

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

РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала: студентка II курсу,
групи 672-3
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»
Соломон Елеонора Михайлівна _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Грешко Роман Ігорович _____

До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № 4 від 28.11.2023 р.

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

АНОТАЦІЯ

Соломон Е.М. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні. - Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2023

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження теорії та розвитку дистанційного обслуговування в Україні та його проблематика. Здійснено аналіз еволюції дистанційного обслуговування в світових банках. Проведена оцінка дистанційного обслуговування досліджуваного банку, досліджено канали зв'язку з клієнтами та їх необхідність. А також запропоновано шляхи вдосконалення віддаленого обслуговування та оптимізація роботи Інтернет-банкінгу.

Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг, проблематика віддаленого обслуговування, еволюція світових банків, канали зв'язку, банківські послуги.

ANNOTATION

Solomon E.M. Development of remote banking services in Ukraine - Manuscript. Qualification work for the second (master's) level of higher education in the specialty 072 "Finance, banking and insurance". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2023

In the qualification work, a study of the theory and development of remote service in Ukraine and its problems is carried out. The evolution of remote banking in world banks is analyzed. An assessment of the remote banking services of the studied bank was carried out, the channels of communication with customers and their necessity were investigated. Ways to improve remote services and optimize the operation of Internet banking are proposed.

Keywords: remote banking, Internet banking, problems of remote banking, evolution of world banks, communication channels, banking services.

Дана кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання власних результатів, ідей та текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Е.М.Соломон

	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	7
1.1. Поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків	7
1.2. Еволюція та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні	11
1.3. Характеристика технологій дистанційного банківського обслуговування в Україні	16
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	20
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	22
2.1. Характеристика дистанційного обслуговування клієнтів в банківській системі України	22
2.2. Аналіз технологій дистанційного обслуговування клієнтів АТ «УкрСиббанк»	26
2.3. Оцінка розвитку дистанційного обслуговування клієнтів за допомогою інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк»	31
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	36
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ	38
3.1. Зарубіжний досвід розвитку дистанційного банківського обслуговування	38
3.2. Напрями вдосконалення діяльності АТ «УкрСиббанк» з надання дистанційного обслуговування клієнтів	42
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	46
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

На сьогодні банківська галузь перебуває на порозі нового етапу розвитку, де ключовим елементом є дистанційне банківське обслуговування. Чим далі, тим більше користувачів банківських послуг переходять на віддалені канали доступу до продуктів та послуг банку.

Впровадження системи дистанційного обслуговування суттєво впливає на банківські процеси. Можливості, які надає цей тип обслуговування, все більше полегшують потреби клієнтів та приваблюють населення. За його допомоги клієнт може отримувати якісні банківські послуги незалежно від місця знаходження та в будь-який час доби, а банки мають змогу оптимізувати витрати та отримувати додаткові доходи.

Високоякісне дистанційне банківське обслуговування сьогодні неможливе без ефективної інноваційної діяльності. Інновації в дистанційному банкінгу, такі як мобільні додатки для Інтернет-банкінгу, розширення функціоналу та інфраструктури для банківського самообслуговування, забезпечують його ефективність та популярність серед клієнтів банку.

Банки, що активно займаються інноваціями та успішно впроваджують свою інноваційну політику, забезпечують свою конкурентоспроможність на ринку. У той же час, дистанційне банківське обслуговування стає ключовим напрямком, на який спрямована дана політика. Тому, дослідження питання інноваційного розвитку дистанційного банківського обслуговування є надзвичайно актуальним у сучасних реаліях.

Тему розвитку та доцільності впровадження дистанційного банківського обслуговування розглядають вітчизняні і зарубіжні вчені. Серед зарубіжних фахівців слід відзначити: В. Бауер, Б. Кінг, К. Скіннер, Д. Шпат. Д., Л. В. Лямин. Суттєвий внесок у дослідження розвитку віддаленого банківського обслуговування зробили такі вітчизняні вчені, як: Т. М. Болгар, С. Б. Єгоричева, С. І. Мельник, Л. М. Перехрест, Л. О. Примостка, Н. Циганова, О. О. Чуб, Т. С. Шалига, О. М. Штаєр. та ін.

Мета роботи - вивчення сутності дистанційного обслуговування клієнтів в комерційному банку на прикладі АТ «УкрСиббанк».

Відповідно до визначеної мети сформульовані завдання дослідження:

- розглянути поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків;
- оцінити еволюцію та розвиток дистанційного обслуговування в Україні;
- охарактеризувати технології віддаленого банківського обслуговування в Україні;
- надати характеристику дистанційного обслуговування в банківській системі України;
- провести аналіз технологій дистанційного обслуговування клієнтів АТ «УкрСиббанк»;
- надати оцінку ефективності обслуговування за допомогою інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк»;
- вивчити зарубіжний досвід розвитку дистанційного банківського обслуговування;
- визначити напрями вдосконалення діяльності АТ «УкрСиббанк» з надання послуг за допомогою Інтернет-банкінгу;

Об'єктом дослідження є система дистанційного обслуговування клієнтів АТ «УкрСиббанк».

Предметом дослідження є особливості, стан та проблеми дистанційного обслуговування клієнтів в Україні на прикладі АТ «УкрСиббанк».

Методами дослідження виступили такі як: метод порівняння, метод наукового абстрагування, синтезу та ін.

Наукова новизна вивчення, яке було представлено, полягає у виявленні актуальних тенденцій розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, порівнянні цих тенденцій із досвідом провідних країн світу та визначенні перспектив розвитку цифрових банківських послуг в контексті змін в банківській сфері.

Практичне значення одержаних результатів. Запропоновані рекомендації дозволяють своєчасно запобігти шахрайських операцій, що підвищить

лояльність клієнтів банку і зможе надалі збільшити кількість користувачів в системах дистанційного банківського обслуговування і кількість операцій.

Дані рекомендації було розглянуто відділом розробки Інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк». Всі основні результати магістерської роботи були отримані автором особисто.

Структура роботи. Основна частина роботи складається з трьох розділів.

- У першому розділі роботи розкриваються теоретичні основи дистанційного обслуговування в комерційному банку.

- У другому розділі проводиться оцінка системи обслуговування через Інтернет-банкінг в АТ «УкрСиббанк».

- У третьому розділі пропонуються напрями вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банків України та АТ «УкрСиббанк».

Дипломна робота становить 57 сторінок. Робота містить 6 таблиць, 8 рисунків, список використаної літератури з 54 найменувань та 4 додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків

В умовах сучасного розвитку банківської галузі все більше загострюється конкуренція серед учасників даного ринку. Щоб зберегти свої позиції, банки повинні не лише перейняти традиційні методи ведення бізнесу, а й активно впроваджувати технодлічні інновації. Одним з перспективних напрямків розвитку банківської сфери є система дистанційного банківського обслуговування, що дає можливість банкам створювати нові види продуктів та послуг.

Дистанційне банківське обслуговування - це процес, за допомогою якого банки використовують засоби електронного зв'язку та інформаційні технології для надання фінансових послуг без необхідності особистого відвідування клієнтами банківської установи. Його суть полягає в тому, щоб надати клієнтам можливість отримати широкий спектр банківських послуг, таких як переказ грошей, оплата рахунків, відкриття депозитів, погашення кредитів, поповнення мобільного, тощо.

Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) - це набір банківських послуг, які можуть бути надані клієнтам віддалено, без необхідності відвідувати офіс банку. Більшість банків використовують для надання дистанційних послуг телекомунікаційні та комп'ютерні технології [11, с. 33].

Дистанційне банківське обслуговування - це технічно-технологічні та організаційно-правові методи та прийоми надання послуг клієнтам на основі їхніх розпоряджень через віддалений доступ до банківських систем [10, с. 77].

Дистанційне обслуговування здійснюється за допомогою різноманітних каналів зв'язку, таких як веб-сайти, мобільні додатки, SMS-повідомлення, електронна пошта та інші. Банки активно розвивають свої онлайн-платформи та

системи дистанційного обслуговування, щоб задовольнити потреби клієнтів і підвищити конкурентоспроможність на ринку.

В період пандемії COVID-19 та карантинних обмежень дистанційне обслуговування, яке пропонують банки стало особливо важливим для забезпечення безпеки клієнтів та працівників банківських установ. Воно дозволяє зменшити кількість особистих контактів та покращити якість обслуговування клієнтів [19].

На той момент Інтернет-банкінги стали зручною формою надання банківських послуг клієнтам за допомогою електронних засобів зв'язку без необхідності відвідувати банківську установу фізично.

Хоча поняття "дистанційне банківське обслуговування" є новим у банківській термінології, воно вже було досліджене в наукових роботах декількох авторів, які висвітлили різні підходи до його трактування. Детальніше це розглянуто в Додатку А.

Згідно з визначенням Європейської комісії, дистанційний банкінг є формою банківських послуг, що надаються за допомогою технологій електронного зв'язку.

За визначенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, дистанційний банкінг є способом надання банківських послуг через віддалені канали зв'язку.

Згідно з визначенням Асоціації українських банків, дистанційний банкінг є формою банківського обслуговування, що надається через Інтернет, мобільні додатки або інші канали зв'язку.

За визначенням Міжнародного валютного фонду, дистанційний банкінг - це надання банківських послуг, які передбачають використання технологій електронного зв'язку, таких як Інтернет, мобільні телефони та інші електронні засоби зв'язку [11, с. 37].

Різні джерела дають різні визначення дистанційного банківського обслуговування, тому немає єдиного трактування цього поняття. Дехто вважає

його системою в банку, інші розглядають як віддалені канали зв'язку або різновид банківської діяльності.

Однак, в загальному, дистанційне банківське обслуговування є інноваційною системою, яка дозволяє клієнтам керувати своїми рахунками та відслідковувати проведені операції з використанням дистанційних каналів доступу, таких як смартфон, персональний комп'ютер, термінали самообслуговування.

Основна мета цієї системи - забезпечити клієнтам можливість отримати весь спектр банківських послуг в будь-який час та місце без необхідності фізично з'явитися в відділенні банку.

Дистанційне обслуговування в банку є комплексним програмним забезпеченням, що дозволяє клієнтам здійснювати онлайн-керування своїми рахунками, проводити різноманітні операції та отримувати доступ до широкого спектру фінансової інформації. У сучасному світі дистанційне обслуговування є одним з основних елементів клієнтського сервісу банку.

Якщо на початку 21-го століття дистанційне обслуговування виконувало роль додаткової послуги, то на сьогоднішній день розвинуте дистанційне обслуговування та широкий спектр послуг, які надаються через нього, є однією з основних причин вибору банку клієнтами [3, с. 14].

Розвиток моделі дистанційного обслуговування в банках є результатом появи деяких об'єктивних характеристик в економічному та соціальному середовищі. Ці характеристики включають автоматизацію банківських операцій, загострення ринкової конкуренції, зміни в способі життя людей, швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та їх застосування в банківській сфері, а також появу нових каналів продажу продуктів банку.

Сучасні системи дистанційного обслуговування відкривають для користувачів абсолютно нові можливості мобільності, що дає змогу обирати найбільш зручні та ефективні способи управління власними фінансами.

На сучасному етапі розвитку банківської галузі новітні технології стали взаємопов'язані. Тому виникає актуальне питання про зв'язок між інноваційним розвитком та системою дистанційного банківського обслуговування.

Оцінюючи погляди сучасних вітчизняних науковців щодо трактування поняття "банківські інновації" і дали наступне визначення: це кінцевий результат інноваційного процесу, який включає в себе нові продукти, послуги, операції тощо, що впроваджуються в практичну діяльність банку з метою поліпшення задоволення потреб наявних та залучення нових клієнтів, підвищення конкурентоспроможності на ринку, ефективності роботи в усіх сферах функціонування та забезпечення стабільного економічного розвитку як для банку, так і для економіки в цілому.

Таким чином, інноваційний розвиток є ключем до реалізації потенціалу банків у швидко мінливих умовах фінансових ринків шляхом вдосконалення існуючих і розробки нових банківських продуктів і процесів, банківських платіжних систем.

Інтеграція систем віддаленого обслуговування в банку пов'язана з певними проблемами, проте цей сегмент є інноваційною системою для подальшого надання банківських послуг. Це дозволяє значно прискорити обслуговування клієнтів та збільшити вплив на банківському ринку без необхідності відвідувати відділення банку для отримання базових банківських послуг.

