

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

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала: студентка VI курсу, групи 672  
заочної форми навчання  
спеціальність 072 «Фінанси, банківська  
справа та страхування»  
Орбець Марія Василівна \_\_\_\_\_

Керівник:  
доцент кафедри фінансів і кредиту  
Гладчук Ольга Михайлівна \_\_\_\_\_

До захисту допущено на засіданні кафедри  
протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2023 р.

Завідувач кафедри фінансів і кредиту  
\_\_\_\_\_ проф. Нікіфоров П.О.

## *Анотація*

Орбець М.В. Ефективність систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в сучасних умовах – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого рівня вищої освіти «Магістр» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» – Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, Чернівці, 2023.

Магістерська кваліфікаційна робота присвячена розробці можливих заходів підвищення ефективності 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:** банківська система, дистанційне банківське обслуговування, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банківські інновації, економічна ефективність, віртуальний банк.

## **Summary**

Orobets M.V. Efficiency of remote banking systems for clients in modern conditions - Manuscript. Qualification work for the second level of higher education "Master" in specialty 072 "Finance, Banking and Insurance" - Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2023.

The master's thesis is devoted to the development of possible measures to improve the efficiency of remote banking services 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:** 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.

\_\_\_\_\_ М.В. Орбець  
(підпис)

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ .....	8
1.1. Економічна суть та зміст поняття банківського дистанційного обслуговування.....	8
1.2. Характеристика видів дистанційного обслуговування банків.....	16
1.3. Еволюція та сучасні тренди дистанційного банківського обслуговування.....	23
Висновки до Розділу 1 .....	30
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В АТ «ОЩАДБАНК».....	32
2.1 Загальний огляд діяльності АТ «Ощадбанк» протягом 2018-2022 років. .	32
2.2 Розвиток та реалізація дистанційного банківського обслуговування в АТ «Ощадбанк» .....	39
2.3 Аналіз ключових показників ефективності дистанційного обслуговування АТ «Ощадбанк» (за 2018-2022р.) .....	46
Висновки до Розділу 2 .....	53
РОЗДІЛ 3. ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ.....	55
3.1 Сучасні тенденції та унікальні аспекти дистанційних банківських послуг у провідних країнах світу .....	55
3.2 Перспективи розширення та трансформації дистанційного банківського обслуговування в Україні.....	62
Висновки до Розділу 3 .....	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ.....	80

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Ефективний економічний прогрес країни стає реальністю лише при наявності динамічної банківської системи, що безперервно адаптується до внутрішніх економічних та політичних умов, а також відгукується на глобальні трансформації у світовому банківському секторі. Ці зміни є результатом глобальних макроекономічних процесів, таких як інтеграція, науково-технічний процес та лібералізація. Вони впливають на всі банки, незалежно від їхнього розміру чи розвитку.

Однією з ключових рис сучасної банківської системи в Україні є її цифровізація. Впровадження комп'ютерних і телекомунікаційних технологій дозволяє банкам значно скорочувати час обробки інформації, автоматизувати свою діяльність, пропонувати клієнтам різноманітні дистанційні послуги та сучасні фінансові продукти. Разом із тим, оптимізація платіжної системи в країні вимагає значного зменшення готівкових операцій та переходу до безготівкового обороту.

Сучасні банківські парадигми швидко еволюціонують у відповідь на динамічні трансформації ринкової поведінки банків. Це впливає з постійних змін у зовнішньому середовищі суб'єктів, які формують банківський сегмент ринку, а також з адаптації споживачів до нових факторів попиту на банківські послуги. У той же час, зростання конкуренції за участі інших учасників ринку породжує нові стратегічні підходи до змін у банківському секторі.

Технічна революція є глобальним трендом, який впливає на всі сфери людського життя. Цей вплив особливо помітний у банківській сфері, де інформаційні технології вже зайняли своє домінуюче місце. Дистанційне банківське обслуговування стало невід'ємною частиною сервісних послуг банків. Оскільки воно дозволило клієнтам отримувати доступ до банківських послуг без відвідування фізичних відділень банків.

Війна внесла кардинальні зміни не лише в банківську систему України, але й у всі сфери життя українців. В умовах повномасштабного вторгнення особливо

важливими стають питання, пов'язані з ключовими викликами та перспективами дистанційного банківського обслуговування в Україні для фізичних та юридичних осіб.

Сучасна економіка переживає період цифрової трансформації, яка не минула й банківську систему. Банки, будучи фінансовими посередниками, досить активно впроваджують новітні фінансові технології, пропонуючи інноваційні продукти фінансовому ринку, та переміщують свої банківські операції з відділень в онлайн-банкінг. Попри очевидні переваги для банків та їхніх клієнтів, цей процес призводить до зростання інформаційних ризиків у банківській галузі. Отже, розвиток дистанційного банківського обслуговування набуло першочергового значення в умовах нестабільної політично-економічної ситуації в Україні, особливо в умовах війни.

**Огляд літератури з теми дослідження.** Науковці з усього світу приділяють значну увагу вивченню проблем ринку банківських послуг та впровадження сучасних технологій у банківській сфері. Зокрема, В. Базилевич, В. Міщенко, О. Чуб, В. Усоскін, О. Дзюблюк, І. Лютий, Е. Уткін, С. Науменкова та інші дослідники розробили теоретичні основи цих напрямків дослідження. Питаннями впровадження дистанційного банківського обслуговування у банківській галузі досліджували О. Горчакова, В. Степаненко, О. Аксьонов, І. Пахомова та інші.

Поглиблений розгляд існуючих досліджень розкриває, що обслуговування у сфері дистанційного банківського обслуговування є значно ефективніше, забезпечуючи можливість надавати масовий та в той же час економніший сервіс. Нині дистанційне банківське обслуговування стало важливою частиною ринку електронної комерції, яка доволі стрімко прогресує. За такого інтенсивного розвитку кількість та якість послуг постійно зростає. Щоб дати обґрунтовану відповідь на всі ці зміни, потрібні нові дослідження та формулювання нових питань для аналізу темпу розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Це відкриває можливість розглядати сучасний стан та трансформацію сегменту дистанційного банківського обслуговування.

**Метою дослідження** є комплексне дослідження теоретичних та практичних основ дистанційного банківського обслуговування, а також виявлення ключових викликів та перспектив масового застосування дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Для досягнення поставленої мети виникає необхідність вирішення ряду **завдань**:

- розкрити сутність, зміст поняття дистанційного банківського обслуговування;
- охарактеризувати види дистанційного обслуговування банків;
- розглянути еволюцію та сучасні тренди дистанційного банківського обслуговування;
- здійснити загальний огляд діяльності АТ «Ощадбанк на вітчизняному банківському ринку»;
- визначити основні етапи розвитку та реалізації дистанційного банкінгу в АТ «Ощадбанк»;
- проаналізувати ключові показники ефективності застосування систем дистанційного банківського обслуговування;
- виявити сучасні тенденції та унікальні аспекти дистанційних банківських послуг зарубіжних країн;
- систематизувати напрямки розширення та трансформації дистанційного банківського обслуговування в Україні.

**Об'єктом дослідження** виступають особливості економічних взаємовідносин між банками та їх клієнтами у процесі застосування дистанційного банківського обслуговування.

**Предметом дослідження** є процес надання банківських послуг клієнтам дистанційно в сучасних умовах господарювання та його тенденції в Україні.

**Методи дослідження.** У ході досягнення поставленої мети застосовувалися універсальні методи наукових досліджень, зокрема: для визначення економічного змісту та важливості матеріально-технологічної екосистеми у процесі дистанційного банківського обслуговування банків було

використано метод теоретичного узагальнення та системної оцінки; задля визначення оцінки сучасного стану дистанційного банкінгу в Україні було застосовано методи синтезу, графічного зображення та аналізу; для систематизації перспектив та трансформації дистанційного банківського обслуговування, як засіб підвищення ефективності роботи банківських установ було застосовано методи групування та порівняння.

**Інформаційна база досліджень** представлена монографічними та періодичними науковими працями вітчизняних та іноземних економістів у сфері дистанційного банківського обслуговування, науковими дослідженнями з питань впровадження дистанційного банкінгу, а також аналітичними висновками та нормативно-правовими актами, що регулюють процеси дистанційного обслуговування у банківському секторі.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає у вдосконаленні та розширенні як теоретичних та і методичних засад для оцінки економічної ефективності дистанційного обслуговування банків. Робота також містить науково-практичні рекомендації з метою підвищення ефективності дистанційного банкінгу, враховуючи існуючі та виявлені нові потреби клієнтів банку. Ключові положення, що становлять новизну одержаних результатів роботи є наступні:

- уточнено зміст банківського обслуговування, проведено синтез концепції дистанційного банківського обслуговування та ретельно визначено ключові ознаки та переваги дистанційного банківського обслуговування;

- визначено теоретичні аспекти дистанційного банківського обслуговування в сучасних умовах та проведено емпіричний аналіз дистанційного банкінгу в Україні, що дозволило оцінити ефективність обслуговування поза фізичним відділенням банку та виявити тенденції розвитку дистанційного банківського обслуговування;

- розглянуто основні аспекти проблем та ризиків, пов'язаних із наданням дистанційних банківських послуг, з метою визначення можливостей мінімізації їх у подальшому;

- подано перспектив удосконалення дистанційного банківського обслуговування в Україні, шляхом проведення аналізу досвіду провідних країн, з метою підвищення рівня ефективності дистанційного банківського обслуговування.

**Практичне значення роботи** полягає у тому, що одержані результати дослідження та зазначені рекомендації можуть бути використані банками задля підвищення ефективності дистанційного банківського обслуговування та мінімізації ризиків інновацій.

**Структура і обсяг роботи.** Магістерська роботи викладена на 90 сторінках друкованого тексту і складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який налічує 60 найменувань та додатків. Робота містить 13 таблиць та 9 рисунків.



## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

1.1. Економічна суть та зміст поняття банківського дистанційного обслуговування.

Останніми роками банківська галузь стала свідком трансформаційного зсуву в бік діджиталізації. Однією з найбільш значущих подій у цьому контексті безумовно є поява та розвиток дистанційних банківських послуг. Дана категорія послуг повністю переосмислила спосіб взаємодії фінансових установ з клієнтами, пропонуючи їм безпрецедентну зручність та доступність. Використання новітніх технологій в обслуговуванні дає змогу банкам ефективно та раціонально розподілити свої ресурси, суттєво знизити витрати, покращити обслуговування клієнтів і в цілому підвищити якість надання банківських послуг. Це в свою чергу сприятиме підвищенню конкурентоспроможності банківської системи.

Дистанційні банківські послуги охоплюють спектр цифрових інструментів і платформ, які полегшують фінансові операції та взаємодію між банками та їхніми клієнтами, часто це відбувається без необхідності фізичної присутності клієнта у банківській установі.

«Застосування 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» [13].

Здебільшого процес зближення банку із своїми клієнтами відбувається за допомогою наприклад розширення мережі філій, або саме елементарне це продовження робочого часу банківської установи. Однак новітні технології дають змогу досягнути більш ефективних результатів. Залучення сучасних

технологій, таких як використання банкоматів, телефонів, мережу Інтернет та інших засобів, дозволяє здійснювати банківське обслуговування на віддаленій основі.

Поняття дистанційний чи віддалений банкінг не використовується в прямому значенні даних слів, тобто не віддаляє клієнта від банку. Ефективність даного виду обслуговування навпаки, дає змогу зробити банківські послуги більш доступними для своїх клієнтів та завжди знаходяться так би мовити «під рукою». Банки для того, щоб максимального наблизитися до клієнтів, у своїх методах використовують всі наявні технологічні можливості.

Науковці з різних галузей, зокрема таких як фінанси, економіка та інформаційні технології, досліджували економічні аспекти дистанційного банківського обслуговування. Вони проводили різного роду дослідження щодо визначення впливу дистанційного банкінгу на банківську конкуренцію, на задоволеність клієнтів та на фінансову стабільність в цілому.

Прогрес у сфері інформаційних та комп'ютерних технологій виступає передумовою для виникнення дистанційного банківського обслуговування, яке в сучасних умовах сильно відрізняється новими стандартами проведення фінансових операцій та підвищеною якістю обслуговування. Крім того, воно відкриває можливості для привернення уваги нових клієнтів та утримання існуючих. Оскільки дистанційне банківське обслуговування досить швидко розвивається, важливо чітко визначити економічну сутність даного поняття.

Незважаючи на те, що поняття «дистанційне банківське обслуговування» відноситься до нових термінів у банківській лексиці, проте його сутність була досліджена у наукових працях значної кількості авторів.

Законодавством України затверджено, що «дистанційне банківське обслуговування - це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставу дистанційних розпоряджень клієнта» [38].

Заглиблюючись в економічну сутність та зміст дистанційного банківського обслуговування, необхідно розглянути дану категорію як у широкому контексті так і у вузькому.

У широкому розумінні дистанційне банківське обслуговування - це широкий спектр цифрових інструментів та рішень, пропонує банківськими установами, які в свою чергу дозволяються приватним особам, підприємствам та організаціям керувати своїми фінансовими справами, отримувати доступ до інформації стосовно своїх рахунків, проводити різного роду транзакції. Він уособлює цифрову трансформацію банківської галузі, сприяючи фінансовій інклюзії, розширенню можливостей та прав клієнтів, а також безперешкодній інтеграції фінансових послуг у структуру цифрової епохи.

У вузькому розумінні поняття дистанційне банківське обслуговування стосується насамперед використання електронних каналів передачі даних, насамперед Інтернету, для проведення різноманітних банківських операцій. Він передбачає посилену безпеку даних клієнтів, таку як шифрування та багатофакторну автентифікацію, для захисту їх особистих даних та транзакцій. Дистанційне банківське обслуговування пропонує максимальну зручність та гнучкість, дозволяючи клієнтам реалізовувати банківські операції в зручний для них час та у зручному місці, що виокремлює дистанційне банківське обслуговування як фундаментальний компонент сучасних банківських послуг.

Українські науковці зробили неабиякий внесок у розуміння та тлумачення дистанційного банківського обслуговування в контексті фінансового ландшафту країни. Вони розглядають дистанційне банківське обслуговування, або ми можемо називати його ще електронний банкінг, як досить динамічне та багатогранне явище, яке охоплює широкий спектр електронних інструментів та платформ.

Такий дослідник, як О.В. Дзюблюк, трактував «дистанційне банківське обслуговування це окрема технологія, 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)» [10; с.20].

Загалом ми чітко розуміємо, що віддалене дистанційне банківське обслуговування є широким поняттям, яке охоплює сучасні технології надання банківських послуг на основі дистанційних вказівок, надісланих клієнтом без необхідності його особистого візиту до банку. Часто це реалізується за допомогою комп'ютерних та телефонних мереж.

Декілька науковців, зокрема Балабанов І.Т. та Меда Н.С., досліджували економічні наслідки дистанційного банківського обслуговування. Вони вперше підкреслили основну перевагу мінімізації витрат для банків та потенціал для збільшення фінансової інклюзії серед недостатньо охоплених послугами верств населення.

На думку Т.С. Шалиги, «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» [58; с.154].

Досить чітко та лаконічно економічну сутність поняття дистанційного банківського обслуговування розглядали два українські науковці це О. Кулініч та О. Авраменко, вони дану категорію розглядали як «діяльність банку з надання клієнтам повного спектру послуг, включаючи можливість проводити традиційні банківські операції через Інтернет» [8; с.707].

Ряд науковців в Україні визнають потенціал дистанційного банківського обслуговування для сприяння фінансовій інклюзії. Тобто, банк пропонуючи свої послуги через цифрові платформи може охопити недостатньо охоплені та географічно віддалені верстви населення, тим самим відбудеться розширення доступу до фінансових послуг.

Варто зауважити, що зарубіжні науковці так само як і вітчизняні, підкреслюють, що платформа дистанційного банківського обслуговування

доступна цілодобово, що дозволяє клієнтам керувати своїми фінансами будь-де та у зручний для них час.

Зростаюча популярність дистанційних банківських послуг все більше і більше привернула увагу науковців та дослідників із зовсім різних дисциплін. Наукові дослідження економічних, технологічних та соціальних аспектів дистанційного банківського обслуговування породила цілу низку літератури, яка без перебільшень дає дуже цінну інформацію про цю сферу, яка знаходить на етапі розвитку. Науковці досліджували різноманітні теми, починаючи від економічного впливу дистанційного банкінгу на фінансові установи до наслідків для фінансової інклюзії та кібербезпеки.

Підсумовуючи різні визначення, можна відзначити, що єдиного тлумачення поняття дистанційного банківського обслуговування немає. Деякі науковці вважають його однією із складових систем банку, інші розглядають як засоби віддаленого зв'язку чи одну з форм банківської діяльності.

На нашу думку, дистанційне банківське обслуговування - це фінансовий кіберпростір, де умовні кордони між фізичним та цифровим зникають, створюючи взаємопов'язану сферу фінансових можливостей. Дане поняття виходить за межі традиційного банківського обслуговування, занурюючи клієнтів у динамічну, безпечну та персоналізовану екосистему, де їхні фінансові запити задовольняються завдяки безперебійній цифровій взаємодії, керованим штучним інтелектом і довірі, яка є повністю захищеною. Ми вважаємо, що цей механізм виходить за рамки простих транзакцій і сприяє створенню довготривалих фінансових відносин між фізичними/юридичними особами та фінансовими установами.

Система дистанційного обслуговування клієнтів банку є комплексним набором програмного а також апаратного забезпечення, що дозволяє клієнтам банку виконувати різні операції, керувати своїми рахунками віддалено та отримувати широкий спектр фінансової інформації, уникнувши необхідності відвідувати банк.

Рушієм до застосування та часткового переходу на дистанційне банківське обслуговування насамперед стала зміна поведінки споживачів. Можемо спостерігати, що клієнти все більше прагнуть швидкості, зручності та доступності у проведенні фінансових операцій. Їхнє бажання мати доступ до фінансової інформації «тут і зараз», та потреба керувати власними рахунками дистанційно, зумовила попит на послуги дистанційного банківського обслуговування.

Основне завдання дистанційного банківського обслуговування в його сучасній еволюції полягає в тому, щоб насамперед слугувати каталізатором розширення фінансових можливостей, одночасно сприяючи не лише зручності здійснення банківських операцій, але й фінансовій грамотності та інклюзивності. Тобто електронний банкінг прагне зменшити розрив у фінансових знаннях своїх клієнтів, пропонуючи їм персоналізовану фінансову інформацію та освіту, для того щоб користувачі мали можливість приймати обґрунтовані рішення і могли забезпечити свій фінансовий добробут в умовах дедалі складнішого життя.

Якщо ми говоримо про сутність дистанційного банківського обслуговування, то «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].

Зараз клієнти отримують доступ до дистанційних банківських послуг через «різноманітні цифрові канали, зокрема;

- 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» [11; с.40].

Ці вищі зазначені нами точки доступу гарантують, що клієнт може самостійно обрати для себе найзручніший канал, залежно від своєї уподобань та обставин, забезпечуючи гнучкість та простоту використання в цифровому банківському середовищі.

Банківські установи безперешкодно інтегрують різні платформи дистанційного банкінгу, дозволяючи клієнтам розпочати транзакцію на одному каналі, а завершити вже на іншому, тим самим підвищуючи гнучкість та зручність дистанційного банківського обслуговування.

