МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЄКТ)

на тему: «ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ БАНКУ»

Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМФз-21-2 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,
освітня програма «Фінансові технології»

_____ Кульчицька Марина Вікторівна
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ Гулей Анатолій Іванович, д.е.н., професор
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної
програми _____ Рябокінь Марина Валеріївна, к.е.н., доцент
(підпис)

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «25» 09 2023 № 13

Завідувач кафедри _____ Коваленко Юлія Михайлівна, д.е.н., професор

Ірпінь – 2023

Реєстрація № 6 30.01.2023р _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту _____ 21.01.23 _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 90 (добре) _____ 08.02.2023 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ Л.В. Майорова
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії: _____ М.В. Рябоконь
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ І.І. Чуприсько
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Ю.Ю. Верменюк
(підпис) (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	5		Гуліса А.Г.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	3		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	16		Макарова К.В.
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	3		Рябенко М.В. Чумаченко І.І.
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	30		Вергелюк О.Ю.
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	70		Кемпнух Н.С.

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - 27 балів.

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
70	C	4 (добре)	08.02.2023	Макарова К.В. Рябенко М.В. Чумаченко І.І. Вергелюк О.Ю. Кемпнух Н.С.

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	FX	2 (незадовільно)

Факультет фінансів та цифрових технологій
Кафедра фінансових ринків та технологій
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Освітня програма «Фінансові технології»

Затверджую
В.о. завідувача кафедри фінансових ринків
та технологій
_____ Ірина ЧУНИЦЬКА
«_05_» ___10___ 2021

Завдання на кваліфікаційну роботу (проект)

Кульчицька Марина Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи (проекту)
Цифрові технології при взаємодії з клієнтами банку
Затверджена наказом ректора від 29.12.2021 р. № 116
2. Строк здачі закінченої роботи 23.11.2022
3. Мета роботи полягає у необхідності розкрити теоретичні та практичні аспекти використання системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку як інструмент цифрових технологій, що використовуються при взаємодії з клієнтами банку, аналізу стану, окреслення головних проблем, що стримують його розвиток та розробка рекомендацій щодо їх вирішення.
Об'єкт дослідження відносини, що реалізовуються в процесі діяльності фінансових установ.
Предмет дослідження особливості, проблеми та сучасні перспективи розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.
Орієнтована база дослідження Національний банк України, фінансові установи, фінтехкомпанії.
4. Вихідні дані до роботи нормативно - законодавчі акти, наукові статті, монографії, офіційні джерела статистики, Інтернет-ресурси, підручники, тощо.
5. Перелік графічного матеріалу таблиці, схеми, рисунки.
6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань за кожним розділом)
Розділ 1. Дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку як напрямок цифрових технологій при взаємодії з клієнтами банку, теоретичні аспекти та особливості використання. 1.1 Поняття та особливості дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку. 1.2 Класифікація видів

дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку. Розділ 2. сучасного стану дистанційного банківського обслуговування клієнтів ба Регулятивне забезпечення дистанційного банківського обслуговування банку. 2.2 Організація використання дистанційного банкі обслуговування клієнтів банку. Розділ 3. Перспективи та напрямки р дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку.

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів робо	
		За планом	Факт
1.	2.	3.	4.
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	18.11.2022 р.	22.11.202
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	25.11.2022 р.	29.11.202
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	28-30.11.2022 р.	29.11.202
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	20-23.01.2023 р.	23.01.202
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	24-26.01.2023 р.	27.01.202
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	10.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	17.01.202
7	ЗАХИСТ	08.02.2023 р.	08.02.202

8. Дата видачі завдання «05» 10 2021

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту) _____ Гулей А.І.
(підпис) (прізвище, ініціа

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ Рябокінь М.І
(підпис) (прізвище, ініціал

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Кульчицька М
(підпис) (прізвище, ініціа

АНОТАЦІЯ

Цифрові технології при взаємодії з клієнтами банку

Назва випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи

Мета роботи полягає в необхідності розкрити теоретичні та практичні аспекти використання системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку як інструмент цифрових технологій, аналізу його стану, окреслення головних проблем, що стримують його розвиток та розробка рекомендацій щодо їх вирішення та перспективи розвитку.

Завданнями роботи є: проведення дослідження системи дистанційного обслуговування клієнтів банку та охарактеризувати її структуру й функції; розгляд особливостей впливу державного регулювання на функціонування; аналіз ефективності використання; дослідження сучасних тенденцій; визначення шляхів перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку України.

Предметом дослідження є особливості, проблеми та сучасні перспективи розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні. Об’єктом дослідження виступають відносини, що реалізовуються в процесі діяльності фінансових установ та їх клієнтів. Базою дослідження є Національний банк України, фінансові установи, фінтехкомпанії.

За результатами дослідження сформульовані висновки та рекомендації щодо пріоритетів розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні. Одержані результати можуть бути практично використані комерційними банками при розроблені та впровадженні стратегії розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку України в майбутніх періодах.

Кваліфікаційна робота містить 57 сторінки, 7 рисунків, список використаних джерел з 67 найменувань.

Ключові слова: система дистанційного банківського обслуговування, цифровізація, Цифровізація в банківництві, цифровий банкінг.

Рік виконання дипломної роботи – 2021-2022 рр. Рік захисту роботи – 2023 р.

ANNOTATION

Digital technologies when interacting with bank clients

Name of the final qualification (diploma) work

The purpose of the work is to reveal the theoretical and practical aspects of the use of the remote banking service system for bank customers as a digital technology tool, to analyze its state, to outline the main problems that hinder its development, and to develop recommendations for their solution and development prospects.

The tasks of the work are: conducting a study of the system of remote customer service of the bank and characterizing its structure and functions; consideration of the specifics of the impact of state regulation on functioning; analysis of efficiency of use; research of modern trends; determination of the prospects for the development of remote banking services for clients of the Bank of Ukraine.

The subject of the study is the peculiarities, problems and modern prospects of the development of the system of remote banking service for bank clients in Ukraine. The object of the study is the relationship implemented in the course of the activities of financial institutions and their clients. The basis of the research is the National Bank of Ukraine, financial institutions, fintech companies.

Based on the results of the study, conclusions and recommendations regarding the development priorities of the remote banking service system for bank clients in Ukraine were formulated. The obtained results can be practically used by commercial banks when developing and implementing a strategy for the development of the remote banking service system for clients of the Bank of Ukraine in future periods.

The qualification work contains 57 pages, 7 figures, a list of used sources from 67 titles. Keywords: remote banking system, digitalization, Digitalization in banking, digital banking. The year of completion of the thesis is 2021-2022. The year of defense of the work is 2023.

ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП…… 3

РОЗДІЛ 1. ДИСТАНЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ ЯК НАПРЯМОК ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ БАНКУ, ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ …… 9

1.1. Поняття та особливості дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку …….. 9

1.2. Класифікація видів дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку……... 15

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ …… 20

2.1. Регулятивне забезпечення дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку……... 20

2.2. Організація використання дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку……... 26

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ…… 36

ВИСНОВКИ…… 46

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……... 51

ВСТУП

Актуальність теми. Цифрова економіка базується на інформаційно-комунікаційних та цифрових технологіях, стрімкий розвиток та поширення яких вже сьогодні впливають на традиційну (фізично-аналогову) економіку, трансформуючи її від такої, що споживає ресурси, до економіки, що створює ресурси. Саме дані є ключовим ресурсом цифрової економіки, вони генеруються та забезпечують електронно-комунікаційну взаємодію завдяки функціонуванню електронно-цифрових пристроїв, засобів та систем.

Цифровізація — насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможливлює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір.

Основна мета цифровізації полягає у досягненні цифрової трансформації існуючих та створенні нових галузей економіки, а також трансформації сфер життєдіяльності у нові більш ефективні та сучасні. Такий приріст є можливим лише тоді, коли ідеї, дії, ініціативи та програми, які стосуються цифровізації, будуть інтегровані, зокрема, в національні, регіональні, галузеві стратегії і програми розвитку.

Цифровізація є визнаним механізмом економічного зростання завдяки здатності технологій позитивно впливати на ефективність, результативність, вартість та якість економічної, громадської та особистої діяльності.

З розвитком інформаційних технологій, що супроводжується глобальним проникненням мобільного доступу до Інтернету та цифрових послуг, змінюється і процес надання послуг, в тому числі фінансових. Банківський сектор тривалий час вважали досить консервативним у контексті використання новітніх технологій. Однак сьогодні банківські установи та фінансові компанії не можуть дозволити собі залишатись осторонь технологічного прогресу, насамперед, через істотне підвищення конкуренції з боку фінансових компаній та стартапів, сфера діяльності яких

безпосередньо стосується надання банківських та інших послуг.

Завдяки автоматизованим програмним сервісам і відсутності затрат на забезпечення доступу клієнта до банківської установи цифрові фінансові установи отримують значні переваги перед традиційними банками, адже їх кредитні умови значно цікавіші, ніж у класичних банків. Крім того, такі фінансові установи активно використовують соціальні мережі для систематизації і контролю за споживчою та фінансовою поведінкою клієнта. Тому вони більш мобільні, більш чутливі до фінансових потреб клієнтів, але в той же час і більш впливові на нього. Банк на цифровому етапі розвитку перестає бути посередником, він стає агентом, який надає клієнту послугу доступу до рахунку й операцій по ньому. Комунікація з банківською установою обмежується поданням відповідних команд, які виконуються в системі цифрових технологій. Клієнт стає певним чином автономним, самостійним щодо банку.

Цифровізація в банківництві – це комплекс сучасних економічних, організаційно-управлінських, інституційних нововведень в будь-якій сфері функціонування банку. В умовах зростаючої конкуренції цифровізація сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку банківських послуг, скороченню витрат, підвищенню фінансової стійкості та безпеки банку.

Дедалі більше банківських установ розвинутих країн спрямовують свої зусилля на розвиток дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Скорочення кількості банківських відділень вже стало цілком реальною тенденцією не тільки серед великих, а й регіональних банків країн Західної Європи та світу. Із розвитком цифрових технологій змінюється порядок взаємодії із кінцевим користувачем банківських послуг. Сьогодні не потрібно звертатись у відділення банку для здійснення базових операцій. Натомість все більше банків пропонує клієнтам низку додаткових послуг, використання яких посилює лояльність клієнтів і забезпечує конкурентні переваги банківським установам. Розвиток дистанційного банківського

обслуговування має на меті скорочення в Україні готівкових розрахунків та залучення у банківську систему значного обсягу коштів населення.

Розгляд питань пов'язаних з цифровізацією банківської діяльності в Україні, а також у необхідності привернення уваги науковців та практиків до необхідності поглиблення теоретичного обґрунтування і розробки практичних рекомендацій з даної тематики, дослідження напрямів та обґрунтування необхідності активізації впровадження цифровізації у вітчизняну банківську практику з врахуванням особливостей потреб споживачів банківських послуг дозволить банківським установам набувати рис авангардного характеру. Саме тому, дослідження дистанційного банківського обслуговування сьогодні є надзвичайно актуальним.

Огляд літератури з теми дослідження.

Значний внесок у розвиток теорії та практики дослідження дистанційного банківського обслуговування клієнтів зробили С.А. Кириленко, В.О. Корнівська, Н.М. Краус, О.В. Мошенець, О.П. Степаненко, М.В. Тарасюк, А.М. Якимів та інші. Питання впровадження сучасних технологій у банківській сфері досліджували О. Аксьонов, О. Горчакова, С. Лєонов, І. Пахомова, В. Степаненко та інші.

Аналіз наявних досліджень показав, що дистанційне банківське обслуговування клієнтів на порядок продуктивніше, оскільки дозволяє надавати масовий і водночас недорогий сервіс. Потрібні нові дослідження і поставлення нових питань для аналізу рівня розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банківськими установами. Це дасть змогу бачити сучасний стан та тенденції його розвитку.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи (проекту) є вивчення процесу дистанційного банківського обслуговування клієнтів, оцінка його стану та удосконалення.

Поставлена мета може бути досягнена при вирішенні таких питань:

- розкрити поняття та сутність, визначити переваги та недоліки дистанційного банківського обслуговування клієнтів;

- перелічити відомі напрямки, ризики, що можуть впливати при використанні дистанційного банківського обслуговування клієнтів;
- проаналізувати розвиток дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні;
- дослідити законодавчі норми, що регулюють дистанційне банківське обслуговування клієнтів в Україні;
- розглянути дистанційне банківське обслуговування клієнтів банків України в сучасних умовах, визначити ефективність роботи;
- проаналізувати особливості дистанційного банківського обслуговування в провіднихкраїнах світу;
- запропонувати шляхи подальшого розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження виступає процес дистанційного банківського обслуговування клієнтів в банках Україні.

Предметом дослідження виступають взаємодія банків та їх клієнтів під час дистанційного банківського обслуговування.

Методи дослідження. У процесі роботи (проекту) використовувалися загальнонаукові методи досліджень, аналіз, синтез та графічне зображення для оцінки сучасного стану дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні. Групування та порівняння при дослідженні, розроблення пропозицій для вдосконалення процесу дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку.

Інформаційну основу дослідження становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів процесу дистанційного банківського обслуговування клієнтів, результати аналітичних досліджень, законодавчі акти, що регулюють даний процес.

Наукова новизна роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні і практичному вирішенні ряду питань, які пов'язані з дистанційним

банківським обслуговуванням як технологію цифрового банкінгу, який є важливим локалізатором клієнтської бази, недооціненим джерелом доходу (в першу чергу комісійного) та способом досягнення конкурентної переваги на ринку банківських послуг. У процесі дослідження були отриманні такі результати:

- визначено суть дистанційного банківського обслуговування клієнтів, синтезовано його економічний зміст, визначено основні переваги та характеристики;
- проаналізовано дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку України в сучасних умовах, що і дасть нам змогу оцінити його розвиток в Україні;
- розкрито наявні проблеми та ризики використання дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку, що надасть можливість їх виявляти, уникати та контролювати в майбутньому;
- запропоновано перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в України, шляхом аналізу досвіду провідними країнами світу, як результат такого виду обслуговування- оптимізація витрат від зменшення кількості відділень, персоналу, а також зменшує трансакційні витрати банку.

Практичне значення роботи полягає у тому, що результати дослідження, методи, принципи та шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку можуть бути використані в практичній діяльності банками України, допомогти зменшити ризики та вдосконалити його розвиток.

Апробація результатів дослідження. Основні наукові положення, висновки і результати дослідження опубліковано в Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки Кабінету Міністрів України. Це фактично дорожня карта цифрової трансформації економіки України, яку Міністерство економічного розвитку і торгівлі розробило разом з провідними експертами IT-сфери.

Структура і обсяг роботи (проекту). Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 5 7 сторінок. Робота містить 7 рисунків, список використаної літератури включає 67 найменувань.

РОЗДІЛ 1
ДИСТАНЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ ЯК НАПРЯМОК ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ БАНКУ, ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ

1.1. Поняття та особливості дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку

Використання цифрових технологій в обслуговуванні дозволить банкам оптимізувати ресурси, мінімізувати витрати, удосконалити обслуговування клієнтів і підвищити якість пропонованих банківських послуг, що зумовлює зростання конкурентоздатності банківської системи. Цифрові технології знаходять своє використання в усіх сферах економіки та життя людей. Вони завжди мають визначену мету: покращити, спростити, зробити дешевшими різні процеси.

Використання цифрових технологій в будь-якій сфері бізнесу, в тому числі в фінансовій своїм кінцевим результатом має вдосконалення відносин з клієнтами для максимального задоволення їх потреб. Цифрові технології намагаються забезпечити максимальний комфорт обслуговування та наблизитися до клієнта як у просторі, так і в часі. Дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку як напрямок цифрових технологій при взаємодії з клієнтами банку сприяє більш доступними банківські послуги клієнтам.

Розвиток цифрових технологій стало передумовою виникнення дистанційного банківського обслуговування, що передбачає нові стандарти якості обслуговування клієнтів банку, проведення фінансових операцій, залучення нових і утримання діючих клієнтів банку. Дистанційне банківське обслуговування як напрямок цифрових технологій при взаємодії з клієнтами банку передбачає технологічні процеси, пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням поточних, вкладних (депозитних) рахунків і поточних рахунків, операції за якими можуть здійснюватися з використанням

електронного платіжного засобу в національній та іноземній валютах клієнтів фізичних осіб, юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність.

Відповідно до законодавства дистанційне банківське обслуговування – комплекс інформаційних послуг щодо поточних / вкладних (депозитних) рахунків клієнта і здійснення операцій із віддаленого обслуговування поточного / вкладного (депозитного) рахунку клієнта на підставі дистанційних розпоряджень клієнта.

Дистанційне розпорядження – розпорядження банку виконати певну операцію, яке передається клієнтом за погодженим каналом доступу (засобами відповідної послуги дистанційного банківського обслуговування), без відвідання клієнтом банку.

Система дистанційного банківського обслуговування – це сукупність технічних засобів, каналів та програмного забезпечення, впровадженого банком, за допомогою якої банк здійснює дистанційне обслуговування клієнта та пристроїв самообслуговування банку, що дозволяють клієнту дистанційно за допомогою каналів зв'язку, визначених в документації системи дистанційного банківського обслуговування, та через сайт банку отримувати інформацію за рахунками та здійснювати розрахункові операції за рахунками, а також отримувати інші послуги в порядку та на умовах, передбачених договором. Складовою частиною системи дистанційного банківського обслуговування є також мобільний додаток, призначений для смартфонів/планшетів/інших мобільних пристроїв з операційною системою Android або IOS. Підключення Клієнта до системи дистанційного банківського обслуговування здійснюється банком на підставі заяви клієнта оформленої, за формою, визначеною банком.

З кожним роком дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку набуває стрімкого розвитку. Зі збільшенням конкурентоспроможності банків, дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку являє собою – одну з головних елементів якісного обслуговування клієнтів.

Раніше дистанційне банківське обслуговування клієнтів мало роль

додаткових супутніх послуг, а наразі для клієнтів, наявне технологічно розвинуте дистанційне банківське обслуговування та широкий асортимент послуг, які можна зробити через нього є однією із головних умов при виборі банку для обслуговування.

Основне завдання використання дистанційного банківського обслуговування в банках це можливість використовувати найбільші обсяги інструментів дистанційного обслуговування, доступність клієнта та одночасне надання банком можливості співпраці з ним, здійснення фінансовими та сервісними операціями клієнтом зі своїми продуктами наявними в банку і це обов'язково має бути в будь-яких країнах світу.

Основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу (Internet banking), мобільного банкінгу (mobile banking, m-banking), телебанкінгу (telebanking) тощо [51, с.123].

Цифрові технології дозволяють значно зекономити для банку фінансові ресурси за рахунок значного зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщення, зменшення кількості персоналу, а відповідно зменшення витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи. Через ці засоби доступу банківська установа взаємодіє з клієнтами та надає послуги дистанційного банківського обслуговування. Клієнт має змогу обрати будь-який вид дистанційного сервісу чи їх комбінування у будь-який зручний для нього час. Переваги використання системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку:

1. Зручність та автоматизація процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю поза відвідуванням банку.

2. Простота та автоматизація процесу підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю щодо заповнення

обов'язкових реквізитів в документах значно спрощує процес формування документів і дозволяє мінімізувати операційні помилки.

3. Безпека дистанційного банківського обслуговування клієнтів дозволяє забезпечити безпеку і конфіденційність документообігу з банком, в будь-який момент отримати звіти (виписка, тощо), що містить інформацію про всі вхідні та вихідні документи та іншу інформацію про стан рахунку без відвідування банку.

Але є також і ряд причин через які, розвиток дистанційного банківського обслуговування має помірний характер: значні капіталовкладення банку для розробки та впровадження програмного забезпечення, каналів зв'язку, за допомогою яких банк здійснює дистанційне обслуговування клієнтів; значні витрати на обслуговування та супроводження впроваджених цифрових технологій щодо банківського дистанційного обслуговування клієнтів; підвищення вимог до інформаційної та операційної систем банку при здійсненні операцій в режимі реального часу; фінансова неграмотність населення; низький рівень матеріального забезпечення широких верств населення, що у свою чергу веде до повільного попиту на банківські послуги, що передбачають дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку.

Характерними ознаками дистанційного банківського обслуговування клієнтів є: оперативність – надання послуг та здійснення банківського обслуговування відбувається переважно миттєво; зручність – можливість користуватися послугами в будь-який зручний час та з будь-якої точки Земної кулі; доступність – вартість користування послугами віддаленого обслуговування в декілька разів нижча порівняно з традиційною; різноманітність – багато банків пропонують різні канали віддаленого обслуговування (наприклад, Інтернет, мобільний та стаціонарний телефони тощо); масштабність – можливість обслуговування більшої частки клієнтів та збільшення обсягів збуту тощо. Під час дистанційного банківського обслуговування клієнтів не потребує безпосереднього відвідування банківської установи, що є привабливим як для банку, так і для клієнта.

Обслуговування за допомогою систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку змінює формат взаємодії зі споживачем банківських послуг таким чином, що фокус системи банківського обслуговування переноситься на канал доставки банківських послуг – дистанційний банкінг як на технологію (а не на продукт), що дає змогу забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно.

Комбінування традиційного та дистанційного обслуговування дає змогу максимально захопити ринок та задовольнити фінансові потреби різних верств населення, оскільки значна частина клієнтів, особливо похилого віку, надають перевагу традиційному обслуговуванню, тоді як молодь частіше обирає дистанційне. Щоб узагальнити різницю між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням розглянемо основні їх відмінності.

Відмінності між проаналізованими видами обслуговування є очевидними, і даними цілком пояснюється превалювання віддаленої форми над традиційною, що свідчить про необхідність подальшого впровадження каналів дистанційного обслуговування в процес обслуговування клієнтів банку.

Проте дистанційна форма обслуговування, як і традиційне обслуговування, характеризується ймовірністю настання ризикових подій, які можуть негативно відобразитися на фінансовому стані будь-якого суб’єкта ринку банківських послуг.

У процесі обслуговування клієнта через дистанційне банківське обслуговування прослідковуються декілька чітких особливостей, які не притаманні традиційним формам обслуговування:

- віддаленість клієнта від банківської установи;
- у процесі здійснення банківських операцій операціоністом виступає клієнт,а не кваліфікований співробітник банку (клієнт-операціоніст);
- рівень якості обслуговування повністю залежить від функціонування автоматизованих систем самообслуговування та провайдера.

Ці основні особливості видозмінюють процес надання банківських

послуг та створюють сприятливі умови для зміни профілю наявних ризиків, що притаманні банківській діяльності.

Вплив цих особливостей на процес обслуговування клієнтів через дистанційне банківське обслуговування потребують детального аналізу, що дає змогу виявити ризики, притаманні цій системі організації процесу надання банківських послуг у процесі безпосереднього їх використання. Віддаленість клієнта від банківської установи проявляється в тому, що ця особа в процесі здійснення банківських операцій чи отримання послуг фізично не перебуває у відділені банку. Перш за все це, безумовно, є привабливим для клієнта, проте для банківської установи у процесі дистанційного банківського обслуговування важливим завданням є ідентифікація кожного конкретного клієнта для набуття впевненості втому, що користувачем є саме він, а не інша особа, дії якої можуть нанести шкоду клієнту банку або банківській установі. Для цього розробляються різні засоби для ідентифікації та автентифікації клієнта.

Процедура ідентифікації клієнта під час дистанційного банківського обслуговування різна відповідно до виду електронного каналу. У разі використання банкомату – це картка та пароль, у разі мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу – це логін, пароль та певний шифр або одноразові тощо. Під час ідентифікації здійснюється порівняння заявленого клієнтом параметра на відповідність відомому іншій стороні – банківській установі.

У разі успішної ідентифікації відбувається автентифікація. Шляхом автентифікації банківська установа переконується, що суб’єкт, який здійснює вхід у систему банкінгу, є саме тим, за кого він себе видає, і лише потім клієнт користується автоматизованими системами дистанційного банківського обслуговування. При цьому для уникнення проблем з авторизацією клієнт повинен бути повністю проінформований та ознайомлений із процесом доступу до будь-якої системи дистанційного банківського обслуговування.

Клієнт, знаходячись на відстані від банку, самостійно здійснює власне операційне обслуговування (перерахування коштів між рахунками, оплату рахунків, відправлення переказів, оформлення страхових платежів тощо), в

зв’язку із чим за цими діями банк має забезпечити особливий контроль та моніторинг.

Вважається, що автоматизоване самообслуговування покликане зменшити кількість помилок. Проте, на нашу думку, фінансова неграмотність значної частини клієнтів може, навпаки, сприяти наростанню кількості помилкових операцій та негативно відобразитися на фінансовому стані клієнта, а в результаті – і на репутації банку. Потрібно, щоб пройшов час адаптації клієнтів до дистанційного банківського обслуговування та відповідне поєднання традиційного та дистанційного обслуговування.

Отже, дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку займає вагоме значення у сучасному економічному середовищі. Впровадження систем дистанційного банківського обслуговування та його комбінування з традиційними формами банківського обслуговування створює позитивні умови для розширення ринку збуту банківських послуг та закріплення конкурентних позицій банку на ринку банківських послуг. У наш час велике значення має швидкість надання банківських послуг, що можливо за умови управління рахунками в режимі реального часу з будь-якого місця. Якщо комерційний банк може надавати такі послуги і забезпечити їх високу якість, він буде мати надійні та стійкі позиції на банківському ринку.

1.2. Класифікація видів дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку

Розвиток цифрових технологій стало передумовою виникнення дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку, якому належить нові стандарти проведення фінансових операцій і якість обслуговування, а також надає можливості залучення нових та утримання діючих клієнтів банку.

Під дистанційним банківським обслуговуванням розуміють загальний термін -комплекс інформаційних послуг щодо поточних / вкладних (депозитних) рахунків клієнта і здійснення операцій із віддаленого обслуговування поточного / вкладного (депозитного) рахунку клієнта на підставі дистанційних розпоряджень клієнта.

Дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку класифікують за таким видами (рис 1.1).

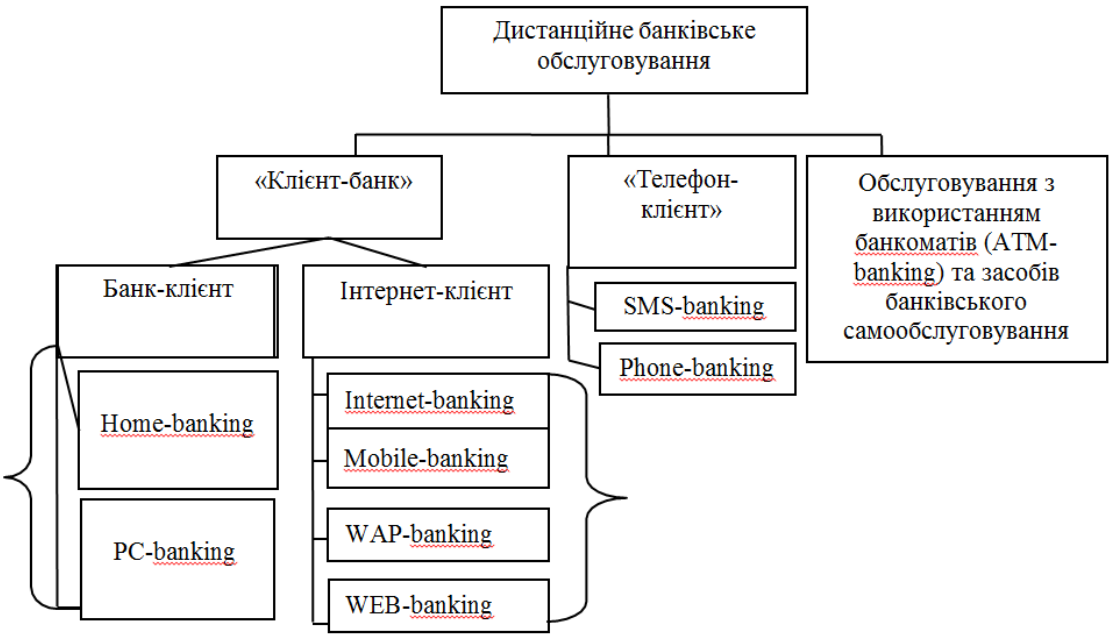


Рис.1.1. Види дистанційного банківського обслуговування

Джерело: [17].

Програмні комплекси для банку – програмне забезпечення на банківських комп`ютерах, яке є основною складовою автоматизованої роботи банку і забезпечує цілодобовий захист та перевірку розрахункових документів клієнта.

Система електронних платежів «клієнт-банк» надає клієнтам – юридичним особам та фізичним особам-підприємцям можливість віддалено управляти своїми поточними рахунками, відкритими в банку. Зв'язок між програмно-технічними комплексами клієнта і банку здійснюється як по комутованих телефонних каналахзв'язку, так і в мережі Інтернет.

Послуга дозволяє Клієнтам: переглядати залишки та виписки за поточними рахунками за попередній банківський день; формувати електронні платіжні документи в національній та іноземній валюті; формувати заявки на придбання і продаж валюти; вести довідник контрагентів, який клієнт може використовувати для формування платіжних документів; експортувати дані з

СЕП «клієнт-Банк» в інші комплекси.

Система електронних платежів «Інтернет-Банкінг» надає клієнтам – юридичним особам та фізичним особам-підприємцям можливість віддалено, в мережі Інтернет, управляти своїми поточними рахунками, відкритими в банку. Послуга дозволяє Клієнтам: переглядати залишки та виписки за попередній банківський день за поточними рахунками; формувати електронні платіжні документи в національній та іноземній валюті; формувати заявки на придбання і продаж валюти; вести довідник контрагентів, який клієнт може використовувати для формування платіжних документів; експортувати дані з СЕП Інтернет-Банкінг в інші комплекси. Перевага послуги полягає у наданні клієнту можливості працювати автономно, не прив'язуючись до робочого місця. У СЕП Інтернет-банкінг відсутні прикладні програмні модулі, які необхідно встановлювати на комп'ютер клієнта. Робота з послугою відбувається безпосередньо через сайт банку.

Home-banking – технологія віддаленого доступу до банківського обслуговування. Це одна із найдавніших систем дистанційного обслуговування банку, головна її особливість базується в тому, що була можливість доєднатися до телевізора і обслуговуватися в банківському обслуговуванні «онлайн», називалося це телетекстом. Завдяки чому, клієнти мали змогу розпоряджатися своїми рахунками не приходячи в банк.

PC-банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, що передбачає установку на комп'ютер клієнта відповідного програмного забезпечення. Підключення до відповідного сервера відбувається через мережу Інтернет. Прикладом PC банкінг є система «Клієнт-Банк»[45].

Інтернет банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої доступ до рахунків і операцій по рахунках надається в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ в Інтернет. Для виконання операцій використовується браузер, тобто відсутня необхідність установки клієнтської частини програмного забезпечення системи [61].

Мобільний Банкінг – послуга дозволяє клієнтам керувати своїми

рахунками за допомогою мобільних пристроїв на базі платформ Android та iOS, отримувати виписки та залишки по рахунках, формувати і контролювати платіжні документи.

Мобільний банкінг є найновішим дистанційним каналом доставки банківських послуг; це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення із підключенням до відповідного сервера, що здійснюється через мережу Інтернет. Повноцінний сервіс передбачає, що мобільний телефон є таким же засобом платежу, як і банківська карта.

Проте на даний момент у багатьох країнах функціонує неповний варіант мобільного банкінгу, так званий sms- банкінг з інформаційним рівнем доступу, що дозволяє за допомогою sms одержувати виписки про операції по рахунках, здійснювати спостереження за рахунком і т.д. У деяких випадках можливий операційний доступ – оплата обмеженої кількості послуг, рідше – товарів. При цьому мобільний банкінг, як правило, доступний лише власникам дебетових або кредитних карт банку.

Послуга sms-банкінг дозволяє одержувати на мобільний телефон миттєві sms-повідомлення про фінансові операції по поточних і карткових рахунків клієнтів та залишки на них. За бажанням, клієнт може задати умови отримання повідомлень: наприклад, отримувати повідомлення тільки за видатковими або тільки за прибутковими операціями, або тільки під час вступу або витраті певних сум.

Послуга емейл-банкінг дозволяє отримувати по електронній пошті докладні щомісячні виписки по поточних рахунках клієнтів.

WAP-банкінг – це послуга з дистанційного обслуговування клієнтів, яка надає можливість клієнтам, які мають поточний рахунок в банку в режимі реального часу мати інформаційний доступ до довідкової та фінансової інформації за поточним рахунком, не відвідуючи банк з будь-якого мобільного телефону, за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol) [47].

Телефонний банкінг – це технологія дистанційного банківського

обслуговування, яка надає можливість отримувати по телефону інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку. Водночас варто наголосити, що телефонний банкінг – це не доступ через контакт або call-центр, а спеціальна програма, яка дозволяє клієнтам здійснювати базові банківські операції за допомогою телефону. Інформація може передаватися в голосовій формі, а також на факс або адресу електронної пошти.

Недоліками телефонного банкінгу, в першу чергу, вважається відсутність екрана для відслідковування транзакцій та обмежені можливості їх виконання (головним чином, використовується для здійснення регулярних платежів: оплати комунальних послуг, поповнення рахунків мобільних телефонів тощо).

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-банкінг) та засобів банківського самообслуговування. Сучасні банкомати, крім традиційного зняття готівки, додатково надають можливість здійснювати грошові перекази, оплачувати рахунки, купувати різного роду ваучери, поповнювати рахунки мобільних телефонів тощо. Все більшої популярності набувають банкомати з депозитною функцією, обладнані зчитувальним пристроєм номіналів грошових купюр, що дозволяє держателям карток поповнювати свої карткові рахунки практично в режимі реального часу.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯКЛІЄНТІВ БАНКУ

2.1. Регулятивне забезпечення дистанційного банківського обслуговуванняв клієнтів банку

Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні відбувається швидкими темпами. Не дивлячись на це, недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг є вагомою причиною, яка в свою чергу гальмує його. Одним із відкритих питань є забезпечення інформаційної безпеки в банківському обслуговуванні.

Дистанційне банківське обслуговування клієнтів банків регулюють закони України «Про Національний банк України», «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні послуги», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», інших законодавчих актів. Національний банк України є регулятивним органом, що контролює діяльність з дистанційно банківського обслуговування клієнтів банку.

Розвиток національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів, правове забезпечення дистанційного обслуговування в банку є одним з пріоритетних напрямів державної політики в сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію.

Для мінімізації ризиків банки використовують різні види захисту: одно- та багаторазові паролі, цифрові підписи, SMS-інформування [51, с.84].

Такі заходи виявляються досить ефективними, якщо застосовуються до клієнтів, які вже були ідентифіковані банком одного разу. Говорячи про

первинну ідентифікацію, на сьогодні такої можливості в рамках дистанційного обслуговування банки не мають. Хоча згідно діючого законодавства мають бути дотримані певні умови:

- особиста присутність клієнта;
- надання оригіналів документів;
- здійснення ідентифікації уповноваженою особою банку;
- підтвердження її проведення копіюванням відповідних документів [61],

Розвиток банківської системи та банківських технологій невдовзі може дійти до повного дистанційного обслуговування, коли відносини між клієнтом і банком будуть здійснюватися лише через мережу Інтернет, а банки матимуть лише одне головне відділення. Такі тенденції вже сьогодні спостерігаються в розвинутих країнах що дає привід говорити про те, що невдовзі українські банки почнуть використовувати дану практику і в нашій країні, для цього вже впроваджується відповідне забезпечення нормативно-правової бази.

В більшості країн, які є учасницями ФАТФ (Financial Action Task Force on Money Laundering) - Міжнародна група з протидії відмиванню брудних грошей, вимоги з ідентифікації клієнтів банками [8] закріплені законодавчими актами. Процес ідентифікації проводиться на основі наданих клієнтом чинних документів,які містять повну і всебічну інформацію про клієнта.

Порядок ідентифікації своїх клієнтів кожен банк визначає самостійно згіднорозроблених внутрішніх програм.

Згідно з рекомендаціями Базельського комітету, приймаючи документи від клієнта дистанційно, банки повинні забезпечити виконання наступних вимог [57]:

банки мають застосовувати настільки ж ефективну процедуру ідентифікації та постійний моніторинг, як і до клієнтів, з якими можна спілкуватися особисто;

- мають існувати специфічні та адекватні заходи для зменшення більшого ризику.

Для виконання цих рекомендацій іноземними банками вживається широкий спектр заходів. У Скандинавських країнах часто запитується персональний ідентифікаційний номер, а при відкритті депозитного рахунку в США повинні бути представлені ідентифікаційний номер платника податків або номер соціального страхування. У Данії приймаються тільки ті документи, які важко підробити. Фактично система вимагає, щоб продавці послуг вивчали в обов'язковому порядку принаймні два документи, а частіше три і більше. В Японіїпоширена практика відвідування клієнта за вказаною адресою [55].

У ряді країн проводяться додаткові перевірки. Зокрема у Бельгії банки повинні встановлювати додаткову інформацію про своїх клієнтів (професія, склад родини, зміна адреси, і т.д.). У Сінгапурі та Великобританії, по можливості, з клієнтом проводять особисту співбесіду. У Франції передбачається аналіз поведінки клієнта – банк, що відкриває рахунок клієнту, який проявляє поспішність, може поцікавитися його заборгованостями. У США для відкриття рахунків на великі суми або при проведенні великих операцій потрібно, щоб клієнт забезпечив ідентифікацію і вказав номери рахунків у попередньому банку і, якщо такі є, необхідно підтвердити їх правильність.

З аналізу матеріалів Базельського комітету з банківського нагляду чітко видно, що банки отримують все більше і більше запитів на відкриття рахунків на ім'я клієнтів, з якими не проводиться особистої співбесіди при особистій присутності. Ця практика набуває все більшого поширення з розвитком поштових, телефонних та електронних банківських послуг.

Базельський комітет з банківського нагляду пропонує використовувати такі заходи, як: незалежний контакт банку з клієнтом; рекомендації третіх сторін; запит на проведення першого платежу через рахунок, відкритий на ім'я клієнта в іншому банку, що використовує аналогічні стандарти перевірки клієнтів.

Прикладом іншого підходу до вирішення даної проблеми може послужити досвід Німеччини, в національному законодавстві якої передбачена норма, що допускає як виняток відкриття рахунку без особистої присутності

клієнта, за умови, що клієнт особисто відомий співробітникам банку і вони готові персонально гарантувати його особистість при укладанні договору банківського рахунку. Проте відкрити рахунок віддалено в Німеччині сьогодні в деяких банках можна також за допомогою надання необхідних документів у поштовому відділенні або з використанням паспортів нового зразка з мікро-чіпами, проте для цього знадобиться певне обладнання [47, с.78].

Унікальний механізм ідентифікації особи в інтернеті не так давно з'явився в США. Американська компанія «miiCard» підтверджує особу користувача за п'ять хвилин і дозволяє здійснювати в інтернеті операції, що вимагають ідентифікації – наприклад, отримувати кредит в банку, не виходячи з дому «miiCard» просить користувача авторизуватися через інтернет-банк свого банку [12]. По-перше, інформація по банківському рахунку відома тільки самому користувачеві і кредитній організації. А, по-друге, регулярне здійснення операцій в інтернет- банку дозволяє «miCard» актуалізувати інформацію про користувача.

Таким чином, основними способами дистанційної ідентифікації клієнтів зарубіжних банків є: використання інформації інших банків; використання унікального ідентифікатора (чіповані посвідчення); аутсорсинг – ідентифікацію здійснює третя сторона за допомогою власних баз даних [26].

Відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис (ЕЦП)», ЕЦП може отримати як юридична, так і фізична особа. Використовується він для ідентифікації підписанта та підтвердження цілісності даних в електронній формі і прирівнюється до власноручного підпису (печатки). На сьогоднішній день банки України використовують ЕЦП при здійсненні дистанційного банківського обслуговування клієнтів.

В Україні також існує Єдина державна інформаційна система (ЄДІС), яка використовується для запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, і фінансуванню тероризму.

Дані аспекти можна використати з метою підвищення рівня надійності клієнтської інформації та зниження ризиків шахрайства.

Порядок ідентифікації клієнта, може передбачати наступний алгоритм:

1) фізична особа, яка планує стати клієнтом банку, має паспорт, ІНН, ЕЦП, а її особисті дані занесені до баз даних ЄДІС (таке занесення може здійснюватись підчас видачі їй паспорту громадянина України, а для іноземних громадян підчас їх реєстрації на території України, або підчас її першого у житті звернення до будь-якого українського банку);

2) фізична особа реєструється на сторінці банку в Інтернеті, формуючи електронний документ-заяву на обслуговування, до якого вносить особисту інформацію;

3) отримані клієнтські дані верифікуються банком шляхом порівняння з даними ЄДІС (такий функціонал застосовується в деяких автоматизованих банківських системах (АБС) під час верифікації документів: дані, введені одним операціоністом, «накладаються» на дані, введені іншим);

4) якщо дані збігаються, то клієнт вважається таким, що пройшов первинну ідентифікацію, в іншому випадку – банк відмовляє клієнту в обслуговуванні.

Після того, як особистість клієнта встановлено і відбулась його авторизація, на наступному етапі слід отримати іншу необхідну інформацію, встановлену законодавством: місце роботи та посада, розмір заробітної плати, рухоме та нерухоме майно, рахунки в інших банках та ін. Для підвищення якості такої інформації клієнт, вказуючи її, має також вказати джерела, які можуть підтвердити її. Якщо їх не вказано, банк може звернутися до вказаного роботодавця, іншого банку, надіслатизапити до реєстрів майна.

Згідно із законодавством, банк має право витребувати інформацію, яка стосується ідентифікації цієї особи та її керівників, до органів державної влади, банків, інших юридичних осіб, а також здійснювати заходи щодо збору такої інформації з інших джерел. Вказані органи державної влади, банки, інші юридичні особи зобов'язані протягом десяти робочих днів з дня отримання запиту безоплатно надати банку таку інформацію.

Крім описаних вище заходів, можна запропонувати й інші заходи і

засоби, здатні підвищити якість клієнтської інформації. По-перше, це ведення довідників ,за якими перевірятимуть отримані від клієнтів дані. Це можуть бути довідники населених пунктів з чітким розмежуванням по областям, районам, селищним радам, районних відділень управління МВС. Якщо вказане клієнтом місце проживання або місце видачі паспорту не буде відповідати вказаній області чи району, йому буде відмовлено в реєстрації. Проте ведення таких довідників є важким завданням. Крім того, що їх потрібно не тільки заповнити, важливо також підтримувати актуальність інформації, що в них міститься.

Ще одним обов'язковим заходом має бути перевірка правильності і відповідності отриманим даним клієнта значень всіх введених клієнтом ідентифікуючих кодів і реквізитів документів. Як зазначено вище, варіантом підтвердження достовірності клієнтської інформації є її порівняння з інформацією державних реєстрів, ЄДІС. Та, враховуючи обсяги таких реєстрів, ймовірність допущення в них помилки не виключена, а отже для банку існує ризик прийняття стосовно клієнта помилкових рішень.

Тому важливо, щоб банк не обмежувався лише державними реєстрами та перевіряв клієнтську інформацію всіма доступними способами. Одним з джерел додаткової інформації для такої перевірки можуть бути соціальні мережі. Сьогодні переважна частина економічно активного населення України має в них профілі з вказаною особистою інформацією та світлинами. Крім того, додаткову інформацію про особу можна знайти за допомогою пошукових запитів в мережі Інтернет.

Проте, важливо звертати увагу, що при залученні такої інформації необхідно враховувати час її появи та її характер, оскільки можливе її навмисне створення для дезінформації. Як відомо, сучасні технології дозволяють робити миттєві фото та відправляти їх через Інтернет. Тому ще одним способом підтвердження наданої клієнтом інформації може бути запит банком «селфі» клієнта, зробленого за допомогою мобільного телефону, смартфону, планшету чи web-камери комп'ютера. Отримане фото слід проаналізувати з урахуванням додаткової інформації про фото: дата та час зйомки, автор, геотаргетування.

Врахування наведених пропозицій на етапі прийняття та вивчення запиту клієнта шляхом відображення запропонованих заходів у складові моделі існуючого процесу дистанційного банківського обслуговування клієнтів та її доповнення, свідчить про можливість впровадження цих заходів у процеси дистанційного обслуговування клієнтів банку вУкраїні.

2.2. Організація використання дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку

На ринку вітчизняних банківських послуг ще превалює традиційне банківське обслуговування і набирає обертів комбіноване, яке дає змогу банківським установам надавати фінансові послуги через відділення та дистанційні сервіси.

Станом на 1 січня 2021 року 30 із 96 банків, що становить 31%, не мають систем інтернет-банкінгу та пропонують клієнтам управляти своїми рахунками через відвідування відділення банку; притому, що на початок 2021 року проникнення Інтернету в Україні досягнуло 65% та охопило 21,6 мільйонів осіб [39].

Станом на 1 січня 2021 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонував своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, складає близько 26% [39].

Так, за даними звіту Internet World Stats, Україна за числом користувачів Інтернетом займає 28 місце у світі, а, згідно прогнозів, на кінець 2021 р. їх кількість становитиме близько 31,4 млн. осіб При цьому користувачами Інтернет банкінгу вже є близько 65% українських користувачів мережі Інтернет [39].

Водночас варто звернути увагу на те, що загалом послуги дистанційного банківського обслуговування нині надають лише 49 українських банків з

організацій, що мають ліцензію. При цьому з 17-ти найбільших за розміром активів банків, що належать до І групи, лише 12 надають своїм клієнтам послуги через Інтернет, інші ж або взагалі не використовують, або застосовують лише окремі дистанційні канали.

Разом з тим, аналітичні дані свідчать, що близько 99 % користувачів Інтернет-банкінгу робить менше ніж 5 операцій на місяць, що відповідає суто утилітарному використанню дистанційних послуг — сплата рахунків за ЖКХ, поповнення мобільних телефонів тощо. Так, за даними компанії GFK України, тільки 2% клієнтів банків перевіряють через Інтернет залишки заборгованості за кредитом, стільки ж — баланс на поточному рахунку. Баланс коштів на депозитному рахунку та пластиковій картці ще менше — по 1%.

За офіційними даними НБУ, в Україні станом на 01.01.2021 налічувалося майже 33,8 тис. банкоматів та 219,2 тис. терміналів (станом на 01.01.2016 – 33,3 тис. банкоматів та 194,5 тис. терміналів).

Найбільше банкоматів та терміналів установлено у Київській (включно з м. Києвом), Дніпропетровській та Харківській областях. Лідерами за кількістю банкоматів та терміналів серед банків України є ПАТ КБ «ПриватБанк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль». За підсумками 2020 р. в Україні налічувалося більше 32,4 млн. активних платіжних карток (на початок 2020 р. – 30,8 млн. активних платіжних карток), і, як результат, спостерігається суттєве зростання кількості та обсягів безготівкових розрахунків в Україні (за 2020 р. загальна кількість операцій із використанням платіжних карток зросла на майже 28% проти 2019 р.)

Натомість повноцінні рішення Інтернет-банкінгу пропонують лише 10 банків. Зокрема, як зазначають аналітики, типовими мінімальними послугами інтернет-банкінгу для усіх банків є можливість отримання виписок по рахунках, переказ коштів між рахунками банку та можливість здійснення гривневих платежів.

Аналізуючи інші можливості Інтернет-банкінгу, варто зазначити, що основний інтерес представляє онлайн проекція стандартних банківських

операцій:погашення кредиту, відкриття депозиту, замовлення нової пластикової картки, блокування скомпрометованої карти. Погасити заборгованість по позиці дозволяють лише деякі банки.

Варто відмітити, що в порівняні з іншими банками переказ між своїми рахунками відбувається з комісією (на дебетні карти), та без комісії на кредитні, в інших банках комісія між будь-якими своїми рахунками не знімається.

Всередині банку комісія також коливається від 0 до 1%, в залежності від типу картки, емітованої банком. Платежі по Україні також матимуть різну комісію, що пояснюється домовленостями та договорами між банками та підприємствами, які уклав Приватбанк.

Інтернет-банкінг Приватбанку надає дуже широкий спектр банківських та небанківських послуг. На відміну від інших банків, Приватбанк дозволяє проводити практично усі банківські операції в режимі онлайн, не відвідуючи банк. Дуже часто працівники банку сприяють обслуговуванні клієнтів в режимі «онлайн». Банк, заохочує клієнтів обслуговуватися онлайн. Багато платежів клієнти можуть здійснити через інтернет з набагато меншою комісією, банк пропонує робити багато послуг через інтернет-банкінг.

Інтернет-банкінг ПУМБ банку також, має широкий асортимент послуг, недоліком є те, що підключитися до «ПУМБ online» можна лише у відділенні, що не є позитивною тенденцією, так само як і в Укрексімбанку. В Ощадбанку, як і в Приватбанку така можливість є. Тому клієнти часто обирають ці банки, щоб не відвідувати банк і не стояти в чергах.

Дані щодо рівня впровадження інтернет-банкінгу банками України наведено на рис.2.1. З рис.2.1 видно, що з першої групи банків, тобто банків з державною часткою, майже 67% впровадили в своїй діяльності інтернет-банкінг, що становить 4 з 6 банків у групі.В другій групі, банки іноземних банківських груп, 20 з 25 мають систему інтернет-банкінгу, що становить 80%, а серед представників третьої групи - банків з приватним капіталом – з 65 банків лише 42 використовують інтернет- банкінг, тобто майже 65%.

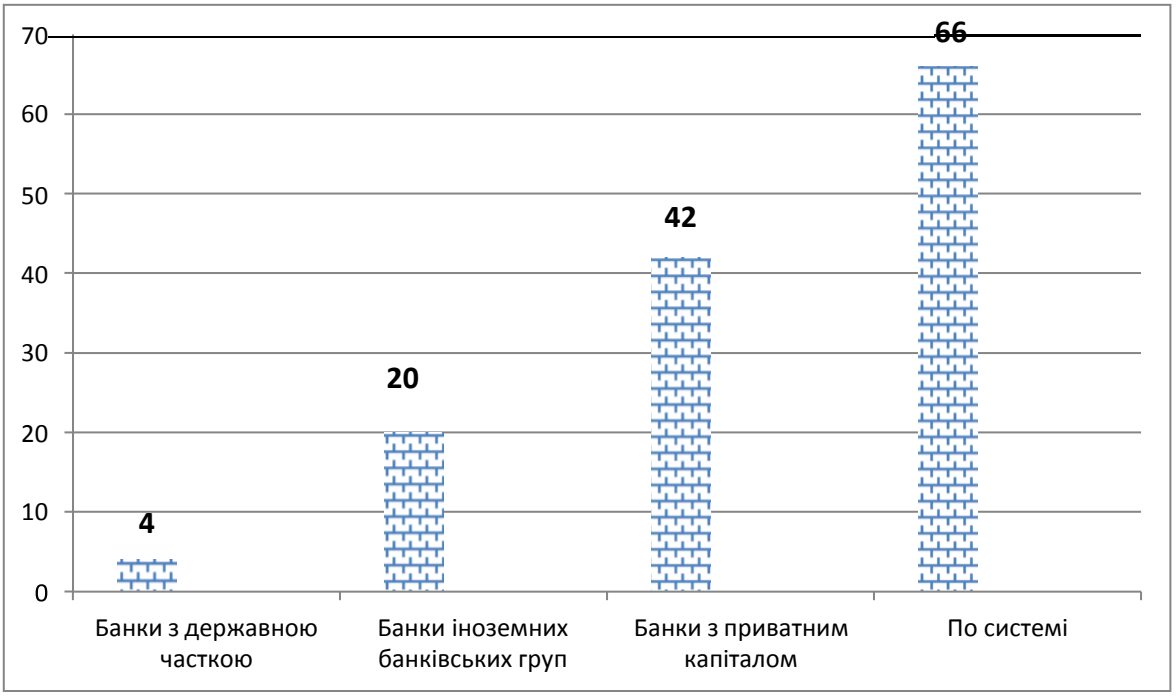


Рис. 2.1. Рівень впровадження інтернет-банкінгу банками України станом на 1 січня 2021 року

Джерело: [39].

З рис.2.1. видно, що з першої групи банків, тобто банків з державною часткою, майже 67% впровадили в своїй діяльності інтернет-банкінг, що становить 4 з 6 банків у групі.

В другій групі, банки іноземних банківських груп, 20 з 25 мають систему інтернет-банкінгу, що становить 80%, а серед представників третьої групи - банків з приватним капіталом – з 65 банків лише 42 використовують інтернет-банкінг, тобто майже 65%.

Станом на 1 січня 2021 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонував своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, зображено на(рис. 2.2).

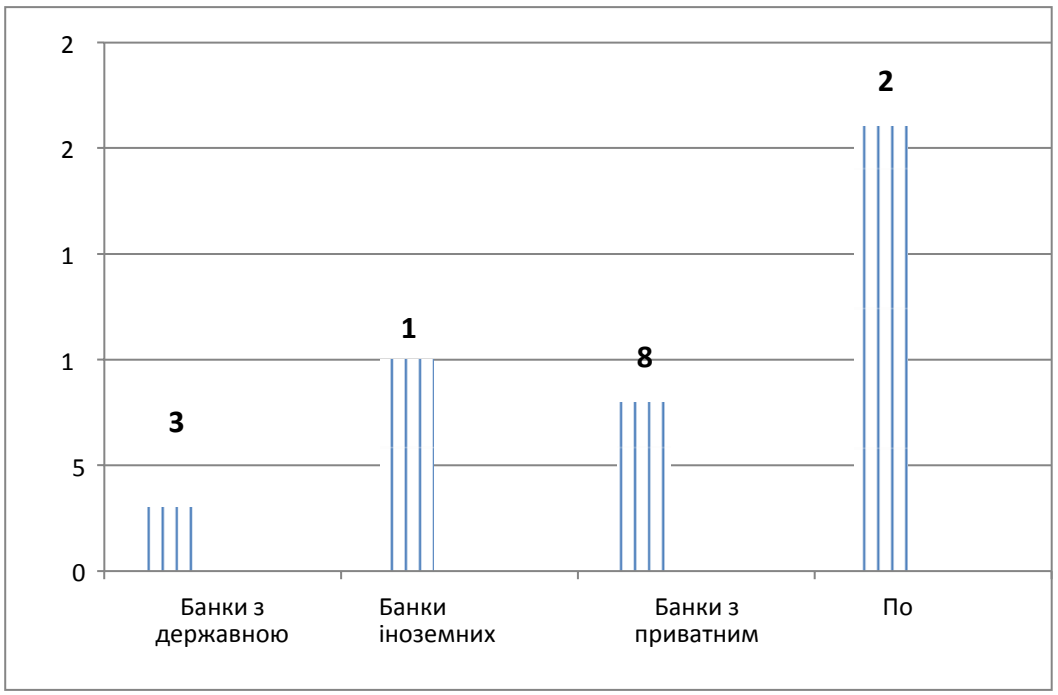


Рис. 2.2. Рівень впровадження мобільного банкінгу банками України станом на 1 січня 2021 року

Джерело: [39].

З (рис. 2.2) видно, що в першій групі, банки з державною часткою, 3 з 6 банків пропонують своїм клієнтам мобільні додатки, що становить 50% банків у групі. В другій групі, тобто банків іноземних банківських груп, 40% банків впровадили в своїй діяльності мобільний банкінг, що становить 10 з 25 банків у групі; серед третьої групи, тобто серед банків з приватним капіталом, з 65 банків лише 8 використовують мобільний банкінг, тобто лише 12% банків у групі пропонують своїм клієнтам мобільні додатки.

На сьогодні українські банки вже зрозуміли переваги соціальних мереж та активно працюють там із клієнтами, про що свідчать такі дані: 45 українських банків, або 52% від загальної їх кількості, мають сторінки у соціальній мережі Facebook.

Стратегії, що обирають українські банки для своєї роботи у соціальних мережах, дуже різняться. Але вже сьогодні можна звернути увагу на декілька спільнот, що створилися навколо сторінок банків та за якими активно слідкують і взаємодіють як клієнти банку, так і потенційні клієнти.

Варто також сказати, про і послуги, які часто використовують клієнти в

найбільш популярному виді дистанційного банківського обслуговування – інтернет-банкінг в популярних банках України (рис.2.3).

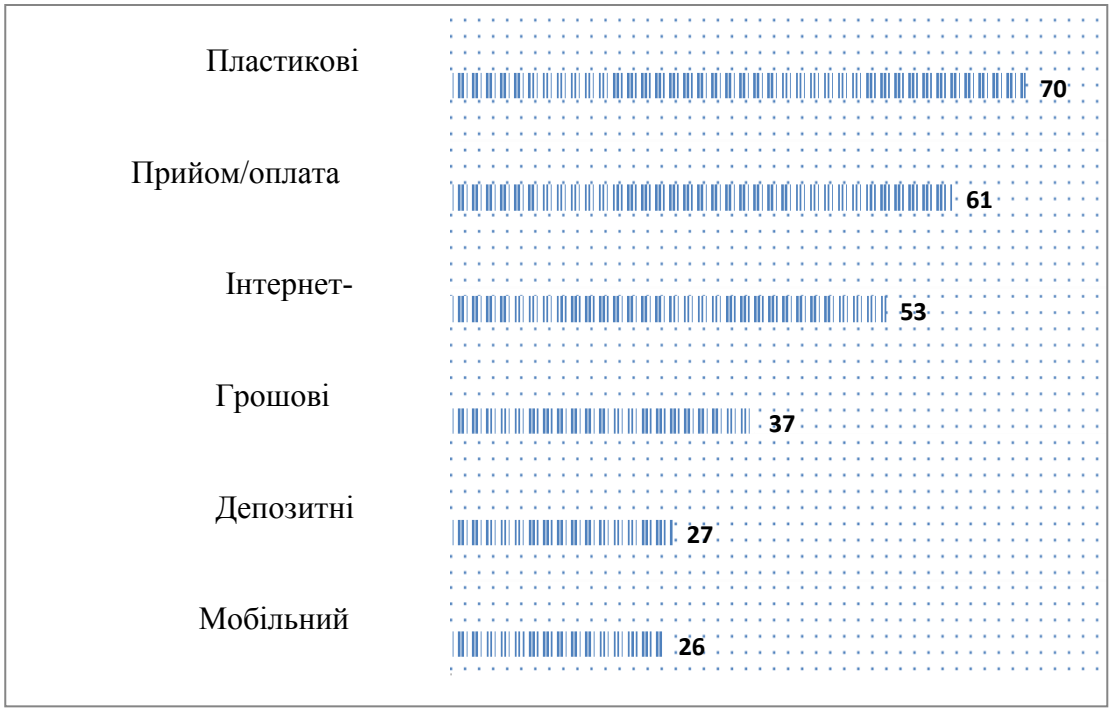


Рис.2.3. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті

Джерело: [40].

Як видно з (рис. 2.3), найбільше довірою українців користуються такі банківські послуги, як видача та обслуговування пластикових карт, що склала 70%, прийом і оплата платежів (61%), інтернет-банкінг (53%), інші банківські послуги не користуються такою популярністю, як вищеназвані, та все ж таки частка їх використання також досить значна.

Аналіз показує, що інтернет-банкінг складає більше половини популярних банківських послуг, що може свідчити про його ефективне впровадження у банківську систему. Інтернет-банкінг є найпопулярнішим видом дистанційного обслуговування, тепер клієнти банків все частіше ним користуються. Також важливим є те, що кожен другий клієнт банку за останні півроку здійснював банківські операції за допомогою інтернет-банкінгу, а кожен четвертий встановив додаток банку на свій мобільний пристрій [49].

Тому варто виділити топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу серед українських користувачів , які представлені на рис.2.4.

Як видно з рис. 2.4, українців найбільше цікавить перегляд залишку на їх рахунку, що становить 19%, далі йде оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет – 16%, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти – 11%, також досить популярними нині стають перерахунок коштів між власними рахунками та здійснення платежів у національній валюті, що разом становлять 18%, інші можливості інтернет-банкінгу є менш затребуваними серед українського населення.

Інтернет-банкінг «Приватбанку» є найпопулярнішим серед інших інтернет- банків України. Це єдиний банк, який дозволяє використовувати інтернет-банкінг для будь-яких послуг. По суті, клієнту достатньо з'явитися раз у відділення, щоб оформити картку банку та пройти процедуру ідентифікації, щоб користуватися усіма послугами банку. Також варто відмітити про послугу замовлення картки через зовнішній сайт банку, їх можна замовити на будь-яке зручне відділення банку або доставку кур'єром, куди вирішить клієнт.

Як бачимо з рис 2.4, найбільше інтернет-банкінг використовують для перегляду залишку на поточному чи картковому рахунку, це можна пояснити декількома причинами: послуга смс-обслуговування часто є платною для більшості з банків, друк чека також в майже в усіх випадках також є платною, навіть перегляд залишку через банкомат також може братися додаткова комісія.

Наступною затребуваною послугою інтернет-банкінгу є оплата рахунків за комунальні платежі, послуги мобільного зв'язку та мережі інтернет . Банки часто беруть більшу комісію за платежі у касі банку, тому для багатьох оплачувати свої рахунку через інтернет-банкінг є можливість заощадити і оплатити платежі в режимі реального часу.

Найменше використовують обмін валют через інтернет-банкіг. Це можна пояснити тим, що не всі банки дозволяють таку особливість, вона присутня лишев Приватбанку.

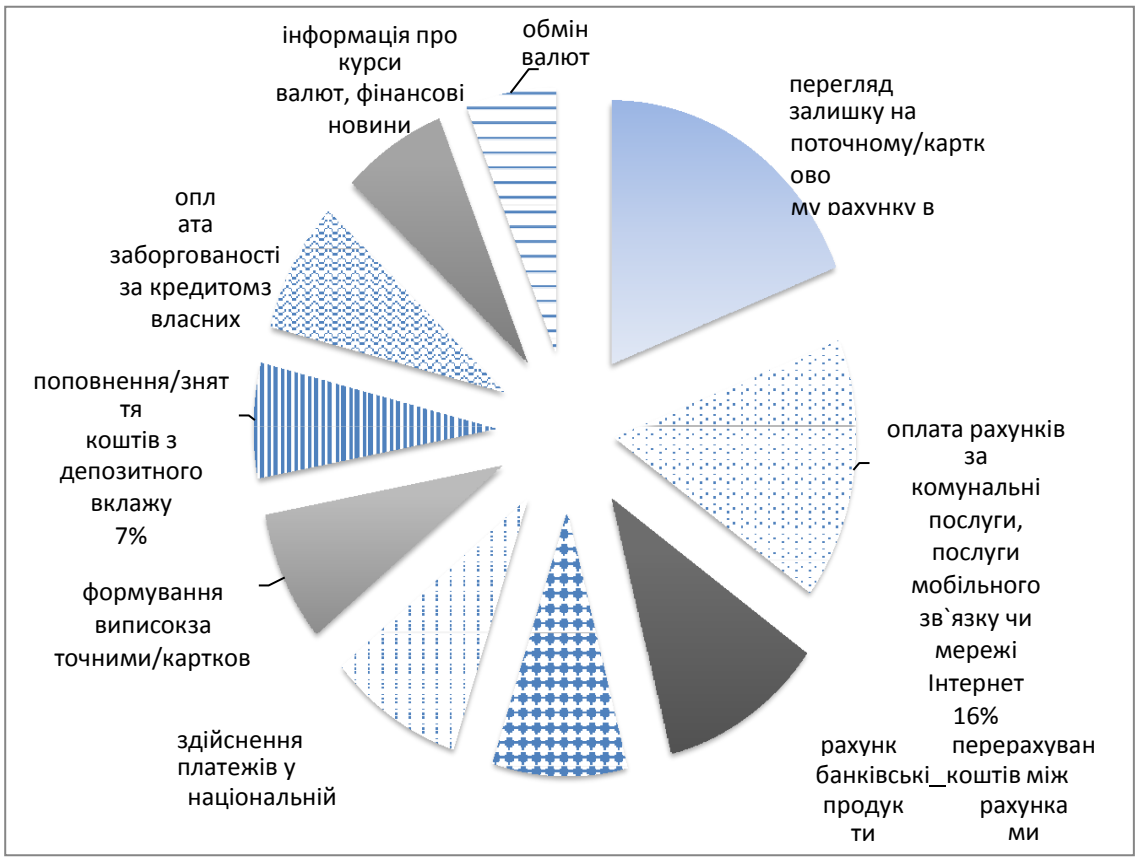


Рис.2.4. Топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу

Джерело: [40].

В подальшому працівники банку наголошують на обслуговуванні дистанційними каналами. Найбільш заохочують до використання терміналів самообслуговування, мобільного додатку – «Приват24» та інтернет-банкінгу –«Приват24». Поряд з інтернет-банкінгом використовують мобільний додаток «Приват24», його інтерфейс теж дуже зручний і майже відповідає усім послугам комп'ютерної версії. Для забезпечення аналізу щодо стану дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні треба проаналізувати, якою карткою якого банку найчастіше користуються клієнти для операцій онлайн, що дає змогу виявити банки, які намагаються просувати

свої банківські послуги в режимі реального часу.

Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків представлений на рис. 2.5. До «електронних» банків України, платіжними картами яких користуються онлайн, можна віднести перш за все ПАТ КБ «ПриватБанк» – розрахунки онлайн карткою саме цього банку використовують близько 55% користувачів. На другому місці знаходиться АТ «Райффайзен Банк Аваль» (12% користувачів), на третьому – АТ «УкрСиббанк» (близько 5% розрахунків картами). У 2021 році значного розмаху набирають оплати картками АТ «ОщадБанк», що становить 4% користувачів і має значні перспективи в подальшому розвитку.

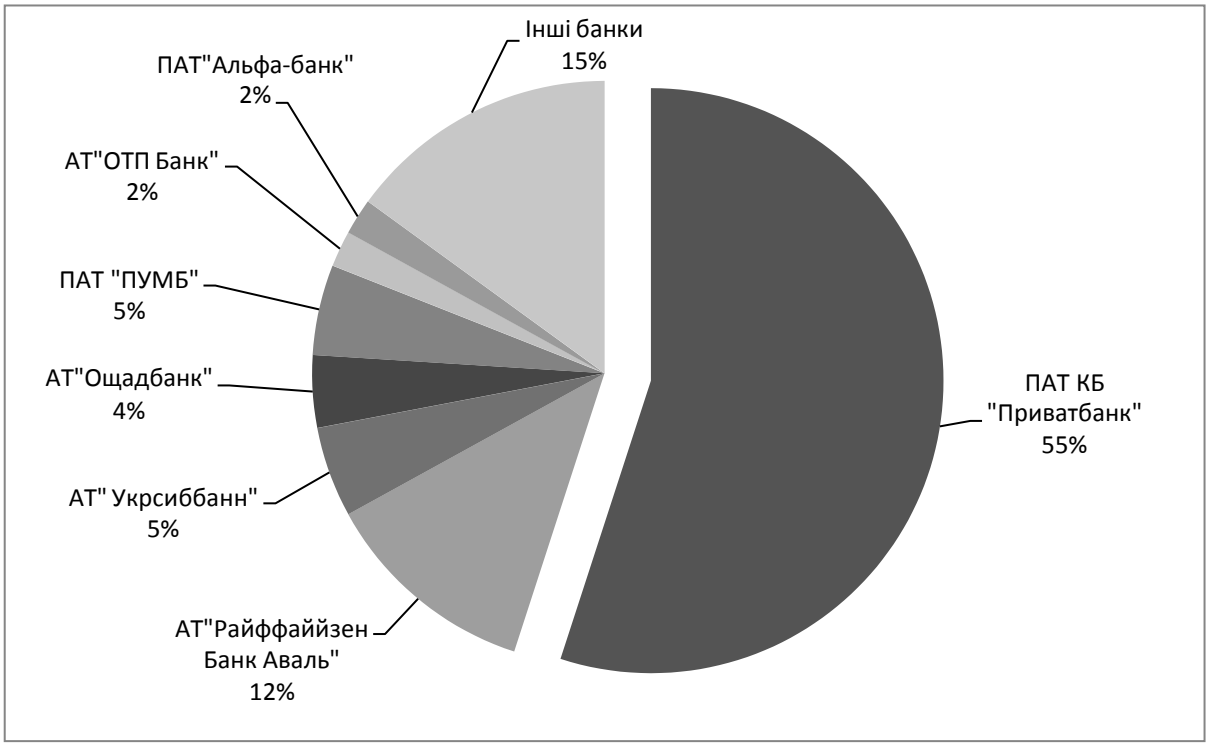


Рис. 2.5. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків

Джерело: [39].

Наступні 24% користувачів віддають перевагу онлайн-розрахункам картками інших банків України. Порівняємо наші дослідження з офіційними рейтингами НБУ. В Україні на 1 січня 2021 року працювало 87 банків-членів карткових платіжних систем. За таким показником, як кількість активних платіжних карток, лідером є «ПриватБанк», йому належить більше половини

цього ринку – 54%, тоді як найближчими його конкурентами є «Ощадбанк» та «Райффайзен Банк Аваль» – 16,7% та 6,6% відповідно, а 22,7% активних платіжних карток належить іншим банкам банківської системи України.

Такі лідируючі позиції «ПриватБанку» на ринку платіжних карток багато в чому можна пояснити добре розвинутою ним інфраструктурою їх обслуговування. Підкреслимо, що попит на використання сервісів дистанційного банківського обслуговування збільшується з кожним роком.

На нашу думку, така тенденція обумовлена цілою низкою причин, серед яких можна виділити збільшення кількості користувачів мережі Інтернет; зменшення витрат з боку банків на утримання персоналу і часу на обробку запитів користувачів; надання можливості клієнтам скоротити свій час на обслуговуванняв офісі банку.

Одним із недоліком сучасного дистанційного банківського обслуговування є те, що банки надають окремий перелік банківських послуг клієнту тому і пропонують обмеженій набір пов’язаних з інтернетом послуг, наприклад, перевірка стану карткового та інших рахунків, перегляд виписок по рахунках, блокування операцій по карті, перекази коштів між рахунками клієнта.

Але є банки, які продовжують розширювати перелік операцій через дистанційне банківське обслуговування, наприклад, Приватбанк.

За допомогою «Приват24» можна не тільки побачити залишок на рахунку, подивитися виписку по карті і зробити платіж, також тут можна замовити платіжну картку, в тому числі кредитну. Можна або відправити, або отримати переказ за найпоширенішими міжнародними системами швидких грошових переказів, а також на будь-яку карту VISA, оплатити комунальні послуги та здійснити платіж у будь-яку точку земної кулі завдяки системі SWIFT-переказів.

.

РОЗДІЛ 3
ПЕРСПЕКТИВИ ТА НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГОБАНКІВСЬКОГООБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Поява всесвітньої мережі Інтернет та цифрових технологій змінили рівень банківського обслуговування, зумовили виникнення нових видів обслуговування, які є відмінними від традиційних форм.

Найважливішим чинниками, які сприяли розвитку дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу стали: підвищений рівень довіри, підвищена фінансова грамотність населення, розвиток цифрових технологій, стабільність та розвиток економіки, оптимізація витрат на банківське обслуговування.

Конкуренція та дохідність стала рушієм для впровадження цифрових технологій, що покращили обслуговування клієнтів банку.

В провідних країнах світу (США, Німеччина, Франція, Данія і інші) розвиток дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку характеризується такими аспектами: розвиток та удосконалення цифрових технологій, покращення якості банківського обслуговування клієнтів, розвиток фінансового ринку, підвищена конкуренція серед банків. Технології дистанційного банківського обслуговування з'явилися на початку 1980-х в США та країнах Європи.

В США найпопулярніші послуги це: торгівля на фондових біржах; усі можливі операції з рахунками; купівля чи продаж валюти; страхування депозитів; отримання кредитів.

Так, активи найстарішого банку США, що обслуговує в онлайн- режимі – Bank of Internet USA, – станом на кінець третього кварталу 2019 р. становили 7,85 млрд дол., а першого в рейтингу США віртуального банку Ally Bank – майже 115 млрд дол. [6].Разом із тим прослідковується позитивна тенденція приросту активів цих банків порівняно з аналогічним періодом 2018 р. на 25% і

7% відповідно. Переважна більшість онлайн-банків здійснює обслуговування клієнтів за допомогою мобільного банкінгу, оскільки, за прогнозами Juniper Research, із кожним роком усе більше і більше клієнтів будуть користуватися банківськими мобільними додатками частіше, ніж веб-версіями програмних продуктів, які призначені для електронного банкінгу.

При цьому найпоширенішим каналом дистанційного банківського обслуговування у світі є Інтернет-банкінг, кількість користувачів яким щороку збільшується. Зокрема, у Європейському Союзі кількість клієнтів, які користуються зазначеними послугами зросла з 16 % у 2014 р. до 36% у 2021 р.

При цьому відсоток Інтернет користувачів Інтернет-банкінгу варіюється в залежності від країни. Зокрема, найвищий рівень користування банківськими послугами онлайн спостерігається в скандинавських країнах. Наприклад, у Данії в кінці 2020 р. серед загальної кількості користувачів банківськими послугами 71 % використовували для цих цілей інтернет, у Фінляндії - 76%, Швеції - близько 75%, Ісландії - 77%. А найвищий відсоток використання Інтернет-банкінгу спостерігається у Норвегії, який зріс майже на становить 83%.

Перші банки, що надають дистанційне банківське обслуговування клієнтам з'явилися у Великобританії у 1989 р. Такі як Midland Bank заснував First Direct, який почав здійснювати поточні банківські операції в режимі дистанційного банківського обслуговування клієнтів. В даний час First Direct є безперечним лідером на ринку дистанційних банківських послуг в Європі, обслуговуючи понад 500 тис. клієнтів. У Франції першим банком, що став надавати дистанце банківське обслуговування клієнтів став банк Cortal, створений в 1987 р. У 1994 р. група Paribas заснувала банк Banque Directe за зразком First Direct для надання дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Пізніше з'явилося ще декілька банків - Credit du Nord, Cetelem, UCB.

У країнах Центральної Європи використання інтренет-банкінгу спостерігається на рівні 40-60%, на Кіпрі, в Італії, Португалії та Хорватії –

близько 20%, а найменше користувачів послугами Інтернет-банкінгу зафіксовано в Греції (лише 6%), Румунії та Болгарії (близько 2-3 %).

В Європі першим віртуальним банком був Advance Bank, дочірня структура банківської групи Дрезденської (Німеччина). Підрозділ з'явився в 1996 році. Прикладами віртуальних банків можуть також служити банки Bankdirect – заснований в 1999 році, Coinpubank – заснований в 1998 році, ebank – заснований в 1999 році, Netbank – заснований в 1996 році і ряд інших. У березні 2001-го року японський уряд видав ліцензію на відкриття онлайнового банку корпорації Sony. Лише за перший місяць роботи в нім було відкрито 21 тис. відділень

В Україні розвитку Інтернет-банкінгу сприяє, в першу чергу, прихід на національний ринок банківських послуг успішних західних гравців та стрімке зростання кількості користувачів всесвітньою глобальною мережею. На сьогодні розвиток цифрових технологій для взаємодії клієнтів банку постійно зростає і це покращує якість обслуговування клієнтів. Однак очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не тільки різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а і шляхом впровадження цифрових технологій, що значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість цієї взаємодії між банком та клієнтом, що в свою чергу сприяє довготривалим відносинам між ними. Розвитку цифрових технологій сприяє значна конкуренція у банківський сфері.

Отже, актуальною задачею є розробка системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів, яка б враховувала всі перелічені переваги таких систем і в той же час дозволяла усунути недоліки та зменшити ризики. Обслуговування клієнтів засобами Інтернет-банкінгу має базуватись на таких принципах: доступність; простота використання; оперативність, комплексність; конфіденційність; аутентифікація; цілісність інформації.

Саме вказані принципи надають системам Інтернет-банкінгу переваги над іншими видами дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Під час користування Інтернет-банкінгом не потрібне додаткове спеціалізоване

програмне забезпечення, використовується стандартне Інтернет-з’єднання замість з’єднання із системою банку.

Взаємодія між клієнтом та банком проходить захищеними каналами, що забезпечує конфіденційність та цілісність інформації, яка передається для обробки. На сьогодні Інтернет-банкінг надає можливість клієнтам користуватися такими послугами та операціями:

- переказ коштів на рахунки/картки іншої особи;
- здійснення SWIFT переказів;
- здійснення конвертації валют;
- здійснення оплати комунальних та інших платежів;
- виконання сервісних операцій над рахунками та картами;
- відкриття, закриття, обслуговування різних рахунків;
- переказ коштів між своїми рахунками/картками;
- робота із депозитними рахунками;
- робота над кредитними рахунками;
- побудова графіків, виписок, звітів за своїми продуктам та ін.

Цей перелік операцій постійно розширюється, а електронні сервіси покращуються та розширюють свої можливості.

Дослідження свідчать, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відбувається швидкими темпами. Не дивлячись на це, існують причини, які в свою чергугальмують його: недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг; консервативність; необізнаність та недовіра клієнтів; недостатня кількість користувачів мережею Інтернет в сільськихнаселених пунктах та її нерівномірне покриття.

Перелічені проблеми постійно вивчаються та на підставі їх розробляються механізми подолання цих проблем, а саме через:

- ✓ автоматизацію та оптимізацію бізнес-процесів банку, що призводить до мінімізації собівартості послуг;
- ✓ перехід на цифрові технології взаємодії з клієнтами, що прискорює

процесі;

✓ автоматизація мінімізує операційні помилки, але підвищує якість обслуговування клієнтів.

При цьому, як доведено у попередніх розділах, кількість банків, які пропонують по справжньому повне управління всіма рахунками через Інтернет-банкінг є не так багато, більшість обмежуються досить вузьким переліком операцій, що проводяться через мережу Інтернет.

Основною перепоною до більш масового використання Інтернет-банкінгу банками України, на нашу думку, є наявність ризиків. Адже, при проведенні операцій через мережу Інтернет, банки стикаються з тими ж видами ризиків, що й при проведенні діяльності класичним способом, тобто з кредитним, процентним, валютним, операційним та іншими ризиками.

Проте при проведенні операцій через Інтернет-банкінг з'являються технологічні ризики, що пов'язані з програмним забезпеченням, технологічними збоями, загрозами втрати банківської інформаційної безпеки через користувачів зовнішніх мереж (атаки з Інтернету, зловмисне використання каналів дистанційного банківського обслуговування, автоматичне підключення програм руйнівної дії, комп'ютерні віруси тощо).

Інтернет-технології збільшують залежність банків від інформаційних технологій, що приводить до збільшення проблем безпеки та до технологічних складностей проведення операцій. При супроводжені інформаційних систем банк взаємодіє із Інтернет-провайдерами, телекомунікаційними компаніями та інші технологічні компанії, що знаходяться поза сферою банківського регулювання та нагляду.

Таким чином, Інтернет-технології модифікують характер традиційних банківських ризиків й вносять різноманітність в їх структуру, впливаючи на загальні параметри профілю ризиків банку.

Не дивлячись на те, що банки досить багато уваги приділяють захисту інформації клієнта, постійно існують як внутрішні зловживання так і зовнішні загрози, пов'язані з її втратою або спотворенням.

З метою подолання основних бар'єрів, що гальмують належний рівень організації та більш широкого запровадження Інтернет-банкінгу як одного з основних складових дистанційного банківського обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до даної складової системи дистрибуції банківських продуктів необхідно:

- покращення системи гарантування безпечності платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів;
- покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу;
- створити умови для масового запровадження системи цифрових підписів,які дозволятимуть безпомилково ідентифікувати особу;
- розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більшадаптованих до електронного способу надання;
- нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу.

На сьогодні кількість банківських послуг та сервісів постійно збільшується.

За рахунок цього банки намагаються збільшити якість обслуговування клієнтів. Однак очевидно, що якість взаємодії банку з клієнтами визначається не тільки різноманітністю наданих послуг, сервісів, можливостей, а і шляхом впровадження сучасних комп'ютерних та інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії, підвищують швидкість цієї взаємодії між банком та клієнтом, що в свою чергу сприяє довготривалим відносинам між ними.

Перевагами роботи системи Інтернет-банкінгу є те, що вона:

- виконує операції в режимі On-line;
- працює цілодобово без перерв і вихідних, доступна з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет у будь-якій точці світу; не потребує спеціального програмного забезпечення, лише наявність будь-якого Web-браузера;
- має максимально спрощену процедуру попередньої реєстрації (підключення);

- має механізм взаємної аутентифікації банку і клієнта; забезпечує захист операцій клієнта за рахунок застосування паролів, які зберігаються у системі в зашифрованому варіанті;
- виконує постійний контроль цілісності і достовірності переданої інформації;
- використовує механізм Електронного цифрового підпису (ЕЦП) клієнта під усіма фінансовими документами; забезпечує зворотний зв'язок для висловлення побажань з приводу роботи системи Інтернет-банкінгу.

В українських банках, які впровадили Інтернет-банкінг, переважають такі види Інтернет-послуг, як: відкриття рахунків, запит залишків за рахунком; грошові перекази; отримання виписок за рахунками; здійснення будь-яких видів платежів;

оформлення депозиту; конвертація валюти; додаткові послуги по платіжним карткам.

Досить цікавим, на наш погляд, є така послуга як On-line підтримка клієнта, яка останнім часом набуває все більшого поширення серед користувачів системи дистанційного банківського обслуговування.

Мета On-line підтримки – оперативне вирішення проблем клієнтів в системі Інтернет-банкінгу через чат чи програми відеозв'язку, за допомогою яких клієнт може поспілкуватися з представником банку, отримати відповіді на питання та здійснити необхідні операції. Необхідно підкреслити, що разом із розвитком Інтернет-технологій удосконалюються і впроваджуються захисні програми, які попереджують ризик Інтернет-махінацій або збоїв у мережі, та гарантують цілісність зберігання коштів на рахунках та під час проведення будь-яких операцій через Інтернет-мережу. Саме ця проблема і відлякує багатьох клієнтів від даного типу банківських послуг.

Отже, Інтернет-банкінг для України є одним з найбільш перспективних ринків розвитку банківської системи.

Інтернет-банки надають майже весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; усі розрахунки в системі Інтернет-банкінг

проводяться в режимі реального часу, клієнту не потрібно мати спеціальних знань, щоб керувати своїм Інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово.

Використання системи Інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи. Разом з цим існує ряд чинників, які стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні, а саме:

- обмеженість доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості;відсутність навичок користування у населення;
- низький рівень захисту інформації в даній сфері;
- недостатня законодавча та нормативна база.

Тому основним завданням для українського Інтернет-банкінгу, на сьогоднішній день, є завоювання довіри клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті. Звернути увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електроннихпослуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій.

Крім цього, важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу повинна стати розробка фінансових і законодавчих документів, які б ефективно регулювали і підтримували систему Інтернет-банкінгу в Україні.

Проведені дослідження в галузі розвитку Інтернет-банкінгу дають змогу зробити такі висновки:

дана система обслуговування є дуже перспективною на ринку України, системи інтернет-банкінгу на сьогодні надають майже весь спектр послуг, які доступні безпосередньо через відділення;

- система зручна для багатьох клієнтів, враховуючи сучасний ритм життя.Для банків теж є свої переваги:
- можливість автоматизувати роботу ;
- зменшити собівартість послуг;
- зменшити обсяг паперової роботи;
- підвищити якість обслуговування клієнтів.

Аналіз стану наявних та можливих проблем, а також шляхів розвитку дозволяє сформулювати такі рекомендації:

1. Основне завдання сучасного дистанційного банківського обслуговування це охоплення більшого кола клієнтів. Для цього банкам потрібно зосередити велику увагу в даній сфері: збільшувати кількість сервісів, посилювати їх доступність та якість, надавати клієнтам аналітичні відомості про обіг їх коштів з метою забезпечення підвищення ефективності управління капіталами клієнтів.

2. Потрібно мати чіткий план, стратегію розвитку Інтернет-банку – це в свою чергу забезпечить високий рівень продуктивності системи та швидкий її розвиток.

3. На законодавчому рівні потрібно урегульовувати багато питань, що стосуються подібних систем, та змінювати це ж саме законодавство враховуючи темпи розвитку нових технологій.

У подальшому дослідження буде зосереджене на побудові дистанційної системи банківського обслуговування з урахуванням проведеного аналізу функціонування подібних систем на українському ринку банківських послуг. Передусім в системі буде реалізовано такі сервіси, які забезпечують підтримку прийняття рішень клієнтом з управління власним капіталом: можливість прогнозування руху фінансових ресурсів клієнта, планування надходжень і витраттощо.

На нашу думку, найбільш цікавими банківськими інноваціями, які могли б бути започатковані в Україні в дистанційному банківському обслуговуванні слід уважати:

- депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія), який. побудований за принципом соціальної мережі – треба зареєструватися, виставити цілі, на які призначено вклад, запросити друзів. Такий вклад носить дуже конструктивний характер – людині прищеплюється звичка постійно усвідомлювати свої потреби та визначати засоби їх досягнення;
- проект Keep the change від Bank of America – у процесі покупки

банк округлює суму, а різницю залишає клієнту на окремому ощадному рахунку;

- CIBC Bank (Канада) створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд» у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому при здійсненні покупки або оплати рахунку в ресторані клієнт обирає потрібну йому кнопку і здійснює платіж;
- сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Obopay, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank. Суть його полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати прізвище, банк та номер рахунку. Все, що потрібно, – зареєструватися в проекті P2P-переказів і відправити гроші парою натиснень кнопок на телефоні. Якщо телефон уже є в системі і він прив'язаний до рахунку в банку, то гроші прийдуть прямо на нього, а якщо номера в системі немає, то рахунок буде відкрито автоматично.

Беручи до уваги зарубіжний досвід подальший розвиток інтернет-банкінгу вУкраїні буде обумовлено декількома чинниками:

1. Наявність доступу до мережі Інтернет в регіонах.
2. Зростання рівня фінансової грамотності населення.
3. Розвиток законодавства у сфері документообігу.

Для української банківської системи розвиток цифрових технологій взаємодії з клієнтами банку стають гарним поштовхом для досягнення світових стандартів. Крім того, враховуючи недостатній рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, впровадження сучасних систем обслуговування може привернути увагу населення до банків своєю зручністю, економічністю, швидкістю. Банки, що не розвиваються в цьому напрямку, відстають і ризикують втратити свою привабливість і клієнтів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі (проекту) приведено теоретичні узагальнення та запропоновано вирішення окремих проблем та напрямків що передбачають подальший розвиток дистанційного банківськогообслуговування клієнтів банку як інструмент цифрових технологій взаємодії клієнтів банку в Україні. Це дало змогу сформулювати низку теоретичних і практичних висновків:

1. Дистанційне банківське обслуговування клієнтів банку – термін, який визначає обслуговування клієнтів, на основі наданих ними розпоряджень поза межами банку. Дистанційне обслуговування клієнтів полягає у віддаленому доступі від банку, передбачаючи певні елементи доступу, такі як комп'ютер, телефон, інтернет, електронна пошта чи смартфон.

Основна суть дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телебанкінгу тощо. Онлайн технології дозволяють значно оптимізувати витрати банку на оплату оренди, обслуговування приміщення, зменшення кількості персоналу, а відповідно зменшення витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи. Важливим аспектом у обслуговуванні клієнта є поєднання дистанційного обслуговування та традиційного, так як традиційне не дає такого спектру послуг, як віддалене, а у віддалене обслуговуванні не дозволяє зробити усі необхідні послуги для клієнта і передбачає, появу у банку.

Основними перевагами використання дистанційного банківського обслуговування є зручність, простота, змога користуватися послугами у будь-який час у будь-якому місці, швидкість обслуговування.

Основними недоліками можна назвати притаманні ризики, що можуть наставати: недостатня захищеність операцій через дистанційні канали обслуговування, незахищеність від несанкціонованого втручання, технічні збої

тощо. На сьогоднішній день найбільш розповсюдженою дистанційною банківською технологією є Internet-banking, яка включає в себе наступні послуги: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, WAP-banking, Web-banking та обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) і засобів банківського самообслуговування. Інтернет-банкінг є логічним продовженням таких різновидів віддаленого банкінгу, як PC banking (доступ до рахунку за допомогою персонального комп'ютера, який здійснюється завдяки прямому модемному з'єднанню з банківською мережею), telephone banking (обслуговування рахунків за телефоном) та videobanking (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку).

До основних ризиків, профіль яких значно розширюється в умовах функціонування електронного банкінгу належать: стратегічний, операційний, правовий, репутаційний ризики та ризик ліквідності. Електронні форми обслуговування створюють низку специфічних причин, які провокують їх появу. Варто відмітити, що вищезазначені ризики тісню взаємодіють і є взаємозалежними, що вказує на важливість їх вчасної ідентифікації та подальшого управління ними. Процес їх ідентифікації, оцінки та методика їх нівелювання залишається потенційним напрямком подальших наукових досліджень.

Еволюція дистанційного банківського обслуговування пройшла декілька етапів, від «домашнього банкінгу» до використання смартфону як засобу платежу.

Рівень впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні досягнуло 65 %, 21, 6 мільйонів осіб використовують дистанційні канали надання банківських послуг.

Найновішою тенденцією розвитку дистанційного банківського обслуговування є використання смартфону, який маючи, в собі мобільний додаток дозволяє здійснювати практично будь-які банківські послуги.

На даний час українці стрімко освоюють електронні канали дистанційного банківського обслуговування, відбувається стрімкий перехід від

традиційного обслуговування до дистанційного.

2. В Україні віддалений банкінг характеризується відсутністю фундаментальної законодавчої бази для регулювання зазначених напрямів діяльності, а саме: існування суперечностей щодо захисту персональних даних та забезпечення гарантії якості та безпеки відповідних операцій, стандартизації засобів та принципів.

3. Розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Кожна з форм дистанційного банківського обслуговвувпання характеризується як перевагами, так і недоліками, проте найбільшої популярності та розповсюдження в розвинутих країнах набули інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Саме ці форми дозволяють клієнтам цілодобово, з будь-якої точки планети, в зручний для клієнта час контролювати стан рахунків та здійснювати широкий спектр банківських операцій.

Дистанційне банківське обслуговування, як один із способів надання банківських послуг набуває широкої популярності. Виявлена тенденція пояснюється низкою переваг цього виду надання банківських послуг як для банківських установ, так і для споживачів їх послуг.

5.Методологічні підходи дають змогу обґрунтовано оцінити ефективність впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування. Доведено, що для отримання об’єктивної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку мають комплексно використовуватися різні підходи і проводитися системний аналіз отриманих результатів. Перспективним є використання економіко-статистичних методів, теорії трансакційних витрат. Побудована регресійна модель та розраховані трансакційні витрати загалом по банківській системі та за групами банків підтвердили наявність позитивного впливу використання дистанційного банківського обслуговування на ефективність та розвиток банків.

4. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні, порівняно з західними країнами відстає. Наприклад, кількість користувачів Інтернету, в Україні в рази менша ніж в зарубіжних країнах. В провідних країнах світу клієнти повністю використовують усі можливі аспекти віддаленого банкінгу. Дуже часто клієнти використовують інтернет як інформаційну мережу або зручний канал для ділового листування. Друга характерна особливість це відсутність належної законодавчо-нормативної бази, що дозволяла б здійснювати всі банківські операції віддалено.

Водночас упровадження систем дистанційного обслуговування не завжди можна оцінити за допомогою прямих економічних і фінансових показників. Часто застосування нових електронних сервісів і онлайн-банкінгу дає банку якісні зміни самого банку, що позначається на лояльності клієнтів через більшу задоволеність отриманими послугами та сервісом. Для оцінки таких змін потрібні не тільки кількісні оцінки прямого ефекту, але й якісні оцінки непрямого ефекту впровадження дистанційного юбанківського обслуговування.

5. Чинники, які гальмують розвиток дистанційного обслуговування: відсутність законодавчих актів, які регулюють відносини між банками та їхніми клієнтами в процесі використання дистанційного банківського обслуговування;

6. низький рівень довіри частини клієнтів (особливо серед людей похилого віку) до цифрових технологій; відсутність швидкісного доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості.

Також вагомим чинником гальмування розвитку цифрових технологій взаємодії з клієнтами через дистанційне банківське обслуговування є фінансово-політична нестабільність в Україні, яка негативно відображається на фінансовій стабільності банківського сектору та створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, що призводить до ліквідації банківських установ та виходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг. За таких умов частка банків, які активно інвестують у розробку прогресивних

форм надання банківських послуг, в нашій державі досі залишається досить незначною.

З огляду на вищевикладене можна констатувати, що подальший розвиток дистанційно банківського обслуговування буде обумовлено декількома глобальними чинниками, а саме наявністю загальнодоступного доступу до Інтернету в регіонах, зростанням рівня фінансової грамотності населення та підтримка законодавства.

Вважаємо, що банки будуть продовжувати впроваджувати та вдосконалювати систему дистанційного банківського обслуговування клієнтів, що дозволить збільшувати клієнтську базу, робити її лояльною по відношенню до банку, а послуги надавати зручні та доступні для споживачів.

Тому можна із впевнено зазначити, впровадження цифрових технологій взаємодії з клієнтами банку виявляться більш ефективними способом взаємодії з клієнтом та дають можливість з оптимізмом дивитися в майбутнє та сміливо іти вперед.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л. А., Сьомкіна І.С. Інноваційні підходи до залучення депозитів банками як основного джерела фінансування: Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України, Економіка, аграрний менеджмент, бізнес. – 2013. – Вип. 181(2). – С. 10-14.

2. Адамик Б. П. Центральний банк і грошово-кредитна політика: підручник, Кондор, 2011. – 416 с.

3. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівців Україні, веб-сайт. URL: http://ua.prostobank.ua/

4. Власова І. В. Сутність та визначення інновацій як економічної категорії: теоретичний аспект, Київ – 2013 С. 12–18.

5. Гаврилишин Н. М. Проблеми та перспективи розвитку банківського сектора України, веб-сайт. URL: http://www.rusnauka.com/ 21_NNP_2010/Economics/70564.doc.htm.

6. Дзюблюк О.В. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системиУкраїни: монографія, Тернопіль.

7. Дзюблюк О.В., Адамик Б.П., Балянт Г.Р. Банківська система України становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів: монографія, Тернопіль, Астон, 2012. – 358 с.

8. Дзюблюк О.В. Банківські операції: Підручник, Тернопіль, «Економічна думка», 2009. – 696 с.

9. Дзюблюк, О. В. Управління ліквідністю банківської системи України : монографія / О. В. Дзюблюк, В. Я. Рудан. - Тернопіль : Вектор, 2016. - 290 с.

10. Дзюблюк О.В. Іноземний капітал у банківській системі України вплив нарозвиток валютного ринку та діяльність банків: Вісник Національного банку України. - № 5. - 2014. - С. 26-33.

11. Дзюблюк, О.В. Розвиток банківської системи в умовах інтеграції економіки України у світове господарство і лібералізації міжнародного руху капіталу: Світ фінансів. – 2008. – № 2. – С. 8-20.

12. Діденко О.М. Банківські інновації як сучасна концепція розвитку комерційних банків: Наука й економіка. – 2011. – № 4 (24). – С. 16 – 19.

13. Дмитров С., Черняк В., Кузьменко О. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку: Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 26–32.

14. Другов О., В. Рисін В., Сенищ І. Еколюція і перспективи розвитку банківських систем Польщі та України: Вісник НБУ. - 2007. -№ 5. – С.8-11.

15. Єгоричева С. Б. Банківські інновації [Текст]: навч. посіб. / – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208 с.

16. Єгоричева С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків стратегічні аспекти: монографія, Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с

17. Єгоричева С. Б. Методичні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках: Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 53–57.

18. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій: Наукові записки, Економіка. – 2013. – Вип. 22. – С. 32-36.

19. Єгоричева С. Б. Методологія розробки інноваційної стратегії комерційного банку: Банківська справа. – 2010. – С. 73-84.

20. Єгоричева С. Б. Теоретичні основи формування банківської інноваційної стратегії: Вісник Університету банківської справи Національного банку України . – 2011. – № 1(10) – С. 208-209.

21. Закон України «Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні», веб-сайт. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/433-15.

22. Закон України «Про Національний банк України» веб-сайт. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14.

23. Закон України «Про банки і банківську діяльність» веб-сайт. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14 .

24. Закон України «Про інвестиційну діяльність» веб-сайт. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1560-12.

25. Закон України «Про інноваційну діяльність» веб-сайт. URL: http://zakon.rada.gov.ua/cgibin/laws/main.cgi?nreg.

26. Закон України «Про електронний цифровий підпис» веб-сайт. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15.

27. Інтернет-асоціація України (ІнАУ) веб-сайт. URL: http://inau.ua.

28. Керівництво Осло: Рекомендації щодо збору та аналізу даних стосовно інновацій: Питання виміру науково-технологічної діяльності / Український інститут науково-технічної і економічної інформації / Н.М. Григорович (уклад.), Г.О. Андрощук [пер.з англ.та наук.ред.]. – 3-є вид. – К., 2009. — 164с. — ISBN 978-966-479-016-8 (укр.).

29. Коваленко Ю. Формування комплементарної моделі фінансового сектору економіки: Вісник Національного банку України. – 2012. – №7(197). – С. 42–47.

30. Корнєєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг: Світ фінансів. – Тернопіль : ТНЕУ, 2011. – № 2. – С. 74-81.

31. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків: Вісник Національного банку України. - № 6. - 2014. - С. 28-35.

32. Котковський В. С., Гетманенко А.А. Інноваційні процеси в сфері банківського кредитування: Вісник Криворізького економічного інституту КНУ . – 2013. – № 1. – С. 101-104.

33. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація.Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. пр. – 2007. – Випуск 22. – С. 104–111.

34. Кривич Я. М. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій. Банківська система України в умовах глобалізації фінансових ринків: збірник тез VII Міжнародної науково-практичної конференції (18- 19 жовтня 2012 р.) , Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2012. – С.101–104.

35. Лавров Р. В. Змістове наповнення та різновиди інноваційно-фінансовихтехнологій банку. Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 12. – С. 145-148.

36. Мельников, А. О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування: Наукові праці МАУП. – 2011. – № 3(30) – С. 134–140.

37. Міщенко В., . Незнамова А. Базель ІІІ: нові підходи до регулювання банківського сектору: Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 4–9.

38. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг: Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8.

39. Науменкова С. В., Міщенко С.В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури: монографія Університет банківської справи, Центр наукових досліджень Національного банку України. – 2009. – 384 с.

40. Основні показники діяльності банків України. Офіційний сайт Національного банку України веб-сайт URL: https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist.

41. Офіційний сайт ПАТ «Альфа-Банк» веб-сайт URL: http://www.alfabank.ua/ua.

42. Офіційний сайт ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» веб-сайт URL: http://pumb.ua/ua/

43. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» веб-сайт URL: https://privatbank.ua/ua

44. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» веб-сайт URL:

https://www.aval.ua.

45. Пацера М. Проект “Твіннінг” (Twinning) – важливий крок на шляху євроінтеграції України: Вісник Національного банку України. – 2011. – № 8. – С. 9–11.

46. Порада банкіра: банки впроваджують нові способи захисту. Офіційний канал YouTube Телеканалу 24 веб-сайт URL: https://www.youtube.com/watch?v=NMVhUfpA6uo.

47. Романенко О. Р. Фінанси: підручник 4-те вид. [Текст] / О. Р. Романенко. – К: Центр учбової літератури, 2009. – 312 с.

48. Рудан В. Я. Особливості формування депозитної бази вітчизняних банків та її вплив на ліквідність банківської системи: Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє. – 2011. – № 16. – С. 218–228.

49. Рудан, В. Я. Теоретичне обгрунтування сутності банку: збірник наукових праць, Тернопіль, 2014. – Вип. 21. – С. 206-220.

50. Сербина О.Г., Пономар В.В. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні: Молодий вчений. – 2014. – № 3(06). – С. 53-55.

51. Смовженко Т., Другов О. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України: Вісник Національного банку України. - № 1. - 2008. - С. 16-19.

52. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України: Актуальні проблеми економіки . – 2012. – № 6. – С. 275-282.

53. Стечишин Т. Б. Особливості розвитку банківської системи Чехії: уроки для України: зб. мат. Міжнар. наук.-практ. конф. – У 2-х частинах. – Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2017. – Ч. 2. – С. 54-58.

54. Стечишин Т. Особливості запровадження нових стандартів Базель-3для світу і України. Ефективна монетарна політика як необхідна умова стабільного розвитку банківської системи: зб. тез. доп. Міжвузівської наук. конф. студентів та молодих вчених, присвяченої 10-річчю студентського наукового гуртка кафедри банківської справи «Банківський аналітик». –

Тернопіль: ТНЕУ, 2011. – С. 174-176.

55. Страхарчук, А. Я. Інформаційні технології та системи в банках: Навч. посіб. – К: Знання, 2010. - 515 с. – ISBN 978-966-484-012-2

56. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт: Банківські технології. –2014.– №11. – С. 42-47.

57. Дзюблюк О.В., Алексеєнко М.Д., Корнєєв В.В. Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності: монографія, Тернопіль 2017. - 298 с.

58. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг: зб. наук. праць, Тернопіль, 2013. – Том 14. – № 2. – С. 43-51.

59. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф., Тернопіль: Вектор, 2017. – С. 194-196.

60. Фінанси : підручник [Текст] / за ред. С.І. Юрія, В.М. Федосова. – 2-ге вид. переробл. і доповн. – К. : Знання, 2014. – 687 с.

61. Чесбро Г. Открытые инновации. Создание прибыльных технологий: Поколение, 2007. – 336 с.

62. Чиж Н. М. Банківські інновації: проблеми та перспективи: «Економічні науки». – Серія «Облік і фінанси». – Випуск 9 (33). – Ч. 4. – 2015. – С. 403-411.

63. Шмігельська, З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток: Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 34-41.

64. Юхименко П.І., Федосов М.І., Лазебник Л.Л. Теорія фінансів: Центр учбової літератури, Київ, 2015. – 576 с.

65. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики . – 2014. – Вип. 1. – С. 107-113.

66. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo

Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2015. – 162 p.

67. Lewis Steven. Time for bold action: Global banking outlook 2013 // Ernst &Young Report. - 2012. - 40 p.

Відгук керівника випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи
«Цифрові технології при взаємодії з клієнтами банку»
Кульчицької Марини Вікторівни

У контексті розвитку процесів глобалізації, інтеграції національної економіки у світовий фінансовий простір, в умовах воєнного стану, складної політичної та економічної ситуації виникає ще більша необхідність у подальшому розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку України як інструмент цифрових технологій при взаємодії з клієнтами в фінансових установах. Система дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку як інструментарій взаємодії сприяє розширенню клієнтської бази, збільшує частку ринку банківських послуг, оптимізує витрати банку, підвищує фінансову стійкість банківської системи, мінімізує ризики та підвищує безпеку банку.

Робота містить три розділи. Перший розділ присвячено дослідженню теоретичних аспектів та особливостей системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку.

Другий розділ присвячено аналізу сучасного стану розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку.

Третій розділ роботи включає розробку напрямів вдосконалення розвитку системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку із врахуванням сучасних світових трендів.

Робота рекомендується до захисту з оцінкою «добре».

Керівник випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи _____

Висновок кафедри про випускну кваліфікаційну (дипломну) роботу
Випускна кваліфікаційна (дипломна) робота здобувачки вищої освіти
Кульчицька М.В. після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від «25» 04 202 № 13 допущена/не допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____ К.Валентюк
(прізвище, ініціали)

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

Кульчицької Марини Вікторівни

«ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ БАНКУ»

Актуальність теми. *Цифрова економіка базується на інформаційно-комунікаційних та цифрових технологіях, стрімкий розвиток та поширення яких вже сьогодні впливають на традиційну (фізично-аналогову) економіку, трансформуючи її від такої, що споживає ресурси, до економіки, що створює ресурси. Саме дані є ключовим ресурсом цифрової економіки, вони генеруються та забезпечують електронно-комунікаційну взаємодію завдяки функціонуванню електронно-цифрових пристроїв, засобів та систем.*

Наукова новизна *роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні і практичному вирішенні ряду питань, які пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням як технологію цифрового банкінгу, який є важливим локалізатором клієнтської бази, недооціненим джерелом доходу (в першу чергу комісійного) та способом досягнення конкурентної переваги на ринку банківських послуг.*

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу*. Висновки даного дослідження вказують на проведений ґрунтовний аналіз теоретичних даних, надану оцінку сучасного стану у вивчуваній галузі та виявлених проблемах і недоліках.*

Можна свідчити про високу якість проведеного аналізу теми дослідження та уміння подати інформацію для сприйняття на основі наведених у роботі графіків, таблиць та ілюстрацій.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі підприємства, організації, установи, МФУ. *полягає у тому, що результати*

дослідження, методи, принципи та шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку можуть бути використані в практичній діяльності банками України, допомогти зменшити ризики та вдосконалити його розвиток.

Зауваження до дипломної роботи: *рекомендовано розкрити більш детально характеристики видів сервісів, що використовуються при дистанційному банківському обслуговуванні. Визначений недолік вважається як рекомендація і не зменшує в цілому позитивне враження від роботи.*

Робота задовольняє вимогам, які пред'являються до дипломних робіт і заслуговує на оцінку «добре»

Рецензент Гаєвський І.П. к.е.н. доцент

ТОВ "Нова Формула"

Підпис П.І.П.

«25» 05 2023р.