольняє вимоги клієнтів при проведенні банківських операцій або залученні тимчасово вільних ресурсів, спрямованих на отримання прибутку.

У вчених, як українських, так і зарубіжних, відсутній загальноприйнятий підхід до класифікації банківських продуктів. Т. Савелко вносить свій внесок, пропонуючи класифікацію продуктів банку, орієнтовану на задоволення потреб клієнта. За цією класифікацією банківські продукти поділяються на три рівні.

На першому рівні розташовані основні банківські продукти, які фактично придбає клієнт. Це включає базовий набір послуг банку, таких як кредитування, залучення депозитів, розрахунково-касове обслуговування та інші.

Другий рівень охоплює банківські продукти в реальному виконанні, тобто поточний асортимент банку. Цей асортимент постійно розвивається, залишаючись в межах базових напрямів діяльності банку. Впровадження

поточного асортименту спрямоване на те, щоб перетворити випадкового клієнта в постійного та стимулювати його використовувати якнайбільше продуктів банку.

Третій рівень включає розширені банківські продукти, спрямовані на встановлення дружби з клієнтом і надання йому різнобічної допомоги [28, с.7].

Однак такий підхід є досить вузьким, бо не враховує широкий асортимент та взаємозалежність між банківськими продуктами та по слугами.

У практиці вітчизняних комерційних банків на сьогоднішній день класифікація банківських продуктів проводиться за класифікаційними ознаками, наведеними на рис.1.1.



Рис.1.1. Класифікація банківських продуктів

Класифікація банківських продуктів відповідно до характеру наданих послуг включає наступні категорії:

1) Продукти, що призводять до збільшення ресурсів банку:

- ощадний внесок, терміновий внесок (депозит), внесок до запитання (онкольний депозит), внесок у дорогоцінних металах;
- індивідуальне довірче управління, сертифікат пайової участі;
- брокерське обслуговування, інтернет-брокер, посередництво в купівлі-продажу дорогоцінних металів, готівкова і безготівкова іноземна валюта.

2) Продукти з мобілізації ресурсів для клієнта:

- кредит, кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит, споживчий кредит, МБК;
- оперативний лізинг, фінансовий лізинг тощо.
- факторинг із правом регресу, факторинг без права регресу (форфейтинг) тощо;
- андерайтинг.
- репо, купівля-продаж цінних паперів.
- банківська гарантія, поручительство, аваль.

3) Продукти з РКО клієнта:

- розрахунковий рахунок, "зарплатні" проекти, банківські карти, акредитив, інкасо;
- векселі, застави, розрахункові і дорожні чеки;
- Western Union, Money Gram тощо.

4) Продукти щодо зберігання та обчислення цінностей клієнта:

- індивідуальний банківський сейф (осередок);
- ведення рахунку депо;
- ведення реєстру власників цінних паперів;

5) Продукти консультаційного характеру:

- консалтинг, інформаційне забезпечення, правовий супровід торговельного контракту;
- оцінка нерухомості, оцінка застави.

Класифікацію банківських продуктів згідно критерію технологічного циклу розробки та впровадження продуктів банку представляють О.А. Мазур та А.М. Богун: «1) базові банківські продукти – затверджені стандартні банківські продукти з можливістю подальшої модифікації; 2) модифіковані банківські продукти – базові банківські продукти із вже існуючими модифікаціями, які є його невід'ємною складовою» [28, с.8].

Цікава думка Ю. Онищенко який пропонує класифікацію банківських продуктів згідно критерію новизни. Під новим банківським продуктом він розуміє «продукт банку, який вперше пропонується на ринку або є новим для банку при наданні своїм клієнтам, до нього відносять також і модифікація вже існуючого продукту, що стосується порядку (технології) надання, може призводити до можливості продажу новим типам клієнтів, або будь-яке нововведення, яке споживач вважає значущим для себе» [15,с.288].

Пропонується доповнити існуючу класифікацію наступною класифікаційною ознакою: за способом отримання клієнтом розрізняти продукти традиційні, тобто базові, які надаються у відділенні та дистанційні, що здійснюються за допомогою банківських технологій.

Конкурентоспроможність банку в сучасних умовах та ефективність його функціонування в значній мірі визначаються асортиментом послуг, які надаються корпоративним клієнтам і населенню. Більшість українських банків можуть пропонувати широкий вибір кредитно-депозитних, карткових, розрахунково-касових і валютних програм, а також зарплатних проектів. З метою утримання своїх позицій та збільшення прибутку банки конкурують, розширюючи спектр послуг і залучаючи нових клієнтів. Тому розвиток інновацій стає важливим чинником для української банківської системи, спрямованим на підвищення кількості та якості послуг.

Результати банківської діяльності та позиції банків в рейтингах свідчать про те, що високі місця посідають ті банки, які активно використовують інноваційні стратегії та цифрові бізнес-моделі. Крім того, інноваційні продукти постійно еволюціонують – те, що раніше вважалося інноваційним 6-8 років тому,

тепер стало загальнозживаним. Це вимагає регулярного аналізу структури клієнтів, вивчення їхніх потреб у банківських продуктах та використання провідного міжнародного досвіду для створення ефективних інструментів управління інноваціями в банку.

Більшість інновацій в банківських технологіях виникає від попиту споживачів, і структура інноваційних продуктів комерційних банків за останні десять-п'ятнадцять років відзначається значними змінами. Зараз особливо актуальні інновації, засновані на цифрових технологіях, такі як мобільні додатки, хмарні технології, блокчейн тощо.

1.2. Особливості використання технологій банківського обслуговування в умовах цифровізації ринку банківських послуг

У період цифрової економіки та стрімкого розвитку технологій у всіх аспектах суспільного життя впровадження банками інновацій стало не лише обов'язковим елементом для забезпечення їхньої ефективності у банківському секторі, але й взагалі визначає їхню життєздатність на фінансовому ринку. Компанії, спрямовані на цифрові та технологічні рішення (фінтех, телекомунікації, IT), активно входять на ринок фінансових послуг, збільшуючи інтерес до питань дезінтермедіації, яка проявляється у зменшенні ефективності банків як фінансових посередників.

Зацікавленість у банківських інноваціях пояснюється їхньою здатністю залучити більше клієнтів, підвищити конкурентоспроможність, виділити банк серед інших, формувати позитивний імідж та визнаність на ринку, задовольняти швидко змінювані потреби клієнтів, зменшити витрати та збільшити прибутковість.

У січні 2018 року Кабінет Міністрів України затвердив Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства до 2020 року, що стало важливим кроком у цифровій трансформації країни та банківської системи. Це визначило

основні фактори цифрової трансформації, включаючи формування концепції, важливість персоналу та необхідність відмови від застарілих технологій. Важливою є необхідність стратегії та детального вивчення бізнес-процесів для успішної реалізації цифрової трансформації. Також, враховуючи опір персоналу змінам, важливо готувати їх до цифровізації та стимулювати креативність. Не менш важливою є зміна застарілих технологій на новітні методики для оптимізації бізнес-процесів та досягнення успіхів у цифровій трансформації.

Ключові фактори, що впливають на цифрову трансформацію, включають наступне:

1. Розробка концепції. На етапі початкової трансформації важливо визначити стратегічні напрямки власного розвитку, визначити цілі, ресурси та основні процеси, які потребують змін. Детальне працювання кожного кроку та аналіз всіх бізнес-процесів є ключовим для успішної реалізації цифрової трансформації.

2. Кадровий потенціал. За соціологічними даними, лише 4% працівників в Україні готові до діджиталізації та експериментів, в той час як 88% виявляють бажання залишити все без змін та прихильні давнім робочим моделям. Це свідчить про значний опір персоналу до змін, тому важливо поетапно готувати працівників до діджиталізації, надавати навчання новим технологіям та процесам, щоб саме вони стали ініціаторами креативних та інноваційних змін.

3. Відмова від застарілих технологій. У контексті діджиталізації підприємств важливо відмовитися від застарілих технологій, які витрачають час та ресурси, та поетапно переходити на передові методи роботи. Об'єднання зусиль для цифрових трансформацій власних бізнес-процесів та використання передового досвіду провідних компаній є важливими аспектами цього процесу.

Банківська система будь-якої країни складається з банків, інститутів та складних взаємин між ними, які доповнюються відносинами з глобальним фінансовим ринком та світовою економікою. Як посередники у перерозподілі фінансових ресурсів, змінюючи тимчасово вільні кошти на інвестиції, банки суттєво підвищують загальну ефективність виробництва, сприяють мобілізації

достатнього обсягу фінансових ресурсів, отриманню доходів та іншим аспектам.

Сьогодні необхідність у використанні цифрових технологій у банківській діяльності обумовлена такими факторами:

1. Покращення обслуговування клієнтів та надання різноманітних банківських послуг для привертання нових клієнтів.
2. Зменшення операційних витрат банку та прискорення виконання банківських операцій.
3. Підвищення конкурентоспроможності банку та удосконалення управління ним.
4. Збільшення сегмента банківського ринку та розширення функцій банку.

Цифровий банкінг, подолавши просторово-часові обмеження економічної діяльності, в режимі онлайн забезпечує доступ до фінансових послуг та втілення зростаючих фінансових потреб клієнтів, не вимагаючи фактичного особистого відвідування банківської установи через використання дистанційної ідентифікації.

Наразі розповсюдження digital-технологій [24] охоплює всі сфери банківського бізнесу, забезпечуючи:

- проведення клірингових операцій;
 - здійснення торговельних та маркетингових операцій;
 - управління готівковими коштами;
 - проведення кредитних та депозитних операцій;
 - ведення операцій з валютою;
 - використання банкоматів та електронних грошей;
 - виконання операцій вдома та банківських операцій по телефону;
 - використання електронної пошти;
 - впровадження безпаперового документообігу всередині банку;
 - проведення операцій з цінними паперами та на фондовому ринку;
 - аналіз фінансового ринку та інвестицій;
 - використання міжнародних міжбанківських телекомунікаційних систем.
- Збільшення кількості банківських установ та перехід до ринкових відносин

виявили проблему ефективного використання сучасних інформаційних технологій в їхній діяльності.

Розв'язання цих проблем неможливе без застосування обчислювальної техніки, сучасних програмних продуктів та засобів зв'язку. Сучасно не існує банку, який б не використовував сучасні інформаційні технології у своїй роботі.

Для максимізації прибутку банківської установи необхідно здійснювати раціональне управління витратами, спрямоване на їх зменшення.

За допомогою сучасних цифрових технологій кожен банк може реально скоротити адміністративні та інші операційні витрати. Це включає витрати на персонал, податки, збори та платежі, обслуговування нематеріальних активів, комунікаційні та інші експлуатаційні послуги, а також витрати на амортизацію нематеріальних активів та інші. Найбільший внесок у загальні адміністративні витрати становлять витрати на утримання персоналу. Автоматизація та оптимізація бізнес-процесів є основними заходами для оптимізації витрат на персонал, дозволяючи перебудувати організаційну структуру банку з урахуванням основних цілей та завдань бізнесу та зменшення зайвого персоналу.

Для прискорення проведення операцій кожен банк повинен активно розвивати інтернет-технології. Цей розвиток сприятиме залученню нових клієнтів, швидшому виконанню операцій і поліпшенню якості обслуговування клієнтів. З урахуванням постійного зростання конкуренції в банківському секторі, кожен банк повинен активно розглядати нові та перспективні підходи для підвищення ефективності та якості взаємодії з клієнтами. Застосування передових технологій у обслуговуванні клієнтів дозволить банку раціонально розподілити свої ресурси, зменшити витрати і вдосконалити обслуговування, підвищивши загальний рівень надання послуг. Перехід до електронної обробки даних та електронних платежів збільшує інтерес клієнтів до різноманітних форм електронного банківського обслуговування [56, с.162].

Сучасне банківське обслуговування вражає своєю доступністю завдяки розвитку дистанційного обслуговування та розмаїттю перехресних сервісів. Однією з ключових цілей дослідження є огляд найсвіжіших інновацій в цій

області. Умовності та надзвичайні обставини, що виникають із світових тенденцій наукового і технічного прогресу, призвели до розвитку інноваційних технологій в українській економіці, що забезпечують інтерактивне обслуговування. Впровадження таких технологій, які усувають необхідність прямого контакту між постачальником послуг та клієнтом, здобуло популярність серед суб'єктів фінансового підприємництва. Дистанційне банківське обслуговування стало практично необхідним, і фінансові установи, які не можуть надати сучасний набір інтерактивних послуг, ризикують втратити велику частину своєї аудиторії. Використання системи дистанційного банківського обслуговування є технологічною формою взаємодії банку з клієнтами, що дозволяє останнім користуватися послугами незалежно від працівника банку.

