

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

# СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студент 4 курсу групи 472-2  
денної форми навчання  
спеціальності 072 «Фінанси,  
банківська справа та страхування»

**Кобилянський Арсен Іванович** \_\_\_\_\_

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

**Гладчук Ольга Михайлівна** \_\_\_\_\_

*До захисту допущено на засіданні кафедри  
протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_ травня 2024 р.*

*Завідувач кафедри фінансів і кредиту*

*\_\_\_\_\_ проф. Нікіфоров П.О.*

## *Анотація*

Кобилянський А.І. Системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого рівня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» – Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, Чернівці, 2023.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню систем дистанційного банківського обслуговування в Україні. Визначено суть та особливості дистанційного банківського обслуговування на сучасному етапі розвитку банківської системи України. Проаналізовано основні форми дистанційного банківського обслуговування та різновиди відповідних ризиків. Визначено ключові чинники, які гальмують розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні та запропоновано потенційні шляхи їх подолання.

**Ключові слова:** банк, банківська система, дистанційне банківське обслуговування, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банківські інновації, економічна ефективність, віртуальний банк.

## **Summary**

Kobylianskyi A.I. Systems of remote banking services for clients - Manuscript. Qualification work for obtaining the first (bachelor's) level of higher education in specialty 072 "Finance, Banking, and Insurance". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

The master's thesis is devoted to the study of remote banking systems in Ukraine. The essence and features of remote banking services at the present stage of development of the banking system of Ukraine are determined. The main forms of remote banking services and the main types of risks are analyzed. The key factors that hinder the development of remote banking in Ukraine are identified and potential ways to overcome them are proposed.

**Key words:** bank, banking system, remote banking, internet banking, mobile banking, banking innovations, economic efficiency, virtual bank.

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

\_\_\_\_\_ А.І. Кобилянський  
(підпис)

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.....	6
1.1 Економічний зміст дистанційного банківського обслуговування клієнтів....	6
1.2 Різновиди дистанційного банківського обслуговування клієнтів у сучасних умовах господарювання.....	11
1.3 Еволюція дистанційного банківського обслуговування клієнтів.....	15
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У АТ «ОЩАДБАНК».....	20
2.1 Загальна характеристика фінансової діяльності АТ «ОЩАДБАНК» за 2020- 2023 роки.....	20
2.2 Практичні аспекти здійснення дистанційного банківського обслуговування клієнтів у АТ «ОЩАДБАНК».....	27
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УКРАЇНСЬКОМУ БАНКІВНИЦТВІ.....	34
3.1 Еволюція і сучасні тренди дистанційного банківського обслуговування у провідних країнах світу.....	34
3.2 Виклики функціонування систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні та шляхи їх можливого вирішення.....	40
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ	

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Сучасний економічний розвиток країни стає можливим тільки при функціонуванні ефективно діючої банківської системи, яка постійно адаптується до внутрішніх економічних і політичних викликів, а також реагує на глобальні зміни у світовому банківництві. Такі зміни є результатом впливу глобальних макроекономічних процесів: глобалізація та інтеграція, науково-технічний процес і цифровізація, розвиток штучного інтелекту тощо. Вони здійснюють вплив на діяльність всіх банків, незалежно від їх розміру чи стану розвитку.

Важливим аспектом розвитку сучасного українського банківництва є цифровізація. Використання сучасних комп'ютерних і телекомунікаційних технологій дає можливість банкам суттєво скорочувати час обробки інформації, затрати при наданні банківських послуг, автоматизувати власну діяльність, пропонувати клієнтам широкий спектр дистанційних послуг і сучасних банківських продуктів. Розвиток платіжної системи в Україні зумовлює значне зменшення готівкових операцій і перехід до безготівкових розрахунків.

Технічна революція кардинально змінила життя людей, банківська сфера не стала винятком. Системи дистанційного банківського обслуговування стали невід'ємною складовою сучасного банківництва. Оскільки вони дозволяють клієнтам одержувати банківські послуги і здійснювати банківські операції без фізичного відвідування банківських відділень зручно, швидко і дешево.

У сучасних військових реаліях, попри блекаути, обстріли і закриття багатьох відділень на українських територіях де йдуть бойові дії, саме дистанційний банкінг дає змогу всім економічним суб'єктам швидко і зручно, перебуваючи в укритті, вдома чи будь-якому іншому місці здійснювати необхідні банківські операції. Попри значні переваги дистанційного обслуговування як для банків, так і для їх клієнтів, використання даних систем призводить і до зростання різноманітних ризиків: інформаційних, технологічних, організаційних, функціональних тощо. Саме тому дослідження

систем дистанційного банківського обслуговування має важливе значення, особливо в умовах війни в Україні.

**Огляд літератури з тематики дослідження.** Багато науковців із усього світу вивчають проблеми функціонування ринку банківських послуг, а також запровадження сучасних технологій у банківництві. Серед українських науковців варто виділити праці В. Базилевича, В. Міщенко, О. Чуба, О. Дзюблюка, І. Лютого, С. Науменкової та інших. Безпосередньо питанням запровадження дистанційного банківського обслуговування присвячені праці О. Аксьонова, О. Горчакова, В. Степаненко, І. Пахомова та інших.

Розгляд існуючих досліджень вказує на те, що дистанційне банківське обслуговування є ефективнішим, забезпечуючи масовий і економніший доступ до банківських послуг. Кількість і якість дистанційних послуг банків постійно зростає, саме тому потрібно провадити нові дослідження у сфері дистанційного банкінгу.

**Метою кваліфікаційної роботи** є комплексне дослідження теоретичних і практичних аспектів функціонування систем дистанційного банківського обслуговування, виявлення актуальних проблем і подальших перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Задля досягнення визначеної мети виникає необхідність вирішення відповідних **завдань**:

- визначити економічний зміст дистанційного банківського обслуговування клієнтів;
- описати різновиди дистанційного банківського обслуговування клієнтів у сучасних умовах господарювання;
- дослідити еволюцію дистанційного банківського обслуговування клієнтів;
- охарактеризувати фінансову діяльність АТ «ОЩАДБАНК» за 2020-2023 роки;
- проаналізувати практичні аспекти здійснення дистанційного банківського обслуговування клієнтів у АТ «ОЩАДБАНК»;

- описати сучасні тренди дистанційного банківського обслуговування у провідних країнах світу;

- виокремити актуальні виклики у функціонуванні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні та шляхи їх можливого вирішення.

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є економічні взаємовідносини, які формуються між банками та їх клієнтами під час здійснення дистанційного банківського обслуговування.

**Предметом дослідження** цієї кваліфікаційної роботи є механізм функціонування систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в сучасних умовах господарювання.

**Методи дослідження.** У процесі досягнення вказаної мети використовувалися як універсальні методи наукових досліджень (теоретичного узагальнення і системної оцінки – при визначенні економічного змісту й ролі дистанційного банківського обслуговування; синтез, графічне зображення і аналіз – при визначенні оцінки сучасного стану дистанційного банківського обслуговування в Україні; групування і порівняння – при систематизації викликів і перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування) так і спеціальні методи.

**Інформаційним підґрунтям дослідження** виступили монографічні й періодичні наукові праці вітчизняних й іноземних науковців у сфері дистанційного банкінгу, а також аналітичні висновки й нормативно-правові акти, які регулюють діяльність у банківському секторі, аналітична і фінансова звітність НБУ й інших українських банків.

**Структура кваліфікаційної роботи.** Кваліфікаційна роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота викладена на 50 сторінках і містить 13 таблиць і 6 рисунків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

#### 1.1 Економічний зміст дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Останнім часом банківська справа зазнає трансформаційного зсуву у сторону діджиталізації, прикладом чого є поява й активний розвиток дистанційних послуг банків. Такі послуги повністю змінили спосіб взаємодії банківських установ із їх клієнтами, запропонували їм зручність, швидкість і доступність. Застосування новітніх технологій у банківському обслуговуванні дає можливість банкам ефективніше вкладати і розподіляти сформовані ресурси, зменшити затрати, поліпшити якість обслуговування клієнтів. Що у свою чергу сприяє підвищенню конкурентоспроможності банків і їх послуг.

Дистанційні послуги банків охоплюють функціонування певного спектру цифрових інструментів і платформ, що полегшують процес здійснення банківських операцій й взаємодію із клієнтами, без потреби фізичної присутності клієнта у банківському відділенні.

«Використання технологічних досягнень у будь-якій сфері бізнесу призводить до покращення та зміцнення відносин із клієнтом, задовольняючи їхні потреби на найвищому рівні. Банки не є виключенням і також активно використовують цей підхід. Їхній пріоритет полягає у забезпеченні найвищого рівня зручності обслуговування своїх клієнтів та зблизитися з ними у часі» [16].

Раніше взаємодія банку зі своїми клієнтами здебільшого відбувалася через мережу філій і відділень у робочий час банківської установи. Проте сучасні технології дають можливість досягнути ефективніших результатів банківської діяльності. Застосування банкоматів, смартфонів, мережі інтернет й інших засобів, дає змогу здійснювати обслуговувати клієнтів банками на віддаленій основі.

Дистанційний або віддалений банкінг не «віддаляє» клієнта від банку, а навпаки, наближає можливість отримання ним послуг, оскільки банківські послуги стають більш доступними і завжди перебувають «під рукою». Саме тому банки, щоб максимально наблизитися до клієнтів, використовують усі доступні технологічні інструменти.

Системи дистанційного банківського обслуговування відкривають можливості для залучення нових клієнтів й розвитку співпраці з існуючими.

Не дивлячись на те, що категорія «дистанційне банківське обслуговування» є відносно новою у банківській лексиці, але її суть була досліджена багатьох у наукових працях учених і дослідників.

«Дистанційне банківське обслуговування - це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта» [37].

Згідно Закону України про «Платіжні послуги»: «дистанційна платіжна операція - платіжна операція, що здійснюється із застосуванням засобів дистанційної комунікації. Засіб дистанційної комунікації - засіб комунікації, що використовується у процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності надавача платіжних послуг та користувача» [39].

Відповідно до діючої Інструкції НБУ №163 «Засіб дистанційної комунікації - засіб комунікації, що використовується в процесі ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності користувача в надавача платіжних послуг» [36]

Досліджуючи поняття «дистанційне банківське обслуговування» можна використовувати широкий і вузький його контекст.

У вузькому розумінні «дистанційне банківське обслуговування» застосується насамперед при використанні електронних каналів передачі даних, через інтернету, під час здійснення різного роду банківських операцій і послуг.



У широкому контексті українські науковці розглядають дистанційне банківське обслуговування, як доволі динамічне й багатогранне явище, що охоплює широкий спектр електронних інструментів та платформ.

Дзюблюк О.В. трактує «дистанційне банківське обслуговування як окрему технологію, при застосуванні якої немає необхідності фізичної присутності клієнта при виконанні банківських операцій. В рамках даного підходу клієнт має можливість надавати дистанційні доручення для проведення різноманітних банківських операцій та безпосередньо отримувати доступ до банківських серверів за допомогою різних технічних засобів (телефон, інтернет, портативні пристрої)» [13; с.20].

Шалиги Т.С. вважає, що: «дистанційне банківське обслуговування - це канал віддаленого зв'язку, що реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукту чи послуги здійснюється віддалено від об'єкта його створення» [2; с.154].

Кулініч О. й Авраменко О. розглядали дистанційне обслуговування банків як «діяльність банку з надання клієнтам повного спектру послуг, включаючи можливість проводити традиційні банківські операції через інтернет» [9; с.707].

Балабанов І.Т. та Меда Н.С., також дослідили й економічні наслідки використання дистанційного банківського обслуговування, вперше підкресливши головну перевагу мінімізації затрат для банків і потенціал збільшення фінансової інклюзії серед мало охоплених банківськими послугами верств населення. Платформи дистанційного обслуговування банків доступні цілодобово, що дає змогу клієнтам управляти власними фінансами будь-де в зручний для них час.

Єдиного тлумачення змісту категорії «дистанційне банківське обслуговування» немає. Деякі вчені розглядають його як одну із складових систем діяльності банку, інші - як засіб віддаленого зв'язку з клієнтами або одну із форм діяльності банків.

Ми вважаємо що, дистанційне банківське обслуговування є фінансовим кіберпростором, де умовні межі між фізичним і цифровим світом зникають, утворюючи загальну взаємопов'язану банківську сферу. Дистанційний банкінг занурює клієнтів у динамічну та персоналізовану екосистему, де задовольняються їх фінансові потреби завдяки цифровій взаємодії, захищеним каналам зв'язку і довірі. Така система виходить за межі простих транзакцій і сприяє утворенню довготривалих фінансових взаємовідносин між клієнтами і банками.

Система дистанційного банківського обслуговування є комплексом програмного й апаратного забезпечення, який дає можливість клієнтам здійснювати різні операції, керувати власними рахунками віддалено й одержувати необхідну фінансову інформацію, уникнувши потреби відвідувати банківську установу. Вагомим рушієм до її запровадження стали сучасні запити клієнтів.

Дистанційний банкінг сприяє не тільки зростанню зручності і якості послуг для клієнтів, але й інклюзивності та фінансовій грамотності.

«Основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: інтернет-банкінг (internet banking), мобільного банкінгу (mobile banking, m-banking), телебанкінгу (telebanking) тощо» [4; с.123].

Нині клієнти можуть одержати доступ до дистанційних послуг банків через різні цифрові канали, а саме:

- «мобільний телефон - банки пропонують клієнтам спеціальні мобільні додатки, які вони можуть встановити на своєму смартфоні або планшеті;
- персональний комп'ютер - клієнти заходять на захищений веб-сайт, наданий їхнім банком, за допомогою веб-браузера;
- банкомат - дозволяє клієнтам здійснювати основні банківські функції, такі як зняття готівки, перевірка балансу і т.д., часто вони доступні 24/7 у фізичних точках» [14; с.40].

Клієнт вже самостійно обирає найбільш зручний для себе канал взаємодії з банком.

Порівняємо традиційну та дистанційну системи обслуговування банками своїх клієнтів у Таблиці 1.1, щоб окреслити основні переваги і недоліки дистанційного банкінгу.

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика традиційної і дистанційної системи банківського обслуговування

№	Ознаки	Традиційна	Дистанційна
1	Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установлений час	Необмежені. Можливість цілодобового доступу
2	Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку	Швидкість обслуговування миттєва
3	Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний для клієнта канал
4	Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень	Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно
5	Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи
6	Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції операціоніста виконує співробітник банку	Функції операціоніста виконує клієнт банку
7	Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється оперативно, через sms- та email-розсилку
8	Витратна компонента функціонування системи обслуговування	Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень	Ключовими є статті на придбання і утримання серверів і на програмний комплекс

У загальному головними перевагами дистанційного банкінгу для клієнтів є: зручність, економність, швидкість, екологічність (безпаперові транзакції), прозорість і контрольованість.

Звичайно, що як будь-яке явище, дистанційний банкінг має і свої недоліки, до них ми можемо віднести: технічні збої, перебої зв'язку в роботі

серверів, недостатній рівень цифрової грамотності деяких клієнтів, ризики фішингу та шахрайства.

Вирішити зазначені проблеми можливо лише поєднавши зусилля всіх учасників: банків, клієнтів, регулюючих органів, освітніх закладів. У результаті дистанційний банкінг зможе перейти на новий рівень свого розвитку принісши більше переваг і зручностей усім учасникам.

Отже, система дистанційного банківського обслуговування є комплексом програмного й апаратного забезпечення, який дає можливість клієнтам здійснювати різні банківські операції, керувати власними рахунками віддалено й одержувати необхідну фінансову інформацію, уникнувши потреби відвідувати банківську установу. Дистанційний банкінг сприяє фінансовій інклюзії, зростанню ефективності банківської діяльності, поліпшенню якості обслуговування клієнтів, посиленню конкурентних позицій банків на фінансовому ринку.

## 1.2 Різновиди дистанційного банківського обслуговування клієнтів у сучасних умовах господарювання

Сучасне банківництво перебуває на етапі трансформації, зумовленої НТП, глобалізацією, зміною клієнтських уподобань. Дистанційний банкінг є багатогранною екосистемою фінансових рішень, що безперечно виходять за рамки традиційного банківського підходу.

Дистанційного обслуговування банків можна класифікувати за видами інформаційних систем, що використовуються при здійсненні різних банківських операцій (рис 1.1).

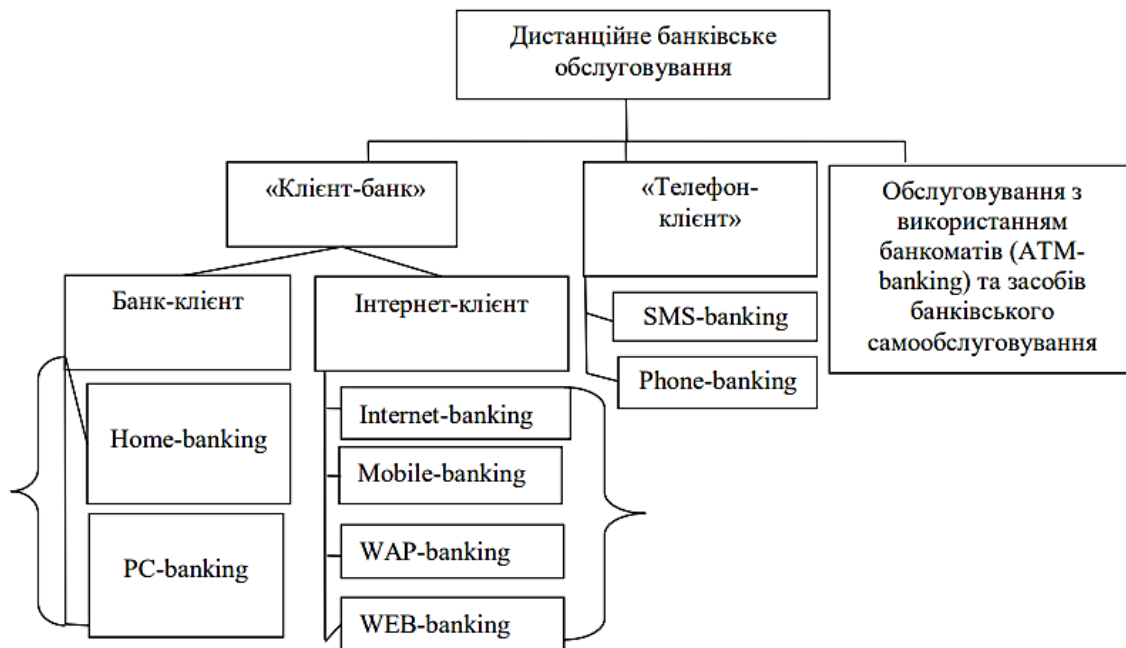


Рис. 1.1 Різновиди дистанційного обслуговування банків за типами інформаційних систем [6; с.68]

Розглянемо детальніше кожен із зображених видів дистанційного обслуговування банків окремо.

Система «Клієнт-банк» представляє собою веб-платформу, яка дає змогу юридичним і фізичним особам без перешкод одержати доступ до власних рахунків і керувати ними дистанційно. Варто зауважити, що це одна із найбільш поширених форм дистанційного банкінгу. Функціональність цієї системи полягає у тому, що клієнти входять на власні банківські рахунки через інтернет, використовуючи особисті облікові дані, а потім виконують всі необхідні операції. Щоб підключитися до системи «клієнт-банк» клієнт подає заявку в банк, після ідентифікації та затвердження банком, вона активується і може використовуватись клієнтом.

«Після оформлення послуги банк здійснює установку, настройку програмного забезпечення СЕП «клієнт-банк» та навчання клієнтів роботі з послугою. Банк надає клієнту «майстер-ключ» (пакет ініціалізації системи криптозахисту), який дозволяє клієнту сформувати для своїх співробітників ЕЦП (електронний цифровий підпис) для роботи з послугою. Клієнт, за

допомогою «майстер-ключа», створює ЕЦП «ключ супервізора» і «ключ-підпис». Щоб система «клієнт-банк» ефективно працювала використовують різні програмні комплекси: для клієнта і для банку» [7; с.408].

Система «Клієнт-банк» розподіляється на такі підвиди: «банк-клієнт» та «інтернет-клієнт». «Банк-клієнт» включає в себе: Home-banking та PC-banking.

- Home-banking - це система при якій використовуються персональні комп'ютери для доступу до банківських рахунків і дистанційного управління ними. Зазвичай така система передбачає підключення до захищеного банківського веб-сайту за допомогою веб-браузер на комп'ютері.

- PC-banking часто використовують як заміник домашнього банкінгу. Однією з його особливостей є відсутність потреби під час роботи підтримувати постійне з'єднання із банківським сервером.

Система дистанційного банкінгу «інтернет-клієнт» включає у себе наступні підвиди:

- «Internet-banking, який також відомий як онлайн-банкінг, дозволяє клієнтам отримувати доступ до своїх банківських рахунків та керувати ними через захищений веб-сайт або веб-додаток. Він надає дуже широкий спектр банківських послуг починаючи з перевірки залишків на рахунках, закінчуючи доступом до виписок з рахунків, і все це через мережу Інтернет;

- Mobile-banking - це використання спеціальних мобільних додатків на смартфонах і планшетах для виконання різного роду банківських операцій. Він пропонує доступ до банківських послуг на ходу, дозволяючи клієнтам банку робити мобільні депозити, оплачувати рахунки і навіть отримувати сповіщення про стан рахунку за допомогою своїх мобільних пристроїв;

- WAP-banking (Wireless Application Protocol) передбачає доступ до банківських послуг через мобільні пристрої, які саме підтримують технологію WAP. Проте сьогодні даний метод є менш поширений через розвиток мобільних додатків та мобільного веб-серфінгу;

- WEB-banking - це одне із найширших понять, яке охоплює як інтернет-банкінг, так і мобільний банкінг. Він включає будь-яку форму

банківських послуг, доступних через веб-браузери, і це можна реалізувати як на комп'ютері, так і на мобільному пристрої» [6; 6].

Зазначені види дистанційного банкінгу швидко еволюціонують, удосконалюються, щоб найповніше задовольнити запити клієнтів у зручності та швидкості здійснення операцій. На даний час, найбільш поширеними є інтернет-банкінг та мобільний-банкінг.

Система «Телефон-клієнт» надає можливість клієнтам здійснювати банківські операції за допомогою телефону, її складовими є:

1. SMS-banking, який дає можливість клієнтам надсилати SMS (текстові повідомлення) до свого банку (на певний номер) чи одержувати їх від банку, щоб отримати інформацію про власний банківський рахунок, сповіщень про транзакції і здійснення головних банківських операцій. Такий метод може бути доступним для клієнтів із базовими мобільними телефонами, тобто інклюзивним варіантом для людей, які не мають смартфонів.
2. Phone-banking дає можливість клієнтам взаємодіяти з банком через телефонні дзвінки, як із автоматизованими системами, так із працівниками служби підтримки клієнтів банку.

Обслуговування із використанням банкоматів (ATM-banking) - це «широко розповсюджена система дистанційного банківського обслуговування, яка надає клієнтам можливість здійснювати різноманітні фінансові операції за допомогою саме автоматизованих банківських автоматів. Даний метод дозволяє клієнтам банку знімати готівку, вносити кошти, переказувати гроші та отримувати доступ до інших банківських операцій. Зручність банкоматів полягає в тому, що вони доступні 24/7 у відділеннях банку, торгових точках та окремих кіосках, забезпечуючи доступ до готівки та основних банківських послуг. Обслуговування з використанням банкоматів є невід'ємним компонентом дистанційного банківського обслуговування, пропонуючи клієнтам швидкі та ефективні способи самостійного доступу до власних фінансів та управління ними» [19].

Отже, у сучасних умовах господарювання сформувалися різні види дистанційного банківського обслуговування клієнтів. До них ми віднесли систему «Клієнт-банк», яка розподіляється на: «банк-клієнт» та «інтернет-клієнт», у свою чергу «банк-клієнт» включає в себе: Home-banking та PC-banking, а «інтернет-клієнт» включає: Internet-banking, Mobile-banking, WAP-banking та WEB-banking; систему «Телефон-клієнт», яка складається із SMS-banking і Phone-banking; обслуговування із використанням банкоматів (ATM-banking). Кожен банк і клієнт самостійно обирають найбільш зручні та доречні форми дистанційної співпраці, яка приносить вигоди усім учасникам.

### 1.3 Еволюція дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій видозмінив увесь процес банківського обслуговування. Використання мережі інтернет й інших сучасних технологій значно зменшила час обробки інформації, дала змогу автоматизувати всі процеси діяльності банку, запровадити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і та запропонувати цілком нові послуги. Учені виокремлюють 4 етапи переходу від звичайного (традиційного) банківського обслуговування до дистанційного банкінгу, детальніше їх можна розглянути у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Основні етапи переходу від традиційного до дистанційного-банкінгу [5]

Етап	Назва етапу	Характеристика
1	Традиційне банківське обслуговування	У відділеннях банку оформлюється значна кількість паперових документів, альтернативні канали практично не використовуються, частка трансакцій через віддалені канали становить менше 40%
2	Освоєння електронних каналів	Банк і клієнт освоюють форми дистанційного банківського обслуговування «банк-клієнт» та інтернет-банкінг; відбувається дедалі більша орієнтація на електронний документообіг, скорочується кількість паперових носіїв інформації; зростає використання альтернативних каналів, частка трансакцій через віддалені канали дорівнює 60–80%
3	Багатоканальне обслуговування	Впроваджується мобільний банкінг та інші технології дистанційного банківського обслуговування; зростає якість банківських послуг; клієнти все більше віддають перевагу багатоканальному обслуговуванню замість візиту до відділення банку; обслуговування майже повністю відбувається через віддалені канали (частка трансакцій становить 80–90%)
4	Переважає дистанційного банківського обслуговування	Усі основні банківські продукти продаються і обслуговуються через систему дистанційного обслуговування; передбачається високотехнологічне обслуговування наявних клієнтів з переведенням на 100 % трансакції дистанційно



Одним із показників якості роботи і престижності банку в сучасному світі є застосування новаторських технологій, які спрощують процес взаємодії між клієнтом і банком. В умовах конкурентної боротьби банки повинні удосконалити методи власної діяльності задля залучення більшої кількості нових клієнтів та якіснішого надання своїх послуг.