Діяльність банківських установ та життя населення відчували вплив пандемії COVID-19 та карантинних обмежень, що призвело до змін у платіжних звичках громадян. Відзначається активний перехід українців на безготівкові розрахунки та зростаючий попит на послуги електронної комерції. Така трансформація платіжних звичок є наслідком швидкозмінних умов фінансового ринку та застосування сучасних інформаційних технологій у банківській сфері. Вона сприяє розвитку нових безпечних та зручних способів оплати, що забезпечують максимальний комфорт та безпеку для користувачів.

1.2. Еволюція та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні

Історично склалось так, що першою системою дистанційного банківського обслуговування в Україні була система, що використовує телефони. Перші спроби впровадити систему віддаленого доступу були зроблені західними банками в 80-х роках.

Клієнти можуть дзвонити в банк та в режимі реального часу здійснювати різні транзакції, такі як перекази між рахунками всередині банку, обмін іноземної валюти та стандартні платежі. Система дозволяла клієнтам використовувати п'ятизначний код для управління своїми рахунками, переказом коштів між банківськими рахунками і оплати рахунків. У той час як британські банки зберегли свою прихильність консерватизму і традиціям, вони активно шукають і впроваджують нові способи роботи зі своїми клієнтами в конкурентному середовищі.

Слід також зазначити, що розвиток віддалених сервісів почав набирати обертів у зв'язку із появою успішних західних гравців на ринку національних банків і стрімким зростанням числа глобальних Інтернет-користувачів в Україні.

В Україні розвиток дистанційного обслуговування був започаткований введенням концепції «home-banking» - обслуговування клієнтів вдома, яке включало в себе різні віддалені канали, такі як телефон чи комп'ютер. Подальші етапи включають в себе телебанкінг, рс-банкінг, інтернет-банкінг та мобільний банкінг.

До банківських дистанційних послуг відносяться наступні види електронного банкінгу [5]:

- телефонний банкінг;
- комп'ютерний банкінг;
- Інтернет-банкінг;
- відео-банкінг;
- мобільний банкінг;

- цифровий телевізійний банкінг.

Телефонний банкінг - це послуга, що надається банками, яка дозволяє клієнтам керувати своїми рахунками за допомогою мобільних телефонів. Цей вид банківського дистанційного обслуговування з'явився на початку 1980-х років, у зв'язку з високим попитом на банківські послуги серед корпоративних клієнтів і фізичних осіб, також популярністю і доступністю телефонних терміналів. Основними перевагами телефонного банкінгу є його доступність і простота використання, але обсяг банківських операцій обмежений, тим паче візуальний моніторинг неможливий.

Далі в розвитку дистанційного банкінгу був комп'ютерний банкінг (PC banking), який з'явився в другій половині 1980-х років. Цей тип банкінгу дозволяє клієнтам керувати своїми рахунками за допомогою персональних комп'ютерів та спеціального програмного забезпечення. Він надає широкий спектр доступних банківських послуг та дозволяє приймати рішення візуально, але вимагає виділеної лінії зв'язку для підключення до мережі банку та спеціального програмного забезпечення.

Другим етапом був відеобанкінг, який з'явився на початку 1990-х років. Ця послуга дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції через відеоконференції з персоналом банку та вимагає спеціальних пристроїв, таких як мультимедійні кіоски чи банкомати.

Інтернет-банкінг - це банківська послуга, яка дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції через Інтернет за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Мобільний банкінг - це послуга, яка дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції за допомогою мобільних телефонів через Інтернет-протокол. Усі ці види дистанційного банкінгу мають свої особливості та переваги, і вони сприяють більшому доступу клієнтів до банківських послуг.

Науковці виділяють наступні чотири етапи переходу від традиційного банківського обслуговування до дистанційного:

1) Етап введення електронного обслуговування: на цьому етапі банки вводять в експлуатацію електронні сервіси, такі як мобільні додатки, інтернет-банкінг, SMS-сервіси і т.д. Клієнти можуть користуватись цими сервісами, але ще переважно користуються традиційними каналами обслуговування.

2) Етап розширення функціональності: на цьому етапі банки розширюють функціональні можливості електронного обслуговування, дозволяючи клієнтам проводити більше операцій через ці канали. Наприклад, клієнти можуть здійснювати перекази коштів, оплачувати рахунки, оформляти депозити і т.д.

3) Етап інтеграції каналів обслуговування: на цьому етапі банки інтегрують різні канали обслуговування, забезпечуючи можливість переходу клієнтів з одного каналу на інший без втрати інформації або часу. Наприклад, клієнт може розпочати операцію через інтернет-банкінг, а потім продовжити її через мобільний додаток або відвідати банківську відділення для закінчення операції.

4) Етап повного переходу до дистанційного обслуговування: на цьому етапі банки повністю переходять до дистанційного обслуговування, забезпечуючи клієнтам можливість здійснювати всі банківські операції дистанційно, без потреби відвідувати банківське відділення (табл. 1.1).

Дослідження цих етапів свідчить, що українська банківська система наразі перебуває на третьому етапі становлення дистанційного банківського обслуговування. Більшість банків вже впроваджують системи мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу та інші дистанційні технології. Проте до досягнення четвертого етапу, коли відсутня будь-яка необхідність у традиційних методах обслуговування, потрібно ще багато часу. Це пояснюється тим, що певна частина клієнтів, особливо серед літнього населення, продовжує використовувати традиційні банківські послуги.

Розвиток новаторських технологій для полегшення взаємодії клієнтів і банків, а також їх впровадження, став на сьогодні одним із показників якості роботи та престижу банківських установ. В умовах жорсткої конкуренції банки повинні посилити зусилля для вдосконалення цих методів з метою привернення більше клієнтів та задоволення їх потреб.

Таблиця 1.1

Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування

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

Джерело: складено автором на основі [20]

Дистанційне обслуговування клієнтів банків в Україні пройшло довгий шлях від початкового етапу розвитку до сучасного стану. У 2000-х роках на українському ринку з'явилася можливість здійснення банківських операцій за допомогою Інтернету. Проте, обмежені можливості Інтернету та недостатня кількість комп'ютерів у населення змушували клієнтів більш активно використовувати традиційні канали обслуговування.

З поширенням мобільних пристроїв та зростанням їх функціональності у 2010-х роках банки в Україні активно розробляли та впроваджували мобільні додатки для забезпечення дистанційного обслуговування клієнтів. Найперші мобільні додатки були дуже прості та дозволяли клієнтам перевіряти баланс рахунку, переглядати історію трансакцій, здійснювати перекази між своїми рахунками та поповнювати мобільний рахунок [36, с. 177].

З часом, мобільні додатки стали набагато більш функціональними та зручними для користувачів. Банки почали впроваджувати можливість оплати рахунків, переказу грошей на інші банківські рахунки та картки, встановлювати

ліміти на операції, відправляти сповіщення про здійснення транзакцій та інші корисні функції.

За допомогою мобільних додатків клієнти можуть здійснювати банківські операції в будь-який час та з будь-якого місця, включаючи переказ коштів, оплату рахунків, контроль за станом свого рахунку та інші функції.

Однак, разом із зростанням популярності дистанційного обслуговування клієнтів банків збільшувалася ймовірність кібершахрайства та інших злочинів у мережі. Тому банки в Україні звернули більше уваги на захист особистих даних та безпеку клієнтів в Інтернеті.

Були створені нові методи та технології аутентифікації та авторизації, що допомогли знизити ризики шахрайства та підвищити рівень безпеки використання банківських сервісів в Інтернеті.

На сьогоднішній день дистанційне обслуговування клієнтів українських банків продовжує розвиватись. Банки впроваджують нові технології та сервіси, які дозволяють клієнтам задовольняти свої потреби в банківських операціях без зустрічі зі спеціалістами у відділенні.

Наприклад, у багатьох банках України можна відкрити рахунок, отримати кредит, оформити карту, виконати безліч інших операцій за допомогою мобільних додатків та онлайн-банкінгу.

Однак, зі зростанням популярності дистанційного обслуговування клієнтів банку зросла ймовірність кібершахрайства та інших злочинів в мережі Інтернет. Тому українські банки приділяють більше уваги захисту персональних даних та безпеці власних клієнтів. Були створені нові методи і технології аутентифікації та авторизації, які допомагають знизити ризик шахрайства і підвищити рівень безпеки при використанні банківських послуг в Інтернеті.

На сьогоднішній день дистанційне обслуговування клієнтів банків в Україні продовжує розвиватися. Банки впроваджують нові технології та сервіси, які дозволяють клієнтам забезпечувати свої потреби в банківських послугах без відвідування відділень.

Найбільші банки в Україні, такі як PrivatBank, Ukrsibbank, Raiffeisen Bank Aval, PUMB та інші, мають свої мобільні додатки, які дозволяють клієнтам здійснювати практично всі банківські операції за допомогою свого смартфона чи планшета. Більшість мобільних додатків пропонують зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, захист транзакцій за допомогою двофакторної автентифікації та інші функції безпеки.

Незважаючи на те, що дистанційне обслуговування стає все більш розвиненим та зручним для клієнтів банків, важливо пам'ятати про високу відповідальність банківських послуг перед своїми клієнтами. Банки мають бути особливо уважні та дбайливі щодо захисту персональних даних та безпеки клієнтів, а також забезпечувати доступність та високу якість своїх послуг для всіх користувачів.

У майбутньому, дистанційне обслуговування клієнтів банків в Україні може стати ще більш розвиненим та інноваційним, застосовуючи нові технології та підходи, такі як блокчейн, розумні контракти та інші. Проте, найголовнішим завданням будь-якого банку є забезпечення надійності та високої якості банківських послуг для своїх клієнтів.

1.3. Характеристика технологій дистанційного банківського обслуговування в Україні

Існує безліч термінів, які використовуються для позначення технології дистанційного банкінгу, зокрема: Інтернет-банкінг, Інтернет-банк, система дистанційного банківського обслуговування, електронний банк, on-line banking, home banking, internet banking, PC banking, phone banking, mobile-banking, SMS-banking та інші (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Вид дистанційного обслуговування

Вид	Характеристики
Інтернет-банкінг	Віддалений доступ до банківських послуг через інтернет; можливість перегляду рахунків, оплати рахунків, переказу коштів та інших операцій
Мобільний банкінг	Віддалений доступ до банківських послуг через мобільний додаток; можливість перегляду рахунків, оплати рахунків, переказу коштів та інших операцій
Телефонний банкінг	Обслуговування клієнтів через телефонний зв'язок з оператором банку; можливість перегляду рахунків, оплати рахунків, переказу коштів та інших операцій
SMS-банкінг	Обслуговування клієнтів за допомогою SMS-повідомлень з інформацією про стан рахунків, операції та іншу інформацію
E-mail-банкінг	Обслуговування клієнтів через електронну пошту з інформацією про стан рахунків, операції та іншу інформацію
АТМ-банкінг	Обслуговування клієнтів через банкомати, де можна виконувати операції зі своїм рахунком, включаючи переказ коштів та інші операції

Джерело: складено автором на основі [20]

Види дистанційного банківського обслуговування:

- системи клієнт-банк (PC-banking, remote banking, direct banking, home banking), доступ до яких здійснюється через персональний комп'ютер;
- системи “телефон-банк” (телефонний банкінг (phone banking), телебанкінг, телефон-клієнт, SMS-banking);
- обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та пристроїв банківського самообслуговування.

Найбільш поширені такі системи ДБО:

1) Інтернет банкінг. Інтернет-банкінг - це сукупність банківських послуг, які надаються клієнтам через Інтернет. Цей вид дистанційного обслуговування дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції, такі як перекази коштів, оплата рахунків, отримання інформації про баланс рахунку та інше, з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету. Для доступу до інтернет-банкінгу клієнти використовують особистий комп'ютер, планшет, смартфон або інші пристрої з Інтернет-підключенням. Інтернет-банкінг забезпечує зручність та швидкість у виконанні фінансових операцій, а також дозволяє уникнути необхідності відвідувати банківські відділення.

У системі дистанційного банківського обслуговування клієнт може налаштовувати платежі з майбутньою датою і автоматичні регулярні платежі, відкривати термінові депозити, сплачувати рахунки за мобільний зв'язок, Інтернет, комунальні та інші послуги без комісії або за меншою комісією, ніж у касі банку. Система надає повну інформацію про стан рахунків, кредитів та кредитних карток, а також можливість погашення заборгованості. Клієнт може замовляти електронні витяги за рахунками.