Використовуючи ці послуги, можна здійснювати витрати без виходу з дому, що дозволяє заощаджувати час і уникати черги до банківської каси. Крім того, такі сервіси зазвичай вигідніше вартісно, ніж традиційне обслуговування у банку, оскільки клієнт практично самостійно користується ними, а банк заощаджує на зарплатах працівників та інших операційних витратах. Зрозуміло, що для запровадження цих послуг потрібні значні інвестиції, включаючи чітку формалізацію процесів, потужне інформаційно-технічне обладнання і ефективну систему управління супутніми ризиками, тому наразі ці сервіси є доступними переважно для клієнтів великих і розвинених банків. Найбільш розповсюдженими та привабливими для клієнтів є такі форми дистанційного обслуговування:

1) Інтернет-банкінг, завдяки впровадженню спрощених мобільних версій, тепер доступний через звичайний мобільний телефон, незалежно від класу телефону, розміру екрана і якості інтернету. Початковий розвиток інтернет-банкінгу зосереджувався на наданні інформаційних та технічних послуг, таких як можливість відкрити рахунок або замовити платіжну картку, моніторинг стану рахунку в режимі реального часу, самостійне отримання різних форматів виписок, блокування картки тощо. Пізніше, з впровадженням більш надійних

технологій захисту інформації та зручніших методів проведення операцій, до цього спектру послуг додалися опції переказу коштів між власними рахунками, оплати рахунків та здійснення покупок в інтернет-магазинах [31, с.98];

2) Мобільний банкінг, який останнім часом перетворився із звичайного одностороннього інформаційного сервісу в повноцінний цикл управління власними та позиковими коштами. Клієнт тепер може отримувати інформацію про баланс на карті, поповнювати банківський рахунок, рахунок мобільного телефону, здійснювати перекази грошей з картки на картку та керувати функцією інформування про операції на рахунку, навіть у випадку відсутності Інтернет-з'єднання, завдяки обміну спеціальними кодовими запитами і підтвердженням у формі sms-повідомлень [33, с.27].

3) Здійснення платежів можливе за допомогою стаціонарного телефону через контакт-центр банку, після проходження спеціальної процедури ідентифікації та повідомлення необхідних реквізитів та суми платежу. Крім того, клієнт може відстежувати стан свого рахунку та скористатися іншими банківськими послугами. Майбутнє банківських контактних центрів полягає в автоматизації процесів та індивідуальному підході до клієнта. Головна мета контактних центрів – не лише надання базового обслуговування, але й передбачення очікувань клієнтів [30].

В межах дистанційного обслуговування є можливість замовити оригінали платіжних та інших документів, таких як довідка про залишок на рахунку, відомості про погашення кредиту або наявність коштів на кредитних картах, і отримати ці документи електронною поштою або кур'єрською доставкою. Управління власними фінансами також можна здійснювати через центри самообслуговування та платіжні термінали.

Центр самообслуговування – це міні-відділення з встановленими банківськими терміналами, що дозволяє клієнтам самостійно виконувати різноманітні банківські операції, такі як оплата житлово-комунальних послуг, навчання, мобільного зв'язку, телефону, телебачення та Інтернету. Ця система має численні переваги порівняно із традиційним відвідуванням банківського

відділення:

- 1) Будь-яку операцію можна здійснити за 1-2 хвилини, а кошти зараховуються протягом 2 годин у робочий час банку.
- 2) Інформація про платіж зберігається протягом п'яти років у разі втрати чеку.
- 3) У разі помилки сума платежу автоматично повертається на картковий рахунок клієнта.
- 4) Центр самообслуговування запам'ятовує деталі платежу для подальших транзакцій.
- 5) Доступний цілодобово, що дозволяє користуватися ним у будь-який час.
- 6) Відсутність черг у касі банку, що економить час клієнтів.

Простішею версією центру самообслуговування є платіжний термінал, що дозволяє здійснювати платежі готівкою або з використанням платіжних засобів. Такі термінали розташовані у супермаркетах, на зупинках громадського транспорту та на вулицях з великою кількістю людей. Ці послуги мають переваги щодо швидкості та вартості обслуговування, але вимагають фундаментального підходу та значних капіталовкладень від банку.

Особливо привабливим для фінансових установ є обслуговування найзаможніших клієнтів, відоме як приватна банківська справа (англ. private banking). Цей інноваційний напрямок має коротку історію, але ринок послуг private banking постійно росте і стає ареною серйозної конкуренції.

Нерідко private banking сприймається як VIP-обслуговування, але це не зовсім точно. По-перше, «вхідний бар'єр» тут нижчий (50-100 тисяч доларів США), і, по-друге, VIP-клієнт отримує комплекс фінансових послуг із стандартними характеристиками, хоча й з більш комфортним обслуговуванням.

Ідеєю, що доповнює концепцію private banking, стало надання банками послуг «сімейного офісу» (англ. family office), які охоплюють фінансове обслуговування членів родини вельможного клієнта. Акцент робиться на підборі та наданні необхідного спектру послуг, фінансових і нефінансових, доступних на ринку і надаються різними учасниками – в сфері податкового планування,

юридичного консультування, різних видів страхування і т. д. «Сімейний офіс» має вирішувати ключові завдання, такі як забезпечення збереження статку клієнта для спадкоємців, розв'язання питань структуризації капіталу, передавання, збереження та управління бізнесом [55, с. 217].

Також клієнт банку може не лише уникнути виходу з будинку, але навіть не перевіряти поштову скриньку для пошуку щомісячних рахунків на оплату, оскільки банки впроваджують послугу регулярних платежів за принципом постійного доручення.

У рамках цього сервісу банк автоматично знімає кошти з карткових і поточних рахунків заздалегідь схваленими клієнтом інструкціями, не вимагаючи особистої присутності або втручання з його боку. Такий сервіс дозволяє клієнту автоматично поповнювати депозитні рахунки, виплачувати кредити та регулярно оплачувати рахунки за комунальні послуги, кабельне/супутникове телебачення, Інтернет, мобільний зв'язок та страхові внески. Асортимент таких послуг постійно розширюється, оскільки цей сервіс є вигідним як для платників, так і для одержувачів коштів. Знімання коштів з рахунків відбувається лише після підтвердження клієнтом за допомогою sms-повідомлення на спеціальний номер телефону за запитом банку. Оплачені рахунки можна отримати у відділенні банку, а також електронною поштою або кур'єром. Організація процесу регулярних платежів не відстає за складністю та витратами від дистанційних сервісів, що свідчить про підняття відносин банку з клієнтами на новий рівень – на рівень персонального фінансового менеджера для кожного клієнта.

Висновки до розділу 1

Обгрунтована необхідність використання цифрових інновацій у банківській сфері, що включає у себе узагальнене поліпшення обслуговування клієнтів, зменшення операційних витрат, прискорення банківських операцій і підвищення конкурентоспроможності.

Зазначено, що ключовими заходами для оптимізації витрат фінансових

установ є автоматизація та оптимізація бізнес-процесів. Напрямки впровадження інформаційних технологій у банківську сферу систематизовано за кількома аспектами, такими як створення корпоративних комп'ютерних систем, пропозиція банківських послуг через Інтернет та розвиток внутрішньобанківських систем управління з подальшою їх автоматизацією.

Основна мета впровадження електронних банківських послуг полягає у забезпеченні доступності для клієнтів співпраці з банком через систему електронного банкінгу, використовуючи різні засоби комунікації, такі як мобільні телефони, персональні комп'ютери та банкомати.

Можливості дистанційного обслуговування спрощують і оптимізують господарську діяльність. Перші кроки у впровадженні електронного банкінгу були пов'язані з вимогами бізнесу щодо спрощення розрахункових операцій з банком, що призвело до виникнення сервісу "Клієнт-банк". Його переваги включають комплексне дистанційне банківське обслуговування, захист приватної інформації, зниження ймовірності помилок, конкурентні тарифи та можливість здійснювати операції з будь-якої точки світу, включаючи неробочий час.

Відзначається зростання популярності дистанційного банківського обслуговування, і важливо проаналізувати активність різних послуг в системі Інтернет-банкінгу серед всіх банків України.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Дослідження основних тенденцій ринку банківських послуг

Сучасні комп'ютери та ноутбуки все частіше витісняють смартфони та планшети, призводячи до зростання популярності мобільного банкінгу. Тому важливо акцентувати увагу на інноваційних розробках, що стосуються мобільних додатків. Використання мобільних телефонів та планшетів для доступу до Інтернету та отримання електронних послуг стає щоденною реальністю, оскільки це набагато зручніше та ефективніше. Розвиток електронного банкінгу та його сервісів тісно пов'язаний із розвитком платіжних систем, а в Україні процес переходу до безготівкових розрахунків відбувається етапно. Розглянемо динаміку частки безготівкових операцій за сумою (рис.2.1).

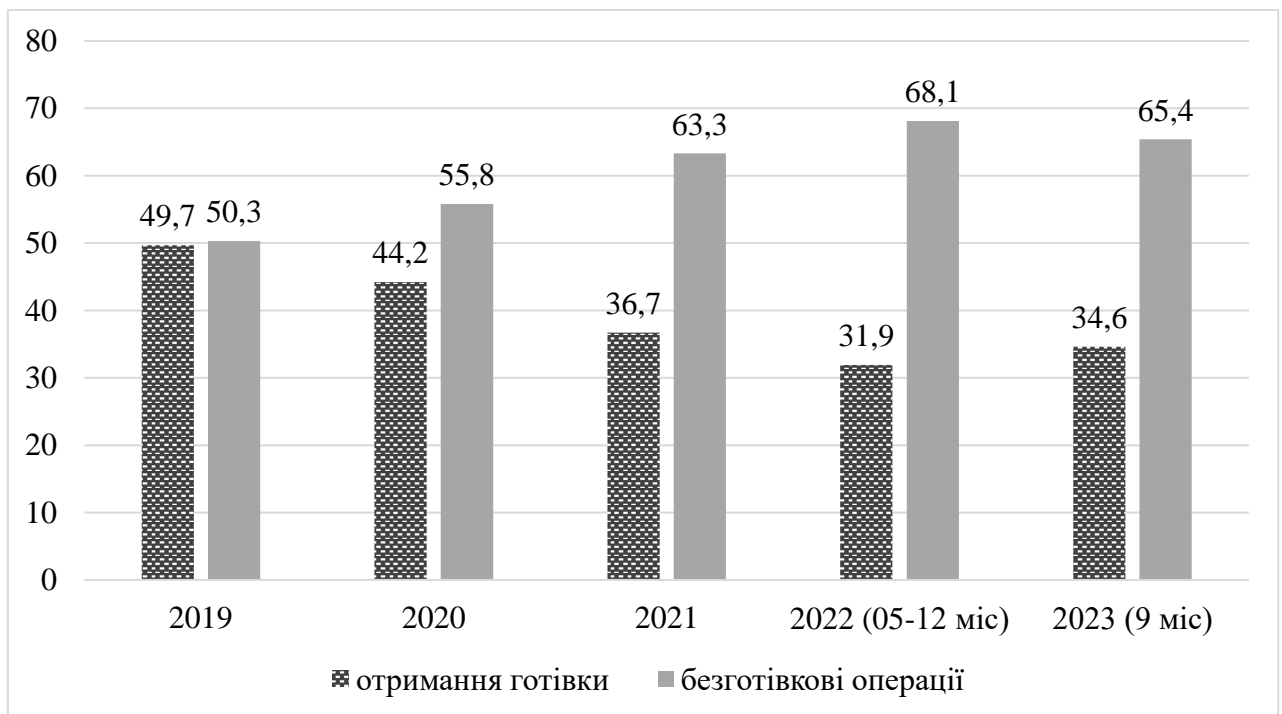


Рис.2.1. Динаміка частки безготівкових операцій за сумою у 2019-2023 роках, % [37]

Як бачимо частка безготівкових платежів сягнула 68,1% у 2022 році і за дев'ять місяців 2023 року склала 65,4% від усіх операцій.

Динаміка частки безготівкових операцій за кількістю зображена на рис.2.2.