Розгляд еволюційних тенденцій і сучасних особливостей систем дистанційного банківського обслуговування є важливим із таких причин. «По-перше, воно слугує життєво важливою хронікою шляху галузі від її раннього зародження до сьогодні, даючи нам цінну інформацію про фактори, які визначили її еволюцію. По-друге, це фундамент для того, щоб правильно зрозуміти основну динаміку, яка потягом довгого часу продовжує рухати дистанційне банківське обслуговування у нові сфери можливостей» [18, с.120].

Основні етапи розвитку українського дистанційного банкінгу можна розглянути на рис. 1.2.

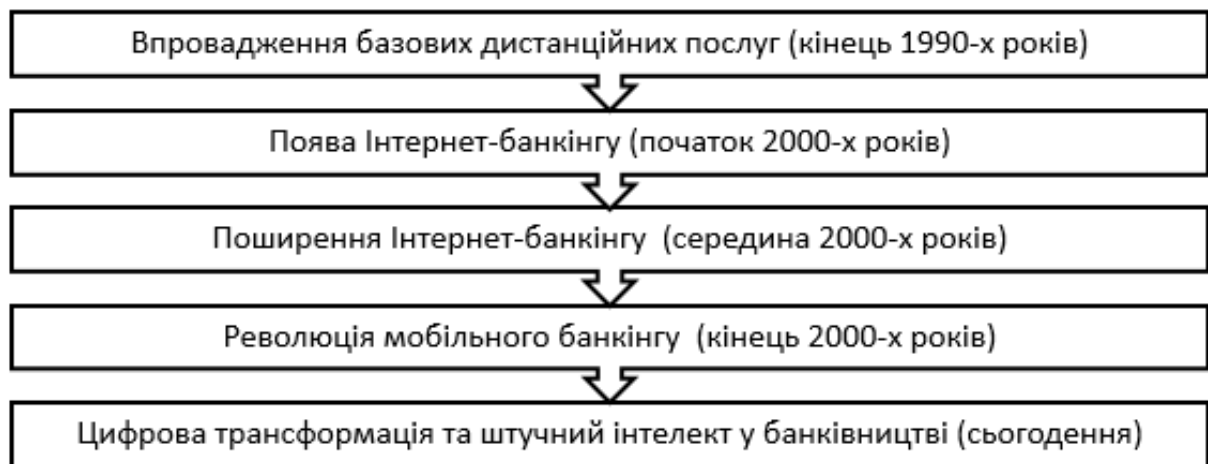


Рис 1.2. Еволюція українського дистанційного банкінгу

1 Етап. Упровадження базових дистанційних послуг банками (кінець 1990-х років). Наприкінці 1990-х років в українському банківництві були зроблені чи не перші кроки у напрямку дистанційного обслуговування. На стадії зародження головна увага зосереджувалася на розробці базових елементів дистанційної взаємодії між клієнтами і банками. У той час одним із головних видів дистанційного банкінгу був «телефонний банкінг». Він давав

можливість клієнтам взаємодіяти із банками та здійснювати окремі банківські операції через телефонні дзвінки. Цей сервіс став фундаментом для формування досконаліших форм дистанційного банкінгу, які з'являлися у наступні роки із супроводом нових технічних можливостей банків і клієнтів.

2 Етап. Поява інтернет-банкінгу на початку 2000-х років стала гігантським кроком у розвитку цифрового дистанційного банківництва.

«Інтернет-банкінг, як ми зазначили раніше також відомий як онлайн-банкінг, революціонізував можливість доступу клієнтів до своїх рахунків та керування ними. Банківські установи в свою чергу, розуміючи потенціал мережі Інтернет, спробували запуснути безпечні онлайн-платформи, які дали змогу клієнтам взаємодіяти зі своїми банками з будь-якого місця, де є доступ до інтернету» [17].

Банки створювали свої онлайн-платформи та веб-сайти, даючи можливість клієнтам здійснювати цифровий доступ до власних банківських рахунків і фінансових ресурсів. Клієнти змогли переглядати баланси своїх рахунків, історії транзакцій, виконувати ширший перелік операцій дистанційно (перекази, оплати рахунків тощо). Інтернет-банкінг розпочав нову еру зручності банківського обслуговування для клієнтів. Вони змогли керувати власними банківськими рахунками цілодобово й у власному темпі. Також банки запроваджували надійні заходи безпеки даних і операцій, які включали шифрування з'єднань і багатофакторну автентифікацію.

3 Етап. Розширення спектру послуг інтернет-банкінгу у середині 2000-х років. Банки пропонували комплексний набір фінансових інструментів і можливостей для клієнтів використовуючи інтернет-банкінг. Поліпшили онлайн підтримку своїх клієнтів через чати, електронні пошти та спеціальні call-центри. Одним із найбільших проривів цього етапу стало запровадження послуги, яка дала можливість клієнтам оплачувати рахунки онлайн. Найбільш затребуваними стали такі банківські послуги в інтернет-банкінгу: перегляд залишку на рахунку, оплата комунальних послуг, переказ коштів тощо.

Уже в цей період інтернет-банкінг став невід'ємною складовою українського банківництва.

4 Етап. Революція мобільного банкінгу наприкінці 2000-х років. Запроваджувались мобільні додатки банків для смартфонів, базова мобільна функціональність, біометрична автентифікація, удосконалювалися дизайн користувацького інтерфейсу й механізм безпеки даних клієнтів у банку.

5 Етап. Цифрова трансформація і штучний інтелект у сучасних тенденціях дистанційного банківського обслуговування.

Банки використовують інноваційні технології, щоб максимально задовольнити запити своїх клієнтів. Цифрова трансформація дистанційних банківських послуг ґрунтується на таких технологіях як: штучний інтелект, блокчейн, інтернет речей. Важливим фактором у роботі банків є відповідність європейським директивам PSD2 і GDPR (в яких визначено загальний регламент захисту даних банківськими установами).

Фінансова інклюзивність нинішнього етапу відображається у тому, що банки докладають максимум зусиль для того, щоб усі верстви населення були забезпечені доступним дистанційним банкінгом.

Банки удосконалюють екосистеми дистанційного обслуговування, налагоджують партнерські взаємовідносини із фінтех-компаніями, а також запроваджують ініціативи відкритого банкінгу.

Банківська сфера залишається в авангарді технологічного прогресу, задовольняючи різноманітні фінансові потреби своїх клієнтів.

Отож дистанційне обслуговування українських банків пройшло п'ять базових етапів, кожен із яких був важливим у процесі його становлення і вдосконалення. Розглянуті етапи демонструють шлях інновацій, адаптації і прагнення поліпшити роботу банків для клієнтів у цифрову епоху. Пройшовши усі ці етапи, ми мимоволі стали свідками еволюції дистанційного банкінгу від етапу його зародження до нинішнього етапу вдосконалення.

Узагальнюючи вище наведене варто зробити наступні висновки: запровадження банками дистанційного обслуговування своїх клієнтів, а також

його поєднання із традиційним обслуговуванням, генерує позитивні передумови для посилення конкурентних позицій банку, збільшення асортименту банківських послуг, фінансовій інклюзії та фінансовій грамотності населення. Еволюційний шлях дистанційного обслуговування українських банків є свідченням стійкості банківської сфери і глибинного впливу діджиталізації на банківську сферу.

## РОЗДІЛ 2

### ПРАКТИКА ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У АТ «ОЩАДБАНК»

#### 2.1 Загальна характеристика фінансової діяльності АТ «ОЩАДБАНК» за 2020-2023 роки

АТ «Ощадбанк» був утворений у 1991 році після реструктуризації колишнього радянського банку. Основними напрямками діяльності банку є здійснення банківських і фінансових операцій із своїми клієнтами. Цей банк завжди перебував у власності держави, усі 100% акцій. АТ «Ощадбанк» успадкував найбільшу мережу філій і відділень (більше 1780), а тому є доступним практично для всіх громадян на території України, а з розвитком дистанційного банкінгу його послуги стали ще доступнішими. Варто відзначити, що АТ «Ощадбанк» є системно важливим банком для банківської системи України протягом останніх років.

Організаційна структура АТ «Ощадбанк» відповідає вимогам чинного законодавства у частині ефективного делегування повноважень і внутрішнього контролю банку. Згідно статуту у банку визначені такі органи управління:

- вищий орган – КМУ, який управляє корпоративними правами держави в банку та є вищим органом управління;
- наглядова рада банку – колегіальний орган, що управляє банком у межах власних компетенцій, контролює і регулює діяльність правління, слідуючи стратегії розвитку банку; не бере участі в поточному управлінні банком;
- правління банку — виконавчий орган, який здійснює поточне управління роботою банку.

Будучи одним із лідерів українського банківництва АТ «Ощадбанк» у 2023 році отримав такі нагороди:

- «І місце в номінації «Найкраща кредитна підтримка бізнесу під час війни», PaySpace Awards 2022.

- I місце в номінаціях Best retail banking digitalization та Best financial inclusion provider премії Ukrainian Association of Fintech and Innovation Companies.
- Найкращий банк для клієнтів МСБ, FinAwards 2023.
- Кращий український банк у приватному обслуговуванні преміум-клієнтів в Україні (Ukraine's Best Private Bank for High Net Worth Individuals), рейтинг журналу Euromoney «Global Private Banking Awards 2023».
- I місце в категорії «Державні банки» в номінаціях «Корпоративний банк», «Ощадний банк для населення» рейтинг «Банки року – 2023» від Financial Club.
- I місце серед банків України за обсягом спільноти в соціальних мережах.
- Золота нагорода за бездоганну якість прямого проходження міжбанківських платежів через систему Swift у 2022 році, STP Award 2022 від Commerzbank AG.
- Найдинамічніший банк у мікрокредитуванні, International Financial Club Bankir, XV всеукраїнський конкурс «Банк року – 2023» тощо».

Отож АТ «Ощадбанк» є універсальним банком, який надає переважне значення розширенню роздрібного, мікро-, малого та середнього бізнесу, однак при цьому утримує міцні позиції у корпоративному бізнесі. Банк займає 2 місце за обсягами капіталу, кредитного портфелю і залучених депозитів після іншого державного банку – ПАТ КБ «Приватбанк». Обслуговує АТ «Ощадбанк» майже 7 млн клієнтів.

Основні напрямки діяльності банку у сфері роздрібного бізнесу, ММСБ і корпоративного бізнесу відображені на Рисунку 2.1.

Останні роки для української держави і її банківської системи були доволі складними, негативний вплив пандемії, виклики і загрози військових дій перешкоджали активному розвитку і АТ «Ощадбанк». Проте банк вистояв і обрана ним стратегія «активного фінансового партнера для українського бізнесу», виважена кредитна й інвестиційна політика, а також ефективне господарювання сприяли досягненню рекордних прибутків.

Для роздрібного бізнесу	Для ММСБ	Для корпоративного бізнесу
<ul style="list-style-type: none"> <li>• пасивні продукти – строкові депозити, зарплатні проекти, пенсійні й соціальні рахунки, спеціальні поточні рахунки та дебетові картки (в т.ч. цифрові та віртуальні);</li> <li>• активні продукти – автокредитування, споживче та іпотечне кредитування, кеш-кредити, кредитні картки, державні програми стимулювання енергоефективності;</li> <li>• продукти, що генерують комісійний та торговий дохід, – платежі фізичних осіб, внутрішні та міжнародні перекази, оренда індивідуальних сейфів, обмін валют, операції з банківськими металами;</li> <li>• додаткові сервіси – система дистанційного обслуговування «Ощад 24/7», кваліфікований електронний підпис.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• пасивні продукти – строкові депозити, депозити на вимогу, поточні рахунки;</li> <li>• активні продукти – кредитування на поповнення обігових коштів, придбання обладнання, овердрафти, кредити та програми кредитування в рамках співпраці з міжнародними організаціями (WNISEF, СБРР, ЄІБ та ЄІФ), програми співпраці з Фондом розвитку підприємництва, програма мікрокредитування, гарантії та авалювання векселів;</li> <li>• додаткові сервіси: - система дистанційного обслуговування рахунків клієнтів ММСБ CorpLight; програма «Будуй своє».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• кредити та овердрафти для корпоративного бізнесу, проектне фінансування;</li> <li>• фінансування муніципалітетів, підтримка підприємств енергетики, фінансування державних підприємств під держгарантії для підтримки ініціатив Уряду;</li> <li>• пасивні продукти – строкові депозити, поточні рахунки корпоративних клієнтів, поточні рахунки зі спеціальним режимом використання та рахунки ескроу для юридичних осіб;</li> <li>• додаткові сервіси: система дистанційного обслуговування рахунків корпоративних клієнтів Corp2; веб-сервіс для обміну електронними документами для взаємодії при передаванні документів від контрагента до Ощадбанку.</li> </ul>

Рис. 2.1 Основні види банківських продуктів і послуг АТ «Ощадбанк» у 2021-2023 рр. [30]

З метою більш повної фінансової характеристики діяльності банку за останні роки, розглянемо в динаміці структуру його власного капіталу, зобов'язань та активів, використовуючи дані офіційної фінансової звітності банку.

У таблиці 2.1 представлено динаміку структури власного капіталу АТ «Ощадбанк» у 2020 - 2023 рр.