Застосування системи дистанційного банківського обслуговування, має низку значних переваг як для фінансових установ, так і для їх клієнтів. Основними з них є:

1. Зручність. Дистанційний банкінг дає змогу клієнтам отримувати доступ до своїх рахунків, а також проводити банківські операції в будь-який час і в будь-якому місці, усуваючи потребу фізично відвідувати банківську установу.
2. Економія витрат. Дистанційне банківське обслуговування зменшує операційні витрати, пов'язані насамперед з утриманням фізичних відділень та їхнім персоналом, це у свою чергу може призвести до потенційно нижчих комісій банку з однієї сторони, та кращих відсоткових ставок для клієнтів з іншої сторони.
3. Швидкість та ефективність. Будь-які банківські операції, які здійснюються за допомогою дистанційного банкінгу можуть бути виконані лише кількома кліками або дотиками, що швидше та ефективніше вирішує запити клієнта банку.
4. Без паперові транзакції. Дистанційне банківське обслуговування мінімізує потребу в паперових виписках та квитанціях, сприяючи екологічності стійкості.
5. Прозорість та контроль. Клієнти банку отримують повну інформацію та контроль над своїми рахунками, що безпосередньо допомагає запобігти овердрафтам та керувати власними витратами.

Хотілося б ще зазначити, що дистанційне банківське обслуговування безумовно має багато переваг, але воно також має і деякі недоліки. Найважливішими з них на нашу думку є:

1. Технічні проблеми. Доволі часто клієнти можуть зіткнутися з технічними збоями або перебоями зв'язку в роботі серверів, що в свою чергу порушує можливість отримати доступ до банківських послуг та користуватися ними.
2. Розрив у цифровій грамотності. Не всі клієнти фінансової установи добре володіють технологіями. Наприклад, людям похилого віку досить складно адаптуватися до систем дистанційного банківського обслуговування саме через дуже низький рівень цифрової грамотності.
3. Ризик фішингу та шахрайства. Клієнти можуть отримувати наприклад шахрайські електронні листи, різного роду повідомлення та дзвінки нібито від імені банку, що безумовно підвищує ризик стати жертвою фішингових атак.

Подолання цих бар'єрів, які ми зазначили вище, вимагає неабияких зусиль, які повинні бути спільно реалізовані фінансовою установою з політиками, постачальниками технологій, освітянами та іншими суб'єктами фінансового ринку. У міру вирішення цих бар'єрів, дистанційне банківське обслуговування буде продовжувати набирати обертів і надавати безпосередньо цінні та необхідні фінансові послуги ще ширшому колу людей.

Отже, у даному підрозділі ми всебічно дослідили економічну сутність та зміст такої категорії як «дистанційне банківське обслуговування», дослідивши основні елементи дистанційного банкінгу, його переваги та недоліки. Визначили, що внесок видатних економістів у розуміння дистанційного банківського обслуговування є значним, оскільки, їхні дослідження та ідеї підкреслили трансформаційний потенціал дистанційного банківського обслуговування у сприянні фінансовій інклюзії, підвищенні ефективності та впливу на монетарну політику. Впровадження банківськими установами



дистанційного банкінгу в процесі надання банківських послуг, а також його поєднання із традиційними, звичними для розуміння формами банківського обслуговування генерує позитивні умови для значного збільшення переліку послуг, які пропонує банк, та відповідно посилення конкурентних позицій банку на ринку банківських послуг.

## 1.2. Характеристика видів дистанційного обслуговування банків

Сучасний банківський ринок знаходиться на етапі трансформаційних змін парадигми, яка зумовлена в першу чергу технологічним прогресом, а також зміною споживчих уподобань. Дистанційне банківське обслуговування, яке доволі часто називають онлайн-банкінгом, електронним банкінгом або цифровим банкінгом, являє собою багатогранну екосистему фінансових рішень, що безумовно виходять за межі традиційного банківського підходу.

Банківські послуги, які пропонуються клієнтові через цифрові канали, у поєднанні зі швидким темпом інновацій, вимагають всебічної характеристики та класифікації цих послуг. Класифікуючи та характеризуючи дані послуги, ми закладаємо, так би мовити, основу для глибокого вивчення дистанційного банківського обслуговування, а саме його економічного впливу, технологічного прогресу а також наслідків для сучасної банківської індустрії.

«Дистанційне банківське обслуговування - це загальний термін, що охоплює технології, які дають можливість всім клієнтам використовувати безліч банківських послуг на відстані, відправляти власні фінансові розпорядження без потреби в особистому відвідуванні банку, переважно це реалізується через комп'ютерні або телефонні мережі» [12; с.134-140]. Систему дистанційного банківського обслуговування можна класифікувати за видами інформаційних систем, які використовуються для проведення різноманітних банківських операцій (рис 1.1).

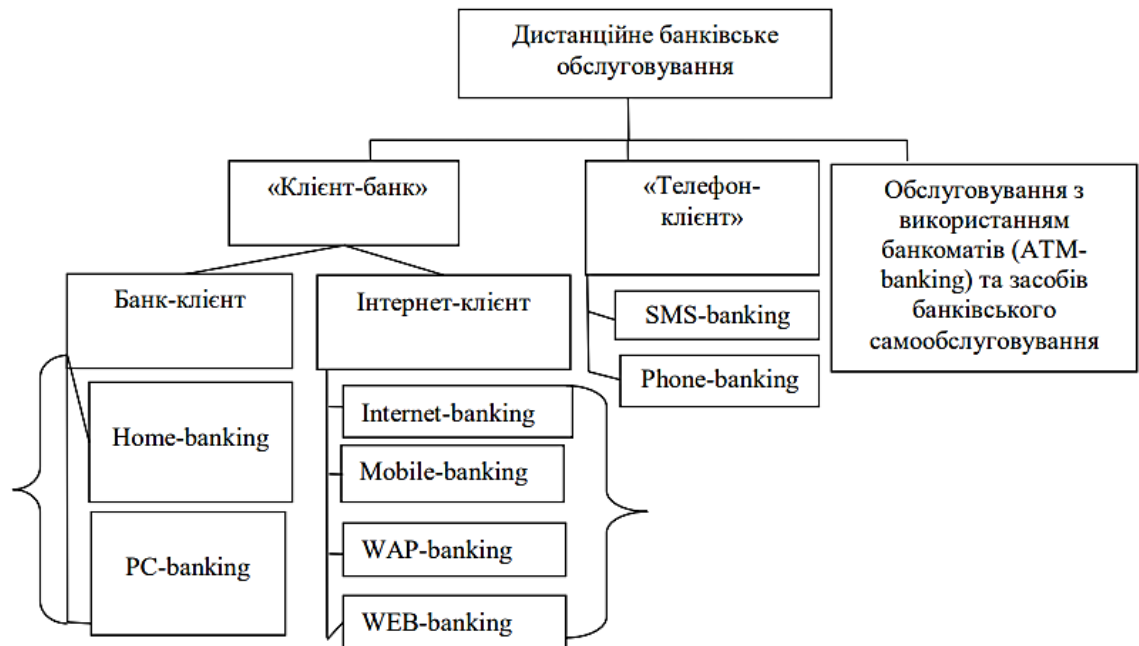


Рис. 1.1. Види дистанційного банківського обслуговування [5; с.68].

Система «Клієнт-банк» - це веб-платформа, яка дозволяє юридичним або фізичним особам безперешкодно отримувати доступ до своїх банківських рахунків та керувати ними віддалено. Варто зауважити, що це одна із найпоширеніших послуг та найбільш використовуваних форм дистанційного банківського обслуговування. Функціональність даної системи полягає в тому, що клієнти можуть цілком безпечно увійти до своїх банківських рахунків через Інтернет, використовуючи особисті облікові дані для входу.

Часто встановлення з'єднання зі службою «клієнт-банк» відбувається за наступним сценарієм: щоб підключитися до цієї служби, необхідно насамперед щоб клієнт подав відповідну заяву в банківську установу на її встановлення. Для цього сам клієнт або його представник повинен мати з собою заяву, підписану керівником та скріплену печаткою компанії. Після проходження процедури ідентифікації та оформлення заяви, дана служба стає активною.

«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 сформувавши 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» [6; с.408].

Згадувана вище служба дистанційного банківського обслуговування в свою чергу включає такі елементи:

- Home-banking - це використання персональних комп'ютерів (ПК) для доступу до банківських послуг та управління ними, з можливістю навіть не виходити з дому. Зазвичай даний метод передбачає підключення до захищеного банківського веб-сайту через веб-браузер на стаціонарному або портативному комп'ютері;
- PC-banking - це термін, який доволі часто використовується як взаємозамінний з домашнім банкінгом. Однією з ключових особливостей його полягає у відсутності потреби підтримувати постійне з'єднання з банківським сервером під час роботи;
- 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.

Згадані вище методи надання банківських послуг дуже сильно еволюціонували, для того аби в повній мірі задовольнити мінливі потреби та вподобання клієнтів, надаючи зручні та безпечні способи дистанційного управління фінансами. Варто зауважити, що саме інтернет-банкінг та мобільний банкінг є найбільш поширеними та широко використовуваними формами дистанційного банкінгу в сучасну цифрову епоху.

Система «Телефон-клієнт», що є різновидом дистанційного банківського обслуговування, дозволяє клієнтам отримувати доступ до банківських послуг та проводити банківські операції за допомогою телефонної взаємодії. Вона складається з двох основних компонентів, а саме:

- SMS-banking - дає змогу клієнтам надсилати текстові повідомлення (SMS) до свого банку, або отримувати від банку, для отримання інформації про власний рахунок, отримання сповіщень про транзакції та виконання основних банківських операцій. Ефективність даного методу полягає в тому, що клієнти можуть перевіряти залишки на рахунках, отримувати сповіщення про стан рахунків, переглядати останні транзакції, і все це можна зробити надсилаючи певні текстові команди на визначений банком номер SMS-повідомлення. Ще хотілося б зазначити, що даний метод є доступним навіть для осіб із базовими мобільними телефонами, що робить її інклюзивним варіантом для тих, хто не має смартфонів.
- Phone-banking. Телефонний банкінг надає клієнтам можливість взаємодіяти зі своїми банками за допомогою телефонних дзвінків, як з автоматизованими системами, так і з живими представниками

служби підтримки клієнтів. Цей метод пропонує клієнтові зручність та гнучкість, дозволяючи їм виконувати банківські операції без відвідування фізичного відділення.

І SMS-банкінг, і телефонний банкінг є частинкою широкої системи телефонного клієнт-банкінгу, який пропонує клієнтам альтернативи особистому банківському обслуговуванню. Ці методи пропонують насамперед доступність та зручність, і як результат задоволення різноманітних потреб та вподобань клієнтів банку.

АТМ-banking (обслуговування з використанням банкоматів) - це досить 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» [16]. Ця послуга вже в який раз наголошує на доступність та зручність дистанційного банківського обслуговування, що повністю відповідає сучасним банківським уподобанням.

Розглядаючи основні види дистанційного банківського обслуговування, варто зауважити, що існують певні ризики, при яких впровадження дистанційного обслуговування може бути менш ефективним, ніж б хотілося.

Таблиця 1.1. містить вичерпний огляд ризиків, пов'язаних з особливостями обслуговування через системи дистанційного банкінгу за різними електронними каналами надання послуг.

Таблиця 1.1

Аналіз потенційних ризиків у ключових каналах дистанційного банкінгу [7, 8]

№	Канал	Потенційні ризики
1	Інтернет-банкінг	Технічні неполадки та втрата доступу до системи - технологічний ризик. Порушення доступу до системи може бути пов'язане з ризиком провайдера. Незаконний доступ третіх сторін - ризик безпеки. Крадіжка фінансових ресурсів вказує на ризик шахрайства. Помилки під час здійснення операцій - операційний ризик. Розповсюдження негативних відгуків клієнтами, які не задоволені роботою системи, створює ризик для репутації. Здійснення операцій, які суперечать діючому законодавству - юридичний ризик. Складний інтерфейс системи представляє стратегічний ризик.
2	Мобільний банкінг	Вразливість мобільних додатків - технологічний ризик. Крадіжка або втрата мобільних пристроїв, що тягне за собою несанкціонований доступ до банківських додатків та персональних даних - ризик безпеки. Використання незахищених громадських мереж Wi-Fi - ризик провайдера.
3	WEB-банкінг	Несанкціонований доступ до облікових записів і конфіденційних даних - ризик безпеки. Шкідливе програмне забезпечення та віруси - технологічний ризик. Слабкі або легко вгадувані паролі тягне за собою безпековий ризик.
4	SMS-банкінг	Неможливість проведення складних транзакцій - технологічний ризик. Несанкціонований доступ до облікових записів та конфіденційної інформації (SMS-фішинг) - ризик шахрайства. Обмежена інформація про рахунок в SMS - технологічний ризик.
5	АТМ-банкомати та засоби банківського самообслуговування	Несанкціонований доступ до даних картки та потенційне шахрайство через скімінг карток - ризик шахрайства. Пограбування та напади на банкомати - ризик фізичної безпеки клієнтів під час зняття коштів. Зловмисне втручання в роботу банкоматів - ризик безпеки.

Для гарантування безпечної та ефективної роботи дистанційного банкінгу, фінансові установи в свою чергу застосовують низку дієвих та ефективних методів управління ризиками. Ці методи охоплюють найрізноманітніші аспекти безпеки, запобігання шахрайству, технологій, стратегічного планування та репутації. Нижче ми наведемо огляд ключових стратегій і методів, які найчастіше використовуються для управління ризиками.

- Ризик безпеки. Для мінімізації даного ризику банківські установи впроваджують надійне шифрування та багатофакторну автентифікацію; регулярно оновлюють протоколи безпеки та проводять аудит безпеки; інформують користувачів про більш безпечні методи роботи в Інтернеті та протидію фішингу.
- Ризик шахрайства. Тут найперше що роблять банки, це інформують клієнтів про те, як розпізнавати шахрайство та правильно повідомляти про нього; використовують певний алгоритм виявлення шахрайства та відстежують шаблони транзакцій на наявність незвичної активності.
- Технологічний ризик. Основні два методи зменшення технологічного ризику - це насамперед проведення регулярних тестувань системи та створення плану на випадок аварійного відновлення та безперервної роботи бізнесу.
- Репутаційний ризик. Банки активно відстежують соціальні мережі та свою репутацію в Інтернеті; у разі поступлення скарг негайно реагують на неї та намагаються якнайшвидше а ефективніше вирішити проблему клієнта; і найголовніше сприяють прозорості у спілкуванні з клієнтами.

На завершення, розуміючи доволі складний взаємозв'язок цих ризиків та глибину їхнього походження, банківські установи мають змогу активно та більш ефективно впроваджувати індивідуальні стратегії управління ризиками, для того аби в повній мірі захистити свої банківські операції та підвищити довіру клієнтів.

### 1.3. Еволюція та сучасні тренди дистанційного банківського обслуговування

Протягом останніх кількох десятиліть у сучасному банківському середовищі, яке дуже швидко розвивається, відбулася неабияка глибока трансформація, яка докорінно змінила спосіб взаємодії клієнтів з фінансовими установами. Ця трансформація, яка відзначається появою та розвитком систем дистанційного банківського обслуговування, не тільки переосмислила традиційну банківську парадигму, а й загалом змінила саму структуру світової фінансової індустрії.

Розгляд історичного розвитку та сучасних тенденцій систем дистанційного банківського обслуговування є надзвичайно важливим з кількох вагомих причин. «По-перше, воно слугує життєво важливою хронікою шляху галузі від її раннього зародження до сьогодення, даючи нам цінну інформацію про фактори, які визначили її еволюцію. По-друге, це фундамент для того, щоб правильно зрозуміти основну динаміку, яка протягом довгого часу продовжує рухати дистанційне банківське обслуговування у нові сфери можливостей» [15, с.120].

Поява дистанційного банківського обслуговування в Україні повністю змінила фінансову ситуацію в країні, надавши фізичним та юридичним особам доступні та зручні засоби управління власними фінансами. Цей розвиток можна простежити через кілька ключових етапів (рис. 1.2).

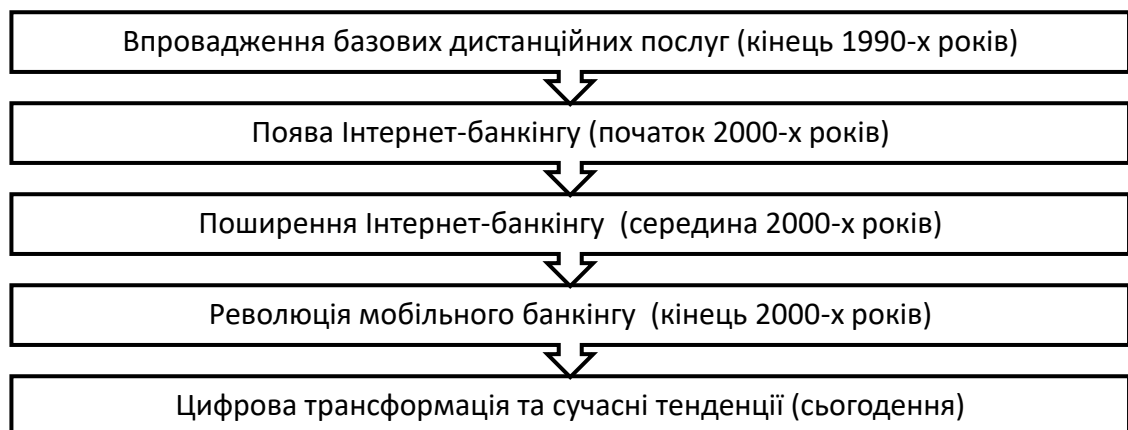


Рис. 1.2. Еволюція дистанційного банківського обслуговування. Основні етапи розвитку



Етап 1. Впровадження базових дистанційних послуг (кінець 1990-х років).

Наприкінці 1990-х років фінансова галузь в Україні зазнала значних змін через запровадження базових послуг дистанційного банківського обслуговування. Це були чи не перші кроки, які робили фінансові установи, для того аби дозволити клієнтам взаємодіяти зі своїми банками навіть на відстані. Варто зауважити, що на цьому етапі, дистанційне банківське обслуговування перебувало на стадії лише зародження, і основна увага була зосереджена саме на розробці базових елементів дистанційної взаємодії між клієнтами та їхніми банками.

На етапі становлення базових дистанційних послуг наприкінці 1990-х років одним із основних видів дистанційного банкінгу, який був створений, це був «телефонний банкінг». Саме телефонний банкінг дозволяв клієнтам взаємодіяти з банками та можливість проводити основні банківські операції за допомогою телефонних дзвінків. Даний сервіс суттєво ознаменував ранній етап розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні і прослужив фундаментом для створення більш досконалих форм дистанційного банкінгу, які поступово з'являлися в наступні роки.

Етап 2. Поява Інтернет-банкінгу (початок 2000-х років).

На початку нового тисячоліття банківська галузь України зазнала величезної трансформації з появою інтернет-банкінгу. Даний етап став значним стрибком в еволюції дистанційного банкінгу, радикально змінивши спосіб взаємодії клієнтів з фінансовими установами.

Наприкінці 1990-х років система дистанційного банківського обслуговування робила свої перші кроки, починаючи з базових дистанційних послуг, які насамперед реалізувалися через телефонний банкінг. Проте, варто зазначити що це було тільки початок сильної дистанційної взаємодії, і саме на початку 2000-х років дистанційне банківське обслуговування зробило гігантський стрибок у цифрову сферу.

«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 запустити безпечні онлайн-платформи, які дали змогу клієнтам взаємодіяти зі своїми банками з будь-якого місця, де є доступ до інтернету» [14].

На цьому етапі відбулися такі ключові події:

1. Впровадження онлайн-платформ. Фінансові установи почали запроваджувати зручні для користувачів онлайн-платформи та веб-сайти, даючи змогу клієнтам цифровий доступ до власних фінансових ресурсів.