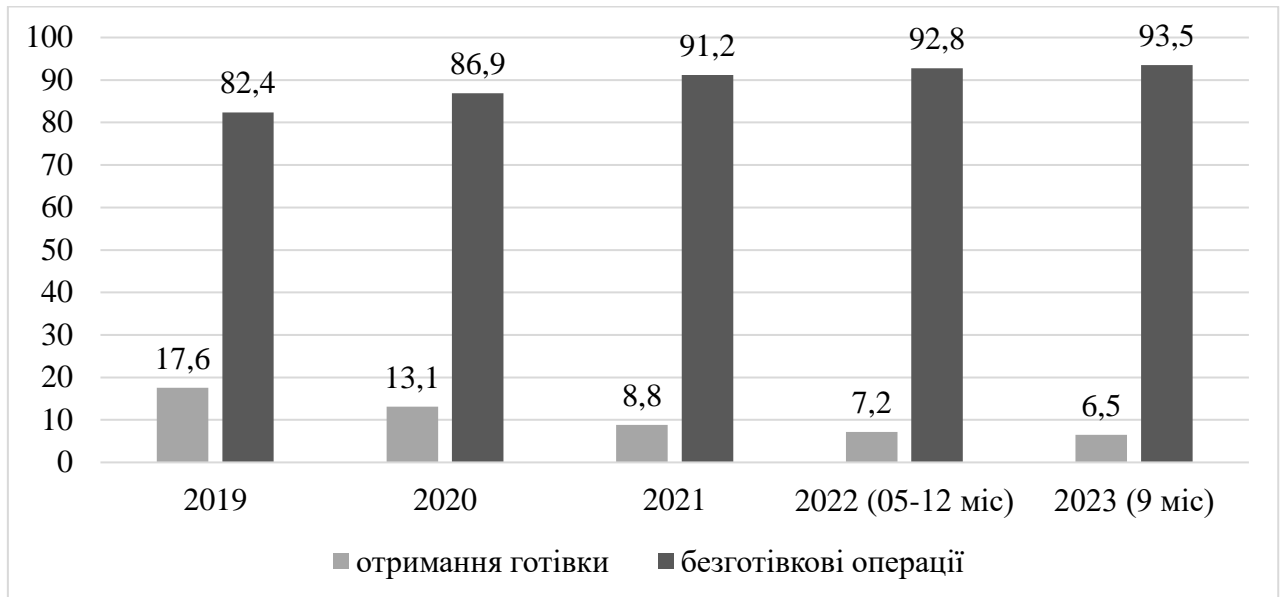


Рис.2.2. Динаміка частки безготівкових операцій за кількістю у 2019-2023 роках, %

Як бачимо, частка безготівкових операцій за 9 місяців 2023 року складає 93,5%. Платіжна інфраструктура представлена на рис.2.3.

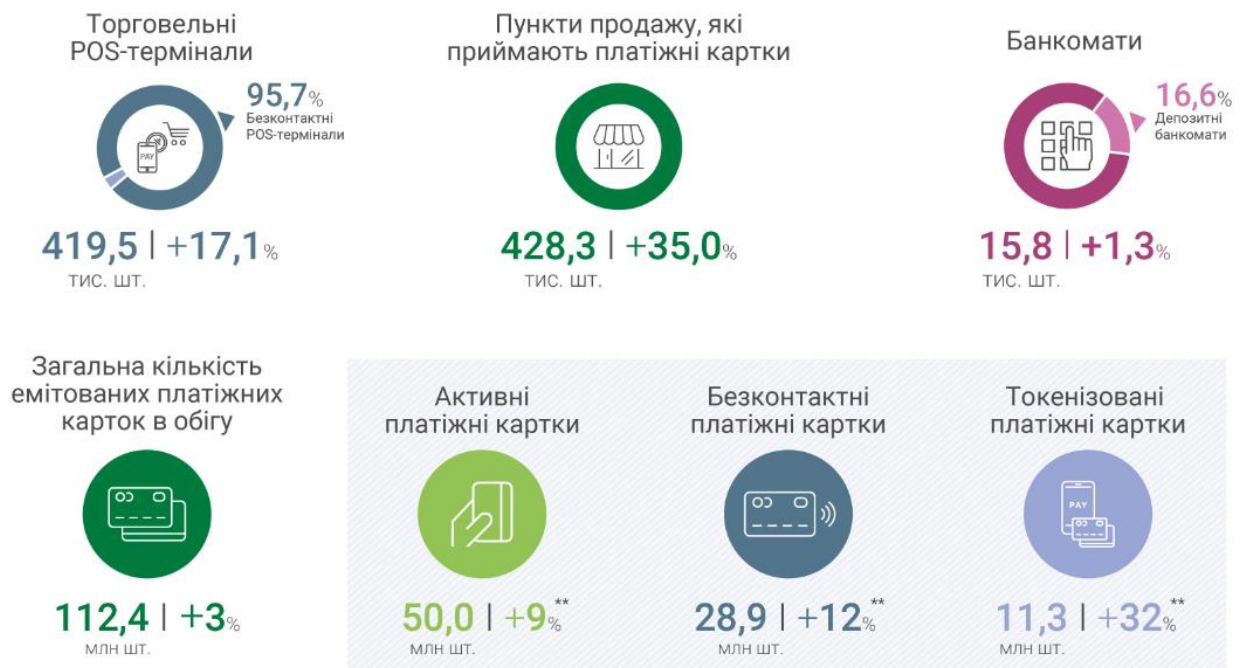


Рис.2.3. Платіжна інфраструктура станом за 9 міс.2023 року [37]

Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток наведено на рис.2.4.



Рис.2.4. Розподіл безготівкових операцій за сумою, за кількістю, за середнім чеком [37]

Таким чином, з 2021 року використання інтернет-банкінгу для кожного українця стало частою практикою. Початково багато людей не розуміли суть Інтернет-банкінгу для фізичних осіб, коли він тільки вперше з'явився в Україні. Приватбанк, який був першим, що запропонував цю систему, намагався пояснити клієнтам, що вона дозволяє отримати обслуговування на рівні кас банку, з відмінністю лише у способі здійснення оплати через Інтернет.

Такі послуги, як оплата комунальних послуг і телефону, стали доступні через Інтернет без потреби відвідувати банк особисто, і також став можливим переказ коштів через інтернет.

Проте цей новаторський сервіс спочатку не здобув великого інтересу серед населення і використовувався переважно VIP-клієнтами або тими, хто активно взаємодіяв із світовою мережею. Крім того, його використання було екзотичним і не стало реальним інструментом для щоденного використання. Навіть ті, хто вже користувався ним, не робили цього довго.

Вперше користувачі банкінгу були вражені в 2005-2006 роках, коли з їхніх рахунків зникли грошові кошти. Тоді виявилось, що хакери легко зламують системи безпеки банків, і фінансові установи мусили вкладати мільйони для захисту коштів клієнтів.

У 2022 році послуги розрахункового обслуговування надавали 67 банківських установ, зокрема 79,4 млн клієнтів (3 млн суб'єктів господарювання та 76,3 млн фізичних осіб) відкрили 160,2 млн рахунків. Відмітимо, що зросла кількість клієнтів, які дистанційно обслуговуються (рис.2.5).

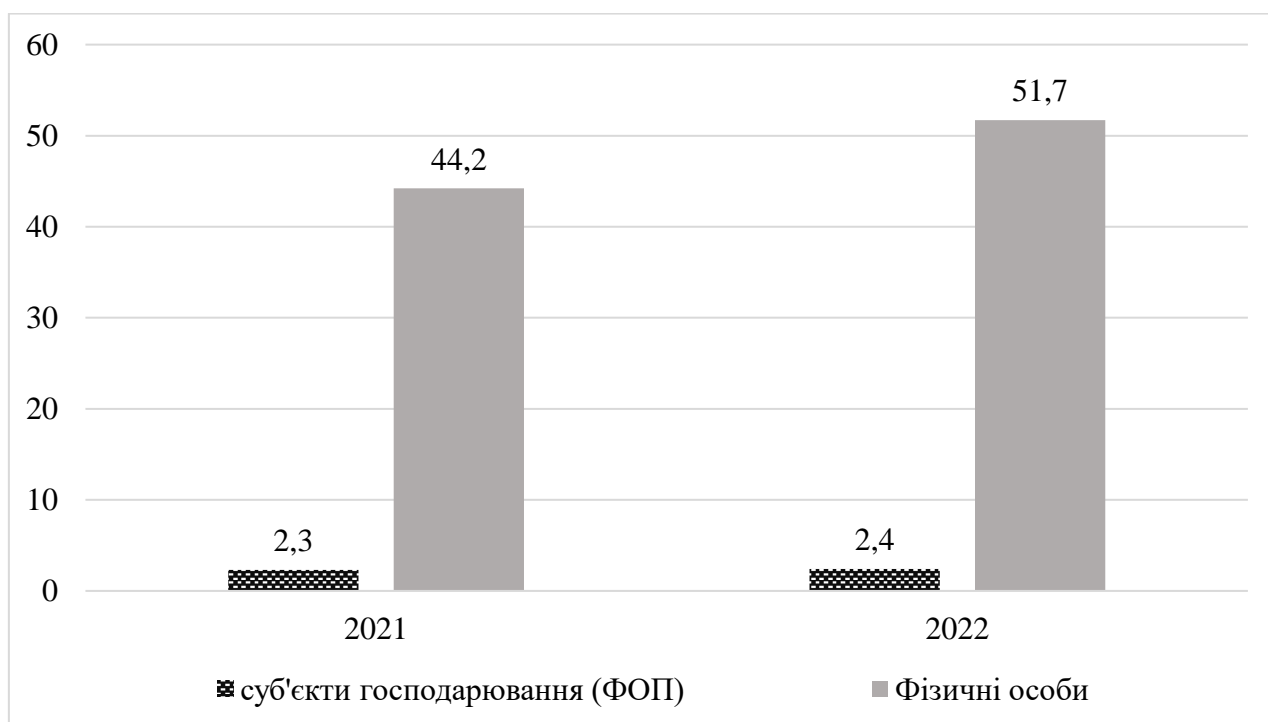


Рис.2.5. Кількість клієнтів банківських установ, які обслуговувалися дистанційно, млн клієнтів

Отже, кількість відкритих рахунків зросла з 145 млн у 2021 році до 160,2 млн рахунків у 2022 році, у 2021 році у банках обслуговувалися 72,2 млн клієнтів, з яких 2,9 млн – це суб'єкти господарювання (в тому числі ФОП) та 69,3 млн фізичних осіб [52].

Підсумуємо, електронні розрахунки серед українців залишаються на високому рівні та продовжують зростати. Це підтверджується статистикою використання платіжних карток, що випущені українськими банками. У

третьому кварталі 2023 року кількість операцій (як безготівкових, так і з видачею готівки), проведених за допомогою платіжних карток, виданих в Україні, як в межах країни, так і за її межами, склала 1 972,5 мільйонів, а їхня загальна сума становила 1 407,1 мільярда гривень. З цього числа 1 844,6 мільйони операцій на суму 890,8 мільярда гривень були здійснені безготівковим способом.

Отже, українці продовжують віддавати перевагу безготівковим операціям з використанням платіжних карток [37].

Зауважимо, що гроші клієнтів залишаються основним джерелом фінансування банків, і до кінця року їх частка зросла до 87,9%.

Розглянемо основні обсяги депозитних операцій (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка залучених коштів на депозити комерційних банків, млрд грн

Банківські послуги	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення (+,-)
Зобов'язання банків	1204,7	1293,3	1613,4	1797,7	2135,8	+931,1
Зобов'язання банків в іноземній валюті	587,9	568,6	648	613,3	799,1	+211,2
Кошти суб'єктів господарювання, з них	406,3	498,1	646,5	758,4	889,5	+483,2
строкові вклади	110,3	103,1	147,9	137,4	139,2	+28,9
Кошти фізичних осіб, з них	508,4	552,1	681,9	726,9	933,2	+424,8
строкові вклади	327,6	336,7	344,4	314	326,7	-0,9

Обсяг гривневих коштів фізичних осіб збільшився у 2022 році на 31,2% порівняно з попереднім роком. Ощадбанк та ПриватБанк виявилися лідерами у цьому показнику, завдяки зарплатним проектам та концентрації соціальних виплат [53].

Більшість нових коштів залишаються на поточних рахунках, але підвищення ставок за депозитами призвело до збільшення строкових коштів у гривні наприкінці 2022 року, незважаючи на загальне зменшення їх протягом року на 6%. Більшість нових гривневих строкових вкладів мають термін від

одного до шести місяців.

Кошти населення в іноземній валюті скоротилися на 4,6% за 2022 рік. Проте у другому півріччі строкові вклади населення в іноземній валюті збільшилися, вперше з початку коронакризи, завдяки впровадженню нових строкових інструментів для захисту гривневих заощаджень.

Корпоративні клієнти швидко відновили зростання своїх коштів після початкових тижнів агресії. Волатильність була помітною, іноді спостерігалися відпливи, але загалом за рік кошти в національній валюті зросли на 11,9%, в основному в IV кварталі.

Загальний рівень доларизації коштів зріс на 2 % до 35%, викликаний зниженням вартості гривні. Проте рівень доларизації вкладів фізичних осіб навіть трошки зменшився на 0,7 % через приплив коштів в гривні.