Таблиця 2.1.

## Динаміка структури власного капіталу АТ «Ощадбанк» за 2020- 2023 рр. [30]

Показник	2020		2021		2022		2023	
	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%
Акціонерний капітал	49 725	226,63	49 725	227,32	49 725	224,35	49 725	173,20
Резерв переоцінки будівель	1 573	7,17	1 565	7,15	1 473	6,65	1 985	6,91
Резерв переоцінки за фінансовими активами	429	1,96	146	0,67	61	0,28	10	0,03
Резерв переоцінки інвестицій	547	2,49	544	2,49	684	3,09	881	3,07
Кумулятивна сума курсових різниць	1,5	0,0	1,4	0,0	1,5	0,0	0	0,0
Непокритий збиток	-30 335	-138,26	-30 107	-137,64	-29 779	-134,36	-23 892	-83,22
Всього власного капіталу	21 941	100	21 874	100	22 164	100	28 709	100

За 2020-2023 роки загальний обсяг власного капіталу АТ «Ощадбанк» збільшився на 6,8 млрд грн, що безумовно є позитивною тенденцією. Попри те, що акціонерний капітал банку залишався без змін, збільшення резерву переоцінки інвестицій на будівель, а також зменшення непокритого збитку минулих років сприяли зростанню загальної суми сформованого банком власного капіталу. Звичайно, що негативним явищем є величезний обсяг непокритого збитку банку, однак існує тенденція до його зменшення і здійснюючи прибуткову діяльність банк зможе у подальшому його погасити.

З метою дослідження відповідності капіталу АТ «Ощадбанк», наведемо у таблиці 2.2 значення пруденційних нормативів банку за 2019-2023 рр.

Таблиця 2.2

## Пруденційні нормативи капіталу АТ «Ощадбанк» у 2019-2023 рр. [30]

Норматив	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абсолютне відхилення
Н1 (млн. грн)	12 355	18 132	18 017	19 427	27 646	15 291
Н2 (%)	13,13	19,00	15,48	14,48	16,57	3,44
Н3 (%)	9,66	13,14	11,83	10,52	8,30	-1,36



Згідно із чинним законодавством мінімальний обсяг нормативу Н1 має бути не менше 200 млн. грн., регулятивний капітал АТ «Ощадбанк» значно перевищує встановлений НБУ нормативний розмір. Нормативне значення Н2 має бути не менше 10%, у АТ «Ощадбанк» цей норматив за 2019-2023 роки складав 13,13-19,00%. Нормативне значення Н3 має бути не менше 7%, а в банку він складав 8,3% у 2023 році і теж перевищував нормативне значення.

Розглянемо також і динаміку зобов'язань АТ «Ощадбанк», за 2020 – 2023 роки у наступній Таблиці 2.3. Загалом зобов'язання АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 роки зросли на 106 млрд грн. 95% усіх зобов'язань банку складають кошти на рахунках клієнтів, які за останні 4 роки зросли майже на 117 млрд грн (тобто на 63%), що демонструє постійне зростання довіри клієнтів до банку. Навіть паніка пов'язана із військовими діями не зменшили обсягів коштів на рахунках клієнтів АТ «Ощадбанк».

Таблиця 2.3.

Динаміка структури зобов'язань АТ «Ощадбанк» 2020-2023 рр., млн. грн. [30]

Показник	2020		2021		2022		2023	
	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%
Кошти банків	5 832	2,76	7 608	3,57	543	0,22	366	0,12
Рахунки клієнтів	186 165	87,96	191 452	89,85	233 940	94,70	302 973	95,34
Забезпечення	11 744	5,55	7 908	3,71	4 824	1,95	940	0,30
Інші запозичені кошти	4 453	2,10	10 726	1,32	8 718	3,53	8 297	2,61
Інші зобов'язання	1 949	0,92	2 244	1,05	3 008	1,22	4 938	1,55
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	234	0,11	173,7	0,17	98	0,04	-	0,0
Субординований борг	1 276	0,60	879	0,41	716	0,29	251	0,08
Всього зобов'язань	211 656	100	213 083	100	247 025	100	317 765	100

У 2023 році 201 млрд грн у зобов'язаннях банку склали кошти на рахунках до запитання, і тільки 102 млрд грн – кошти розміщені на строкових

депозитах. Переважання короткострокових вкладів до запитання не дає змоги банку активніше запроваджувати більш довготривалі кредитні програми, які є основою подальшого відновлення нашої економіки. Якщо розглядати за структурою клієнтів, то 189 млрд грн – вклади фізичних осіб, 114 млрд грн – кошти на рахунках юридичних осіб, тобто основою зобов'язань АТ «Ощадбанк» є все таки вклади населення.

За 2021-2023 роки суттєво зменшився обсяг коштів банків, у структурі зобов'язань банку. Обсяг субординованого боргу банку протягом досліджуваного періоду постійно зменшується.

Минулий 2023 рік характеризувався досить високим рівнем ліквідності банківської системи країни. Значно зростали залишки коштів на рахунках до запитання клієнтів, а от строкові депозити у цілому скорочувалися.

Розглянемо також і динаміку структури активів АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 роки у Таблиці 2.4

Таблиця 2.4

## Динаміка структури активів АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 рр. [30]

Показники	2020		2021		2022		2023	
	млн. грн	%	млн. грн	%	млн. грн	%	млн. грн	%
Грошові кошти та їх еквівалент	26 553	11,37	19 001	8,09	28 377	10,54	65 850	19,01
Кредити надані клієнтам	63 226	27,07	74 754	31,81	83 126	30,87	89 109	25,72
Інвестиції	130 251	55,76	128 686	54,77	143 399	53,25	173 473	50,07
Інвестиційна нерухомість	634	0,27	633	0,27	627	0,23	543	0,16
Основні засоби та нематеріальні активи	9 725	4,16	8 996	3,83	8 627	3,20	10 455	3,02
Інші активи	2 889	1,21	2 480	1,06	5 026	1,87	7 044	2,03
Усього активів	233 599	100	234 971	100	269 274	100	346 474	100

Загальний обсяг активів АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 роки зріс на 113 млрд грн, зростали майже всі складові активів банку. Основним напрямком активної діяльності цього державного банку, як і ряду інших державних банків є інвестування, при чому переважно банки вкладаються у ОВДП і військові облігації держави. Надані клієнтам кредити складають лише четверту частину

від загальних активів банку, і це враховуючи державні програми кредитної підтримки, грантове фінансування і т.п. Більше 80% усіх наданих банком кредитів спрямовуються юридичним особам і тільки до 20% - населенню.

Проаналізуємо зміни у динаміці і структурі доходів і витрат АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 роки, дані наведемо в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

## Структура доходів і витрат АТ «Ощадбанк» у 2020-2023 роках [30]

	2020		2021		2022		2023	
	млн. грн	%	млн. грн	%	млн. грн	%	млн. грн	%
<i>Доходи</i>	40 400	100	43 802	100	47 175	100	69 018	100
Процентний дохід	18 462	45,7	21 352	48,7	22 548	47,8	32 593	47,2
Комісійні доходи	8 044	19,9	9 802	22,4	9 387	19,9	12 095	17,5
Операційні доходи	13 894	34,4	12 648	28,9	15 240	32,3	24 330	35,3
<i>Витрати</i>	24 597	100	23 185	100	25 622	100	37 604	100
Процентні витрати	10 476	42,6	7 889	34,5	7 564	29,5	13 861	37,4
Комісійні витрати	3 081	12,5	3 598	15,5	3 448	13,5	5 383	14,3
Операційні витрати	10 996	44,7	11 596	50,0	14 608	57	15 083	40,1
Відшкодування податку на прибуток	44	0,18	2,3	0,01	2,4	0,01	3 277	8,7
<i>Чистий прибуток</i>	2 776	-	1 055	-	640	-	5 978	-

Як ми бачимо із наведених даних в АТ «Ощадбанк» зросли як доходи, так і витрати за 2020-2023 роки, проте за рахунок активнішого зростання доходів (доходи зросли на 28,6 млрд грн) і повільнішого зростання витрат (витрати зросли на 13 млн грн), банк зміг працювати досить прибутково, отримавши максимальний прибуток – майже 6 млрд грн за 2023 рік. Основною складовою доходів банку є процентні доходи (45-49%) від вкладення у цінні папери і надані кредити, а от переважаючими статтями витрат банку є – операційні витрати (40-50%) та процентні витрати (30-42%).

У таблиці 2.6 представлені результати розрахованих значень показників рентабельності та прибутковості АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 роки. Як ми бачимо усі зазначені показники рентабельності і прибутковості роботи банку зросли у 2020-2023 роках.

Таблиця 2.6.

Рентабельність та прибутковість АТ «Ощадбанк» за 2020 – 2023 рр., %

Показники	Роки				Абсолютне відхилення
	2020	2021	2022	2023	
Рентабельність активів (ROA)	1,2	0,5	0,3	1,7	0,5
Рентабельність капіталу (ROE)	13,8	5,1	3,1	20,8	7,0
Прибутковість на акцію (EPS)	0,22	0,24	0,10	0,33	0,11
Чиста процентна маржа	4,0	6,5	6,6	5,4	1,4

Узагальнений огляд діяльності АТ «Ощадбанк» і проведений аналіз його фінансового стану за 2020-2023 роки дають змогу зробити висновок про те, що АТ «Ощадбанк» є однією із найбільших фінансових установ України, яка має довготривалу історію успішної діяльності. Попри численні виклики і загрози зумовлені війною банк працює прибутково й ефективно, акумулюючи вільні грошові кошти клієнтів і вкладаючи їх у прибуткові активи (інвестиції і кредитний портфель). Клієнтська база АТ «Ощадбанк» постійно зростає, а його продуктивний асортимент розширюється новими програмами і сучасними послугами. Банк є достатньо ліквідним, надійним і фінансово безпечним на даний час. Визначена банком стратегія сприятиме не лише його власному розвитку, але й відновленню економіки всієї країни.

## 2.2 Практичні аспекти здійснення дистанційного банківського обслуговування клієнтів у АТ «Ощадбанк»

Український банківський ринок відкритий до імплементації систем дистанційного обслуговування клієнтів, як зі сторони банків, так і сторони клієнтів. Більшість українських банків на даний час поєднують традиційне і дистанційне обслуговування. АТ «Ощадбанк» теж поєднує у своїй діяльності

традиційне й дистанційне обслуговування своїх клієнтів і активно намагається збільшити частку відділених каналів в обслуговуванні.

Ривком у розвитку дистанційного банкінгу став 2020 рік, пандемія і карантинні обмеження сприяли розвитку торгівлі через інтернет і дистанційних банківських розрахунків. «У 2020 році, в періоді піку пандемії COVID-19, кількість клієнтів які користуються онлайн-банкінгом різко зросла на 30%, а частка клієнтів які стали використовувати мобільний банкінг збільшилась на 25%» [31].

Важливою складовою дистанційного обслуговування банків є випуск та еквайринг платіжних карток, що є джерелом комісійного доходу банків. Також платіжні картки є досить важливим інструментом залучення потенційних клієнтів і розвитку взаємовідносин із діючими клієнтами. Банки можуть пропонувати різні додатки до базового банківського обслуговування під час використання карток (кешбек, знижки, бонусні програми).

Досліджуючи ринок платіжних карток України станом на 2023 рік спостерігається доволі високий ступінь його монополізованості. Лідером є АТ КБ «ПриватБанк» який випустив майже половину усіх карток у країні це 48,1%. На другому місці перегнавши у 2023 році АТ «Ощадбанк» знаходиться Монобанк які займають приблизно 15-16%. На четвертому місці за кількістю випущених карток у 2023 році перебуває Райффайзен Банк 6,6% і замикає ТОП-5 банків – А-Банк займаючи 4,8% ринку (рис.2.2).

Отож АТ «Ощадбанк» є лідером не тільки у традиційному банківському обслуговуванні клієнтів, а й одним із лідерів дистанційного банкінгу в Україні, пропонуючи широкий спектр дистанційних продуктів і послуг, які постійно вдосконалюються. Тренд постійного зростання кількості клієнтів АТ «Ощадбанк», які вибирають дистанційну форму обслуговування, стимулює банк активно розвивати дистанційний банкінг.

Одним із напрямків розвитку дистанційного обслуговування є запровадження банками інноваційних банківських продуктів і послуг.