2) Мобільний банкінг. Мобільна версія інтернет-банку. Надає доступ до тих же банківських послуг, що й інтернет-банк [7, с. 50]:

- оплата послуг;
- переказ коштів між своїми рахунками, у тому числі здійснення валютообмінних операцій та переказів у національній валюті іншому клієнту банку або в інший банк;
- розміщення термінових депозитів;
- перегляд інформації по рахунках, включаючи останні операції;
- можливість дізнатися про поточні курси іноземних валют, встановлених у банку, а також визначити найближче розташування банкомату або відділення.

3) Система автоматичного банківського обслуговування за телефоном або Interactive Voice Response (IVR) - це технологія, яка дозволяє клієнту банку здійснювати операції зі своїм банківським рахунком, використовуючи телефон та голосове меню. Клієнт може використовувати систему IVR, щоб перевірити баланс рахунку, перевести гроші між рахунками, оплатити рахунки та багато іншого.

Головною перевагою цієї системи є можливість користуватися банківськими послугами без потреби відвідувати відділення банку або користуватися інтернетом. Крім того, ця технологія є швидкою та зручною, оскільки дозволяє клієнту отримати доступ до банківських послуг за будь-яких умов і в будь-який час.

4) Цілодобова служба для клієнтів. Сервіс надає можливість клієнту цілодобово здійснювати практично всі традиційні банківські операції за допомогою оператора.

Цілодобова служба для клієнтів банку (ЦСКБ) - це один з видів дистанційного обслуговування, який надає клієнтам можливість отримати консультації та допомогу з різних питань, пов'язаних з банківськими послугами, протягом 24 годин на день, 7 днів на тиждень.

Цілодобова служба для клієнтів банку зазвичай працює за допомогою телефонного зв'язку або іншого зручного каналу зв'язку (наприклад, електронної пошти або онлайн-чату). Клієнти можуть звернутися до ЦСКБ з будь-яких питань, пов'язаних з їхніми рахунками, кредитами, дебетовими картками, інвестиційними продуктами та іншими послугами, які надаються банком.

Основна мета ЦСКБ - це забезпечення задоволеності та комфорту клієнтів у відносинах з банком, збільшення рівня сервісу та підвищення рівня довіри до банку. Клієнти можуть звернутися до цієї служби для отримання різних видів допомоги, включаючи інформаційну підтримку, допомогу зі здійсненням операцій, вирішення проблем зі зняттям грошей, замороженням рахунку та багато іншого.

5) Послуга оповіщень (SMS-банкінг) дозволяє бути в курсі будь-якої операції, здійсненої за кредитною картою або за рахунками, за лічені секунди після її здійснення — зняття готівки в банкоматі, оплата покупки в магазині, банківський переказ або зарахування заробітної плати.

Послуга оповіщень (SMS-банкінг) є однією з послуг дистанційного банкінгу, що надається банками своїм клієнтам. Ця послуга полягає в тому, що банк інформує свого клієнта про різні події, що стосуються його банківського рахунку, за допомогою SMS-повідомлень.

Завдяки цій послугі клієнти можуть отримувати повідомлення про різні події, пов'язані з їхнім банківським рахунком, такі як: зняття грошей з рахунку, отримання переказів, зміна балансу, виконання оплат та інші. Крім того, SMS-

банкінг може також включати інші функції, такі як оплата рахунків, переказ коштів, інформування про акції та знижки, які надає банк.

SMS-банкінг є дуже зручним і ефективним способом для клієнтів отримувати інформацію про свої банківські операції, оскільки вони отримують повідомлення миттєво і можуть відразу ж зрозуміти, що відбувається з їхнім рахунком. Крім того, це також є зручним способом контролювати свої витрати і уникнути непередбачуваних ситуацій, пов'язаних з банківськими операціями.

Українські банки активно надають послугу SMS-банкінгу, оскільки це є зручним та ефективним способом для взаємодії з клієнтами, які можуть бути в курсі своїх банківських операцій в будь-який момент.

б) Обслуговування з використанням банкоматів (ATM Banking) та пристроїв банківського самообслуговування сьогодні найпопулярніші у світі.

Існує кілька видів дистанційного банківського обслуговування на кшталт використовуваних пристроїв: з використанням банкоматів (ATM-banking), платіжних терміналів та інформаційних кіосків.

У банкоматах можна не тільки зняти гроші, а й здійснити більшість банківських операцій – внести гроші на рахунок, погасити заборгованість за кредитною карткою, дізнатися залишки за своїми рахунками, переказати гроші між своїми рахунками, сплатити мобільний зв'язок, Інтернет, комунальні та інші послуги, отримати інформацію про операції за рахунками у вигляді міні-виписки.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

На підставі наведеного аналізу можна зробити висновок, що в провідних країнах світу більш ефективно впроваджуються Інтернет-банкінгові послуги порівняно з Україною. Це можливо завдяки покращеній нормативно-правовій базі цих країн та швидкому розвитку банків, прямо пропорційному новим інформаційно-інноваційним технологіям.

Проте в Україні спостерігається зростаюча тенденція до трансформації банківських процесів в онлайн-режимі. Ця тенденція є позитивним досвідом, оскільки світовий досвід свідчить про те, що майбутнє банківської сфери пов'язане з цифровою трансформацією всієї діяльності.

Серед перспективних напрямків розвитку Інтернет-банкінгу можна виділити зменшення ризиків, пов'язаних з віддаленими каналами обслуговування клієнтів, та впровадження нових технологій, які активно використовуються в провідних країнах світу. Серед таких технологій можна назвати торгівлю на фондових біржах, різноманітні операції з рахунками, валютну конвертацію, страхування депозитів та надання кредитів.

Інвестування в розвиток цифрових банківських послуг та електронного банкінгу є більш ефективними у порівнянні з відкриттям нових філій і відділень банків, оскільки інноваційні послуги привертають більше клієнтів вже сьогодні, що сприятиме збільшенню прибутку в майбутньому.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Характеристика дистанційного обслуговування клієнтів в банківській системі України

Протягом останніх років спостерігається постійний розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в банківській системі України, що особливо актуально в умовах війни, коли не завжди у громадян є можливість вільно пересуватися. Тому питання створення можливості отримати банківські послуги віддалено є вкрай важливим.

Дані відображають стійку тенденцію зростання використання дистанційних банківських послуг як підприємствами, так і приватними особами в Україні з 2018 по 2022 рік. Як результат, формується все вища залежність від цифрових банківських рішень, що зумовлено технологічним прогресом, більшим проникненням інтернету та зміною споживчих уподобань. Більш виражене зростання серед приватних осіб порівняно з підприємствами свідчить про ширше визнання та використання дистанційних банківських послуг у секторі особистих фінансів.

Це можна пояснити низкою факторів, зокрема зручністю управління особистими фінансами онлайн, широким розповсюдженням орієнтованих на споживача цифрових банківських платформ та загальним переходом до цифрових транзакцій в економіці в цілому (Рис. 2.1).

Крім того, стійке зростання корпоративного сегменту, хоча й повільнішими темпами, вказує на поступове впровадження цифрових банківських рішень у бізнес-секторі. На стримування процесу впливає складність банківських потреб бізнесу та традиційно більш консервативний підхід до впровадження нових технологій у корпоративному банківському секторі.

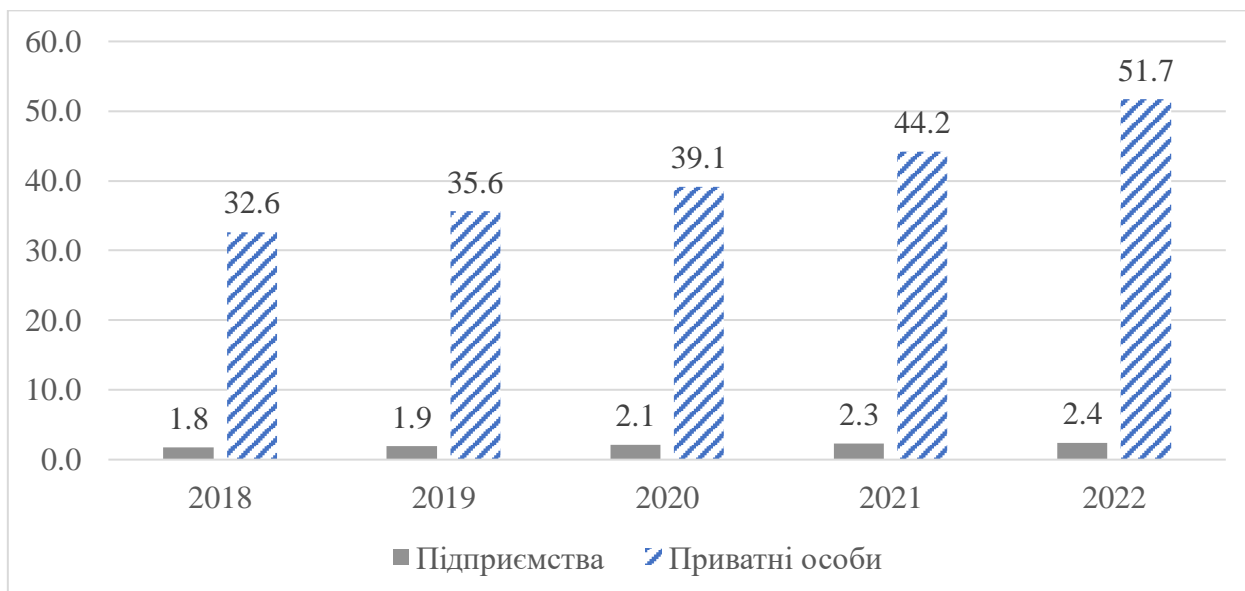


Рис. 2.1 Динаміка клієнтів банків України, що дистанційно обслуговуються, в 2018-2022 рр., млн клієнтів

Джерело: складено автором

Загалом посилюється обсяг операцій, що здійснюються дистанційно (Рис. 2.2).

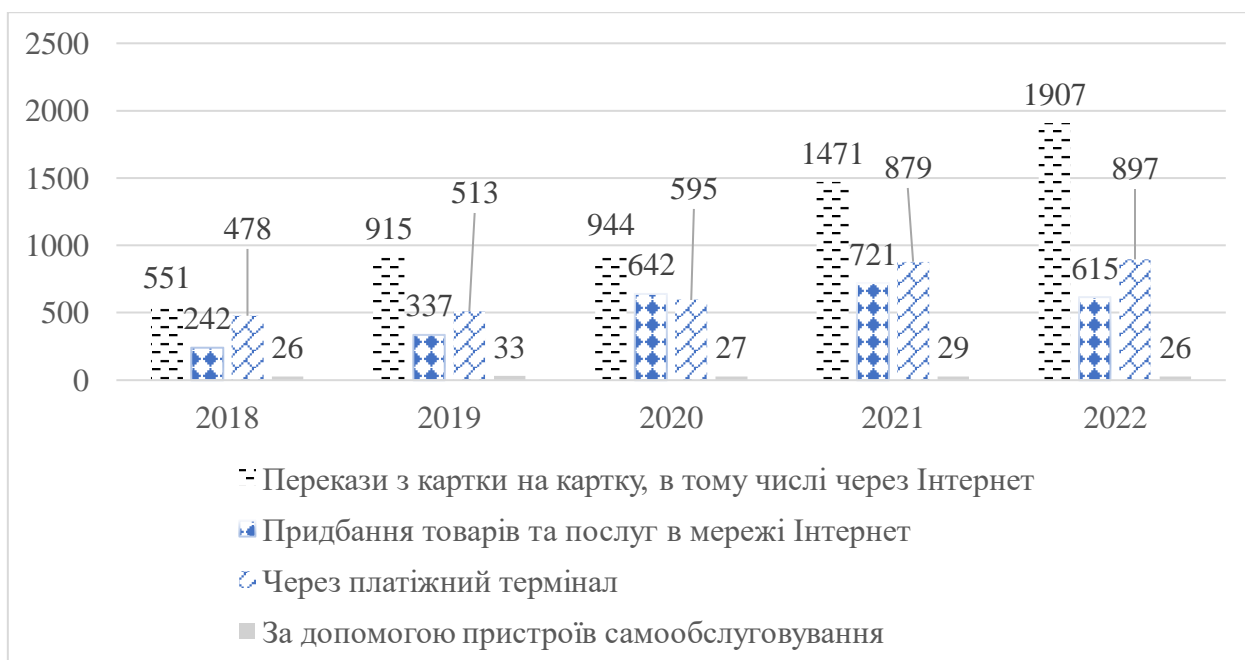


Рис. 2.2 Динаміка обороту за безготівковими операціями за платіжними картками банків України в 2018-2022 рр., млрд грн.