Розглянемо основні обсяги кредитних операцій (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка наданих кредитів клієнтам комерційних банків, млрд грн

Банківські послуги	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення (+,-)
Кредити надані клієнтам, у т.ч	1118,9	1033,4	960,6	1065,3	1036,2	-82,7
кредити, надані органам державної влади	2,9	4,7	11,6	26,9	24,9	+12,4
кредити, надані суб`єктам господарювання	919,1	821,9	749,3	795,5	801,4	-117,7
кредити, надані фізичним особам	196,9	206,7	199,6	242,6	209,9	+13
кредити, що надані небанківським фінансовим установам	0,7	0,03	0,1	0,2	0,5	-0,2

Як бачимо, навіть під час війни банки продовжували видавати нові кредити, але таке кредитування мало свої особливості. Попит на кредити від

населення та бізнесу відчутно знизився, і збільшення фінансування потрібно було лише окремим підприємствам та галузям, зокрема, сільському господарству. Таким чином, у 2022 році чисті гривневі кредити суб'єктам господарювання в фінансово стійких банках зросли всього на 0,5%, а у валюті знизилися на 23,9% в доларовому еквіваленті. Збільшення корпоративного кредитного портфеля найбільше спостерігалось в державних банках, включаючи ПриватБанк [38], особливо завдяки кредитам сільському господарству. Державні корпорації були активними позичальниками.

Щоб забезпечити доступ до кредитів, уряд розширив програми державної підтримки, які дозволили малим позичальникам отримувати доступні кредити, а банкам знизити кредитні ризики. Однією з ключових ініціатив гривневого корпоративного кредитування стала державна програма «Доступні кредити 5-7-9%», яка збільшила обсяги в кінці року.

Обсяг чистого роздрібного гривневого кредитного портфеля скоротився на 32,7% протягом року, передусім у банках із закордонним та приватним капіталом. Ця тенденція триває від початку повномасштабної війни, оскільки повільне нове кредитування не компенсує погашення та списання старих позик. Обсяги споживчих незабезпечених позик зменшилися переважно через резервування. З іншого боку, портфель іпотечних та автокредитів скоротився головним чином через погашення раніше виданих кредитів, оскільки нові кредити тривалий час не видавалися [37].

Щодо вартості кредитних послуг, відмітимо, що після початку повномасштабного вторгнення ставка скоротилася, майже на 10 %, відповідно до запропонованих банками умов «кредитних канікул». Проте вже в другому півріччі її значення становило приблизно 30% річних, що відповідає ринковому рівню до початку повномасштабної війни з Росією. Високий рівень різниці між ставками за кредитами для населення дозволяв здійснювати пом'якшену процентну політику в бізнес-сегменті без збитків для загальної процентної маржі. Тим часом середньозважена ставка за гривневими позиками для суб'єктів господарювання зростала впродовж року з метою хоча б часткового

компенсування зростаючого кредитного ризику і досягла 20% річних у грудні 2022 року, порівняно з 10,4% річних у грудні попереднього року [53].

З початку війни, банки без зупинок продовжували свою діяльність в безпечних регіонах для працівників та клієнтів, надаючи послуги онлайн. Поступово відновлювалася робота відділень в регіонах, що були звільнені весною та восени. Однак протягом року банки скоротили кожне п'яте відділення, особливо в регіонах, де відбувалися активні бойові дії. Тут виникали значні безпекові ризики, а попит на банківські послуги був набагато меншим, ніж в інших регіонах.

Починаючи з жовтня 2022 року, новим викликом для неперервної роботи банків стали терористичні атаки Росії на об'єкти енергетичної інфраструктури та викликані ними перебої в енергопостачанні. У відповідь, разом з банками ми ініціювали проєкт безперервного надання банківських послуг "POWER BANKING". В рамках цього проєкту банки забезпечили готовність своїх систем, функціонування критичних бізнес-процесів та зв'язок з центром обробки даних Національного банку навіть під час тривалого відключення електроенергії.

Таким чином, банки зуміли зберегти довіру клієнтів, забезпечуючи роботу в умовах воєнного часу.

2.2. Аналіз сучасних дистанційних технологій банківського обслуговування

Інтернет-банкінг в Україні розпочав свою роботу неодразу через необхідність у фінансових інвестиціях, але насправді став діючим і безпечним лише недавно. У період 2006–2007 рр. два банки – Укресімбанк і Укрсоцбанк – впровадили цю послугу, а в 2008–2009 рр. до них приєдналися ще шість банків: ВАВ Банк, ОТП Банк, ПУМБ, Універсал Банк, Альфа-Банк, СЕБ Банк.

Кожен банк інвестував приблизно 0,8-1 млн. доларів у розробку та технічне обладнання банкінгу. Фінансисти стали активно просувати віддалені сервіси,

розширюючи функціональні можливості, такі як оплата комунальних послуг, внесення платежів за дитячі садки та спортивні секції, а також перекази третім особам та придбання страхових полісів. Додатковим стимулом для користувачів стало активне зниження комісій за операції в Інтернеті, а деякі банки навіть відмовилися від них.

Використання Інтернет-банкінгу дозволяє значно економити час, уникати особистого візиту до банку та забезпечує цілодобовий доступ до управління рахунками та реагування на фінансові зміни в реальному часі.

Основним плюсом та головною метою створення банківських онлайн-сервісів є ефективна економія часу. Вони дозволяють здійснювати різноманітні операції онлайн, такі як оплата комунальних послуг, штрафів, навчання, квитків на транспорт, поповнення мобільного рахунку та карткові перекази, включаючи депозитні рахунки. Ці операції можна виконати всього за кілька хвилин, у порівнянні з відвідуванням відділень, що може забрати години клієнта та час менеджерів банку.

Поняття цифрового банкінгу вже добре відоме світовим користувачам банківських послуг. Однак в Україні ця концепція широко застосовується лише протягом останніх кількох років. Український банкінг міг би продовжувати розвиватися традиційно, але пандемія COVID-19 кардинально змінила уявлення про цифровізацію банківського сектору.

Хоча пандемія COVID-19 призвела до численних викликів для бізнесу та економіки, вона також викликала позитивні трансформації.

Дослідження консалтингової групи One Philosophy показало, що пандемія стала спонуканням для запуску нових продуктів чи послуг у 71% організацій, а 55% взяли нових партнерів для спільних ініціатив [33, с.30].

Значна частина клієнтів, які раніше не враховували онлайн-сервіси, були змушені перейти в онлайн через вплив пандемії. Таким чином, обидві сторони опинилися в ситуації, де банківському сектору довелося прискорювати процес цифровізації.

У період кризи споживчі звички змінюються, оскільки весь бізнес

переходить на цифрові канали. Це становить один із ключових ризиків для банків, які не встигли поступово впроваджувати цифрові технології. Спрощення завдання цифровізації виявилось доступним лише для тих банків, які заздалегідь впроваджували цифровий банкінг.

З 75 банків в Україні у 2020 році менше половини провели цифрову трансформацію своїх послуг у режимі онлайн до початку пандемії. Карантинні обмеження змусили багато банків запуснути або повністю перетворити свої інтернет-банкінги, зокрема Креді Агріколь, Альфа-Банк Україна, Кредобанк, Правекс Банк, Банк Південний, Укргазбанк та інші [51].

Таким чином пандемія COVID-19 змусила більшість банківських установ перейти до онлайн-режиму, що стало зручнішим для багатьох клієнтів. Розпочалося масове оновлення та удосконалення веб-сайтів та мобільних додатків (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Поширені онлайн продукти та технології обслуговування банківських установ групи державних банків

Назва комерційного банку	Види онлайн послуг та проектів дистанційного обслуговування
1	2
АТ КБ «ПриватБанк»	Приват24; private banking Оформлення депозитних операцій без відвідування відділень банку (Вклад «Стандарт»); Можливість додавати необхідні послуги в «кошик» сайту, а потім здійснювати оплату (Оплата частинами, Миттєва розстрочка); POS-термінал у смартфоні: можливість приймати оплату через смартфон з ОС Android 8.0 та вище з NFC-модулем через сертифіковану програму «Термінал».
АБ «Укргазбанк»	Система ЕКО БУМ 24/7 ЕКО БАНК онлайн Мобільний банкінг Дистанційне відкриття рахунків ЕКО кредитка, «єОселя», кредит «ЕКО енергія» ЕКО депозит, депозит «військовий», депозит «Прибуткова 7»

Продовження табл.2.3

1	2
АТ «ОЩАДБАНК»	Софія голосовий помічник контакт-центру Ощадбанку (На базі вирішення інтерактивної мовної взаємодії з розпізнавання живої мови Omilia DiaManT); чат-бот Ощадбанку в Telegram та facebook, який пропонує клієнтам 43 сервіси самообслуговування ОщадPay — мобільний додаток для Android Персональний банкінг Кеш-кредити, програми перекредитування Накопичувальні, інвестиційні депозити, депозитна лінія для бізнесу
АТ «Укресім Банк»	ENTER EXIM Депозит «Лютий відсоток», депозит «Захисник України», депозит «Валюта без обмежень» Мобільний банкінг, інтернет банкінг, миттєві перекази з картки на картку

Джерело: [38-41]

На сайті ПАТ КБ «Приватбанк» можна знайти перелік послуг та активних технологій банківського обслуговування в умовах війни, зокрема банк надає такі переваги : скасував комісії за перекази (надсилання/зарахування), пов'язані з волонтерською діяльністю, у період воєнного стану, для фізичних осіб і бізнесу за надсилання переказів на спеціальні рахунки НБУ для ЗСУ та допомоги потерпілим, спрощено переказ коштів на підтримку ЗСУ , перерахувати кошти можна з будь-якої точки світу без комісії через систему LiqPay, активними є переказ коштів із рахунків «Підтримка та «Бонус+» на потреби ЗСУ, скасовано комісію бізнес-клієнтам для переказів на рахунки всіх благодійних фондів України, є можливість придбати військові ОВДП через Приват24 [38].

Відзначимо, що новий функціонал системи ЕКО БУМ 24/7 АБ «Укргазбанк» має високий рівень захисту інформації та безпеки, а також є багатофункціональною. Використання цієї системи легке, а її функціонал дозволяє клієнтам в будь-якому місці світу оперативно, безпечно та в режимі реального часу управляти своїми банківськими рахунками. Це надає клієнтам банку можливість досягти максимальної ефективності в своїй роботі [40].

Технологія мобільний банкінг - це система управління платіжною картою, яку можна керувати з власного мобільного телефону. За допомогою М-banking

від АБ «Укргазбанк», клієнти отримують можливість отримувати інформацію та здійснювати операції зі своїми платіжними картками, не використовуючи банківське обладнання. Нова система працює на основі обробки команд власників карток, які вони відправляють до процесингового центру через свій мобільний телефон у вигляді SMS-повідомлень. Після виконання команди надсилаються звіти про здійснену операцію. Важливо відзначити, що для передачі всіх повідомлень використовується захищений GSM канал [40].

Наприклад, АТ «ОщадБанк» випустив новий додаток u-Take, який спрямований на швидкі покупки у магазинах та ресторанах без черги.

Інші банки також розширюють функціонал своїх онлайн-сервісів та продовжують їх вдосконалення. Лідером в наданні онлайн-сервісів для клієнтів є АТ КБ «ПриватБанк», який отримав нагороду PSM Awards у 2019 році, набравши 47,7 відсотків голосів [38].

Під час карантину АТ КБ «ПриватБанк», разом із багатьма іншими банками, перейшов до онлайн-формату. Значний внесок у це зробив мобільний додаток Приват24, який дозволяє користувачам отримати доступ до широкого спектру банківських послуг без виходу з дому.

Функції додатку включають оплату рахунків, здійснення платежів, оплату комунальних послуг, перекази між картками, оплату кредитів, зміну кредитного ліміту, оформлення страхування, отримання квитанцій, обмін валюти, оплату парковок та інше. Наразі кількість користувачів додатку перевищує 11 мільйонів.

Мобільний додаток Enter EXIM [41] надає можливість клієнту «відкривати депозити; здійснювати перекази на власні поточні/вкладні рахунки та рахунки інших клієнтів АТ «Укрексімбанк»; здійснювати перекази на рахунки інших українських банків за довільними реквізитами (IBAN); обмінювати валюту онлайн; здійснювати перекази на підтримку Збройних Сил України; поповнювати рахунки мобільних операторів та інтернет-провайдерів; замовляти цифрові картки; переглядати залишки на карткових, поточних та депозитних рахунках; змінювати ліміти по платіжних картках; здійснювати перекази з/на картки Visa/Mastercard інших українських банків; контролювати рух коштів за

рахунками та аналізувати витрати за категоріями; отримувати інформацію про розташування банкоматів та відділень банку; встановлювати обмеження по використанню платіжних карток у розрізі країн світу» [45].