2. Комплексний доступ до рахунків. Користувачі банківської установи отримали безпрецедентний доступ до власних рахунків, що дозволило їм насамперед переглядати баланс по своїх рахунках, переглядати історію транзакцій а також здійснювати широкий спектр фінансових операцій віддалено від банку починаючи від грошових переказів і до оплати рахунків.

3. Безпрецедентна зручність. Інтернет-банкінг відкрив нову еру зручності. Клієнти банку вже не були прив'язані до необхідності фізичного відвідування відділень та обмеженими традиційним часом роботи банківських установ. Вони мали змогу керувати своїми фінансами 24/7 та у власному темпі.

4. Підвищена безпека даних. Для того аби забезпечити мінімізацію ризиків безпеки, банки запровадили надійні заходи безпеки, які включають зашифровані з'єднання та багатофакторну автентифікацію, надаючи клієнтам можливість не хвилюватися за кошти на власних рахунках.

Поява інтернет-банкінгу стала колосальним зрушенням у банківській індустрії, трансформувавши клієнтських досвід і створивши фундамент для подальших цифрових інновацій. Цей перехід між 1 та 2 етапом, поєднав ранню дослідницьку фазу дистанційного банківського обслуговування з динамічною цифровою ерою, яка і на сьогоднішній день продовжує формувати сучасний банківський ландшафт в Україні.

Етап 3. Розширення Інтернет-банкінгу (середина 2000-х років).

Середина 2000-х років стала ключовим етапом в еволюції дистанційного банківського обслуговування в Україні, який насамперед характеризується

значним розширенням послуг дистанційного банкінгу. На даному етапі банківські установи не тільки розширили спектр вже існуючих послуг інтернет-банкінгу, але і в той же час запровадили нові види дистанційного банкінгу, збагативши банківський досвід для клієнтів.

До ключових особливостей даного етапу можна віднести:

1. Диверсифікація послуг. Банківські установи змогли диверсифікувати свої послуги, які реалізуються завдяки інтернет-банкінгу, пропонуючи комплексний набір фінансових інструментів та можливостей.

2. Покращена онлайн підтримка клієнтів. Розуміючи важливість підтримки клієнтів у цифровій галузі, банківські установи запровадили розширені послуги підтримки клієнтів онлайн. Користувачі кожної із систем мають змогу звернути за допомогою та вирішити свої проблеми різними методами, зокрема через чат, електронну пошту та спеціальні онлайн-центри підтримки або як їх ще називають call-центри.

3. Впровадження онлайн-оплати рахунків. Найбільшим проривом на цьому етапі стало запровадження послуги, яка дає змогу клієнтам онлайн оплачувати рахунки. Клієнти нарешті мали змогу зручно сплачувати свої рахунки онлайн, мінімізуючи потребу в традиційних паперових чеках та поштових послугах.

Оскільки інтернет-банкінг став домінуючою та широко розповсюдженою послугою, є потреба у заглибленому огляду найбільш популярних послуг інтернет-банкінгу в Україні (рис. 1.3).

Аналізуючи діаграму на рисунку 1.3, можемо побачити, що однією з найбільш популярних послуг у сфері інтернет-банкінгу є перегляд залишку на рахунку в реальному часі, яка складає аж 19% від загального обсягу послуг.

Також, досить великий попит спостерігається на оплату комунальних послуг та мобільного зв'язку, частка якого складає 16%. Популярність даної послуги пояснюється тим, що вона відчутно полегшує наше повсякденне життя, оскільки не вимагає особистого відвідування банку для проведення оплати. І ще великим плюсом даної функції виступає те, що деякі банки пропонують

можливість налаштування цих платежів як «регулярних» або інший варіант це використання шаблонів для автоматичної сплати рахунків по комунальних послугах та мобільного зв'язку.



Рис. 1.3. Популярні сервіси інтернет-банкінгу та їх частка на ринку в Україні [9]

І в ТОП-3 найбільш використовуваних послуг, входить можливість отримання клієнтами інформації про відкриті ними рахунки, про можливість дізнатися більш детально особливості чинних банківських продуктів, та оформлення їх безпосередньо через мобільний додаток або веб-сайт.

Поширення послуг інтернет-банкінгу на цьому етапі не лише розширило спектр послуг, які стали доступними клієнтам, а також зміцнило позицію інтернет банкінгу як центрального елемента сучасного банкінгу в Україні.

Етап 4. Революція мобільного банкінгу (кінець 2000-х років).

Кінець 2000-х років став початком революції мобільного банкінгу в Україні, який ознаменував собою трансформаційний етап в еволюції дистанційного банківського обслуговування.

Основні події які відбулися на 4 етапі, включають:

1. Поява додатків для мобільного банкінгу. У відповідь на зростаючу популярність смартфонів банки запровадили програми для мобільного банкінгу, відомі як мобільні додатки. Ці додатки так би мовити слугували шлюзом до широкого спектру банківських послуг, доступних зі смартфона.

2. Базова мобільна функціональність. На початку розвитку мобільного банкінгу базові функції включали перевірку насамперед це перевірку залишку на рахунку, перегляд історії транзакцій та отримання SMS-сповіщень про активність на рахунку. Саме ці функції заклали основу для подальших інновацій у сфері мобільного банкінгу.

3. Біометрична автентифікація. Посилені заходи безпеки, такі як біометрична автентифікація (розпізнавання відбитків пальців або обличчя), були інтегровані в додатки мобільного банкінгу для захисту даних клієнтів.

4. Постійна еволюція. Сфера мобільного банкінгу продовжує розвиватися, постійно вдосконалюючи функціональність, дизайн користувацького інтерфейсу та механізм безпеки.

Революція мобільного банкінгу не тільки докорінно змінила спосіб взаємодії клієнтів зі своїми банками, але й розширила можливості дистанційного банківського обслуговування.

Етап 5. Цифрова трансформація та сучасні тенденції (сьогодення).

Сучасний етап розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні характеризується неупинним бажанням до повної цифровізації та прийняття сучасних тенденцій. Банківські установи використовують найбільш сучасні технології для покращення клієнтського досвіду та задоволення всіх потреб клієнтів.

Основні моменти 5 етапу включають:

1. Технологічний прогрес. Цифрова трансформація дистанційних банківських послуг базується на таких технологіях, як штучний інтелект (ШІ), блокчейн та Інтернет речей (IoT).

2. Відповідність нормативним вимогам. Ключовим фактором для банків, є повна відповідність таким нормативним актам, як європейська директива PSD2 та GDPR (Загальний регламент про захист даних).

3. Фінансова інклюзія. Банки докладаю максимум зусиль для того щоб забезпечити доступність дистанційного банкінгу для всіх верств населення.

4. Партнерство та відкритий банкінг. Банки збільшують свої екосистеми дистанційного банківського обслуговування, налагоджуючи партнерські відносини з фінтех-компаніями та запроваджуючи ініціативу відкритого банкінгу.

Даний етап чітко відображає поточний стан дистанційного банківського обслуговування в Україні, який насамперед характеризується динамічним та перспективним підходом. Він відображає прагнення банківської сфери залишатися в авангарді технологічного прогресу та задовольняти різноманітні фінансові потреби власної клієнтської бази.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні пройшов п'ять важливих етапів, кожен з яких був по-своєму особливим та важливим у процесі становлення дистанційного банкінгу. Ці етапи представляють собою шлях інновацій, адаптації та прагнення покращити банківський досвід для клієнтів у цифрову еру. Пройшовши ці етапи, ми стали свідками трансформації дистанційного банкінгу від його зародження до теперішнього часу. Ця еволюція відображає не лише прагнення банківської сфери до впровадження технологічних досягнень, а й її бажання задовольнити потреби своїх клієнтів, часто які є мінливими.

Аналізуючи розвиток та основні тренди дистанційного банківського обслуговування, можна зазначити, що розвиток дистанційного банкінгу в Україні продовжиться, оскільки дана сфера впроваджує новітні технології, посилює заходи безпеки та найголовніше прагне сприяти фінансовій інклюзивності.

## Висновки до Розділу 1

На основі проведеного дослідження теоретичних засад дистанційного банківського обслуговування можна зробити наступні висновки:

1. Узагальнюючи сутність дистанційного банківського обслуговування, ми можемо надати наступне стисле визначення: дистанційне банківське обслуговування - це фінансовий кіберпростір, де умовні кордони між фізичним та цифровим зникають, створюючи взаємопов'язану сферу фінансових можливостей. Дане поняття виходить за межі традиційного банківського обслуговування, занурюючи клієнтів у динамічну, безпечну та персоналізовану екосистему, де їхні фінансові запити задовольняються завдяки безперебійній цифровій взаємодії, керованим штучним інтелектом і довірі, яка є повністю захищеною.

2. Впровадження банківськими установами дистанційного банкінгу в процесі надання банківських послуг, а також його поєднання із традиційними, звичними для розуміння формами банківського обслуговування генерує позитивні умови для значного збільшення переліку послуг, які пропонує банк, та відповідно посилення конкурентних позицій банку на ринку банківських послуг.

3. Досліджувані нами види дистанційного банківського обслуговування мають свої переваги та унікальні виклики. Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, WEB-банкінг, SMS-банкінг та АТМ-банкінг революціонізували банківську галузь, пропонуючи зручність, доступність та широкий спектр фінансових інструментів. Кожна з цих послуг пропонує надзвичайні можливості, які безумовно змінили спосіб взаємодії клієнтів з фінансовими установами.

4. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні пройшов п'ять ключових етапів, які відзначились інноваціями та адаптацією. Від початку впровадження базових дистанційних послуг наприкінці 1990-х років до революції мобільного банкінгу наприкінці 2000-х років і цифрової трансформації, що триває і сьогодні, кожен із етапів сприяв перетворенню

дистанційного банківського обслуговування на невід'ємну складову фінансових послуг. Шлях дистанційного банкінгу в Україні є свідченням насамперед стійкості банківської сфери та глибокого впливу діджиталізації на банківську практику. Еволюція дистанційного банкінгу в Україні - це динамічний та трансформаційний шлях , який віддзеркалює глобальний перехід до цифрової ери.



## РОЗДІЛ 2

### ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В АТ «ОЩАДБАНК»

#### 2.1 Загальний огляд діяльності АТ «Ощадбанк» протягом 2018-2022 років

Акціонерне товариство «Ощадбанк» було утворено у 1991 році як наслідок реструктуризації колишнього банку СРСР, що функціонував на території України. У 2011 році була проведена реорганізація банку, і він змінив свою назву з ВАТ «Державний ощадний банк України» на АТ «Ощадбанк». Головною сферою діяльності банку є здійснення фінансових та валютних операцій з урядовими установами та державними підприємствами. Всі акції банку належать державі, що свідчить про його державну приналежність.

«АТ «Ощадбанк» є великим банком з розгалуженою мережею філій та установ - 1580. Станом на 2022 рік він є другим в країні за величиною активів та за кількістю відділень. Також за даними НБУ АТ «Ощадбанк» займає другу позицію за розміром капіталу, кредитного портфелю, обсягом депозитів фізичних осіб. Установа обслуговує приблизно 7 млн. клієнтів» [17].

Організаційна структура АТ «Ощадбанк», яка детально описана та наведена в Додатку А, повністю відповідає вимогам законодавства та нормативно-правових актів. Вона включає в себе органи контролю та управління, розроблені таким чином, щоб забезпечити ефективну систему внутрішнього контролю та делегування повноважень.

АТ «Ощадбанк», керуючись своєю оригінальною бізнес-моделлю, втілює в собі концепцію універсального банку, але водночас докладає максимум зусиль у розвиток співпраці з маленькими та середніми підприємствами (ММСБ). Більше того, банк не забуває про зміцнення своєї сильної позиції в корпоративному бізнесі. На рисунку 2.1 представлений вичерпний перелік банківських продуктів та послуг, які надає АТ «Ощадбанк», відображаючи різноманітність та масштабність його функцій та спектру послуг.

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 мікrokредитування, 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. Банківські продукти та послуги АТ «Ощадбанк» [32]

У лютому 2018 року вищим органом управління, а саме Кабінетом Міністрів України було схвалено Стратегію розвитку Ощадбанк на 2018-2022 роки. Основні напрямки цієї стратегії включали в себе розширення та ріст бізнесу за рахунок задоволення високих стандартів обслуговування клієнтів, вдосконалення внутрішньої структури та оптимізацію процесів, а також розвиток цифрових каналів обслуговування з планом досягнення стійкості та високої прибутковості до 2022 року включно.

Проте з повномасштабним вторгненням та початком воєнних дій з боку росії, банк зіткнувся із стратегічними викликами та завданнями, які змусили його переглянути свою діяльність. Враховуючи роль і важливість АТ «Ощадбанк» як одного із ключових банків, необхідних для підтримки стабільності економіки країни, з моменту початку війни були зроблені незліченні кроки та заходи з метою підтримки малих та середніх підприємств, а також великих корпорацій. АТ «Ощадбанк» навіть в умовах які склалися сьогодні активно впроваджує заходи з мінімізації обсягу неефективних активів та надалі продовжує виконувати свою надважливу місію - підтримка фінансової стабільності країни.

Аналіз фінансового стану АТ «Ощадбанк» є невід'ємною частиною вивчення його діяльності та безпосереднього впливу на фінансову стабільність країни. Даний аналіз надає можливість точніше зрозуміти фінансову прозорість та ефективність банку в контексті складного економічного та політичного середовища.

Аналіз змін в динаміці та структурі доходів АТ «Ощадбанк» за період з 2018 по 2022 роки наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Структура та динаміка доходів АТ «Ощадбанк» у 2018-2022 рр., млн. грн. [32]

Стаття доходів	2018 р.		2019 р.		2020 р.		2021 р.		2022 р.		Відхилення 2022/2018 %
	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	
Доходи	33147	100	35580	100	40400	100	43802	100	47175	100	42,32
Процентний дохід	19351	58,4	19066	53,6	18462	45,7	21352	48,7	22548	47,8	16,52
Комісійні доходи	5236	15,8	6439	18,1	8044	19,9	9802	22,4	9387	19,9	79,28
Операційні доходи	8560	25,8	10075	28,3	13894	34,4	12648	28,9	15240	32,3	78,04

Аналіз динаміки та структури доходів АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 роки дає змогу нам виокремити декілька ключових тенденцій та висновків. За даний період банк продемонстрував значне зростання загального доходу - на 42,32%, що показує нам можливість банку розширювати власні доходи та зміцнювати

своє фінансове становище в умовах динамічного ринку. Хоча процентний дохід, в свою чергу, продемонстрував незначне зростання на 16,52%, проте він відіграє ключову роль у структурі доходів АТ «Ощадбанк», що свідчить про високу ефективність кредитної та інвестиційної діяльності банку. Динаміка дохідних потоків показує нам адаптивність банку та його здатність вміло реагувати на вимоги ринку. Доволі значне зростання комісійних та операційних доходів, в свою чергу, підкреслює успішну диверсифікацію джерел доходів банку.

Дослідивши основні тенденції доходів банку, не менш важливим є перейти до аналізу динаміки та структури витрат АТ «Ощадбанк» за досліджуваний період (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2.

Структура та динаміка витрат АТ «Ощадбанк» у 2018-2022 рр. млн. грн. [32]

Стаття витрат	2018 р.		2019 р.		2020 р.		2021 р.		2022 р.		Відхилення 2022/2018 %
	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	
Витрати	24362	100	25625	100	24597	100	23185	100	25622	100	5,17
Процентні витрати	13895	57	13567	52,9	10476	42,6	7889	34,5	7564	29,5	-45,56
Комісійні витрати	1771	7,3	2236	8,7	3081	12,5	3598	15,5	3448	13,5	94,69
Операційні витрати	8567	35,2	9821	38,3	10996	44,7	11596	50	14608	57	70,51
Відшкодування податку на прибуток	129	0,5	0,969	0,01	44	0,18	2,3	0,01	2,4	0,01	-98,14

З даних представлених у таблиці 2.2 можемо зробити такі висновки, що за даний період АТ «Ощадбанк» продемонстрував досить помірне зростання загальних витрат, які зросли лише на 5,17%, це насамперед свідчить про виважену стратегію управління витратами. Процентні витрати досить суттєво скоротилися аж на 45,56%, проте вони зберегли домінуючу частку в загальній структурі витрат. Це насамперед може свідчити про залежність банку від депозитних операцій для того аби залучити більше коштів протягом аналізованого нами періоду. Окрім цього, помітною є тенденція до зростання

комісійних витрат, які вирости аж на 94,69%, що підкреслює успіх платних послуг банку та диверсифікацію доходів.

Така динаміка та структура витрат свідчить про вміння АТ «Ощадбанк» вміло контролювати витрати та його стратегічний зсув у бік комісійних джерел. Доволі помітне скорочення процентних витрат акцентує увагу на тому, що банк має змогу маневрувати в умовах коливань процентних ставок, тоді як зростання комісійних та операційних витрат свідчить про його бажання надавати якомога більший спектр клієнтоорієнтованих послуг.

Звернувши нашу увагу на рисунок 2.2, ми дослідимо основні тенденції зміни чистого прибутку АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 роки.

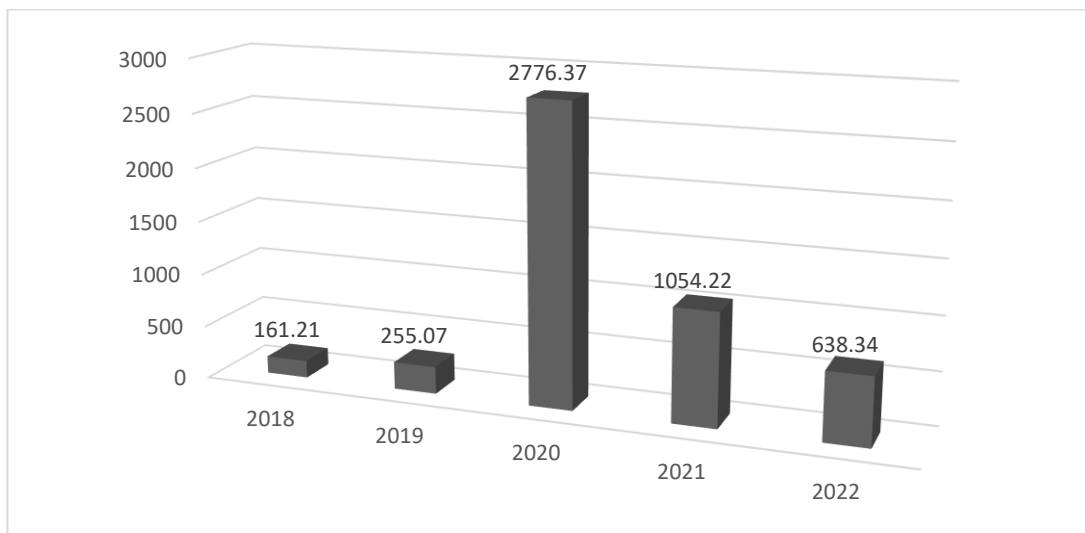


Рис. 2.2. Огляд фінансових результатів - чистий прибуток АТ «Ощадбанк» (2018-2022 рр. млн. грн.)

Аналіз фінансових результатів АТ «Ощадбанк» за досліджуваний нами період дає підстави висловити твердження, що банк незважаючи ні на що дотримувався напрямку свого розвитку, визначеного стратегічними документами, зокрема «Стратегією розвитку Ощадбанк на 2018-2022 роки». Основне завдання даної стратегії полягало у посиленні акценту на комерційній ефективності та готовності банку до майбутньої приватизації, яка була запланована на 2025 рік.