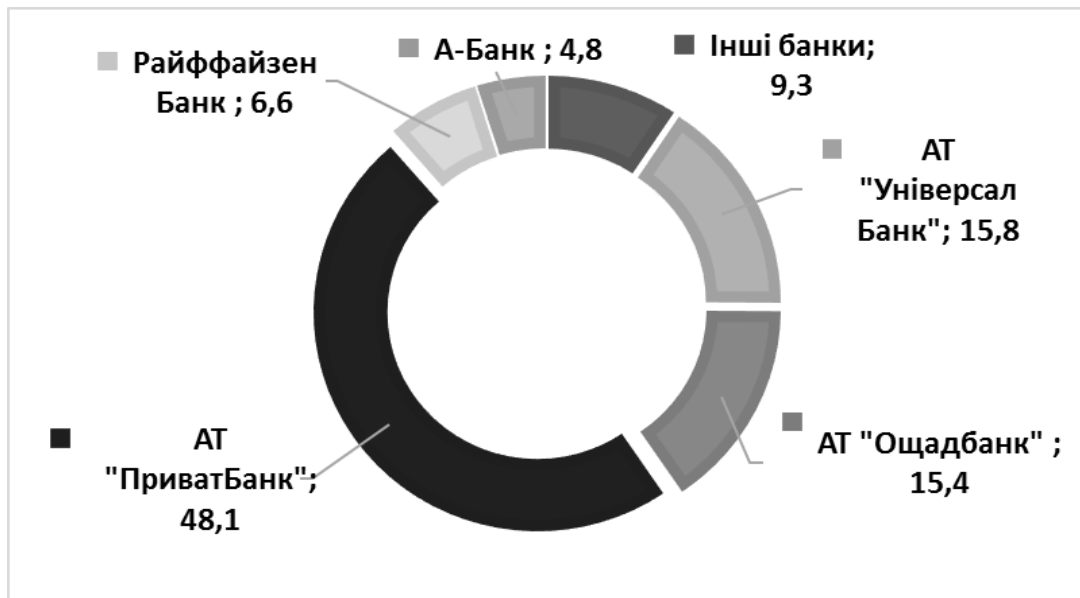


Рис 2.2 Структура випущених українськими банками платіжних карток у 2023 р., % [31]

Для порівняльної оцінки рівня розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк» розглянемо головні функціональні можливості інтернет-банкінгу і мобільних додатків п'яти банків-лідерів України. У Таблиці 2.7 представлено порівняльний аналіз основних характеристик дистанційного банківського обслуговування українських банків, які є лідерами на даний час.

Таблиця 2.7.

Порівняння сервісів дистанційного банкінгу у ТОП-5 українських банків [25]

Характеристика	Ощадбанк	ПриватБанк	Укрексімбанк	Укргазбанк	Райффайзен Банк Аваль
Дата запуску інтернет-банкінгу	2015	2010	2018	2017	2012
Дата запуску мобільного додатку	2019	2017	2020	2018	2016
Рейтинг мобільного додатку	3,9	4,2	3,1	3,5	4,0
Час обробки платежів в Україні	<1 хв.	<1 хв.	2 хв.	1 хв.	<1 хв.
Час обробки міжнародних платежів	3 дні	3 дні	7 днів	5 днів	7 днів
Багатофакторна автентифікація	Так	Так	Ні	Ні	Так

З наведеної таблиці ми бачимо, що кожен із банків-лідерів розвивали дистанційний банкінг приблизно в один і той же період. Найдосвідченішими і найстаршими банками у сфері дистанційного банківського обслуговування в Україні є АТ КБ «ПриватБанк» і АТ «Райффайзен Банк», у них найбільш розвинені мобільні сервіси та інтернет-банкінгу. АТ «Ощадбанк» посідає усереднену позицію як за функціоналом дистанційного банкінгу, так і за оцінками опитаних клієнтів.

За результатами дослідження, яке проведене журналом Banker.ua (Додаток А) - рейтинг 20 українських банків за темпами діджиталізації: популярністю бренду банку в інтернеті, частота відвідування сайту банку, чисельністю підписників банку в соціальних мережах, чисельністю завантажень мобільних додатків банку. Поміж українських держаних банків у даному рейтингу лідирують АТ «Ощадбанк» і ПАТ КБ «Приватбанк», а між комерційних - «Монобанк» і «UKRSIBBANK».

АТ «Ощадбанк» за 2020-2023 роки показав досить високий рівень активності в мережі інтернет, соціальних мережах і достатній ступінь упровадження сучасних технологій і інновацій.

У таблиці 2.8 ми навели інформацію про інноваційні банківські продукти й послуги, які АТ «Ощадбанк» надавав своїм клієнтам у 2018-2023 рр.

Усі ці інноваційні банківські послуги й продукти охоплюють різні форми дистанційного банкінгу, включаючи систему клієнт-банк, мобільний банкінг, банкомати і термінали самообслуговування, а також веб банкінг. Запровадження цих послуг і продуктів дало можливість банку не лише поліпшити якість обслуговування своїх клієнтів банку, але й зробити його більш доступним і зручним.

У своїй роботі АТ «Ощадбанк» використовує такі інформаційні системи:

- «АБС «BARS MMFO» - система здійснює поглиблену аналітику, виявляє потреби клієнта, надає актуальні пропозиції щодо обслуговування. Вона сприяє побудові нових схем процесів роботи з клієнтами, модифікуванню існуючих підходів.

- «Кредитна фабрика» - автоматизує процес прийняття кредитного рішення щодо позичальника. Реалізація проекту логістики карт і ПНН-конвертів для АТ «Ощадбанк».
- «Cardmanagement» - автоматизує процес випуску карткових продуктів банку, облік коштів на рахунках, роботу із торговельними підприємствами. Система містить всі інструменти для побудови тривалих відносин з клієнтами, розробки програм лояльності, кредитних схем та багато іншого.
- My Transfer (Швидка копійка) - власна платіжна система Ощадбанку, яка має найрозгалуженішу мережу пунктів обслуговування у всіх куточках України, за допомогою якої можна здійснити переказ без відкриття рахунку за лічені хвилини.
- «CRM система» та інші» [30].

Таблиця 2.8.

Інноваційні банківські продукти й послуги АТ «Ощадбанк» за 2018-2023рр. [30]

Рік	Продукт або послуга
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ впровадження персоналізованої реклами в веб-банкінгу;</li> <li>▪ оновлення веб-банкінгу з новим інтерфейсом та функціоналом;</li> <li>▪ впровадження послуги «Ощадбанк: Онлайн-консультант».</li> </ul>
2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• впровадження віртуальної картки «Ощад 24/7»;</li> <li>• запуск мобільного банкінгу «Ощад 24/7»;</li> <li>• впровадження послуги «Ощадбанк: SMS-інформування».</li> </ul>
2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ впровадження послуги «Ощадбанк: Електронні підписи»;</li> <li>▪ впровадження технології «Face ID» в мобільному банкінгу «Ощад 24/7»;</li> <li>▪ впровадження голосового банкінгу «ОщадБанкофон».</li> </ul>
2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• впровадження банкоматів нового покоління з можливістю здійснення безконтактних платежів;</li> <li>• впровадження послуг «Ощадбанк: Онлайн-кредитування та онлайн-депозити».</li> </ul>
2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ запуск чат-бота в мобільному банкінгу «Ощад 24/7»;</li> <li>▪ впровадження послуги «Ощадбанк: Онлайн-страховка».</li> </ul>
2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ удосконалення системи дистанційного обслуговування «Ощад 24/7», кваліфікований електронний підпис;</li> <li>▪ платформа он-лайн-кредитування «Ощадбізнес»;</li> <li>▪ упродовження застосунку «Мій ЖК»;</li> <li>▪ упродовження застосунку для SAMOвивозу "Samo".</li> </ul>



Переведення банківських послуг на цифрові канали є пріоритетом АТ «Ощадбанк» протягом багатьох років. Ключове місце у цій сфері відводиться застосунку «Мобільний Ощад 24/7». Додаток «Ощад 24/7» має наступні можливості доступні клієнтам:

- оплата комунальних послуг, телефонія, інтернет і ТБ;
- перекази між картками й рахунками, міжнародні перекази;
- оплата за реквізитами;
- обмін валют;
- благодійні платежі;
- оплата за громадський транспорт;
- оформлення страхових договорів;
- оформлення депозитів із підвищеною відсотковою ставкою тощо.

За 2023 рік у мобільному додатку Ощад/24 було проведено більше 11 млн. операцій, на загальну суму більш ніж 280 млрд. грн.

Мобільний банкінг АТ «Ощадбанк» для обслуговування клієнтів ММСБ «CorpLight» дає їм змогу:

- здійснювати платежі;
- сплачувати кредити;
- керувати депозитами;
- формувати заявки на купівлю валюти;
- формувати звітність тощо.

Банк надає власним клієнтам широкий спектр дистанційних банківських продуктів і послуг не тільки через мережу інтернет, але й через термінали та банкомати самообслуговування. Клієнтам АТ «Ощадбанк» у 2023 році доступні 2793 банкомати й 2559 терміналів самообслуговування, також більшість послуг банку цілодобово доступна й у додатку «Мобільний Ощад». Тільки у 2022 році спостерігалось певне зменшення чисельності терміналів і банкоматів самообслуговування банку, внаслідок окупації частини українських територій і неможливості обслуговувати банкомати і термінали на територіях де йдуть активні бойові дії.

Отож основними банківськими продуктами АТ «Ощадбанк» у системі дистанційного обслуговування клієнтів є: випуск та обслуговування розрахунків за дебетовими та кредитними картками (в т.ч. цифровими й віртуальними, особистими й корпоративними, звичайними та преміальними); забезпечення функціонування «Ощад 24/7», кваліфікований електронний підпис; сервіс безкоштовного бізнес-дзвінка до контакт-центру з месенжера Viber; система дистанційного обслуговування рахунків клієнтів ММСБ - CorpLight; платформа он-лайн-кредитування «Ощадбізнес» тощо.

АТ «Ощадбанк» за проаналізований період продемонстрував що із кожним роком він поліпшує показники ефективності своєї роботи, дотримуючись усіх нормативних вимог НБУ стосовно забезпечення стійкості банку, надійності і системної важливості. За останні роки АТ «Ощадбанк» працює досить прибутково, впроваджує у свою діяльність багато ефективних інноваційних продуктів і сервісів, зорієнтованих передусім на вдосконалення дистанційного банківського обслуговування. На даний час АТ «Ощадбанк» використовує як традиційну так і дистанційну систему обслуговування, проте зосереджується на активнішому розвитку саме дистанційного банкінгу, збільшуючи спектр своїх дистанційних продуктів і послуг. Оскільки саме дистанційний банкінг у перспективі дасть банку змогу зменшити свої трансакційні затрати на здійснення банківського обслуговування та підвищити якість взаємодії і рівень задоволеності клієнтів.

## РОЗДІЛ 3

### ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УКРАЇНСЬКОМУ БАНКІВНИЦТВІ

#### 3.1 Еволюція і сучасні тренди дистанційного банківського обслуговування у провідних країнах світу

За останні десятиліття світове банківництво зазнало суттєвих змін, поява й активне упровадження інтернету, інноваційних технологій, у тому числі мобільного банкінгу, електронних платежів і систем дистанційного обслуговування призвели до «революції» у роботі банківських установ і виникнення новітнього виду банківського обслуговування, яке відрізняється від традиційного.

Головними чинниками, які сприяли розвитку дистанційного банкінгу у розвинутих країнах світу стали:

- активне розповсюдження мережі інтернет і смартфонів (саме ця інфраструктура дозволила цифровому банкінгу взаємодіяти зі споживачами);
- використання технологій штучного інтелекту у певних видах банківської діяльності, спричинило економію затрат банків і зростання ефективності їх роботи;
- сприяння держави та підтримка (застосування державою економічної політики, яка сприяла інноваціям у сфері банківських послуг);
- запит клієнтів на зручні та швидкі фінансові послуги, зараз клієнти очікують подальшого розвитку цифрової сфери у банківництві;
- досягнення в області безпеки даних, у т.ч. біометрія і токенізація, які дають можливість дистанційному банкінгу бути більш безпечним і надійним;
- посилення конкурентної боротьби банків і фінтех-компаній у сфері надання інноваційних фінансових послуг;

- зменшення чисельності фізичних відділень банків, дало змогу зменшити витрати банку і перенаправити фокус роботи банку на дистанційне обслуговування.

Отож вдалий симбіоз технологічних можливостей, конкуренції на ринку банківських послуг, відповідне регуляторне середовище та підвищені очікування клієнтів зумовили інтенсивний розвиток дистанційного банківського обслуговування у цілому світі.

Перші елементи дистанційного банкінгу вперше з'явилися у США, оскільки ця країна мала досить розвинуту банківську систему і сприятливий правовий режим, потрібний для ефективного розвитку новітніх банківських технологій. «У 1981 році чотирьома американськими банками - Citibank, Chemical, Chase Manhattan та Manufacturers Hanover було запропоновано послугу домашнього банкінгу (home-banking) за допомогою використання системи videotex. Дана система дозволяла клієнтам перевіряти власні рахунки дистанційно з використанням лише клавіатури, екрану монітора та телефонного зв'язку. Тоді як у Європі у 1983 році британський банк Bank of Scotland запропонував на європейському банківському ринку аналогічну послугу під назвою Homelink. Ця послуга надавала більше можливостей аніж американська модель, зокрема перегляд банківських виписок, здійснення різних покупок дистанційно та навіть погодження кредитів» [45].

Вже у кінці 1980-х років банки почали просувати нову послугу дистанційного банкінгу - телебанкінг, який давав можливість клієнтам здійснювати деякі банківські операції тільки за допомогою телефону. «Першим банком, який запровадив послугу telecare, став британський банк Girobank у 1986 році. Ця послуга дуже швидко стала популярною, і до 1993 року її використовувало понад 1 мільйон клієнтів банку, а кількість дзвінків на тиждень становила майже 100 тисяч. Інші банки, для того аби не втратити конкурентоспроможність на банківському ринку, також почали впроваджувати телебанкінг» [45].