Важливо відзначити, що багато банків пропонують клієнтам послуги private banking, premium banking або VIP-банкінг. Це означає, що у private і premium banking клієнт отримує персонального менеджера, який обслуговує обмежену кількість клієнтів. Наприклад, в Ощадбанку місткість ринку premium banking оцінюється у 1 млн домогосподарств, тоді як потенціал private banking складає 150-250 тис. домогосподарств. В Укргазбанку вимоги ще менше: 300 тис. грн та 1 млн грн відповідно.

Розглянемо банківські продукти з допомогою технологій дистанційного обслуговування, які пропонують іноземні банківські групи (табл.2.4).

Таблиця 2.4

Онлайн продукти та технології обслуговування іноземними банківськими групами в Україні

Назва комерційного банку	Види онлайн послуг та проектів дистанційного обслуговування
1	2
АТ «Сенс Банк»	Програма «стоп розстрочка» Програма «Зарплата раніше» Можливість підтвердження операції через одноразовий пароль у SMS. Здійснення транзакцій без введення реквізитів. Аналітика операцій з своїми партнерами Фінтех екосистема Sense SuperApp між Альфа-Банк та Київстар (єдиний мобільний додаток) Інвестиції в цінні папери в мобільному додатку Sense SuperApp Цифровий продаж банківських продуктів через мобільний додаток Sense SuperApp Дистанційне відкриття рахунків через Дію та повторна ідентифікація клієнтів банку Sense SuperApp для ФОП; Sense Business Online
Креді Агріколь Банк	Автоматичне збільшення кредитних лімітів клієнтів в залежності від клієнтського профіля/активності; Автоматична корекція лімітів (зменшення) при невідповідності умов договору (наявність прострочки); Видача кеш кредиту на кредитну картку.

Продовження табл.2.4

1	2
Правекс Банк	СТР: Клієнти-ФОП, які отримують кошти в іноземній валюті, можуть перерахувати їх на свої рахунки фіз осіб без курсових втрат Шерінг: обслуговувати клієнтів по електронних документах (без паперу).
АТ «ОТП-Банк»	Моніторинг здійснених операцій та відправлених документів для клієнтів-юридичних осіб. Довідник користувача системи для надання фізичним особам інформації щодо функціоналу системи інтернетбанкінгу в інтерактивному режимі Брокерські послуги з придбання/продажу цінних паперів іноземних емітентів на міжнародних фондових біржах в 11 країнах Проект «Народний банкір»

Джерело: [42-45]

Відмітимо, що понад 200 тисяч клієнтів ОТП Банку вже користуються Інтернет-банкінгом.

Отже, в Україні зростає попит на цифровізацію банківських послуг – це свідчить про готовність українців до змін та бажання використовувати сучасні технології. За опитуванням, проведеним компанією Mastercard, 59% опитаних виявили підвищений інтерес до освоєння онлайн-банкінгу.

Навіть при кризах зазвичай свої позиції утверджують великі банки з надійною репутацією, але пандемія призвела до того, що багато людей відкривали рахунки в більш доступних банках з високим рівнем діджиталізації і зручностями для дистанційного взаємодії з рахунками.

Згідно аналізу Cargemini, 36% споживачів фінансових послуг розглядали можливість зміни свого банку чи сервісу під час карантину. Це свідчить про те, що під час пандемії багатьом було важливо, як їх банк надаватиме якісні послуги онлайн.

Значна кількість банків також проводила навчання клієнтів для повноцінного переходу в онлайн-середовище.

В табл.2.5 узагальнено види банківських продуктів, які пропонують

приватні комерційні банки.

Таблиця 2.5

Онлайн продукти та технології обслуговування приватними банківськими
установами

Назва комерційного банку	Види онлайн послуг та проектів дистанційного обслуговування
АТ «Універсал банк» (monobank)	<p>єПідтримка монобанк: відкриття рахунку та авансування виплати від держави банком (прискорення процесу отримання грошей клієнтом)</p> <p>моно-зарплата: отримання зарплати на 7 днів раніше, ніж платить роботодавець (не кредит)</p> <p>Ехрієнца by моно: оплата рахунку в кафе та ресторанах за QR — код.</p> <p>Фінтех - проект stereo у Польщі (запуск планувався на березень 2023, однак через регулятивні вимоги відкладено)</p> <p>Інтернет еквайринг</p> <p>Послуга «Покупка частинами» – це безкоштовна розстрочка, яка дозволяє розбити покупку на зручну кількість платежів</p>
ПАТ «ПУМБ»	<p>Наявність депозитного конструктора, що дозволяє самостійно обирати суму вкладу, термін, спосіб оплати відсотків, можливість зняття і поповнення коштів "ПУМБ Online" та інтернет-банкінг "ПУМБ2".</p>
АТ «Таскомбанк» (sportbank)	<p>Електронні гроші на блокчейні;</p> <p>Міграція клієнтів із ОКСІ в ТАС без зайвих рухів, максимально просто і непомітно для клієнта</p>
Банк Альянс	<p>Кредит для малих та середніх підприємців F1 (Формула-1) до 1 млн гривень без застави та з погодженням за 2 год без відвідування відділення банку</p>
Юнекс банк	<p>Fresh Cash — перший 100% онлайн банківський кредит на карту будь-якого банку та суттєво дешевше ніж у мікрофінансової організації</p>
Банк Південний	<p>Магазин монет на сайті банку: можливість придбати монету іноземних монетних дворів на сайті банку з доставкою додому</p>

Джерело: [46-47]

Нові технологічні розробки, що пропонуються комерційними банками дозволили оптимізувати процеси та створити додаткову цінність для клієнтів у формі підвищення якості обслуговування, скорочення часу здійснення операції, розширення доступу до нових продуктів і сервісів банківських установ.

Цікавою послугою від monobank є послуга інтернет еквайрингу, яку банк пропонує як інструмент онлайн торгівлі. При необхідності фіскалізувати операцію – також доступна інтеграція з ПРРО та виставлення платежу через інтерфейс Checkbox або Сота Каса [47].

Відмітимо, що мобільний додаток «ПУМБ Online» та інтернет-банкінг «ПУМБ2» зайняли почесні місця у топ-10 найкращих банків в Україні, згідно з рейтингом «50 провідних банків України».

У додатку можна легко відкривати депозит та виконувати різноманітні операції по депозиту в режимі 24/7. «ПУМБ Online» пропонує ряд фільтрів для зручного вибору параметрів, таких як валюта, термін дії і тип депозиту (терміновий або до запитання). Ці параметри надають можливість одразу переглядати дату повернення вкладу, розмір відсотків та очікувану дохідність [46].

Цікаво, що онлайн-банкінг став популярним для різноманітних операцій, таких як покупка товарів і побутової техніки. За дослідженнями Cargemini, 46% опитаних зазначили, що планують частіше користуватися онлайн-платежами, а не готівкою. Навіть серед старших клієнтів зросло число тих, хто перестав використовувати готівку. За даними дослідження, у 2019 році тільки 12% клієнтів старше 54 років використовували безконтактні картки чи мобільні додатки для платежів. Зараз 37% клієнтів у віці 61-65 років стали частіше платити онлайн, і стільки ж планують використовувати онлайн-сервіси після пандемії, оскільки це стало більш безпечним і зручним [34, с.82].

Банки, які не можуть використовувати нові технології, такі як штучний інтелект, відстають, оскільки споживачі стають більш вимогливими та потребують інноваційних продуктів. Брак коштів вказали як головну причину невпровадження інновацій 73% опитаних банків за аналізом Cargemini. Інші причини включають відсутність гнучкості в управлінні проєктами (57%) та відсутність часу (56%) [30].

Сьогодні в банківській системі України форми Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу стали більш осучасненими, надаючи можливість

виконувати практично всі фінансові операції. Популярні банківські послуги через систему електронного банкінгу включають оплату комунальних послуг, поповнення мобільного рахунку, Інтернету, кабельного телебачення, оплату за навчання чи проживання, оплату податкових платежів та перекази між картковими рахунками.

Таким чином, у сучасному банківському секторі дистанційне обслуговування активно розвивається та охоплює різноманітний спектр послуг. Цей підхід дозволяє надавати клієнтам банку послуги за допомогою телекомунікацій, без необхідності особистого візиту в банк. Впровадження та розвиток дистанційного банківського обслуговування призводять до підвищення ефективності діяльності банку та приносять додаткові вигоди, зокрема, збільшення обсягу продажу банківських продуктів та привертання нових клієнтів. Важливою складовою цього процесу є цифровий банкінг, що означає надання клієнтам цифрової платформи для здійснення різних фінансових операцій.

Висновки до розділу 2

Досліджено, що система електронного банкінгу, хоч і з'явилася недавно, знаходиться на піку своєї популярності. Українські банки, зокрема ПАТ «ПриватБанк», АБ «Укргазбанк», АТ «Універсалбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Ощадбанк», АТ «Сенс-Банк» та АТ «ОТП Банк», активно впроваджують інноваційні технології та розвивають системи дистанційного обслуговування.

Проведено аналіз технологій, які базуються на використанні інформаційно-комунікаційних засобів: Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, СМС-банкінг, телефонний банкінг, банкомати та термінали самообслуговування та різновидів банківських послуг, які на них базуються

Впровадження сучасних технологій обслуговування є необхідним для банківських установ, оскільки дозволяє зменшити витрати та забезпечити

клієнтам більш зручний та оперативний доступ до послуг.

Визначено, що перспективний розвиток вказаних технологій буде спрямований на:

- забезпечення цілодобового омніканального доступу клієнта до послуг, як безпосередньо, так і через посередників;

- спрощення процедур автентифікації та авторизації користувачів, включаючи біометричні та поведінкові методи, з одночасним підвищенням рівня безпеки;

- спрощення процедур виконання банківських та фінансових операцій клієнтами;

- адаптація банківських послуг до потреб та персоналізація, в тому числі за допомогою штучного інтелекту;

- інтеграція з іншими фінансовими установами і фінтех-компаніями, включаючи створення банківських систем з відкритим API;

- використання хмарних технологій для розміщення програмного забезпечення для доступу клієнтів до банківських послуг;

- використання технологій Big Data для створення унікальних пропозицій для кожного клієнта, оцінювання та управління ризиками, виявлення підозрілих транзакцій і т. д.;

- зміна режиму роботи банків від «будь-де, будь-коли» до «будь-де, будь-коли, будь-що».

Підсумовано, широке впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування стало ключовою інновацією для банків у всьому світі. Запровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу визначено розвитком банківської системи під впливом технологічного прогресу та високого рівня конкуренції в галузі банківського обслуговування. Більшість фахівців вбачає, що Інтернет став одним із найбільш ефективних інструментів просування банківських продуктів, оскільки спостерігається значне поширення використання Інтернету загалом і активне інтернет-просування банків.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТА ЯКОСТІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

3.1. Проблеми надання банківських послуг в умовах викликів

Подальше прогнозування розвитку банківських технологій обслуговування клієнтів вимагає розуміння причин, що впливають на їх впровадження банками та причин, які змушують клієнтів переходити до нових моделей обслуговування. Ці причини можна умовно розділити на зовнішні, обумовлені впливом зовнішнього середовища, і внутрішні, зумовлені внутрішнім середовищем банку. Зовнішній вплив на банки, як правило, визначають політичні, економічні, правові, соціальні, науково-технічні чинники, а також конкретне оточення банку тощо. У той час як внутрішні фактори, як правило, є відгуком на вплив об'єктивних зовнішніх чинників і представляють собою результат взаємодії всіх зовнішніх факторів.

Політичні, економічні, правові і соціальні чинники переважно впливають на розвиток і впровадження технологій обслуговування клієнтів опосередковано. Наприклад, політична ситуація у країні, стан економіки, ВВП, рівень інфляції, добробут населення і рівень освіти населення можуть створювати сприятливі або, навпаки, несприятливі умови для бізнесу, відповідно збільшуючи чи зменшуючи ресурси банківських установ. Це також впливає на розмір інвестицій у інноваційні технології. Важливо відзначити, що нормативно-правова база, яка регулює діяльність банківської системи в Україні, є недосконалою, суперечливою і схильною до змін, що, в свою чергу, гальмує розвиток банківської системи, зокрема, розвиток дистанційного обслуговування клієнтів.

На сучасному етапі світового економічного розвитку відбувається перехід до цифрової економіки, що базується на цифрових комп'ютерних технологіях. Багато країн приймають програми для забезпечення трансформації економіки.

Наприклад, Європейський Союз визначив розвиток економіки, заснованої на знаннях та інноваціях, як один із пріоритетів стратегії «Єurore 2020». Його флагманські ініціативи, такі як «Цифровий порядок денний для Європи» і «Інноваційний союз», спрямовані на створення єдиного цифрового ринку, розвиток інтероперабельності, підвищення безпеки користувачів та інші цифрові аспекти.