Проте, починаючи з другого кварталу 2022 року з початку повномасштабного вторгнення росії, фінансова діяльність АТ «Ощадбанк» починає демонструвати негативну динаміку, яка відзначається збитковістю банку, навіть попри те що у попередніх роках банк демонстрував позитивні показники. Отже, накопичені банком резерви потужностей виявилися недостатніми для подолання цієї ситуації. Тут цікаво зауважити, що міжнародні дані свідчать, що у державних банках загалом спостерігається більша вразливість в умовах криз, порівняно з приватними фінансовими установами.

У наступній таблиці наведемо стислий аналіз динаміки та структури активів АТ «Ощадбанк», що дасть нам більш конкретне уявлення про його фінансовий стан.

Таблиця 2.3.

Активи АТ «Ощадбанк», відображення їх динаміки та структури  
за 2018-2022 рр. [32]

Показники	2018 р. млн. грн	2019 р. млн. грн	2020 р. млн. грн	2021 р. млн. грн	2022 р. млн. грн	Відхилення 2022/2018, %
Грошові кошти та їх еквівалент	10601	36692	26553	19001	28377	167,68
Кошти в інших банках	10965	20223	46	0	0	-100
Кредити надані клієнтам	67543	65168	63226	74754	83216	23,20
Інвестиції	116590	113616	130251	128686	143399	22,99
Інвестиційна нерухомість	797	809	634	633	627	-21,33
Основні засоби та нематеріальні активи	8953	9948	9725	8996	8627	-3,64
Інші активи	2068	2417	2889	2480	5026	143,04
Усього активів	217786	249145	233599	234971	269274	23,64

Обсяги активів АТ «Ощадбанк» зростають. Це відбувається завдяки посиленню позицій банку на ринку після кризи 2014-2016 років. Вкладники вважають його менш ризиковим, аніж приватні банки, оскільки він є державним банком і гарантує повернення вкладів населення. На кінець 2022 року найбільшу

частку в структурі активів становив інвестиційний портфель - 53%. На другому місці був чистий кредитний портфель - 31%, на третьому - інші активи які складають 16%.

Варто також зауважити, що протягом досліджуваного періоду спостерігається значне зростання грошових коштів АТ «Ощадбанк» у 2022 р. у порівнянні з 2018 р. на 17776 млн. грн., що у відносному вираженні складає 167,68%, на нашу думку, це відбувається саме завдяки підвищенню рівня ефективності здійснення банком грошових операцій. А зростання кількості кредитів наданих клієнтам банку майже на 24%, є результатом активізації кредитної політики банку, яка дозволяє залучати більше клієнтів та розширювати кредитний портфель.

Ще одним, не менш важливим напрямком аналізу фінансового стану банку є вивчення структури кредитів та депозитів.

Детальний аналіз кредитного портфелю АТ «Ощадбанк» за період з 2018 по 2022 рік наведено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Аналіз кредитного портфелю АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 р. млн. грн. [32]

Показник	2018 р.		2019 р.		2020 р.		2021 р.		2022 р.		Відхиленн я 2022/2018 %
	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	млн. грн.	%	
Кредити юридичним особам	58580	91,5	54754	87,9	50845	80,4	58111	77,7	66885	80,4	14,18
Кредити фізичним особам	5412	8,5	7564	12,1	12381	19,6	16643	22,3	16331	19,6	201,76
Всього кредитів	63992	100	62318	100	63226	100	74754	100	83216	100	30,04

З таблиці 2.4 видно, що обсяг виданих кредитів зростає протягом аналізованого періоду. Особливо варто відзначити зростання обсягу кредитів, які були видані фізичним особам. Наприкінці 2022 року цей обсяг становив 16 331 млн. грн., що на 201,76% більше, аніж у 2018 році. Слід підкреслити, що основну

частку в структурі кредитного портфелю становлять кредити, які надані за допомогою платіжних карток.

Що стосується кредитів наданих юридичним особам, то можемо спостерігати збільшення їх обсягів на 14,18% в порівнянні з 2018 роком. Вони становлять найбільшу частку в загальному кредитному портфелі АТ «Ощадбанк», навіть незважаючи на те, що їх частка у наданих кредитах банком в порівнянні з 2018 роком скоротилась на 11,1%.

Значна кількість кредитних ризиків, обмежені методи аналізу та керування банками, змінені ресурсні можливості банків, низький рівень фінансової грамотності населення, не до кінця досконале та розвинене нормативне регулювання кредитної політики, збільшення політичних і економічних ризиків, інфляція та зменшення кількості платоспроможних позичальників є факторами, які негативно впливають на кредитну політику банків.

Загальний огляд діяльності та проведений аналіз фінансового стану АТ «Ощадбанк» за досліджуваний період дозволяють зробити висновок про те, що банк є одним із найбільших фінансових інституцій України, який має довгу історію успішної діяльності. Клієнтська база банку постійно зростає, а його продуктивний портфель розширюється новими програмами та послугами. Банк має достатньо високий рівень ліквідності як у національній, так і в іноземних валютах. Визначена банком стратегія сприяє розвитку не лише власного але й розвитку економіки країни.

## 2.2 Розвиток та реалізація дистанційного банківського обслуговування в АТ «Ощадбанк»

Інформаційні технології змінюють спосіб ведення бізнесу, і банківський сектор не є винятком. Банки використовують найновіші технології, для того аби мати змогу надавати послуги своїм користувачам ще більш зручно, безпечно та вигідно.



Традиційно банківські послуги клієнтам надавалися виключно в банківських установах. Проте в останні роки дистанційне банківське обслуговування різко збільшило свою популярність та користується високим попитом. Це пов'язано з рядом факторів, зокрема використання сучасних технологій, зміну способу життя клієнтів банку та пандемію коронавірусу.

Традиційна форма банківського обслуговування та дистанційне банківське обслуговування є двома найбільш використовуваними формами банківського обслуговування. У таблиці 2.5, наведеній нижче, ми порівнюємо ці дві форми банківського обслуговування у розрізі їхніх ключових перевагах та недоліках, для того аби визначити, яка з форм банківського обслуговування для користувачів є найкращою та найзручнішою.

Таблиця 2.5.

Ключові ознаки та порівняння традиційного та дистанційного банківського обслуговування [19, с.104]

№	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

Найбільш помітними та важливими особливостями, які відрізняють дистанційне банківське обслуговування від традиційної форми виступає:

- по-перше, клієнт не відвідує безпосередньо банківську установу, а проводить всі операції дистанційно;
- по-друге, клієнт у процесі отримання банківських послуг приймає на себе роль операціоніста, тоді як у традиційні формі банківського обслуговування ця роль лежить на співробітнику банку;
- по-третє, рівень якості обслуговування в повній мірі залежить від провайдера через якого клієнт може цілком та повністю отримати банківську послугу.

Зазначені вище особливості дистанційного банківського обслуговування цілком видозмінюють процес надання банківських послуг і в той же час створюють нові ризики. Перелік цих ризиків є дуже обширним, вони насамперед можуть бути пов'язані з безпекою, доступністю, конфіденційністю та іншими аспектами електронного банкінгу. У процесі розробки та реалізації дистанційного банківського обслуговування надзвичайно важливо детально аналізувати дані ризики, для того щоб мінімізувати їхній вплив на банківську установу та на клієнтів.

«Ринок українських банківських послуг характеризується значною відкритістю до імплементації систем електронного банківського обслуговування як з боку банківських установ, так і з боку клієнтів (особливо серед молодого покоління). Станом на початок 2018 року банківська система України перебуває на стадії переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування дистанційного банківського обслуговування і такі банки як Ощадбанк, Приватбанк, ПУМБ, Укрексімбанк, ОТП банк, Кредо банк, Ідея банк активно намагаються збільшити частку обслуговування через віддалені канали» [20, с.95].

Найбільший ривок у розвитку дистанційного банківського обслуговування припадає на 2020 рік. Пандемія COVID-19, яка призвела до запровадження карантинних обмежень, вплинула на діяльність банківської системи країни. У

зв'язку з цим банки були змушені змінити свій традиційний підхід надання послуг на дистанційний. Загальносвітовий фактор, який вплинув на весь світ, зокрема і на Україну, змусив людей довгий час залишатися вдома, без можливості потрапити до банківської установи, аби традиційним методом отримати бажані банківські послуги. Тому враховуючи потребу та попит банки змушені були пришвидшити свій перехід до дистанційного банківського обслуговування.

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%. В цілому можемо зрозуміти, що пандемія коронавірусу неабияк прискорила перехід до дистанційного банківського обслуговування.

Ще однією не менш важливою складовою дистанційного банківського обслуговування є емісія платіжних карток. Для будь-якого вітчизняного банку цей процес є надзвичайно важливим, оскільки він виступає джерелом комісійного доходу у розрізі всіх доходів банку. Окрім цього, платіжні картки є доволі важливим інструментом для залучення потенційних клієнтів. Банки зі своєї сторони пропонують різноманітні додатки до основного банківського обслуговування при використанні карток, це наприклад кешбек, знижки та різні бонусні програми.

Однак, якщо проаналізувати ринок платіжних карток України та його структуру станом на початок 2023 року, то варто зауважити, що у даній сфері прослідковується досить високий ступінь монополізованості. Лідером за емісією карток виступає АТ КБ «ПриватБанк», на частку якого припадає майже половина всіх карток в країні це 45,1%. На другому місці знаходиться АТ «Ощадбанк», який займає чверть ринку платіжних карток це 16,6%. І на третьому місці за кількістю емітованих карток стоїть АТ «Універсал Банк» із часткою 10,6% (рис.2.3).

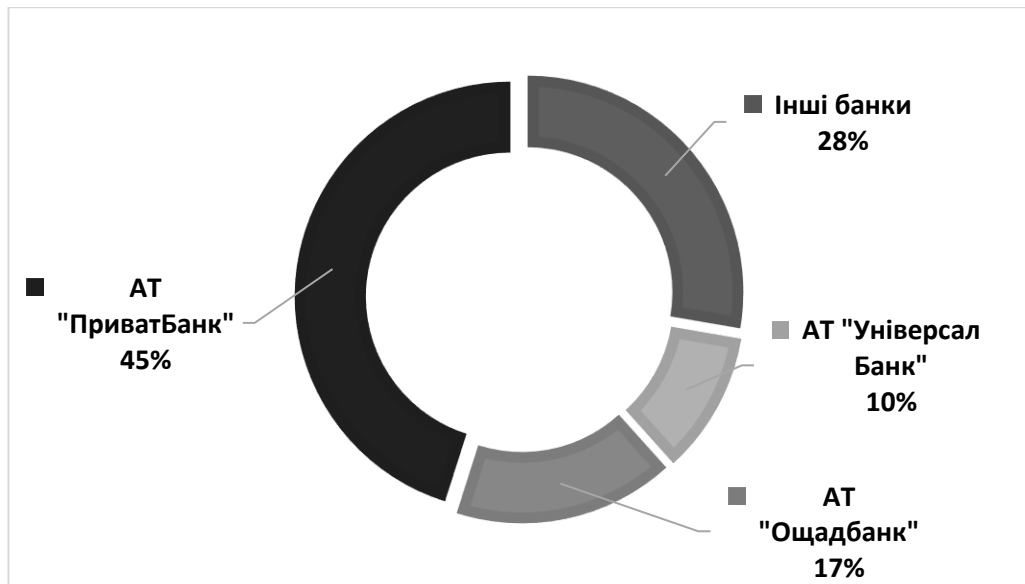


Рис. 2.3. Структура кількості емітованих українськими банками платіжних карток на кінець 2022 р., %

АТ «Ощадбанк» є одним із лідерів на ринку дистанційного банківського обслуговування в Україні. Банк пропонує великий спектр дистанційних продуктів та послуг, та постійно вдосконалює та розробляє нові види дистанційних послуг, для того щоб відповідати потребам клієнтів.

Постійно зростаюча динаміка кількості клієнтів АТ «Ощадбанк», які обирають дистанційну форму обслуговування у 2018-2022 рр., свідчить про те, що попит на такі послуги є високим. Цей тренд стимулює банк до більш активного розвитку дистанційного банкінгу.

АТ «Ощадбанк» досить активно розвиває напрям дистанційного банківського обслуговування. Одним із напрямків даного розвитку є впровадження інноваційних продуктів та послуг. У таблиці 2.6 наведено інформацію про інноваційні банківські продукти та послуги, які АТ «Ощадбанк» створював та представляв своїм клієнта протягом 2018-2022 рр. Ці всі продукти та послуги насамперед дозволяють клієнтам здійснювати більш широкий різновид операцій дистанційно, що надає неабияку зручність клієнтам.

Таблиця 2.6.

Інновації у дистанційному банкінгу АТ «Ощадбанк» за 2018-2022рр. [32]

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>

У таблиці, яка наведена вище, зазначені дані про 13 інноваційних продуктів та послуг, які АТ «Ощадбанк» запровадив за цей період. Всі ці послуги та продукти охоплюють різні форми дистанційного банківського обслуговування, включаючи мобільний банкінг, веб банкінг, банкомати та термінали самообслуговування, система клієнт-банк. Втілення даних послуг та продуктів дало змогу банку не тільки покращити якість обслуговування клієнтів банку, але й зробити його більш зручним та доступним.

Для оцінки рівня розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні ми розглянули основні функціональні можливості Інтернет-банкінгу та мобільних додатків у ТОП-5 банках України. У таблиці 2.7 представлено

порівняльний аналіз ключових характеристик дистанційного банківського обслуговування.

Таблиця 2.7.

Порівняння сервісів дистанційного банківського обслуговування в ТОП-5 банків України [22]

Характеристика	Ощадбанк	ПриватБанк	Укресімбанк	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	5 днів	3 дні	7 днів	5 днів	7 днів
Багатофакторна автентифікація	Так	Так	Ні	Ні	Так

З таблиці наведеної вище видно, що кожен із банків приблизно розвивалися в один період. «Найстаршими банками» у сфері дистанційного банківського обслуговування є АТ КБ «ПриватБанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль» маючи найбільш розвинені мобільні сервіси. В той час АТ «Ощадбанк» та «Укргазбанк» посідають середні позиції як за функціоналом, так і за оцінками опитуваних користувачів.

Загалом, варто зауважити, що дистанційне банківське обслуговування в Україні розвивається досить швидкими темпами. Насамперед, це пов'язано з такими факторами як зростання кількості людей, які використовують смартфони та інші цифрові пристрої, а також даний перехід з традиційної на дистанційну форму банківського обслуговування відбувається через зміну поведінки клієнтів банку, які все частіше віддають більш зручному використанню банківських продуктів та послуг, а саме дистанційному обслуговуванню.

### 2.3 Аналіз ключових показників ефективності дистанційного обслуговування АТ «Ощадбанк» (за 2018-2022р.)

У сучасному банківському секторі, де конкуренція є вкрай високою, а технологічний прогрес та використання мережі Інтернет вже стали практично невід'ємною частиною нашого життя, перед банками постає важливе завдання надавати банківські послуги за допомогою дистанційних технологій та сервісів, які включають у себе онлайн-сервіси та інноваційні рішення актуальні для клієнтів. Без ефективних систем дистанційного банківського обслуговування жоден із банків не може вважатися конкурентоспроможним. Тому вкрай важливо об'єктивно оцінювати ефективність дистанційного банкінгу, зокрема його впровадження та використання, навіть тоді коли це важко визначити за допомогою прямих економічних та фінансових показників. Використання банком сучасних електронних сервісів та онлайн-банкінгу впливають не лише на якість обслуговування клієнтів, але й також мають позитивний вплив безпосередньо на банк, підвищуючи його рейтинг та лояльність клієнтів.

Впровадження банком будь-яких банківських інновацій, зокрема дистанційного банківського обслуговування, є доволі складним завданням, оскільки насамперед необхідно забезпечити їх ефективність. Вважається, що «ефективність інновацій - це здатність зекономити певну кількість праці, часу, ресурсів і грошових коштів у розрахунку на одиницю всіх необхідних і передбачуваних корисних ефектів створюваних продуктів, технічних систем, структур» [23, с. 65].

Щодо банківських установ, то інновації запроваджені в банківській сфері - це не лише один із способів заощаджень грошових коштів банку, але й можливість залучити більшу кількість потенційних клієнтів та в результаті цього отримати вищий дохід. Ці вигоди дають змогу банку розвиватися та підвищувати його конкурентоспроможність.

Ефективність запровадження інновацій у банківському секторі зазвичай втілюється в таких аспектах:

- продуктовому - полягає в розширенні спектру банківських послуг та підвищенні їх якості, та урізноманітнення продуктової лінійки банку;
- технологічному - полягає в заощадженні коштів банку, економії часу, підвищенні ефективності банківських операцій та зручності для клієнта в отриманні банківських продуктів чи послуг;
- функціональному - полягає в підвищеній ефективності управління банком, за допомогою прийняття більш обґрунтованих рішень;
- соціальному - полягає в стосунках між клієнтом та банком, зокрема за допомогою доступності банківських послуг.

Для того щоб розпочати аналіз ключових показників ефективності дистанційного банківського обслуговування, надзвичайно важливим є оцінка загального фінансового становища банку та його загальну ефективність. На практиці для оцінки фінансової стійкості банку а також його загальної ефективності використовують ряд показників рентабельності та прибутковості банку. Ці показники, насамперед допомагають прослідкувати фінансовий стан банківської установи в динаміці, порівняти фінансові результати банку з іншими банками та з середніми показниками по банківській галузі.

У таблиці 2.8 представлені результати проаналізованих значень показників рентабельності та прибутковості АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 роки.

Таблиця 2.8.

Рентабельність та прибутковість: тренди та тенденції за 2018-2022 рр.

Показники	Роки					Зміна 2022/2018 рр.
	2018	2019	2020	2021	2022	
Рентабельність активів (ROA),%	0,84	0,87	1,2	0,5	0,3	-0,54
Рентабельність капіталу (ROE),%	13,1	12,5	13,8	5,1	3,1	-10
Прибутковість на акцію (EPS),%	0,11	0,17	0,22	0,27	0,30	0,19
Чиста процентна маржа,%	6,8	7,1	4,0	6,5	6,6	-0,2



На основі проведених нами розрахунків коефіцієнтів ефективності та рентабельності АТ «Ощадбанк», можна зазначити, що кожен із показників відповідає нормативним значенням категорії, тому банк є фінансово стійким і здійснює прибуткову діяльність. Значення рентабельності активів у порівнянні між 2022 роком та 2018 роком зменшилось на 0,54%, це не значно суттєво, відбулося це насамперед через підвищення загальної вартості активів банку. Тоді як зменшення рентабельності капіталу на 10% відбулося через збільшення АТ «Ощадбанк» свого власного капіталу, зростання даного показника є позитивним фактором, тому що це означає, що банк досить ефективно використовує свій капітал задля отримання прибутку.

Цілком логічним буде продовжити наш аналіз фінансової стійкості банку, за допомогою основних показників ділової активності, оскільки вони допомагають оцінити ефективність банківської діяльності з точки зору обсягів та темпів зростання.

Показники ділової активності дають змогу оцінити стан та ефективність використання банком своїх власних фінансових ресурсів для надання банківських послуг (табл. 2.9).

Таблиця 2.9.

## Аналіз показників ділової активності АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 рр.

Показники	2018 р.	2019 р.	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Зміна 2022/2018 рр.
Рівень дохідних активів, %	1,19	0,91	1,16	1,10	1,24	0,05
Загальна кредитна активність, %	33,8	30,6	33,6	33,1	34,7	0,9
Загальна інвестиційна активність, %	28,8	27,7	25,8	23,3	25,1	-3,7
Коефіцієнт миттєвої ліквідності, %	0,62	0,64	0,58	0,66	0,67	0,05
Коефіцієнт поточної ліквідності, %	1,62	1,65	1,38	1,68	1,67	0,05
Коефіцієнт короткострокової ліквідності, %	1,29	1,31	1,15	1,32	1,35	0,06

Загалом з наведеної таблиці вище, можемо прослідкувати позитивну динаміку основних показників ділової активності. На основі проведеного нами аналізу коефіцієнтів, у процесі дослідження фінансової стійкості АТ «Ощадбанк» можна підбити підсумок, що банк здійснює цілком прибуткову та рентабельну діяльність. За досліджуваний нами період, простежується збільшення рівня ліквідності банку, тобто АТ «Ощадбанк» має достатньо грошових коштів а також короткострокових активів задля того аби в повній мірі виконати свої зобов'язання у найближчій перспективі.

Щодо кредитної активності банку, то у 2022 р. даний показник досягнув 34,7%, це говорить про те, що фінансовий стан банку покращився та попит на кредити збоку клієнтів постійно зростає.

Популярний журнал Banker.ua вкінці 2022 року опублікував рейтинг українських банків за темпами діджиталізації. Даний рейтинг був складений на основі офіційних джерел вітчизняних банків. До рейтингу увійшли 20 українських банків, з них 16 комерційні та 4 державних. Рейтинг складається з чотирьох основних елементів:

- Популярність бранда банку в інтернеті - визначається за кількістю відвідувань веб-сайту банку та кількості підписників банку.
- Частота відвідуваності сайтів - визначається за середньою кількістю відвідувань веб-сайту банку за день.
- Кількістю підписників банку в соціальних мережах - визначається за кількістю підписників банку в Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn та інших соціальних мережах.
- Кількістю завантажень мобільних додатків банку - визначається за кількістю завантажень мобільного банкінгу з App Store та Google Play.

Топ-20 українських банків за темпами діджиталізації за 2022 рік наведено в таблиці 2.10.

Таблиця 2.10

## ТОП-20 українських банків за темпами діджиталізації за 2022 рік [54]

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
Укрексімбанк	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 Агріколь	368000	1485	29	296400	91,6	8,9 тис.	99	11 тис.	100 тис.+	73
IBOX 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 БАНК	30100	31197	297	153840	24,9	111	н/д	508	10 тис.+	275

За результатами дослідження, проведеного журналом Banker.ua, за темпами діджиталізації серед держаних банків України лідирують «Ощадбанк» та «Приватбанк», а серед комерційних це «Монобанк» та «UKRSIBBANK». «Монобанк» це єдиний банк в Україні який є повністю віртуальним і орієнтований на віддалене обслуговування своїх клієнтів, на даний час він є одним із найпопулярніших банків України за кількістю завантажень та позитивних оцінок мобільного додатку від фізичних осіб.

АТ «Ощадбанк» за 2022 рік показав достатньо високий рівень активності в мережі Інтернет та достатній ступінь володіння сучасними технологіями та інноваціями.

Цікавим фактом про АТ «Ощадбанк», який вкотре показує ефективне використання та розвиток дистанційного банківського обслуговування, є те що

за 2022 рік у мобільному додатку Ощад/24 було проведено близько 10 млн. операцій, на загальну суму більше ніж 250 млрд. грн.

Інвестування в розвиток дистанційного банківського обслуговування для АТ «Ощадбанк» є чи не найголовнішим завданням, тому він активно розвиває цей напрямок. Банк надає своїм клієнтам різноманітний спектр банківських продуктів та послуг не лише через мережу Інтернет, але й за допомогою терміналів та банкоматів самообслуговування (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Динаміка кількості платіжних терміналів та банкоматів самообслуговування за 2018-2022 рр.

З рисунку 2.4 можемо побачити, що зростання кількості платіжних терміналів та банкоматів самообслуговування АТ «Ощадбанк» є доволі закономірним процесом, який тісно пов'язаний із розвитком дистанційного банківського обслуговування. Клієнти банківських установ все частіше роблять вибір у користь дистанційного банківського обслуговування, тому що це дає змогу їм уникнути безпосереднє відділення банку та заощадити свій власний час.

Зменшення кількості терміналів та банкоматів самообслуговування у 2022 році, несе за собою основну причину - це повномасштабне вторгнення з боку росії, оскільки на територіях, які у 2022 році були окуповані ворогом частина

платіжної інфраструктури була знищена, і ще частина досі залишається в окупації.

Банки, які впроваджують інновації та мають низький рівень трансакційних витрат, є більш конкурентоспроможними та ефективними. Сучасні технології, такі як впровадження дистанційного банківського обслуговування, дають змогу банкам зменшити рівень трансакційних витрат, які пов'язані з утриманням фізичних відділень та великої кількості працівників. Тобто, коли банк використовує технологію дистанційного банківського обслуговування, він має можливість обслуговувати власних клієнтів за нижчими витратами. Це дає їм конкуренту перевагу над банками, які менш ефективно використовують такі технології.

На практиці, до трансакційних витрат найчастіше відносять витрати, які насамперед пов'язані з пошуком інформації, витратами на оренду приміщень та їх утримання, утримання персоналу, безпековий ризик, послуги технологій зв'язку, транспортні послуги та поштові, витрати які належать до прав користування програмним забезпеченням. Хоча в Україні немає точного визначення трансакційних витрат, але багато науковців радять саме цей тип витрат відносити на окремий обліковий рахунок «Операційні витрати».

Розрахунок трансакційних витрат АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 рр., представлений у таблиці 2.11.

Таблиця 2.11.

Трансакційні витрати АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 рр.: ключові тенденції [32]

Показники	Рік					Абсолютне відхилення, +/- 2022/2018 рр.
	2018	2019	2020	2021	2022	
Активи, тис. грн.	217786209	249144745	233599897	234907312	269189189	51402980
Операційні витрати, тис. грн.	7250709	8324874	9546014	9665717	8184555	4933846
Рівень трансакційних витрат до активів, %	3,33	3,34	4,09	3,89	3,04	-0,29

Проведені розрахунки в таблиці 2.11 показали позитивну тенденцію до скорочення трансакційних витрат АТ «Ощадбанк». Так, у 2022 році порівняно з 2018 роком трансакційні витрати знизились на 0,29%, незважаючи на те що впровадження новітніх та надійних систем дистанційного банківського обслуговування є досить дорого вартісним процесом. Така динаміка підтверджує ефективне використання АТ «Ощадбанком» каналів дистанційного банківського обслуговування.

Отже, можна зробити висновок, що «банком майбутнього» буде той банк, який вміє вправно використовувати інновації задля підвищення ефективності та якості обслуговування клієнтів. Дистанційне банківське обслуговування є чи не одним із ключових напрямків інновацій у банківській галузі. Одна варто зауважити, що наразі повна оцінка ефективності дистанційного банківського обслуговування є складною задачею через брак даних.

## Висновки до Розділу 2

На основі проведеного дослідження практичних аспектів та імплементації дистанційного банківського обслуговування можна виділити ключові аспекти, а саме:

1. Сучасна банківська система - це високотехнологічна галузь, яка досить динамічно та постійно розвивається. Інформаційні технології допомагають банкам не лише проводити більш ефективну діяльність, але й надавати своїм клієнтам більш якісні продукти та послуги.

2. АТ «Ощадбанк» за досліджуваний період показав що з кожним роком він покращує показники ефективності роботи на вітчизняному банківському ринку, дотримуючись усіх вимог НБУ щодо забезпечення стійкості банку та покращення його діяльності. За останні п'ять років АТ «Ощадбанк» впровадив у свою діяльність доволі багато ефективних інноваційних продуктів та сервісів, які орієнтовані насамперед на практичне застосування дистанційного банківського обслуговування.

3. Наразі спостерігається тенденція до застосування банками гібридної форми банківського обслуговування, яка поєднує у собі методи традиційної форми банківського обслуговування та дистанційної форми. АТ «Ощадбанк» виступає одним із лідерів на ринку дистанційного банківського обслуговування в Україні, пропонуючи великий спектр дистанційних продуктів та послуг, для того щоб відповідати потребам клієнтів. Дистанційне банківське обслуговування виступає чи не найважливішим фактором конкурентоспроможності на даний час, оскільки банки, які розвивають дану форму банківського обслуговування, мають більшу ймовірність залучити нових клієнтів та утримати вже існуючих.

4. За 2018-2022 рр., криза COVID-19 та повномасштабне вторгнення росії на Україну, пришвидшила процес цифрової трансформації. Українські банки з гідністю приймали ці виклики, продемонструвавши стійкість та гнучкість у використанні дистанційних банківських послуг. Пандемія прискорила впровадження дистанційного банківського обслуговування по всьому світу, оскільки клієнти уникали потреби відвідувати банківські відділення, через карантинні обмеження та піклування про своє здоров'я. Тоді як війна в нашій країні практично підірвала традиційну банківську діяльність, що призвело до ще більшого зростання залежності від віддалених послуг на тлі ризиків власному життю та пошкодженню інфраструктури.

5. Теоретично дистанційне банківське обслуговування є більш ефективною формою банківського обслуговування аніж традиційне, оскільки дозволяє банкам суттєво зменшити розмір операційних витрат та заощадити власні ресурси. Однак у практичному використанні це не завжди так, тому що банківські установи, які впроваджують та розвивають дистанційний банкінг, досить часто працюють майже у кризовому стані, що негативно відображається на їхній фінансовій стійкості. В результаті цього ключові показники ефективності дистанційного банківського обслуговування обділені актуальними даними та не відображають реальний потенціал банку у даній галузі.

## РОЗДІЛ 3.

### ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ

#### 3.1 Сучасні тенденції та унікальні аспекти дистанційних банківських послуг у провідних країнах світу

Протягом останніх десятиліть банківський сектор зазнав значних змін. Поява інтернету та інноваційних технологій, зокрема таких як мобільний банкінг, електронні платежі та дистанційне банківське обслуговування, призвело до революції в банківському обслуговуванні. Ці зміни призвели до виникнення зовсім нових видів банківського обслуговування, які відрізняються від традиційної форми банківського обслуговування.

Основними факторами, які сприяли розвитку дистанційного банківського обслуговування у провідних країнах світу, були:

- широке розповсюдження мережі Інтернет та смартфонів - це ключова інфраструктура, яка дозволяє цифровому банку досягти споживачів;
- державна підтримка та сприятливе регулювання - застосування державою політики, яка безпосередньо сприяє інноваціям у сфері фінансових послуг;
- попит споживачів на зручність та швидкість, зараз клієнти неабияк сприймають і навіть очікують розвитку цифрової сфери;
- окремі досягнення у сфері безпеки, зокрема це біометрія та токенізація, які дають змогу дистанційному банкінгу ставати більш безпечнішим та надійнішим;
- посилення конкуренції з боку фінтех-компаній - оскільки відбувається певний тиск на діючі банки з задля оцифрування та збереження конкурентоспроможності;



- зменшення кількості фізичних банківських відділень - таким чином можна зменшити витрати банку та направити його фокус на дистанційне обслуговування.

Поєднання технологічних можливостей, конкуренції на банківському ринку, правильне регуляторне середовище та мінливі очікування споживачів зумовили стрімкий та інтенсивний розвиток дистанційного банківського обслуговування у всьому світі.

Дистанційне банківське обслуговування вперше з'явилося в Сполучених Штатах Америки, оскільки саме ця країна має достатньо розвинену банківську систему та сприятливий правовий режим для ефективного розвитку нових 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 ніж американська модель, зокрема перегляд банківських виписок, здійснення різних покупок дистанційно та навіть погодження кредитів.

У кінці 1980-х років банки активно почали пропонувати нову послугу дистанційного банківського обслуговування - телебанкінг (telebanking), який давав змогу клієнтам проводити банківські операції за допомогою лише телефону. Першим банком, який запровадив послугу telesave, 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.

У 1989 році британський банк FirstDirect став першим у світі банком, який повністю перейшов на телефонне банківське обслуговування. Клієнти банку могли спілкуватися з персоналом банку цілодобово, а всі операції проводилися виключно по телефону. Документи надсилалися клієнтам поштою, а якщо була потреба у здійсненні грошових операцій, то вони відбувалися через фізичне відділення 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» [33].

У 1990-х роках, з появою мережі інтернет, банки почали активно розширювати спектр власних послуг. Розвиток інформаційних технологій дав змогу банкам надавати свої послуги не лише у фізичних відділеннях банку, але й через інтернет. Так виник Інтернет-банкінг.

У 1994 році першою фінансовою установою, яка запропонувала своїм клієнтам послуги інтернет-банкінгу, стала американська кредитна спілка Stanford Federal Credit Union. Через один рік Інтернет-банкінг став доступним для всіх клієнтів американського банку Wells Fargo. Інтернет-банкінг у Швеції з'явився у 1995 році, тоді коли ощадний банк Sparbanken Finn почав пропонувати своїм саме приватним клієнтам послуги електронного банкінгу.

Інтернет-банкінг став особливо популярним серед клієнтів після появи віртуальних банків. Зважаючи на всі ці фактори у 1995 році у Сполучених Штатах Америки був заснований перший банк, який надає свої послуги виключно через мережу Інтернет - це Security First Network Bank. Що в більшій мірі було зумовлено тим, що саме в Америці було обмеження на відкриття банківських філій, яке існувало не так давно, а саме в середині 1990-х років. Банк за підсумками першого року його роботи показав гарні результати, а саме загальна сума активів банку становила 110 млн. доларів, середньомісячний

приріст капіталу складав приблизно 20%, тоді як кількість рахунків відкритих клієнтам перевищала межу 10 тисяч.

Security First Network Bank - це онлайн-банк, який не має жодного фізичного відділення. Клієнти можуть безпосередньо взаємодіяти з банком через власний комп'ютер. Користувачі мають змогу відкривати рахунки, проводити різні платежі, отримувати консультації та навіть спілкуватися з президентом банку. Весь перелік даних послуг доступний виключно через веб-сайт банку, який являється єдиним відділенням банку.

Більшість банків у США, а саме близько 90%, пропонують клієнтам свої послуги дистанційно. Вони надають достатньо широкий спектр послуг, починаючи з обміну валют, відкриття депозитів, оформлення позики, страхування власних вкладів, контроль за переміщенням грошей та навіть послуги консультації участі у 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» [25].

Слідом за Сполученими Штатами Америки дистанційне банківське обслуговування стало популярним і в Європі. Найбільш поширені різновиди операцій і систем дистанційного банківського обслуговування були досить схожим із американською моделлю, проте європейські банки ввели декілька нововведень в дистанційний банкінг. Наприклад, вони дали змогу клієнтам оплачувати комунальні послуги та інші обов'язкові платежі через мережу Інтернет, а також планувати свої фінансові витрати.

В Європі, а саме в Німеччині, у 1996 році був створений перший віртуальний банк - це Advance Bank, який являється дочірньою структурою Дрезденської банківської групи. З часом даний банк став не просто віртуальним банком, а справжнім порталом комплексного фінансового обслуговування.

Сьогодні у світі працюють багато віртуальних банків, які використовують переваги швидкісного Інтернету та поширення смартфонів для надання клієнтам нових механізмів здійснення платежів та отримання ряду інших банківських послуг.

Також першими банками, які пропонували користувачам форму дистанційного банківського обслуговування виступають:

- ✓ Wells Fargo - банк був заснований у 1963 році, але з початку 1998 року враховуючи тенденції банківського ринку, він розпочав активно пропонувати свої послуги через мережу інтернет.

- ✓ NetBank - був заснований у 1996 році в Австралії.

- ✓ CompuBank - був створений у 1998 році, у Техасі, США.

- ✓ BankDirect - був заснований у 1997 році у Новій Зеландії , представляє собою інтернет-банкінг та мобільний-банкінг, який пропонує клієнтам інтегрований спектр банківських продуктів та послуг.

- ✓ EBank - був заснований у 1983 році у Єгипті, і його основною метою виступало стимулювання та сприяння експорту країни у всіх галузях.

Наступна не менш перспективна форма надання банками дистанційного банківського обслуговування - це мобільний банкінг, який виник наприкінці 1990-х років. Перші послуги мобільного банкінгу були розроблені у Німеччині у 1999 році, після співпраці провідної німецької компанії Paybox та німецького банку Deutsche Bank. Пізніше послуги мобільного банкінгу були запровадженні в інших європейських розвинених країнах, зокрема таких як Австрія, Швеція, Іспанія та Великобританія. У тому ж році Nordea - фінський банк, розробив та запустив портал під назвою WAP Solo, який дав можливість клієнтам перевіряти залишки власних рахунків, сплачувати рахунка та навіть торгувати акціями з використанням лише смартфона.

Поява смартфонів на базі систем Android та iOS сприяла розвитку мобільного банкінгу. Завдяки спеціально розробленим мобільним додаткам клієнти банку отримали доступ до власних рахунків у будь-який час і будь-якому місці. Це досить суттєво спростило процес здійснення платежів.

Більшість банків, які використовують дистанційне банківське обслуговування все частіше пропонують свої послуги клієнтам через мобільні додатки. Це насамперед пов'язано з тим, що все більше людей мають смартфони та активно використовують їх для здійснення банківських операцій. За прогнозами провідної британської компанії дослідження мобільного зв'язку Juniper Research, з кожним наступним роком усе більша кількість клієнтів банківських установ будуть користуватися саме мобільними додатками, аніж веб-версіями програмних банківських продуктів, які безпосередньо призначені для електронного банкінгу.

Інтернет-банкінг протягом останніх років став альтернативою традиційній формі банківського обслуговування у зв'язку із доволі швидким темпом поширення використання мережі інтернет.

Як свідчать дані рисунку 3.1, за даними дослідження, яке було проведено в країнах Європейського співтовариства, за останній 10 років кількість людей котрі використовують Інтернет-банкінг збільшилася майже на 50%.

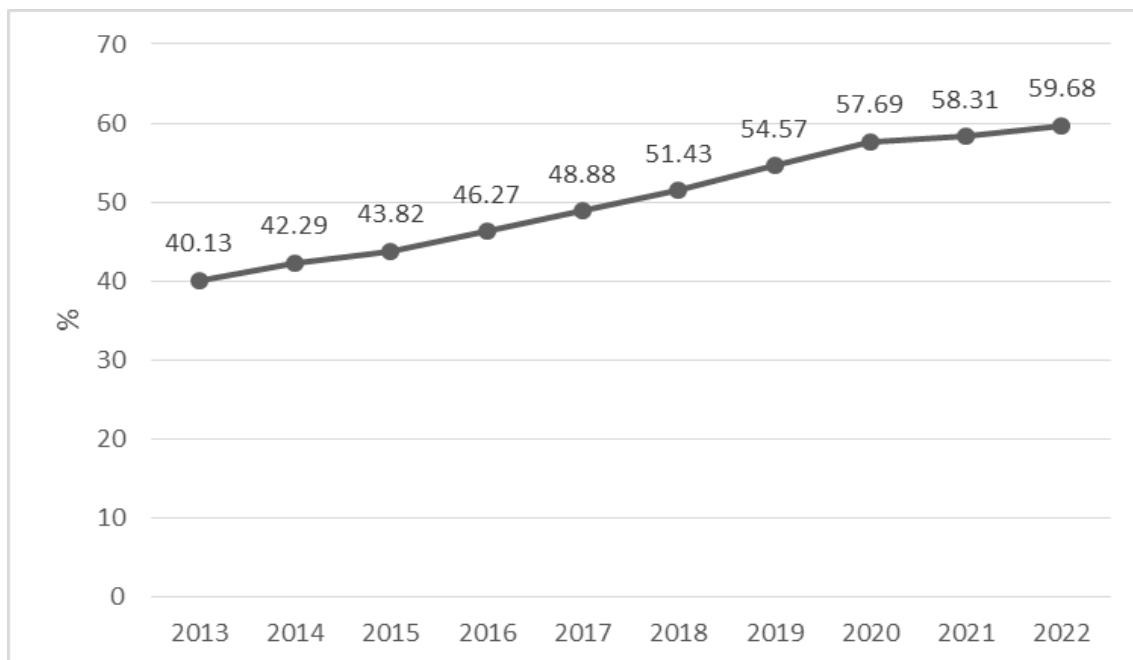


Рис. 3.1. Частка осіб, які використовують інтернет-банкінг в країнах ЄС [26]

Серед країн, які є членами Європейського Союзу інтернет-банкінг у 2022 році був найбільш поширений у Фінляндії та Данії де відповідно 94,68% та

94,35% населення заявило, що використовують цей канал банківського обслуговування, далі йдуть Нідерланди, даний показник становить 90,72%. Найменші значення було зафіксовано в таких країнах Європи як Румунія (19,19%) а також Болгарія (22,44%).

Пандемія COVID-19 стала неабияким поштовхом до ще більшого зростання популярності інтернет-банкінгу в країнах ЄС. «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 ніж 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%» [34].

Отже, цифрові технології у сучасному світі відіграють надзвичайно важливу роль у розвитку фінансових послуг, зокрема банківської сфери. Банки, які хочуть бути конкурентоспроможними на ринку банківських послуг, однозначно повинні запроваджувати цифрові технології та відповідати сучасним трендам цифровізації суспільства та загалом фінансової системи.

Світовий досвід показує, що у розвитку дистанційного банківського обслуговування значну роль відіграють так звані необанки (монобанки, віртуальні банки), які виникли під впливом інтенсивному розвитку сучасних інформаційних технологій. Інновації в інформаційній сфері та зовсім нові методи взаємодії з клієнтами повністю видозмінюють усі аспекти традиційного економічного розвитку банківських установ, такі як менеджмент, аналітика, інжиніринг та маркетинг.

У майбутньому такі тенденції будуть тільки посилюватися, а отже і популярність дистанційного банківського обслуговування у провідних країнах світу буде продовжувати зростати.

### 3.2 Перспективи розширення та трансформації дистанційного банківського обслуговування в Україні

Розвиток глобальної мережі інтернет та цифрових технологій призвів до окремих змін у комунікації компаній, визначених пріоритетах споживачів та швидкості оброблення інформації. Ці тенденції також позначилися і на банківському секторі України.

На сьогоднішній день основна кількість банківських продуктів та послуг постійно розширюється, і очевидно, що це спонукає банки вдосконалювати якість обслуговування клієнтів. Проте тут важливо враховувати, що ефективність взаємодії банку з клієнтами не обмежується лише на різноманітністю наданих продуктів та послуг. Впровадження новітніх інтернет-технологій відіграє ключову роль, спрощуючи процес взаємодії та підвищуючи його ефективність та швидкість. Це в свою чергу, сприяє установленню довготривалих відносин між банком та клієнтом.

В умовах обмежень, пов'язаних з пандемією та війною в Україні, українські банки активно впроваджують технології дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Ці технології дозволяють банкам працювати з даними значно швидше та простіше, налагоджувати ефективну комунікацію з клієнтами та партнерами банку, а також формують нові правила взаємодії між підрозділами, працівниками та керівництвом банку.

«Український ринок дистанційного банківського обслуговування перебуває на стадії активного розвитку, тобто освоєння електронних каналів. Більшість українських банків пропонують комбіноване дистанційне банківське обслуговування, яке включає безпосередньо інтернет-банкінг та мобільний-банкінг. Ці системи є найбільш популярними, оскільки дають змогу клієнтам отримувати банківські послуги в будь-який час і в будь-якому місці» [5].

«Станом на кінець 2022 року частка українців, які активно та регулярно користуються мережею Інтернет складає 72% (у 2021 році цей показник становив 70%), тоді як ті хто не зовсім регулярно, тобто один-два рази на тиждень,

використовують мережу інтернет складає 13% (у 2021 році - 16%). Статистика тих хто не користується Інтернетом зовсім становить 14% (у 2021 році цей показник не суттєво відрізнявся і складав 13,5%). У віці до 35 років інтернетом користуються практично всі українці. Серед них найбільш активні користувачі - це молодь віком від 15 до 24 років, частка яких складає 97%, далі йдуть люди віком від 25 до 34 років, їх частка становить 96%. У старшому віці також спостерігається тенденція до зростання кількості інтернет-користувачів: наприклад, у віці від 65 років і старше кількість українців пенсіонерів які користуються інтернетом становить 29%, тоді як рік тому цей показник становив лише 14%» [18]. Загалом кількість інтернет-користувачів в Україні продовжує зростати, і ця тенденція швидше за все, збережеться і в найближчі роки.

Проте незважаючи на стрімкий розвиток, галузь дистанційних банківських послуг в Україні має ряд проблем. Однією з найбільших таких проблем є недовіра клієнтів до банків, яка сформувалася ще під час кризових явищ в останні роки. Це зокрема проявляється і в тому, що значна частка, а саме 46% користувачів мережі Інтернет в Україні вважають, що відвідування традиційного банківського відділення є більш безпечнішим методом банківського обслуговування, аніж користування Інтернет-банкінгом.

Іншою не менш важливою проблемою, яка гальмує розвиток дистанційного банківського обслуговування є те, що безготівкові розрахунки через інтернет в Україні гальмуються відсутністю або недосконалістю законодавства, яке безпосередньо регулює цей вид діяльності. Згідно з методичними рекомендаціями Дерфінмоніторингу України, банківські продукти та послуги, які реалізуються через Інтернет-банкінг, є «продуктами з дуже високою вірогідністю використання для відмивання доходів одержаних злочинним шляхом» [27]. Проте методи, які були запропоновані урядом для боротьби з цим ризиком виявилися неефективними.

Основною перешкодою до більш ширшого використанні дистанційного банківського обслуговування через Інтернет-банкінг в українських банках, на нашу думку, є те що існують ризики, які виникають при проведенні операцій



через мережу Інтернет. Ці ризики частково подібні до тих які виникають і при традиційному банківському обслуговуванні, зокрема це процентні, операційні, кредитні, валютні та інші ризики.

Однак при виконанні банківських операцій через Інтернет-банкінг виникають ще й технологічні ризики, які насамперед пов'язані із програмним забезпеченням, технічними неполадками системи, а також загрозами втрати інформаційної безпеки банку через дії окремих зовнішніх агентів (атаки з боку мережі Інтернет, недобросовісне застосування контрагентами дистанційного банківського обслуговування, автоматичне включення шкідливих для мережі програм, комп'ютерні віруси і так далі).

Використання інтернет технологій робить банки більш залежними від інформаційних систем, що породжує проблеми безпеки та технологічні виклики при здійсненні операцій. Для забезпечення інформаційних систем банки досить активно розвивають партнерські відносини з небанківськими структурами, такими як постачальники Інтернету, телекомунікаційні компанії та ряд інших технологічних фірм, які операційно не підпадають під банківське регулювання та нагляд.

Отже, інтернет-технології трансформують природу традиційних банківських ризиків і додають різноманітності їх структурі, що впливає на загальні характеристики ризикового профілю банку.

Інтернет-банкінг має відповідати таким принципам обслуговування клієнтів:

- ✓ автентифікація;
- ✓ простота використання;
- ✓ конфіденційність даних;
- ✓ доступність всіх верствам населення;
- ✓ цілісність інформації;
- ✓ оперативність.

Дистанційний банкінг є дуже гнучким і адаптивним до змін. Швидко впровадження інноваційних продуктів і методів їх надання, особливо в умовах

високої банківської конкуренції, призведе до створення все більш прогресивних форм їхнього надання.

На сьогоднішній день можна зазначити, що існують основні переваги та недоліки дистанційного банківського обслуговування як для клієнта, так і для банку (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1.

Переваги та недоліки дистанційного банківського обслуговування для банків та їх клієнтів [3,29,38,49]

	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
<b>З позиції клієнтів</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ економія часу, здійснення операцій не вимагає прямої взаємодії з банками;</li> <li>✓ зручність використання за допомогою комп'ютера чи смартфона;</li> <li>✓ швидкість проведення транзакцій;</li> <li>✓ постійний доступ до інформації про операцію;</li> <li>✓ скорочення витрат на обслуговування;</li> <li>✓ багатofункціональність у використанні.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ризик перенавантаження системи та наявності технічних складнощів здійснення платежів;</li> <li>- залежність від якісної мережі Інтернет;</li> <li>- неможливість здійснення платежів без комп'ютера або інших гаджетів;</li> <li>- незаконне отримання власних персональних даних іншими особами;</li> <li>- ризик стати жертвою шахрайства;</li> <li>- ризик втратити гроші.</li> </ul>
<b>З позиції банків</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ скорочення витрат на утримання персоналу, що не вимагає розширення кількості відділень;</li> <li>✓ зростання операційних доходів;</li> <li>✓ зростання різних видів послуг;</li> <li>✓ підвищення рівня конкурентоспроможності</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вимагає постійного фінансового забезпечення для оновлення та підтримки програмного забезпечення;</li> <li>- вимагає кваліфікованих спеціалістів ІТ-сфері;</li> <li>- ризик шахрайства та кібератак, що можуть зашкодити системі;</li> <li>- залежність від інтернет-провайдерів та якості мережі Інтернет.</li> </ul>

Банківські лідери українського фінансового ринку швидко почали впроваджувати послуги дистанційного банківського обслуговування. «У 2002 році вітчизняний банк «ПриватБанк» став першим в Україні, хто запровадив систему дистанційного банківського обслуговування - Приват24. Створення у 2017 році першого в Україні необанку «Monobank» стало успішною інновацією. Банк досить швидко набрав понад 1 мільйон клієнтів, які можуть здійснювати весь спектр та різновид банківських операцій через мобільний додаток у

смартфоні. Служба підтримки даного необанку надає консультації в режимі телефонного зв'язку» [35].

«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» [42]. Крім того, банківські установи досить активно використовують особисті онлайн-платформи для надання окремо інших фінансових послуг, зокрема, продаж депозитів та кредитів.

В Україні є великий потенціал для розвитку дистанційного банкінгу. Дистанційне банківське обслуговування зручне та доступне, тому його популярність постійно зростає. Цей тренд також досить активно посилюється зростанням обсягів роздрібного кредитування банків, тому що клієнти все доволі частіше подають заявки на кредити через Інтернет. Застосування дистанційної форми банківського обслуговування приносить користь не лише клієнтам, але й самому банку, якому не потрібно утримувати велику мережу відділень для надання стандартизованих банківських послуг. Немає необхідності утримувати повноцінні мережі філій в невеликих містах. Сучасним банкірам надано повний перелік інструментів для просування «віртуального» банківського обслуговування.

Щоб більш повно оцінити сучасний стан розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, варто звернути увагу до даних які представлені на рис. 3.2, де проаналізована кількість рахунків, які були відкритими із функцією дистанційного банківського обслуговування.

Аналізуючи дані, які представлені на рис. 3.2, можемо зробити висновок, що порівняно з 2018 роком, частка тих банківських рахунків, які були відкритими через Інтернет-банкінг, досить швидко зростає. На кінець 2022 року, в Україні було відкрито 254,5 тисяч рахунків з використанням дистанційного

банківського обслуговування, 245,5 тисяч яких користуються доступом до Інтернет-банкінгу.

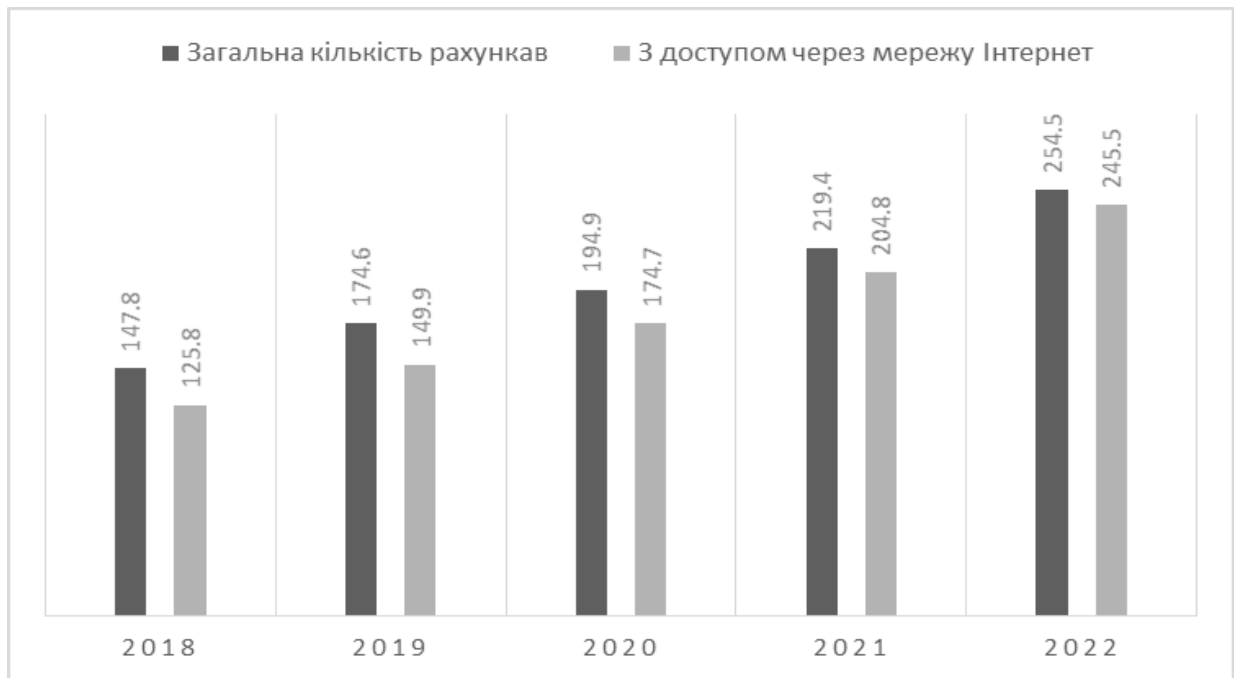


Рис. 3.2. Динаміка кількості рахунків з дистанційним доступом в українських банках, тис. од. [60]

Для подолання ключових перешкод, що гальмують необхідний рівень організації та ширше запровадження Інтернет-банкінгу як важливої складової дистанційного банківського обслуговування та для збільшення довіри клієнтів до цієї форми банківського обслуговування, необхідно:

1. Підвищення безпеки платежів для покупців і продавців банківських продуктів та послуг.
2. Удосконалення цивільно-правового регулювання сфери Інтернет-банкінгу.
3. Створення умов для більш ширшого впровадження систем цифрових підписів для надійної ідентифікації осіб.
4. Розробка та реалізація новітніх банківських послуг, які спеціально адаптовані до електронного надання.
5. Впровадження нових підходів для підготовки сучасних висококваліфікованих працівників банківської установи.

Незважаючи на існуючі проблеми, дистанційний банкінг в Україні продовжує розвиватися. Це пов'язано з позитивними тенденціями, які спостерігаються в усьому світі. Україна не може і не буде ігнорувати ці тенденції, тому і надалі українська банківська система буде продовжувати розвивати дистанційне банківське обслуговування.

Клієнт банку хоче отримувати послуги в зручний для нього час і в зручному місці, а не коли і де це зручно банківській установі. Аналіз досвіду провідних зарубіжних країн може допомогти уникнути деяких помилок, які на практиці вже були допущені, і створити власну унікальну систему, яка буде відповідати українським реаліям. Для української банківської системи такі технології можуть стати так би мовити ключем до досягнення світового рівня у сфері дистанційного банківського обслуговування. Незважаючи на недостатню довіру населення до банків та загалом низьку культуру споживання банківських послуг, впровадження сучасних систем дистанційного банківського обслуговування може стати поштовхом до підвищення привабливості банків для клієнтів. Зручність, економічність та швидкість банківського обслуговування можуть привернути увагу населення та заохотити їх користуватися дистанційними банківськими послугами. В той же час, банківські установи, які не будуть розвиватися у даному напрямку, ризикують втратити конкурентоспроможність на ринку фінансових послуг та клієнтів.

### Висновки до Розділу 3

У даному розділі дипломної роботи було проаналізовано основні виклики та перспективи дистанційного банківського обслуговування клієнтів, тому можна зробити наступні висновки:

1. Світова мережа Інтернет виступаючи інформаційно-комунікаційною технологією вже розширила доступність банківських продуктів та послуг для охоплення ширшого кола клієнтів, руйнуючи географічні та часові обмеження надання банківських послуг. На фінансовому ринку банки на даний час мають

зможу розширити клієнтську базу та збільшити пропозицію наданих продуктів та послуг. Фактично, банки, використовуючи мережу Інтернет, впроваджують новітні методи, ключові правила та традиції реалізації дистанційного банківського обслуговування.

2. Провідні країни світу, вирізняються тим, що розвиток дистанційного обслуговування відбувається швидше і втілюється більш перспективно, ніж в Україні. Це визначається декількома ключовими факторами: наявність ефективної нормативно-правової бази в розвинених зарубіжних країнах; високий рівень фінансової грамотності населення, який перевищує показники в Україні; стабільність та активний економічний розвиток у провідних країнах, що вважається однією з ключових умов. Значна частина українських банків, саме через кризові виклики, не вкладає достатньо ресурсів у інноваційні продукти, віддаючи перевагу застарілим програмам та недосконалому програмному забезпеченню. У Сполучених Штатах Америки вже зараз спостерігається скорочення мережі відділень, що призвело до значного зниження витрат на персонал.

3. Щоб дистанційне банківське обслуговування стало більш популярним, насамперед необхідно підвищити довіру клієнтів до нього, зменшити ризики пов'язані з ним, і продовжувати впроваджувати інноваційні банківські технології.

4. Дистанційне банківське обслуговування, або діджитал-банкінг, набирає обертів і стає все більш важливим для банківських установ. Це не дивно оскільки дистанційне банківське обслуговування дозволяє банкам заощадити гроші, розширити власну клієнтську базу і підвищити свій авторитет. У недалекому майбутньому дистанційне банківське обслуговування, швидше за все стане стандартною послугою для більшості банків. Це пов'язано з тим, що клієнти все більше цінують оперативність зручність та мобільність.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було проведено теоретичний і практичний аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування та запропоновано шляхи вирішення окремих викликів у цій сфері. На основі цього було сформульовано низку теоретичних і практичних висновків, які мають значення для подальших наукових досліджень та практичної діяльності банків:

1. Підсумовуючи думки вітчизняних науковців, щодо визначення суті дистанційного банківського обслуговування, ми можемо надати наступне стисле визначення: дистанційне банківське обслуговування - це фінансовий кіберпростір, де умовні кордони між фізичним та цифровим зникають, створюючи взаємопов'язану сферу фінансових можливостей. Дане поняття виходить за межі традиційного банківського обслуговування, занурюючи клієнтів у динамічну, безпечну та персоналізовану екосистему, де їхні фінансові запити задовольняються завдяки безперебійній цифровій взаємодії, керованим штучним інтелектом і довірі, яка є повністю захищеною.

2. Основним завданням дистанційного банківського обслуговування в його сучасній еволюції є насамперед, щоб він міг слугувати каталізатором розширення фінансових можливостей, базуючись не лише на зручності здійснення банківських операцій, але й на фінансовій грамотності та інклюзивності. Тобто дистанційний банкінг повинен зменшити розрив у фінансових знаннях своїх клієнтів, пропонуючи їм персоналізовану фінансову інформацію та освіту, для того аби клієнти банку мали можливість приймати обґрунтовані рішення і могли забезпечити свій фінансовий добробут в умовах дедалі складнішого життя.

3. Систему дистанційного банківського обслуговування можна класифікувати за видами інформаційних систем, які використовуються для проведення різноманітних банківських операцій, зокрема це система «Клієнт-банк», яка включає у себе такі ключові методи реалізації дистанційних банківських послуг як Home-banking, PC-banking, Internet-banking, WEB-banking

та Internet-banking. Система «Телефон-клієнт», важлива система у процесі надання дистанційних банківських послуг, яка включає не менш важливі інструменти реалізації дистанційного банкінгу, такі як SMS-banking та Phone-banking. Останньою технологією надання дистанційного банківського обслуговування є система обслуговування клієнтів з використанням банкоматів та засобів банківського обслуговування.

4. Еволюція дистанційного банкінгу в Україні - це динамічний та трансформаційний шлях, який віддзеркалює глобальний перехід банківської сфери до цифрової ери. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні пройшов п'ять ключових етапів, які відзначились інноваціями та адаптацією. Від початку впровадження базових дистанційних послуг наприкінці 1990-х років до революції мобільного банкінгу наприкінці 2000-х років і цифрової трансформації, що триває і сьогодні, кожен із етапів сприяв перетворенню дистанційного банківського обслуговування на невід'ємну складову фінансових послуг.

5. Огляд діяльності та проведений аналіз фінансового стану АТ «Ощадбанк» за 2018-2022 рр. дозволяє зробити висновок про те, що банк є одним із найбільших фінансових інституцій України, який має довгу історію успішної діяльності на ринку банківських послуг. Клієнтська база банку постійно зростає, а його продуктивний портфель розширюється новими програмами та послугами. АТ «Ощадбанк» має достатньо високий рівень ліквідності як у національній, так і в іноземних валютах. Визначена банком стратегія сприяє розвитку не лише власного, але й загалом розвитку економіки країни.

6. АТ «Ощадбанк» є одним із лідерів на ринку дистанційного банківського обслуговування в Україні. Банк пропонує великий спектр дистанційних продуктів та послуг, та постійно вдосконалює та розробляє нові види дистанційних послуг, для того щоб відповідати потребам клієнтів. АТ «Ощадбанк» досить активно розвиває напрям дистанційного банківського обслуговування. Одним із напрямків даного розвитку є впровадження інноваційних продуктів та послуг.



7. Варто зауважити, що дистанційне банківське обслуговування в Україні розвивається досить швидкими темпами. Насамперед, це пов'язано з такими факторами як зростання кількості людей, які використовують смартфони та інші цифрові пристрої, а також даний перехід з традиційної на дистанційну форму банківського обслуговування відбувається через зміну поведінки клієнтів банку, які все частіше віддають більш зручному використанню банківських продуктів та послуг, а саме дистанційному обслуговуванню.

8. Впровадження банком будь-яких банківських інновацій, зокрема дистанційного банківського обслуговування, є доволі складним завданням, оскільки насамперед необхідно забезпечити їх ефективність. Без ефективних систем дистанційного банківського обслуговування жоден із банків не може вважатися конкурентоспроможним. Тому вкрай важливо об'єктивно оцінювати ефективність дистанційного банкінгу, зокрема його впровадження та використання, навіть тоді коли це важко визначити за допомогою прямих економічних та фінансових показників.

9. За 2018-2022 рр., криза COVID-19 та повномасштабне вторгнення росії на Україну, прискорила процес цифрової трансформації. Українські банки з гідністю приймали всі виклики, продемонструвавши однозначну стійкість та гнучкість у використанні дистанційних банківських послуг. Пандемія значно прискорила впровадження дистанційного банківського обслуговування по всьому світу та зокрема в Україні, оскільки клієнти уникали потреби відвідувати банківські відділення, через карантинні обмеження та піклування про своє здоров'я. Тоді як війна в нашій країні практично підірвала традиційну банківську діяльність, що призвело до ще більшого зростання залежності від віддалених послуг на тлі ризиків власному життю та пошкодженню інфраструктури.

10. «Банк майбутнього» - це той банк, який вміє використовуючи інновації, підвищувати ефективність та якість обслуговування клієнтів. Дистанційне банківське обслуговування є чи не одним із перспективних та основних напрямків інновацій у банківській сфері. Одна варто зазначити те, що

наразі повна та якісна оцінка ефективності дистанційного банківського обслуговування є складною задачею через брак даних.

11. Поєднання окремих технологічних можливостей, конкурентного становища на банківському ринку, правильне регуляторне середовище та досить мінливі очікування споживачів стали поштовхом до стрімкого та інтенсивного розвитку дистанційного банківського обслуговування у всьому світі. Дистанційне банківське обслуговування вперше з'явилося в Сполучених Штатах Америки, оскільки саме ця країна має достатньо розвинену банківську систему та сприятливий правовий режим для ефективного розвитку нових банківських технологій. Згодом і європейські країни підхопили тренд розвитку та впровадження дистанційного банківського середовища.

12. Світовий досвід показує, що у розвитку дистанційного банківського обслуговування є багато переваг та недоліків. Значну роль відіграють так звані необанки (монобанки, віртуальні банки), які виникли під впливом інтенсивному розвитку сучасних інформаційних технологій. Інновації в інформаційній сфері та зовсім нові методи взаємодії з клієнтами повністю видозмінюють усі аспекти традиційного економічного розвитку банківських установ, такі як менеджмент, аналітика, інжиніринг та маркетинг.

13. Український ринок дистанційного банківського обслуговування перебуває на стадії активного розвитку, тобто освоєння електронних каналів. Більшість українських банків пропонують комбіноване дистанційне банківське обслуговування, яке включає безпосередньо інтернет-банкінг та мобільний-банкінг. Ці системи є найбільш популярними, оскільки дають змогу клієнтам отримувати банківські послуги в будь-який час і в будь-якому місці.

14. Незважаючи ряд існуючих проблем, дистанційний банкінг в Україні продовжує розвиватися. Це пов'язано з позитивними тенденціями, які спостерігаються по Україні та всьому світі. Україна не може і не буде ігнорувати ці тенденції, тому і надалі українська банківська система буде продовжувати впроваджувати та розвивати дистанційне банківське обслуговування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О.М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України. *Економіка: проблеми теорії та практики*. 2016. С. 707-712.
2. Андрушків І.П., Надієвець Л.М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 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: 18.09.2023).
4. Бахарєва Я.В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем. *Агросвіт*. 2018. № 11. С. 48-54.
5. Боднар О., Паламарчук В., Гаврилов А. Аналіз стану ринку банківських послуг в умовах пандемії. *Modern Economics*. 2020. № 7-8. С. 60-63.
6. 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.
7. 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.nayka.com.ua/pdf/2\\_2019/54.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2_2019/54.pdf) (дата звернення: 26.10.2023).
8. 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.

9. 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.
10. Дзюблюк О.В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. № 3 (60). С. 8-25.
11. Довгань Ж.М., Галіцейська Ю.М. Open-банкінг як тренд розвитку фінансових технологій. *Інноваційна економіка*. 2021. С. 111-116.
12. Дуброва Н.П., Крючко Л.С. Формування комплексної системи маркетингу у банку. *Економіка та держава*. 2019. № 5, С. 64-67.
13. Дятлова Ю.В. Розвиток банківського сектору України в умовах конкурентної інтерналізації: методичний підхід до оцінювання. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2019. Вип. 16. Т. 1. С. 67-74.
14. Жердецька Л.В., Городинський Д.І. Розвиток фінансових технологій: загрози та можливості для банків. *Економіка і суспільство*. 2017. № 10. С. 583-587.
15. Заславська О.І. Віртуальний банкінг: виклики та перспективи. *Бізнес Інформ*. 2020. № 4. С.350-356.
16. 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: 12.09.2023).
17. Карчева І.Я. Теоретичні та практичні аспекти забезпечення ефективності інноваційної діяльності банків. *Бізнес Інформ*. 2018. № 6. С. 343-347.
18. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції. *Світ фінансів*. 2016. Вип. 4. С. 140-147.
19. 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*. 2016. Вип. 22. С. 200-203.

20. Коваленко В.В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115-121.
21. Коляденко С.В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні та світі. *Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2019. № 6. С. 105-110.
22. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. *Проблеми економіки*. 2017. № 3. С. 254-261.
23. Кривич Я.М., Драніцина Я.О. Банківські інновації, як фактор підвищення рівня довіри до лояльності клієнтів. *Вісник СумДУ*. 2019. № 3. С. 33-39.
24. Кульменко О.В., Овчаренко В.О. Оцінювання впливу інноваційних технологій на ринок банківських послуг України. *Бізнес Інформ*. 2018. №2. С. 121-126.
25. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23 (1). С. 115-119.
26. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян. Фінансовий ринок України. 2016. № 6. С. 51-52.
27. Лесик В.О. Визначення домінант забезпечення фінансової стабільності банківської системи. *Інтернаука*. 2017. № 7. С. 11-25.
28. Майорова Т.В. Банківські інновації як ключовий чинник розвитку банківської системи. *Майбутнє банкінгу: сучасні виклики та перспективи розвитку* : матеріали II Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, м. Київ, 15.06.2017. Київ : КНЕУ, 2017. С. 79-81.
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 26.10.2023).
30. Москальов А.А., Попова Е.М. Моніторинг сучасного стану банківської системи України та впровадження іноземного досвіду для її виходу з кризового стану. *Young Scientist*. 2018. № 10 (62). С. 853-856.

31. Основні показники діяльності банків України. Національний банк України.  
URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist#1>
32. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» URL : <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення 20.09.2023).
33. Офіційний сайт Національного банку України URL :  
<http://www.bank.gov.ua> (дата звернення 12.09.2023).
34. Піддубна В. Цифрова трансформація маркетингу банківських інновацій в умовах фінансової нестабільності. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2018. № 3 (67). С. 209.221.
35. Погорелова Т.В. До питання статистичного оцінювання ефективності банківської системи України. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2021. Вип. 2. С. 73-79.
36. 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 16.06.2023).
37. 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 20.06.2023).
38. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення 23.05.2023)
39. 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 20.06.2023).
40. Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні: Закон України ід 08.09.2011 № 3715-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3715-17#Text> (дата звернення 16.06.2023).
41. Пурій Г.М. Сучасний стан та перспективи розвитку банківської системи України. *Фінансовий простір*. 2017. № 4. С. 49-54.

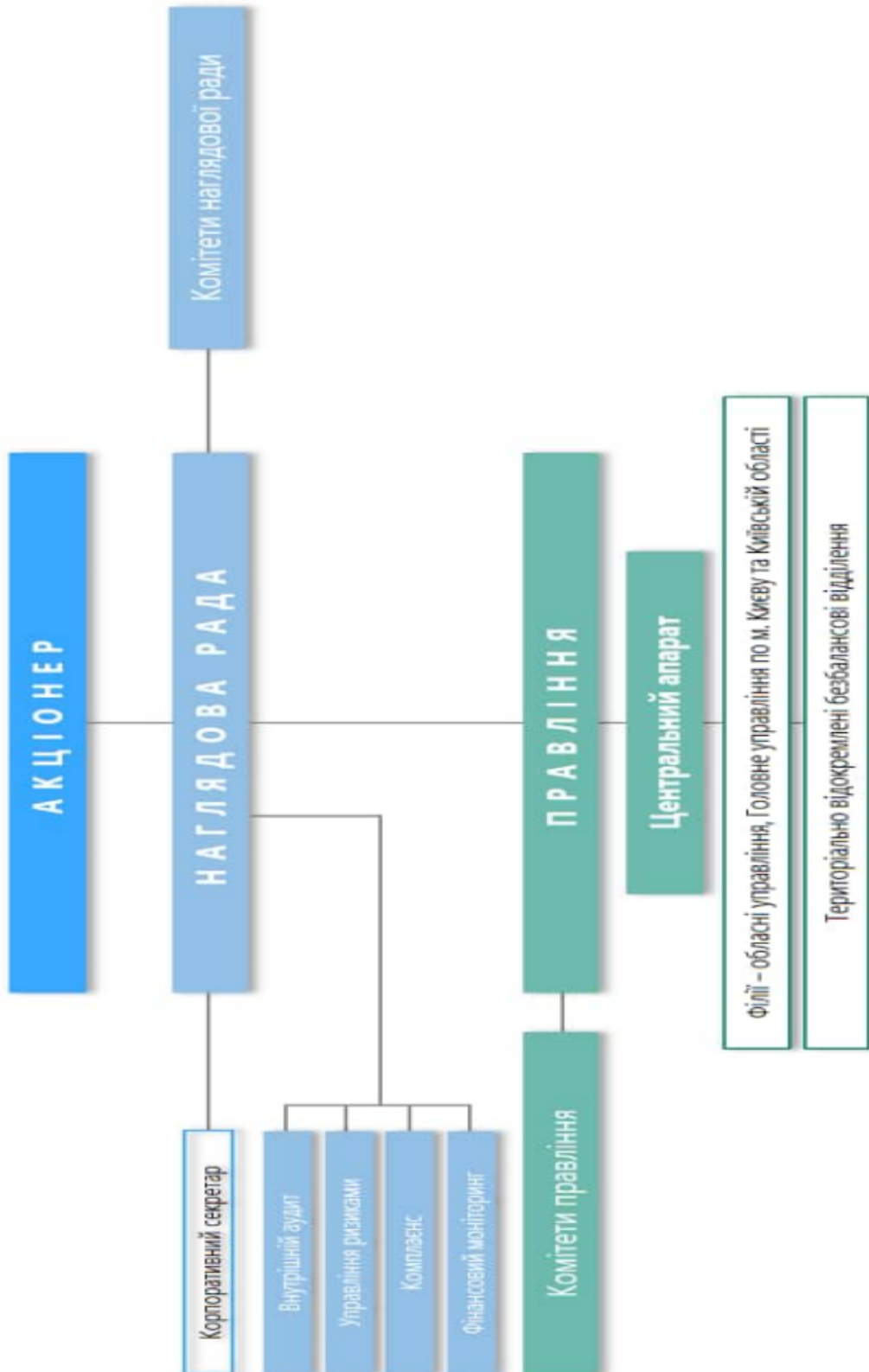
42. Руда О.Л. Сучасний стан банківської системи України та її конкурентоспроможність. Ефективна економіка. 2019. № 4. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7013> (дата звернення 10.10.2023).
43. Семенов А.Ю., Кривич Я.М., Цирулик С.В. FinTech технології: суть, роль і значення для економіки країни. *Вісник Одеського національного університету імені І.І. Мечникова. Серія: Економіка*. 2018. Вип. 2(67). Т. 23. С. 100-105.
44. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. *Молодий вчений*. 2019. № 3 (06). С. 53-55.
45. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2021 року. 2022. URL:[http://ua.prostobank.ua/e\\_banking/statti](http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti) (дата звернення: 20.10.2023).
46. Степаненко О.П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України. *Актуальні проблеми економіки*. 2017. № 6. С. 275-282.
47. Стойко О.Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. *Проблеми економіки*. 2020. № 2 (44). С. 356-364.
48. Стороженко О.О., Єлисеєва О.К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 12. С. 347-351.
49. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт. *Банківські технології*. 2018. № 11. С. 42-47.
50. Тарасюк М.В., Кощев О.О. Інновації в глобальній цифровій фінансовій сфері: оцінка трансформацій. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. 2017. Вип. 131. С. 94-110.
51. Татар М.С. Створення банківських кластерів для підвищення інноваційності банківської системи України. *Часопис економічних реформ*. 2019. № 3. С. 56-65.
52. Ткаченко Ю.В., Зверук Л.А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія та право*. 2018. № 2 (33). С. 26-41.

53. ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua URL: <https://banker.ua/uk/projects/top-digital-bankiv-ukraini-rejting-bankerua/>
54. Федевич Л.С., Лидвар М.В., Межирицька Банківська система України: сучасний стан та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2020 № 2. С. 21-27.
55. Чайковський Я.І., Ковальчук Я.Ю. Банківські інновації: перспективи та загрози електронних банківських послуг. *Світ фінансів*. 2018. Вип. 4. С. 121-136.
56. Чиж Н.М. Банківські інновації: проблеми та перспективи. *Економічні науки*. Серія «Облік і фінанси». 2015. Вип. 9 (33). Ч. 4. С. 403-411.
57. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. *Вісник Української академії банківської справи: науково-практичний журнал*. 2019. № 1 (26) URL: <http://www.nbu.gov.ua>. (дата звернення: 10.10.2023).
58. Шкарлет С.М., Дубина М.В., Жук О.С. Теоретичні аспекти визначення сутності категорії «FinTech». *Науковий вісник Полісся*. 2019. № 1 (17). С. 148-157.
59. Шмігельська З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. *Вісник Національного банку України*. 2017. № 2. С. 34-41.
60. Eurostat database: офіційний сайт Європейського Співтовариства. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database> (дата звернення 20.10.2023).



## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А.



**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»**

**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН  
СТАНOM НА 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ  
(у тисячах гривень)**

	Примітки	31 грудня 2018 року	31 грудня 2017 року*
<b>АКТИВИ:</b>			
Готівкові кошти та рахунки у Національному банку України	14	10 600 815	12 228 420
Кошти в банках	15, 30	10 965 932	17 081 079
Похідні фінансові активи	16, 30	-	21 767 424
Кредити, надані клієнтам	17	67 543 176	74 502 538
Інвестиції	18, 30	116 590 238	98 104 393
Інвестиційна нерухомість	19	796 869	-
Основні засоби та нематеріальні активи	20	8 953 669	7 614 753
Передплата з податку на прибуток		267 324	294 694
Інші активи	21	2 068 186	2 279 365
<b>ВСЬОГО АКТИВІВ</b>		<b>217 786 209</b>	<b>233 872 666</b>
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ І ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ:</b>			
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ:</b>			
Кошти банків	22, 30	54 074	6 435 248
Рахунки клієнтів	23, 30	154 016 447	150 151 155
Випущені ссорооблігації	24	34 496 694	34 546 811
Інші запозичені кошти	25, 30	6 618 734	7 299 686
Інші зобов'язання	26, 30	1 028 665	730 928
Субординований борг	27	2 879 790	2 903 463
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	12	130 136	533 568
<b>Всього зобов'язань</b>		<b>199 224 540</b>	<b>202 600 859</b>
<b>ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ:</b>			
Акціонерний капітал	28	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 821 887	1 822 086
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		215 554	725 456
Кумулятивна сума курсових різниць		1 513	1 691
Непокритий збиток		(33 215 794)	(21 017 212)
<b>Всього капіталу, що відноситься до акціонера Банку</b>		<b>18 548 140</b>	<b>31 257 001</b>
Неконтрольована частка участі		13 529	14 806
<b>Всього власного капіталу</b>		<b>18 561 669</b>	<b>31 271 807</b>
<b>ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ І ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ</b>		<b>217 786 209</b>	<b>233 872 666</b>

\*Група початково застосувала МСФЗ 9 з 1 січня 2018 року. Згідно обраного методу переходу, порівняльна інформація не була перерахована (Примітка 5). В результаті переходу на МСФЗ 9, Група змінила презентацію деяких статей, презентація порівняльної інформації була змінена відповідно (Примітка 5).

Від імені Правління:

А. Г. Пишний  
Голова Правління

25 квітня 2019 року



Г. С. Костенко  
Головний бухгалтер

25 квітня 2019 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 278-60-22  
Примітки на сторінках 8-112 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.


## ДОДАТОК В.

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»  
(раніше – публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України»)**


**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН  
СТАНОМ НА 31 ГРУДНЯ 2019 РОКУ  
(у тисячах гривень)**

	Примітки	31 грудня 2019 року	31 грудня 2018 року
<b>Активи</b>			
Готівкові кошти та рахунки у Національному банку України	13	36 692 395	10 600 815
Кошти в банках	14	20 223 301	10 965 932
Кредити, надані клієнтам	15	65 168 344	67 543 176
Інвестиції	16	113 616 183	116 590 238
Інвестиційна нерухомість	17	809 070	796 869
Основні засоби та нематеріальні активи	18	9 948 101	8 953 669
Передплата з податку на прибуток		270 256	267 324
Інші активи	19	2 417 095	2 068 186
<b>Всього активів</b>		<b>249 144 745</b>	<b>217 786 209</b>
<b>Зобов'язання і власний капітал</b>			
<b>Зобов'язання:</b>			
Кошти банків	20	58 040	54 074
Рахунки клієнтів	21	202 142 934	154 016 447
Випущені єврооблігації	22	18 303 877	34 496 694
Інші запозичені кошти	23	4 430 083	6 618 734
Інші зобов'язання	24	1 807 105	1 028 665
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	11	369 794	130 136
Субординований борг	25	2 462 640	2 879 790
<b>Всього зобов'язань</b>		<b>229 574 473</b>	<b>199 224 540</b>
<b>Власний капітал:</b>			
Акціонерний капітал	26	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 817 194	1 821 887
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		1 018 205	215 554
Кумулятивна сума курсових різниць		1 061	1 513
Непокритий збиток		(33 004 661)	(33 215 794)
<b>Всього капіталу, що відноситься до акціонера Банку</b>		<b>19 556 779</b>	<b>18 548 140</b>
Неконтрольована частка участі		13 493	13 529
<b>Всього власного капіталу</b>		<b>19 570 272</b>	<b>18 561 669</b>
<b>Всього зобов'язань і власного капіталу</b>		<b>249 144 745</b>	<b>217 786 209</b>

Від імені Правління:

  
А. Г. Пишний  
Голова Правління

15 травня 2020 року

  
Г. С. Костенко  
Головний бухгалтер

15 травня 2020 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 278-60-22

Примітки на сторінках 8-113 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.

## ДОДАТОК Д.

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН  
СТАНОМ НА 31 ГРУДНЯ 2020 РОКУ  
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2020 року	31 грудня 2019 року
<b>Активи</b>			
Грошові кошти та їх еквіваленти	13	26 553 199	56 803 113
Кошти в банках	14	46 350	112 583
Кредити, надані клієнтам	15	63 226 077	65 168 344
Інвестиції	16	130 251 541	113 616 183
Інвестиційна нерухомість	17	633 526	809 070
Основні засоби та нематеріальні активи	18	9 725 445	9 948 101
Передплата з податку на прибуток		275 237	270 256
Інші активи	19	2 888 522	2 417 095
<b>Всього активів</b>		<b>233 599 897</b>	<b>249 144 745</b>
<b>Зобов'язання і власний капітал</b>			
<b>Зобов'язання</b>			
Кошти банків	20	5 823 982	58 040
Рахунки клієнтів	21	186 165 452	202 142 934
Випущені єврооблігації	22	11 744 616	18 303 877
Інші запозичені кошти	23	4 452 649	4 430 083
Інші зобов'язання	24	1 948 998	1 807 105
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	11	233 833	369 794
Субординований борг	25	1 276 240	2 462 640
<b>Всього зобов'язань</b>		<b>211 645 770</b>	<b>229 574 473</b>
<b>Власний капітал</b>			
Акціонерний капітал	26	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 572 968	1 817 194
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		976 060	1 018 205
Кумулятивна сума курсових різниць		1 583	1 061
Непокритий збиток		(30 334 988)	(33 004 661)
<b>Всього капіталу, що відноситься до акціонера Банку</b>		<b>21 940 603</b>	<b>19 556 779</b>
Неконтрольована частка участі		13 524	13 493
<b>Всього власного капіталу</b>		<b>21 954 127</b>	<b>19 570 272</b>
<b>Всього зобов'язань і власного капіталу</b>		<b>233 599 897</b>	<b>249 144 745</b>

Від імені Правління:

  
С.В. Наумов  
Голова Правління  
21 квітня 2021 року

  
Г.С. Костенко  
Головний бухгалтер  
21 квітня 2021 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 537-47-84

Примітки на сторінках 8-106 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.

## ДОДАТОК Е.

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН  
СТАНOM НА 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ  
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2021 року	31 грудня 2020 року (перераховано*)	1 січня 2020 року (перераховано*)
<b>Активи</b>				
Грошові кошти та їх еквіваленти	11	19 001 319	26 553 199	56 803 112
Кошти в банках		–	–	40 681
Кредити, надані клієнтам	12	74 754 086	63 226 077	65 168 344
Інвестиції	13	128 686 039	130 251 541	113 616 183
Інвестиційна нерухомість	14	633 099	633 526	809 070
Основні засоби	15	6 947 115	7 913 375	8 553 607
Нематеріальні активи	15	2 049 509	1 812 070	1 394 495
Передплата з податку на прибуток		417 175	275 237	270 256
Інші фінансові активи	16	468 886	476 602	265 409
Інші нефінансові активи	16	2 014 206	2 458 270	2 223 588
<b>Всього активів</b>		<b>234 971 434</b>	<b>233 599 897</b>	<b>249 144 745</b>
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТА ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ</b>				
<b>Зобов'язання:</b>				
Кошти банків	17	7 608 283	5 823 982	58 040
Рахунки клієнтів	18	191 452 639	186 165 452	202 142 934
Випущені єврооблігації	19	7 908 096	11 744 616	18 303 877
Інші запозичені кошти	20	2 818 312	4 452 649	4 430 083
Забезпечення	21	829 107	634 094	526 697
Інші фінансові зобов'язання	21	534 499	512 606	562 740
Інші нефінансові зобов'язання	21	880 297	802 298	717 668
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	9	173 704	233 833	369 794
Субординований борг	22	878 960	1 276 240	2 462 640
<b>Всього зобов'язань</b>		<b>213 083 897</b>	<b>211 645 770</b>	<b>229 574 473</b>
<b>Власний капітал:</b>				
Акціонерний капітал	23	49 724 980	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 564 504	1 572 968	1 817 194
Резерв переоцінки за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		146 089	429 062	639 249
Резерв переоцінки інвестицій в інструменти капіталу, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		544 219	546 998	378 956
Кумулятивна сума курсових різниць		1 469	1 583	1 061
Непокритий збиток		(30 106 919)	(30 334 988)	(33 004 661)
<b>Всього власного капіталу, що відноситься до акціонера Банку</b>		<b>21 874 342</b>	<b>21 940 603</b>	<b>19 556 779</b>
Неконтрольована частка участі		13 195	13 524	13 493
<b>Всього власного капіталу</b>		<b>21 887 537</b>	<b>21 954 127</b>	<b>19 570 272</b>
<b>Всього зобов'язань і власного капіталу</b>		<b>234 971 434</b>	<b>233 599 897</b>	<b>249 144 745</b>

\* Різні суми, показані тут, не відповідають фінансовій звітності за 2020 рік і відображають здійснені перекласифікації, див. примітку 3.

Від імені Правління:  
  
**С.В. Наумов**  
 Голова Правління  
 1 серпня 2022 року

  
**Г.С. Костенко**  
 Головний бухгалтер  
 1 серпня 2022 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 537-47-84

Примітки на сторінках 8-122 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН  
СТАНОМ НА 31 ГРУДНЯ 2022 РОКУ  
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2022 року	31 грудня 2021 року
<b>Активи</b>			
Грошові кошти та їх еквіваленти	11	28 357 170	19 000 631
Кредити, надані клієнтам	12	83 215 595	74 754 086
Інвестиції	13	143 380 717	128 647 349
Інвестиції в дочірні, спільні підприємства та асоційовані підприємства	15	24 800	24 800
Інвестиційна нерухомість	14	626 789	633 099
Основні засоби	16	6 521 241	6 947 057
Нематеріальні активи	16	2 106 465	2 049 481
Передплата з податку на прибуток		470 943	417 175
Інші фінансові активи	17	1 249 832	420 881
Інші нефінансові активи	17	3 235 637	2 012 753
<b>Всього активів</b>		<b>269 189 189</b>	<b>234 907 312</b>
<b>Зобов'язання та власний капітал</b>			
<b>Зобов'язання</b>			
Кошти банків	18	543 326	7 608 283
Рахунки клієнтів	19	233 940 324	191 452 783
Інші залозичені кошти	20	8 717 687	10 726 054
Забезпечення	21	1 179 977	829 107
Інші фінансові зобов'язання	21	543 850	492 870
Інші нефінансові зобов'язання	21	1 284 893	875 405
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	9	98 413	173 960
Субординований борг	22	716 442	878 960
<b>Всього зобов'язань</b>		<b>247 024 912</b>	<b>213 037 422</b>
<b>Власний капітал</b>			
Акціонерний капітал	23	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 473 482	1 564 504
Резерв переоцінки за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		60 894	146 089
Резерв переоцінки інвестицій в інструменти капіталу, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		684 601	544 219
Непокритий збиток		(29 779 680)	(30 109 902)
<b>Всього власного капіталу</b>		<b>22 164 277</b>	<b>21 869 890</b>
<b>Всього зобов'язань та власного капіталу</b>		<b>269 189 189</b>	<b>234 907 312</b>

Від імені Правління:

С.В. Наумов  
Голова Правління

18 липня 2023 року



Г.С. Костенко  
Головний бухгалтер

18 липня 2023 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 537-47-84

Примітки на сторінках 8-118 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності

## ДОДАТОК 3.

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»**

**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД ЗА РІК, ЩО  
ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2018 РОКУ (у тисячах гривень)**

	Приміт- ки	За рік, що закінчився 31 грудня 2018 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2017 року*
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через	6, 30	16 689 756	19 747 084
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	6, 30	2 661 660	-
Процентні витрати	6, 30	(13 896 078)	(14 228 362)
<b>ЧИСТИЙ ПРОЦЕНТНИЙ ДОХІД</b>		<b>5 455 338</b>	<b>5 518 722</b>
Розформування/(формування) резерву під очікувані кредитні збитки /збитки від знецінення за активами, за якими нараховуються проценти	7, 30	1 175 156	(1 934 665)
<b>ЧИСТИЙ ПРОЦЕНТНИЙ ДОХІД ПІСЛЯ ФОРМУВАННЯ РЕЗЕРВУ ПІД ОЧІКУВАНІ КРЕДИТНІ ЗБИТКИ /НА ПОКРИТТЯ ЗБИТКІВ ВІД ЗНЕЦІНЕННЯ АКТИВІВ, ЗА ЯКИМИ</b>		<b>6 630 494</b>	<b>3 584 057</b>
Комісійні доходи	8, 30	5 236 356	4 001 097
Комісійні витрати	8, 30	(1 771 336)	(1 305 079)
Чистий прибуток/ (збиток) від операцій з іноземною валютою	9	864 928	(451 470)
Чистий (збиток)/ прибуток від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	11, 30	(2 410 823)	1 155 657
Чистий збиток від модифікації фінансових активів та зобов'язань що оцінюються за амортизованою вартістю та фінансових активів, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	30	(47 698)	-
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки/збитки від знецінення за іншими операціями	7	(206 870)	530 170
Чистий інший дохід	30	304 597	184 587
<b>ЧИСТИЙ НЕПРОЦЕНТНИЙ ДОХІД</b>		<b>1 969 154</b>	<b>4 114 962</b>
<b>ОПЕРАЦІЙНІ ДОХОДИ</b>		<b>8 599 648</b>	<b>7 699 019</b>
<b>ОПЕРАЦІЙНІ ВИТРАТИ</b>	10, 30	<b>(8 567 824)</b>	<b>(7 139 998)</b>
<b>ПРИБУТОК ДО ОПОДАТКУВАННЯ</b>		<b>31 824</b>	<b>559 021</b>
Відшкодування /(витрати) з податку на прибуток	12	129 382	(38)
<b>ЧИСТИЙ ПРИБУТОК ЗА РІК</b>		<b>161 206</b>	<b>558 983</b>
<b>Відноситься до:</b>			
Акціонера Банку		162 471	557 960
Неконтрольованої частки володіння		(1 265)	1 023

## ДОДАТОК К.

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»  
(раніше – публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України»)**

**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД  
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2019 РОКУ  
(у тисячах гривень)**

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2019 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2018 року
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	15 442 611	16 689 756
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 623 155	2 661 660
Процентні витрати	5	(13 567 217)	(13 896 078)
<b>Чистий процентний дохід</b>		<b>5 498 549</b>	<b>5 455 338</b>
Розформування резерву під очікувані кредитні збитки та збитки від модифікації за активами, за якими нараховуються проценти		186 644	1 127 366
<i>у тому числі розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти</i>	6	82 635	3 394 315
<b>Чистий процентний дохід після розформування резерву під очікувані кредитні збитки та збитки від модифікації за активами, за якими нараховуються проценти</b>		<b>5 685 193</b>	<b>6 582 704</b>
Комісійні доходи	7	6 438 707	5 236 356
Комісійні витрати	7	(2 235 702)	(1 771 336)
Чистий прибуток від операцій з іноземною валютою	8	3 454 977	864 928
Чистий збиток від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	10	(3 649 396)	(2 410 823)
Розформування/(формування) резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями	6	82 961	(168 162)
Формування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів	6	(41 660)	(38 708)
Чистий інший дохід		340 096	304 689
<b>Чистий непроцентний дохід</b>		<b>4 389 983</b>	<b>2 016 944</b>
<b>Операційні доходи</b>		<b>10 075 176</b>	<b>8 599 648</b>
Операційні витрати	9	(9 821 058)	(8 567 824)
<b>Прибуток до оподаткування</b>		<b>254 118</b>	<b>31 824</b>
Відшкодування з податку на прибуток	11	956	129 382
<b>Чистий прибуток за рік</b>		<b>255 074</b>	<b>161 206</b>
Відноситься до:			
Акціонера Банку		255 056	162 471
Неконтрольованої частки участі		18	(1 265)

Примітки на сторінках 8-113 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.



## ДОДАТОК Л.

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД  
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2020 РОКУ  
(у тисячах гривень)**

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2020 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2019 року
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	15 099 630	15 442 611
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 367 312	3 623 155
Процентні витрати	5	(10 476 135)	(13 567 217)
<b>Чистий процентний дохід</b>		<b>7 990 807</b>	<b>5 498 549</b>
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки та збитки від модифікації за активами, за якими нараховуються проценти		(2 713 725)	186 644
<i>у тому числі (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти</i>	6	<i>(1 559 903)</i>	<i>82 635</i>
<b>Чистий процентний дохід після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки та збитки від модифікації за активами, за якими нараховуються проценти</b>		<b>5 277 082</b>	<b>5 685 193</b>
Комісійні доходи	7	8 043 794	6 438 707
Комісійні витрати	7	(3 080 856)	(2 235 702)
Чистий (збиток)/прибуток від операцій з іноземною валютою	8	(2 751 984)	3 454 977
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	10	6 302 082	(3 649 396)
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями	6	(88 888)	82 961
Розформування/(формування) резерву під збитки від знецінення нефінансових активів	6	25 649	(41 660)
Чистий інший дохід	28	178 138	340 096
<b>Чистий непроцентний дохід</b>		<b>8 627 935</b>	<b>4 389 983</b>
<b>Операційні доходи</b>		<b>13 905 017</b>	<b>10 075 176</b>
Операційні витрати	9	(11 172 579)	(9 821 058)
<b>Прибуток до оподаткування</b>		<b>2 732 438</b>	<b>254 118</b>
Відшкодування з податку на прибуток	11	43 933	956
<b>Чистий прибуток за рік</b>		<b>2 776 371</b>	<b>255 074</b>
Відноситься до:			
Акціонера Банку		2 776 334	255 056
Неконтрольованої частки участі		37	18

Примітки на сторінках 8-106 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.

## ДОДАТОК М.

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД  
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ  
(у тисячах гривень)**

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2020 року (перераховано*)
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	17 809 587	15 099 630
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 542 954	3 367 312
Процентні витрати	5	(7 989 345)	(10 476 135)
<b>Чистий процентний дохід</b>		<b>13 363 196</b>	<b>7 990 807</b>
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	29	(1 838 786)	(1 559 903)
<b>Чистий процентний дохід після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти</b>		<b>11 524 410</b>	<b>6 430 904</b>
Комісійні доходи	6	9 802 378	8 043 794
Комісійні витрати	6	(3 597 784)	(3 080 856)
Операції з іноземною валютою, нетто		199 216	116 749
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		682 879	(2 868 733)
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	(5 330 992)	6 302 082
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями		(233 938)	(88 888)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів		(9 140)	25 649
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		9 300	(126 246)
Чистий прибуток від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		2 351	2 363
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів	29	(748 303)	(1 153 822)
Інші прибутки/(збитки)		348 072	291 300
<b>Чистий непроцентний дохід</b>		<b>1 124 039</b>	<b>7 463 392</b>
<b>Операційні доходи</b>		<b>12 648 449</b>	<b>13 894 296</b>
Витрати на виплати працівникам	8	(6 313 172)	(6 004 433)
Амортизаційні витрати	8	(1 861 325)	(1 675 247)
Збиток від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості	8	-	(175 669)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(3 422 073)	(3 317 230)
<b>Прибуток від операційної діяльності</b>		<b>1 051 879</b>	<b>2 721 717</b>
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		-	10 721
<b>Прибуток до оподаткування</b>		<b>1 051 879</b>	<b>2 732 438</b>
Відшкодування з податку на прибуток	9	2 338	43 933
<b>Чистий прибуток за рік</b>		<b>1 054 217</b>	<b>2 776 371</b>
<b>Відноситься до:</b>			
Акціонера Банку		1 054 540	2 776 334
Неконтрольованої частки учасні		(323)	37

Примітки на сторінках 8-122 є невід'ємною частиною цієї консолідованої фінансової звітності.

## ДОДАТОК Н.

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

ОКРЕМИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД  
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2022 РОКУ  
(у тисячах гривень)

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	18 977 007	17 806 052
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 566 906	3 542 954
Процентні витрати	5	(7 557 921)	(7 984 489)
<b>Чистий процентний дохід</b>		<b>14 985 992</b>	<b>13 364 517</b>
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	29	(11 039 456)	(1 838 786)
<b>Чистий процентний дохід після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти</b>		<b>3 946 536</b>	<b>11 525 731</b>
Комісійні доходи	6	9 386 603	9 802 395
Комісійні витрати	6	(3 454 371)	(3 602 597)
Операції з іноземною валютою, нетто		1 234 118	199 216
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		(3 588 782)	682 846
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	8 321 816	(5 330 992)
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями	29	(304 573)	(233 938)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів		(3 048)	(9 140)
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(3 321)	9 300
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		903	2 351
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів	29	(603 165)	(748 303)
Інші доходи		540 474	363 347
Інші витрати		(245 316)	(22 219)
<b>Чистий непроцентний дохід</b>		<b>11 281 338</b>	<b>1 112 266</b>
<b>Операційні доходи</b>		<b>15 227 874</b>	<b>12 637 997</b>
Витрати на виплати працівникам	8	(8 141 026)	(6 308 835)
Амортизаційні витрати	8	(1 833 700)	(1 861 286)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(4 619 929)	(3 414 585)
<b>Прибуток від операційної діяльності</b>		<b>633 219</b>	<b>1 053 291</b>
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4 547	-
<b>Прибуток до оподаткування</b>		<b>637 766</b>	<b>1 053 291</b>
Відшкодування з податку на прибуток	9	2 037	2 087
<b>Чистий прибуток за рік</b>		<b>639 803</b>	<b>1 055 378</b>

Примітки на сторінках 8-118 є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності