МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ ТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

КАФЕДРА ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

ФЕЩУК Анастасія Вікторівна
(студентка групи ЗФБС-22-М)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ОСОБЛИВОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У БАНКАХ

(представлена на здобуття ступеня вищої освіти «магістр» спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» освітньо-професійна програма «Фінанси, банківська справа та страхування»)

Завідувач кафедри фінансів
та цифрової економіки
д.е.н. проф. Н.Г. Виговська.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Науковий керівник
д.е.н. проф. Петрук О.М.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Рецензент
д.е.н., проф. Легенчук С.Ф.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Житомир 2023

Анотація

Фещук А. В. Особливості дистанційного обслуговування у банках.

Магістерська робота представлена на здобуття освітнього ступеня «магістр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 072 «Фінанси банківська справа та страхування». – Державний університет «Житомирська політехніка», Житомир, 2023.

Дослідження присвячено вивченню особливостей дистанційного обслуговування в банківському секторі, включаючи фактори, що впливають на його розвиток та перспективи впровадження. Аналізуються технологічні та безпекові аспекти, ефективність для клієнтів та банків, а також правові аспекти, пов'язані з використанням дистанційних банківських послуг. Дослідження висвітлює також сучасні тенденції та інновації в цьому сегменті, зокрема в контексті українського банкінгу. Результати роботи можуть слугувати підставою для розробки стратегій та рекомендацій для банків щодо оптимізації та розвитку дистанційного обслуговування з метою задоволення потреб сучасного споживача.

Особлива увага приділяється факторам, що впливають на вибір клієнтів у користь дистанційних послуг, таким як зростання рівня фінансової грамотності, доступність мережі Інтернет у регіонах та вдосконалення законодавства у сфері документообігу. Українські банки, враховуючи зарубіжний досвід, стикаються із складністю підвищення довіри клієнтів до дистанційних банківських послуг. Увага акцентується на рекламі та заходах з забезпечення інформаційно-технологічної безпеки як ключових компонентах стратегії розвитку. Також визначається важливість розробки фінансових та законодавчих документів, які ефективно регулюватимуть та підтримуватимуть дистанційний банкінг в Україні.

Аналізуючи проблеми та перспективи, робота висуває рекомендації щодо вирішення викликів, таких як забезпечення безпеки платежів, розвиток цивільно-правового регулювання та активне залучення населення до використання інноваційних банківських сервісів. Зазначається, що подібні технології можуть виступати каталізатором для досягнення світових стандартів та поліпшення рівня обслуговування клієнтів, що є критичним у контексті сучасних тенденцій та конкурентного банківського ринку.

Ключові слова: банк, дистанційне обслуговування, веб-банкінг, клієнт-банк, мобільний банкінг, бізнес, ЮО, ФОП, кібербезпека, моніторинг.

Annotation

Feshchuk A. V. Features of remote service in banks.

Master's thesis presented for the degree of Master of Knowledge in Knowledge area 07 "Management and Administration", specialty 072 "Finance, Banking and Insurance." - State University "Zhytomyr Polytechnic", Zhytomyr, 2023.

The research is devoted to the study of the peculiarities of remote services in the banking sector, including the factors influencing its development and prospects for implementation. It analyzes technological and security aspects, efficiency for customers and banks, as well as legal aspects related to the use of remote banking services. The study also highlights current trends and innovations in this segment, particularly in the context of Ukrainian banking. The results of the study can serve as a basis for developing strategies and recommendations for banks to optimize and develop remote services to meet the needs of modern consumers.

Particular attention is paid to the factors that influence customers' choice of remote services, such as the growth of financial literacy, the availability of the Internet in the regions, and the improvement of legislation in the field of document management. Ukrainian banks, based on foreign experience, face the challenge of increasing customer confidence in remote banking services. Attention is focused on advertising and information technology security measures as key components of the development strategy. The importance of developing financial and legislative documents that will effectively regulate and support e-banking in Ukraine is also emphasized.

By analyzing the problems and prospects, the paper puts forward recommendations for addressing challenges such as ensuring payment security, developing civil law regulation, and actively engaging the population in the use of innovative banking services. It is noted that such technologies can act as a catalyst for achieving global standards and improving the level of customer service, which is critical in the context of current trends and a competitive banking market.

Keywords: bank, remote banking, web banking, client-bank, mobile banking, business, legal entity, individual entrepreneur, cybersecurity, monitoring.

ЗМІСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1 10

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У БАНКУ 10

1.1. Поняття та сутність банківських систем дистанційного обслуговування 10

1.2. Види систем дистанційного обслуговування банків 15

1.3. Історія розвитку систем дистанційного обслуговування для клієнтів банку в Україні 22

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1 26

РОЗДІЛ 2 27

АНАЛІЗ ПЕРСПЕКТИВ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ ТА СПОСОБИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ27

2.1. Нормативно правове визначення дистанційного обслуговування в Україні та в провідних країнах світу в сучасних умовах 27

2.2. Оцінювання ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі України 35

2.3. Шляхи розвитку та удосконалення банківських систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів 50

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2 56

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ 58

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 61

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Економічно успішний прогрес будь-якої держави неможливий без ефективної банківської системи. Вплив на стан цієї системи визначається як внутрішньою економічною та політичною ситуацією, так і глибинними макроекономічними процесами, такими як інтеграція, лібералізація та різкий науково-технічний підйом у світовій економіці.

Українська банківська система відрізняється стрімким розвитком комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, яке сприяє зменшенню часу обробки інформації та впровадженню комплексної автоматизації діяльності. Однак раціоналізація платіжної системи вимагає суттєвого переходу від операцій із готівкою до безготівкових розрахунків.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні спрямований на зменшення готівкових розрахунків та привертання значного обсягу коштів населення у банківську систему. Важливо відзначити, що український ринок дистанційного банківського обслуговування розвивається менш стрімко порівняно із розвинутими країнами світу, що відкриває нові перспективи для вивчення та впровадження нових технологій і стратегій.

У контексті активної конкуренції у банківській сфері, Інтернет виявляється ключовим елементом для розширення ринку послуг, доступних клієнтам, через різноманітні види дистанційного обслуговування та Інтернет-банкінгу. Це зумовлює необхідність банків у пошуках нових методів залучення клієнтів у цифровому просторі, щоб вдосконалити впровадження та розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні.

У світлі швидкого розвитку інформаційних технологій в банківській сфері, високотехнологічні дистанційні послуги визначають перспективну стратегію розвитку фінансових установ України. Проте, важливою проблемою є нестача та застарілість даних, що стосуються дослідження дистанційного обслуговування, яка пояснюється стрімким розвитком та впровадженням новітніх інформаційних послуг в банківському секторі.

Огляд літератури з теми дослідження. Дані проблеми привертають увагу видатних науковців як в Україні, так і за її межами. Особливу увагу приділяють окремому теоретичному аспекту дослідження ринку банківських послуг такі вчені, як О. Дзюблюк, Б. Адамик, Г. Балянт, С. Вахнюк, Н. Гаврилишин, Я. Кривич, С. Науменкова, С. Міщенко, Т. Савелко, А. Страханчук, В. Страханчук, Т. Смовженко, М. Файдула, Т. Юхименко та інші дослідники.

Проведений аналіз існуючих досліджень вказує на виразну продуктивність обслуговування в системі віддаленого банкінгу. Здатність надавати масовий і водночас ефективний сервіс робить його ключовим сегментом динамічно розвиненої сфери електронної комерції. З урахуванням такого інтенсивного росту важливо визначити нові аспекти для досліджень і поставити нові питання, спрямовані на аналіз рівня розвитку віддаленого обслуговування клієнтів банківськими установами. Це буде сприяти глибшому розумінню поточного стану та виявленню тенденцій розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Мета і завдання дослідження. Мета кваліфікаційної роботи полягає в аналізі дистанційного банківського обслуговування, визначенні його поточного стану та вдосконаленні організаційної складової з метою підвищення ефективності. Задачі для досягнення поставленої мети включають:

1. Розкриття сутності банківського дистанційного обслуговування та ідентифікацію його переваг і недоліків.
2. Визначення різних видів дистанційного обслуговування і проведення аналізу пов'язаних ризиків.
3. Аналіз еволюції та розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні.
4. Вивчення нормативно-правового забезпечення дистанційного обслуговування в Україні.
5. Розгляд сучасних умов дистанційного обслуговування та аналіз віддаленого банкінгу українських банків.

6. Визначення ефективності дистанційного банківського обслуговування в Україні.
7. Аналіз особливостей банківського обслуговування в провідних країнах світу.
8. Розробка пропозицій щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом вивчення є дистанційне обслуговування клієнтів банку та його еволюція в Україні. Предметом дослідження стали економічні взаємини між банківськими установами та їх клієнтами у контексті реалізації дистанційного банківського обслуговування. Отримані результати висвітлять ключові аспекти розвитку цього виду банківської послуги в Україні та визначать напрями подальших досліджень для підвищення ефективності та покращення якості обслуговування клієнтів в цьому сегменті фінансового ринку.

Методи дослідження. У ході дослідження використовувалися різноманітні загальнонаукові методи, які дозволили здійснити всебічний аналіз та системну оцінку економічної сутності та ролі матеріально-технологічної підсистеми у структурі ДБО. Використання методів теоретичного узагальнення та системного аналізу було спрямовано на визначення сучасного стану віддаленого банкінгу в Україні, включаючи його переваги та недоліки.

Аналіз, синтез, та графічне зображення дозволили оцінити розвиток дистанційного обслуговування клієнтів та виявити проблемні аспекти, які потребують уваги для покращення якості та ефективності банківської діяльності. Також, для збору необхідної інформації були використані два методи: телефонне опитування (CATI) та онлайн опитування з участю представників бізнесу (CAWI). Обрані методи дозволяють ефективно здійснювати комунікацію з респондентами та отримувати ретельні та достовірні відповіді. Групування та порівняння використовувалися для розроблення пропозицій щодо вдосконалення та визначення шляхів подальшого розвитку дистанційного обслуговування.

Інформаційною основою дослідження слугували не лише теоретичні підходи, але й конкретні дані з періодичних та монографічних наукових праць вітчизняних та зарубіжних економістів. Також були враховані результати аналітичних досліджень та нормативно-правові акти, регулюючі сферу дистанційного обслуговування в банківському секторі. Всі ці елементи забезпечили комплексний підхід та обґрунтовані висновки щодо подальших можливостей та напрямків вдосконалення дистанційного банківського обслуговування клієнтів у контексті підвищення ефективності банківської діяльності в цьому сегменті.

Наукова новизна. У ході дослідження визначено ключові аспекти дистанційного банківського обслуговування в умовах ринкової економіки. Наукова унікальність роботи виявилася у теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні ряду проблем, пов'язаних із цією тематикою. Отримані результати включають уточнення сутності банківського обслуговування, синтез економічного змісту дистанційного банківського обслуговування, визначення переваг та характерних ознак віддаленого банкінгу.

Досліджено сучасний стан дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні, що вказує на ефективність обслуговування за межами банку та розвиток цього напрямку в країні. З'ясовано основні проблеми та ризики використання дистанційного обслуговування, що можуть бути використані для подальшого уникнення цих недоліків.

Запропоновані перспективи розвитку віддаленого банкінгу в Україні базуються на аналізі досвіду провідних країн світу, сприяючи підвищенню якості та рівня розвитку дистанційного банківського обслуговування в країні.

Практичне значення кваліфікаційної роботи проявляється у можливості впровадження отриманих результатів дослідження, включаючи методи, принципи та напрями розвитку, у практичні аспекти діяльності банків України.

Апробація результатів дослідження. Висновки дослідження можуть бути використані для зменшення ризиків та удосконалення розвитку дистанційного обслуговування банків в Україні. Результати дослідження

частково були представлені та обговорені в рамках Всеукраїнської науково-практичної Online-конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених, присвяченої дню науки.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 63 сторінки, основний зміст викладено на 50 сторінках. Кваліфікаційна робота 19 рисунків, список використаної літератури включає 19 найменувань та викладений на 2 сторінках.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У БАНКУ

1.1. Поняття та сутність банківських систем дистанційного обслуговування

Дистанційне обслуговування - це невід'ємна частина сучасного світу, яка допомагає спростити та поліпшити різноманітні процеси, збільшити ефективність бізнесу, залучити нових клієнтів та забезпечити більш високий рівень задоволеності клієнтів. Завдяки дистанційному обслуговуванню, люди отримують доступ до широкого спектру послуг у будь-який зручний для них момент, що впливає на покращення якості їхнього життя та роботи. Це процес забезпечення продуктів або послуг, в якому зв'язок між клієнтом та постачальником відбувається за допомогою електронних засобів комунікації, таких як Інтернет, мобільні додатки, телефон, відеозв'язок, не вимагаючи фізичної присутності сторін одне в одного. Основні риси дистанційного обслуговування полягають у зручності та доступності для клієнтів, автоматизації процесів, безпеці, різноманітності послуг та електронній взаємодії. Все це робить дистанційне обслуговування інноваційним та зручним способом взаємодії з постачальниками продуктів та послуг на відстані.

У сучасних умовах активного розвитку банківського бізнесу, де передові технології швидко впроваджуються, дистанційне обслуговування стає важливим елементом банківської галузі. Зі зростанням конкуренції серед банківських послуг, банки активно шукають нові та перспективні способи покращити інтенсивність та якість взаємодії з клієнтами. Застосування передових технологій в обслуговуванні дозволяє банкам раціонально розподілити свої ресурси, знизити витрати, покращити обслуговування клієнтів і підвищити якість наданих банківських послуг, що призводить до збільшення конкурентоспроможності банківської системи. Нові технології знаходять своє

застосування в різних сферах економіки і повсякденному житті людей, маючи за мету поліпшення, спрощення та здешевлення різних процесів.

Банківська система дистанційного обслуговування - це комплекс технологій, програм та послуг, що надаються банками для забезпечення клієнтам можливості взаємодіяти з банком та виконувати різноманітні банківські операції без потреби особисто звертатися до банківських відділень.

Застосування передових технологічних рішень у різних сферах бізнесу приводить до удосконалення взаємодії з клієнтами, максимального задоволення їх потреб і банки не є винятком. Вони прагнуть забезпечити найвищий рівень зручності обслуговування та підходити до клієнтів як у просторі, так і в часі.

Традиційно ці цілі досягаються розширенням мережі філіалів та подовженням годин роботи. Але, для досягнення ще більш ефективних результатів, банки активно залучають сучасні технології, що дозволяють здійснювати дистанційне банківське обслуговування через банкомати, телефони, Інтернет та інші електронні засоби зв'язку.

Кожного року дистанційне банківське обслуговування розвивається все більше. Воно стає одним із ключових елементів якісного обслуговування клієнтів для банків, які прагнуть підвищити свою конкурентоспроможність. Раніше дистанційне обслуговування вважалося лише додатковим сервісом, але зараз технологічно розвинуте дистанційне обслуговування та розширений спектр послуг, доступних через нього, стали одним із основних чинників для клієнтів при виборі банку [8].

Основним завданням використання дистанційного банківського обслуговування для банків є забезпечення можливості використання усіх доступних інструментів дистанційного обслуговування клієнтами та одночасно надання банком зручних способів співпраці з ними, що дозволяє здійснювати різні фінансові та сервісні операції з продуктами банку, доступними клієнтам у будь-яких країнах світу.

Головна суть дистанційного обслуговування полягає у тому, що клієнти здійснюють самообслуговування переважно за допомогою онлайн-систем: Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телебанкінгу тощо.

Онлайн технології в банківській сфері дозволяють банкам економити фінансові ресурси, завдяки значному зниженню витрат. Перш за все, це відбувається за рахунок скорочення витрат на оренду та обслуговування приміщень, так як банківські послуги стають доступними онлайн, і клієнти можуть користуватися ними зручно, не відвідуючи фізичні відділення банку. Зменшення кількості персоналу також сприяє зниженню витрат на оплату праці, оскільки багато операцій можуть здійснюватися автоматично через дистанційні системи.

Однією з важливих переваг використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів є можливість охопити ширший географічний сегмент клієнтів. Банки стають доступними необмеженій кількості клієнтів, незалежно від їхнього розташування, оскільки інтернет-банкінг, мобільний банкінг та інші дистанційні засоби доступу можуть бути використані з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету чи мобільного зв'язку [3].

Серед засобів доступу клієнтів до дистанційного банківського обслуговування є мобільний телефон, персональний комп'ютер, смартфон і банкомат. Ці засоби дозволяють клієнтам взаємодіяти з банком та здійснювати банківські операції у зручний для них час і місце, що сприяє підвищенню зручності та доступності банківських послуг для клієнтів.

Основні переваги систем дистанційного банківського обслуговування:

Три основні переваги дистанційної системи банківського обслуговування:

1. Простота: Дистанційне обслуговування надає клієнтам зручний та легкий доступ до банківських послуг без необхідності відвідування фізичних відділень банку. Всі необхідні операції можна виконати за допомогою комп'ютера, смартфона або іншого електронного пристрою з доступом до Інтернету. Завдяки автоматизації процесу підготовки розрахункових та інших

документів та наявності програмного контролю для заповнення обов'язкових реквізитів, процес формування документів стає значно простішим і допомагає уникнути операційних помилок.

2. Зручність: Завдяки автоматизації процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявності програмного контролю, клієнти можуть здійснювати ці дії без необхідності відвідування фізичних відділень банку. Клієнти можуть користуватися банківськими послугами у будь-який час та з будь-якого місця без зайвих зусиль.

3. Безпечність: Дистанційне обслуговування вимагає високого рівня кібербезпеки, і банки забезпечують захист даних клієнтів шляхом використання сучасних технологій шифрування та інших заходів безпеки. Це дозволяє клієнтам переконатися, що їхні фінансові та особисті дані захищені та залишаються конфіденційними. Завдяки високому рівню безпеки в системі дистанційного банківського обслуговування, забезпечується підвищена безпека і конфіденційність обміну документами з банком. Клієнти можуть отримувати виписки, які містять інформацію про всі вхідні та вихідні документи, а також іншу інформацію про стан рахунку, не відвідуючи фізичні відділення банку.

Загалом, дистанційна система банківського обслуговування стає все більш популярною через простоту, зручність та високий рівень безпеки, що вона надає клієнтам. Ці переваги сприяють підвищенню задоволення клієнтів та забезпечують банкам конкурентну перевагу на ринку фінансових послуг.

Поширення банківських дистанційних послуг затримується з кількох причин:

1. Значні капіталовкладення: Банки змушені вкладати великі кошти для розробки, впровадження та обслуговування нових технологій банківського дистанційного обслуговування. Це включає витрати на навчання та підвищення кваліфікації персоналу, а також відмову від вже існуючих технологій, які використовує банк.

2. Вимоги до систем: Розвиток дистанційних послуг вимагає підвищення вимог до інформаційної та операційної систем банку при здійсненні операцій в режимі реального часу.

3. Відсутність законодавчої бази: Наявність законодавчої бази для регулювання банківських послуг через дистанційні канали обслуговування є обмеженою. Це створює суперечності та неуспішне регулювання захисту персональних даних та безпеки відповідних операцій.

4. Фінансова неграмотність: Деяка частина населення має недостатню фінансову грамотність, що ускладнює розуміння та використання банківських дистанційних послуг.

5. Низький рівень матеріального забезпечення: Широкі верстви населення, які мають низький рівень матеріального забезпечення, можуть не виявляти значний попит на банківські послуги, включаючи дистанційні, через обмежену доступність фінансових можливостей.

Підсумовуючи, дистанційне банківське обслуговування виконує важливу роль у сучасному економічному середовищі. Впровадження електронного банкінгу банками та його поєднання з стандартними формами обслуговування сприяє розширенню ринку послуг та зміцненню конкурентних позицій банків на ринку банківських послуг. Це створює позитивні умови для збуту послуг та поліпшує зручність та доступність банківських послуг для клієнтів, що підвищує їхню задоволеність та лояльність до банку. Таким чином, дистанційне обслуговування виявляється ключовим фактором успіху для банків у сучасному банківському секторі.

1.2. Види систем дистанційного обслуговування банків

Дослідження щодо еволюції та класифікації різновидів дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі були проведені як вчені з-за кордону, так і національні дослідники. Серед них можна відзначити імена таких визнаних економістів, як О. Дзюблюк, Б. Адамик, Г. Балянт, С. Вахнюк, Н. Гаврилишин, Я. Кривич, С. Науменкова, С. Міщенко, Т. Савелко, М. Файдула, Т. Юхименко, В. М. Кравець, І. Рогач, І. Міщенко, А. С. Савченко, І. М. Новак, С. Л. Цокол, А. Олійник, А. Страханчук, В. Страханчук, Т. Смовженко, В. Степаненко та інші.

Дистанційне банківське обслуговування (далі ДБО), відоме також як віддалене банківське обслуговування, охоплює широкий спектр банківських послуг, наданих клієнтам без необхідності особистого візиту до банківського відділення. Ці послуги надаються з використанням телекомунікаційних та комп'ютерних технологій, і цей підхід особливо популярний серед кредитних установ.

Дистанційне банківське обслуговування (Remote Banking) — це сукупність методів та підходів, які банки використовують для надання своїм клієнтам послуг на відстані, без необхідності відвідування банківських філій. Клієнти можуть здійснювати операції шляхом передачі вказівок на віддалений спосіб, такий як Інтернет, телефон тощо, уникнувши при цьому особистого з'явлення в офісі банку[11]. Цей підхід також відомий різними назвами, такими як Інтернет-банкінг, система дистанційного банківського обслуговування, електронний банк, онлайн-банкінг, домашній банкінг, інтернет-банк, банкінг через ПК, телефонний банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг та інші (Рис. 1.1).

Цей підхід включає такі види дистанційного банківського обслуговування:

1. Системи клієнт-банк, доступ до яких забезпечується через персональний комп'ютер (ПК-банкінг, віддалений банкінг, прямий банкінг, домашній банкінг).

2. Системи "телефон-банк", включаючи телефонний банкінг, телебанкінг, телефонний клієнт, SMS-банкінг.

3. Обслуговування за допомогою банкоматів (АТМ-банкінг) та самообслуговувальних пристроїв банку.

Найпоширеніші системи дистанційного банківського обслуговування:

Інтернет-банкінг: Дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції через веб-сайт банку, такі як переказ коштів, оплата рахунків, перевірка балансу тощо.

Мобільний банкінг: Мобільні додатки, що надають клієнтам зручний доступ до банківських послуг зі своїх смартфонів або планшетів.

Телефонне обслуговування: Кол-центри та автоматизовані телефонні системи, що дозволяють клієнтам отримати допомогу та здійснити операції через дзвінки.

SMS- та електронні повідомлення: Сповіщення клієнтам про здійснення операцій, зміни балансу та інші події.

Відео-банкінг: Взаємодія клієнтів з банком через відеодзвінок для отримання консультацій чи виконання важливих операцій.

Віртуальні помічники та чат-боти: Автоматизовані системи, які надають відповіді на запитання та виконують деякі операції з використанням штучного інтелекту.

Віддалене захоплення депозитів: Можливість клієнтів вносити готівку або чеки через мобільні пристрої.

Електронна пошта та онлайн-заявки: Клієнти можуть звертатися до банку через електронну пошту або подавати заявки на різні банківські послуги через онлайн-форми.

Системи дистанційного обслуговування дозволяють клієнтам зручно та ефективно користуватися банківськими послугами, зменшуючи необхідність у фізичних відвідуваннях банку. Це сприяє підвищенню доступності банківських послуг, покращенню якості обслуговування та забезпечує збереження часу для клієнтів та банківських працівників.

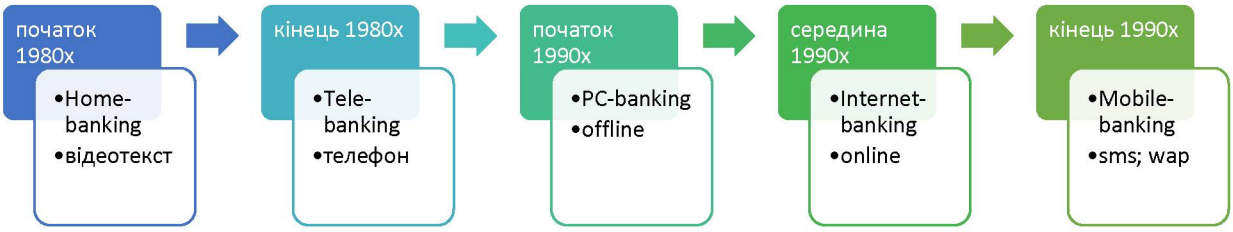


Рисунок 1.1. Етапи еволюції видів дистанційного банківського обслуговування

Використання систем дистанційного банківського обслуговування має свої переваги, але також супроводжується рядом проблем і ризиків, які важливо враховувати. Розглянемо більш детально кожен із ризиків:

1. Кібербезпека та зловмисники:

Кібератаки можуть призвести до крадіжки особистої та фінансової інформації клієнтів, включаючи номери банківських карток, паролі, пін-коди тощо. Зловмисники використовують фішинг, шкідливі програми, атаки на облікові записи, які можуть призвести до втрати коштів або викрадання особистих даних.

2. Соціальна інженерія:

Зловмисники можуть використовувати маніпулювання психологією для отримання конфіденційних даних, таких як паролі або пін-коди. Це може бути зроблено через надсилання підроблених електронних листів, телефонні дзвінки тощо.

3. Технічні проблеми:

Системні збої або проблеми з підключенням до Інтернету можуть перешкоджати виконанню транзакцій або здійсненню доступу до облікового запису. Це може вплинути на часову прозорість та надійність послуг.

4. Погана захищеність паролів:

Використання слабких або легко вгадуваних паролів може дозволити зловмисникам здійснювати несанкціонований доступ до облікових записів. Використання одного пароля для кількох облікових записів також робить користувачів уразливими.

5. Помилкові транзакції:

Невірно введені дані під час транзакцій можуть призвести до втрати коштів або інших неправильних дій. Користувачі повинні бути уважними під час введення даних, особливо при великих сумах.

6. Втрата особистої сфери:

Для отримання доступу до дистанційних банківських послуг може знадобитися надати більше особистої інформації, ніж зазвичай. Це може порушити приватність користувача і зробити його вразливим перед можливими загрозами.

7. Транзакційні витрати:

Деякі банки можуть стягувати плату за використання певних дистанційних послуг. Це може призвести до додаткових витрат для клієнтів, які здійснюють багато транзакцій.

8. Відсутність фізичного контакту:

Відсутність можливості особистого відвідування банку може ускладнити вирішення певних питань або отримання консультацій.

Ці ризики підкреслюють важливість обізнаності клієнтів з технологічними аспектами та кібербезпекою, а також потребу дотримання кращих практик при використанні дистанційних банківських послуг.

В контексті системи дистанційного банківського обслуговування, варто відзначити також наступні типи ризиків: юридичний, стратегічний, операційний та ризик репутації (Рис. 1.2).

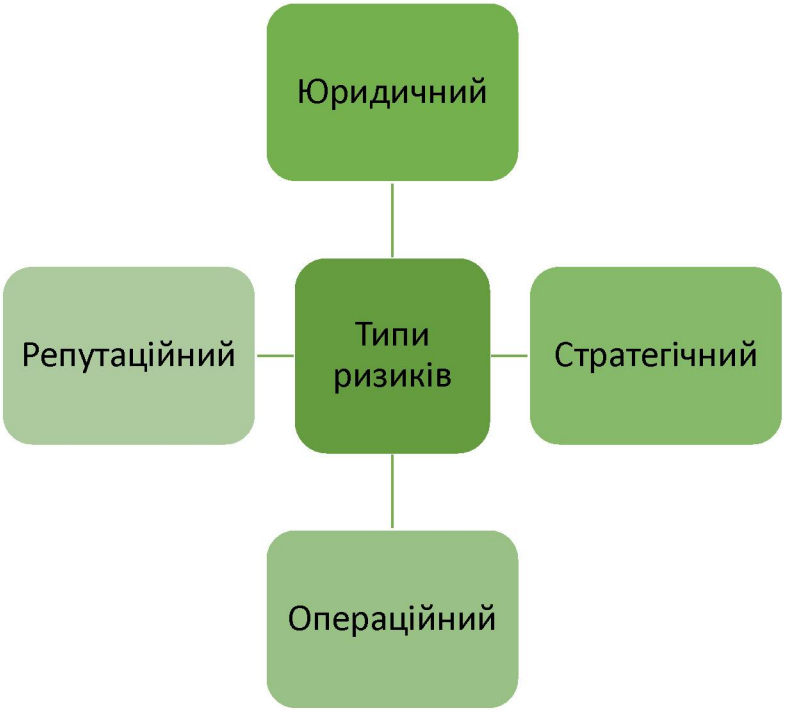


Рисунок 1.2. Типи ризиків в контексті системи ДБО.

Давайте розглянемо кожен із цих ризиків докладніше:

1. Юридичний ризик відноситься до можливості порушення законодавства або регуляторних норм у процесі дистанційного банківського обслуговування. Це може стосуватися відповідності до законів про кібербезпеку, захист персональних даних, електронний підпис тощо. Порушення цих правил може призвести до штрафів, судових позовів та інших правових наслідків.

2. Стратегічний ризик виникає, коли плани та стратегії використання системи дистанційного банківського обслуговування не відповідають змінам в банківській індустрії або потребам клієнтів. Неспроможність адаптуватися до змін може призвести до втрати конкурентних переваг та невдачі в розвитку.

3.Операційний ризик пов'язаний з можливістю виникнення помилок, збоїв у роботі системи, технічних проблем або інших невдач, які можуть спричинити втрати для банку або клієнтів. Недостатній контроль над процесами, слабкість у системі управління ризиками можуть підвищити цей вид ризику.

4.Ризик репутації виникає, коли негативний інцидент або проблема в системі дистанційного банківського обслуговування може пошкодити репутацію банку. Наприклад, втрата конфіденційної інформації клієнтів або технічний збій може викликати недовіру серед клієнтів та загрожувати відносинами з ними.

Кожен з цих ризиків має потенціал впливати на фінансові, репутаційні та стратегічні аспекти діяльності банку, тому важливо розробляти та впроваджувати відповідні стратегії та заходи для зменшення цих ризиків та забезпечення стабільності і надійності дистанційного банківського обслуговування.

Ці ризики в системі дистанційного банківського обслуговування взаємопов'язані та можуть взаємодіяти, створюючи комплексну мережу викликів для банків та їх клієнтів (Рис. 1.3). Важливо розуміти, як ці ризики можуть взаємовпливати один на одного і як їх взаємодія може підвищити загальний рівень небезпеки та невпевненості.

Юридичний ризик може бути спричинений невідповідностями до вимог законодавства або норм регуляторів, що в свою чергу може призвести до порушень прав клієнтів або навіть штрафів. Це може стати причиною негативного впливу на репутацію банку, а також може вплинути на стратегічні рішення.

Стратегічний ризик може зростати у разі неврахування змін в законодавстві або потребах клієнтів. Неспроможність адаптуватися до нових реалій може призвести до технічних проблем та збоїв, збільшуючи операційний ризик. Крім того, негативні інциденти можуть підірвати довіру клієнтів, погіршити репутацію банку і призвести до юридичних наслідків.

Операційний ризик, пов'язаний з технічними аспектами дистанційного обслуговування, може призвести до помилкових транзакцій, втрати коштів та невдоволення клієнтів. Це може також викликати порушення законодавства і породити юридичний ризик. Наприклад, технічний збій може призвести до невиконання платежів або незаконної доступності до конфіденційних даних.

Ризик репутації може посилювати інші ризики. Негативні інциденти, такі як виток конфіденційної інформації або невдачі в операціях, можуть призвести до невдоволення клієнтів та пошкодити репутацію банку. Втрата довіри може вплинути на стратегічні рішення та призвести до зменшення прибутковості.

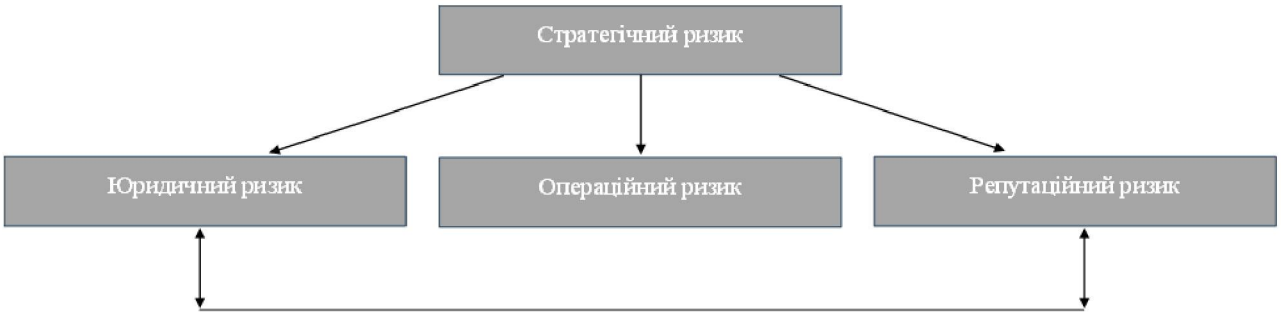


Рисунок 1.3. Відображення зв'язку між ключовими ризиками дистанційного банківського обслуговування.

Загалом, ці ризики взаємодіють ускладнюючи один одного. Ефективне управління цими ризиками вимагає комплексного підходу, де враховуються їхні можливі взаємовпливи та приймаються заходи для зменшення впливу на банк та забезпечення стійкості дистанційного банківського обслуговування.

Взагалі можна висловити думку, що вищезазначені ризики взаємодіють між собою, але специфічні аспекти їхнього виявлення визначаються джерелами, що їх породжують.

1.3. Історія розвитку систем дистанційного обслуговування для клієнтів банку в Україні

В сучасних умовах жорсткої конкуренції, позитивні напрями розвитку можуть бути виявлені лише у суб'єктів господарювання, які зуміли оптимізувати свої бізнес-процеси. Зокрема, розповсюдження інтернет-банкінгу як методу просування банківських послуг стало вагомим явищем не лише у світі, але й особливо в Україні. Це відбувається завдяки ряду переваг, які і для комерційних банків, так і для їх клієнтів є значущими. Щоб забезпечити якісне обслуговування клієнтів, банки мають інвестувати в створення потужної інформаційної інфраструктури, що вимагає значних фінансових ресурсів, амортизаційний період яких може становити кілька років.

Однак, не всі банки в Україні можуть собі дозволити значні капіталовкладення у створення нових філій та відділень для обслуговування клієнтів. Більше того, умови постійної змінності та зростання рівня мобільності населення роблять такий підхід менш ефективним або навіть збитковим. Саме тут постає актуальним питання про створення зручних та ефективних каналів надання банківських послуг клієнтам, і саме дистанційне банківське обслуговування може виступити відповіддю на це питання.

Розвиток дистанційних банківських послуг в Україні має свою історію. Вперше використання інтернету для банківських послуг було зафіксоване у 80-х роках XX століття[12]. Зародженням цього напрямку став перший віртуальний банк у США, Security First Network Bank, заснований у 1995 році. Він швидко здобув популярність і залучив багато клієнтів. Також, у 2001 році в Японії з'явився банк Sony, який за лічені місяці зареєстрував більше 21 000 рахунків.

В Україні розвиток дистанційних банківських послуг може бути виділений у кілька етапів. Перший етап включав створення системи "Клієнт-банк", яка дозволяла юридичним і фізичним особам керувати рахунками та отримувати інформацію онлайн. Другий етап полягав у впровадженні

мобільного банкінгу (WAP-банкінгу). Третій етап характеризується появою та розвитком інтернет-банкінгу.

Більшість українських комерційних банків пропонують широкий спектр банківських послуг через додатки інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Наприклад, додаток "Приват24" надає доступ до багатьох фінансових та нефінансових послуг, дозволяючи клієнтам здійснювати різноманітні операції онлайн. Такий розвиток допомагає банкам знизити витрати на обслуговування та залучити нових клієнтів, а клієнтам - отримати зручний та доступний спосіб керування своїми фінансами.

Значний внесок у розвиток систем дистанційного банківського обслуговування зроблено завдяки створенню Національним банком України системи BankID. BankID — це система дистанційної ідентифікації, яка забезпечує передачу персональних даних клієнта від банку, де клієнт обслуговується, до постачальника послуг.

Систему BankID Національного банку України можна успішно використовувати при дистанційному відкритті рахунків у банківських установах, а також при наданні інших послуг, які можуть бути як фінансовими, так і нефінансовими. У 2020 році кількість успішних ідентифікацій становила 7,6 млн одиниць, тоді як у 2021 році ця кількість зросла до 30,1 млн одиниць. Дана динаміка чітку демонструє, що популярність даної системи швидко набирає обертів. В кінцевій меті це беззаперечно призведе до ще більшого покращення якості надання послуг споживачам.

Перевагами використання систем дистанційного обслуговування в банку є:

– простота (автоматизація процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю за заповненням обов'язкових даних у документах значно спрощує процес формування документів та дозволяє мінімізувати оперативні помилки);

– зручність (автоматизація процесу оформлення розрахункових та інших документів і наявність програмного контролю поза візитом до банку);

- безпека (система дистанційного банківського обслуговування дозволяє підвищити безпеку та конфіденційність документообігу з банком; у будь-який момент ви можете отримати зведення, що містить інформацію про всі вхідні та вихідні документи та іншу інформацію про стан вашого рахунку, не відвідуючи банк).

Причини, що стримують розвиток дистанційного банківського обслуговування:

– значні капіталовкладення банківських установ для розвитку та впровадження дистанційного обслуговування;

– підвищення вимог до інформаційних та операційних систем банку при здійсненні операцій у режимі реального часу;

– відсутність достатньої законодавчої бази, яка б регулювала надання банківських послуг через дистанційні канали обслуговування: протиріччя щодо захисту персональних даних та безпеки відповідних операцій;

- фінансова безграмотність суспільства;

- низький рівень фінансової підтримки з боку населення, що, як наслідок, призводить до низького попиту на банківські послуги, в тому числі дистанційні.

Отже, використання дистанційних банківських послуг в Україні має перспективи, як для банків, так і для клієнтів та держави загалом. Однак, важливо вдосконалювати захист банківських операцій та рахунків клієнтів від несанкціонованого доступу, щоб забезпечити надійність та безпеку цих послуг.

Аналітичні та розвідувальні продукти на основі передових технологій стануть рушієм змін у всьому світі, особливо в банках. Це дозволить краще і глибше зрозуміти бажання клієнтів. Також можна зробити висновок, що в провідних країнах світу Інтернет-сервіси впроваджуються в банках ефективніше, ніж в Україні. Це стається завдяки кращій нормативно-правовій базі тих країн та швидшому розвитку банків прямопропорційно до нових інформаційно-інноваційних технологій.

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 цифровізацією всієї діяльності. Перспективними напрямами 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.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Результати аналізу теоретичних основ дистанційного обслуговування клієнтів свідчать про наступне:

1. Підкресливши сутність віддаленого банкінгу, можна сформулювати загальний опис цього поняття: віддалене банківське обслуговування – це режим обслуговування, що вирізняється можливістю проведення банківських операцій та надання послуг поза межами банківської установи у будь-який час за використання засобів зв'язку, таких як телефон або комп'ютер. Це підкреслює масштабність банківських послуг, що доступні для клієнтів.

2. Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій став ключовою передумовою для становлення дистанційного банківського обслуговування. Для банків це важливий фактор, оскільки ступінь їхнього розвитку безпосередньо впливає на ефективність дистанційного банкінгу.

3. Характерні риси дистанційного обслуговування – це зручність, доступність та простота використання. Однак необхідно враховувати й ризики, пов'язані з цією формою обслуговування. Кожний вид дистанційного обслуговування має свої особливі ризики, такі як шахрайство при використанні банкоматів, порушення безпеки при інтернет-банкінгу та можливість втрати зв'язку при мобільному банкінгу.

4. Стан ринку дистанційного банківського обслуговування в Україні показує, що він перебуває на другій стадії розвитку – перехід від традиційного обслуговування до активного використання дистанційних каналів. Більшість банків в Україні вже здійснюють комбіноване дистанційне обслуговування, об'єднуючи системи інтернет- та мобільного банкінгу, які є найпопулярнішими серед клієнтів.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ПЕРСПЕКТИВ СИСТЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ ТА СПОСОБИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

2.1. Нормативно правове визначення дистанційного обслуговування в Україні та в провідних країнах світу в сучасних умовах

За останні роки дистанційне банківське обслуговування в Україні розвивається стрімкими темпами, відкриваючи нові можливості для клієнтів та банківських установ. Проте, цей процес супроводжується важливими викликами, зокрема недоліками та нестачею гнучкості в законодавстві.

Незважаючи на позитивний розвиток, недостатнє законодавче забезпечення стає вагомою причиною, що гальмує реалізацію окремих видів банківських послуг у віртуальному просторі.

У сучасний період часу для України актуальність питань забезпечення інформаційної безпеки банківських послуг порівнюється з важливістю захисту суверенітету, територіальної цілісності та життєво важливих інтересів країни. Важливо враховувати, що концепції інформаційної безпеки та національної безпеки взаємопов'язані: втрата інформаційних векторів може серйозно підірвати всеосяжність захисту національних інтересів.

Зазначу, що нормативно-правове забезпечення виявляється ключовим фактором у контексті дистанційного банківського обслуговування. Це не лише регулює відносини між клієнтами та банківською установою, але й гарантує високий рівень захисту інформаційної безпеки. Зокрема, такі заходи можуть стати ефективними стратегіями для запобігання можливим загрозам у віртуальному банкінгу.

У цьому контексті важливо підкреслити, що навіть при стрімкому розвитку дистанційного банківського обслуговування, пріоритетним завданням є створення ефективної системи, яка б забезпечила якість обслуговування, а також максимальний захист конфіденційної інформації клієнтів. Це сприятиме

підтримці довіри громадян до використання цифрових фінансових послуг, що, в свою чергу, сприятиме подальшому стабільному розвитку банкінгу в Україні.

Законодавство України, а саме «Про Національний банк України» [4] та «Про банки і банківську діяльність» [1], визначає норми та правила, які регулюють віддалену роботу банківських установ. Національний банк України виступає основним органом, що здійснює контроль за цією сферою.

Спеціальні правові акти регулюють не лише фінансову стійкість банків, а й забезпечують визначені норми та стандарти для організації дистанційної діяльності. Це спрямовано на забезпечення ефективного контролю та збереження довіри клієнтів до банківської системи.

Міжнародний досвід також вказує на важливість зміцнення законодавчого регулювання у сфері дистанційної банківської роботи, щоб відповідати сучасним викликам і забезпечити високий рівень безпеки та стабільності. Зокрема, такі правові норми мають за мету впровадження сучасних технологій та кіберзахисту для захисту клієнтської інформації.

У листі від Департаменту платіжних систем Національного банку України, що стосується використання Інтернет-технологій при здійсненні розрахунків, міститься визначення програмного продукту Інтернет-банкінг [2]. Перший крок у законодавчому регулюванні Інтернет-банкінгу було здійснено при прийнятті Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [3], а також Закону України «Про електронний цифровий підпис» [5].

Розвиток національної складової глобальної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу громадянам та підприємствам різних форм власності в Україні є важливим аспектом державної політики в галузі інформатизації. Зокрема, правове забезпечення дистанційного обслуговування в банках визнається пріоритетним для задоволення конституційних прав громадян на інформацію [1].

Моя думка полягає в тому, що розвиток електронних ресурсів та забезпечення безпеки в інтернет-банкінгу є ключовими для забезпечення

доступу до фінансових послуг та зручності для клієнтів. Продовження таких ініціатив сприятиме розбудові сучасного та ефективного фінансового середовища в Україні.

Банківські установи повинні регулярно проводити актуалізацію даних клієнтів. Вивчення клієнта має включати в себе результати оцінки фінансового стану клієнта, квартальний аналіз його фінансових трансакцій, деталізована інформація щодо ідентифікації, а також висновки щодо репутації та ризиків, пов'язаних із клієнтом [7].

Необхідно визначати рівень ризику для кожного клієнта, враховуючи ключові аспекти, такі як тип клієнта, ризикованість наданої послуги та географічний контекст, що особливо важливо в наш час[8].

Такий підхід до збору та аналізу інформації відображає необхідність забезпечення безпеки та надійності в банківській сфері. Інтеграція комплексного аналізу та оцінки ризиків в електронні анкети дозволяє ефективно виявляти можливі небезпеки та забезпечує стійкий рівень захисту для клієнтів.

Аналізуючи вище сказане, можна відзначити, що такий підхід спрямований переважно на традиційні форми банківського обслуговування і в умовах дистанційного банківського обслуговування можна стикнутися з труднощами або навіть неможливістю забезпечення достовірності отриманої інформації, визначення місцезнаходження клієнта, характеру його діяльності та мети. У той самий час банк, який здійснює віддалене обслуговування, піддається значним ризикам, пов'язаним з можливим шахрайством.

Я вважаю, що з розвитком дистанційних банківських послуг важливо вдосконалювати стандарти та механізми для забезпечення безпеки та відповідності. Збалансоване регулювання та використання інноваційних методів аутентифікації можуть сприяти зменшенню ризиків і забезпечити високий рівень довіри клієнтів до дистанційних банківських сервісів.

Для забезпечення безпеки та уникнення шахрайства і кібератак у сфері дистанційного банківського обслуговування можна використовувати різноманітні види захисту. Наприклад:

1. Двоетапна аутентифікація (2FA) – застосування додаткового етапу для перевірки особи користувача, наприклад, через введення коду, отриманого на мобільний телефон або інший пристрій.

2. Біометричні дані - використання унікальних фізичних характеристик користувача, таких як відбитки пальців, розпізнавання обличчя або голосу, для аутентифікації.

3. Шифрування даних – захист інформації шляхом застосування шифрування, яке забезпечує конфіденційність під час передачі та зберігання даних.

4. Моніторинг та аналіз поведінки – використання технологій, які виявляють невідповідності в поведінці користувача і сповіщають про можливі загрози.

5. Захист від фішингу – навчання клієнтів розпізнавати шахрайські спроби ідентифікації та використання систем антивірусного захисту.

6. Системи виявлення і запобігання злому (IDPS) – застосування технологій, які виявляють та відбивають спроби несанкціонованого доступу.

7. Обмеження доступу – налаштування рівнів доступу до конфіденційної інформації відповідно до ролей та відповідальностей користувачів.

8. Строга політика паролів – вимагання складних паролів, регулярна їх зміна та використання методів блокування в разі спроб невірного введення.

9. Регулярне оновлення програмного забезпечення – забезпечення актуальності і безпеки всього програмного забезпечення та систем.

10. Захист від вірусів і шкідливих програм – використання програм антивірусного захисту та систем виявлення загроз для блокування шкідливого програмного забезпечення.

Важливо поєднувати ці заходи для створення комплексної системи безпеки, яка ефективно запобігатиме шахрайству та кібератакам у дистанційному банківському обслуговуванні.

Банківські установи повинні дотримуватись ряду вимог при прийомі від клієнта документів дистанційно для забезпечення надійності ідентифікації та дотримання вимог безпеки. Зазвичай ці вимоги включають:

1. Біометрична ідентифікація: застосування технологій розпізнавання обличчя, відбитків пальців чи інших біометричних параметрів для підтвердження особи.

2. Забезпечення документів: завантаження сканів або фотографій офіційних документів, таких як паспорт, посвідчення особи, водійські права тощо.

3. Моніторинг поведінки: використання технологій для виявлення аномального чи незвичайного поведінки клієнта під час процесу реєстрації чи здійснення транзакцій.

4. Відеоідентифікація: перевірка особи через відеодзвін чи відеозапис для додаткового підтвердження особи.

5. Електронні підписи: використання електронних підписів для підтвердження згоди та ідентифікації.

6. Контроль захисту даних: забезпечення безпеки та конфіденційності переданих даних шляхом застосування шифрування та інших методів захисту.

7. Відповідність законодавству: дотримання вимог відповідного законодавства та регулятив, які регулюють процеси дистанційного обслуговування та ідентифікації.

Ці вимоги спрямовані на забезпечення високого рівня безпеки та впевненості у тому, що банк взяв належні заходи для ідентифікації свого клієнта, навіть у віддаленому режимі.

Дистанційна ідентифікація клієнтів банку у провідних країнах світу використовує різні технології та підходи. Наприклад:

1. США:

- Social Security Number (SSN): Соціальний номер — унікальний ідентифікатор, використовується для різних аспектів життя, включаючи банківські послуги.

- Фото ідентифікація: При реєстрації в банк або проведенні транзакцій клієнти можуть завантажувати свої фотографії та інші особисті документи для підтвердження особи.

2. Канада:

- Banking Identification Number (BIN): Унікальний номер банківського рахунку використовується для ідентифікації клієнта при банківських операціях.

- Біометрична ідентифікація: Використання технологій розпізнавання обличчя для підтвердження особи клієнта.

3. Велика Британія:

- National Insurance Number: Національний страховий номер, що використовується для ідентифікації осіб в різних сферах, включаючи банківські послуги.

- Мультифакторна аутентифікація: Застосування пароля та додаткового коду для забезпечення безпеки під час онлайн-транзакцій.

4. Німеччина:

- Personalausweis: Особистий документ із зазначеними основними інформаційними даними, використовується для ідентифікації.

- Електронний підпис: Застосування електронних підписів для підтвердження та безпеки онлайн-транзакцій.

5. Швеція:

- BankID: Електронний ідентифікаційний інструмент, який забезпечує доступ до банківських послуг та інших сервісів.

- Мобільна ідентифікація: Використання мобільних пристроїв для підтвердження особи при здійсненні транзакцій.

6. Індія:

- Aadhaar Number: Унікальний ідентифікатор особи, пов'язаний з біометричними даними, використовується для різних послуг, включаючи банківські.

- One-Time Password (OTP): Відправлення одноразового пароля для додаткової аутентифікації при онлайн-операціях.

Ці приклади свідчать про широкий спектр методів ідентифікації, що використовуються у світі, враховуючи технологічний прогрес та різноманітні вимоги кожної країни.

Для українців одним із способів ідентифікації в банку є електронний цифровий підпис. Закон України "Про електронний цифровий підпис (ЕЦП)", що був прийнятий 18 жовтня 2012 року, він визначає можливість отримання ЕЦП як юридичними, так і фізичними особами. ЕЦП використовується для однозначної ідентифікації особи, яка його підписує, та для підтвердження цілісності електронних даних, що розглядається як еквівалент власноручного підпису чи печатки.

У сучасних умовах банки України активно використовують ЕЦП в рамках дистанційного банківського обслуговування (ДБО). Згідно з Постановою Правління Національного банку України від 17 червня 2010 року № 284 [9], банки мають право видачі своїм клієнтам особистих ЕЦП.

Процес видачі ЕЦП включає оформлення відповідного сертифіката та внесення інформації до спеціального захищеного довідника ключів. Власник ЕЦП може легко перевірити свої особисті дані та термін дії сертифікату, звертаючись до цього довідника.

Клієнтам надається кілька варіантів дистанційної ідентифікації під час видачі банками кваліфікованих сертифікатів за допомогою комбінації наступних методів:

- перевірка особи за допомогою відеокомунікації;

- використання Системи BankID Національного банку України;

- використання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія);

- застосування віддаленого кваліфікованого електронного підпису "Дія. Підпис" ("Дія ID");

- використання кваліфікованого електронного підпису клієнта або удосконаленого електронного підпису клієнта, що ґрунтується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, виданому кваліфікованим постачальником електронних довірчих послуг;

- фотофіксація особи клієнта.

Слід відзначити, що розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні є перспективним, але йому загрожують недоліки та обмеження у законодавстві. Проблема недостатньої гнучкості в правовому полі щодо реалізації окремих послуг, особливо в аспекті інформаційної безпеки, потребує уваги та врегулювання. Забезпечення інформаційної безпеки стає важливим аспектом національної безпеки, вимагаючи належного нормативно-правового фундаменту для ефективного функціонування дистанційного банківського обслуговування в умовах зростаючого впливу технологій та кіберзагроз. Вироблення та вдосконалення відповідного законодавчого механізму є критично важливим для подальшого успішного розвитку цього напрямку в Україні.

2.2. Оцінювання ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі України

Кожного року мій роботодавець робить запит до компанії CBR стосовно дослідження використання онлайн-банкінгу серед аудиторії бізнесу – по ФОП та юридичним особам. Цьогоріч, в період жовтень-листопад 2023 року, було проведено опитування онлайн-методом клієнтів Райффайзен Банку. В рамках даного опитування було отримано 165 інтерв'ю, які при аналізі даних у блоках по веб-версії/КБ та мобільному додатку додавались до бази тих клієнтів Банку, які були опитані в рамках основної вибірки, в тому числі результати порівнювались з результатами минулих років.

CBR – українська компанія, яка спеціалізується на проведенні повноциклових маркетингових досліджень. Команда висококваліфікованих фахівців, які входять до складу компанії, володіє великим досвідом у галузі маркетингових досліджень і визнана світовими експертами.

CBR успішно реалізувала сотні AdHoc досліджень для різних бізнесів у десятках країн світу. Завдяки надійним партнерам, компанія може проводити дослідження в будь-якій країні, де це необхідно для клієнтів.

Окрім того, CBR є офіційним партнером міжнародної компанії GfK у проведенні AdHoc досліджень на замовлення в Україні. Це дозволяє їм забезпечувати клієнтам доступ до високоякісних міжнародних досліджень та експертизи, що входить у світовий стандарт GfK.

Мета дослідження – аналіз специфіки використання Інтернет-банкінгу серед ФОП та юридичних осіб, зокрема:

- аналіз позицій банків серед користувачів веб-версії/клієнт-банку та мобільного додатку;
- аналіз структури користування іншими банківськими послугами серед бізнесу;
- аналіз операцій, які здійснюють у відповідній версії банкінгу;
- аналіз рівня задоволеності аспектами роботи Інтернет-банкінгу;

- аналіз стилю ведення бізнесу та фінансових потреб ФОП та юридичних осіб у сфері Інтернет-банкінгу.

Цільова аудиторія даного дослідження включає офіційно зареєстрованих ФОП та юридичних осіб, які заходять у сферу підприємництва або планують відновити свою діяльність і використовують Інтернет-банкінг для здійснення своїх бізнес-операцій.

Для збору необхідної інформації були використані два методи: телефонне опитування (CATI) та онлайн опитування з участю представників бізнесу (CAWI). Обрані методи дозволяють ефективно здійснювати комунікацію з респондентами та отримувати ретельні та достовірні відповіді.

Розмір вибірки для проведення дослідження розподілений на дві частини: основну вибірку складає 305 інтерв'ю, а додаткову - 165 інтерв'ю. Це забезпечить широке охоплення представників бізнес-середовища та дозволить отримати вичерпну картину їхніх думок та практик використання Інтернет-банкінгу у сфері підприємництва.

Серед опитаних ФОП найбільше представників торгівлі та сфери послуг, а також бізнесу, який зареєстрований у Центрі та на Заході України. Середній вік опитаних підприємців складає 40 років (Рис. 2.1), зокрема, серед них переважає частка чоловіків. 57% серед опитаних ФОП відзначили, що виручка від їх підприємницької діяльності за 2022 склала до 1 млн. грн (Рис. 2.2).

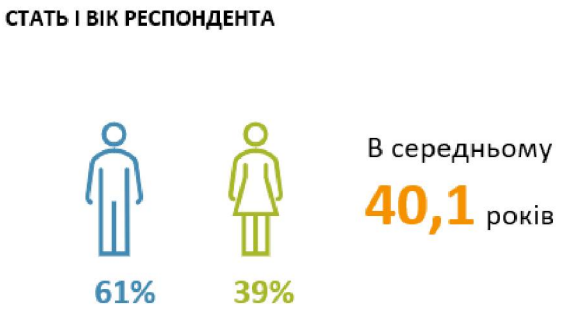


Рис. 2.1. Стать і вік опитаних ФОП.



Рис. 2.2. Річна виручка ФОП за 2022 рік.

Серед опитаних юридичних осіб 65% - керівники підприємств (Рис. 2.3). Найбільше серед опитаного бізнесу представників сфери торгівлі та сфери послуг, а також бізнесу, який зареєстрований у м. Києві та Центрі України. 79% серед опитаних юридичних осіб відзначили, що виручка від діяльності їх бізнесу за 2022 склала до 49,1 млн. грн (Рис. 2.4).

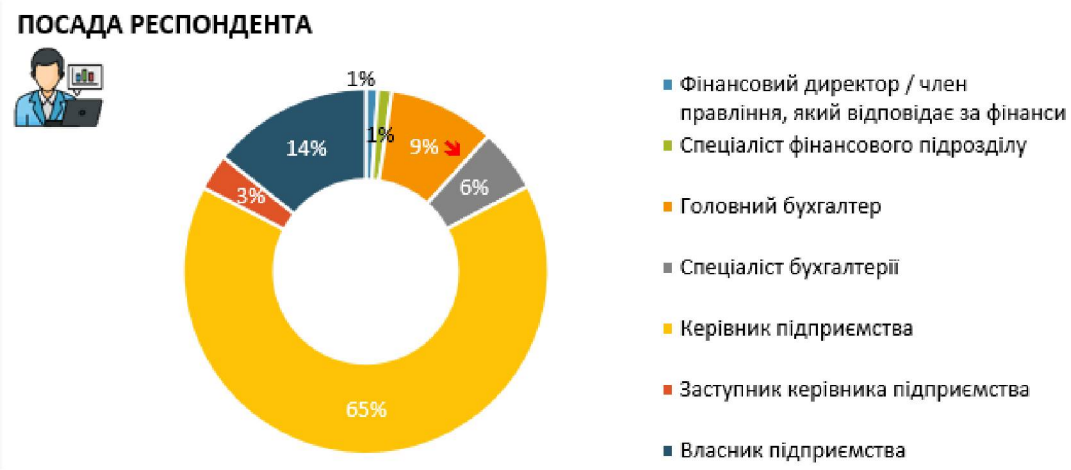


Рис. 2.3. Посади опитаних представників ЮО.

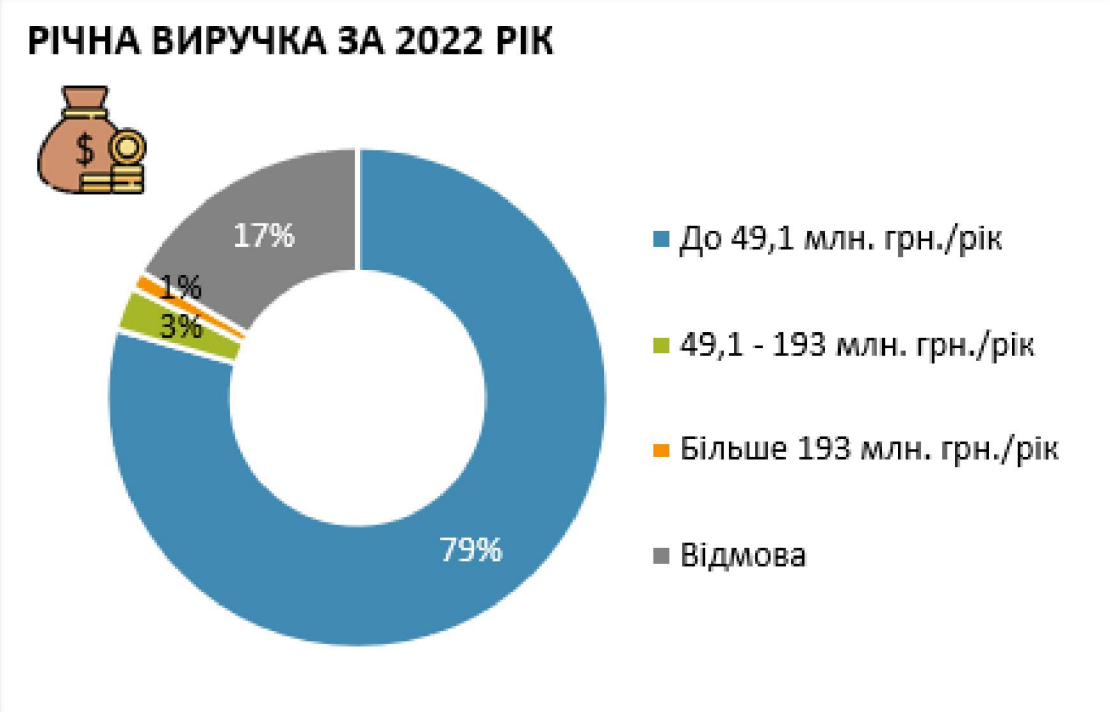


Рис. 2.4. Річна виручка ЮО за 2022 рік.

Для юридичних осіб безготівковий переказ на рахунок є найбільш популярним способом прийому платежів від фізичних осіб (його використає 80%). Натомість, серед ФОП цим способом та готівкою користується фактично однакова частка (65% та 62%). В цілому, населення є основними споживачами для 65% опитаних ФОП та 39% юридичних осіб. Серед каналів продажу – як серед ФОП, так і серед юридичних осіб найбільш популярні лише фізичні точки продажу (54% та 49% відповідно) (Рис. 2.5).

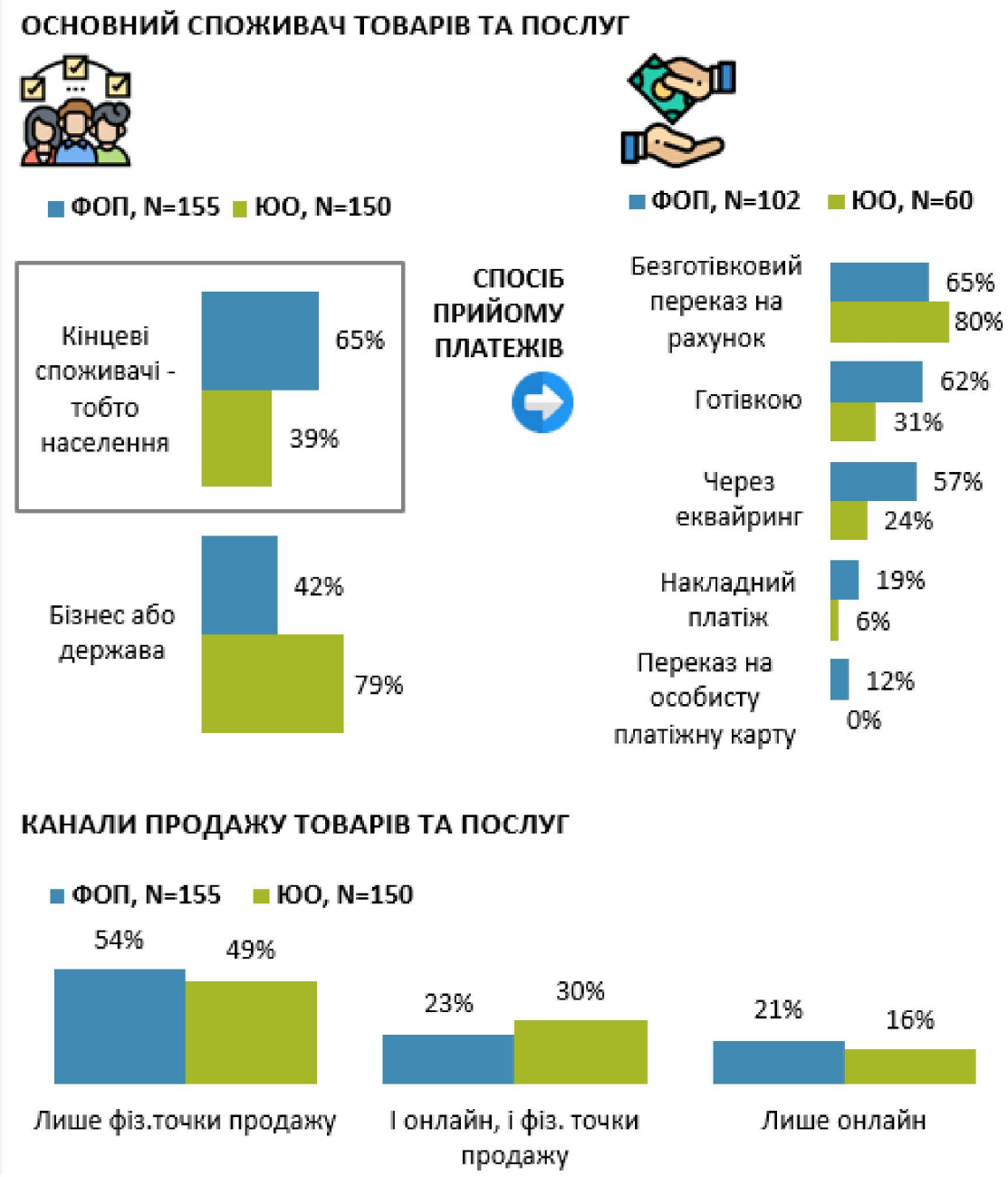


Рис. 2.5. Канали продажу, основний споживач та способи прийому платежів.

Після 24 лютого 2022 року діяльність бізнесу значно змінилась. 58% серед опитаних юридичних осіб скоротили свою діяльність, але продовжують працювати – це, зокрема, трохи більше, аніж серед ФОП (52%) (Рис. 2.6). При цьому виросла частка тих, хто розширив діяльність – серед обох аудиторій.

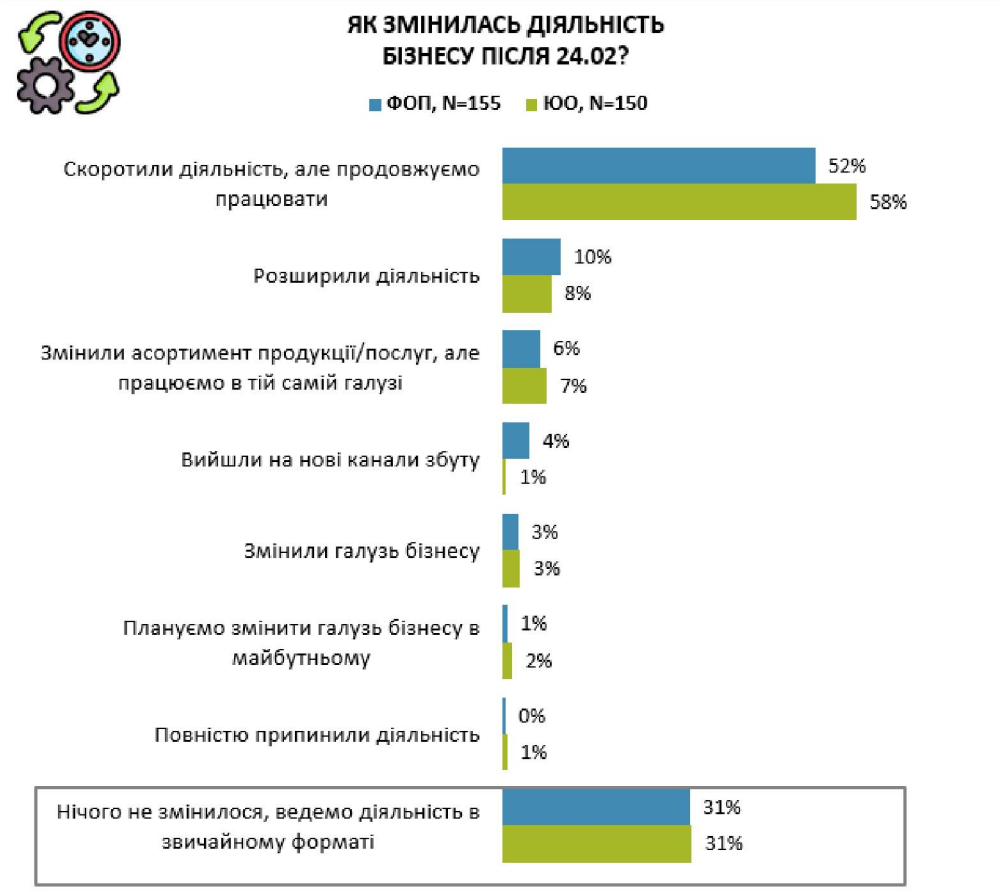


Рис. 2.6. Діяльність бізнесу після 24 лютого 2022 року.

Згідно з даними бази YOUCONTROL станом на 2023 рік та регулярним дослідженням щодо аналізу фінансової поведінки бізнесу України, з 1815794 зареєстрованих приватних підприємців в Україні онлайн-банкінгом для бізнесу користуються 86% клієнтів ФОП та з 222116 зареєстрованих юридичних осіб в Україні – користуються 88% клієнтів (Рис. 2.7).

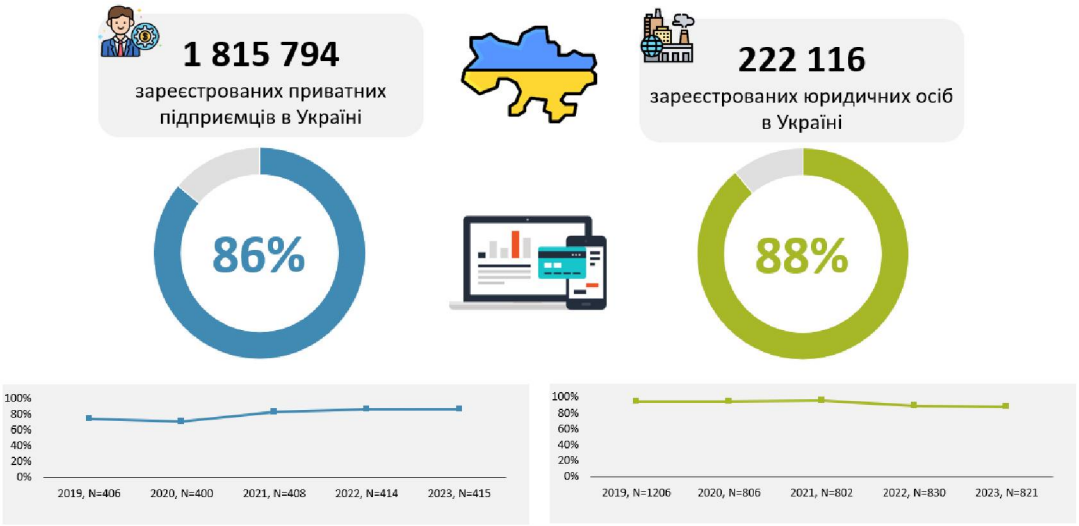


Рис. 2.7. Динаміка рівня користування онлайн-банкінгом.

Веб-версія онлайн банкінгу та клієнт-банк є більш використовуваними в сегменті юридичних осіб, тоді як мобільний додаток частіше використовується приватними підприємцями. 23% бізнесу користуються онлайн-банкінгом одночасно в декількох банках – в цьому році частка таких зросла за рахунок ФОП (Рис. 2.8).

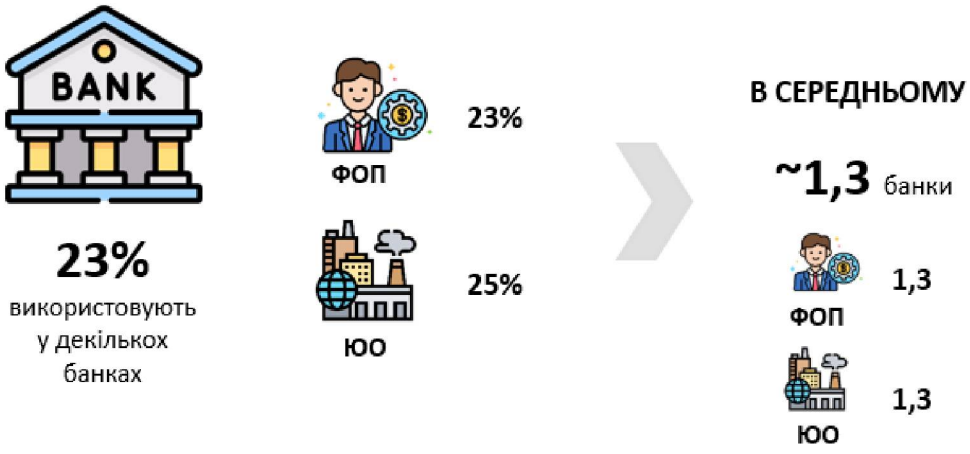


Рис. 2.8. Співвідношення користування онлайн-банкінгом одночасно в декількох банках.

ПРИВАТБАНК лідирує серед банків, з яким співпрацюють та вважають основним – 66% опитаного бізнесу співпрацює з ним, а 53%, відповідно, вважає його основним (Рис. 2.9). Через такі показники ПРИВАТБАНК має високий показник конвертації клієнтів, які просто співпрацюють, у тих, хто вважає його основним для бізнесу.

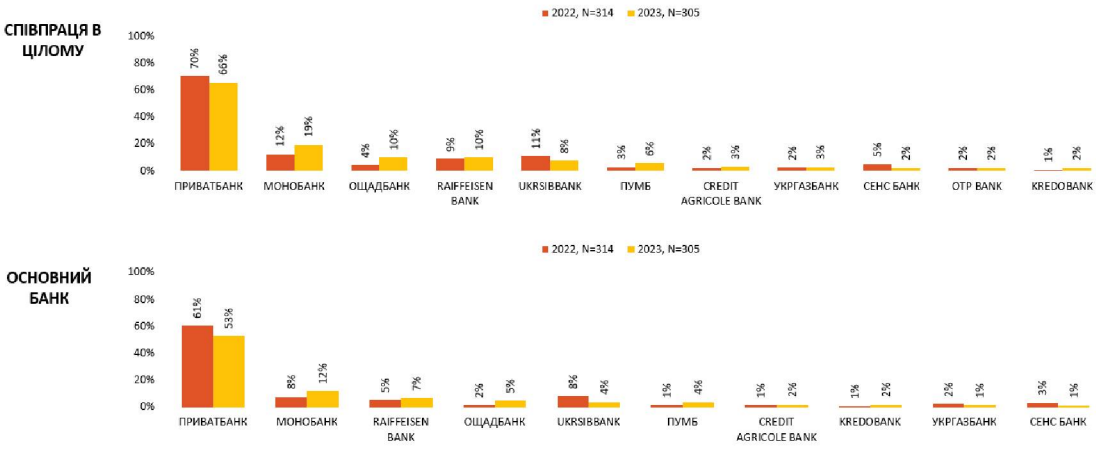


Рис. 2.9. Співпраця та основний банк.

У веб-версії, ПРИВАТБАНК утримує свою провідну позицію, здобувши частку в 59%. За ним слідують RAIFFEISEN BANK (10%), а також UKRSIBBANK та ОЩАДБАНК, які мають однаковий показник у 8%. Важливо відзначити, що у цьому році спостерігається зростання частки користувачів веб-версії/клієнт-банку у ОЩАДБАНКу, ПУМБу, МОНОБАНКу та БАНКу ВОСТОК.

У мобільному додатку, ПРИВАТБАНК також зберігає свою лідерську позицію, досягнувши показника у 69%. На другому місці розташувався МОНОБАНК із часткою у 24%, а також RAIFFEISEN BANK (8%) та ПУМБ (5%) (Рис. 2.10).

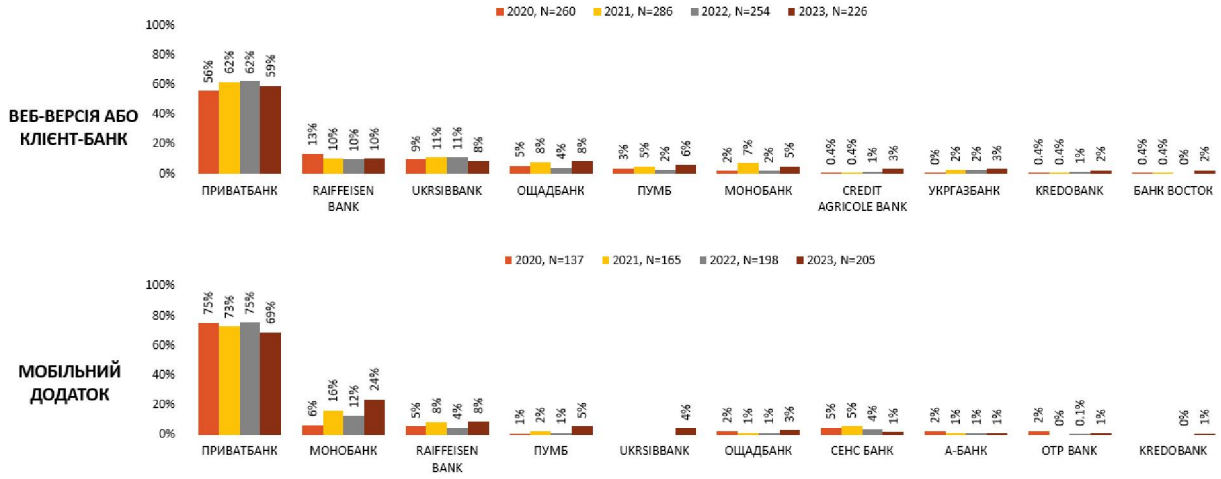


Рис. 2.10. Відсоток користування банкінгом у розрізі банків та порівняння з минулими роками.

Бізнес схильний в більшості користуватись як веб-версією, клієнт-банком, так і мобільним додатком, у тому банку, з яким він співпрацює та вважає основним.

У порівнянні з 2022 роком, спостерігається зменшення активності користування веб-банкінгом у UKRSIBBANKу.

Щодо мобільного додатку, в порівнянні з 2022 роком, відзначається зменшення активності користування мобільним додатком у OTP BANKу та UKRSIBBANKу, але в той же час зафіксовано зростання активності використання мобільного додатку ОЩАДБАНКу.

Найбільш поширеною причиною припинення використання веб-версії Інтернет-банкінгу є ставлення банку до продовження своєї діяльності в Росії чи Білорусі. Рідше як причини вказуються припинення використання певних функцій банку, завершення співпраці в цілому та неефективна реалізація певних функцій.

Щодо мобільного додатку, основною причиною припинення користування ним є вибір іншого банку як основного сервісу. Рідше зазначають призупинення надходження коштів на рахунки банку, перехід на інші методи доступу до Інтернет-банкінгу та відсутність технічної можливості для використання банківських послуг.

Найпоширенішою причиною початку використання веб-версії Інтернет-банкінгу є початок співпраці з банком в цілому. Рідше зазначають початок користування конкретними продуктами банку, високу якість обслуговування з боку служби підтримки та компетентних операторів колл-центру, а також привабливі тарифи та вигідні умови обслуговування в банку.

Згідно з показником TRUE LOYALTY METER (готовність повторно обрати банк для веб-версії ІБ або клієнт-банку), користувачі ПРИВАТБАНКу найбільш схильні до того, аби повторно обрати цей банк для використання в ньому веб-версії ІБ. Серед тих, хто малоймовірно обере ПРИВАТБАНК, більше прихильників ОЩАДБАНКу (Рис. 2.11).



Рис. 2.11. TRUE LOYALTY METER – ІБ та КБ.

Згідно з показником TRUE LOYALTY METER для мобільного додатку, користувачі ПРИВАТБАНКу найбільш схильні до того, аби повторно обрати

цей банк для використання в ньому мобільного додатку. Серед тих, хто малоймовірно обере ПРИВАТБАНК, більше прихильників МОНОБАНКу або RAIFFEISEN BANKу (Рис. 2.12).

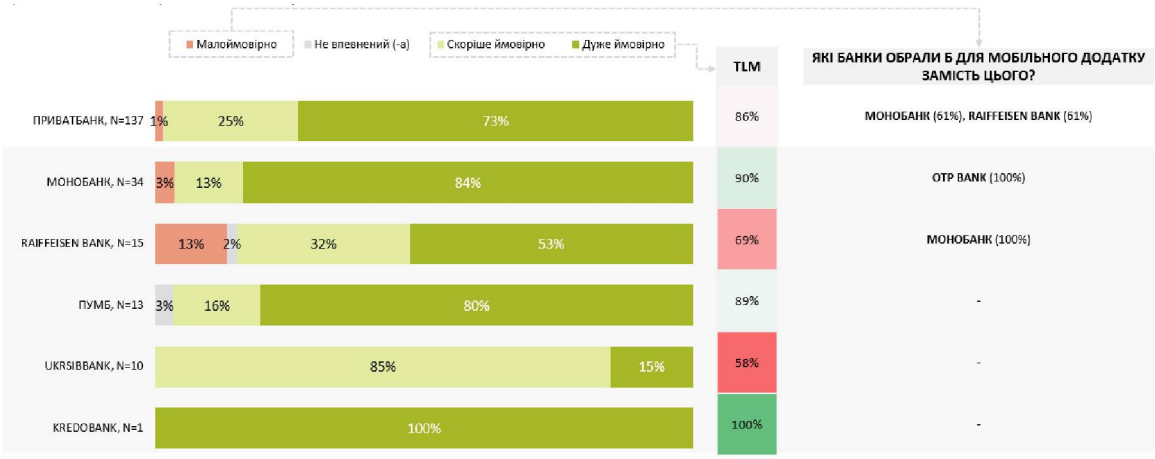


Рис.2.12. TRUE LOYALTY METER – мобільний додаток.

Здебільшого, бізнес користується веб-версією (66%), в яку заходять через Google Chrome і керують там одним ФОП або ЮО. Ще 38% мають клієнт-банк, в якому більшість керують одним бізнесом.

Найпопулярнішими у веб-версії або клієнт-банку є базові операції – здійснення платежів у гривні (90%), перевірка залишку (86%), отримання виписки (82%). Порівняно з 2022 роком зросла частка операцій зарахування коштів на з/п картки, однак зменшились частки виконання таких операцій, як чат з підтримкою, переказ на картки інших фізичних осіб та кредитні операції (Рис. 2.13).



Рис. 2.13 Операції, які виконують клієнти у веб-версії або клієнт-банку.

Загалом, бізнес виражає задоволення щодо операцій, які здійснює через веб-версію або клієнт-банк. Це підтверджується позитивним досвідом та задоволенням від взаємодії з банківськими сервісами, що сприяє ефективному веденню бізнесу (Рис. 2.14).

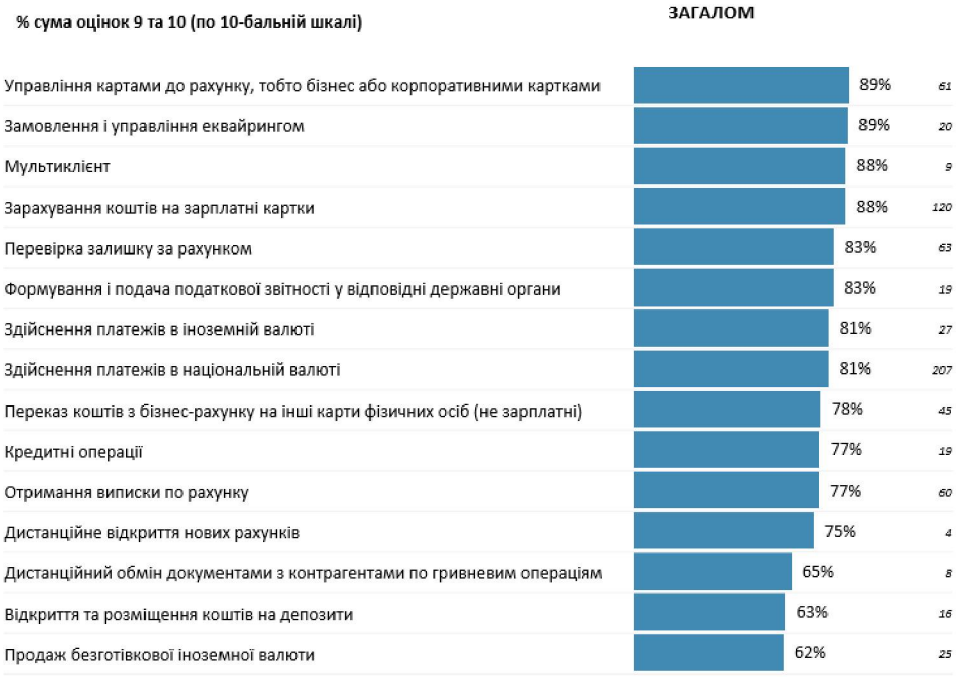


Рис. 2.14. Відсоток задоволення реалізацією функцій у веб-версії або клієнт-банку.

Переважна більшість представників бізнесу в цілому задоволені використанням функціоналу веб-версії або клієнт-банку, що становить приблизно 88%. Інші відгуки, які надходять, зазвичай стосуються незручностей, пов'язаних з формуванням шаблонів (Рис. 2.15). В цілому, це свідчить про те, що бізнес-спільнота позитивно оцінює можливості та функціонал, які пропонує веб-версія та клієнт-банк, знаходячи їх задовільними.

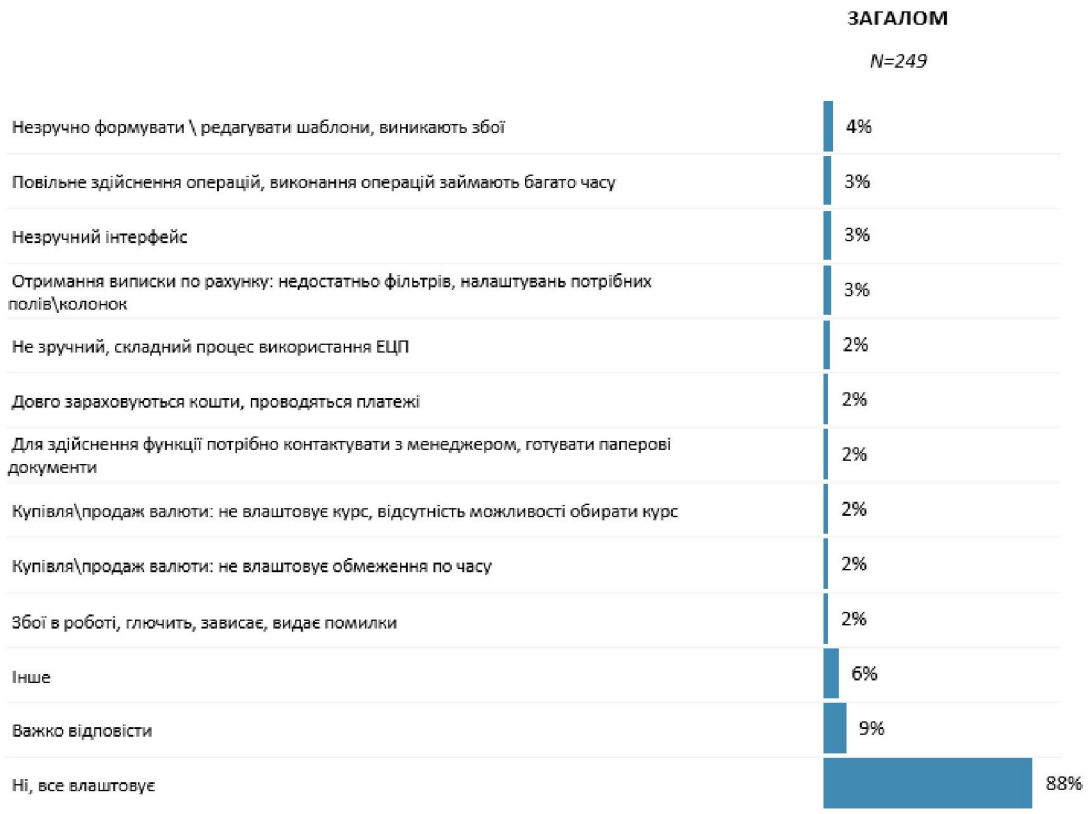


Рис. 2.15. Опитування: що НЕ подобається у реалізації функцій у веб-версії або клієнт-банку

ЮО та ФОП частіше за все хвалить веб-версію або клієнт-банк за зручний інтерфейс, зручно реалізовані функції в ньому та широкий функціонал в порівнянні з іншими. Проте основними критеріями є:

- Зручність способу підтвердження платежів/операцій;
- Привабливість інтерфейсу;
- Зрозумілість та інтуїтивність інтерфейсу;
- Функціональність;
- Сучасність і відповідність новим технологіям;
- Зручність способу входу/авторизації;

- Швидкість входу/авторизації;
- Вигідність тарифів та умов по основним продуктам;
- Якість та швидкість роботи служби підтримки;
- Швидкість та безперебійність роботи в цілому;
- Безпечність у використанні.

17% клієнтів відверто говорять про те, що їм всього вистачає:

- Формування і подача податкової звітності у відповідні державні органи;
- Отримання виписки по рахунку;
- Чат з підтримкою Банку всередині банкінгу або в окремих месенджерах;
- Відкриття та розміщення коштів на депозити;
- Автоклієнт;
- Кредитні операції;
- Купівля безготівкової іноземної валюти;
- Операції з цінними паперами;
- Доступ до ІБ віддалено;
- Замовлення і управління еквайрингом.

Також в останні роки зростає частка клієнтів, які користуються мобільним додатком. Серед найбільш популярних мотивів, що спонукали бізнес завантажити мобільний додаток – зручність, щоб мати банкінг поруч (70%) та оперативність підписання платежів (18%). Клієнти МОНОБАНКу частіше за інших називають такі мотиви як бажання спробувати додаток через сучасність банку (34%), рекомендації та відгуки колег (18%) та тарифи/ умови банку (12%) (Рис. 2.16).



Рис. 2.16. Причини користування мобільним додатком.

В цілому, клієнти користуються мобільним додатком у певному банку багато років. При цьому «наймолодші» клієнти – в МОНОБАНКу і RAIFFEISEN BANKу. Найбільш популярними функціями у мобільному додатку є перевірка залишку на рахунку, що користується популярністю серед 88% користувачів, а також можливість здійснення платежів в національній валюті, що використовується 82% користувачів. Запит на отримання виписки по рахунку також залишається значущим, становлячи 62%.

У порівнянні з даними 2022 року відзначається зменшення частки підприємств, які використовують мобільний додаток для здійснення кредитних операцій та платежів в іноземній валюті. Це вказує на те, що підприємства виявляють збільшений інтерес до інших функціональностей, визначаючи їх як більш важливі та корисні для своєї діяльності.

Серед функцій у мобільному додатку для бізнесу, що отримали найвищий рівень задоволення, виділяються дистанційна переідентифікація, зручна опція зарахування коштів на зарплатні картки та ефективне управління картами,

пов'язаними з рахунком. Представники бізнесу високо оцінюють зручність та ефективність цих функцій.

З іншого боку, деякі функції, такі як автоклієнт та дистанційний обмін документами з контрагентами за гривневими операціями, отримали менший рівень задоволення. Це може вказувати на потребу вдосконалення чи оптимізації цих конкретних функцій для покращення їхньої використовуваності та користувацького досвіду.

ЮО та ФОП частіше за все хвалить мобільний додаток за зручний інтерфейс, широкий та зручно реалізований функціонал. Але в більшості користувачі додатків усіх банків (окрім RAIFFEISEN BANKу) майже повністю задоволені роботою продукту.

Розподіл використання різних версій Інтернет-банкінгу серед користувачів бізнесу залишається стабільним у порівнянні із попереднім роком, приблизно 90% підприємств використовують веб-версію/клієнт-банк або мобільний додаток.

Цікаво, що зросли частки клієнтів, які одночасно користуються онлайн-банкінгом в різних банках, що вказує на зростання цього явища серед підприємців.

У порівнянні з попереднім періодом, середня кількість функцій, які використовують у різних версіях банкінгу, майже не змінилась.

Зауважу, що продовжує зменшуватися частота використання функції переказу коштів на картки інших фізичних осіб як у веб-версії, так і в мобільному додатку, порівняно з 2022 роком. Це може вказувати на зміни в попиті або віддачі переваги іншим методам оплати чи переказу коштів.

По активності початку/розширення користування ФОП та ЮО продовжують займати пасивну позицію в опановуванні нових банків.

2.3. Шляхи розвитку та удосконалення банківських систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів

На сучасному етапі розвитку банківської сфери спостерігається стійке зростання кількості наданих послуг та сервісів. Спрямованість банків на поліпшення якості обслуговування клієнтів стає важливою стратегічною метою. Важливий акцент робиться на впровадженні інноваційних комп'ютерних та інтернет-технологій, що не лише розширюють різноманітність послуг, але й значно спрощують взаємодію та підвищують її ефективність.

Враховуючи чутливість банківського сектора, важливим фактором стає необхідність обслуговування клієнтів на широкому географічному рівні, враховуючи регіональні та міжнародні аспекти. Максимізація зручності, універсальності послуг та мінімізація витрат на обслуговування стають ключовими завданнями для успішної діяльності в цьому конкурентному середовищі. Водночас, розвиток інформаційних та інтернет-технологій активно підтримується конкурентним середовищем, де Інтернет виконує важливу роль, розширюючи можливості доступу клієнтів до різноманітних послуг дистанційного обслуговування та Інтернет-банкінгу.

Отже, розвиток системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів є актуальним завданням, що вимагає врахування переваг та усунення недоліків. Забезпечення якості обслуговування ґрунтується на принципах конфіденційності, доступності, простоти використання, оперативності, аутентифікації та цілісності інформації.

Системи Інтернет-банкінгу вирізняються своєрідними перевагами, зокрема, вони не вимагають спеціалізованого програмного забезпечення, а використовують стандартне Інтернет-з’єднання. Прозорі договори, регулюючи користування Інтернет-банкінгом, визначають умови, вартість (при наявності), та доступний функціонал. Захищені канали забезпечують конфіденційність та цілісність інформації.

Інтернет-банкінг на сьогодні надає широкий спектр послуг, включаючи переказ коштів, SWIFT перекази, конвертацію валют, оплату платежів,

обслуговування рахунків та карт, депозитні та кредитні операції, побудову графіків та звітів.

Зазначена кількість послуг постійно зростає, що відображає динаміку розвитку інтернет-банкінгу та його адаптацію до змінних потреб клієнтів. Усе це свідчить про важливість розробки та вдосконалення систем дистанційного банківського обслуговування для задоволення вимог сучасного бізнесу та забезпечення максимальної зручності та ефективності взаємодії між банком та клієнтами.

На сучасному етапі розвитку банківської системи України важливо враховувати швидкий ріст Інтернет-банкінгу, але при цьому виявляється кілька значущих перешкод. Зокрема, несприятливе законодавство, консервативний підхід, низька інформованість та страх клієнтів, а також обмежена доступність Інтернету в сільських районах. Незважаючи на ці виклики, банки впроваджують заходи для подолання проблем, залучаючи маркетологів та менеджерів для розробки стратегій вирішення цих питань.

Розширення дистанційних сервісів має великий потенціал, привносячи автоматизацію операцій, зменшення витрат, обсягу паперової роботи та підвищення якості обслуговування. Усі ці переваги свідчать про важливість впровадження та вдосконалення Інтернет-банкінгу для ефективної взаємодії банків із клієнтами.

Однак, навіть при великому потенціалі Інтернет-банкінгу, багато банків обмежуються базовим функціоналом, не надаючи повного управління рахунками через мережу Інтернет. Важливо враховувати, що «накладання ризиків» становить основну перепону для масового впровадження Інтернет-банкінгу в Україні. При виконанні операцій через Інтернет, банки стикаються з новими технологічними ризиками, пов'язаними з програмним забезпеченням, технологічними збоями та безпекою інформації.

Зростання залежності банків від інформаційних технологій вимагає тісного партнерства з небанківськими структурами, що може призводити до більшої складності та збільшення ризиків в сфері безпеки. Всі ці аспекти

визначають сучасну реальність банківської системи України та вимагають системного підходу до подолання викликів і забезпечення стійкого розвитку Інтернет-банкінгу.

На тлі активного розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, присутні важливі аспекти, що обмежують його повноцінне впровадження та використання. Однією з головних проблем є неповна ефективність застосування технології електронного цифрового підпису, яка має стати надійним інструментом ідентифікації, але через свою недосконаліть та невдоволення користувачів вона залишається малопоширеною. Також, у контексті міжнародних операцій, виявляється недостатнє уніфіковане законодавство щодо електронних підписів та дійсності електронно укладених договорів, що ускладнює взаємодію банків з різних країн.

Для подолання цих труднощів та забезпечення більшої ефективності та довіри в Інтернет-банкінгу пропонується ряд заходів. По-перше, важливо посилити систему гарантування безпеки платежів для обох сторін транзакції. Також потрібно вдосконалити цивільно-правове регулювання Інтернет-банкінгу та створити умови для масового впровадження системи цифрових підписів, що полегшить ідентифікацію особи та забезпечить безпомилковий процес взаємодії.

Додатково, рекомендується розробка та впровадження нових банківських послуг, спеціально адаптованих до електронного середовища, а також перегляд підходів до підготовки кваліфікованого банківського персоналу. Ці заходи можуть сприяти розвитку та розширенню Інтернет-банкінгу, покращуючи якість обслуговування клієнтів та забезпечуючи високий рівень безпеки та довіри в даному секторі.

На маю думку, існує кілька напрямків, які можуть сприяти розвитку та удосконаленню банківських систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів:

1. Технологічні інновації:

- Штучний інтелект та машинне навчання: використання AI для аналізу та прогнозу поведінки клієнтів, підвищення безпеки, а також для автоматизації процесів обробки запитань та транзакцій.

- Блокчейн-технології: забезпечення безпеки та прозорості транзакцій, а також вдосконалення процесів обміну даними між банками та іншими фінансовими установами.

2. Користувацький інтерфейс та зручність:

- Оптимізація мобільних додатків та веб-версій: забезпечення інтуїтивного та зручного користувацького інтерфейсу, а також надання розширеного функціоналу для полегшення використання банківських послуг.

- Посилення безпеки: використання біометричних технологій, двофакторної аутентифікації та інших інноваційних методів для забезпечення безпеки клієнтських даних.

3. Персоналізація та аналітика:

- Аналіз даних: використання аналітики для зрозуміння потреб клієнтів та надання персоналізованих пропозицій і послуг.

- Можливості самообслуговування: розширення функціоналу самообслуговування клієнтів, таких як відкриття рахунків, замовлення карт, тощо.

4. Ефективність та інтеграція:

- Універсальні платіжні рішення: розробка систем, які підтримують різні види платежів та фінансових операцій.

- Інтеграція з іншими фінансовими сервісами: забезпечення можливості здійснення трансферів та оплати рахунків через різні фінансові платформи та сервіси.

5. Боротьба з шахрайством:

- Сучасні антивірусні та антишахрайські технології: забезпечення високого рівня захисту від шахрайства та кіберзлочинності.

6. Освіта та залучення:

- Навчання користувачів: здійснення ефективних кампаній із навчання клієнтів використовувати нові функції та технології банківського обслуговування.

Ці стратегії та ініціативи можуть сприяти покращенню дистанційного банківського обслуговування, забезпечуючи клієнтам більше зручностей та ефективніший доступ до фінансових послуг.

За сучасних умов розвитку фінансового сектору України, головною метою Інтернет-банкінгу стає завоювання довіри клієнтів. Для досягнення цієї мети, пропонується активна реклама систем Інтернет-банкінгу через різні медіа, приділення уваги інформаційно-технологічній безпеці, а також розробка фінансових та законодавчих документів для ефективного регулювання та підтримки цієї системи.

Аналіз сучасного стану Інтернет-банкінгу в Україні свідчить про його перспективність та великий потенціал на ринку. Системи Інтернет-банкінгу надають різноманітні послуги, а їх зручність відзначається не лише клієнтами, а й для банків це можливість автоматизувати процеси, зменшити витрати та підвищити якість обслуговування.

У світлі виявлених проблем та переваг, можна сформулювати рекомендації. По-перше, банкам важливо активно розвивати Інтернет-банкінг, розширювати сервіси та підвищувати їх якість. Другим ключовим аспектом є розробка чіткої стратегії розвитку Інтернет-банку, що сприятиме продуктивності та ефективному зростанню системи. На законодавчому рівні необхідно активно урегулювати питання, пов'язані із сучасними технологіями, та гнучко адаптувати законодавство до швидкозмінюючогося середовища Інтернет-банкінгу.

Поглядаючи на міжнародний досвід, можна визначити ключові фактори, які визначатимуть подальший розвиток інтернет-банкінгу в Україні. Наявність

доступу до мережі Інтернет в усіх регіонах, зростання рівня фінансової грамотності населення та розвиток законодавства у сфері документообігу визначають перспективи для цього сегменту фінансового ринку.

Незважаючи на існуючі проблеми, також важливо відзначити позитивні тенденції, які сприяють розвитку нових технологій у банківському секторі. Україна, як і будь-яка інша країна, не може залишатися осторонь глобальних процесів. Перегляд західного досвіду дозволяє уникнути помилок і розробити унікальну систему, адаптовану до внутрішніх умов.

Важливим аспектом є забезпечення зручності, економічності та швидкості надання послуг, що може привернути увагу населення та підвищити рівень довіри до банків. Запровадження сучасних систем обслуговування може стати великим стрибком для української банківської системи до досягнення світових стандартів, особливо з урахуванням низького рівня довіри населення до банків та відносно низької культури споживання банківських послуг. Банки, які оперативно не розвиваються в цьому напрямку, можуть втратити свою привабливість та клієнтів, що вимагає від них активного участі в сучасних технологічних трансформаціях.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Українське дистанційне банківське обслуговування переживає швидкий розвиток, відкриваючи нові перспективи для клієнтів та банківських установ. Невпинний ріст та розширення функціоналу систем Інтернет-банкінгу стали необхідними атрибутами сучасного фінансового ринку. Однак, поруч із позитивними тенденціями, існують важливі виклики, що обмежують повноцінний розвиток цього сектору.

Однією з ключових проблем є недостатнє законодавче забезпечення, яке ускладнює впровадження окремих видів банківських послуг у віртуальному просторі. Забезпечення інформаційної безпеки виявляється однією з актуальних тем, порівнюваною з питаннями суверенітету та територіальної цілісності країни.

Важливо вдосконалювати стандарти та механізми для забезпечення безпеки та відповідності, щоб зменшити ризики та забезпечити високий рівень довіри клієнтів до дистанційних банківських сервісів. Розвиток і вдосконалення систем дистанційного банківського обслуговування є актуальним завданням, що вимагає уваги до принципів конфіденційності, доступності, простоти використання, оперативності, аутентифікації та цілісності інформації.

Розглядаючи міжнародний досвід, можна виділити ключові фактори, що визначатимуть подальший розвиток інтернет-банкінгу в Україні. Забезпечення доступу до Інтернету в усіх регіонах, підвищення рівня фінансової грамотності населення та розвиток законодавства у сфері документообігу визначають перспективи для цього сегмента фінансового ринку. Вивчення західного досвіду надає можливість уникнути помилок та розробити унікальну систему, пристосовану до внутрішніх умов. Забезпечення зручності, економічності та швидкості надання послуг є важливим аспектом, який може привернути увагу населення та підвищити рівень довіри до банків. Впровадження сучасних систем обслуговування може стати значущим кроком для української банківської системи у досягненні світових стандартів, особливо з урахуванням низького рівня довіри населення до банків та відносно низької культури

споживання банківських послуг. Банки, які не активно розвиваються в цьому напрямку, можуть втратити свою привабливість та клієнтів, що підкреслює важливість їхньої участі у сучасних технологічних трансформаціях.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У кваліфікаційній роботі проведено теоретичне узагальнення та запропоновано рішення окремих наукових проблем, пов'язаних із розвитком дистанційного банківського обслуговування в Україні. В роботі висунуто ряд теоретичних та практичних висновків:

1. Визначення дистанційного банківського обслуговування. Термін описує обслуговування клієнтів за межами банку на основі їхніх розпоряджень. Дистанційне обслуговування передбачає віддалений доступ до банку через різні елементи, такі як комп'ютер, телефон, інтернет, електронна пошта чи смартфон.

2. Основна суть дистанційного обслуговування. Самообслуговування клієнта, переважно через онлайн-банкінг (Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг тощо). Використання таких технологій дозволяє економити фінансові ресурси банку, зменшуючи витрати на приміщення та персонал.

3. Переваги дистанційного банківського обслуговування. Зручність, простота та можливість користуватися послугами в будь-який час та в будь-якому місці. Зменшення географічних обмежень та розширення аудиторії клієнтів.

4. Недоліки дистанційного обслуговування. Недостатня захищеність операцій, вразливість до несанкціонованого доступу, відсутність чіткого правового регулювання між банком і клієнтом.

Досліджено еволюцію дистанційного обслуговування, яка пройшла кілька етапів, від "домашнього банкінгу" до використання смартфону як засобу платежу. Україна вже досягла високого рівня впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Останньою тенденцією в розвитку дистанційного обслуговування є використання смартфону, який, обладнаний мобільним додатком, надає можливість здійснювати практично будь-які банківські послуги. Українці поступово освоюють електронні канали дистанційного обслуговування, здійснюючи повільний перехід від традиційного обслуговування.

Важливо відзначити, що в Україні віддалений банкінг характеризується відсутністю фундаментальної законодавчої бази для регулювання цих напрямків діяльності, що включає проблеми захисту персональних даних та гарантії безпеки операцій. Розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що призвело до появи ефективних та зручних інструментів. Виникає важливе питання про прискорення розвитку дистанційного банкінгу в Україні, яка відстає від західних країн.

Проведені методологічні підходи підтверджують ефективність впровадження та використання дистанційного банкінгу. Оцінка ефективності має бути комплексною, використовуючи різні підходи та проводячи системний аналіз отриманих результатів. Загалом, дистанційне банківське обслуговування в Україні набуває популярності, проте вимагає подальших зусиль для забезпечення його повноцінного і безпечного функціонування в контексті сучасного фінансового ринку.

На основі вищезазначеного можна зробити висновок, що подальший розвиток інтернет-банкінгу в Україні буде залежати від кількох важливих факторів. Зокрема, це буде визначатися доступністю Інтернету у всіх регіонах, підвищенням фінансової грамотності населення та розвитком законодавства у сфері електронного документообігу.

Проте, необхідно враховувати, що без перетворення загальної структури фінансової системи неможливо ефективно розвивати застарілі банки, що мають велику кількість відділень і обмежену взаємодію з клієнтами через нові канали. В умовах активного росту популярності інтернет-банкінгу та мобільних додатків, роль традиційних відділень у банківській системі зменшується, вимагаючи оптимізації їх роботи.

Оптимальним шляхом оптимізації мережі відділень є залучення партнерів, які будуть просувати банківські продукти та використовувати вакантні відділення для надання консультацій з широкого спектру послуг.

Важливим є також використання сучасних технологій для відстеження та реагування на події в реальному часі, зокрема для боротьби з кібератаками.

Банки, які швидко адаптуються до нових вимог і використовують інноваційні сервіси та технології, здатні залучити та утримувати клієнтів у сучасному фінансовому середовищі.

Отже, інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг та технологій виявляться більш ефективними порівняно з традиційним відкриттям нових відділень і філій. Це робить акцент на необхідності інновацій та підтримки нових форм обслуговування для забезпечення конкурентоспроможності в умовах постійних змін на фінансовому ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. АгроКомБанк зустрічає весну з мобільним банкінгом від CS [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking
2. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівці в Україні. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/
3. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 наибольших розничных банках Украины. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.prostobankir.com.ua
4. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
5. Банківські операції: Підручник [Текст] / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. – 696 с.
6. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України: Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. 2003. Т. 8. С. 184–188.
7. Гаврилишин Н. М. Проблеми та перспективи розвитку банківського сектора України / Н. М. Гаврилишин [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.rusnauka.com/21_NNP_2010/Economics/70564.doc.htm.
8. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.
9. Інтернет-асоціація України (ІнАУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://inau.ua.

10. Інформаційний Інтернет-портал Міністерства фінансів України. URL: https://minfin.com.ua/.
11. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація: Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. 2007. Вип. 22. С. 104–111.
12. Науменкова С. В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури: монографія [Текст] / С. В. Науменкова, С.В. Міщенко. – К.: Університет банківської справи, Центр наукових досліджень Національного банку України. – 2009. – 384 с.
13. Савелко Т. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України. Економіка України. 2007. № 8. С. 27–32.
14. Смовженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України / Т. Смовженко, О. Другов // Вісник Національного банку України. - № 1. - 2008. - С. 16-19.
15. Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. Інформаційні системи і технології в банках: навчальний посібник. Київ : УБС НБУ, Знання, 2010. 515 с.
16. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт [Текст] // Банківські технології. –2014.– №11. – С. 42-47.
17. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Тернопіль, 2018. 100 с.
18. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання. Матеріали Всеукраїнської наукової інтернет конференції (м. Тернопіль, 2017). Тернопіль : Вектор, 2017. С. 194–196.
19. Фещук А. В. Теоретичні аспекти дистанційного обслуговування в банках. Матеріали Всеукраїнської науково-практична конференція здобувачів вищої освіти і молодих учених, присвячена Дню науки (м. Житомир, 2023). Житомир: «Житомирська Політехніка», с. 297
20. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи [Текст] / Т. В. Юхименко // Фінансово-кредитна діяльність:

проблеми теорії та практики . – 2014. – Вип. 1. – С. 107-113. 88. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2015. – 162 p.