Євроінтеграційні процеси в Україні, спрямовані на її інтеграцію у світовий економічний простір, вимагають інноваційного розвитку економіки. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. визначає заходи для стимулювання цифровізації, розвитку цифрових інфраструктур і підвищення цифрових компетенцій громадян.

Науково-технологічні фактори значно впливають на розвиток інноваційних технологій обслуговування клієнтів, оскільки банки активно використовують існуючі технології, зокрема можливості Інтернету і мобільних мереж. Розширення інформаційно-комунікаційних технологій призвело до змін у підходах до обслуговування клієнтів банками, зокрема завдяки високій швидкості передачі даних через ці мережі, а також за допомогою програмних засобів, таких як мобільні додатки, які не вимагають потужного апаратного забезпечення. Україна має високі показники доступу населення до Інтернету і мобільних мереж.

Конкуренція в банківській сфері на сьогодні зростає через конкуренцію між банками, а також з фінтех-компаніями і технологічними компаніями, які не тільки надають широкий спектр фінансових послуг на більш вигідних умовах, але й не обмежені тими самими законодавчими обмеженнями, що й банківські установи. Послуги, які раніше надавались тільки банками, тепер активно розробляють компанії, такі як Google, Apple, Facebook, Samsung, LG, Microsoft тощо. Криптовалюти також впливають на ринок, не регламентуючись на законодавчому рівні в багатьох країнах, у тому числі в Україні, і не вимагаючи наявності фінансових інституцій, що відрізняє їх від традиційної валюти.

Проведемо оцінку сильних і слабких сторін, можливостей і загроз щодо

використання банківських технологій в умовах викликів пандемії COVID-19 та війни (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

SWOT-аналіз застосування онлайн-технологій банківськими установами
України в умовах викликів

S (сильні сторони)	Ваговий коефіцієнт (Кв)	Бальна оцінка (Бо)	Кв*Бо
1. Зростання кількості безготівкових операцій в комерційних банків	0,3	5	1,5
2. Збільшення частки ринку електронних грошей в країні	0,1	4	0,4
3. Зручність у здійсненні операцій для бізнесу та населення.	0,3	4	1,2
4. Зменшення фізичних контактів під час карантину та в умовах небезпек військового стану	0,3	4	1,2
Разом	1		4,3
О (можливості)			
1. Цифровізація банківського сектору	0,5	4	2
2. Підвищення швидкості проведення банківських операцій	0,2	5	1
3. Розробка спільних проєктів з центральними банками інших країн	0,1	2	0,2
4. Розширення спектру онлайн-послуг	0,2	4	0,8
Разом	1		4
W (слабкі сторони)			
1. Зниження дохідності банків через зниження відсоткової ставки	0,2	4	0,8
2. Падіння попиту на кредити через зниження платоспроможності населення, звуження кредитування через військові ризики	0,3	4	1,2
3. Зниження якості проведення інспекційних перевірок в дистанційному форматі	0,2	3	0,6
4. Низька якість / відсутність інтернет-зв'язку віддалених територій, окупованих територій, лінії ведення воєнних дій для здійснення банківських операцій	0,3	5	1,5
Разом	1		4,3
Т (загрози)			
1. Збільшення кібератак на онлайн кабінети клієнтів, що підвищує ризик втрати грошей клієнтами банківських установ	0,3	5	1,5
2. Наявність помилок при здійсненні операцій через недостатню фінансову грамотність населення	0,3	4	1,2
3. Зниження кібербезпеки банківської системи в умовах викликів	0,3	5	1,5
4. Нemoжливiсть вирішити деякі питання онлайн	0,1	2	0,2
Разом	1		4,3

Отже, на основі SWOT-аналізу можна визначити, що сильними сторонами використання онлайн-технологій є: зростання безготівкових операцій в українських банках, розширення ринку електронних грошей, зручність операцій для населення та зменшення фізичних контактів під час карантину, зниження рівня небезпеки в умовах повітряної тривоги. Однак існують загрози, такі як помилки в операціях через фінансову неграмотність населення та обмеження можливостей вирішення певних питань в онлайн-режимі.

Цифровізація банківської системи вимагає заходів для захисту від можливих кібератак. Також до слабких сторін можна віднести: зниження прибутковості банків через зниження відсоткових ставок, зменшення попиту на кредити через зниження платоспроможності населення, низьку якість інспекцій в дистанційному форматі та проблеми із забезпеченням якісного інтернет-зв'язку на віддалених територіях для банківських операцій.

Серед внутрішніх чинників, які впливають на впровадження та використання новітніх технологій обслуговування клієнтів банками, можна відзначити:

1. Потребу в скороченні часу обробки інформації, оптимізації витрат, підвищенні продуктивності та рентабельності, оскільки мережі філій і відділень банків розвиваються, а попит роздрібних клієнтів зменшується, призводячи до збитковості близько 30% філій і відділень.
2. Необхідність розширення ринку і географії послуг, конкуренції за клієнтів і збільшення клієнтської бази.
3. Отримання конкурентних переваг для банківських установ.
4. Комплексна автоматизація діяльності з метою оптимізації процесів.
5. Підвищення іміджу банківської установи для створення позитивного враження серед клієнтів та громадськості [33; 56].

Також слід відзначити фактори, які гальмують упровадження новітніх технологій, включаючи ризик невиправданості їх впровадження, необхідність освоєння нових видів діяльності, зокрема розроблення електронних систем обслуговування клієнтів та забезпечення захисту, а також обмежені ресурси.

Розглядаючи зовнішні чинники, можна зробити висновок, що розвиток суспільства та його стратегії будуть сприяти розвитку і використанню інформаційно-комунікаційних технологій. Це, в свою чергу, стимулює банки впроваджувати та оновлювати технології обслуговування клієнтів. Внутрішні чинники також свідчать про вигідність для банків розвитку та впровадження новітніх технологій.

Кожен рік спостерігаємо зростання смартфонізації серед населення, де смартфони стають основними пристроями для доступу в Інтернет – 53,3% всіх веб-запитів охоплюють ці пристрої, згідно з дослідженнями міжнародних компаній We Are Social і Hootsuite. Мобільні додатки банків тепер є найбільш популярними засобами доступу до онлайн-банкінгу. Пандемія також вплинула на цю динаміку: у квітні 2021 року трафік мобільного банківського застосування зріс на 85%, а нові цифрові реєстрації зросли на 200%. Приват24 від Приватбанку (12 млн користувачів), Ощад24/7 від Ощадбанку (4 млн) і Monobank від Universal Bank (3 млн) очолили перелік цифрових банків українських банків за кількістю користувачів у 2021 році, де ПриватБанк здобув звання найпопулярнішого серед українців.

Зазначимо, що Приват24 інтернет-банкінг вже понад 5 років визнається найкращим у цифровому банкінгу в Україні, отримавши вагомні нагороди, такі як FinAwards, PSM Awards та «Українська народна премія» у номінаціях «Найкращий інтернет-банк України» та «Інтернет-банк року». У 2020 році додаток визнаний «Найкращим українським цифровим банком» на світовій премії Global Finance World's Best Digital Banks 2020, а Приватбанк увійшов у топ-500 найкращих банків світу. Лише минулого року банк залучив понад 1 мільйон нових користувачів, що свідчить про його активний розвиток та довіру суспільства [38].

Українці також відчули вплив глобальних тенденцій, переходячи масово в онлайн під час карантину. Цифровий попит значно перевищив фізичний, особливо у частині перевірки балансу. Пандемія призвела до збільшення частоти перевірки банківського рахунку середнім користувачем з одного разу на тиждень

до декількох разів на день.

Основна потреба у відділеннях зменшилася внаслідок цифровізації, і через пандемію більше 25% офісів тимчасово закрили. Клієнти все рідше відвідують банківські офіси, зокрема під впливом зростання взаємодії з банками через інтернет і мобільні додатки. Опитування показує, що частина споживачів, які раніше відвідували відділення, планують продовжити це робити, але більшість спрямована на частішу віддалену взаємодію з банком, використовуючи інтернет, мобільні додатки та чат-боти.

Для зменшення стримуючих чинників і ризиків впровадження технологій можна використовувати різні підходи, такі як інтеграція з іншими фінансовими установами і фінтех-компаніями, застосування хмарних технологій та використання Big Data. Впровадження хмарних технологій дозволяє банкам зосередитися на розвитку свого бізнесу, передаючи підтримку програмного забезпечення та обладнання стороннім організаціям, що дозволяє зменшити витрати і ризики.

Застосування технологій Big Data надає банкам можливість збирати дані про клієнтів та потенційних клієнтів, оцінювати ризики, диференціювати споживачів та виявляти підозрілі транзакції. Також важливо враховувати потреби і поведінку клієнтів як важливий чинник для розвитку інновацій у банківських послугах та технологіях [55].

Переваги використання інтернет-банкінгу включають:

1. Можливість виконання операцій у режимі онлайн.
2. Цілодобовий доступ до системи без вихідних та перерв, можливість користування з будь-якого комп'ютера, підключеного до Інтернету у будь-якій точці світу.
3. Необхідність лише у встановленні будь-якого веб-браузера, без потреби в спеціальному програмному забезпеченні.
4. Простий процес підключення, часто безкоштовна підтримка (зазвичай для дзвінків із стаціонарних телефонів України).
5. Механізм взаємної автентифікації банку та клієнта.

6. Захист операцій за допомогою зашифрованих паролів.
7. Постійний контроль цілісності та достовірності переданої інформації.
8. Використання електронного цифрового підпису клієнта для всіх фінансових документів.
9. Можливість зворотного зв'язку для висловлення побажань з приводу роботи Інтернет-банкінгу.

Недоліки в роботі інтернет-банкінгу включають:

1. Вимагає наявності спеціального (зазвичай одноразового) пароля, системи паролів або спеціального ПН-коду, а також визначеної кількості електронних цифрових підписів для виконання операцій.
2. Захищеність та конфіденційність інформації залежить не лише від банку, але й в значній мірі від самого клієнта, який повинен дотримуватися правил безпеки, таких як нерозголошення паролів та обмеження доступу до електронного підпису.
3. Використання логічного імені та пароля клієнта – це досить простий метод автентифікації, який на сьогоднішній день не гарантує високого рівня захисту.
4. Криптографічні методи для захисту даних від несанкціонованого доступу не завжди використовуються при зберіганні та обробці банківської інформації.
5. Постійна загроза спотворення та перехоплення інформації існує.
6. Існують спеціальні хакерські програми, які дають зловмисникам можливість проводити «фішинг-атаки» на рахунки клієнтів.
7. Проведення платежів через Інтернет-банкінг може супроводжуватися відрахуванням комісій.

Можливості дистанційного обслуговування спрощують і оптимізують господарську діяльність, а багато банків надають спеціалізовані бізнес-сервіси, такі як «Клієнт-банк», private banking, premium banking або VIP-банкінг. Виявлено, що більшість українських банків із розвиненою платформою Інтернет-банкінгу також пропонують спеціальні програми для мобільних

пристроїв. Однак, при впровадженні електронних сервісів, банки стикаються із фінансовими та людськими обмеженнями, що створює потребу в співпраці з провідними ІТ-компаніями. Досвід таких компаній може значно сприяти впровадженню світових банківських інновацій [55, с.218].

Статистика розповідає нам, що в Європі ще у 2018 році 93% населення Норвегії користувалися онлайн-банкінгом, роблячи цю країну лідером за проникненням в Інтернет-банкінг. Дані також показують високий рівень доступу до Інтернет-сервісів через мобільні телефони порівняно з іншими пристроями в країнах Європейського Союзу.

Франція відзначається тим, що 82% молодих дорослих у віці 25-34 років користуються Інтернет-банкінгом, в той час як лише 46% французів у віці 65-74 років використовують цей сервіс. У порівнянні з цим, в Україні лише 43% активних користувачів Інтернет-банкінгу належать до вікової групи 25-30 років [34, с.83].

Багато банківських установ виявляють потребу у співпраці з провідними ІТ-компаніями, оскільки обмежені фінансовими та людськими ресурсами. Українські банки, такі як ПриватБанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, УкрСиббанк, ОТП Банк, Альфа-Банк та Ощадбанк, розвивають системи дистанційного обслуговування.

Ощадбанк, зокрема, має економічний потенціал для впровадження масштабних інноваційних проектів. Однією з перспектив може бути створення необанку - банку без відділень, що дозволить отримувати банківські послуги електронно. В Україні цей напрямок розвивається завдяки Monobank, який надає класичні та віртуальні банківські послуги через мобільні технології [47].

Зростання глобалізації світової економіки підкреслює значення спрощеного доступу до банківських послуг у будь-який час та з будь-якого місця. Розробка програм для мобільних телефонів залишається важливим конкурентним інструментом, і більшість українських банків пропонують такі програми для полегшення клієнтам отримання доступу до своїх рахунків.

Україна, перебуваючи на етапі активізації формування і розвитку

інформаційного суспільства та цифрової інфраструктури, зафіксує позитивну динаміку зростання користувачів Інтернету, вказуючи на зростаючий інтерес до електронних сервісів. Проте, рейтинги вказують на значне відставання країни у готовності забезпечити повноцінне електронне суспільство.

Прогнозуючи майбутній розвиток інтернет-банкінгу в Україні, можна визначити великий потенціал, оскільки суспільство все більше входить в «онлайн-життя». Фахівці передбачають, що в найближчому майбутньому клієнти матимуть можливість отримувати кредити, представляючи всю необхідну інформацію банку онлайн, а також отримувати дистанційно офіційні виписки про стан свого рахунку, необхідні для отримання, наприклад, закордонної візи. І можна очікувати, що інтернет-банкінг стане невід'ємною частиною діяльності всіх банківських установ, відповідно до очікувань клієнтів.

3.2. Ключові напрями підвищення ефективності та якості банківського обслуговування з використанням сучасних банківських технологій.

З розвитком цифрових технологій у банківській сфері виникає потреба у перегляді кадрової політики: скорочення персоналу, зміна професійного спрямування працівників та нові вимоги до їх компетентностей. За аналізом статистичних даних, що стосуються динаміки працездатного населення, проведеним вченою І.В. Застрожніковою, виявлено, що кількість працівників у фінансовому та страховому секторах України постійно зменшується. Однак, вчена зауважує, що робити висновки про значний вплив цифрової трансформації на зайнятість в економіці України ще рано. Ця тенденція спостерігається і в інших галузях, таких як освіта, мистецтво та державне управління, де також маємо зменшення кількості працівників. Таким чином, можна зробити висновок про загальну тенденцію до скорочення зайнятого населення, що пов'язане з різноманітними чинниками, такими як міграційні процеси та демографічна криза.

Слід зазначити, що сучасні цифрові технології відіграють ключову роль у розвитку банківської системи України. Завдяки їхньому застосуванню банки можуть представляти клієнтам нові та сучасні продукти та послуги. Діджиталізація діяльності банків тісно пов'язана з науковими розробками та дослідженнями в галузі ІТ. Важливий чинник цифрового розвитку банків – наявність кваліфікованих кадрів. Українські банки, такі як «Приватбанк», «Райффайзен Банк Аваль» та «ОТП Банк», активно впроваджують цифровізацію. Перспективи подальших досліджень у цьому напрямку включають розробку теоретичних та практичних рекомендацій для використання цифрових технологій з метою інтеграції інноваційних продуктів та послуг для підвищення конкурентоспроможності.

Оскільки банківська сфера постійно розвивається, були визначені основні перспективи та тенденції, які матимуть значущий вплив на цифровий банкінг у майбутньому:

1. Створення цифрових банків – це установи без відділень, де клієнти можуть користуватися послугами будь-де з доступом до Інтернету. Прикладом є проєкт Monobank від Universal Bank, що завоював популярність серед 3 млн українців.

2. Біометрична безпека: Більшість банків використовують сканери відбитків пальців та сканування обличчя для забезпечення надійної безпеки банківських даних.

3. Транзакції без карток: За останні роки зменшується використання карток, тому банки активно пропагують безконтактні оплати через смартфони та служби Apple Pay та Google Pay.

4. Співпраця з відомими компаніями: Активна співпраця з брендами дозволяє банкам пропонувати клієнтам персональні знижки та кешбеки через мобільні додатки.

5. Дизайн: З розвитком цифрових технологій і зростанням вимог споживачів, банкам важливо приділяти увагу дизайну та зручності в розробці своїх цифрових банкінгів, оскільки зручний і стильний інтерфейс важливий для

користувачів.

Отже, головний аспект віддаленого обслуговування зосереджений на самообслуговуванні клієнта, в основному через онлайн-банкінгові системи, такі як Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг та інші. Застосування цих технологій дозволяє банкам економити фінансові ресурси за рахунок зменшення витрат на оренду приміщень та оплату праці персоналу. Також вони надають можливість охопити ширший географічний сегмент клієнтів.

Переваги використання віддаленого банківського обслуговування включають зручність, простоту та можливість доступу до послуг у будь-який час та в будь-якому місці. З іншого боку, недоліки включають недостатню захищеність операцій через віддалені канали, вразливість до несанкціонованого доступу, а також відсутність чіткого нормативно-правового регулювання між банком та клієнтом. Важливо також враховувати, що віддалене обслуговування зазвичай відбувається через засоби доступу, такі як банкомати, телефони чи комп'ютери [56, с.165].

Сьогодні половина банків пропонує клієнтам пакетне обслуговування, включаючи різноманітні послуги, такі як отримання платіжних карток для родини, укладання вигідних страхових угод, участь у розіграшах та бонусних програмах, покупки в кредит, а також отримання знижок при використанні банківських засобів для розрахунків та інше. Зважаючи на те, що деяким клієнтам не подобається складний процес отримання банківських послуг та укладання угод через обтяжливу паперову роботу, спрощення процедур документообігу є значним кроком вперед для зручності клієнтів і конкурентною перевагою для банку. У цьому контексті банки надають клієнтам:

- 1) спеціальні ідентифікаційні картки, які дозволяють отримувати послуги без відвідування відділення банку, отримувати інформацію про стан рахунків та інші банківські продукти, користуватися дистанційними сервісами і отримувати інші послуги за спрощеною схемою документообігу;

- 2) унікальний сервіс, який дозволяє клієнтові знімати готівку в банкоматі та переказувати її будь-кому в Україні, навіть якщо відсутня чи втрачена картка.

Для цього клієнту потрібно лише зателефонувати до банку, пройти верифікацію та ввести у банкомат секретний код, отриманий у вигляді sms-повідомлення;

3) інноваційний договір комплексного банківського обслуговування, який дозволяє клієнтам значно спростити процедуру отримання нових послуг банку. На першому зверненні в банк клієнту потрібно лише надати необхідні документи та підписати договір, і подальше оформлення будь-яких нових продуктів може здійснюватися за заявою клієнта без укладання додаткових угод [3, с.80].

Окрім високої вартості, впровадження цих послуг вимагає, щоб банк індивідуально підходив до клієнтів, вивчав їхні потреби та постійно удосконалював банківські продукти та технології в режимі реального часу. Це не можливо без достатнього рівня автоматизації та залучення висококваліфікованого персоналу.

На банківському ринку також активно використовується популярний інструмент бізнесменів для придушення конкурентів – демпінг. Специфічні приклади включають:

1) бонуси та знижки в магазинах за розрахунки картками та кредитними покупками, що раніше було згадано, де умови визначаються для кожного банку залежно від розмірів мережі партнерів-постачальників;

2) надто низькі тарифи на відкриття рахунків та обслуговування, а також зняття готівки через банкомати та користування іншими послугами банку безкоштовно, наприклад, у святкові дні або протягом певного періоду після відкриття рахунку;

3) ефективне використання "пільгового періоду" за кредитною картою, де клієнт може користуватися кредитом і сплачувати за його використання лише невелику фіксовану щомісячну комісію або взагалі не сплачувати за його використання протягом певного періоду [13].

Отже, взявши на себе роль персонального фінансового менеджера, банки тепер повністю управляють фінансами клієнта і ділять з ним супутні ризики. Запровадження передових банківських сервісів вимагає значних інвестицій і супроводжується високими ризиками, доступними на даний момент лише

системним, високотехнологічним банкам із високим рівнем автоматизації, адекватним ризик-менеджментом і кваліфікованим персоналом. Ключовим аспектом успішної реалізації таких послуг є налагодження та підтримка централізованої бази даних клієнтів та повноцінний CRM-менеджмент. (суч банк услуг)

Вважаємо, що основним чинником розвитку інновацій у банківських послугах та технологіях сучасного банківського обслуговування є потреби і поведінка клієнтів.

Розвиток та удосконалення засобів спілкування з клієнтами, а також забезпечення їх постійного доступу до банківських послуг вимагають впровадження та розвитку багатоканальної та омніканальної стратегії. Практичне втілення цієї стратегії фактично означає інтеграцію всіх каналів взаємодії між банком та клієнтом, що робить банк більш конкурентоспроможним, оскільки омніканальність є бренд-орієнтованою стратегією.

Питання безпеки користувачів у мережі, особливо під час здійснення фінансових операцій, визнається серйозною проблемою. Через недовіру багато клієнтів віддають перевагу традиційному обслуговуванню. З метою підвищення безпеки і спрощення доступу банків, важливо впроваджувати додаткові системи ідентифікації та автентифікації, такі як поведінкові та біометричні.

Забезпечення простоти та зрозумілості використання технологій для доступу до банківських послуг може бути досягнуте створенням додаткових інформаційних ресурсів, які включають документацію, навчальні матеріали та інструкції. Іншим методом спрощення є використання штучного інтелекту та ботів-помічників для надання користувачам порад щодо використання послуг, розрахунку фінансових операцій, оптимізації витрат тощо. Інтеграція з торговельними майданчиками, маркетплейсами та створенням фінансових маркетплейсів може також спростити використання інформаційних технологій обслуговування клієнтів.

Використання Інтернет-можливостей дозволяє банкам підвищити свій

рейтинг серед клієнтів, зекономити час і гроші для бізнесу та клієнтів. Зростання рівня проникнення Інтернету в життя також підкреслює важливість розробки стратегій розвитку сучасних технологій у банківському секторі України.

Висновки до розділу 3

На сьогоднішній день банківське обслуговування стає все більше цифровим і користується сучасними технологіями для полегшення взаємодії з клієнтами та забезпечення безпеки та ефективності.

Окреслено особливості використання найпоширеніших сучасних технологій в банківській сфері:

Мобільні додатки та Інтернет-банкінг: Клієнти можуть здійснювати банківські операції, перевіряти баланс, проводити перекази коштів через мобільні додатки або онлайн-платформи.

Електронні гаманці та безконтактні платежі: За допомогою технологій NFC (Near Field Communication) та мобільних платіжних додатків, клієнти можуть здійснювати платежі, просто прикладаючи смартфон чи картку до платіжного терміналу.

Штучний інтелект (ШІ) та аналітика даних: Банки використовують ШІ для аналізу великих обсягів даних з метою виявлення шахрайства, прогнозування поведінки клієнтів, та підвищення ефективності бізнес-процесів.

Блокчейн та криптовалюти: Технології блокчейн використовуються для покращення безпеки та ефективності фінансових транзакцій. Деякі банки також вивчають використання криптовалют для різних банківських операцій.

Роботизація та автоматизація процесів: Роботи-програми та автоматизовані системи допомагають у виконанні рутинних завдань, зменшуючи витрати та помилки.

Біометрична ідентифікація: Використання відбитків пальців, розпізнавання обличчя чи інших біометричних даних для автентифікації клієнтів

та забезпечення безпеки.

Інтернет речей (IoT): Банки можуть використовувати дані з підключених пристроїв для розширення своїх послуг, наприклад, для оцінки кредитоспроможності клієнта на основі інформації про його витрати та поведінку.

Проаналізовано зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на впровадження цих технологій банками та їх використання клієнтами. Обґрунтована необхідність впровадження банками сучасних технологій обслуговування клієнтів і висвітлені позитивні наслідки застосування цих технологій. Визначено, що розвиток цих технологій спрямований на забезпечення постійного та простого доступу клієнтів до банківських послуг; удосконалення заходів захисту; адаптацію банківських послуг до потреб клієнтів та їх персоналізацію; інтеграцію з іншими фінансовими установами та фінтех-компаніями; створення банківських систем із відкритим API тощо.

ВИСНОВКИ

Ефективний економічний розвиток держави залежить від розвиненої банківської системи, яка впливає на внутрішню економічну та політичну ситуацію, а також на зміни у світовій банківській системі. Ці зміни є результатом глибоких макроекономічних процесів у світовій економіці, таких як інтеграція, лібералізація та науково-технічний прогрес, і вони впливають на всі банки, незалежно від їхнього рівня розвитку.

Однією з ключових особливостей української банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій та впровадження мережевих пристроїв, що призводить до скорочення часу обробки інформації. Це дозволяє здійснювати комплексну автоматизацію діяльності, розробляти механізми дистанційного обслуговування клієнтів і надавати нові послуги. Крім того, раціоналізація платіжної системи в країні вимагає суттєвого зменшення операцій з готівкою на користь безготівкових розрахунків.

Вимоги споживачів фінансових послуг визначають необхідність максимальної спрощеності користування ними, а сектор банківських послуг швидко рухається в напрямку інтернетспрямованості операцій та послуг. За останній час в Україні спостерігається значний приріст інтернет-проникнення, особливо в сільських та маленьких міських населених пунктах, що сприяє зростанню популярності електронного банкінгу як дистанційної банківської послуги.

Отже, електронний банкінг можна розглядати як окремий вид банківської послуги, спрямований на задоволення потреб клієнтів шляхом самообслуговування з використанням електронного сервера, що працює цілодобово та забезпечує високий рівень віддаленості від відділень банку.

Результати дослідження підтверджують з'яву нових шляхів та інструментів доступу клієнтів до банківських послуг, що базуються на інформаційно-комунікаційних технологіях, які перетворюють саму банківську систему. Серед

цих технологій важливе місце відводиться Інтернет-банкінгу, мобільному банкінгу, СМС-банкінгу, телефонному банкінгу, а також банкоматам і терміналам самообслуговування.

Банкомати та термінали самообслуговування, як комп'ютеризовані телекомунікаційні пристрої, забезпечують клієнтам доступ до фінансових операцій за межами банківських відділень, виконуючи роль перехідної ланки між традиційним та дистанційним обслуговуванням.

Телефонний банкінг та СМС-банкінг, хоча використовуються для надання інформаційних послуг, поступово втрачають актуальність через широкий доступ клієнтів до Інтернету.

Інтернет-банкінг і мобільний банкінг надають клієнтам доступ до рахунку і операцій через мережу інтернету, що відбувається через веб-сайт банку або мобільний додаток. Ці технології сприяють усуненню обмежень, що характерні для традиційного обслуговування відділення банку, забезпечуючи зручний та ефективний канал спілкування клієнта з банком.

Тим часом нові технології дистанційного обслуговування не потребують від клієнта придбання нового спеціалізованого обладнання, оскільки ці технології дозволяють отримати доступ до банківських послуг через мережу Інтернет з особистого комп'ютера або мережу стільникового зв'язку зі смартфона або планшета.

На практиці, інтернет-банкінг і мобільний банкінг можуть надавати доступ до всіх банківських послуг, що з часом може призвести до повного витіснення традиційного обслуговування у відділеннях банку. З розширенням покриття мереж інтернет і стільникового зв'язку, ймовірно, також відбудеться витіснення телефонного і СМС-банкінгу.

Застосування інноваційних технологій обслуговування клієнтів дозволяє банкам відмовитися від обслуговування клієнтів у відділеннях і надавати їм цілодобовий доступ до своїх послуг. Це призводить до зменшення кількості банківських відділень в багатьох країнах світу. Статистичні дані, вказують на незначні коливання кількості відділень комерційних банків на 100 тисяч

дорослих у різних регіонах світу.

Технології банківського обслуговування допомагають банкам стати більш гнучкими, швидкими та зручними для своїх клієнтів, а також покращують рівень безпеки та ефективності фінансових операцій.

В роботі визначено особливу увагу Національного банку на захисті користувачів інноваційних фінансових послуг, враховуючи як аспекти кібербезпеки, так і права споживачів фінансових послуг. Починаючи з 28 квітня 2020 року, банки України мають можливість ідентифікувати та верифікувати клієнтів через систему онлайн-верифікації BankID, забезпечуючи електронну ідентифікацію особи та дистанційний доступ до різних послуг за допомогою банківських даних користувача.

Система BankID сприяє ефективності та зручності, зокрема для платників податків і споживачів, що переходять до інших постачальників послуг. Ця система вже успішно використовується в країнах, таких як Швеція, Фінляндія, Естонія, Латвія та Норвегія, а досвід цих країн визначає стратегію впровадження в Україні.

Національний банк розширив учасників системи BankID, залучивши всі банки та державні органи, щоб сформувати національну систему дистанційної ідентифікації. Це не лише сприятиме боротьбі з корупцією та підвищенню прозорості надання державних послуг, але й розвиватиме електронні адміністративні послуги та е-владу в Україні. Крім того, ініціатива НБУ також передбачає створення експериментального регулятивного майданчика для тестування інноваційних банківських сервісів.

Загалом, впровадження інновацій в банківському секторі є динамічним та конкурентним процесом, який вимагає постійного моніторингу для забезпечення конкурентоспроможності та збереження позицій на ринку фінансових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121 –III / Верховна рада України. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення: 08.11.2023).
2. Положення про порядок визначення системно важливих банків: від 25 грудня 2014 року №863 / Правління Національного банку України, Постанова. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v0863500-14/print1473440872558320> (дата звернення: 08.11.2023)
3. Про національну безпеку України: Закон України від 21 червня 2018 р. № 2469-VIII / Верховна рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2469-19> (дата звернення: 08.11.2023).
4. Гнатів О.А., Смага Л.М. Перспективи розвитку і вдосконалення ринку банківських послуг в Україні. *Вісник університету банківської справи* 2015. №3 (24). С.47-52.
5. Давидкова Н.М. Концепція регулювання ринку банківських послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2016. №1. С.115-118.
6. Драчук Ю.З. Особливості сучасного стану та розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. *Міжнародний науковий журнал*. 2016. №6.Т.3. С.127-129.
7. Д'яконова І.І. Пошук стратегії розвитку банківської системи України в умовах глобалізації фінансових ринків. *Вісник Національного банку України*. 2008. №2. С. 26-31.
8. Д'яконова І.І., Мордань Є.Ю. Адаптивність банківської системи та її прояв у динаміці економічного розвитку України. *Вісник Сумського державного університету: Серія «Економіка»*. 2011. № 4. С. 118-126.
9. Жежерун Ю.В. Роль платоспроможності банків в ефективному функціонуванні банківського сектору України. *Фінансовий простір*. 2016.

№1(21). С.16-21.

10. Колобов Ю. В. Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. *Вісник університету банківської справи Національного банку України*. 2011. №3(12). С. 163-169

11. Колодізєв О.М., Бойко О.В., Дзеніс В.О. Забезпечення умов стабільного функціонування банківського сектору України : монографія / за заг. ред. к.е.н., доц. Колодізєва О.М. Харків : Вид. ХНЕУ, 2010. 312 с.

12. Ксьондз С.М., Степанишена А.П. Сучасний стан банківської системи України. *Економіка і суспільство*. 2016. №7. С. 761-766.

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

14. Мишкін Ф. Економіка грошей, банківської справи і фінансових ринків: навч. посіб. Київ, 2008. 763 с.

15. Онищенко Ю.І., Генова О.І. Аналіз інвестиційної діяльності банків. *Інфраструктура ринку*. 2016. №2. С.288-294.

16. Польова О.Л., Кісик А. О. Сучасні тенденції на ринку банківських послуг в Україні. *Економіка та держава*. 2017. №10. С.22-27.

17. Примостка О.О. Стратегії розвитку банківської системи України. *Бізнесінформ*. 2016. №6. С.204-209.

18. Сидорова О. В., Демченко А. М. Ринок банківських послуг в Україні та механізми його дослідження. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2017. Том 2, № 23. С. 60 - 67.

19. Смага Л., Гнатів О. Вплив макроекономічних чинників на кредитну діяльність банків. *Вісник Української академії банківської справи*. №1(24), 2008. С. 21-27.

20. Трохименко В. Лібералізація ринку банківських послуг як прояв фінансової глобалізації. *Вісник Київського національного університету імені Т.Г. Шевченка*. 2011. №127. С.50-53.

21. Шинкар М. Базельські рекомендації в контексті підвищення стабільності функціонування банківської системи як правові заходи попередження

банкрутства банківських установ. *Фінансове право*. 2017. №7. С.104-108

22. Банківський сектор України: реалії та перспективи. URL: http://vashbankir.com/financial-literacy/articles_/bankovskiy-sektor-ukrainy-realii-i-perspektivy. (дата звернення: 12.11.2023)

23. Бугель Ю.В. Проблеми розвитку банківської системи в Україні. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. №9. С.623-626 URL: <http://global-national.in.ua/archive/9-2016/127.pdf> (дата звернення: 12.11.2023)

24. Владика Ю.П.Турова Л.Л. Роль сучасних Digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка і суспільство*. 2021. Випуск 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-21> (дата звернення: 12.11.2023)

25. Звіт про фінансову стабільність: випуск 4, грудень 2017 / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=60764561> (дата звернення: 12.11.2023)

26. Значення економічних нормативів в цілому по системі / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 12.11.2023)

27. Зубрицька Н.Б. Коцептуальні засади ефективної реалізації державної політики у сфері банківської діяльності в умовах євроінтеграції. *Держава і економіка*. 2013. №1. С.122-124. URL: <http://www.economy.in.ua>. (дата звернення: 12.11.2023)

28. Катан Л.І., Сотніков С.О. Основні підходи до класифікації банківських продуктів. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. №22. С.5-9

29. Комплексна Програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року Постанова Правління Національного банку України від 18 червня 2015 року № 391 (у редакції рішення Правління Національного банку України від 31 травня 2018 року № 304) URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/КП_2020_2018-05-31_ukr.pdf (дата звернення: 15.11.2023)

30. Кузнецова М.А. Гуйгова Ю.І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. *Ефективна економіка*. 2020. №8. DOI: [10.32702/2307-2105-2020.8.50](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.8.50) (дата звернення: 15.11.2023)

31. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Тенденції розвитку сучасних

банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Випуск 24, Частина 2. С.98-103.

32. Лойко В. В. Павленко В.В. Банківська система України: стан та перспективи розвитку. *Ефективна економіка*. №9. 2015. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4447> (дата звернення: 15.11.2023)

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

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

35. Марценюк-Розарьонова О. В., Шмігельська В. В. Аналіз сучасного стану ринку банківських послуг в Україні та напрями його розвитку. *Ефективна економіка*. 2018. №10. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6594> (дата звернення: 15.11.2023).

36. Олещук М. Г. Еволюція становлення та прогноз розвитку ринку банківських послуг України. *Демократичне врядування*. 2011. Вип. 7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2011_7_21 (дата звернення: 15.11.2023).

37. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 15.11.2023).

38. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК». URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).

39. Офіційний сайт АТ «ОЩАДБАНК». URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).

40. Офіційний сайт АБ «Укргазбанк». URL: <https://www.ukrgasbank.com/> (дата звернення: 30.10.2023).

41. Офіційний сайт АТ «Укрексімбанк». URL: <https://www.eximb.com/> (дата звернення: 30.10.2023).

42. Офіційний сайт АТ «Сенс Банк» URL: <https://sensebank.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).

43. Офіційний сайт ПАТ «Креді Агріколь Банк» URL: <https://credit-agricole.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).
44. Офіційний сайт АТ «Правекс Банк». URL: <https://www.pravex.com.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).
45. Офіційний сайт ПАТ «ОТП Банк». URL: <https://www.otpbank.com.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).
46. Офіційний сайт АТ «ПУМБ». URL: <https://about.pumb.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).
47. Офіційний сайт АТ «Універсал Банк». URL: <https://www.universalbank.com.ua/> (дата звернення: 30.10.2023).
48. Показники банківської системи / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 15.11.2023).
49. Річний звіт НБУ за 2018 рік. / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.11.2023)
50. Річний звіт НБУ за 2019 рік. / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.11.2023)
51. Річний звіт НБУ за 2020 рік. / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.11.2023)
52. Річний звіт НБУ за 2021 рік. / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.11.2023)
53. Річний звіт НБУ за 2022 рік. / Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.11.2023)
54. Ткаченко Ю.В., Зверук Л.А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія та право*. 2018. №2. С.26-41
55. Холявко Н.І., Козлянченко О.М. Світові тенденції діджиталізації банківського сектора. *Проблеми економіки*.2021. №2 (48). С.217-224.
56. Череп О.Г. Оцінка розвитку функціонування дистанційного банківського обслуговування. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021.№5. Том 2. С.162-166.

АНОТАЦІЯ

Подольчук Д.О. Технології банківського обслуговування в сучасних умовах.– Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2023.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження теорії і практики технологій банківського обслуговування, зокрема, розкрито економічну суть, види, значення банківських послуг комерційних банків, особливості використання технологій банківського обслуговування в умовах діджиталізації ринку банківських послуг.

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

Ключові слова: банківські технології, банківська послуга, ринок банківських послуг, банківське обслуговування, діджиталізація, інтернет банкінг.

ANNOTATION

Podolchuk D. Technologies of banking services in modern conditions— Manuscript. Qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in specialty 072 «Finance, banking and insurance». Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2023.

In the qualification work, a study of the theory and practice of banking service technologies was carried out. The economic essence, types, significance of banking services of commercial banks, features of the use of banking service technologies in the conditions of digitization of the banking services market were studied.

The current state of remote banking technologies has been assessed, as well as key directions for improving the efficiency and quality of banking services with the use of modern banking technologies.

Keywords: banking technologies, banking service, market of banking services, banking service, digitalization, internet banking

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

_____ Д.О. Подольчук