Першим у світі банком, який повністю перейшов на телефонне банківське обслуговування у 1989 році став англійський банк FirstDirect. Клієнти цього банку могли спілкуватися із персоналом банку цілодобово й усі операції здійснювалися виключно по телефону. Усі супровідні документи надсилалися клієнтам поштою, а при потребі у здійсненні готівкових операцій використовувалися фізичні відділення іншого банку - Midland Bank.

«Шведський банк Nordbanken запустив послугу телефонного банкінгу під назвою Plus Direkt. Ця послуга дозволяла клієнтам ідентифікувати себе за допомогою номера власного поточного рахунку а також чотиризначного PIN-коду. Після ідентифікації клієнти могли легко перевіряти баланс власних рахунків, переказувати кошти а також отримувати доступ до ряду інших банківських послуг» [31].

Уже з 1994 року з'явилися перші фінансові послуги інтернет-банкінгу, які надавалися американською кредитною спілкою Stanford Federal Credit Union. У наступному році інтернет-банкінг запровадив американський банк Wells Fargo та шведський ощадний банк Sparbanken Finn, який запропонував своїм приватним клієнтам послуги електронного банкінгу.

У 1995 році у США було засновано перший банк - Security First Network Bank, який надавав послуги лише через мережу інтернет, що було зумовлено обмеженням на відкриття банківських філій. Весь асортимент послуг цього банку доступний тільки через його веб-сайт, який є єдиним відділенням цього банку. Клієнти взаємодіють із банком за допомогою власного комп'ютера підключеного до мережі інтернет. Цей банк за підсумками першого року своєї роботи зумів закумуляувати загальну сума активів банку на 110 млн. доларів, а середньомісячний приріст капіталу банку складав майже 20%, у той час як кількість відкритих клієнтами рахунків перевищувала 10 тисяч.

Практично всі банки у США пропонують своїм клієнтам дистанційні послуги, а саме: обмін валют, відкриття поточних рахунків і депозитів, оформлення кредитних позик, страхування власних депозитів, контроль за рухом грошей і навіть консультація при участі в торгах на фондових біржах.

«Головною особливістю функціонування систем дистанційного банківського обслуговування в США є те, що більшість усіх перелічених послуг клієнт отримує безоплатно, і лише за деякі з них банк стягує комісію, у дуже не великому розмірі. Також банки Америки пишаються тим, що їхня система безпеки під час використання інтернет-банкінгу є однією з найнадійніших» [26].

Спостерігаючи ефективність дистанційного банківського обслуговування у США, воно швидко стало популярним і в країнах Європи. Запозичаючи досвід, різновиди операцій і механізми їх реалізації в американській моделі, однак європейські банки ввели і нововведення у свій дистанційний банкінг. Зокрема, вони дали можливість клієнтам сплачувати комунальні послуги й інші обов'язкові платежі через інтернет-банкінг, і навіть планувати власні фінансові витрати.

У Німеччині в 1996 році було створено перший віртуальний банк - Advance Bank, що є дочірньою установою Дрезденської банківської групи. Цей банк став не просто віртуальною фінансовою установою, а справжнім «порталом» комплексного фінансового обслуговування клієнтів.

Сьогодні у світі працює вже багато віртуальних банків, які використовуючи переваги швидкісного інтернету та активного поширення смартфонів, надають клієнтам новітні банківські послуги. Саме поява смартфонів, які працюють на базі систем Android та iOS сприяли розвитку мобільного банкінгу. Спеціально розроблені мобільні додатки дали змогу клієнтам банку одержати доступ до своїх рахунків у будь-який зручний для них час і любому місці. З кожним роком усе більша кількість клієнтів банків користуються саме мобільними додатками, а не веб-версіями програмних банківських продуктів, що безпосередньо призначені для роботи електронного банкінгу.

Як ми можемо побачити з даних рисунку 3.1, за результатами дослідження, яке проводилося у країнах ЄС, за останні 10 років чисельність людей які користуються інтернет-банкінгом зросла приблизно на 50%.

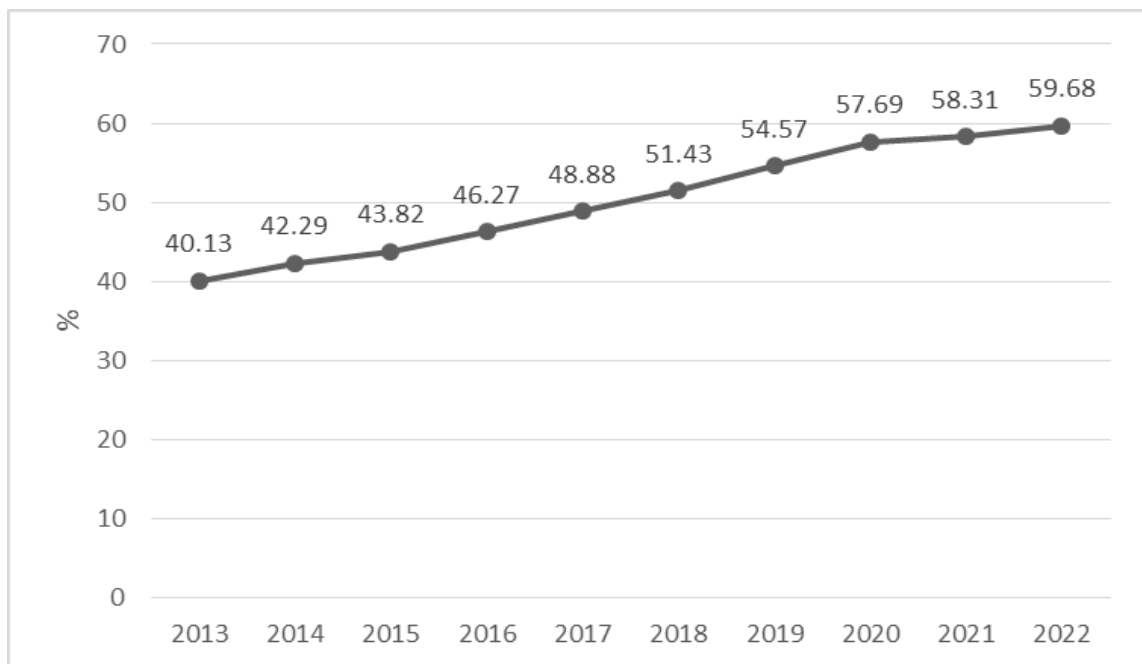


Рис. 3.1. Частка осіб, які користуються інтернет-банкінгом у країнах ЄС [27]

Найбільш поширеним інтернет-банкінг серед країн-членів ЄС є у Фінляндії і Данії де майже 95% населення заявило, що його використовують у своїй співпраці з банками, а у Нідерландах - 91%. Згідно результатів цього дослідження у 2022 році найменші показники використання інтернет-банкінгу серед країн членів ЄС мали Румунія і Болгарія – 20-23%.

Як ми вже зазначали раніше пандемія змусила до ще більшої активізації дистанційного банкінгу в світі. «Згідно статистичних даних організації Європейської комісії, на початку пандемії, а саме у 2020 році найбільше зростання даного показника спостерігалось в Ірландії (зріст відбувся майже на 10 процентних пунктів), далі на Кіпрі (близько 7 процентних пунктів) а також в Іспанії (майже 6 процентних пунктів). У таких країнах, як Латвія, Угорщина, Словенія та Чехія, цей показник зріс більше аніж на 5 процентних пунктів. А у 2022 році, в порівнянні з 2018 роком, в Кіпрі зростання показника відбулося на майже 20%, в Іспанії - на майже 14%, і в Ірландії - на майже 12%» [33].

Крупні закордонні банки активно користуються технологіями штучного інтелекту в різноманітних цілях. Зокрема, JPMorgan запровадив систему штучного інтелекту для автоматизації аналізу юридичних документів. Азійські

банки використовують його при створенні чат-ботів. Банки Японії, наприклад Mizuho Financial Group і Sumitomo Mitsui Financial Group, активно використовують комп'ютеризовані системи з метою заміни ручної праці.

Аналітична компанія, яка досліджує галузь фінансових послуг в Європі, США і Китаї Autonomous Research зазначає, що: «до 2030 року штучний інтелект збереже банківській сфері понад 1 трильйона доларів, вирішуючи традиційні банківські проблеми: комплаєнс-контролю ризиків, управління корпоративною інформацією, автоматизації обслуговування клієнтів, збагачення інформацією про клієнтів, автоматизації роботи з документами, скоринг, кібербезпека тощо» [3].

Таблиця 3.1

Основні напрями і особливості використання штучного інтелекту у банківській діяльності [47]

<b>Напрямок використання штучного інтелекту</b>	<b>Особливості використання</b>
Кібербезпека	Захист конфіденційних даних банківських установ з метою застереження витоку інформації через хакерські атаки
Чат-боти	Забезпечують цілодобовий доступ користувачів до відповідного банку. Також така технологія дає змогу зрозуміти характер клієнта та його потреби
Кредитні рішення	Системи штучного інтелекту на основі яких банк має змогу приймати більш інформовані, вигідні та безпечні кредитні рішення
Аналіз тенденцій ринку	Можливість обробки великих масивів даних, що дозволить прогнозувати ринкові тенденції, валюти, акції тощо та запропонувати вигідні варіанти для інвестицій
Збір та аналіз даних	Рішення на основі штучного інтелекту дають можливість зібрати та структурувати інформацію без помилок
Аналіз досвіду клієнтів	Аналізуючи досвід клієнтів банки можуть впроваджувати нові успішні послуги для клієнтів
Управління ризиками	Штучний інтелект дає змогу визначити ризикову пропозицію та запропонувати сучасні та ефективні рішення
Відповідність нормативним вимогам	Штучний інтелект використовує глибоке навчання для читання нових вимог відповідності для фінансових установ та покращення їх процесу прийняття рішень
Предиктивна аналітика	Штучний інтелект може виявляти певні закономірності та кореляції у даних, які раніше не могли виявити традиційні технології



В умовах діджиталізації економіки для кожного банку важливо впровадити у свою роботу штучний інтелект, щоб ефективніше функціонувати та посилювати конкурентну позицію на ринку. Процес запровадження інноваційних технологій є тривалим, вартісним і складається з багатьох етапів. Однак застосування системи штучного інтелекту в банках дає змогу знизити витрати на робочу силу, підвищити продуктивність роботи банків, створює надійний захист від банківського шахрайства, спрощує процедуру оцінки кредитоспроможності клієнтів і т.п.

Отже, цифрові технології заповнили всі сфери людського життя, у тому числі й ринок банківських послуг. Банки, які планують подальший активний розвиток і досягнення конкурентної позиції на ринку змушені активізувати свою діяльність у напрямку запровадження сучасних інноваційних технологій та задовольняти запити своїх клієнтів стосовно швидкості, якості, зручності, гнучкості і надійності банківського обслуговування.

Практика роботи віртуальних необанків у світі підтверджує ефективність дистанційного банкінгу й трансформацію усіх аспектів традиційної діяльності банківських установ, таких як: банківський менеджмент, аналітика, інжиніринг, маркетинг тощо.

У майбутньому тенденції використання нових елементів дистанційного банкінгу будуть посилюватися, зростатиме його популярність у всіх країнах світу. Використання технологій штучного інтелекту у діяльності банків зменшить затрати банків, зросте ефективність їх роботи та забезпечить конкурентну позицію банку на ринку фінансових послуг.

### 3.2 Виклики функціонування систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні та шляхи їх можливого вирішення

Український банківський сектор як і в інших країнах швидко адаптується до нових умов функціонування, зумовлених появою сучасних інноваційних технологій, штучного інтелекту, навіть у складних економічних і політичних

умовах життєдіяльності. Українські банки розширюють асортимент своїх дистанційних послуг, удосконалюють системи дистанційного обслуговування клієнтів у відповідь на постійно зростаючі їх запити та технічні можливості.

Саме складі умови викликані спочатку обмеженнями пандемії, а згодом і військовими діями сприяли активнішому залученню клієнтів до дистанційного банкінгу і розвитку безготівкових розрахунків. Дистанційний банкінг в Україні поєднує елементи інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, у той же час традиційне обслуговування залишається у більшості банків.

Майже 100% українців у віці до 50 років користуються інтернетом, а у віці до 60 років – 94%. Щороку в Україні збільшується кількість користувачів мережі інтернет, сучасних смартфонів, що стимулює і до подальшого розвитку дистанційних продуктів і послуг банків.



Рис. 3.2 Динаміка загальної чисельності рахунків (юридичних і фізичних осіб) із дистанційним доступом, відкритих в українських банках, тис. од. [10]

Як ми бачимо з даних наведених на Рисунку 3.2 частка банківських рахунків із можливістю дистанційного доступу постійно зростає.

За статистичними даними НБУ Додаток Б, у 2023 році дистанційно обслуговувалися майже 90% рахунків юридичних осіб і 80% рахунків фізичних осіб. Щороку ці дані зростають, тобто українці все активніше обирають послуги дистанційного банкінгу.

Таблиця 3.2

Кількість електронних платіжних засобів і платіжних пристроїв у розрізі учасників карткових систем станом на 01.03.2024, од. [31]

Назва банку	електронних платіжних засобів, термін дії яких не закінчився	банківських пристроїв самообслуговування	платіжних терміналів	пунктів продажу товарів/наданих послуг
<b>Всього</b>	<b>116 450 193</b>	<b>29 169</b>	<b>477 369</b>	<b>465 267</b>
АТ КБ "ПриватБанк"	50 633 238	17 352	295 008	290 500
АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК"	18 801 552	19	3 133	28 352
АТ "Ощадбанк"	16 582 249	5 195	79 221	52 462
АТ "А - БАНК"	6 221 885	0	6 701	16 282
АТ "Райффайзен Банк"	5 939 069	1 468	33 859	30 295
АТ "ПУМБ"	5 075 812	680	10 587	12 100
АТ "СЕНС БАНК"	2 575 371	433	8 336	8 881
АТ "УКРСИББАНК"	2 045 748	737	9 523	9 150
АБ "УКРГАЗБАНК"	1 835 565	698	1 587	1 229
АТ "ОТП БАНК"	1 176 016	169	168	15
АТ "ТАСКОМБАНК"	1 161 519	214	2 752	4 119

Переважна більшість послуг дистанційного банкінгу пов'язана із здійсненням безготівкових банківських розрахунків із використанням платіжних карток банків. У Таблиці 3.2 ми навели офіційні статистичні дані НБУ щодо діяльності банків-лідерів у цій сфері. Як ми бачимо першим запровадив і найбільш активно розповсюдив дистанційний банкінг у свої роботі АТ КБ «Приватбанк», він лідирує за кількістю емітованих карток, банківських пристроїв самообслуговування, платіжних терміналів і пунктів продажу товарів чи надання послуг. Монобанк (український віртуальний необанк) не маючи жодного фізичного відділення, частково використовуючи банківські пристрої самообслуговування, платіжні термінали інших банків випустив і обслуговує вже 18,8 млн шт. електронних платіжних засобів, таким чином забезпечуючи роботу власного дистанційного банкінгу. АТ «Ощадбанк» також останнім часом досить активізувався у запровадженні в свою діяльність технологічних новинок і розвитку дистанційних послуг.

Загалом державні банки в Україні (АТ КБ «Приватбанк», АТ «Ощадбанк», АТ «Сенс Банк», АБ «Укргазбанк» та АТ «Укрексімбанк») регулюють 63% українського карткового ринку. Іншим банкам складно подолати такий високий рівень конкурентних вимог, які поставили банки-лідери дистанційного банкінгу в Україні.

«За даними дослідження компанії GfK Ukraine 2022 року, 15% українців використовують веб-версію інтернет-банкінгу, тоді як 19% використовують мобільну версію. При цьому 47% населення України використовують Інтернет-банкінг одразу декількох вітчизняних банків. Найбільш затребуваними та популярними операціями, які здійснюють клієнти через Інтернет-банкінг, є оплата комунальних послуг, переказ коштів, оплата товарів та послуг а також мобільного зв'язку» [46]. Банки активно використовують і онлайн-платформи для надання інших фінансових послуг, у т.ч. продаж депозитів і кредитів.

«Основними трендами сучасного етапу розвитку інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування виступають:

- впровадження системи швидких платежів і впровадження оплати більшої кількості послуг через QR-коди;
- спрощення сервісів і додатків інтернет-банкінгу;
- впровадження цифрового офісу, завдяки якому клієнти здатні оформляти кредити та іпотеку, купівлі страховки та інвестицій у режимі онлайн, змінювати умови продукту, персональні дані, а також відмовитися від окремих послуг;
- застосування чат-ботів, які замінюють персональних менеджерів у рамках підтримки клієнтів;
- створення екосистем і супердодатків (екосистеми включають сервіси банку та його партнерів, які допомагають клієнтам у бізнесі та житті)» [10].

Проте не дивлячись на стрімкий розвиток дистанційних банківських послуг в Україні, існує і ряд пов'язаних із цим проблем. Однією із найбільших актуальних проблем є недовіра клієнтів до діяльності банків загалом, у тому числі й до їх дистанційних послуг. Наприклад, 42% українських користувачів

мережі інтернет вважають, що традиційне банківське обслуговування є більш безпечним, аніж дистанційний-банкінг. Не сприяє розвитку і низький рівень фінансової грамотності старшого покоління.

Іншою важливою проблемою, яка стримує розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні є те, що безготівкові розрахунки через інтернет гальмуються недосконалістю законодавства, яке його регулює. Згідно із методичними рекомендаціями Держфінмоніторингу України, банківські продукти і послуги, які здійснюються через інтернет-банкінг, є «продуктами з дуже високою вірогідністю використання для відмивання доходів одержаних злочинним шляхом» [28].

Висока частка тіньової економіки в Україні є важливим стримуючим фактором розвитку дистанційного банкінгу і банківських безготівкових розрахунків.

Військові дії на території України негативно впливають на роботу фізичних відділень українських банків, а от дистанційне обслуговування дає банкам змогу компенсувати неможливість традиційного обслуговування клієнтів за таких складних умов.

При виконанні банківських операцій дистанційно окрім традиційних банківських ризиків (процентних, операційних, кредитних, валютних і т. п.), виникають ще і технологічні ризики, які пов'язані із якістю програмного забезпечення, можливими технічними неполадками системи, загрозами втрати інформаційної безпеки банківської установи через дії деяких зовнішніх агентів (хакерство, віруси і т. д.).

Побоювання потрапити у махінації пов'язані із банківським шахрайством (особливо із платіжними картками), втрата особистих даних є вагомим стримуючим фактором в українському дистанційному банкінгу.

Застосування інтернет технологій робить банки більш залежними від якості запроваджених інформаційних систем. Для забезпечення якісної роботи інформаційних систем банки активно співпрацюють із компаніями постачальниками інтернету, телекомунікаційними компаніями, рядом інших

технологічних фірм, діяльність яких не підпадає під банківське регулювання і нагляд.

У сучасних умовах запроваджуючи в свою роботу штучний інтелект банки окрім його позитивних наслідків стикаються із негативними (Таблиця 3.3) і їх необхідно враховувати.

Таблиця 3.3

## Наслідки впровадження штучного інтелекту в банківську сферу [47]

Позитивні наслідки	Негативні наслідки
для банківської установи	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– зменшення витрат на робочу силу</li> <li>– збільшення продуктивності та ефективності роботи банківської установи</li> <li>– покращення управління банком</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– зростання витрат на впровадження інформаційних технологій;</li> <li>– збільшення рівня заробітної плати для висококваліфікованих фахівців;</li> <li>– недостатня кількість професійних кадрів</li> </ul>
для клієнтів	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– підвищення ефективності взаємодії банківської установи та клієнтів без прив'язки до місця проживання</li> <li>– цілодобова чат-бот підтримка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неможливість на 100 % забезпечити захищеність персональних даних через хакерські атаки</li> </ul>
для інвесторів	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– збільшення рівня доходу через можливість врахування великої кількості факторів та ризиків</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– зменшення інвестиційної маржі внаслідок поширення застосування систем штучного інтелекту та послаблення можливостей виявити неефективність на ринку</li> </ul>
для співробітників	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– пришвидшення виконання та опрацювання запитів клієнтів</li> <li>– мінімізація ризику</li> <li>– автоматизація роботи з документами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– необхідність швидкої перекваліфікації;</li> <li>– звільнення працівників і як наслідок зростання безробіття</li> </ul>

Банкам важливо врахувати: «зростання витрат на впровадження інформаційних технологій, недостатня кількість професійних кадрів, зростання рівня заробітної плати для високотехнологічних кадрів, відсутність стовідсоткових гарантій захищеності як персональних даних клієнтів, так і банківської інформації тощо» [47].

Отже, головними проблемами розвитку дистанційного-банкінгу в Україні виступають труднощі, які виникають у межах регулювання цифрового банкінгу, високий рівень конкурентної боротьби з боку небанківських організацій, які пропонують альтернативні продукти банківським за нижчою

ціною, а також шахрайські й незаконні дії із банківськими рахунками клієнтів із боку зловмисників.

Щоб подолати ключові перешкоди, які гальмують розвиток дистанційного банкінгу в Україні та збільшити довіру клієнтів до нього, потрібно:

1. Підвищити безпеку дистанційних платежів і розрахунків.
2. Удосконалити правове регулювання функціонування сфери інтернет-банкінгу.
3. Створити умови для ширшого запровадження систем цифрових підписів та надійної ідентифікації осіб.
4. Запроваджувати новітні банківські послуги, які спеціально адаптовані до можливості електронного надання.
5. Готувати сучасних висококваліфікованих банківських працівників.
6. Розвивати фінансову грамотність у більш старшого покоління.
7. Враховувати військові ризики з якими стикаються зараз українські банки, у т.ч. у своїй дистанційній роботі (кібератаки, пошкодження банкоматів і терміналів, тощо).
8. Економічними і політичними методами зменшувати обсяги тіньової економіки, яка стримує розвиток інтернет-банкінгу.
9. Зменшити монопольне становище банків-лідерів на українському банківському картковому ринку, розвиваючи більш конкурентне середовище.
10. Створювати якісніші дистанційні банківські послуги, які відповідають сучасним запитам клієнтів тощо.

Попри всі існуючі проблеми і негаразди в Україні існує значний потенціал для розвитку дистанційного банкінгу, він зручний і доступний. При роздрібному кредитуванні банків, клієнти все частіше подають заявки через інтернет. Дистанційна форма банківського обслуговування приносить користь і банкам, яким не потрібно утримувати велику кількість відділень для надання банківських послуг і їх клієнтам. Сучасні банкіри мають повний спектр інструментів для здійснення «віртуального» банківського обслуговування.

Отже, нині мережа інтернет збільшила доступність банківських послуг у всьому світі, зруйнувавши частково географічні та часові рамки традиційного банківського обслуговування. У провідних країнах (США, Фінляндія, Данія, Нідерланди, Японія) дистанційний банкінг розвивається швидше та активніше, упроваджуються інноваційні банківські продукти і послуги із використанням дистанційних каналів зв'язку з клієнтами.

Український сектор дистанційного банкінгу заповнили декілька банків-лідерів, які одними з перших запровадили дистанційне обслуговування в Україні, іншим банкам досить складно подолати покладений ними бар'єр. Висока частка тіньової економіки, низький рівень фінансової грамотності населення, обмеженість доступу до сучасних технологічних засобів частини українського населення, банківське шахрайство і кібератаки, військові ризики, недовіра до роботи банків загалом стримують розвиток дистанційного банкінгу. Однак майбутнє українського банківництва однозначно буде залежати від якості розвитку дистанційного обслуговування, а також вміння ефективно запроваджувати інноваційні технології штучного інтелекту в свою роботу. Зрозуміло, що традиційне банківське обслуговування не зникне і буде існувати поруч з дистанційним банкінгом взаємодоповнюючи один одного ще багато років, саме тому банки повинні використовувати переваги обох форм обслуговування для більш якісного задоволення запитів своїх клієнтів.



## ВИСНОВКИ

Дистанційне банківське обслуговування є фінансовим кіберпростором, де умовні межі між фізичним і цифровим світом зникають, утворюючи загальну взаємопов'язану банківську сферу. Дистанційний банкінг занурює клієнтів у динамічну та персоналізовану екосистему, де задовольняються їх фінансові потреби завдяки цифровій взаємодії, захищеним каналам зв'язку і довірі. Така система виходить за межі простих транзакцій і сприяє утворенню довготривалих фінансових взаємовідносин між клієнтами і банками.

Система дистанційного банківського обслуговування є комплексом програмного й апаратного забезпечення, яка дає можливість клієнтам здійснювати різні операції, керувати власними рахунками віддалено й одержувати необхідну фінансову інформацію, уникнувши потреби відвідувати банківську установу.

У сучасних умовах господарювання сформувалися різні види дистанційного банківського обслуговування клієнтів. До них ми віднесли систему «Клієнт-банк», яка розподіляється на: «банк-клієнт» та «інтернет-клієнт», у свою чергу «банк-клієнт» включає в себе: Home-banking та PC-banking, а «інтернет-клієнт» включає: Internet-banking, Mobile-banking, WAP-banking та WEB-banking; систему «Телефон-клієнт», яка складається із SMS-banking і Phone-banking; обслуговування із використанням банкоматів (ATM-banking). Кожен банк і клієнт самостійно обирають найбільш зручні та доречні форми дистанційної співпраці, яка приносить вигоди усім учасникам.

Дистанційне обслуговування українських банків пройшло п'ять базових етапів, кожен із яких був важливим у процесі його становлення і вдосконалення. Розглянуті етапи демонструють шлях інновацій, адаптації і прагнення поліпшити роботу банків для клієнтів у цифрову епоху. Пройшовши усі ці етапи, ми мимоволі стали свідками еволюції дистанційного банкінгу від етапу його зародження до нинішнього етапу вдосконалення.

АТ «Ощадбанк» за проаналізований період продемонстрував що із кожним роком він поліпшує показники ефективності своєї роботи, дотримуючись усіх нормативних вимог НБУ стосовно забезпечення стійкості банку, надійності і системної важливості. За останні роки АТ «Ощадбанк» працює досить прибутково (у 2023 році банк отримав чистий прибуток майже 6 млрд грн), впроваджує у свою діяльність багато ефективних інноваційних продуктів і сервісів, зорієнтованих передусім на вдосконалення дистанційного банківського обслуговування.

Основними банківськими продуктами АТ «Ощадбанк» у системі дистанційного обслуговування клієнтів є: випуск та обслуговування розрахунків за дебетовими та кредитними картками (в т.ч. цифровими й віртуальними, особистими й корпоративними, звичайними та преміальними); забезпечення функціонування «Ощад 24/7», кваліфікований електронний підпис; сервіс безкоштовного бізнес-дзвінка до контакт-центру з месенжера Viber; система дистанційного обслуговування рахунків клієнтів ММСБ - CorpLight; платформа он-лайн-кредитування «Ощадбізнес» тощо.

На даний час АТ «Ощадбанк» використовує як традиційну так і дистанційну систему обслуговування, проте зосереджується на активнішому розвитку саме дистанційного банкінгу, збільшуючи спектр своїх дистанційних продуктів і послуг. Оскільки саме дистанційний банкінг у перспективі дасть банку змогу зменшити свої трансакційні затрати на здійснення банківського обслуговування та підвищити якість взаємодії і рівень задоволеності клієнтів.

Пандемія змусила до ще більшої активізації дистанційного банкінгу в світі. Практично всі банки у США пропонують своїм клієнтам дистанційні послуги, а саме: обмін валют, відкриття поточних рахунків і депозитів, оформлення кредитних позик, страхування власних депозитів, контроль за рухом грошей і навіть консультація при участі в торгах на фондових біржах.

Найбільш поширеним інтернет-банкінг серед країн-членів ЄС є у Фінляндії і Данії де майже 95% населення заявило, що його використовують у своїй співпраці з банками, а у Нідерландах - 91%.

Сектор дистанційного банкінгу в Україні заповнили декілька банків-лідерів, які одними з перших запровадили дистанційне обслуговування в Україні. Однак висока частка тіньової економіки, низький рівень фінансової грамотності населення, обмеженість доступу до сучасних технологічних засобів частини українського населення, банківське шахрайство і кібератаки, військові ризики, недовіра до роботи банків загалом стримують розвиток дистанційного банкінгу в Україні. Щоб подолати ці проблеми потрібно: підвищити безпеку дистанційних платежів і розрахунків; удосконалити правове регулювання функціонування сфери інтернет-банкінгу; створити умови для ширшого запровадження систем цифрових підписів та надійної ідентифікації осіб; запроваджувати новітні банківські послуги, які спеціально адаптовані до можливості електронного надання; готувати сучасних висококваліфікованих банківських працівників; розвивати фінансову грамотність у населення; зменшити обсяги тіньової економіки; зменшити монопольне становище банків-лідерів на українському банківському картковому ринку тощо.

Майбутнє українського банківництва однозначно буде залежати від якості розвитку дистанційного обслуговування, а також вміння ефективно запроваджувати інноваційні технології штучного інтелекту в свою роботу. Традиційне банківське обслуговування не зникне і буде існувати поруч із дистанційним банкінгом взаємодоповнюючи один одного ще багато років, саме тому банки повинні використовувати переваги обох форм обслуговування для більш якісного задоволення запитів своїх клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О.М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України. *Економіка: проблеми теорії та практики*. 2021. С. 707-712
2. Андрушків І.П., Надівець Л.М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2021. № 4. С. 195-200.
3. Баранова В.Г. Банківські інноваційні технології: проблеми та перспективи впровадження. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 40. С. 177-181. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses\\_2019\\_40\\_34](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2019_40_34) (дата звернення: 18.03.2024).
4. Бахарєва Я.В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем. *Агросвіт*. 2018. № 11. С. 48-54.
5. Блащук-Дев'яткіна Н.З., Петришин Х.Р. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109). С. 122-128.
6. Боднар О., Паламарчук В., Гаврилов А. Аналіз стану ринку банківських послуг в умовах пандемії. *Modern Economics*. 2020. № 7-8. С. 60-63.
7. Бондаренко Л.П. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку. *Науково-фахове видання з питань економіки журнал «Інвестиції: практика та досвід» Чорноморська державного університету імені Петра Могили*. 2018. № 3. С. 5-8.
8. Бондаренко Л.П., Ярошевич Н.Б., Тарабінович А.Б. Практика використання безконтактних платежів в Україні та світі. *Ефективна економіка*. 2019. № 2. URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/2\\_2019/54.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/2_2019/54.pdf) (дата звернення: 26.10.2023).
9. Брич В.Я., Борисяк О.В. Інноваційні технології формування персоналу підприємств в умовах оптимізаційного розвитку. *Науковий вісник*

*Ужгородського університету. Серія «Економіка».* 2017. Вип. 2 (50). С. 172-179.

10. Вядрова І., Мозговська А., Вядрова В. Банки сучасного та майбутнього. *Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку.* 2022. №4 (7). С. 7-13.

11. Гулей А.І., Гулей С.А. Цифрова трансформація вітчизняного банківського середовища в умовах розвитку фінтех-екосистеми. *Український журнал прикладної економіки.* 2019. № 1. Том. 4. С. 6-15.

12. Дзюбановська Н.В., Маслій В.В. Інтернет-банкінг в країнах ЄС: тенденції та перспективи. *Фінансова стабільність в цифрову епоху: європейські підходи та особливості їх імплементації в Україні.* 2023. С. 165-168.

13. Дзюблюк О.В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів.* 2019. № 3 (60). С. 8-25.

14. Довгань Ж.М., Галіцейська Ю.М. Open-банкінг як тренд розвитку фінансових технологій. *Інноваційна економіка.* 2021. С. 111-116.

15. Дуброва Н.П., Крючко Л.С. Формування комплексної системи маркетингу у банку. *Економіка та держава.* 2019. № 5, С. 64-67.

16. Дятлова Ю.В. Розвиток банківського сектору України в умовах конкурентної інтернаціоналізації: методичний підхід до оцінювання. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону.* 2019. Вип. 16. Т. 1. С. 67-74.

17. Жердецька Л.В., Городинський Д.І. Розвиток фінансових технологій: загрози та можливості для банків. *Економіка і суспільство.* 2017. №10. С. 583-587.

18. Заславська О.І. Віртуальний банкінг: виклики та перспективи. *Бізнес Інформ.* 2020. № 4. С.350-356.

19. Ільчук В.П., Парубець О.М., Сугоняко Д.О. Інноваційні підходи до розвитку ринку кіберстрахування в Україні. *Ефективна економіка.* 2018. № 5. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5\\_2018/5.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2018/5.pdf) (дата звернення: 12.02.2024).

20. Карчева І.Я. Теоретичні та практичні аспекти забезпечення ефективності інноваційної діяльності банків. *Бізнес Інформ*. 2022. № 6. С. 343-347.
21. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції. *Світ фінансів*. 2019. Вип. 4. С. 140-147.
22. Кишакевич Б.Ю., Кубай Р.Ю., Мажаров Д.В. Ефективність діяльності банків: економічна сутність та методи оцінювання. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент*. 2022. Вип. 22. С. 200-203.76
23. Коваленко В.В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115-121.
24. Коляденко С.В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні та світі. *Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2019. № 6. С. 105-110
25. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової діджиталізації. *Проблеми економіки*. 2022. № 3. С. 254-261.
26. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23 (1). С. 115-119.
27. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян. *Фінансовий ринок України*. 2023. № 6. С. 51-52.
28. Лесик В.О. Визначення доміант забезпечення фінансової стабільності банківської системи. *Інтернаука*. 2017. № 7. С. 11-25.
29. Міщенко Л.О. Цифрові технології українських банків: стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні. *Гроші, фінанси і кредит*. 2019. Вип. 38. URL : [http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/38\\_2019\\_ukr/59.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/38_2019_ukr/59.pdf) (дата звернення 26.03.2024).
30. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» URL : <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення 20.02.2024).

31. Офіційний сайт Національного банку України URL : <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення 12.03.2024).

32. Парушевські А. Використання систем штучного інтелекту в банківській сфері. *Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства*: матер. IV міжнародної науково-практичної конференції учених та студентів. 7-8 грудня 2023 р. С.160-161.

33. Піддубна В. Цифрова трансформація маркетингу банківських інновацій в умовах фінансової нестабільності. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2018. № 3 (67). С. 209-221.

34. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2020 № 2121 - III / Законодавство України. URL : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua) (дата звернення 16.02.2024).

35. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 20.02.2024).

36. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг: Постанова Національного банку України; Інструкція від 29.07.2022 №163 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0163500-22#top> (дата звернення 20.02.2024).

37. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення 23.03.2024)

38. Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України від 26.11.2015 № 848-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19#Text> (дата звернення 20.03.2024).

39. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення 20.02.2024).

40. Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні: Закон України від 08.09.2011 № 3715-VI. URL :

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3715-17#Text> (дата звернення 16.03.2024).

41. Руда О.Л. Сучасний стан банківської системи України та її конкурентоспроможність. *Ефективна економіка*. 2019. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7013> (дата звернення 10.04.2024).

42. Семенов А.Ю., Кривич Я.М., Цирулик С.В. FinTech технології: суть, роль і значення для економіки країни. *Вісник Одеського національного університету імені І.І. Мечникова. Серія: Економіка*. 2018. Вип. 2(67). Т. 23. С. 100-105.

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

44. Стойко О.Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. *Проблеми економіки*. 2020. № 2 (44). С. 356-364.

45. Тарасюк М.В., Кощев О.О. Інновації в глобальній цифровій фінансовій сфері: оцінка трансформацій. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. 2017. Вип. 131. С. 94-110.

46. ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua URL: <https://banker.ua/uk/projects/top-digital-bankiv-ukraini-rejting-bankerua/>

47. Холявко Н., Садчикова І., Колоток М. Напрями використання штучного інтелекту у банківських установах. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2023. № 2 (34). С. 192-203.

48. Eurostat database: офіційний сайт Європейського Співтовариства. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database> (дата звернення 20.10.2023)



## Додаток А

## ТОП-20 українських банків за темпами діджиталізації за 2023 рік [46]

Банк	Найпопулярніші сайти банків			Кількість запитів, середня кількість	За кількістю підписників у соц. мережах, тис. осіб	Кількість та рівень оцінок мобільних додатків для клієнтів-фізичних осіб				
	SimilarWeb Traffic	Similar Web Country Rank	Similar Web Category Rank			App Store		Google Play		
						Кількість оцінок	Місце в категорії «Фінанси»	Кількість оцінок	Кількість завантажень	Місце в категорії «Фінанси»
<b>Державні банки</b>										
Приватбанк	14200000	51	1	9940800	330,5	129 тис.	1	737 тис.	10 млн+	2
Ощадбанк	3400000	158	2	6719880	322,3	2,3 тис.	3	22 тис.	1 млн.+	25
Укргазбанк	892800	762	15	1354800	164	1,3 тис.	27	8 тис.	1 млн.+	1
Укресімбанк	240100	2,877	45	260400	18,3	134	72 (в категорії «Бізнес»)	1 тис.	100 тис.+	81
<b>Комерційні банки</b>										
Райффайзен Банк	2800000	253	1	1450200	115,2	45 тис.	11	32 тис.	1 млн.+	7
Монобанк	2100000	470	9	2706000	210,8	468 тис.	2	724 тис.	5 млн.+	3
UKRSIBBANK	1700000	430	7	2737200	149,9	76 тис.	23	73 тис.	1 млн.+	8
ПУМБ	1100000	620	10	2152200	176,3	25 тис.	10	132 тис.	1 млн.+	14
Альфа-Банк	922200	829	17	3097200	118,5	5,8 тис.	8	27 тис.	1 млн.+	5
А-Банк	766200	836	917	1765200	44,6	63 тис.	9	113 тис.	1 млн.+	10
Кредобанк	403600	1468	27	871200	30,8	314	53	1 тис.	100 тис.+	67
Креді Агроколь	368000	1485	29	296400	91,6	8,9 тис.	99	11 тис.	100 тис.+	73
ІВОХ BANK	227000	2438	39	4800	5,1	56	113	58	5 тис.+	190
ОТП Банк	229800	4116	62	121200	68,5	772	43	5 тис.	500 тис.+	22 (категорія «Бізнес»)
Конкорд банк	193300	4041	68	91200	14,0	2,5 тис.	33	3 тис.	100 тис.+	35
Південний	170800	4078	25	104280	66,9	411	169	1 тис.	10 тис.+	45
ТАСКОМБАН К	175600	5206	79	594360	217,9	227	106	1 тис.	100 тис.+	103
ІДЕЯ Банк	166400	4998	76	296400	59,8	192	69	4 тис.	500 тис.+	62
Кредит Дніпро	58800	12177	152	51840	7,6	1,4 тис.	151	1 тис.	100 тис.+	138
ПРАВЕКС BANK	30100	31197	297	153840	24,9	111	н/д	508	10 тис.+	275

## Кількість користувачів та кількість відкритих користувачами рахунків за станом на 01.01.2024



**64** Надавача платіжних послуг  
з них 63 – банки  
1 – небанківський надавач платіжних послуг



**82** млн користувачів



**185** млн рахунків

\* інформація щодо кількості населення України за станом на 01.01.2024 Держкомстатом не опубліковано



**3,3** млн  
з них 2,3 млн – ФОП

Суб'єкти господарювання



**78,4** млн

Фізичні особи