Джерело: складено автором

Помітне збільшення обсягів переказів з картки на картку, в тому числі через Інтернет, свідчить про перехід до мобільних банківських практик та активного використання можливостей самообслуговування. Посилюється комфорт та довіра до цифрових банківських платформ серед користувачів, а також відбувається удосконалення протоколів безпеки.

Коливання, що спостерігаються в придбанні товарів і послуг через Інтернет, свідчать про динамічне середовище електронної комерції, на яке впливають зовнішні фактори, такі як поведінка споживачів, економічні умови глобальна пандемія, війна, які здебільшого прискорили онлайн-транзакції. Падіння у 2022 році свідчить про насичення ринку та зниження купівельної спроможності громадян.

Транзакції через платіжні термінали та пристрої самообслуговування, хоча і демонструють зростання, мають відносно менший приріст порівняно з інтернет-транзакціями. Це можна пояснити зростаючою перевагою більш прямих і безпосередніх форм цифрових транзакцій, таких як мобільні платежі.

Загалом ці тенденції відображають ширший рух до діджиталізації в банківському секторі України, підкріплений технологічним прогресом та змінами у поведінці споживачів, що і призводить до збільшення ролі віддаленого використання сервісів банків.

Відповідно, відбувається і збільшення кількості самих віддалених операцій за допомогою використання платіжних карт фізичними особами (Рис. 2.3).

Перекази з картки на картку, включно з інтернет-транзакціями, демонструють мінливу тенденцію зі значним піком у 2021 році. Найдраматичніші зміни спостерігаються у сфері купівлі товарів і послуг через інтернет. Різке зростання у 2020 та 2021 роках відповідає світовим тенденціям, коли пандемія COVID-19 стала каталізатором сплеску онлайн-транзакцій. Після послідував спад у 2022 році через вплив війни.

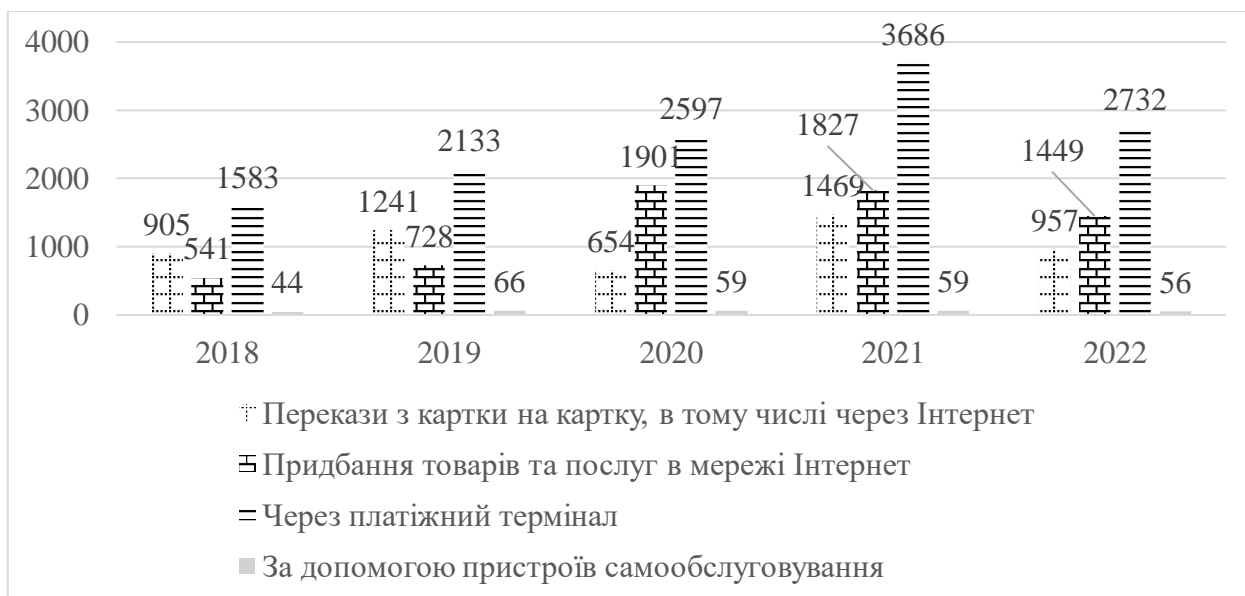


Рис. 2.3 Динаміка кількості безготівкових операцій за платіжними картками банків України в 2018-2022 рр., млн од.

Джерело: складено автором

Транзакції через платіжні термінали демонструють загальну тенденцію до зростання, досягнувши піку в 2021 році, але з подальшим спадом у 2022 році. Відносно стабільні та низькі показники транзакцій за допомогою пристроїв самообслуговування свідчать про їх обмежене, але постійне використання.

Що ж до загальної інфраструктури для виконання частини банківських операцій онлайн, то спостерігається розвиток у 2018-2021 роках та різке падіння у 2022 році через пряме захоплення солдатами РФ частини банківської інфраструктури, в тому числі пов'язаної із віддаленим виконанням банківських операцій (Рис. 2.4).

Кількість роздрібних платіжних терміналів спочатку демонструє тенденцію до зростання з 2018 по 2021 рік, а потім зменшується у 2022 році. Таким чином, бізнес використовує відповідні пристрої все більш активно. Частково виконання віддалених операцій здійснюється за допомогою банківських карт. Спостерігається значне збільшення їх кількості протягом усього періоду.



Рис. 2.4 Динаміка розвитку платіжної інфраструктури в 2018-2022 рр.

Джерело: складено автором

Підводячи підсумок, зазначимо, що в українській банківській системі спостерігається значне посилення процесів впровадження дистанційних банківських послуг, про що свідчить збільшення кількості користувачів онлайн-банкінгу. Ця тенденція супроводжується збільшенням обсягів безготівкових операцій та значним розширенням емісії платіжних карток, що свідчить про перехід до цифрових банківських рішень. Водночас відбувається помітне зменшення кількості традиційної банківської інфраструктури, такої як банкомати, що підкреслює перехід до більш цифрових і менш залежних від готівки рішень.

2.2. Аналіз технологій дистанційного обслуговування клієнтів АТ «УкрСиббанк»

Технології, що впроваджуються УкрСиббанком для дистанційного обслуговування клієнтів, охоплюють різноманітні цифрові банківські рішення,

спрямовані на покращення клієнтського досвіду та підвищення операційної ефективності.

Інтернет-банкінг UKRSIB online - це комплексна платформа, яка забезпечує безпечне та зручне управління рахунками, дозволяє клієнтам здійснювати платежі та отримувати доступ до різноманітних банківських послуг через Інтернет. Висока популярність свідчить про її ефективність у задоволенні різноманітних потреб клієнтів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Характеристика технологій дистанційного обслуговування клієнтів АТ
«УкрСиббанк»

Технології	Характеристика	Популярність
Онлайн-банкінг UKRSIB online	Ця платформа пропонує клієнтам безпечний і зручний спосіб керувати своїми рахунками, здійснювати платежі та отримувати доступ до інших банківських послуг через Інтернет. Вона включає такі функції, як управління рахунками, перекази коштів, оплата рахунків та онлайн-виписки.	Висока
Мобільний банкінг	Ця послуга дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через мобільний додаток. Він часто включає функції, подібні до інтернет-банкінгу, але оптимізований для смартфонів, пропонуючи додаткову зручність і доступність на ходу.	Висока
ApplePay	Цифровий гаманець і сервіс мобільних платежів від Apple Inc., який дозволяє користувачам здійснювати платежі особисто, в додатках для iOS та в Інтернеті за допомогою Safari. Не вимагає носіння фізичних карток.	Висока
GooglePay	Платформа цифрового гаманця та система онлайн-платежів, розроблена компанією Google для здійснення безконтактних покупок через додатки, онлайн та особисто на мобільних пристроях, що дозволяє користувачам здійснювати платежі за допомогою телефонів, планшетів або годинників на базі ОС Android.	Висока
GarminPay	Рішення для безконтактних платежів, розроблене для людей, які завжди в русі. Воно дозволяє користувачам смарт-годинників Garmin оплачувати покупки за допомогою годинника і працює з багатьма кредитними та дебетовими картками провідних банків.	Низька
Онлайн менеджер	Надання персоналізованого онлайн-менеджера преміум клієнтам	Низька

Джерело: складено автором

Мобільний банкінг - розширення онлайн-банкінгу, оптимізоване для смартфонів, демонструє прагнення УкрСиббанку надавати зручні та доступні

фінансові послуги на ходу. ApplePay та GooglePay, що представляють сервіси цифрових гаманців та мобільних платежів від Apple Inc. та Google відповідно, підкреслюють стратегічне партнерство УкрСиббанку зі світовими технологічними гігантами. Сервіси дозволяють здійснювати безконтактні платежі, легко інтегруючись з такими пристроями, як смартфони та планшети.

На противагу цьому, GarminPay, рішення для безконтактних платежів, призначене для активного способу життя, зокрема для користувачів смарт-годинників Garmin, демонструє меншу популярність. Послуга «Онлайн-менеджер», що пропонує персоналізоване онлайн-управління для преміум-клієнтів, також характеризується низькою інтенсивністю використання.

Протягом цього періоду спостерігалось поступове збільшення кількості банкоматів - з 651 одиниці у 2018 році до пікового значення 700 у 2021 році, після чого відбулося незначне зниження до 662 у 2022 році. Така динаміка свідчить про стратегічне розширення з метою підвищення доступності та зручності для клієнтів, проте у 2022 році частина інфраструктури була втрачена через війну (Рис. 2.5). Кількість терміналів демонструє стабільне, хоча і скромне, зростання з 65 у 2018 році до 74 у 2022 році.

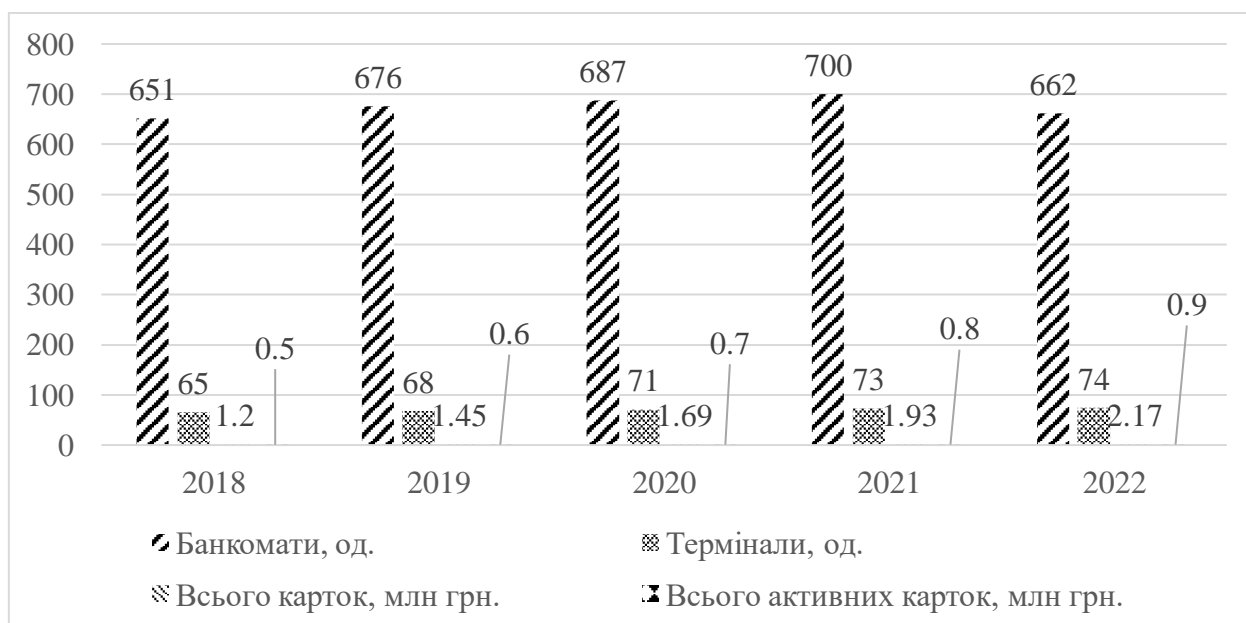


Рис. 2.5 Динаміка кількості елементів платіжної дистанційної інфраструктури АТ «УкрСиббанк» у 2018-2022 рр.

Джерело: складено автором

Сформувалася тенденція росту кількості карток АТ «УкрСиббанк» з 1,2 млн у 2018 році до 2,17 млн у 2022 році. Таке суттєве підвищення відображає успішне розширення клієнтської бази банку та зростаюче впровадження банківських карток як основного засобу здійснення фінансових операцій серед населення, в тому числі в мережі інтернет.

Особливої уваги заслуговує зростання загальної кількості активних карток з 0,5 млн у 2018 році до 0,9 млн у 2022 році. Тобто спостерігається подальший розвиток банкінгу, в основному саме за рахунок інтернет-рішень.

Аналіз обороту в межах дистанційних операцій фізичних осіб в АТ «УкрСиббанк» з 2018 по 2022 рік свідчить про вражаючу траєкторію зростання цифрових та дистанційних сервісів банку.

Таблиця 2.2

Динаміка обороту за безготівковими операціями за платіжними картками АТ «УкрСиббанк» в 2018-2022 рр., млрд грн.

Показники	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютний приріст, +, -	Відносний приріст, %
						2022/2018	2022/2018
1	2	3	4	5	6	7	8
Перекази з картки на картку, в тому числі через Інтернет	15,9	25,6	31,9	49,6	131,5	115,6	726,83
Придбання товарів та послуг в мережі Інтернет	7,0	9,5	21,7	24,3	42,4	35,4	507,12
Через платіжний термінал	13,8	14,4	20,1	29,6	61,8	48,0	348,31
За допомогою пристроїв самообслуговування	0,8	0,9	0,9	1,0	1,8	1,0	138,90
Усього	37,4	50,4	74,7	104,5	237,4	200,0	534,36

Перекази з картки на картку, в тому числі через інтернет, демонструють значне зростання з 15,9 млрд грн у 2018 році до 131,5 млрд грн у 2022 році. Відбувається значний зсув у поведінці споживачів у бік цифрових платформ для переказу коштів. Це можна пояснити зручністю, безпекою та швидкістю, які

пропонують такі платформи, а також посиленням цифрової грамотності серед населення (табл. 2.2).

Оборот від купівлі товарів та послуг через інтернет також продемонстрував значне зростання з 7 млрд грн у 2018 році до 42,4 млрд грн у 2022 році, тобто відносний приріст склав понад 507,12%. Ця тенденція відповідає глобальному переходу до більш інтенсивної електронної комерції в Україні.

Транзакції через платіжні термінали продемонстрували значне зростання - з 13,8 млрд грн у 2018 році до 61,8 млрд грн у 2022 році, як і оборот через пристрої самообслуговування, який зріс, подвоївшись з 0,8 млрд грн у 2018 році до 1,8 млрд грн у 2022 році. Відповідним чином це позначилося і на кількості самих операцій (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Динаміка кількості безготівкових операцій за платіжними картками АТ «УкрСиббанк» в 2018-2022 рр., млн од.

Показники	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютний приріст, +, -	Відносний приріст, %
						2022/2018	2022/2018
1	2	3	4	5	6	7	8
Перекази з картки на картку, в тому числі через Інтернет	26,1	34,8	22,1	49,5	66,0	39,9	152,63
Придбання товарів та послуг в мережі Інтернет	15,6	20,4	64,3	61,6	99,9	84,3	539,86
Через платіжний термінал	45,7	59,8	87,9	124,3	188,3	142,7	312,30
За допомогою пристроїв самообслуговування	1,3	1,8	2,0	2,0	3,9	2,6	204,05
Усього	88,7	116,8	176,3	237,4	358,1	269,4	303,79

Перекази з картки на картку, в тому числі через інтернет, зазнали значного зростання з 26,1 млн транзакцій у 2018 році до 66,0 млн у 2022 році, а операції з купівлі товарів та послуг через інтернет – з 15,6 мільйона транзакцій у 2018 році до 99,9 мільйона у 2022 році, що є вражаючим відносним збільшенням на 539,86%. Посилення дистанційного обслуговування пояснюється глобальним

переходом до онлайн-покупок, прискореним такими факторами, як пандемія COVID-19 та поточна війна РФ проти України.

Підводячи підсумок, зазначимо, що АТ «УкрСиббанк» продемонстрував значне підвищення інтенсивності використання технологій дистанційного обслуговування клієнтів, з помітним розширенням цифрових банківських інструментів, таких як онлайн- і мобільний банкінг, а також постійним партнерством з такими сервісами цифрових гаманців, як ApplePay і GooglePay. Стратегічний фокус банку на діджиталізацію проявляється у значному збільшенні кількості та обсягу безготівкових транзакцій, що відображає перехід до онлайн та мобільних платформ.

2.3. Оцінка ефективності дистанційного обслуговування клієнтів за допомогою інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк»

Питання оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів за допомогою інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк» є складним, а тому доцільно розглянути різноманітні показники для формулювання виважених висновків. Перш за все слід звернути увагу на оцінки цифрових рішень банку (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Характеристика параметрів мобільних застосунків АТ «УкрСиббанк»

Показники	UKRSIB online 2.0	UKRSIB online	UKRSIB business
Оцінка	4	4,7	4,3
Кількість оцінок	81	92000	122
Рейтинг серед програм категорії	28	18	95

Рейтинги додатків, що є ключовим показником задоволеності користувачів та ефективності їх функціонування, демонструють різний ступінь схвалення. UKRSIB online має найвищий рейтинг 4,7, що свідчить про кращий

користувацький досвід та функціональність порівняно з двома іншими додатками. Цей високий рейтинг у поєднанні зі значною кількістю оцінок (92 000) свідчить про широке та позитивне сприйняття серед користувачів.

На противагу цьому, UKRSIB online 2.0 та UKRSIB business мають нижчі оцінки, 4 та 4,3 відповідно. Тобто хоча вони і нижчі, все ж все ще вказують на відносно позитивне сприйняття користувачами. Однак значно менша кількість оцінок вказує на більш вузьку базу юзерів.

Рейтинг цих додатків серед інших програм у своїй категорії ще краще прояснює їхню ринкову позицію. 18 місце UKRSIB online відображає сильні конкурентні позиції на більш широкому ринку додатків для інтернет-банкінгу. На противагу цьому, UKRSIB business, який посів 95 місце, вказує на більш спеціалізовану функцію з вузькою цільовою групою .

Загалом, ефективність дистанційного обслуговування клієнтів УкрСиббанку за допомогою цих додатків видається високою, особливо у випадку UKRSIB online.

Проте послуга інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк» «UKRSIB online» постійно реєструє нижчий рівень пошукового інтересу порівняно зі своїм основним конкурентом «Приват24». Протягом усього періоду спостереження «Приват24» зберігає значно більший обсяг пошукових запитів, що свідчить про сильнішу присутність на ринку і більшу базу користувачів. Ця тенденція свідчить про те, що «Приват24» є більш популярним серед користувачів, які шукають рішення для онлайн-банкінгу.

Пошуковий інтерес до «Ощад 24/7», ще одного конкурента, загалом незначний порівняно з UKRSIB online та Приват24. Це свідчить про те, що хоча інтернет-банкінг АТ «УкрСиббанк» не є лідером на ринку, він все ще зберігає більш значну присутність, ніж деякі інші конкуренти.

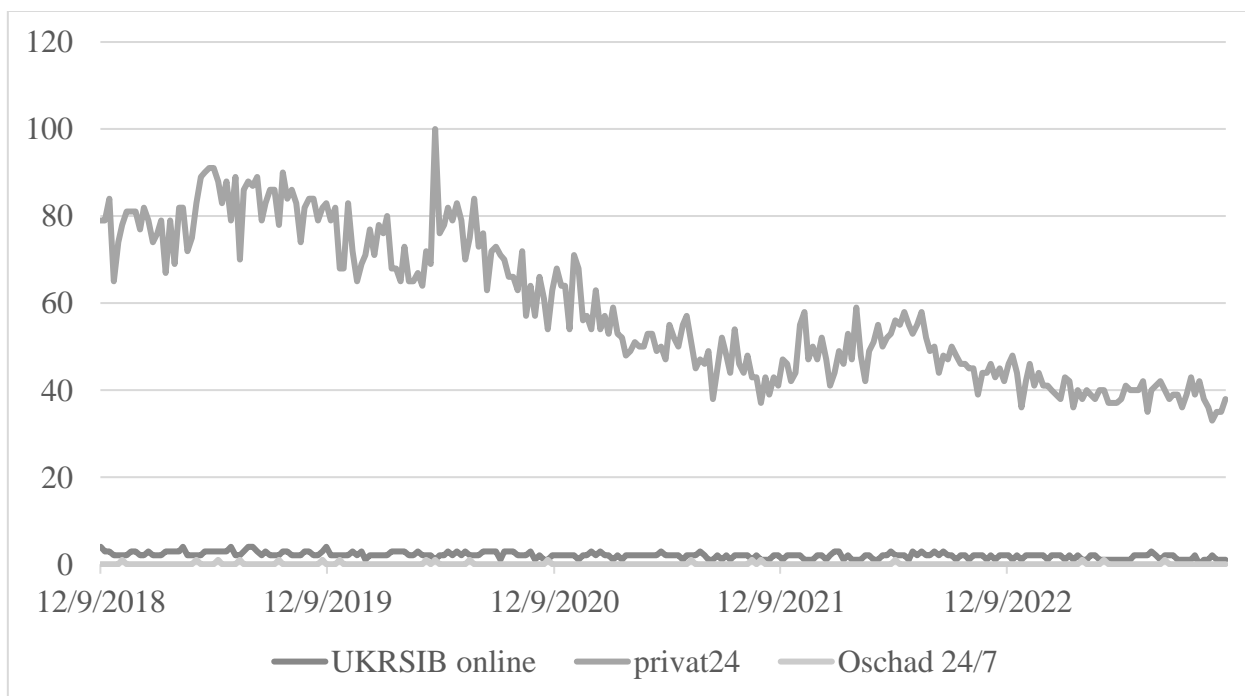


Рис. 2.6 Динаміка кількості пошукових запитів щодо інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк» та конкурентів у 2018-05.12.2023 рр., %

Джерело: складено автором

Збереження цієї тенденції протягом кількох років означає, що Приват24 пропонує функції або користувацький досвід, які більше відповідають потребам та уподобанням ширшої клієнтської бази. Також ця організація реалізує більш ефективні маркетингові стратегії.

Той банк, який здатен краще відповідати на запити клієнтів, у тому числі щодо забезпечення дистанційного обслуговування, повинен характеризуватися більш якісною і результативною бізнес-моделлю. У цьому контексті слід звернути увагу на індикатори рентабельності.

Рентабельність власного капіталу АТ «УкрСиббанк» демонструє коливання протягом п'ятирічного періоду. Він починається з високих 43,26% у 2018 році. Однак у 2019 році спостерігається помітне зниження до 38,22%, за яким слідує ще більш значне падіння до 17,65% у 2020 році. Це можна пояснити різними факторами, зокрема ринковою кон'юнктурою і операційними проблемами. Незначне відновлення у 2021 році до 16,49% та більш помітне зростання до 31,42% у 2022 році свідчать про поступове повернення до вищої

прибутковості, в тому числі внаслідок реалізації інвестицій у цифровий банкінг та підвищення операційної ефективності (Рис. 2.7).

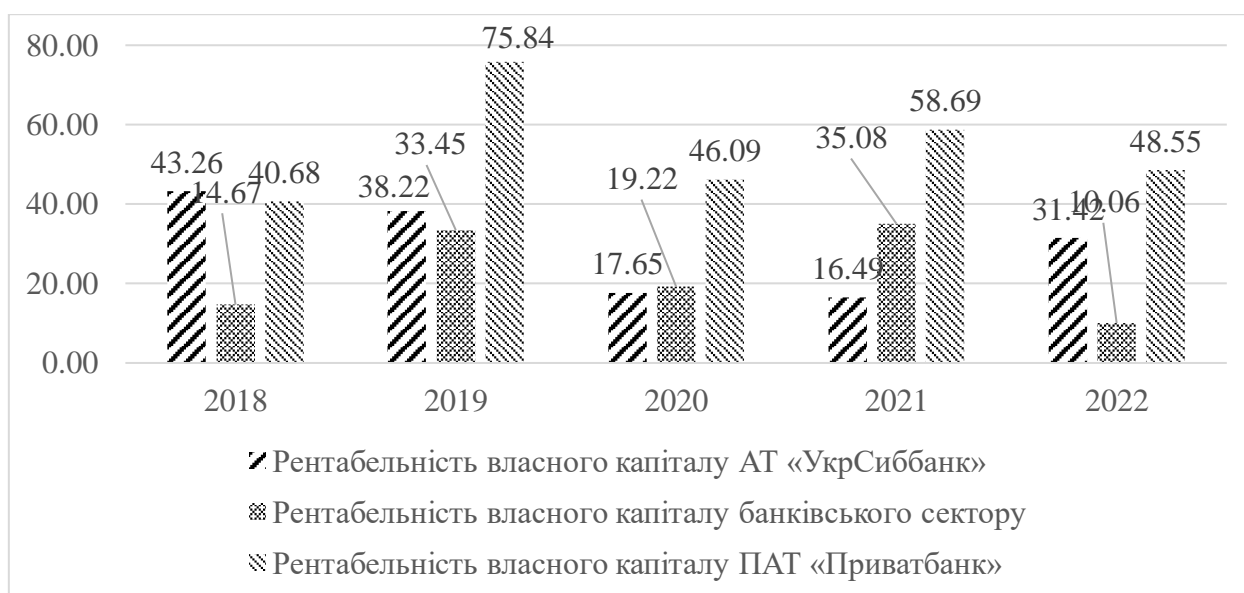


Рис. 2.7 Оцінка рентабельності власного капіталу АТ «УкрСиббанк», як показника результативності створення умов для дистанційного обслуговування клієнтів, у 2018-2022 рр., %

Порівняно із середнім показником рентабельності власного капіталу банківського сектору, АТ «УкрСиббанк» випереджає сектор у 2018 та 2022 роках, але відстає у 2019, 2020 та 2021 роках.

Крім того, порівняння рентабельності власного капіталу АТ «УкрСиббанк» з показником більш диджиталізованого конкурента, «Приватбанку», свідчить про постійне відставання від нього. Рентабельність власного капіталу «Приватбанку» помітно вища з року в рік, досягнувши піку в 75,84% у 2019 році та утримуючи сильну позицію навіть у 2022 році з 48,55%. Такий стійкий розрив свідчить про те, що Приватбанк міг би ефективніше використовувати власний капітал, в тому числі щодо забезпечення можливості віддалено проводити операції. Банк націлений на те, щоб першим впроваджувати різноманітні інновації у цій сфері.

Рентабельність активів АТ «УкрСиббанк» в 2018 році становила 4,89%, що є високим показником, особливо в порівнянні з середнім показником по банківському сектору, який становить 1,69%. Це свідчить про те, що спочатку УкрСиббанк був високоефективним у використанні своїх активів для отримання прибутку.

Однак спостерігається зниження ROA до 4,63% у 2019 році та більш значне падіння до 2,02% у 2020 році, за яким слідує незначне зниження до 1,89% у 2021 році. Цікаво, що у 2022 році спостерігається часткове відновлення: ROA зростає до 3,70%. Інвестиції банку в розширення можливостей дистанційного обслуговування починають приносити більш значні прибутки.

Коливання ROA відображають динамічний характер банківської галузі та вплив стратегічних рішень, таких як інвестиції в цифрові банківські послуги, на фінансові показники (Рис. 2.8).

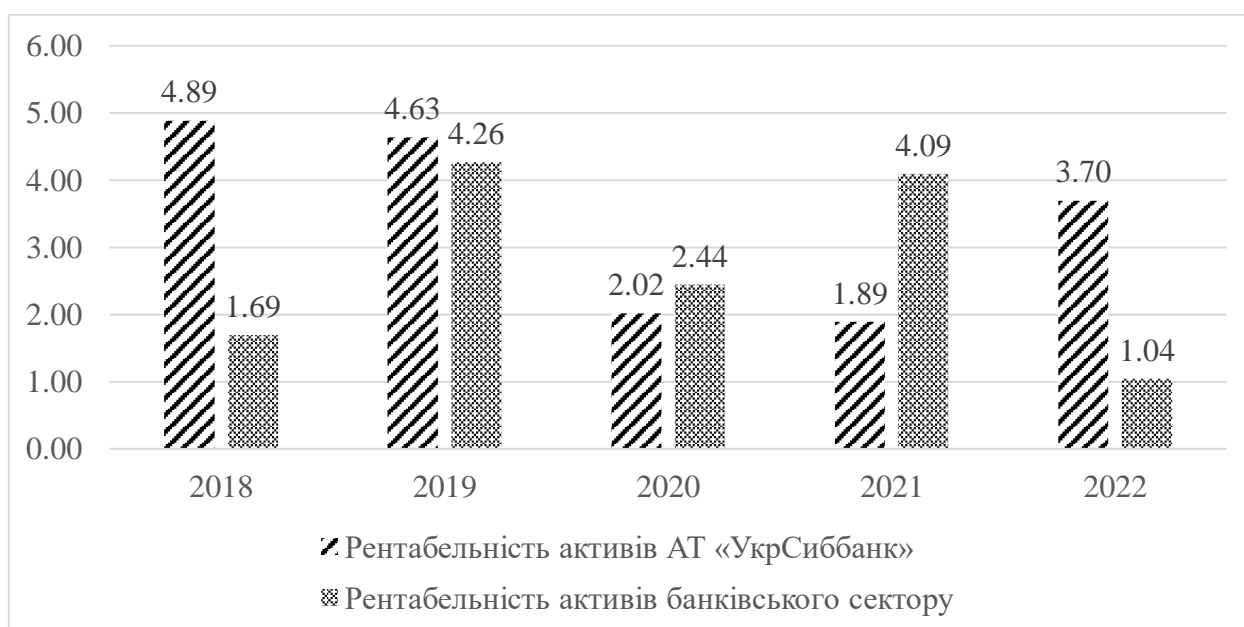


Рис. 2.8 Оцінка рентабельності активів АТ «УкрСиббанк», як показника результативності створення умов для дистанційного обслуговування клієнтів, у 2018-2022 рр., %

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Підводячи підсумок, зазначимо, що в процесі вивчення практики дистанційного банківського обслуговування в сучасних умовах сформульовані наступні висновки:

- представлена характеристика дистанційного обслуговування клієнтів в банківській системі України. В українському банківському секторі тенденції зростання цифрової банківської діяльності та поширення платіжних карток відображають помітний зсув у бік діджиталізації та дистанційного обслуговування клієнтів. Звуження традиційної банківської інфраструктури, такої як банкомати, підкреслює ширшу тенденцію скорочення залежності від фізичних банківських каналів на користь онлайн-транзакцій;

- виконано аналіз технологій дистанційного обслуговування клієнтів АТ «УкрСиббанк». Розвиток технологій дистанційного обслуговування банку відзначається значним збільшенням обсягів цифрових транзакцій та зростанням популярності послуг онлайн- та мобільного банкінгу. Інтеграція банку з передовими платіжними технологіями, такими як цифрові гаманці, та постійне зростання обсягів безготівкових операцій свідчать про його успішну адаптацію до цифрового банківського ландшафту;

- здійснена оцінка ефективності дистанційного обслуговування клієнтів за допомогою інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк». Послуги інтернет-банкінгу банку протягом багатьох років демонстрували коливання фінансових показників, з помітною зміною як рентабельності капіталу, так і активів, що свідчить про постійний процес адаптації та оптимізації пропозицій цифрових послуг банку. Незважаючи на виклики, особливо у 2020 та 2021 роках, АТ «УкрСиббанк» загалом зберігає вищу ефективність використання активів порівняно з банківським сектором у цілому. Однак стабільно нижчий пошуковий інтерес до інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк» порівняно з основними конкурентами, такими як Приват24, а також його мінлива прибутковість підкреслюють

необхідність постійного вдосконалення стратегій надання цифрових послуг та залучення клієнтів.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

3.1. Зарубіжний досвід розвитку дистанційного банківського обслуговування

У Сполучених Штатах технологія дистанційного банківського обслуговування з'явилась на початку 1980-х років, а потім поширилась по всьому світу. У 1980-х роках в США з'явилися перші технології дистанційного банківського обслуговування, що стали піонерами у сфері Fintech. Вперше банки почали надавати клієнтам доступ до банківських послуг за допомогою телефонних ліній, комп'ютерних мереж та електронних пристроїв. Одним із перших банків, що застосували технологію дистанційного обслуговування, був "Bank of America".

У 1982 році Bank of America випустив пристрій під назвою "BankAmericard", який дозволяв клієнтам здійснювати операції з банківськими рахунками через телефон. Цей пристрій був попередником сучасних систем телефонного банкінгу та мобільного банкінгу.

У 1983 році банк Citibank запустив перший комп'ютерний термінал для клієнтів, що дозволяв здійснювати операції з банківськими рахунками. Це був важливий крок у розвитку дистанційного банкінгу, оскільки комп'ютерний термінал дозволяв клієнтам виконувати операції швидше та ефективніше.

У 1986 році було запущено перший в світі систему електронних платежів, яка отримала назву "Home Banking System". Ця система дозволяла клієнтам здійснювати платежі через комп'ютер з використанням мережі телефонних ліній.

З розвитком Інтернету в 1990-х роках дистанційне банківське обслуговування почало займати все більш важливе місце в банківській сфері, а його можливості стали більш розширеними [3].

У Європі та Азії дистанційний банкінг також набуває все більшої популярності, проте рівень розвитку ще далеко не досягає такого, як в США. Зокрема, у Європі та Азії дистанційний банкінг частіше використовується для простих операцій, таких як переказ коштів, перевірка балансу рахунку тощо.

Всі західні країни розвивають дистанційні системи обслуговування в універсальних банках. Перші такі банки з'явилися у Великобританії. У 1989 р. Midland Bank заснував First Direct, який почав здійснювати поточні банківські операції в режимі дистанційного банку. First Direct був першим британським банком, який надавав свої послуги без жодних відділень або фізичних точок обслуговування.

Клієнти First Direct можуть отримати доступ до банківських послуг через телефон, Інтернет або мобільний додаток. Перші послуги банку включали операції зі звичайним рахунком, кредитними картками та позиками. У 1994 році банк також почав надавати інвестиційні та брокерські послуги.

Сьогодні First Direct є популярним дистанційним банком у Великобританії, що пропонує широкий спектр послуг, включаючи банківські рахунки, кредитні картки, кредити та інвестиційні продукти. Клієнти можуть зв'язати з банком по телефону, чату, електронній пошті або в мобільному додатку, що робить його дуже зручним та доступним для користувачів, які шукають віддалене зручне обслуговування.

Так, у Франції першим дистанційним банком став створений в 1987 р. банк Cortal. Банк спеціалізувався на наданні інвестиційних послуг та заснований на інтернет-платформі, що дозволяла клієнтам отримувати доступ до фінансових інструментів та продуктів з будь-якого місця у світі [30].

Крім того, банк Cortal також пропонував своїм клієнтам інтернет-трейдинг та засновані на хмарних технологіях сервіси зберігання даних. Банк швидко здобув популярність та став одним з провідних дистанційних банків у Франції.

У 2002 році Cortal був придбаний банком BNP Paribas і з тих пір став філією цього банку та продовжуючи надавати інвестиційні послуги та брокерського обслуговування в рамках BNP Paribas Personal Investors.

У 1994 р. група Paribas заснувала дистанційний банк Banque Directe за зразком First Direct. Це був перший дистанційний банк у Франції, який пропонував банківські послуги тільки через Інтернет та телефон. Banque Directe був створений за зразком британського First Direct, що був запущений в 1989 році як перший телефонний банк у світі.

Banque Directe надавав широкий спектр банківських послуг, включаючи банківські рахунки, кредитні картки та кредити, інвестиційні продукти та іпотеку. Клієнти могли звертатися за консультацією до фінансових консультантів банку через телефон або мережу Інтернет, а також отримувати доступ до онлайн-банкінгу для проведення фінансових операцій.

За декілька років Banque Directe став успішним бізнесом, що приваблювало тисячі клієнтів. У 1999 році банк об'єднався з банком Societe Generale, і він став частиною групи Societe Generale Direct Bank. Сьогодні група Societe Generale Direct Bank пропонує широкий спектр дистанційних банківських послуг в країнах Європи та Азії, включаючи Францію, Італію, Німеччину, Білорусь та Туніс [37].

Пізніше з'явилося ще декілька дистанційних банків – Credit du Nord, Cetelem, UCB, Cardif і ін.

Швидкий розвиток фінансових технологій та їх стрімке поширення, заставляють інвесторів вкладати все більше і більше коштів.

Fintech - це сектор фінансових технологій, який створює інноваційні рішення для вирішення фінансових проблем та забезпечення доступності фінансових послуг для широкого кола людей.

Останнім часом розвиток Fintech-індустрії відбувається дуже швидко. Нові технології і концепції, такі як мобільні платежі, електронні гроші, криптовалюти та блокчейн, надають нові можливості для фінансової інтермедіації та забезпечують доступ до фінансових послуг віддалено.

Fintech-компанії займаються створенням інноваційних рішень у різних галузях, включаючи кредитування, страхування, платіжні системи, інвестування та управління активами. Ці рішення можуть бути спрямовані на полегшення

доступу до фінансових послуг, зниження вартості та підвищення ефективності процесів.

Fintech-індустрія є однією з найдинамічніших індустрій в світі, і вона залучає значні інвестиції. Розвиток Fintech-індустрії може змінити підхід до фінансів та фінансових послуг і забезпечити доступ до них більш широкому колу людей, зокрема тим, хто раніше не мав такої можливості. Однак також існує зростаюча потреба у вирішенні питань безпеки та захисту персональних даних, які стали однією з основних проблем для Fintech-компаній та регулюючих органів.

Прикладом такого використання у світовій практиці є “Bank of America”. “Bank of America” був одним з перших банків, який впровадив технологію чат-ботів у 2016 році. Когнітивна обробка голосу з віртуальної машини чат-бота “Eric”, створеного на платформі, надає клієнтам доступ до різноманітних фінансових сервісів, дозволяючи їм відповідати на питання про продукти банку.

Завдяки технології штучного інтелекту чат-боти можуть не тільки розпізнавати мову та розуміти запити клієнтів, але надавати відповіді в режимі реального часу. Це дозволяє клієнтам банку швидко і ефективно здійснювати фінансові операції та отримувати необхідну інформацію

Чат-боти також можуть допомогти банкам зекономити кошти на утримання клієнтської підтримки та прискорити процес обслуговування клієнтів. Це може стати важливою конкурентною перевагою для банків і зручним способом отримання фінансових послуг для користувачів [25].

«HSBC» використовує технологію машинного навчання для виявлення підозрілих транзакцій та запобігання відмиванню грошей.

«Wells Fargo» використовує штучний інтелект для аналізу та передбачення ризиків кредитування, а також для виявлення шахрайських дій та захисту від кібератак.

«Deutsche Bank» використовує технологію машинного навчання для аналізу клієнтських даних та виявлення нових можливостей для покращення обслуговування клієнтів.

Варто зазначити, що Європейським парламентом було ініційовано прийняття API у банківській сфері. API (Application Programming Interface) в банківській сфері дозволяє забезпечити зв'язок між різними банками та іншими фінансовими установами з одного боку, та іншими компаніями та розробниками програмного забезпечення з іншого.

У 2019 році Європейський парламент ухвалив Директиву щодо платіжних послуг, яка постановляє, щоб всі банки Європейського Союзу надавали доступ до своїх API стороннім розробникам програмного забезпечення. Це сприятиме забезпеченню більшої конкуренції на ринку фінансових послуг та покращить обслуговування клієнтів, оскільки це дозволить більшій кількості компаній створювати інноваційні фінансові продукти та сервіси на основі даних, що належать банкам.

Відкриті API також дозволяють клієнтам банків миттєво переводити гроші з одного рахунку на інший, використовуючи мобільні додатки та інші онлайн-сервіси. Це зменшує час та зусилля, необхідні для здійснення фінансових операцій, та покращує зручність та доступність банківських послуг для користувачів.

Загалом, відкриті API в банківській сфері є важливим кроком у напрямку цифрової трансформації банків та фінансових установ в цілому, що дозволяє їм бути більш прозорими та доступними для клієнтів.

3.2. Напрями вдосконалення діяльності АТ «УкрСиббанк» з надання дистанційного обслуговування клієнтів

Найпопулярнішими онлайн-послугами серед клієнтів АТ «УкрСиббанк» є грошові перекази, оплата рахунків, особливо комунальних, і поповнення мобільного телефону, отримання виписок про стан рахунку, оформлення картки за допомогою мобільного додатку «Ukrsib online», який доступний у найновішій версії як на IOS, так і на Android. Ринок P2P-платежів, який включає в себе

миттєві перекази з однієї картки на іншу, також динамічно зростає. Це стає дуже зручним способом оплати та переказу коштів для користувачів. Оскільки вони можуть використовувати номер картки, не вдаючись до інших банківських реквізитів. На даний момент вигідніше використовувати банківські продукти в мережі Інтернет, ніж у відділенні банку. Проте зі збільшенням числа клієнтів комісії за отримання послуг можуть стати вищими, як це відбувається в інших розвинених країнах світу.

Інтернет-банкінг також має значні переваги для самих банків. Витрати на транзакції в системі інтернет-банкінгу нижчі, порівняно із обслуговуванням у звичайних банківських відділеннях. Це допомагає скоротити витрати на утримання структурних підрозділів та персоналу, а також на забезпечення кас готівкою та іноземною валютою. Все це підвищує прибутковість банків та робить інтернет-банкінг важливою конкурентною перевагою для тих установ, які використовують цей сервіс. Тому розвиток інтернет-банкінгу стає нагальною потребою для вітчизняних банків.

Однак існують певні ризики, які перешкоджають розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, зокрема, високий ризик використання шахрайських схем щодо рахунків клієнтів. В рейтингу серед українських банків АТ «УкрСиббанк» посідає перше місце щодо надійності, проте шахраї знаходять все нові схеми обману клієнтів. Тому банк витрачає багато ресурсів та коштів на розвиток надійного захисту банківської мережі, намагаючись уникнути ризику шахрайства. Банківські ризики пов'язані і з Інтернет-банкінгом, включають операційні юридичні та стратегічні ризики, а також ризик втрати ліквідності та ділової репутації. Тому важливим завданням комерційного банку є надання консультаційної підтримки клієнтам, інформування їх про ці ризики та застосування всіх можливих заходів для захисту конфіденційної інформації.

Системи дистанційного банківського обслуговування (ДБО) повинні захищати клієнтів від шахрайства та зловживань, що можуть призвести до фінансових втрат. Для цього багато банків використовують п'ять рівнів зниження ризику шахрайства:

1) Рівень ідентифікації: клієнти повинні пройти процедуру ідентифікації та автентифікації, щоб довести свою особу та отримати доступ до системи ДБО.

2) Рівень моніторингу: банки моніторять активність клієнтів та аналізують їхні транзакції, щоб виявити будь-які підозрілі дії.

3) Рівень контролю: банки встановлюють механізми контролю за ризиковими транзакціями та блокують їх, якщо вони є підозрілими.

4) Рівень взаємодії: банки повинні взаємодіяти з клієнтами, щоб повідомити їх про можливі шахрайські схеми та дати поради щодо безпеки використання системи ДБО.

5) Рівень забезпечення: банки повинні забезпечити високий рівень захисту системи ДБО від хакерських атак та інших видів кіберзлочинності.

Однак, клієнти також повинні взяти на себе відповідальність за свою безпеку та дотримуватися рекомендацій банку щодо безпечного використання системи ДБО.

Також біометричні засоби ідентифікації, такі як розпізнавання голосу, відбитків пальців або особи, входять до цього рівня захисту.

Аналіз послідовності дій, які користувач виконує в ДБО, дозволяє виявити шахрайські сценарії. У цьому процесі враховуються результати аналізу пристрою користувача, такі як тип пристрою, його типовість для даного користувача та географічні зміни. Також враховуються час сесії та можливі шахрайські сценарії.

На другому рівні проводиться аналіз того, що користувач робить в системі, а на третьому - аналіз того, як він це робить. Ці рівні захисту допомагають зменшити ризик шахрайства в системі ДБО.

Також варто врахувати:

1) Розширення можливості віддаленого обслуговування за рахунок впровадження нових технологій та сервісів. Наприклад, розробити зручний інтерфейс мобільного додатку, щоб легше було користуватись послугами банку.

2) Поліпшення безпеки дистанційного обслуговування. Необхідно забезпечити надійний захист від хакерських атак та крадіжки конфіденційної

інформації клієнтів. Для цього можуть бути використані нові технології аутентифікації користувачів, такі як біометрична аутентифікація і технології двофакторної авторизації.

3) Підвищення якості обслуговування клієнтів. Це необхідно для забезпечення швидкого та якісного реагування на вимоги клієнтів та реагування на їхні потреби. Для цієї мети потрібно розробити ефективну систему зворотного зв'язку, яка дозволить клієнтам миттєво зв'язуватись з банком та отримати відповідь на запитання.

4) Забезпечення зручності та доступності віддаленого обслуговування. Банк може надавати доступ до сервісів через різні канали зв'язку, такі як чат-боти. Необхідно також забезпечити можливість обслуговування клієнтів у різних часових зонах та на різних мовах.

Ще одним важливим аспектом вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банку є розширення функціоналу мобільних додатків та онлайн-сервісів. Наприклад, додаток може включати можливість відкриття рахунку онлайн, замовлення кредитів та інших фінансових продуктів, встановлення лімітів на картках та переказів.

Для забезпечення більшої зручності та доступності клієнтів до послуг банку, можна розглянути можливість введення круглодобової онлайн-підтримки клієнтів. Це дозволить швидко відповідати на запитання та вирішувати проблеми клієнтів, що в свою чергу позитивно позначиться на їхній задоволеності роботою з банком.

Також важливо забезпечити високий рівень кібербезпеки в процесі дистанційного обслуговування клієнтів банку. Для цього можна використовувати передові технології захисту, такі як двофакторна аутентифікація та біометричні методи ідентифікації. Крім того, необхідно регулярно проводити аудит системи та підвищувати кваліфікацію персоналу з питань кібербезпеки.

Нарешті, важливо забезпечити прозорість та доступність інформації щодо функціонування дистанційного обслуговування клієнтів банку. Наприклад,

виводити на сайті банку часті запитання та відповіді на них, розміщувати інструкції та рекомендації з використання системи дистанційного обслуговування, проводити вебінари та онлайн-курси для клієнтів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Отже, необхідною умовою для успішного розвитку Інтернет-банкінгу в АТ «УкрСиббанк» є розробкою більш доступного та зручнішого інтерфейсу в мобільному додатку, розширення списку послуг, які можна підключити в режимі «онлайн», такі як отримання кредитів, забезпечення взаємодії з законодавством та розробка відповідних регуляторних норм, що б дозволило інноваційним компаніям працювати в правовому полі та зменшувати ризики для своїх клієнтів.

Для удосконалення системи дистанційного обслуговування пропонується:

1) Розширення можливостей дистанційного обслуговування шляхом запровадження нових технологій та сервісів. Наприклад, можна розробити мобільний додаток, який дозволить клієнтам здійснювати всі банківські операції зі свого смартфона або планшета.

2) Поліпшення безпеки дистанційного обслуговування. Необхідно забезпечити надійний захист від хакерських атак та крадіжки конфіденційної інформації клієнтів. Для цього можна застосувати нові технології автентифікації користувачів, наприклад, біометричні технології або технології двофакторної автентифікації.

3) Покращення якості обслуговування клієнтів. Необхідно забезпечити швидкий та якісний відгук на запити клієнтів та реагувати на їх потреби. Для цього можна розробити ефективну систему зворотного зв'язку, яка дозволить клієнтам швидко звернутися до банку та отримати відповіді на свої запитання.

4) Забезпечення зручності та доступності дистанційного обслуговування. Банки можуть забезпечити доступ до своїх сервісів через різноманітні канали

зв'язку, такі як телефон, електронна пошта, чат-боти та інші. Необхідно також забезпечити можливість обслуговування клієнтів у різних часових зонах та на різних мовах.

На основі проведеного аналізу можна зробити загальний висновок, що дистанційне банківське обслуговування є важливим напрямком розвитку банківської сфери, що відповідає потребам сучасного ринку та сприяє зручності та ефективності взаємодії між банком та клієнтами. Однак, враховуючи наявні ризики, необхідно вживати заходів щодо забезпечення безпеки та конфіденційності даних клієнтів.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі було досліджено дистанційне банківське обслуговування, яке є формою надання банківських послуг за допомогою електронних засобів зв'язку без необхідності відвідувати банківську установу фізично.

В процесі дослідження були визначені переваги та недоліки дистанційного банкінгу. До переваг можна віднести зручність та доступність для клієнтів з будь-якої точки світу, можливість отримання послуг 24/7, економію часу та зниження витрат на оплату послуг.

Однак, були виявлені й деякі недоліки, такі як можливість кібератак, ризик втрати конфіденційної інформації, відсутність особистого контакту з представниками банку, що може призвести до зменшення рівня довіри до банківських послуг.

В роботі було проведено аналіз досвіду використання дистанційного банкінгу в Україні та за кордоном, описано технології, що використовуються для забезпечення безпеки під час здійснення онлайн-операцій.

З першого розділу роботи можна зробити висновок, що у провідних державах світу ефективніше впроваджуються Інтернет-послуги в банках, аніж в Україні. Це стається завдяки кращій нормативно-правовій базі тих країн та швидшому розвитку банків прямопропорційно до нових інформаційно-інноваційних технологій.

Цифрові послуги стають все доступнішими та зручнішими. Банки не витрачають додаткові кошти на інвестиції та обслуговування чи оренду офісів. Аналітичні та інтелектуальні продукти передових технологій стануть драйвером для змін в цілому світі, зокрема банках. Це дасть змогу ефективніше та глибше розуміти побажання клієнта.

Проте зараз все чіткіше можна розгледіти тенденцію до трансформації процесів, що відбувається в банківській системі в Україні, в онлайн режим. Це є

беззаперечно позитивним досвідом, оскільки світовий досвід вказує на те, що майбутнє банківської сфери стоїть за діджиталізацією всієї діяльності.

Перспективними напрямками розвитку Інтернет-банкінгу є зменшення ризиків, які можливі за віддалених каналів обслуговування клієнтів, та впровадження нових технологій, які широко використовуються в провідних країнах світу, а саме: торгівля на фондових біржах; усі можливі операції з рахунками; купівля чи продаж валюти; страхування депозитів; отримання кредитів.

Інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг електронного банкінгу є ефективнішими, ніж відкриття нових філій і відділень банку, адже за рахунок інноваційних послуг залучають найбільшу кількість клієнтів уже сьогодні, що принесе прибуток у майбутньому.

В другому розділі роботи було виявлено, що в банку наявні проблеми із забезпеченням ліквідності, а також з формуванням доходів і витрат, що було спричинено коронакризою у 2020 році.

Здійснено коротку характеристику дистанційного обслуговування клієнтів в банківській системі України. В українському банківському секторі тенденції зростання цифрової банківської діяльності та поширення платіжних карток відображають помітний зсув у бік діджиталізації та дистанційного обслуговування клієнтів.

Виконано аналіз технологій дистанційного обслуговування клієнтів АТ «УкрСиббанк».

Здійснено оцінку ефективності дистанційного обслуговування клієнтів за допомогою інтернет-банкінгу АТ «УкрСиббанк».

В третьому розділі розглянути основні переваги та недоліки дистанційного обслуговування клієнтів банку. Для удосконалення системи дистанційного обслуговування пропонується

1) Розширення можливостей дистанційного обслуговування шляхом запровадження нових технологій та сервісів. Наприклад, можна розробити

мобільний додаток, який дозволить клієнтам здійснювати всі банківські операції зі свого смартфона або планшета.

2) Поліпшення безпеки дистанційного обслуговування. Необхідно забезпечити надійний захист від хакерських атак та крадіжки конфіденційної інформації клієнтів. Для цього можна застосувати нові технології автентифікації користувачів, наприклад, біометричні технології або технології двофакторної автентифікації.

3) Покращення якості обслуговування клієнтів. Необхідно забезпечити швидкий та якісний відгук на запити клієнтів та реагувати на їх потреби. Для цього можна розробити ефективну систему зворотного зв'язку, яка дозволить клієнтам швидко звернутися до банку та отримати відповіді на свої запитання.

4) Забезпечення зручності та доступності дистанційного обслуговування. Банки можуть забезпечити доступ до своїх сервісів через різноманітні канали зв'язку, такі як телефон, електронна пошта, чат-боти та інші. Необхідно також забезпечити можливість обслуговування клієнтів у різних часових зонах та на різних мовах.

На основі проведеного аналізу можна зробити загальний висновок, що дистанційне банківське обслуговування є важливим напрямком розвитку банківської сфери, що відповідає потребам сучасного ринку та сприяє зручності та ефективності взаємодії між банком та клієнтами. Однак, враховуючи наявні ризики, необхідно вживати заходів щодо забезпечення безпеки та конфіденційності даних клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альфа-Банк Україна і Київстар об'єднали доступ до рахунків в Sense. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/03/19/672070/> (дата звернення: 31.03.2023)
2. Беззаперечні тренди карткового ринку у 2020 році – розрахунки в Інтернеті та безконтактні платежі. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezzaperechni-trendi-kartkovogo-rinkuu-2020-rotsi--rozrahunki-v-interneti-ta-bezkontaktni-plateji> (дата звернення: 31.03.2023)
3. Боднар О.В Аналіз стану ринку банківських послуг України в умовах пандемії. Modern Economics. 2020. Вип. № 23. С. 13-19
4. Владика Ю.П., Безугла Л.С., Турова Л.Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. Вип. 42. С. 285–291.
5. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні. URL: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20овпровадження%20інтернет%20> (дата звернення: 31.03.2023)
6. Длігач А.О. Цифрова трансформація як ліфт у майбутнє. URL: <https://tqm.com.ua/ua/likbez/uaarticles/cyfrova-transformaciya-yak-lift-u-majbutnye> (дата звернення: 3.03.2023).
7. Дибя М.І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. Фінанси України. 2018. Вип.7. С. 50–63.
8. Дослідження інтернет-аудиторії. Інтернет асоціація України. URL : <http://inau.ua/proekty/doslidzhennya-internet-audytoriyi>. (дата звернення: 31.03.2023)
9. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. Світ фінансів. 2019.– № 3 (60). – С. 8-25
10. Гриценко О. А. Цифрова економіка: сучасні виклики для економістів

- та правознавців. Економічна теорія та право. № 2 (33), 2018. С. 77–90.
11. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. Вип. 1. С. 33–39.
 12. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2022 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik> (дата перегляду: 05.12.2023).
 13. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток за травень-грудень 2022 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2022-rik> (дата перегляду: 05.12.2023).
 14. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2020 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2020-rik> (дата перегляду: 05.12.2023).
 15. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2021 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2021-rik> (дата перегляду: 05.12.2023).
 16. Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України за 2018 рік. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Servey_PS-2018.pdf?v=6 (дата перегляду: 05.12.2023).
 17. Платіжна інфраструктура станом на 01.01.2023 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/platijna-infrastruktura-2022-rik> (дата перегляду: 05.12.2023).
 18. Відділення. URL: <https://ukrsibbank.com/branches-atms/> (дата перегляду: 05.12.2023).
 19. Монобанк обійшов Ощадбанк, а А-Банк - ПУМБ за кількістю платіжних карток - НБУ. URL: <https://interfax.com.ua/news/economic/938004.html> (дата перегляду: 05.12.2023).

20. Згруповані балансові залишки (у розрізі банків). URL: https://bank.gov.ua/files/stat/aggregation_2023-11-01.xlsx (дата перегляду: 05.12.2023).
21. Google trends. URL: <https://trends.google.com/trends/> (дата перегляду: 05.12.2023).
22. App Store. URL: <https://www.apple.com/app-store/> (дата перегляду: 05.12.2023).
23. Данніков О. В., Січкаренко К. О. Концептуальні засади цифровізації економіки України. Інфраструктура ринку. 2018. № 17. С. 75.
24. Дашборд Monobank. URL: <https://www.monobank.ua/dashboard> (дата звернення: 31.03.2023)
25. Диба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. Фінанси України. 2018. Вип.7. С. 50–63.
26. Застрожнікова І.В. Вплив діджиталізації інвестиції: практика та досвід. 2021. № 4. С. 77–81.
27. Закон Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення: 30.03.2023)
28. Інтернет-асоціація України (ІНАУ). URL: <http://inau.ua> (дата звернення: 31.03.2023)
29. Інформаційний Інтернет-портал Міністерства фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/> (дата звернення: 31.03.2023)
30. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. / Кльоба Л.Г. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741>. (дата звернення: 31.03.2023)
31. Ковалев М., Головенчик Г. Цифровая трансформація банків. – Банкаўскі веснік, лістапад 2018. – С. 50 – 60.
32. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки. URL: Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (дата звернення: 31.03.2023)
33. Операції, здійснені із використанням платіжних карток, травень 2022

року. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/operatsiyi-zdiysneni-iz-vikoristannyam-platijnih-kartok-traven-2022-roku> (дата звернення: 31.03.2023)

34. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (дата звернення: 31.03.2023)

35. Офіційний сайт АТ «УКРСИББАНК» (дата звернення 15.05.2022) URL: <https://my.ukrsibbank.com> (дата звернення: 31.03.2023)

36. Офіційний сайт АТ «УКРСИББАНК». Фінансова звітність. URL: <https://my.ukrsibbank.com/ru/about-bank/financial-reports/> (дата звернення: 31.03.2023)

37. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті від 21.01.2004 р. (Редакція від 25.05.2021) № 22. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/REG8976?an=1115> (дата звернення: 31.03.2023)

38. Порівняння інтернет-банкінгів для фізосіб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bizmaster.xyz/2019/02/porivnyannya-dvadctyaty-internet-bankingiv-dlya-fizosib.html> (дата звернення: 31.03.2023)

39. Рисін В.В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України. Socio-economic problems of the modern period of Ukraine. 2021. № 2. С. 123–127.

40. Семенов А.Ю., Цирулик С.В. Тенденції розвитку Fintech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг. Економіка. 2018. № 10. С. 327—334.

41. Семенов А. Ю. Цифрові фінансові послуги як основний продукт діяльності фінтех-компаній. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. 2021. № 4. С. 142-152.

42. Семенов А. Ю. Теоретико-методологічне обґрунтування сутності фінтеху в контексті формування цифрової економіки. Modern Economics. 2021. № 30. С. 177-184.

43. Третина безготівкових розрахунків платіжними картками у рос-

терміналах відбувається безконтактно. Національний банк України. URL : <https://bank.gov.ua/news/> (дата звернення: 31.03.2023)

44. Ткаченко Ю. В., Зверук Л. А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. Економічна теорія та право. № 2 (33) 2018 (33) 2018. С.29

45. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Тернопіль, 2018. 100 с.

46. Семенов А. Ю. Цифрові фінансові послуги як основний продукт діяльності фінтех-компаній. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. 2021. № 4. С. 142-152.

47. Семенов А. Ю. Теоретико-методологічне обґрунтування сутності фінтеху в контексті формування цифрової економіки. Modern Economics. 2021. № 30. С. 177-184. 13.

48. Шелудько С.А., Браткевич П.П. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. Приазовський економічний вісник. Запоріжжя, 2019. Вип. 5 (16). С. 334– 339.

49. COVID_19 and the financial services consumer: Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond. Capgemini Research Institute. 2020. Retrieved from: https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID_19_and_the_financial_services_consumer_V5.pdf (дата звернення: 31.03.2023)

50. Internet World Stats. URL: <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm> (дата звернення: 31.03.2023)

51. Statista. Online banking penetration in selected European markets in 2018. URL: <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/> (дата звернення: 31.03.2023)

52. Statista. Individual usage of online banking services in France in 2019, by age group. URL: <https://www.statista.com/statistics/733755/user-banking-services-age-france/> (дата звернення: 31.03.2023)

53. 50 провідних банків України. 2020. URL: <https://banksrating.com.ua>

(дата звернення: 31.03.2023)

54.94% користувачів платіжних карток в Україні мають доступ до можливостей Системи BankID НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartokv-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu> (дата звернення: 31.03.2023)

ДОДАТКИ

Додаток А

Підходи до визначення поняття “дистанційне банківське обслуговування”

Автор	Трактування поняття
О. Дзюблюк	Дистанційне банківське обслуговування – це певна технологія, при використанні якої зникає потреба фізичної присутності клієнта при виконанні тих чи інших банківських операцій, та яка передбачає надання клієнтом дистанційних розпоряджень, для проведення операцій з його коштами, різними каналами доступу до серверу банку за допомогою певних технічних засобів (портативні пристрої, телефон, Інтернет)
І. Гайдай, Р. Гайдай	Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно одержувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку
Т. Шалига	Дистанційного 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
А. Страхарчук	Дистанційне банківське обслуговування – система, за допомогою якої забезпечується надання доступу клієнтам банку до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги за допомогою персонального комп’ютера або іншого пристрою з процесором через мережу Інтернет
О. Кулініч, О. Авраменко	Дистанційне банківське обслуговування – це діяльність банку з надання клієнтам комплексу послуг, які включають можливість здійснювати стандартні банківські операції через мережу Інтернет
Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті	Дистанційне банківське обслуговування – комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта