МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні»

Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМБ-22-1 групи,

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,

освітня програма «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»

(підпис) Беліч Віталій Володимирович
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ Болдова Антоніна Андріївна, к.пед.н., доцент
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної програми _____ Береславська Олена Іванівна, д.е.н., професор
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «15» 01 2024 № 9

Завідувач кафедри _____

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 2 17.01.2024р. Бережковська В.С.
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 15.01.2024р.
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 3 07.02.24
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: Приходько Л.О.
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії:

(підпис) Бережковська В.С.
(ініціали, прізвище)

(підпис) Коваленко Ю.М.
(ініціали, прізвище)

(підпис) Перкарівський О.В.
(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	10		
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	16		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10			
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	31		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	63		

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - 32 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)
63	D	3		

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 «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»

Затверджую
Завідувач кафедри фінансових ринків
та технологій
_____ Юлія КОВАЛЕНКО
«15» листопада 2022

Завдання на кваліфікаційну роботу

Белічу Віталію Володимировичу
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи (проекту)
Інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні
Затверджена наказом ректора від 15.11.2022 № 1208
2. Строк здачі закінченої роботи 04.12.2023р.
3. Мета роботи є є поглиблене вивчення теоретичних аспектів інтернет - банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування та подальше впровадження дистанційних технологій у сферу банківського бізнесу, а також вплив інтернет - банкінгу на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження його у банківську діяльність.
Об'єкт дослідження: є економічні відносини банків та їх клієнтів в процесі впровадження інтернет - банкінгу в систему дистанційного банківського обслуговування в Україні.
Предмет дослідження: є інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні.
Орієнтована база дослідження: вітчизняні банки та процес впровадження інтерент-банкінгу.
4. Вихідні дані до роботи чинні нормативно-правові та законодавчі акти, наукові статті, офіційні джерела статистики, Інтернет-ресурси, звіти НБУ та вітчизняних банків.
5. Перелік графічного матеріалу таблиці та рисунки
6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань за кожним розділом)
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНТЕРЕНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМІ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
1.1. Поняття інтернет - банкінгу

1.2. Розвиток інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківсь обслуговування

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ СИСТЕМУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УКРАЇНІ

2.1. Аналіз використання інтерент-банкінгу у вітчизняних банках

2.2. Вплив діджиталізації на систему дистанційного банківсь обслуговування

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ СИСТЕМУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1.	2.	3.	4.
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	29.09.2023р.	29.09.2023р.
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	31.10.2023р.	31.10.2023р.
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	11-22.12.2023р.	22.12.2023р.
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	18-22.12.2023р.	22.12.2023р.
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	26-29.12.2023р.	
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	01.11.2023р. — 04.12.2023р.	24.11.2023р.
7	ЗАХИСТ	07-08.12.2024р.	

Дата видачі завдання «15» 11 2022

Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту) _____ (підпис) Болдова А.А. (прізвище, ініціали)

Гарант освітньо-професійної програми _____ (підпис) Береславська О.І. (прізвище, ініціали)

Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ (підпис) Беліч В.В. (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні

Метою дослідження є поглиблене вивчення теоретичних аспектів інтернет - банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування та подальше впровадження дистанційних технологій у сферу банківського бізнесу, а також вплив інтернет - банкінгу на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження його у банківську діяльність.

Відповідно до поставленої мети визначено та розв'язано такі основні завдання: визначити поняття інтернет - банкінгу; дослідити розвиток інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування; здійснити аналіз використання інтерент-банкінгу у вітчизняних банках; дослідити вплив діджиталізації на систему дистанційного банківського обслуговування; визначити підвищення ефективності інтернет-банкінгу в систему дистанційного банківського обслуговування в Україні на прикладі зарубіжного досвіду.

Об'єктом дослідження є економічні відносини банків та їх клієнтів в процесі впровадження інтернет - банкінгу в систему дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Предметом дослідження є інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні.

База дослідження: діяльність вітчизняних в процесі впровадження інтернет-банкінгу.

Кваліфікаційна робота містить 66 сторінок, 4 таблиці, 2 рисунки, список використаних джерел з 50 найменувань та 1 додаток.

Ключові слова: інноваційні процеси, інновації, банківський бізнес, інноваційна діяльність.

Рік виконання дипломної роботи – 2022-2023 рр.

Рік захисту роботи – 2024 р.

ANOTATION

The influence of innovative processes on the sphere of banking business

The research method is an in-depth study of the theoretical aspects of Internet bankingy in the system of remote banking services and the further implementation of remote technologies in the field of banking business, as well as the impact of Internet banking on the evolution of banking services and the justification of its further implementation in banking activities

In accordance with the set goal, the following main tasks were defined and solved: define the concept of Internet banking; to investigate the development of Internet banking in the system of remote banking services; carry out an analysis of the use of internet banking in domestic banks; to investigate the impact of digitalization on the system of remote banking services; to determine the improvement of the efficiency of Internet banking in the system of remote banking services in Ukraine using the example of foreign experience.

The object of the study is the economic relations between banks and their clients in the process of introducing Internet banking into the system of remote banking services in Ukraine.

The subject of the research is internet banking in the system of remote banking services in Ukraine.

Base of the study: domestic activities in the process of introducing Internet banking.

The qualification work contains 66 pages, 4 tables, 2 figures, a list of used sources of 50 titles and 1 appendix.

Keywords: innovative processes, innovations, banking business, innovative activity.

The year of completion of the thesis is 2022-2023.

The year of job protection is 2024.

ЗМІСТ

Вступ.....5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНТЕРЕНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМІ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....7

1.1. Поняття інтернет - банкінгу.....16

1.2. Розвиток інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування.....21

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ......25

2.1. Аналіз використання інтерент-банкінгу у вітчизняних банках.....36

2.2. Вплив діджиталізації на систему дистанційного банківського обслуговування..... 49

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ.....60

ВИСНОВКИ.....66

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....68

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. За останні роки банківський сектор пережив значні зміни під впливом цифрових технологій. Глобальне поширення Інтернету, активне використання смартфонів населенням змінили потреби та вимоги клієнтів: банківські послуги мають бути швидкими, доступними та зрозумілими, а можливість отримувати їх у цифровому форматі доступна для сучасних споживачів. Для надання різного рівня сервісів банки активно переходять у цифровий простір, змінюються основні канали дистрибуції. Активне впровадження інтернет - банкінгу відбуваються через цифровізацію бізнес-процесів та екологічні виклики, що актуалізує проблеми дистанційного банківського обслуговування, а саме підвищення їх ефективності зумовлено пандемією COVID-19 та повномасштабним збройним вторгненням росії 24 лютого 2022 р., який вніс суттєві корективи в логістичні особливості надання банківських послуг, а також суттєво підвищив важливість дистанційного банківського обслуговування та всіх пов'язаних з ним технологічних процесів і рішень.

Впровадження інтернет - банкінгу відбувається досить активно та стосуються всіх напрямків діяльності банків, варто відзначити ряд процесів, таких як, дистанційне банківське обслуговування, а саме діджиталізація та FinTech-технології банківського бізнесу, що дозволяє банкам зберегти конкурентні позиції на ринку та забезпечити додаткові зручності для клієнтів.

Серед вітчизняних науковців, які досліджували інтернет - банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування у своїх працях, варто виокремити наступних: І. Андрушків О. Борисюк, А. Болдова, М.Вісконті, А. Єпіфанова, О. Дзюблюка, А.Гулей, М. Дацюк-Томчук, В. Міщенко, І. Ситник, А. Пересада, Н. Ліповська-Маковецька, С. Лобозинська, І. Скоромович, О. Яременка та інших.

Метою дослідження є поглиблене вивчення теоретичних аспектів інтернет - банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування та

подальше впровадження дистанційних технологій у сферу банківського бізнесу, а також вплив інтернет - банкінгу на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження його у банківську діяльність.

Відповідно до поставленої мети визначено та розв'язано такі основні завдання:

- визначити поняття інтернет - банкінгу;

- дослідити розвиток інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування;

- здійснити аналіз використання інтерент-банкінгу у вітчизняних банках;

- дослідити вплив діджиталізації на систему дистанційного банківського обслуговування;

- визначити підвищення ефективності інтернет-банкінгу в систему дистанційного банківського обслуговування в Україні на прикладі зарубіжного досвіду.

Об'єктом дослідження є економічні відносини банків та їх клієнтів в процесі впровадження інтернет-банкінгу в систему дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Предметом дослідження є інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні.

База дослідження: діяльність вітчизняних в процесі впровадження інтернет-банкінгу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у визначенні та використанні отриманих результатів та сформульованих пропозицій наукового дослідження у перспективі впровадження інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні вітчизняними банками що мають важливе значення в подальшому провадженні цифровізації та діджиталізації у банківський бізнес.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг

роботи − 66 сторінок комп’ютерного тексту. У роботі міститься 4 таблиці, 2 рисунки. Основний зміст викладено на 66 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНТЕРЕНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМІ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Поняття інтернет - банкінгу

Наслідки збройної агресії російської федерації в Україні вражають своїми масштабами: інфраструктура зруйнована, економіка дестабілізована, людські життя. І не тільки Україна постраждала від військових дій. Вся світова економіка, яка ще не встигла оговтатися від наслідків пандемії COVID-19, зараз потребує тривалого відновлення. Відбувся підступний напад на європейську безпеку, загальноєвропейські цінності та принципи. У 2022 році українське суспільство та весь світ зіткнулися з потужним викликом. Актуальними залишаються наші довоєнні плани пошуку нових рішень для створення глобальних соціальних систем у рамках поширення інноваційних цифрових технологій у глобальному світовому просторі.

Варто зазначити, що за умови дії воєнного стану і надалі, в партнерстві з країнами світу у сфері науки, освіти, а також бізнесу, можна буде досягти реальних перспектив розвитку та впровадження інноваційних технологій, підвищення добробуту населення на якісно вищий рівень.

Основою успішної та ефективної діяльності банківського сектору та його постійного розвитку, в сучасних умовах, є не здатність банків адаптуватися до змін зовнішнього середовища, а наполегливість банків у створенні та впровадженні інноваційних технологій у свою діяльність. Інновації враховують такі умови, як свобода і вибір, які спочатку були недоступні споживачам банку: зручність (у будь-який час і в будь-якому місці), швидкість, контроль і незалежність. Отже, варто відзначити попит споживачів на нові банківські технології, які сприяють спрощенню діяльності споживачів і скорочують витрати часу на проведення рутинних операцій. У зв'язку з цим банкам необхідно регулярно оновлювати свої технології, послуги, продукти, менеджмент, підвищувати кваліфікацію співробітників і переглядати підходи до мотивації праці [14].

Конкуренція на ринку банківських послуг зростає з кожним роком. Споживачів все більше цікавить не тільки якість послуги, а й час, витрачений на її одержання. Вітчизняні банки досить швидко вдосконалюють свої послуги та розробляють нові методи спілкування з клієнтами, щоб максимально задовольнити потреби своїх клієнтів. Завдяки всесвітній мережі – Інтернету, яка останнім часом стала невід'ємною частиною нашого життя, в банківській сфері почав активно розвиватися Інтернет-банкінг.

Інтернет-банкінг - один із різновидів дистанційного банківського обслуговування, який надає повний доступ до банківських операцій та рахунків в будь-який час через Інтернет (за допомогою гаджетів та сматрфонів) [1].

Активно серед молоді набирає популярності мобільний банкінг який є різновидом інтерент-банкінгу, який надає користувачам повний доступ до рахунків та банківських операцій з використанням мобільного додатку, встановленого на смартфон [1].

Використовуюти додаток інтернет-банкінгу можливо здійснювати всі операції, як у відділенні банку, крім готівкових. Головними послугами Інтернет-банкінгу є: перевірка залишків на рахунках управління, встановлення та лімітів по картках, переказ коштів між рахунками, перекази R2R, створення віртуальних карток для інтернет-платежів, консультації спеціалістів банку в режимі on-line, оплата товарів і послуг за рахунками, продаж страховок, комунальні рахунки, регулярні рахунки за шаблонами та графіками, створеними клієнтами, отримання виписок, друк скан-копій квитанцій або їх відправка на електронну пошту, відкриття та поповнення депозитів, подача заявки та прийняття рішення про кредит, погашення кредитної заборгованості [10].

Інтернет-банкінг є досить вигідною послугою для клієнтів банку. Клієнтам не потрібно витрачати час на черги, адже операції з встановлення програми виконуються за кілька хвилин. У будь-який момент користувачі можуть перевірити поточний баланс або перевірити статус фінансової операції. Через систему інтернет-банкінгу можна здійснювати грошові перекази між

рахунками одного декількох банків, а також поповнювати рахунки електронних гаманців.

Досить позитивною якістю Інтернет-банкінгу є низька комісія за виконання послуги, сума комісії набагато менша, чим у відділені банку, за аналогічну операцію [37]. Окрім суттєвих переваг для клієнтів, Інтернет-банкінг є досить вигідним і для банків. Витрати на обслуговування клієнтів в системі Інтернет нижчі, ніж витрати на вартість послуг у звичайному відділенні. Суттєво зменшуються витрати на утримання штатних структурних підрозділів і працівників, а також ряд витрат на забезпечення та укріплення стаціонарних кас готівкою в національній та іноземній валюті. Дані процеси призводять до підвищення рівня прибутковості банку та його конкурентоспроможності [14]. Варто відзначити, що головним суттєвим недоліком Інтернет-банкінгу є підвищений ризик застосування до клієнтів шахрайських схем. Для унебезпечення цього негативного фактору та забезпечення надійного захисту персональних даних клієнтів, банк витрачає велику суму коштів для розробки та удосконалення систем захисту [14]. Щоб унебезпечити свої кошти проводячи фінансові операції через інтернет - банкінг необхідно: [23]

– контролювати, чи відбувається з'єднання з сервером Вашого банку (на початку адреси інтернет-ресурсу банку має бути визначено https), бо зараз шахраї створюють свої фейкові ресурси;

- є необхіднм систематично здійснювати перевірку виписки за рахунками (для контролю списання грошових коштів та уникненням шахрайських дій);
- в програмному забезпеченні потрібно використовувати тільки ліцензійні антивірусні програми, для захисту своїх коштів від програм-шпигунів і злому;
- не варто підключатись знаходячись в публічних місцях до точок доступу мережі інтернет та свого інтернет-банкінгу і завжди працювати з програмою лише через точки доступу захищені;

– не варто залишати комп'ютер/смартфон з відкритою сторінкою інтернет-банкінгу без нагляду;

– раз чи два на місяць пароль для входу в систему банку необхідно міняти;

– не варто передавати свій логін і пароль для входу в систему інтернет-банкінгу.

Перелік переваги Інтернет - банкінгу окремо для користувачів і для банків систематизовані в табл. 1.1.

Таблиця 1.1.

Переваги Інтернет-банкінгу

Для користувачів	Для банку
- оперативність виконання та підтвердження трансакцій; - доступність і мобільність сервісу; - мінімізація комісійних; - широкий діапазон персоніфікованих послуг.	– скорочення інвестицій у розвиток мережі філій; – мінімізація операційних витрат; – усунення регіональних та часових бар'єрів для надання послуг; – розширення клієнтської бази.

Джерело:[14]

Стрімко зростає рівень використання Інтернет - банкінгу, але на даний час існує ряд певних факторів, які уповільнюють його розвиток. Найбільш впливовими є такі фактори:

– відсутність сформованої належної законодавчо-нормативної бази;

– недовіра клієнтів до вітчизняних банків загалом і до Internet-банків зокрема;

– проблематика захисту інформації;

– користувачі певними послугами в програмі інтернет - банкінгу потребує спеціальних навичок роботи з комп’ютером.

Системи дистанційного обслуговування має наступні модифікації, одна з них представлена на рисунку 1.1.

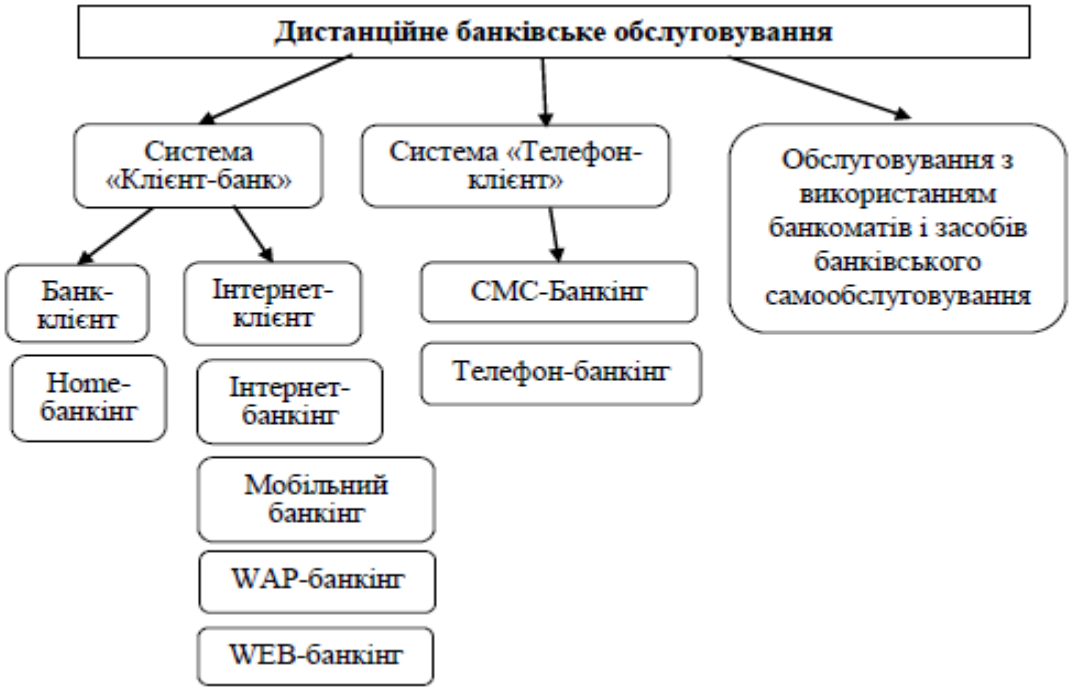


Рис.1.1. Системи дистанційного обслуговування

Джерело:[27]

Одним із найперспективніших способів надання банківських послуг сьогодні є Інтернет. Розвиток різноманітних інформаційних технологій дозволив банкам надавати своїм клієнтам не тільки інформаційно-консультаційні послуги, але й величезний набір запитів клієнтів та активних операцій, таких як платежі та перекази.

В Україні активно впроваджують Інтерент-банкінг в систему дистанційного банківського обслуговування, такі банківські організації, як: АТ КБ «Приватбанк», АТ АТ «Ощадбанк», «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Укрсоцбанк», АТ «Укрексімбанк», АТ «Альфа-Банк». Варто відзначити, що найбільшим лідером у впровадженні інтернет-банкінгу в банківській діяльності є АТ КБ «Приватбанк», зауважимо, що усі продукти та послуги, які впроваджуються є в банку є унікальними; також, варто відмітити ефективніше застосування дистанційного обслуговування, що містить у собі досить широкі спектри послуг та продуктів [13].

Слід відзначити, що цифровізація створює нові можливості для впровадження дистанційного банківського обслуговування у банківський бізнес. Грамотне

використання новітніх технологій дозволяє сформувати комерційні банківські установи нового покоління, які відрізняються від традиційних набором повноважень, правами власності, діяльністю, мобільністю та орієнтацією на потреби клієнтів. Впровадження цих нововведень на сьогоднішній день залишається значною перешкодою:

1) недостатня поінформованість широкого кола населення про новітні технології ведення банківського бізнесу;

2) ризик хакерських атак і втрати особистих даних клієнта;

3) обмежені ресурси для впровадження цих технологій;

4) відсутність досвіду роботи банківських працівників з інноваційними бізнес-технологіями.

Вагомою підставою ж до втілення даних технологій в банківський бізнес є:

1) значна економія на витратах банків;

2) висока мобільність задоволення потреб клієнтів;

3) розширення як фінансових, так і інформаційних та консультаційних можливостей банків.

Тому Інтернет-банкінг має низку переваг: доступність для клієнта, підвищена оперативність, керованість та необмеженість. Всі ці переваги сприяють розвитку Інтернет-банкінгу в майбутньому. Також не менше необхідно завоювати довіру людей, тобто вони повинні усвідомити всю зручність, надійність та економічність при здійсненні онлайн-платежів. Аналіз сучасного стану розвитку Інтернет-банкінгу в Україні показав, що він ще недостатньо розвинений. Проте спостерігається позитивна тенденція. З кожним роком банки вдосконалюють процес активного дистанційного обслуговування, розширюють спектр послуг і залучають все більше клієнтів до використання Інтернет-банкінгу. Розвиток Інтернет-банкінгу за допомогою банків покращує відносини зі своїми клієнтами та активно взаємодіє з ними для задоволення потреб ринку.

1.2.Розвиток інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування

Ефективність впровадження дистанційного обслуговування в практику діяльності вітчизняного банківського бізнесу залежить від успішності фінансово-організаційної системи, її виконання, яку створено на засадах відповідної теоретичної і методологічної основи. Одною з основ її створення є орієнтування банку на розроблення і реалізацію визначених видів інновацій, які формуються на основі їхньої класифікації. Потреба в класифікації інновацій обумовлена широтою галузей та об'єктів банківських нововведень, котрі безперервно різноманітяться.

Варто зазначити, що доцільно зауважити, що впровадження дистанційного практики обслуговування клієнтів в банківському бізнесі безперервно розвивається, різноманітиться, що викликає потребу поглибити погляди та актуалізації класифікаційних рис її завершальних наслідків.

Відзначимо, що на початку 1980-х років у США з'явилися технології дистанційного банківського обслуговування, а звідти почалось поширення далі на континентах. Також, у США дистанційний інтернет - банкінг найбільш розвинений, де клієнт, який обслуговується дистанційно, отримує широкий спектр послуг.

Найактуальнішими послугами є:

– усі можливі операції з рахунками клієнтів банків;

– торгівля на фондових біржах;

– купівля чи продаж валюти;

– страхування депозитів;

– отримання кредитів [33].

В Європі така ситуація. Більшість країн Заходу активно розвивають системи дистанційного обслуговування в універсальних банках. Одні з перших таких банків запроваджені у Великій Британії. Midland Bank на початку 1989 року заснував First Direct, який розпочав здійснювати поточні банківські операції в системі дистанційного банківського обслуговування. На

сьогоднішній день First Direct є беззаперечним лідером на ринку дистанційних банківського обслуговування в Європі. Так, у Франції першим дистанційним банком став банк Cortal, заснований у 1987 році. Banque Directe - віддалений банк створено за зразком First Direct було у 1994 році групою Paribas,.

Пізніше з'являється кілька дистанційних банків - Cetelem, Credit du Nord, UCB, Cardif та ін. Зараз домінуючим каналом серед дистанційного обслуговування є Інтернет-банкінг. Кількість його клієнтів досить стрімко зростає. По Європейському Союзу вцілому кількість користувачів, які користуються цими послугами, зросла на 16% порівняно з 2011 роком до 36% у 2017 році та до прогнозується 65,3% на кінець 2023 року. Однак варто зазначити, що цей відсоток може відрізнятися в різних країнах. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах в 2021 році проілюстровано на рисунку 1.2.

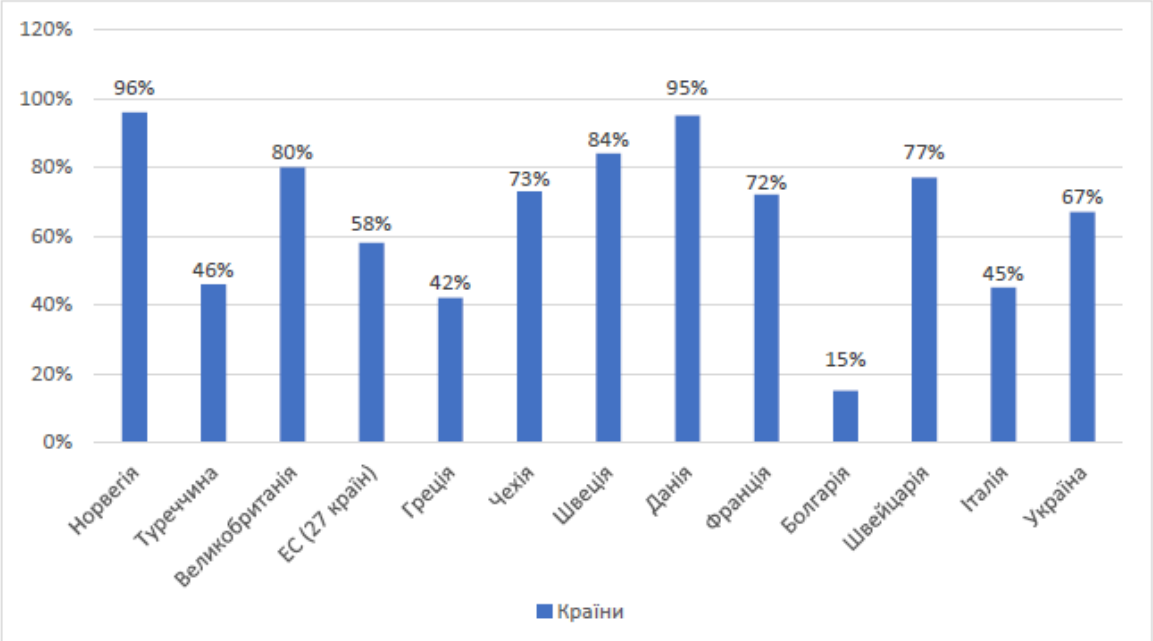


Рис. 1.2. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах в 2021 році

Джерело: [40]

Наприклад, Данія - 95% і Норвегія - 96% є лідерами в Європі за загальною кількістю користувачів інтернет-банкінгу. Туреччина, Італія, Греція та мають середні показники – 46%, 45% та 42% відповідно. Болгарія має один

із найнижчих показників – лише 15% клієнтів банку користуються послугами через Інтернет сервіси. Також варто додати, що Україна є також активним учасником та має досить непоганий показник 67%. Найбільш конкурентні банки України намагаються досягти всіх сучасних інноваційних напрямків розвитку.

Сьогодні українські банки пропонують досить розширений спектр послуг з застосуванням технологій дистанційного обслуговування. Найбільш розповсюдженими серед них є:

– мобільний банкінг, визначається наданням послуг дистанційного банківського обслуговування з використанням мобільних технологій; варто відзначити, що найближчими часом мобільні сервіси мають забезпечити максимальний приріст клієнтської бази банків.

– інтернет-банкінг, тобто через Інтернет надання послуг дистанційного банківського обслуговування на основі банківської системи платежів [12].

Науковці виділяють 4 етапи переходу від традиційного звичайного банківського обслуговування до дистанційного, більш детальний аналіз їх розглянемо на таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування

Етап	Назва етапу	Характеристика
I	Традиційне банківське обслуговування	У відділеннях банку проводиться оформлення значної кількості у паперовому вигляді документів, альтернативні канали практично не використовуються, частка використовуваних трансакцій через віддалені канали становить менше 40%
II	Освоєння електронних каналів	Банківські установи та клієнти освоюють форми дистанційного банківського обслуговування «інтернет-банкінг» та «банк-клієнт»; проводиться дедалі більша орієнтація на електронний документообіг, значно скорочується кількість паперових носіїв інформації; підвищується використання альтернативних каналів, значна частка трансакцій яких через віддалені канали дорівнює 60–80%
II	Багатоканальне обслуговування	Впровадження мобільного банкінгу та інших технологій дистанційного банківського обслуговування; значно зростає якість банківських послуг; більшість клієнтів віддають перевагу багатоканальному обслуговуванню замість візиту до відділення банку; обслуговування клієнтів майже повністю відбувається через віддалені канали (частка трансакцій становить 80–90%)

IV	Переваги дистанційного банківського обслуговування	Усі банківські основні продукти продають і обслуговують через систему дистанційного обслуговування; варто передбачити високотехнологічне обслуговування наявних клієнтів з переведенням на 100 % трансакції дистанційно

Джерело: [16]

Провівши аналіз визначень в таблиці, з наведеними етапами переходу, можна зробити висновок прот те, що вітчизняна банківська система знаходиться на третьому етапі становлення дистанційного банківського обслуговування. Варто заначити, що на сьогодні переважна більшість банків впроваджує системи мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу та інші дистанційні технології. Відтак, до досягнення четвертого етапу необхідно ще більше часу, це пояснюється саме тим, що певна частка, здебільшого літніх людей, всерівно надають перевагу традиційним методам обслуговування.

Розробка інноваційних технологій, що спростили процес взаємодії між клієнтом і банком, та їх впровадження – сьогодні в сучасному світі, як один із показників якості роботи та престижу банківської установи. В умовах конкуренції банки повинні вдосконалювати цей метод, щоб залучати більше користувачів і задовольняти їхні потреби.

Варто відзначити перспективні напрямки розвитку Інтернет-банкінгу, а саме:

- залучення іноземного досвіду використаннядистанційних банківських послуг:

- використання нових технологій;

- пошук новітніх, більш надійних засобів у системі захисту Інтернет-банкінгу.

В недалекому майбутньому операції проведені з використанням Інтернет-банкінгу переважатимуть над реальними банківськими операціями, оскільки це дана послуга суттєво економить не тільки кошти банків на їх обслуговування, а також кошти клієнтів.

На рисунку 1.4. (Додаток Б) проілюстровано основні переваги та недоліки при використанні Інтернет – банкінгу.

Відзначимо основні тенденції розвитку Інтернет- банкінгу на рис. 1.1.



Рис. 1.3. Основні тенденції розвитку Інтернет-банкінгу

Джерело:[8]

Забезпечення безпеки у функціонуванні інформаційної системи Інтернет-банкінг є однією з головних задач для банківської установи, оскільки користувачі дистанційного банківського обслуговування повинні бути впевненим, що їх фінансові ресурси і персональна дані є захищеними та конфіденційними та ними не зможуть скористатися злочинці.

Основна із загроз для будь-якого користувача інтернет-банкінгу – це шахрайство та несанкціонований доступ. Для ефективнішого забезпечення безпеки інтернет-банкінгу мають бути дотримані умови безпеки, як з боку банку, так і з боку самих клієнтів.

Висновок. Стрімкий розвиток і масштабне впровадження системи дистанційного обслуговування має позитивні моменти як для банку, так і для клієнта, але зростання популярності супроводжується певними ризиками. Хоча банк постійно вдосконалює систему безпеки дистанційного обслуговування клієнтів, шахраї знаходять нові способи її обійти. Банківському сектору в Україні необхідно розвиватися та розширювати спектр надаваних послуг у напрямку дистанційного обслуговування користувачів. В першу чергу, це стосується забезпечення високого рівня розвитку та організації Інтернет-банкінгу, з допомогою якого забезпечується можливість отримання користувачами широкого набору банківських послуг, підвищується надійність

їх надання та безпеки виконання операцій пов’язаних з ними, а також забезпечення високої якості обслуговування в Інтернет просторі.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз використання інтерент-банкінгу у вітчизняних банках

Функціонування господарських суб'єктів з метою утримання переваг конкуренції потребує стабільного пошуку сучасних ідей здійснення діяльності, не винятком є і банківська справа. Конкуренція на ринку банківських установ зумовлює до пошуку банками усе сучасних і інноваційних новітніх ідей здійснення діяльності, які зорієнтовані на заощадливість грошових, зростання продуктів і послуг та якісне, швидке задоволення вимог своїх клієнтів. Саме система дистанційного обслуговування клієнтів, які стали імовірними за допомогою цифровізації (діджиталізації) та системи інтернет надають основи створення інтернет-банкінгу, а також мобільної банківської справи, що безперервно розвивається та орієнтується на приватних новітніх клієнтів.

2022 рік, рік війни виявився своєрідним природним експериментом, природним стрес-тестом для банківської системи України.

Незважаючи на значні системні геополітичні, демографічні та макроекономічні потрясіння, банківський ринок вистояв завдяки зниженню внутрішньої вразливості до ризиків у результаті 8 років реформ та своєчасних антикризових заходів у ході військових дій. Останній воєнний рік для банків став переломним або посиленням минулих тенденцій мирного часу. Антикрихкість до зовнішніх ударів. Загалом банківська система витримала не лише перші військові виклики, зберігаючи керованість і безперервність платежів, але й збереглася на більш тривалій відстані. Банкам вдалося зберегти потік державних коштів на свої рахунки та адаптувати свої операційні процеси до осінніх і зимових ракетних ударів і відключень електроенергії.

За 2022 рік війни з ринку пішли лише 6 банків, три з яких належали російським акціонерам: державний МР Банк (Сбербанк), Промінвестбанк, приватний банк Форвард, а також 3 вітчизняних банки: Мегабанк і Банк Січ та Айбокс Банк.

Для війни це досить скромні цифри, але не варто забувати, що НБУ все ще лояльно ставиться до порушень нормативів.

Відбулося суттєве скорочення мережі відділень, 65 банків системно продовжують багаторічну тенденцію скорочення територіальної мережі, більшість прогресивних банків, оновили свої застосунки та запровадили надання банківських послуг через систему дистанційного обслуговування та активно використовують застосунки інтерент-банкінгу. У 2022 році кількість підрозділів скоротилася на 20% з 6685 до 5336. При цьому внаслідок окупації південно-східних територій країни ліквідація цих 1349 відділень значно перевищує показник 2021 року, коли було скорочено 449 відділень. Активи ростуть як на дріжджах. Фундаментальною причиною зростання банківських активів на 17,9% до 2,7 трлн грн є визначена емісія НБУ гривні, особливо на перших етапах війни, для забезпечення нових потреб бюджету на військові та соціальні видатки [13].

Єдиним позитивним моментом є те, що надлишок коштів здебільшого залишився в обліковому периметрі банківської системи, а не повністю «вилився» за його межі у вигляді гіперінфляції.

Чисті кредити зменшилися. З огляду на слабкий платоспроможний попит на нові кредити та зростання непрацюючих кредитів (NPL) до 38,1%. Зараз бізнес і населення не готові платити високі відсотки та брати додаткові зобов'язання в умовах воєнного часу. Збільшення обсягів кредитування агросектору державними банками дещо пом’якшує кредитну заморозку, зокрема через механізм програми бюджетної підтримки «Доступні кредити 5-7-9%». Обсяг пільгових кредитів від держави вже досяг третини всіх залишків за корпоративними кредитами банків у національній валюті.

Обсяг коштів населення у банках зріс на +31,2%, однак вони переважно акумулюються на поточних рахунках через концентрацію тимчасово невикористаних виплат військовослужбовцям, бюджетникам та іммігрантам у системних державних банках.

Відновити зростання валютних депозитів у другому півріччі 2022 року банкам вдалося, запропонувавши 3-місячні так звані «конверсійні депозити», за якими купують валюту за «пільговим» безготівковим курсом, який становив кілька 3 грн. - 6 краще, ніж поточний курс.

Особливості дистанційних послуг, що впроваджуються в банківському секторі [25]:

1. Гальмування процесу впровадження інноваційних технологій через те, що банківські організації знаходяться під впливом системи регулювання та нагляду;

2. Більшість банківських дистанційних технологій були породжені споживчим попитом або запозичені з інших секторів суспільного виробництва.

3. Основними інструментами захисту інтелектуальної власності банківських інновацій є ноу-хау та авторське право.

4. Витрати на систему інтернет-банкінгу зменшуються завдяки тому, що інноваційні технології базуються на прикладних і практичних дослідженнях, а не на фундаментальних науково-технологічних вченнях.

В Україні такі банківські установи, як: АТ «Приватбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Ощадбанк», АТ «Укрексімбанк», АТ «Укрсоцбанк», АТ «Альфа-Банк», активно впроваджують інтернет-багкінг та ряд дистанційних технології що вказує на їх інноваційний розвиток. Проте АТ КБ «Приватбанк» є найбільшим лідером у впровадженні дистанційних технологій у банківській діяльності, це свідчить про унікальність запроваджуваних продуктів та послуг; ефективне використання дистанційного обслуговування, яке включає досить широкий спектр послуг та продуктів, а також інтернет-банкінг та активне впровадження штучного інтелекту [26] .

Нещодавно ЄС запустив проект «Цифрова трансформація для України» (DT4UA) і виділив 17,4 млн євро допомоги. Головне завдання програми – допомогти Україні запровадити ефективні, доступні та безпечні державні послуги, а також швидко реагувати на виклики війни [2;39]. Євросоюз визначив 4 напрямки фінансування: розвиток цифрових сервісів та додатків «Дія»;

удосконалення обміну даними між реєстрами, державними установами та банківськими установами; розвиток інфраструктури електронної ідентифікації відповідно до регламенту eIDAS; розробка електронної системи управління, яка дозволить прозоро розглядати кримінальні справи. Жорстока війна стала важким випробуванням для нашої високотехнологічної ІТ-індустрії, але водночас і стимулом для її швидкої адаптації до нових умов існування.

Перспективним шляхом є реалізація банківських продуктів і послуг без прямої участі в даному процесі самих банків через ситему дистанційного обслуговування. На фінансовий ринок виходять FinTech компанії, котрі заміщають банківські установи в реалізації традиційних банківських операцій. FinTech компанії опрацьовують виняткові інноваційні пропозиції та пропонують гнучкіші та нерідко більш вигідні умови застосування власних послуг. Візит до відділень банківських установ і навіть незалежний пошук найбільш вигідних варіантів інвестування заощаджень уже не є потрібний, оту що віртуальний фінансовий консультант надасть подібні послуги швидко та навіть незалежно списувати з рахунку клієнта кожного місяця потрібну суму грошей з метою заощаджень. АТ «Альфа-Банк», АТ «ОТП Банк», АТ КБ «Приватбанк», АТ «Райф файзен Банк» є активними суб'єктами вітчизняного FinTechринку.

ПриватБанк – найкращий український банк який вже багато років впроваджує систему дистанційного обслуговування та активно розвиває інтернет-банкінг для обслуговування малого та середнього бізнесу – такі результати опитування клієнтів банку та журі щорічної премії FinAwards 2023. За результатами відкритого голосування кращим банком ПриватБанк визнано серед українських підприємців, які, незважаючи на всі випробування, продовжують розвивати національну економіку та рухати країну вперед. Нові дистанційні технології та рішення для бізнесу – додаток «Термінал», нові сервіси «Приват24 для бізнесу», сервіс «Рахунок» та інші рішення ПриватБанку визнано найкращими серед банківських технологій та інновацій.

Загалом у 2023 році ПриватБанк відзначили у 7 номінаціях FinAwards 2023 – клієнти впізнали наші картки та мобільний банк Приват24, надихаючу маркетингову кампанію військового 2022 року та керівника відділу маркетингу ПриватБанку. Члена правління ПриватБанку Дмитра Мусієнка визнали найкращим керівником роздрібного бізнесу серед усіх українських банків.

Як однин із найбільший вітчизняних банківських установ АТ КБ «Приватбанк», котрий входить у десятку провідних банківських установ Східної і Центральної Європи також є одним з найбільш інноваційних банківських установ у світі. До прогресивних інновацій АТ КБ «Приватбанк», котрі одержали визнання у всьому світі, відносяться такі послуги, а саме: оцифровані платіжні картки, онлайн-інкасація, вхід в Інтернет-банкінг через QR-код, платіжний міні-термінал, багато різних мобільних додатків [13].

Поміж вітчизняних банківських установ що активно впроваджують систему дистанційного обслуговування АТ «Перший Український Міжнародний Банк», який також ставить вимоги клієнтів в пріоритет і є клієнтоцентричний. АТ «ПУМБ» безперервно вводить дистанційні технології і продукти, а саме: Інтернет-банкінг «ПУМБ Online 2.0», Prepaid карта-стікер, технології соціального банкінгу, мобільний додаток ПУМБ online, а ще безперервно підвищується число програмно-технічних комплексів самообслуговування (ПКТС).

Застосування усіх зазначених продуктів має позитивну дію на результативність діяльності банківської установи, але варто відзначити саме затосунок Інтернет-банкінг «ПУМБ Online 2.0», тому що допомагає залучити сучасних клієнтів і підтримувати рівень адекватності потребам наявних. Зараз усі дані продукти мають аналоги і в інших українських банківських установах. Застосування системи Інтернет-банкінгу є одним з позитивних прикладів. В табл. 2.1 наведено порівняльний аналіз послуг, які надають банки України за допомогою технології Інтеренет-банкінг.

Таблиця 2.1.

Порівняльний аналіз послуг, які надають банки України за допомогою технології Інтеренет-банкінг.

Найменування послуги	АК КБ «Приватбанк» Приват 24	АТ «Пумб» Onlain 2.0	АТ «Ощадбанк» Ощад 24/7	АТ «Альфа-банк» My Alfa bank
Ціна підключення та обслуговування	немає	немає	немає	немає
Існування мобільного додатку	так	так	так	так
Розпізнання через відбиток пальця	так	немає	немає	немає
Відкриття рахунку	так	так	немає	немає
Повернення позики	так	так	немає	так
Комунальні платежі	так	так	так	так
Постійні платежі	так	так	так	так
Купівля білетів	так	немає	так	немає
Валютні перекази	так	немає	немає	немає
Виписки за рзрахунками	так	так	так	так
Поповнення/зняття Vebmoney	так	так	немає	немає

Джерело:[13;5]

Зі здійсненого аналізу можна стверджувати, що приблизно усі послуги системи Інтернет-банкінг уже реалізуються головними новітніми вітчизняними банківськими установами. Перевагою «ПУМБ» Online 2.0 є перспектива відкриття розрахункового рахунку в режимі онлайн, що є винятковою послугою поміж головних вітчизняних банківських установ. В час інформаційних технології Apple Pay. Apple Pay може цілком перетворити галузь мобільних платежів, тому що його перевагами є бистрота і вигода у застосовуванні, надійність зберігання даних клієнтів в. Під час підключення платіжної картки до додатку, номер платіжної картки не зберігається. Присвоюється винятковий номер облікового запису пристрою, котрий зашифровується та надійно зберігається на гаджеті користувача.

Окрема операція авторизується за допомогою рідкого разового секретного коду.

Apple Pay надає можливість доволі легко робити купівлі в різноманітних додатках та веб сайтах через доторкання – Touch ID, чи погляду – Face ID користувачам Iphone X. Власникам подібного гаманця віднині не треба заповнювати реєстраційні форми з контактними даним вручну. Тому введення даної технології надасть змогу користувачам швидше і зручно поводити купівлі.

За умов фінансових криз в нестабільності грошових ринків гарантією утримання позицій банківської установи на фінансовому ринку є, насамперед, зменшення затрат, зростання бистроти операцій та зменшення кредитних ризиків.

Отже для банківських установ актуальним лишається пошук сучасної інноваційної технології, котра б відповідала потребам сучасності. В цьому зв’язку ряд вітчизняних банківських установ переходять до технології «блокчейн», котру можна застосовувати з метою керування на усіх напрямах, приміром керування центром банківської установи (core banking system), діяльність з клієнтами [12].

Враховуючи тенденції щодо все ширшого застосування інтернет-банкінгу та задля повного розуміння тенденцій у сфері дистанційного банківського обслуговування необхідно виділити найпопулярніші послуги, які використовують клієнти вітчизняних банків за допомогою системи інтернет-банкінгу[11]



Рис. 2.1. Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні

Джерело: [11]

Аналізуючи дані рисунку 2.1., можна зробити висновок, що найбільш найпопулярнішою послугою інтернетбанкінгу є перегляд залишку на рахунку в реальному часі, його частка становить 19%. Даний показник можна пояснити тим, що зазначена операція проводиться без будь-яких затрат, без платежів чи комісій. Варто зазначити, що досить велика частка, у розмірі 16%, припадає на оплату низки комунальних послуг та мобільного зв'язку. За допомогою цієї функції досить зручно, здійснювати оплату, оскільки вже не потрібно ходити до відділення банку з платіжками, щоб здійснити оплату. Ряд банків ввели додаткову опцію «встановлення регулярних платежів» чи «шаблонів», задля того, щоб клієнтської картки самостійно оплачувались певні потрібні рахунки.

Ще одна з популярних можливістей, яку забезпечує інтернет-банкінг, є можливість отримання клієнтами інформації про відкриті ними рахунки, та змога ознайомитись з чинними продуктами того чи іншого банку, а більшість випадків є можливість забезпечення необхідного функціоналу для оформлення банківських продуктів прямо в мобільному додатку чи на сайті банку.

Збільшення безготівкового грошового обігу через технології блокчейн посилює прозорість окремої операції. З виникненням банківських платіжних карток ясно, де відбулося списання грошей, проте не зрозуміло на які цілі. Підчас використання технології блокчейн в протоколі є перераховано, на котрі саме цілі клієнт затратив грошові кошти. Крім того, всі протоколи щодо, зокрема, купівлі клієнтом у всіх магазинах зберігатимуться і накопичуватимуться. Подібний підхід надає можливість перейти до цифрової технології «Big data», зокрема збирання, нагромадження, оброблення і застосування значної аси інформації.

Як показують розрахунки експертів банківської установи Goldman Sachs (США), запровадження технології блокчейн, на базі якої функціонує криптовалюта біткоін) в трансакціях взаємозаліку та платежів на фондовому ринку заощадить банківським установам у світі майже 6 млрд. дол.. США щорік. Реалізація технології блокчейн поможе забрати елементи дублювання, зменшити розрахунковий цикл в і ризики, зменшити операційні затрати.

Зважаючи на вплив інноваційних процесів на результативність діяльності банківських установ варто провести аналіз зміни головних показників функціонування української банківської системи (табл. 2.2) [11].

Таблиця 2.2.

Головні показники функціонування української банківської ситеми за період 2018-2023

Назва показника	**2018**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023 серпень**
Прибутки	204554	243109	250171	357 549	289 289
Відсоткові доходи	140803	152954	147743	217 053	195 413
Комісійні доходи	50969	62057	70640	85 622	63 403
Наслідок від переоцінки від операцій купівлі-продажу	1853	16225	21507	43 482	20 408
Інші операційні прибутки	8589	8147	6813	8 126	7 489
Інші прибутки	1809	2809	2705	2 413	1 342
Повернення списаних активів	532	909	763	853	1 233
Затрати	182215	184746	210445	335 628	194 219

Відсоткові затрати	67760	74062	62895	65 358	66 161
Комісійні затрати	13159	18096	24132	35 449	30 039
Інші операційні витрати	16800	11790	16405	17 875	11 917
Загальні управлінські затрати	53670	62936	69437	82 434	57 432
Інші затрати	2011	2379	2728	5 951	5 143
Відрахування в резерв	23758	10714	31037	121 204	6 524
Податок на прибуток	5057	4769	3811	7 356	17 004
Чистий прибуток (-збиток)	22339	58356	39727	21 921	95 070

[13]

У таблиці 2.2. розглянуто зміни головних показників функціонування української банківської системи за період 01.01.2018 – 01.01.2022 рр. надає змогу зробити такі висновки, що доходи вітчизняної банківської системи мали всерівно тенденцію до збільшення у 2020-2021 роках, так відсотковий дохід збільшився на 8,8 %, комісійний дохід – на 125,24 %, наслідок від переоцінки і від операцій купівлі в продажу – на 160,9 %. Інші операційні доходи знизилися на 29,1 %, інші доходи –31,5 %. Відсоткові затрати знизились на 31,4 %, інші затрати – на 11,7 %, відрахування у резерви – на 84,4 %. Комісійні витрати збільшились на 236,0 %, інші операційні затрати – на 50,2 %, загальні управлінські затрати – на 76,4 % Фінансовий наслідок мав від'ємне значення впродовж трьох років, котрі досліджувалися, 2020 рік і 2022 рік.

Варто відмітити, що розпочата військова агресія та окупація частини території росією з 24 лютого 2022 року пошатнула діяльність банківського сектору, але враховуючи, той факт, що майже всі вітчизняні банки надавали банківські послуги переважно у дистанційній формі, показники по банківській системі були досить високі, а застосування новітніх технологій дало змогу швидко переформатуватись і відновити діяльність банківського сектору, навіть в умовах воєнного стану.

Крім того, особливої уваги заслуговує впровадження нових іноземних проектів з дистанційної форми банківського обслуговування в Україні:

– Депозитна програма SmartyPig від WestBank (Великобританія) заснована на принципі соціальної мережі - спочатку потрібно зареєструватися, потім поставити мету для депозиту, потім запросити друзів;

– «Пункт змін» від Резервного банку Америки. У процесі покупки банк округляє суму та залишає різницю на окремому ощадному рахунку клієнта;

–У партнерстві CIBC Bank (Канада) з відомою мережею ресторанів Tim Hortons створили та запропонували своїм клієнтам нову кредитну картку – «Co-brand» [8].

– Переказ грошей через мобільний телефон Сервіс P2P – представлений на ринку банківських послуг Obopay, POPmoney/PNCBank, Hal-Cash/Bankinter. Суть цієї послуги полягає в тому, що можна переказати гроші, не знаючи свого імені, банку та номера рахунку [31].

Також за допомогою системи міжнародних грошових переказів INTELEXPRESS можна здійснювати безкоштовні та миттєві перекази на спеціальні рахунки для збору коштів на підтримку української армії та гуманітарну допомогу українцям, постраждалим в наслідок війни [30].

Через державний банк Bank Gospodarstwa Krajowego створено дистанційну систему миттєвих платежів Blik (Польща), розроблено сторінку для надання допомоги Збройним Силам України [30].

Важливо також відзначити міжнародне співробітництво у сфері освіти та підвищення обізнаності населення у сфері фінансів і банківської справи, яскравим прикладом якого є проект Національного банку України та Cambridge Judge Business School.

Ключовими факторами прибутковості банківського сектору, згідно зі звітністю НБУ, є зростання доходів за рахунок поступового відновлення банківської діяльності та відносно невеликі обсяги формування резервів. Банки збільшили операційні доходи на 48% у річному вимірі. А чистий процентний дохід у порівнянні з минулим роком зріс на 41%. Чистий комісійний дохід зріс на 20% порівняно з результатом 1 кварталу 2022 року. Зростанню прибутковості банків також сприяє позитивний результат валютних операцій,

який у 1 кварталі 2023 року перевищив показник минулого року на 2,3 разів [19;13].

Зауважимио, що для визначення реального стану банківського сектору, та застосування ним дистанційного банківського обслуговування для ефективної діяльності, Наприкінці квітня НБУ оцінив початок оцінки стійкості банків і банківської системи країни в цілому. Національний банк України зазначає, що метою тестування є оцінка впливу російської агресії на якість банківських активів, втрату капіталу та здатність фінустанов самостійно відновлювати його за допомогою інноваційних технологій.

У 2023 році оцінюватимуть 20 банків – лідерів за сукупністю показників обсягу зважених за ризиком активів, депозитів і кредитів фізичних осіб. Йдеться про АТ КБ “ПриватБанк”, АТ “Ощадбанк”, АТ “СЕНС БАНК”, АТ “Райффайзен Банк”, АТ “ПУМБ”, АТ “УНІВЕРСАЛ БАНК”, АБ “УКРГАЗБАНК”АТ “Укрексімбанк”, АТ “ОТП БАНК”, АТ “УКРСИББАНК”, АТ “КРЕДОБАНК”, АТ “КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК”, “А-БАНК”, АТ “ТАСКОМБАНК”, АБ “Південний”, АТ “ПроКредит Банк”, ПАТ “БАНК ВОСТОК”, АТ “БАНК КРЕДИТ ДНІПРО”, ПАТ “МТБ БАНК”, АТ “ПРАВЕКС БАНК”. Загальна сума чистих активів цих банків перевищує 90% активів усієї нашої банківської системи. Результати цієї оцінки стійкості банків та банківської системи в цілому прийняті до 31 березня 2024 року [13].

Загалом варто відзначити та вірити, що провідні банки країни успішно пройдуть випробування та вчасно та належним чином відреагують на виявлені недоліки у своїй діяльності. Клієнти та вкладники банківських установ не матимуть проблем. Очікувано, що це (банківська діагностика) означає, що Нацбанк і банківська система, незважаючи на війну, працюють нормально. Регулятор аналізує та висуває адекватні вимоги до банків, щоб їхня діяльність була сталою, а впровадження інновацій забезпечувало підвищення ефективності їх діяльності не лише сьогодні, а й у майбутньому. З 1 квітня 2024 року НБУ визначатиме, який рівень докапіталізації буде необхідний для

банківської системи. Водночас банкам та їхнім акціонерам буде надано до двох років для нарощування достатнього рівня капіталу.

Варто відзначити, що банки стимулюють своїх користувачів віддавати перевагу Інтернет- банкінгу замість звичайного відвідування каси, адже саме так, можна скоротити витрати на персонал та обслуговування тих самих відділень, аналіз показує, що прибуток збільшується при активному використанні дистанційного обслуговування. Основними тенденціями розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні на найближчі роки є постійно активне збільшення кількості користувачів Інтернет-банкінгу, а також зростання інтенсивності використання таких послуг і попит на додаткові інтегровані функції, як як інтернет-трейдинг, можливість звірити кілька рахунків в одній системі дистанційного банківського обслуговування, навіть рахунки різних банків.

2.2. Вплив діджиталізації на систему дистанційного банківського обслуговування

Одним з вагомих факторів, що сприяють розвитку діджиталізації банків в Україні, є технологічний розвиток України та підвищення рівня доступу до Інтернету та інтернет-банкінгу. За даними Всесвітнього банку, у 2020 році понад 65 % населення України мали доступ до Інтернету, що дало поштовх до розвитку цифрових дистанційних послуг. На початку 2022 року Національний банк України (НБУ) оприлюднив результати перевірки діджиталізації банківської системи країни. Згідно звітності Національного банку, на той час 84% банківських установ мали мобільні додатки для клієнтів, які дозволяли здійснювати операції онлайн. Окрім того, 92% банківські установи мали інтернет - банкінг та 95% банків дозволяли проводити електронні перекази [8].

Протягом 2022-2023 років банки розвивали свої цифрові сервіси. Зокрема, було запущено ряд нових мобільних додатків та покращена їх функціональність. Деякі банки також запроваджували новітні дистанційні

технології, такі як використання штучного інтелекту для аналізу фінансових даних і забезпечення безпеки операцій. Згідно зі статистикою Нацбанку, на кінець третього кварталу 2023 року 93% банківських установ мали мобільні додатки, 96% банківських установ мали інтернет-банкінг і 99% банківських установ дозволили електронні перекази. Відомо, що цифровізація банківської системи в Україні триває та збільшує її обсяг і якість [37].

В таблиці 2.3. наведено та проаналізовано переваги послуг інтернет-банкінгу, які надають найбільші банки України, станом на 2023 рік.

Таблиця 2.3

Топ-5 банків в Україні, які надають послуги Інтерент-банкінгу

Банк	Переваги діяльності банку
АТ КБ «ПриватБанк»	Через мобільний додаток та інтернет-банк надає доступ до широкого спектру банківських послуг та продуктів; можливість швидких платежів за допомогою Privat24
АТ «Ощадбанк»	Через мобільний додаток та інтернет-банк надає доступ до всіх основних банківських послуг та продуктів; можливість відкриття депозиту та заявки на кредит онлайн.
АТ «Кредобанк»	Через мобільний додаток та інтернет-банк широкий спектр банківських послуг та продуктів; надає можливість робити перекази та платежі на картки будь-яких банків України
АТ «Райффайзен Банк Аваль»	Через мобільний додаток та інтернет-банк надає доступ до основних банківських послуг та продуктів; можливість відкриття рахунку та заявки на кредит онлайн
Монобанк (АТ «Універсал Банк»	Через мобільний додаток винятково доступний мобільний банк; зручне та швидке відкриття рахунку онлайн; можливість відправляти платежі, перекази та здійснювати оплату послуг відразу після реєстрації

Джерело: розроблено на основі [17]

З таблиці 2.3. можна прослідкувати, що загалом є великі переваги і кожен банк з ТОП-5 може надати відмінні послуги по-своєму, що буде зручно будь-якому користувачеві. Однією з суттєвих переваг практично будь-якого Інтернет-банкінгу є можливість швидкої обробки транзакцій зі скороченням витрат на персонал та інші ресурси. Крім того, зменшується кількість помилок, які можуть зробити люди. Що стосується недоліків, то у кожного з інтернет-

банків можуть бути технічні проблеми з доступом до сервісу, але такі проблеми оперативно вирішуються операторами.

Україна, як і багато інших країн, зіштовхується з рядом проблем у плані діджиталізації банківської системи. Варто відзначити, найбільш поширені проблеми у діджиталізації української банківської системи а саме:

– досить низький рівень довіри до цифрових фінансових послуг: так як, українські споживачі надалі утримуються від застосування інтернет - банкінгу та інших цифрових фінансових послуг через брак довіри до цифрових технологій та боязні злочинів у сфері кібербезпеки;

– відсутність стандартів та нормативної бази в Україні, які регулюють використання дистанційних технологій у банківській сфері. Це призводить до суттєвої нерівності у конкурентному середовищі та ризику для споживачів;

– брак високотехнологічної інфраструктури в Україні для діджиталізації банківської системи: дисить мала кількість точок доступу до Інтернету та недостатня пропускна здатність мережі є проблемою для використання цифрових фінансових послуг;

– брак відповідного регулювання та контролю з боку держави призводить до того, що деякі банки можуть працювати з досить низькою ефективністю, а також до відсутності стандартів безпеки та захисту споживачів.

Варто відмітити, що проблеми не такі значні саме для користувачів інтернет-банкінгу. Головним є для банків те, що необхідно працювати з етапом довіри до запроваджених сервісів, щоб клієнти розуміли, що все працює безпечно.

За даними Національного банку України, кількість користувачів інтернет-банкінгу в Україні з кожним роком зростає. У 2018 році кількість активних користувачів становила 4,7 млн осіб, у 2019 році – 5,9 млн осіб, у 2020 році – 7,1 млн осіб, а у 2021 році кількість активних користувачів Інтернет-банкінгу вже сягнула понад 8 млн осіб, що на 13 % більше, ніж у 2020 році. У 2022 – 2023 роках кількість користувачів зросла через вторгнення країн-агресорів

Росії, тому люди почали активніше користуватися Інтернет-банкінгом, і на кінець їх кількість склала понад 8,9 млн осіб 2023 року [13].

Згідно з опитуванням Mastercard, проведеним у 2021 році, 75% українців користувалися інтернет-банкінгом, що свідчить про високу популярність цієї послуги серед населення [13].

За даними компанії EY, кількість транзакцій через інтернет-банкінг в Україні у 2023 році зросла на 56% порівняно з попереднім роком.

Також зафіксовано зростання кількості транзакцій за допомогою мобільного банкінгу на 140%. Ці статистичні дані свідчать про те, що онлайн-банкінг в Україні стає все більш популярним серед населення та відіграє важливу роль у цифровізації вітчизняної банківської системи.

Проаналізуємо, які дистанційне банківське обслуговування наразі можна впровадити в банківський бізнес завдяки цифровізації (таблиця 2.3) Додаток А. Вже сьогодні банківські установи набувають нового відкритого рівня – рівня функціонування в єдиному інформаційному просторі. Інтернет-ресурси дозволяють успішно впроваджувати технології електронного обміну та блокчейн у банківський бізнес. Технологія блокчейн у банківській справі відноситься до фінтех-інновацій у сфері побудови баз даних зі спільною децентралізованою власністю для банку та його клієнтів на основі формування реєстрів даних. Сьогодні проявом блокчейну в платіжних системах є криптовалюта, токенізація платежів, смарт-контракти [33]. Blockchain – фінтех-інновація в банківському секторі, яка завдяки оцифровці банківських даних дозволить формувати лінійні відносини між банком та його клієнтами.

Блокчейн для банків забезпечить повну конфіденційність даних, підвищить рівень кібербезпеки інформаційного простору банку. Крім того, ця технологія забезпечує повний реєстр даних і формування історії транзакцій, а будь-яка банківська операція з використанням блокчейну можлива лише за умови досягнення компромісу між учасниками лінії. Формування спільних баз даних між банками, банками та їх клієнтами, на нашу думку, призведе в

майбутньому до значного скорочення кількості банківських працівників, комерційних банків та здешевлення банківських продуктів [33].

Варто відзначити нові можливості банківських установ завдяки впровадженню технології шерингу в банківський бізнес. Ця технологія передбачає передачу ресурсів «в оренду». У самому банківському бізнесі ця технологія дає можливість: 1) використовувати бази даних інших електронних додатків; 2) отримання фінансових ресурсів «в оренду»; 3) спільне використання фінансових ресурсів завдяки формуванню інформаційних майданчиків.

Зауважимо, що банк може співпрацювати з шерінговими компаніями на спільній інформаційній платформі, кредитуючи як шерингові компанії, так і формуючи власний шеринг ресурсів для клієнтів [36]. Шеринг для банків – це також можливість використовувати обмін інформацією, тобто обмін документами для відкриття рахунків та отримання інших банківських послуг.

Досліджуючи шеринг в українському банкінгу, зазначимо, що три українські банки вже використовують електронні документи в додатку «Дія» для здійснення банківських операцій, зокрема «ПриватБанк», «Монобанк», «А-банк» [38], тобто банківські установи отримали можливість ділитися інформацією з додатку Дія. У Швеції технологія обміну використовується в банківському секторі з 2016 року. Американський досвід обміну грошей – це надання кредитів «від людини до людини» некомерційною організацією Kiva через формування інтернет-мережі, яка базується на рівність прав учасників, а не взаємодія клієнт-банк [36], що, на нашу думку, створює конкуренцію сучасному інтернет-банкінгу.

9 липня 2020 року Національним банком України було затверджено Стратегію розвитку фінтех в Україні до 2025 року (далі – Стратегія) в якій відображено покроковий план створення в Україні повноцінної фінтех екосистеми з інноваційними фінансовими послуги та доступні цифрові послуги. Стратегія базується на ключових напрямках, виокремлених Стратегією розвитку фінансового сектору України до 2025 року, яку Нацбанк та інші

регулятори представили фінансовому ринку на початку цього року. Варто відмітити, що у цьому документі структуровано та деталізовано тенденції та напрямки розвитку фінансових інновацій на наступні п’ять років.

Інтерес до банківської системи в умовах діджиталізації економіки зумовлений необхідністю вирішення певних завдань:

1. Посилення конкуренції на ринку. Інноваційні компанії успішно конкурують з банками як традиційними учасниками ринку, будучи більш гнучкими та адаптивними щодо цінової політики та розробки нових продуктів і послуг.

2. Зниження цін на банківські продукти та послуги. Впровадження нових технологій дозволяє знизити витрати на обслуговування клієнтів за рахунок відмови від розгалуженої мережі відділень і відділень і переходу на електронну взаємодію як з клієнтом, так і з регулятором.

3. Підвищення доступності банківських послуг для впровадження механізмів дистанційного обслуговування та зниження порогів входу на ринок для клієнтів.

4. Підвищення прозорості економіки та ефективності заходів щодо протидії відмиванню коштів та фінансуванню тероризму. Такі технології, як глибокий аналіз операцій, збір інформації про діяльність клієнтів, дозволяють більш об’єктивно протидіяти незаконній діяльності, не завдаючи додаткових витрат новим законослухняним клієнтам [1].

Висновки. Отже, враховуючи вищевикладене, можна зазначити, що подальший розвиток Інтернет-банкінгу визначатиметься декількома основними заходами, а саме доступністю Інтернету в регіонах, підвищенням рівня фінансової грамотності населення, та розвиток законодавства у сфері електронного документообігу. Таким чином, цифровізація дистанційних банківських послуг є невід’ємною частиною розвитку фінансового сектору, тому банки повинні продовжувати активно впроваджувати нові технології та функції для покращення обслуговування своїх користувачів та підвищення ефективності їх роботи. Серед основних завдань банків у сфері цифровізації –

розширення доступу до онлайн-сервісів, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг тощо, які дозволяють клієнтам оплачувати окремі банківські операції без відвідування банку. Однак також необхідно забезпечити надійний і безпечний доступ до цих послуг, щоб уникнути шахрайства та крадіжки особистої інформації.

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В СИСТЕМІ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ

Одним із важливих напрямків розвитку світової та вітчизняного банківського сектору є дистанційне банківське обслуговування. Все це покликано великим попитом на оперативному та гнучкому здійснені фінансових операцій для осіб, що є користувачами банківських послуг.

Мережа Інтернет стрімко стає універсальним, доступним і зручним засобом спілкування, що дозволяє виконувати безліч завдань у найрізноманітніших сферах діяльності.

Варто зазначити, що саме за допомогою дистанційних банківських послуг на базі Інтернет-банкінгу забезпечується залучення додаткових коштів до банку та оперативне надання оптово-роздрібних послуг клієнтам банку. Визначеною стратегічною метою дистанційного обслуговування на основі Інтернет-банкінгу є фактори забезпечення надання фізичним та юридичним особам можливості користуватися фінансовими послугами за місцем проживання або професійної діяльності.

Постійне впровадження технологій цифрової ери прискорило темпи змін у банківському секторі. Технологічні інновації прискорюють трансформацію банківських технологій і корпоративної архітектури, дозволяючи банкам розвивати технології та операції для гнучкості бізнесу, створюючи цифрові бізнес-моделі, які краще реагують на мінливі потреби клієнтів і нормативні вимоги.

Оскільки банки є великими фінансовими посередниками, відповідне впровадження технологічних інновацій може підвищити як стабільність фінансової системи, так і подальше економічне зростання країни.

Слід зазначити, що клієнтський досвід часто є вирішальним фактором, коли справа доходить до банківської справи. Клієнти хочуть персоналізованої взаємодії з банківською установою, спрощеного банківського обслуговування та доступу до своїх рахунків за допомогою інтернет технологій. Банки, які

можуть впроваджувати дистанційне банківське обслуговування та задовольняти потреби клієнтів, мають величезну конкурентну перевагу.

Ось кілька прикладів з досвіду дистанційного банківського обслуговування клієнтів у світі:

1. Bank of America запустив чат-бота Erika на базі штучного інтелекту та залучив понад 1 мільйон користувачів за перші три місяці. Erica дозволяє клієнтам не тільки здійснювати фінансові операції, а й перевіряти свій баланс, нагадувати клієнтам про необхідні поточні розрахунки та взагалі відповідати на банківські питання онлайн. Чат-бот інтегровано з бібліотекою фінансової грамотності Bank of America, щоб швидко надавати ресурси клієнтам.

2. В Іспанії BBVA має функцію програми Bconomy, яка допомагає клієнтам ставити цілі, заощаджувати гроші та відстежувати операційну ефективність і результативність. Крім того, програма також пропонує пропозиції щодо економії грошей і порівнює ціни на такі речі, як комунальні послуги та продукти харчування. Користувачі також можуть порівнювати свої витрати з успішними людьми, щоб побачити, чи ефективні їхні фінансові показники.

3. Замість того, щоб клієнти стояли в чергах до банківських відділень, American Chase Bank використовує автоматизацію. Для того, щоб клієнти могли оперативно вирішувати фінансові питання, банк встановив у своїх відділеннях касові термінали самообслуговування.

4. Польський банк Idea Bank робить свої продукти доступними на ходу, буквально за допомогою відділень і кооперативних приміщень у приміських потягах. В автомобілях Ідея Банку є столи та конференц-зали, а також безкоштовні канцтовари, Wi-Fi та кава.

5. Клієнти американського банку Capital One можуть використовувати текстовий чат-бот Eno для вирішення своїх фінансових потреб. Eno дізнається про поведінку кожного клієнта під час кожної взаємодії та може адаптуватися до їхніх потреб і вподобань. Проста текстова команда може показати клієнтам

їхній баланс, останні дії в обліковому записі та допомогти їм оплатити рахунки. Бот навіть розуміє смайли для справді людської форми спілкування.

6. Замість того, щоб возитися в гаманці або ризикувати втратою банківської картки, Barclaycard у Великобританії має функцію Grab + Go, яка перетворює смартфони клієнтів на гаманці. 7. BMO Harris Bank у США запустив Smart Branch для співпраці з найкращими інтерактивними технологіями та людськими порадами. Філія включає відеокамери, які взаємодіють з клієнтами через екрани, інтелектуальні банкомати та відеоресурси для демонстрації продуктів і консультацій. Банківські послуги продовжуватимуть розвиватися та трансформуватися, оскільки клієнти вимагатимуть більшого від своїх банків [14].

З урахуванням положень міжнародних стандартів сфера банківського дистанційного обслуговування можна поділити на: продуктові, процесні, маркетингові та організаційні [40, с. 45 -57].

Розглянуті основні напрямки розвитку дистанційного обслуговування у світі свідчать про те, що протягом одинадцяти років BAI Global Innovation Awards присуджуються банкам з усього світу, які демонструють успіх у банківській справі шляхом впровадження інновацій у свою діяльність. Представлені переможці премії BAI Global Innovation Award 2020-2021 в табл. 3.1. (Додаток А).

Згідно з дослідженням, проведеним Cornerstone Advisors, п’ятіркою найпопулярніших банківських дистанційних технологій у 2020 та 2021 роках були: відкриття цифрового рахунку; інтерфейси прикладного програмування (API); відео-співпраця; p2p-платежі та хмарні обчислення. П’ятірка найкращих за 2020 та 2021 роки демонструє невеликі зміни в пріоритетах у кожному з цих років, оскільки одні й ті ж технології потрапляли до списку кожного року, але в дещо іншому порядку.

Відкриття цифрового рахунку дозволяє клієнту відкрити банківський рахунок дистанційно, не відвідуючи банк. Відкриття цифрового рахунку для фізичних осіб – найпопулярніша технологія, яку використовували банки у 2021-

2022 роках. Пандемія допомогла розвіяти деякі давні переконання щодо важливості філії, коли справа доходить до відкриття нового рахунку для клієнта.

Системи відкриття комерційних цифрових рахунків для корпорацій і малого бізнесу протягом 2020-2022 років також мали активний розвиток [15].
p2p (person-to-person) платежі, тобто від людини до людини без залучення третьої сторони – банку. Платежі P2P є яскравим прикладом використання банками програм миттєвих платежів. Значним поштовхом у розвитку банківських платежів p2p став запуск відкритої мережі миттєвих платежів CHUCK™ від консорціуму банків Alloy Labs Alliance. Мережа дозволяє клієнту надсилати гроші зі свого банківського додатка (настільного або мобільного), а одержувачам вибирати, куди вони хочуть надіслати платіж. Банки, які надають миттєві платежі, тепер мають вибір використовувати дорогу, обмежену та закриту мережу замість нової, яка інтегрована в уніфіковані банківські мобільні програми, що зменшить потребу споживачів у переміщенні коштів між програмами або увійдіть у свій банківський рахунок, щоб перевірити баланс, щоб переказати кошти з іншої програми [45].

У 2022 році до списку топ-5 дистанційних банківських інновацій світу увійшли три нові технології: чат-боти, машинне навчання та системи видачі цифрових кредитів. Чат-боти – або, іншими словами, розмовний штучний інтелект (ШІ) – стали необхідністю в банківській конкуренції. Зокрема, кожен банк потребує кількох чат-ботів. Розмовний ШІ — це тип штучного інтелекту, який дозволяє споживачам взаємодіяти з комп'ютерними програмами так само, як вони взаємодіють з іншими людьми. Необхідність чат-ботів зумовлена трьома факторами:

1. Якість процесу. Банки повинні зробити чат-ботів частиною термінових бізнес-процесів (наприклад, відкриття рахунку), а не лише загальних інструментів продажу та обслуговування.

2. Даними. Спроби кодифікувати та зберігати «дані», зібрані за допомогою взаємодії людей, є неповними, загалом недоступними для інших програм, які

можуть використовувати ці дані, і їх важко проаналізувати. Дані, отримані під час взаємодії з чат-ботами, можуть подолати ці недоліки. Банки повинні зробити чат-ботів частиною своїх стратегій управління даними, а не лише стратегії продажу та обслуговування.

3. Персоналізація. Розумні банки розуміють, що хороша персоналізація вимагає персоналізованого обміну інформацією. Що стосується машинного навчання, яке базується на штучному інтелекті, то воно набирає обертів, що призведе до змін у банківській галузі. Наразі деякі середні банки впровадили ці технології.

Однак у 2022 році кожен четвертий банк планує інвестувати в інструменти та технології машинного навчання. Цьому сприяють два варіанти його використання:

1) кредитне моделювання. Дослідження Cornerstone Advisors у 2020 році показало, що 20% фінансових установ з активами понад 1 мільярд доларів планують зробити значні інвестиції в нове кредитне моделювання та передові інструменти прийняття рішень;

2) шахрайство та управління ризиками. У дослідженні Cornerstone 2022 року відсоток керівників банків, які стикаються з шахрайством, ризиками та кібербезпека різко зросла порівняно з попереднім роком. Інструменти та технології машинного навчання можуть допомогти їм вирішити ці проблеми.

Цифрові системи надання кредитів стали однією з найважливіших технологій банків у 2022 році. Вони забезпечують банку здатність ефективно завойовувати та залучати позичальників упродовж усього процесу кредитування [40].

На сьогоднішній день серед перевагами цифрової системи надання позик для банків-кредиторів є надання позичальникам простих, оптимізованих і цифрових заявок, надання банкірам інструментів для автоматизованого розподілу та фінансового аналізу, гнучкого підписання та безпроблемного закриття кредитних угод.

Висновки. Проаналізувавши найважливіші тренди банківського дистанційного обслуговування у світі варто зазначити, що їх впровадження в

Україні підвищить ефективність діяльності вітчизняного банківського бізнесу. А також, варто виокремити наступні головні з них, а саме: вдосконалення системи інтерент-банкінгу; відкриття цифрового рахунку; інтерфейси прикладного програмування (API); відеоспівпраця; платежі P2P та хмарні обчислення, чат-боти, машинне навчання та системи видачі цифрових кредитів. Вони забезпечують близькість зв'язку банку з клієнтом, швидке отримання клієнтами продукції та послуг, що сприятиме швидкому росту кількості послуг та клієнтів; захист даних банків, зменшення ризиків.

Отже, сучасний розвиток національної економіки знаходиться під впливом банківських дистанційних технологій та появи нових учасників ринку фінансових послуг. Враховуючи, що необхідно забезпечити економічну безпеку держави, а також трансформації ринку фінансових послуг розвивають нові можливості, пов’язані з підвищенням ефективності діяльності фінансових посередників, мінімізацією витрат та організацією фінансової інклюзії.

Таким чином, використання сучасного банкінгу в системі дистанційного обслуговування Інтернет-банкінгу дозволяє значно підвищити ефективність обслуговування клієнтів, розширити клієнтську базу, скоротити час транзакцій та збільшити обсяги банківських операцій, сприяючи зростанню прибутковості, збільшенню рейтинг банку. Водночас банківським установам необхідно оперативно вирішувати проблеми пов’язані з інформаційною та фінансовою безпекою в процесі функціонування системи Інтернет-банкінгу.

.

Висновки

Таким чином, щоб мати можливість конкурувати та процвітати в середовищі низької прибутковості, жорсткої конкуренції, законодавчих змін і зростаючого впливу технологій, фінансові установи повинні зробити інтернет-банкінг в системі банківського дистанційного обслуговування головним пріоритетом, оскільки нові технології поступово витісняють застарілі бізнес-моделі. Банки також повинні передбачати потреби споживачів і постійно підвищувати ефективність дистанційного обслуговування, щоб визначити пріоритети для найбільш ефективного поєднання можливостей, процесів і людей.

1. Варто відзначити, що дуже важливим є детальне розуміння сутності інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування, визначення механізмів їхнього впливу на функціонування банків і формулювання тих процесів в банківському бізнесі, котрі вимагають виняткового регулювання зі сторони держави дистанційних банківських послуг.
2. Обґрунтовано, що залежність банків від ефективного впровадження інтерент-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування у бізнес-моделі проявляється у двох площинах. По-перше, загострюється банківська конкуренція, а зміцнення власних конкурентних позицій конкретного банку неможливе без нових ідей та інновацій.
3. Лідерами серед банків та якості надання послуг з інтерент-банкінгу та використання дистанційних банківських послуг є, зокрема АТ КБ «Приватбанк», АТ «Альфа-Банк», АТ «ОТП Банк», АТ «Ощадбанк», АТ «ПУМБ» та АТ «Райффайзен Банк» та Monobank.
4. Варто відзначити, біометрію, яка суттєво збільшує діапазон надання банківських послуг і он-лайн режимі. Зараз банківські установи зберігають та обробляють біометричні дані власних клієнтів відповідно до закону щодо персональних даних, проте імовірно подібна потреба швидко відпаде, що надасть можливість банківським установам

удосконалити затрати та запропонувати клієнтам більше фінансових сервісів. Зокрема, АТ КБ «Приватбанк» створює сервіс строгої ідентифікації особи в мережі Інтернет, щоб відповідати вимогам KYC/AML, регуляторів та платіжних систем, що надасть можливість здійснювати в глобальній мережі Інтернет транскордонні перекази. З метою збільшення захисту платежів в мережі Інтернет АТ КБ «Приватбанк» може звернутися до суб'єкта операції надіслати власне фото навіть з камери смартфона та зрівняти його з фото в базі даних.

5. Теперішня стадія цифровізації (діджиталізації) економіки визначила тренди і шляхи розвитку банківської сфери, проте одночасно виявила виклики і небезпеки, у відповідь на котрі банки мають мобілізувати весь свій запас. Так, до термінових задач доцільно віднести потребу встановлення пріоритетів цифрових (діджиталізованих) ініціатив та визначення конкретної їхньої погодженості до корпоративної стратегії розвитку банку. Окрім цього, дія цифрових (діджталізованих) пропозицій має бути відображений в головних показниках рентабельності роботи, а ще при оцінці приросту ціни діяльності до і після впровадження інновацій.

Список використаних джерел

1. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми економіки. 2018. № 4. С. 195–200. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pekon_2018_4_24 (дата звернення: 12.10.2023).
2. Андрощук Г.О. Цифрова трансформація економіки України в умовах воєнного стану: роль інтелектуальної власності // Цифрова трансформація та цифрова економіка в умовах воєнного стану: аспекти інтелектуальної власності. Збірник матеріалів V Всеукр. наук.-практ. конф. з проблем економіки інтелектуальної власності, 16 27 травня 2022 р., Київ: НДІ інтелектуальної власності НАПрН України, 2022. С. 13–21.
3. Аранчій В.І., Бойко Л.М., Черненко Л.В. Гроші та кредит : навч. посібник. Львів : Магнолія, 2010. 300 с.
4. Банківські операції: в схемах, таблицях, коментарях. Навчальний посібник. Чернівці, 2020 рік, 119с.
5. 95% прибутку банківської системи за 2022 рік заробили банки в "топ-10" https://www.epravda.com.ua/news/2023/02/28/697527/
6. Васильєв О.В., Матющенко С.С. Краудфандинг – сучасний інструмент фінансування розвитку інтелектуального капіталу. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 18. С. 36–40. URL: http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=5165&i=5 (дата звернення: 21.01.2021).
7. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні URL: http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20/інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf
8. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні. Київ : НТУ КПІ ім. І. Сікорського, 2018. С. 1–7.
9. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: навч. посіб. С.Б. Єгоричева. К.: Центр учбової літератури, 2010. 208 с.

10. Інтернет-банкінг для фізичних осіб – путівник. URL: https://bankchart.com.ua/e_banking/statti/internet_banking_dlya_fizichnih_osib_putivnik (дата звернення: 14.11.23)
11. Лойко В. В., Башкирцева Т. М. Інновації як рушійна сила банківської діяльності. Європейський науковий журнал економічних та фінансових інновацій. 2018. № 1. С. 67-76.
12. Онищенко Ю. І., Дем'яновська Д. О. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України. Приазовський економічний вісник. 2017. № 2(02). С. 141–145. (дата звернення: 20.09.2023).
13. Офіційний сайт Національного банку України. URL: http://www.bank.gov.ua.
14. Килимник А.М., Литвинчук І.В. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. 2021. URL: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/293.pdf
15. Карчева І. Я. Економічна ефективність інноваційної діяльності банків: дис. канд. екон. наук. Київ, 2016. 210 с.
16. Косарєв В. Є. Про перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування. Банківська справа. 2012. № 9. С. 63–65.
17. Каталог кращих інтернет-банкінгів України. URL: https://sp.minfin.com.ua/banks-online
18. Кавецький В. Я. Застосування блокчейн-системи у фінансовій сфері. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2018. Випуск 2 (130). С. 14–18. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepspu_2018_2_5 (дата звернення: 20.09.2023).
19. Криховецька З.М., Левандівський О.Т. Сутність і напрями розвитку банківських інновацій. Економіка і держава. 2022. № 8. С. 56–61. URL: http://lib.pnu.edu.ua:8080/handle/123456789/13191 (дата звернення: 21.05.2023).
20. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Оцінювання впливу інноваційних технологій на ринок банківських послуг України. Бізнес Інформ. 2018. № 2.

С. 121–126. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_2_18 (дата звернення: 19.05.2023).

21. Кльоба Л.Г. Фінтех – нові можливості для банків України / Л.Г. Кльоба // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції «Фінансово-кредитна система: вектори розвитку». м. Ужгород, Ужгородський національний університет, 26 квітня 2018 р., С. 51-54.
22. Коваленко В.В. Розвиток fintech: загрози та перспективи для банків України // Приазовський економічний вісник. 2018. Вип. 4(09) 2018. С. 127-133.
23. Переваги та недоліки інтернет-банкінгу. URL: https://sites.google.com/view/bezpecnyj-internet/
24. Про інноваційну діяльність. Закон України №36 остання редакція від 31.03.2023 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text
25. Порівняння інтернет-банкінгів для фізосіб. URL:https://www.bizmaster.xyz/2019/02/porivnyannya-dvadtcyaty-internet-bankingiv-dlya-fizosib.html
26. Романовська Ю., Складанюк М. Діджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. Економіка та суспільство. 2022. № 36. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1120 (дата звернення: 26.05.2023).
27. Рябокінь М. В., Татьяніна С. М. Банківські інновації як необхідна умова підвищення конкурентоспроможності банку на фінансовому ринку. Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 21. С. 279–286.
28. Ткаченко Ю. В., Зверук Л. А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. Економічна теорія та право. 2018. № 2 (33). С. 26-41.
29. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг. Економічний аналіз : зб. наук. праць / редкол.: С. Шкарабан (голов. ред.) та ін. Т. 14. № 2. Тернопіль: видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2013. С. 43–51.

30. Українці можуть знімати гроші без комісії в окремих країнах ЄС: подробиці від НБУ. Дебет – кредит. URL: http://surl.li/hjmzx (дата звернення: 21. 05.2023).
31. Ушаков С.О., Добровольська О.В. Розвиток інноваційних банківських послуг в Україні. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика : збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених. 2022. С. 62–64. URL: http://surl.li/hjmze (дата звернення: 19.05.2023)
32. Національний банк та Cambridge Judge Business School запускають унікальну навчальну програму для розвитку інновацій у фінансовому секторі України. Офіційний сайт Національного банку України. URL: http://surl.li/hjncu (дата звернення: 18.05.2023).
33. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Тернопіль, 2018. 100 с.
34. Чат-бот Консьєрж-сервіс Бізнес Банкінг для підприємців – уже у месенджерах! URL: https://www.aval.ua/ news/chat-bot-konsyerzh-servis-biznes-banking-dlya-pidpriyemiv-uzhe-u-mesendzherah-89 (дата звернення: 21.05.2023).
35. Шумпетер Й. Капітализм, Соціализм та Демократія: Пер. З англ. / Й. Шумпетер. Переклад В.Ружицький, 1995. 540 с
36. Шерінг: сучасний тренд, що відкриває майбутнє. Mukachevo.Net. 2021. URL: http://www.mukachevo.net/ua/news/view/2087215 (дата звернення: 21.10.2023).
37. Що таке Інтернет-банкінг?/ ДІЯ. Бізнес. 2020. URL: https://business.diia.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking (дата звернення: 24.11.23)
38. Цифровим шерингом документів вже користуються в трьох українських банках. УКРІНФОРМ. 2021. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3117182-cifrovim-seringom-dokumentiv-vze-koristuutsa-v-troh-ukrainskih-bankah-fedorov.html (дата звернення: 21.10.2023).
39. World Intellectual Property Report 2022 The Direction of Innovation. URL: https://www.wipo.int/wipr/en/2022/

40. Eurostat. E-banking and e-commerce. URL: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do (дата звернення: 26.08.2023).
41. 2020 BAI Global Innovation Award Winners. URL:https://www.bai.org/globalinnovations/awards/2020-winners/ (дата звернення: 30.05.203).
42. 2021 BAI Global Innovation Award Winners. URL: https://www.bai.org/globalinnovations/awards/2021-winners/ (дата звернення: 30.07.2023).
43. Innovation in Banking: Killer Ideas? Or Idea Killers? USA, 2018. URL: https://thefinancialbrand.com/70631/ innovation-ideas-banking-culture-trends/ (дата звернення: 18.09.2023).
44. The digital bank: tech innovations driving change at US banks. New York, 2018. URL: https://www.ey.com/ us/en/industries/financial-services/banking---capitalmarkets/ey-the-digital-bank-tech-innovations-drivingchange-at-us-banks (дата звернення: 18.09.2023).
45. Ron Shevlin The 5 Hottest Technologies In Banking For 2021 URL: https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/01/18/the-5-hottest-technologies-in-banking-for-2021/?sh=476b954d35c4 (дата звернення: 30.05.2022).
46. Cloud Computing in Banking in 2022: Challenges, Benefits, and Solutions URL: https://www.compatibl.com/insights/cloud-computing-in-banking-2022/ (дата звернення: 30.05.2023).
47. What is a Loan Origination System (LOS)? URL:https://www.abrigo.com/blog/loan-origination-systemloswhat-is/ (дата звернення: 30.05.2022).
48. World Intellectual Property Report 2022 The Direction of Innovation. URL: https://www.wipo.int/wipr/en/2022/
49. The digital bank: tech innovations driving change at US banks. New York, 2018. URL: https://www.ey.com/ us/en/industries/financial-services/banking-

capitalmarkets/ey-the-digital-bank-tech-innovations-drivingchange-at-us-banks (дата звернення: 18.07.2023).

50. Innowacyjne technologie zaradzania antykryzysowego: Monografia / S.K. Ramazanow, L.W. Levasheva, O.P. Stepanenko, L.A. Tymaszowa, J.J. Zakrewski; Podred. prof. S.K. Ramazanowa. – Warszawa; Lugansk; Kijow: ReznikovV.S., 2011. – 368 s.

Додаток Б

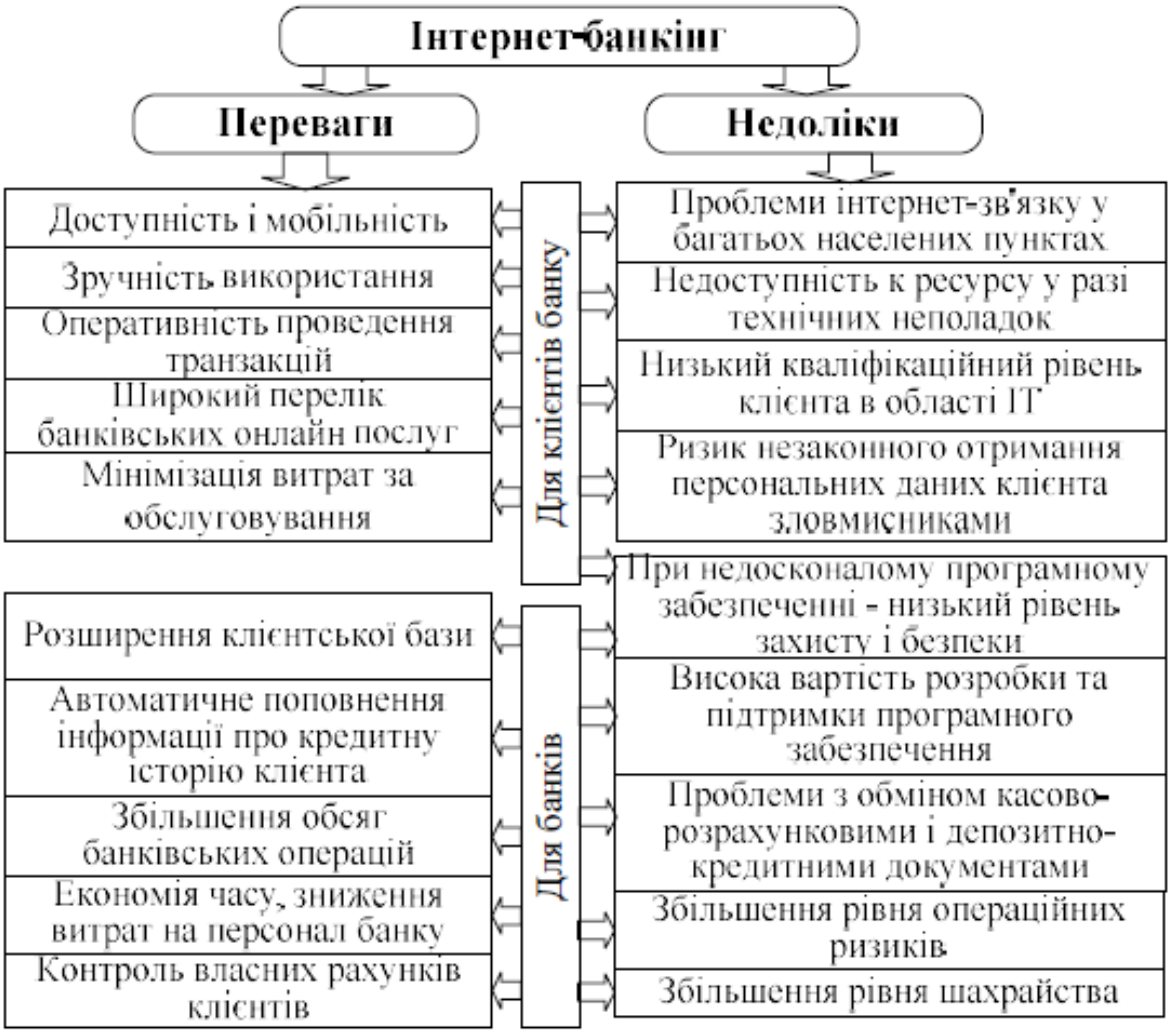


Рис. 1.4. – Переваги та недоліки Інтернет-банкінгу