

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Тернопільський національний економічний університет**  
**Факультет банківського бізнесу**  
Кафедра банківської справи

**ПОЗНАНСЬКА Васирина Михайлівна**

**Банківське обслуговування роздрібних клієнтів на дистанційних засадах /**  
**Banking maintenance of retail customers based on the distance**

спеціальність: 072 – Фінанси, банківська справа та страхування  
магістерська програма – Банківська справа

**Магістерська робота**

**Виконала студентка групи**

**ФБСм – 22**

**В. М. Познанська**

---

**Науковий керівник:**

**к.е.н., доцент, З. К. Сороківська**

---

Магістерську роботу допущено

до захисту:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **О. В. Дзюблюк**

**ТЕРНОПІЛЬ – 2018**

## ЗМІСТ

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>ВСТУП.....</b>  | <b>3</b>                            |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БАНКІВСЬКОГО<br/>ОБСЛУГОВУВАННЯ РОЗДРІБНИХ КЛІЄНТІВ НА ДИСТАНЦІЙНИХ<br/>ЗАСАДАХ.....</b>                                    | <b>8</b>                            |
| 1.1. Сутність та основні форми дистанційного банківського<br>обслуговування роздрібних клієнтів .....  | 8                                   |
| 1.2. Механізм дистанційного обслуговування населення як важливий<br>елемент роздрібно-банківського бізнесу .....   | 17                                  |
| 1.3. Передумови та чинники еволюції каналів надання банківських<br>послуг .....  | 26                                  |
| Висновки до розділу 1 .....  | 34                                  |
| <b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОВІДНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ В<br/>РОЗРІЗІ СУЧАСНИХ КАНАЛІВ РЕАЛІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ<br/>ДИСТАНЦІЙНОГО ХАРАКТЕРУ .....</b> | <b>36</b>                           |
| 2.1. Аналіз перехідних форм надання банківських послуг в Україні .....   | 36                                  |
| 2.2. Оцінка роздрібних банківських послуг, що формуються під впливом<br>розвитку цифрових мобільних технологій .....                                       | 48                                  |
| 2.3. Ризики, пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням<br>населення.....  | 63                                  |
| Висновки до розділу 2.....   | 75                                  |
| <b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО<br/>МЕХАНІЗМУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РОЗДРІБНИХ<br/>КЛІЄНТІВ.....</b>                              | <b>77</b>                           |
| 3.1. Напрями підвищення інформаційної безпеки при здійсненні фізичними<br>особами банківських операцій дистанційним способом.....                          | 77                                  |
| 3.2. Удосконалення процесу організації банківського обслуговування<br>населення на основі досвіду провідних іноземних банків .....                         | 86                                  |
| Висновки до розділу 3.....   | 93                                  |
| <b>ВИСНОВКИ .....</b>  | <b>95</b>                           |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>  | <b>101</b>                          |
| <b>ДОДАТКИ.....</b>  | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Обставини сьогодення склалися так, що для досягнення успішних результатів діяльності слід пристосовуватися до неперервних змін навколишнього середовища. Банк, як установа, що працює задля отримання прибутку має ефективно будувати власну діяльність, слідкуючи за усіма тенденціями, які проявляються у суспільстві.

Роботу сучасних банків важко уявити без використання інновацій, які насамперед виражаються через нові способи надання банківських послуг, що носять дистанційний характер. Особливо актуальним дистанційне банківське обслуговування стає у результаті зростання конкуренції не тільки на банківському ринку, але й на ринку фінансових послуг. В теперішній час впровадження інновацій вже не є способом отримання конкурентних переваг, а є конкурентною необхідністю, без якої неможливо успішно функціонувати серед інших установ на ринку.

Застосування нетрадиційних форм банківського обслуговування є важливим тому, що дозволяє зберегти конкурентну позицію і покращити ефективність роботи з роздрібними клієнтами. Впровадження таких альтернативних форм дозволяє економити банківські ресурси на обслуговування і швидше реагувати на зростаючі потреби користувачів фінансових послуг, тим самим нарощуючи власну клієнтську базу.

В Україні наразі відбувається активне залучення комерційних банків до трансформаційних зрушень під впливом стрімкого розвитку новітніх технологій у світі. Однак, наразі немає достатньої теоретичної бази, яка б дала можливість розкрити сутність банківських послуг дистанційного характеру, а також немає чітко встановлених рекомендацій стосовно забезпечення ефективності впровадження нових форм обслуговування у практичній діяльності.

Вже зараз спостерігається невідповідність стратегій банків реальним умовам, що несе за собою певні негативні наслідки. Через це банкам слід провести ряд якісних змін на користь інновацій, при цьому орієнтуючись на задоволення потреб масового споживача, а також уникаючи потенційних ризиків.

Рівень інноваційного розвитку банку можна буде розцінювати як один із показників ефективності його роботи.

Раціональне та комплексне управління у сфері дистанційного обслуговування надасть багато нових можливостей як самим банківським установам, так їх клієнтам, а відносини між ними стануть продуктивнішими та прозорішими завдяки створенню та пропонуванню конкурентно-привабливих послуг. При цьому мають бути сформовані певні принципи роботи, яких обов'язково необхідно дотримуватися.

Негайного вирішення потребують питання, пов'язані з відновленням довіри клієнтів до банківської системи, а також подолання панічних настроїв, які виникають через низький рівень фінансової грамотності, а також недостатній рівень законодавчої бази, яка б сприяла захисту інтересів усіх суб'єктів відносин, що складаються при проведенні банківських операцій.

Об'єктивна необхідність майбутнього поглиблення теоретичних досліджень і практичних розробок, пов'язаних із проблемними моментами дистанційного банківського обслуговування, обумовила вибір об'єкта, теми дослідження та її актуальність.

**Огляд літератури з теми дослідження.** Дослідження теоретично-методологічних аспектів банківського обслуговування роздрібних клієнтів досліджуються у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі. Значний вклад у дослідження даної теми зробили С. В. Вахнюк, О. Д. Вовчак, О. В. Дзюблюк, С. Б. Єгоричева, І. Я. Карчева, С. М. Козьменко, О. Ю. Кучанський, З. М. Міндрова, З. К. Сороківська, А. Я. Стахарчук, Н. В. Чумак, Т. С. Шалига, Т. В. Шевчук та інші.

При цьому саме дистанційне обслуговування як інноваційний напрям ведення банківської діяльності розглядалося частково і лише як допоміжний другорядний інструмент при наданні послуг клієнтам, що призвело до неповноцінного використання альтернативних каналів реалізації банківських послуг на практиці.

**Мета і завдання дослідження.** Метою магістерської роботи є дослідження особливостей банківського дистанційного обслуговування роздрібних клієнтів. У відповідності до поставленої мети визначено такі завдання дослідження:

- розглянути сутність та основні форми дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів;
- дослідити механізм дистанційного обслуговування населення, що є важливим елементом роздрібно-банківського бізнесу;
- виокремити передумови та чинники, які стали рушієм розвитку каналів надання банківських послуг;
- провести аналіз перехідних форм надання банківських послуг в Україні;
- оцінити роздрібно-банківські послуги, які формуються під впливом розвитку цифрових мобільних технологій;
- виокремити ризики, які виникають у ході дистанційного банківського обслуговування;
- обґрунтувати напрями підвищення безпеки при здійсненні фізичними особами банківських операцій дистанційним шляхом;
- звернути увагу на можливості вдосконалення процесу банківського обслуговування населення.

**Об'єкт та предмет дослідження.** Об'єкт дослідження передбачає систему економічних відносин, які формуються при взаємодії банківських установ з клієнтами-фізичними особами на дистанційних засадах під впливом інноваційних зрушень у банківській діяльності.

**Предметом дослідження** є дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів.

**Методи дослідження.** Під час написання магістерської роботи були використані такі методи: діалектичний (проведено вивчення і визначення напрямів розвитку дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів), аналізу (щодо перехідних форм банківського обслуговування), синтезу (при виділенні основних ризиків альтернативних каналів реалізації банківських

послуг), статистичний (при оцінці кількісних показників), спостереження та прогнозування (при дослідженні ситуації щодо фінансової безпеки та при виділенні подальших перспектив розвитку).

**Інформаційна база роботи.** Інформаційну базу магістерської роботи складають офіційні статистичні матеріали Національного банку України, законодавчі та нормативні акти України, інформація з мережі Інтернет, офіційні статистичні звіти банківських установ України, монографічні матеріали, а також періодичні видання.

**Наукова новизна** полягає в теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні комплексу питань, які стосуються дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів. В ході дослідження були отримані такі наукові результати:

- узагальнено зміст та основні поняття елементів системи дистанційного банківського обслуговування;
- уточнено основні види банківських послуг дистанційного характеру для роздрібних споживачів;
- проаналізовано основні можливості систем дистанційного обслуговування, які застосовуються українськими банками в період трансформації;
- підсумовано нові ризики, які несуть загрозу банківській системі у процесі дистанційного обслуговування;
- обґрунтовано способи покращення психологічних настроїв клієнтів банку задля відновлення їх довіри до фінансової сфери.

**Практичне значення роботи** полягає у розробці практичних рекомендацій стосовно підвищення ефективності надання дистанційних банківських послуг роздрібним клієнтам, які пов'язані із покращенням якості обслуговування шляхом застосування інновацій, а також рекомендацій щодо уникнення ризиків, які притаманні альтернативним каналам реалізації та виокремленні актуальних моделей банківської діяльності.

**Структура роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становить 111 сторінок, основний зміст роботи викладено на 100 сторінках. Магістерська робота містить 7 таблиць, 17 рисунків на 23 сторінках, список використаних джерел включає 86 найменувань та викладений на 9 сторінках, 2 додатки подано на 2 сторінках.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РОЗДРІБНИХ КЛІЄНТІВ НА ДИСТАНЦІЙНИХ ЗАСАДАХ

#### **1.1. Сутність та основні форми дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів**

В сучасних умовах будь-яка діяльність людини тісно пов'язана із банківською сферою, через це все більшого поширення набувають електронні банківські послуги. Для банку даний напрям є способом мінімізації витрат на обслуговування клієнтів незалежно від географічних масштабів, а для роздрібних клієнтів – максимально зручним та персоніфікованим способом користування необхідними послугами, які пропонуються банком. Як в Україні, так і за її межами спостерігається тенденція застосування інформаційних технологій в усіх напрямках діяльності, а банківська сфера є однією із найбільш залежних сфер від інноваційних технологій.

Науковцями доведено, що розширення банківської діяльності потребує належної організації оперативної і зручної системи обслуговування клієнтів, яка створить необхідні умови для самообслуговування клієнтів з дому, робочого місця або спеціалізованого мультимедійного кіоску, а також дозволить проводити ефективний моніторинг надання банківських послуг. Дослідження свідчать про те, що традиційні способи надання послуг клієнтам не можуть забезпечити виконання поставлених завдань. На основі цього з'являється нова тенденція розвитку банківського бізнесу – перехід до електронного банківського обслуговування, що будується на новітніх інформаційних технологіях [64, с. 12].

Аби належним чином зрозуміти сутність дистанційного банківського обслуговування, слід розглянути таке поняття, як «банківська послуга».

Банківська послуга являється конкретним результатом діяльності банківської установи, що досягається у ході задоволення певних потреб клієнтів. До основних таких потреб можна віднести [82, с. 61]:



- потреби у збільшенні ресурсів;
- потреби в отриманні додаткових ресурсів;
- потреби у здійсненні розрахунків та платежів;
- потреби в збереженні грошових коштів;
- потреби в отриманні інформації, консультації.

Усі банківські послуги характеризуються багатьма класифікаційними ознаками. У нашому дослідженні важливу роль має розмежування послуг банків залежно від суб'єкта, який формує попит на ті чи інші послуги. Як і клієнти банку, так і послуги, що їм пропонуються діляться на дві категорії – роздрібні та корпоративні.

У науковій літературі під поняттям «роздрібна банківська послуга» мається на увазі послуга, що надається банківською установою з метою отримання прибутку, якій характерний високий рівень персоніфікації, а також спрямування на оптимальне задоволення потреб клієнтів. При цьому коло клієнтів складають фізичні особи, що не займаються підприємницькою діяльністю. Основними ознаками роздрібних банківських послуг також є високий рівень стандартизації, простота, а також можливість раціонально опрацювати запити клієнтів, таким чином збільшуючи їх кількість [70, с. 13].

В умовах розвитку сучасної економіки пропонуємо звернути увагу на розвиток ринку роздрібних банківських послуг. Дослідження саме цієї частини ринку банківських послуг є досить важливим через ряд факторів [70, с. 18]:

- саме у населення сформувався великий обсяг грошових коштів, що можуть стати потенційними ресурсами для банків;
- спостерігається зростання потреб населення у банківському обслуговуванні;
- відбулося переосмислення обслуговування роздрібних клієнтів, яке до цього вважалося неприбутковим і малорентабельним;
- такий ринок тільки формується, а тому характеризується мобільністю клієнтів, а також меншим рівнем конкуренції;

- саме на роздрібному ринку найчіткіше проявляється технологізація сфери обслуговування, інформатизація суспільства, а також лібералізація суспільно-економічних зв'язків.

На нашу думку, саме останній із цих факторів чинить найбільший вплив на розвиток дистанційних банківських послуг. Проникнення новітніх технологій у банківську сферу та зростання ролі інформації дає можливість подолати регіональну диверсифікацію такого масштабного сегмента, шляхом здійснення дистанційного обслуговування.

Дистанційне обслуговування – комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта.

Дистанційне розпорядження – розпорядження банку виконати певну операцію, яке передається клієнтом за погодженим каналом доступу, без відвідання клієнтом банку [6, с. 185].

Основна ціль впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування у банківській діяльності пов'язана з наданням рівних можливостей оперування фінансовими інструментами в будь-яких регіонах та за межами країни.

Дистанційне банківське обслуговування – це загальний термін для технології, яка використовується з метою надання банківських послуг клієнтам на основі розпоряджень, переданих ними на відстані (без обов'язкового візиту до банку), за допомогою різноманітних засобів самообслуговування, найчастіше з використанням комп'ютерних і телефонних мереж. Усі операції, що не виконуються безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування [5, с. 236].

Система електронного обслуговування – досить складна і розгалужена структура, що діє згідно певних принципів і за допомогою спеціальних методик. Так нормальна робота цієї систем неможлива без таких принципів:

- доступність системи - засоби доступу до банківських послуг мають бути достатньо поширеними і прийнятними за ціною для зацікавлених у них клієнтах;
- безперебійність і непереривність - можливість доступу до системи у будь який час і з будь якого зручного для клієнта місця;
- різноманітність каналів доступу - клієнт може використовувати різноманітні канали доступу до послуг, зокрема так і поєднуючи їх;
- мінімізація ручної роботи - максимальне зменшення ручної роботи при проведенні операцій, оптимальною схемою є повна автоматизація надання послуги від моменту її замовлення до моменту надання;
- інтерактивність - можливість проведення більшості операцій без зв'язку з операторами банківської установи, але у той же час можливість такого зв'язку за необхідності [71, с. 23].

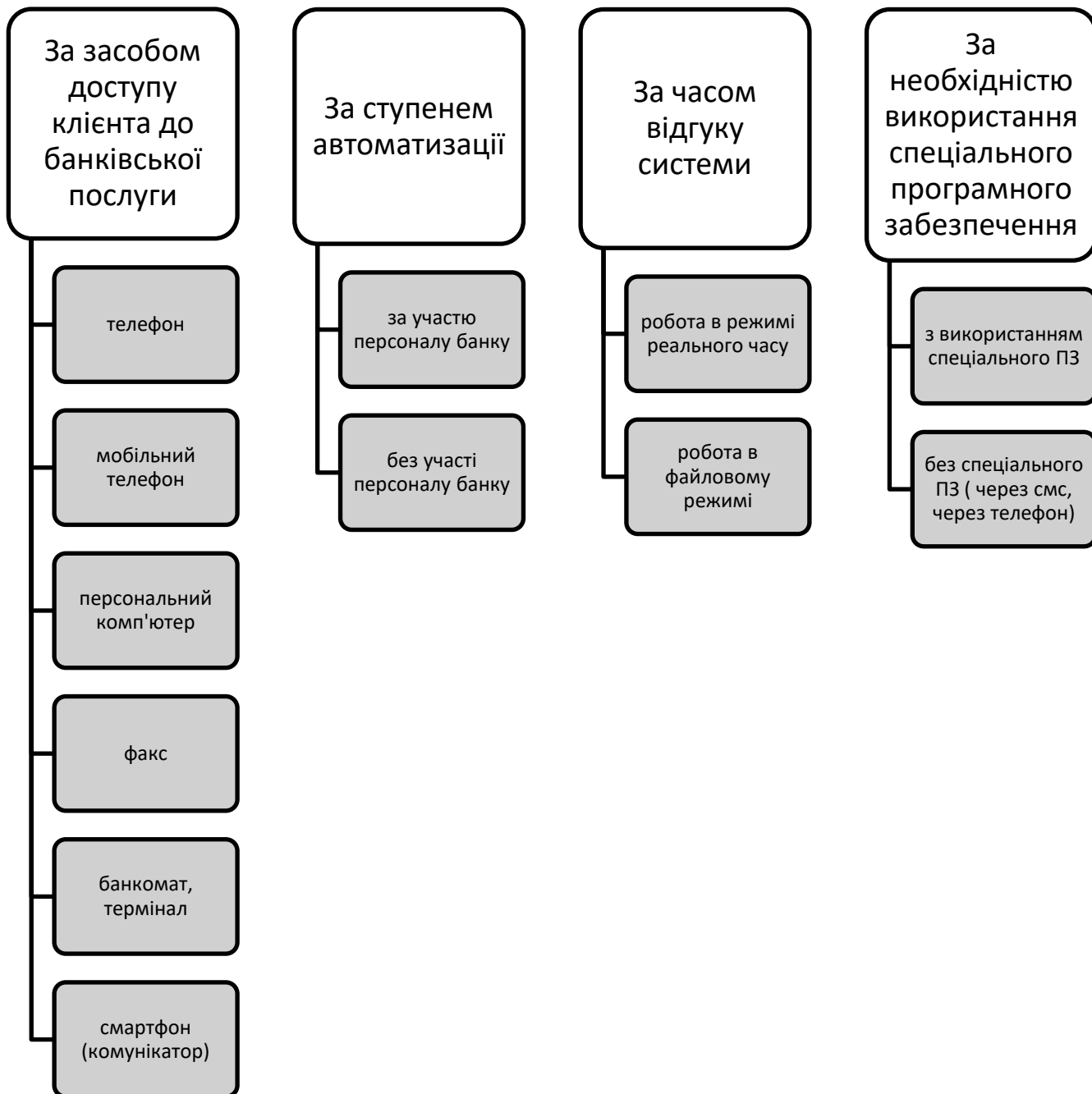
Перевагами запровадження електронних банківських послуг є наступні:

- економія часу і коштів – користування системою електронного обслуговування зменшує витрати часу, який спрямовується на задоволення потреб клієнтів, також знижується рівень операцій з готівкою та частота відвідування клієнтами банківських установ;
- оперативність – можливість одержання певної оперативної інформації про послуги і стан ринку загалом, можливість оперативно реагувати на зміни ситуації на ринках;
- мобільність – можливість використання електронних банківських послуг практично у будь-який час і у будь-якому місці;
- простота у здійсненні електронних операцій клієнтами – немає необхідності завантажувати і встановлювати спеціальне програмне забезпечення.

Крім того, здійснення дистанційного банківського обслуговування мінімізує використання людської праці, сприяє скороченню організаційних витрат, зменшує деякі види банківських ризиків, таких як втрата платіжних

документів, їх фальсифікація, неправильна адресація, знижує ймовірність помилок у реквізитах платежу, прискорює обмін інформацією між банками та клієнтами, обробка платежів здійснюється переважно у реальному часі, зростає швидкість проходження платежів тощо [44, с. 287].

Враховуючи те, що банки надають широкий спектр електронних послуг населенню, то доцільно провести їх поділ за певними критеріями (рис. 1.1).



**Рис. 1.1. Класифікація електронних банківських послуг**

Прийнято розрізняти такі види банківських електронних послуг:

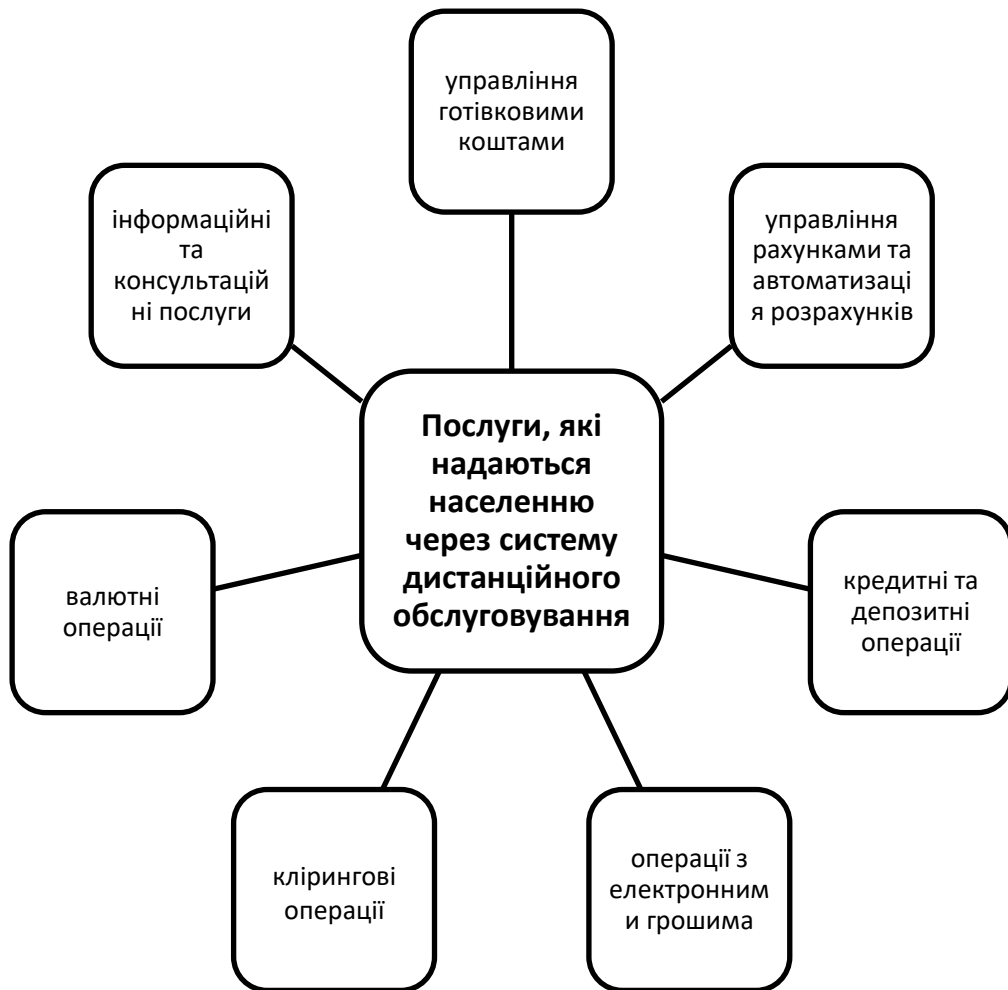
- послуги, які надаються шляхом дистанційного обслуговування клієнтів;
- послуги, що супроводжуються використанням платіжних карток;
- міжбанківські електронні перекази;
- електронні гроші.

Важливо розуміти сутність та особливості кожного із видів електронного банківського обслуговування клієнтів для ефективного впровадження і використання у перспективі та збільшення рівня прибутковості. Належне управління такими системами дозволить банківській установі зменшити втрати на персонал та обслуговування відділень, розширити клієнтську базу, організувати оперативне реагування на зміну попиту клієнтів. Саме такі фактори в комплексі впливають на загальну прибутковість банку, а тому є важливими на всіх рівнях управління.

У сучасних умовах спектр послуг, які клієнти можуть отримати через системи зв'язку, практично не відрізняється від того, що клієнт може отримати в банку.

На сьогодні побут населення вже неможливо уявити без мобільних технологій та Інтернету. Саме через це відбувається зміна поведінки клієнтів, які відчують необхідність у належному задоволенні своїх потреб через дистанційні канали банківського обслуговування. Сучасне населення надає перевагу якісному сервісу і зручності використання, тому саме ці критерії впливають на вибір послуг того чи іншого банку.

Через систему дистанційного обслуговування банківські установи можуть надавати багато послуг, різновиди яких відображено на рис. 1.2 [71, с. 65].



**Рис. 1.2. Різновиди послуг, які надаються через систему дистанційного обслуговування**

На сьогодні інтернет-банкінг є найбільш поширеною і зручною системою, адже дозволяє розширити коло послуг, які клієнт може отримати дистанційно. Маючи лише персональний логін і пароль клієнт має можливість працювати з системою без спеціалізованого програмного забезпечення. Система Інтернет-банкінгу має бути простою для повсякденного користування при здійсненні різноманітних банківських послуг і не потребувати додаткових навичок та вмій від клієнта. Відзначимо, що крім послуг з курування рахунком Інтернет-банкінг надає можливість одержувати актуальну аналітичну інформацію у вигляді графіків, курсів, звітів, новин. Клієнт самостійно може обрати для себе цікаву і необхідну йому інформацію. Для тих, хто не має часу або бажання власноруч заходити на сайт банку і шукати потрібну інформацію, банк може надавати послугу e-mail розсилки, яка побудована на пересиланні клієнту електронною

поштою всієї необхідної інформації. Також є можливість спростити процедуру подання різних документів до банку шляхом прикріплення до сайту бланків всіляких заявок, доручень, договорів у текстовому форматі.

Специфічним видом дистанційного обслуговування є мобільний банкінг, який дає можливість отримання певного спектру послуг банку при використанні смартфонів. Даний вид обслуговування є дуже близьким до інтернет-банкінгу, адже смартфони за своїми функціями є своєрідним комп'ютерами [10, с. 186].

SMS-банкінг – це спосіб передавання інформації, що здійснюється через короткі повідомлення SMS у мобільних телефонах. Перевагами даного виду дистанційного обслуговування є висока швидкість інформування, а також низька вартість, а основним недоліком – значна незахищеність персональних даних клієнта. Використовуючи SMS-банкінг клієнт має можливість дізнатися про стан своїх рахунків, оплатити певні послуги та здійснити ряд інших операцій.

Можна також окремо виділити відеобанкінг, з допомогою якого клієнт має можливість одержати повноцінну консультацію від кваліфікованого спеціаліста незалежно від місця розташування.

Одним із найбільш популярних видів дистанційного банківського обслуговування є обслуговування, яке супроводжується використанням платіжних карток. Платіжна картка у вигляді пластику є банківським засобом, який наділений певною інформацією з допомогою якої клієнт може отримати доступ до відповідної інформаційної системи і використовувати необхідну інформацію для задоволення своїх потреб. На сьогодні існує широка класифікація платіжних карт, яка пов'язана з великим обсягом їх можливостей. Платіжна карта є одним із основних засобів безготівкових розрахунків, тому відіграє важливу роль не тільки у банківській сфері, але й у економіці загалом.

Варто розглянути такий вид банківського дистанційного обслуговування, як обслуговування через мережу банкоматів та терміналів. Дані способи обслуговування забезпечують надання широкого спектру послуг, але їх особливістю є прив'язка до інших систем. Так, для здійснення операцій через

банкомат, клієнту необхідно мати платіжну картку, а при роботі з терміналом використовується мережа Інтернет.

Ще одним шляхом реалізації електронних послуг населенню є електронні (цифрові) гроші, які є платіжним засобом представленим у вигляді певної інформації, яка міститься у спеціалізованих базах даних. Такий платіжний засіб може існувати виключно у електронному форматі та зберігається у електронних гаманцях, що є власністю користувачів тої чи іншої платіжної системи. Для того, аби клієнт мав змогу керувати власними коштами йому необхідно мати у наявності мобільний пристрій та доступ до Інтернету. З допомогою електронного гаманця користувач має можливість оплачувати різноманітні товари та послуги у межах коштів, які знаходяться на його рахунку.

Маючи у розпорядженні електронні гаманці, користувачі можуть надавати кредити один одному, але при цьому існує значний ризик для обох сторін, адже такі угоди не мають юридичного підтвердження, а дані, які при них передаються між сторонами легко можуть стати інструментом дій для шахраїв. Також недоцільним є використання електронних гаманців для збереження заощаджень, адже дані кошти зберігаються не на власних рахунках фізичних осіб, а на рахунках оператора тої чи іншої платіжної системи, тобто юридичної особи, а тому не підлягають системі страхування внесків. Також на такі вклади не нараховуються відсотки. Ще одним недоліком є можливість зниження максимального розміру суми зняття коштів.

Особливістю електронних гаманців є те, що у них можна зберігати не один, а багато видів валют, також в них можна зберігати дорогоцінні метали. Серед інших переваг електронних гаманців для користувачів можна виокремити: високу швидкість та достатню зручність платежів, анонімність операцій (не потребується детальної ідентифікації клієнта, а достатньо лише номера електронного гаманця), не контрольованість операцій з боку податкових органів.



## **1.2. Механізм дистанційного обслуговування населення як важливий елемент роздрібного банківського бізнесу**

Використовуючи системи дистанційного обслуговування клієнт має можливість оперативно управляти власними рахунками, відкритими у банку та обмінюватися технологічною інформацією. Усі ці дії визначаються договором, який укладається між банком та клієнтом і слугує юридичною основою для забезпечення належного виконання банком усіх дистанційних розпоряджень клієнта. Договір розрахунково-касового обслуговування визначає права, зобов'язання, а також відповідальність сторін та порядок відповідних дій у разі виникнення непередбачуваних обставин.

Основними суб'єктами дистанційного банківського обслуговування є:

- клієнт – особа, яка відкрила рахунок у банку;
- аутсорсер – компанія, яка спеціалізується на реєстрації та обробці дистанційних розпоряджень клієнтів;
- банк – установа, яка веде рахунки клієнтів і здійснює розрахункові операції.

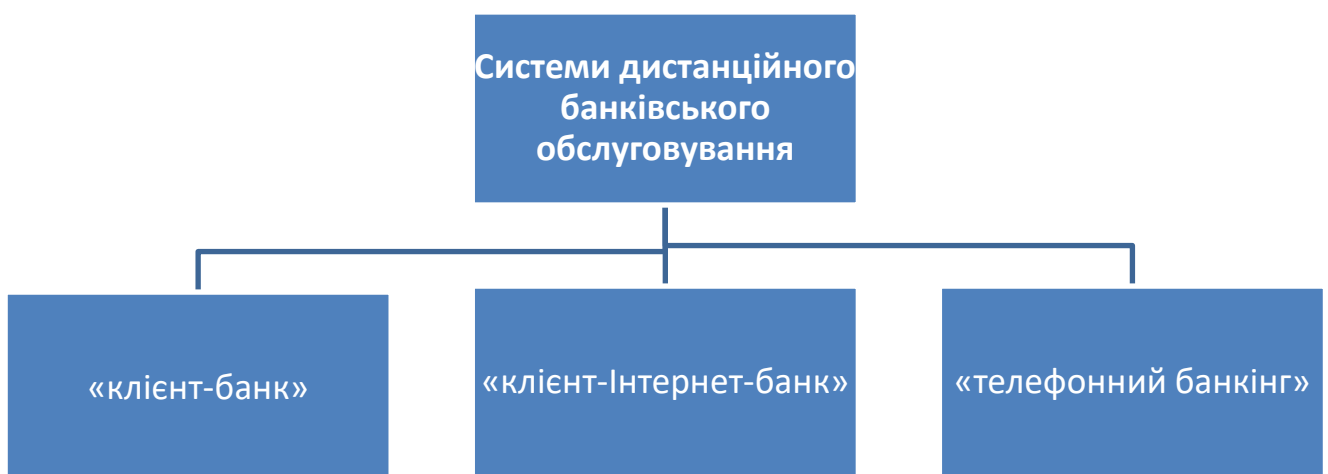
Дистанційне банківське обслуговування включає в себе роботу не тільки з клієнтами банку, але і з банками-кореспондентами, банківськими підрозділами, до яких відносяться: філії, відділення, віддалені каси, обмінні пункти та інше. З допомогою системи дистанційного банківського обслуговування реалізується досить широкий спектр послуг – від найбільш простих інформаційних сервісів (отримання інформації щодо залишку коштів на рахунку) до найскладніших, таких як отримання кредиту в режимі віддаленого доступу, подання заявок брокерові під час операцій на фондовому або валютних ринках тощо. Через систему дистанційного банківського обслуговування банк має можливість здійснювати платежі або проводити інші операції з коштами клієнтів на основі дистанційних розпоряджень, які вони передають до банківської установи, використовуючи різні канали та засоби доступу (рис. 1.3).



**Рис. 1.3. Засоби дистанційного доступу клієнта до банку [71, с. 182]**

Завдяки існуванню таких засобів доступу, банк який надає можливість своїм клієнтам отримати повний набір сервісів ДБО, стає телекомунікаційно-фінансовим центром, до якого з різних каналів надходять розпорядження клієнтів. Клієнт такого «телекомунікаційного банку» може мати у своєму розпорядженні для здійснення операцій будь-які доступні канали або мати можливість користуватись різними комбінаціями каналів, залежно від ситуації.

Банківське обслуговування може здійснюватися завдяки системам «клієнт-банк», «клієнт-інтернет-банк», «телефонний банкінг» та ін. (рис. 1.4).



**Рис. 1.4. Системи дистанційного обслуговування**

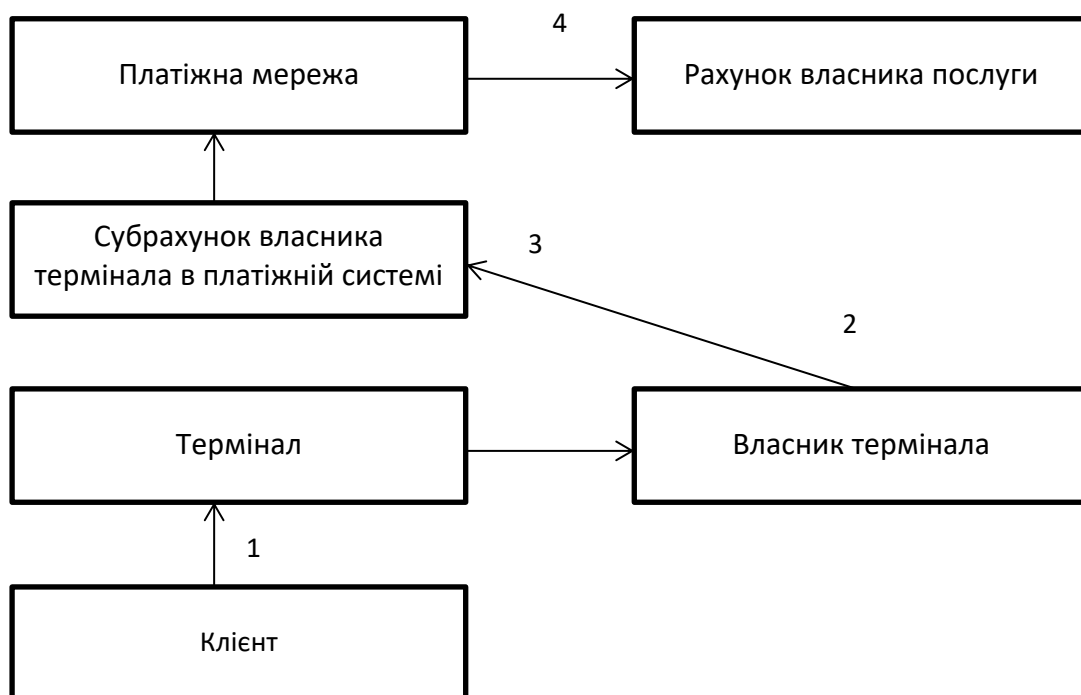
Робота банків у сфері дистанційного обслуговування клієнтів має бути побудована на програмному забезпеченні, яке відповідає діючим вимогам, передбачених законодавством, зокрема тим, які зазначені у нормативно-правових актах Національного банку України. Дотримання нормативних положень дає можливість належно захистити електронні банківські операції та мінімізувати потенційні ризики.

Усі зазначені складові даної системи мають властивості, які пов'язані із виконанням банком операцій дистанційним шляхом після виявлення потреб клієнта у тій чи іншій інформаційній послугі або розрахунковій операції.

Важливим елементом механізму дистанційного банківського обслуговування є наявність відповідних електронних розрахункових документів. Саме вони дають можливість виконувати розрахункові операції через системи «клієнт-банк», «клієнт-інтернет-банк», а також «телефонний банкінг».

Підставою для створення електронних розрахункових документів платником виступають платіжні доручення, платіжні вимоги-доручення, або платіжні картки, які оформленні відповідно до усіх передбачених договорами вимог.

Розглянемо принцип дії платіжного терміналу самообслуговування, який виконує певні операції за вказівкою клієнта (рис. 1.5).

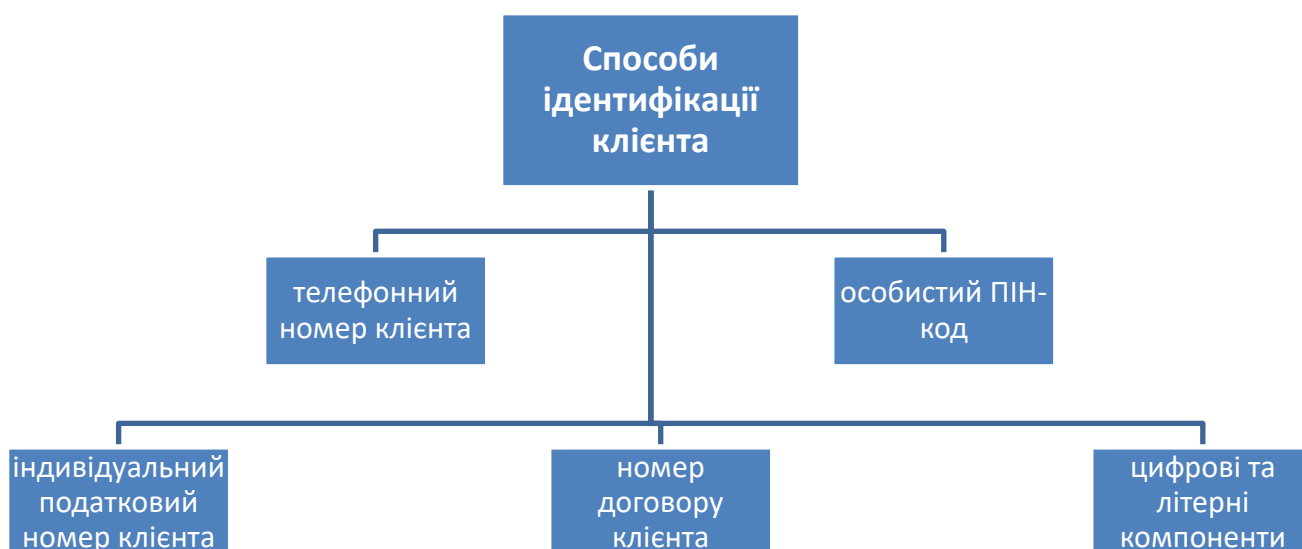


**Рис. 1.5. Фінансова схема проходження платежів, що виконуються при використанні платіжного терміналу самообслуговування**

1. Оплата певної послуги.
2. Власник термінала стягує свій відсоток – комісію.
3. Відбувається поповнення рахунку в певній платіжній системі.

#### 4. Перерахування коштів на рахунок власника обраної послуги.

При використанні системи «телефонний банкінг», що пов'язана із можливістю дистанційного обслуговування клієнтів через телефонні канали зв'язку, банк керується договором про розрахунково-касове обслуговування, в якому передбачено інформацію, яку повинен надати клієнт для успішного проведення тої чи іншої операції. Лише при правильному наданні необхідної інформації банком буде списано кошти з рахунку клієнта, наприклад, для проведення оплати за комунальні послуги. Велике значення у даному процесі має ідентифікація клієнта, засоби якої зазначаються у договорі. Успішне встановлення особи клієнта дає можливість скористатися системою «телефонний банкінг». При цьому можна вирізнити різні засоби ідентифікації, зображені на рис. 1.6.



**Рис. 1.6. Способи ідентифікації клієнта**

Передача дистанційного розпорядження і реєстрація його банківською установою здійснюються за погодженим каналом доступу в автоматичному режимі.

Передане клієнтом дистанційне розпорядження має відповідати певним умовам для того, аби банк виконав його. Перш за все, має пройти успішна

ідентифікація клієнта, також необхідно коректно ввести код необхідної операції та усі належні її параметри, а також кінцеве підтвердження попередніх дій.

Банк, що обслуговує платника, на підставі дистанційного розпорядження здійснює списання коштів з рахунка платника, оформляє розрахунковий документ, у реквізиті «Призначення платежу» якого зазначає інформацію про платіж і документи, на підставі яких проведено перерахування коштів. У випадку, коли клієнт не підтвердив розпорядження на здійснення операції, то банк операцію відхиляє, а також інформує клієнта про невдалу спробу здійснення операції.

Типова система ДБО заснована на використанні автоматизованої комп'ютерної системи, до складу якої входять такі компоненти:

1. Сервер каналу зв'язку - забезпечує інтерфейс між системою і клієнтами у формі реєстрації дистанційних розпоряджень клієнтів і створення відповідних електронних документів у базі даних системи ДБО. Окрім цього, сервер каналу здійснює введення інформації, що надходить від клієнта (наприклад, приймає дані, що введені клієнтом із клавіатури телефонного апарата) і передавання клієнтові відповідей системи. Функції і архітектура сервера каналу залежать від особливостей каналу: сервери телефонних каналів складаються з плати комп'ютерної телефонії і відповідного програмного забезпечення; сервер для каналу Internet - це програма на Internet-сервері.

2. Сервер обробки дистанційних розпоряджень - призначений для обробки зареєстрованих дистанційних розпоряджень клієнтів і формування на їхній основі документів (квитанцій, повідомлень, платіжних доручень тощо) і реальних проведенень на внутрішніх рахунках системи ДБО.

3. Операційний день системи ДБО (окремий програмний комплекс або складова частина системи автоматизації банківських операцій) - призначений для збереження інформації про клієнтів, рахунки, проведені операції тощо.

Попри те, що впровадження новітніх технологій приносить чималі можливості для збільшення клієнтської бази, водночас, воно потребує належних

зусиль. Впроваджуючи у банківську діяльність мобільні канали поширення послуг слід врахувати наступні деталі:

- при створенні мобільних застосунків необхідно враховувати як технологічну складову, так і дизайн, адже клієнти мають на меті користуватися такими мобільними додатками, що характеризуються високою зручністю та легкістю проведення банківських операцій;
- при розробці спеціалізованих програм слід суттєво спростити параметри банківських продуктів і послуг тому, що клієнти надають перевагу додаткам, які не потребують великих затрат часу і дають можливість провести операцію лише в кілька кроків без технічних затримок;
- сучасні програми мають бути побудовані на персоналізації, адже аналіз інформації про користувача, про його минулі запити дозволить швидше реагувати на нові потреби, одночасно посилювати лояльність клієнта до обраного банку;
- функціями нових дистанційних банківських програм мають бути не лише стандартні банківські операції, але й можливість отримати консультаційну або ж технічну підтримку в разі необхідності.

Розвиток та подальше впровадження систем дистанційного обслуговування, зокрема систем «клієнт-банк», «клієнт-інтернет-банк» і «телефонний банкінг», дадуть змогу банкам ефективніше проводити клієнтські платежі, зменшати собівартість цих послуг за рахунок зменшення працемісткості, а також підвищить їхню надійність, оскільки заповнення платіжного доручення в електронній формі значно зменшує кількість помилок.

У механізмі дистанційного банківського обслуговування важливим є дослідження поведінки споживачів, яка має властивість змінюватися під дією різноманітних факторів, до яких відносяться інформаційні технології, що все більшою мірою проникають у повсякденне життя людства. У результаті дії таких чинників є потреба у переосмисленні побудови взаємовідносин, які складаються

між продавцями послуг (банківськими установами) та споживачами (клієнтами банків).

Можна виділити ряд причин, через які змінюються стратегії реалізації банківських продуктів:

- значний приріст активних користувачів глобальною мережею Інтернет, котрі прагнуть отримати інформацію онлайн задля здійснення покупок чи отримання інших послуг;
- перехід бізнесу в режим онлайн, адже все більше роздрібних компаній відкривають свої посередництва в мережі Інтернет, щоб розширити цільову аудиторію;
- поява на ринку нових компаній, які надають також і банківські послуги і стають конкурентами для банківських установ.

Вже зараз банки задля адаптації у конкурентному середовищі, а також до нових зростаючих потреб клієнтів спрямовують свою діяльність на:

- багатоканальне надання послуг при якому зменшується функціональність банківських відділень, але натомість зростають можливості банкоматів, розширюється мережа пунктів самообслуговування, розробляються нові мобільні додатки, які дають клієнтам нові можливості;
- розробку нових стратегій, що базуються на вивченні поведінки споживачів банківських послуг задля максимального задоволення їх бажань та потреб;
- розширенні діапазону послуг за рахунок супутніх та небанківських послуг, при якому може бути обрана та чи інша модель:
  - модель мультиканального банку, яка будується на потужній технічній інфраструктурі та багатьох способах реалізації банківських послуг;
  - модель соціально залученого банку, якій властивий високий рівень комунікаційного зв'язку з клієнтами через соціальні мережі;

- модель цифрової системи, що передбачає наявність у банку розвинутої технологічно платформи, яка дає можливість здійснювати повноцінне комплексне обслуговування клієнтів.

Можна вважати, що найбільш актуальною є модель цифрової системи, адже сучасні споживачі потребують цілого комплексу послуг, у тому числі і небанківських:

- сплату рахунків та комунальних платежів;
- проведення переказів;
- купівлю товарів та послуг;
- оформлення підписок;
- планування поїздок та сплата транспортних витрат;
- оформлення страхових полісів;
- одержання консультацій та допомоги з обслуговування;
- послуги юридичного характеру.

Щоб повною мірою забезпечити виконання таких операцій і підвищити лояльність клієнтів банками практикується розроблення мобільних додатків. Варто зазначити, що саме мобільні додатки, які працюють на дистанційних засадах є рушійною силою для подальшого розвитку дистанційного обслуговування клієнтів.

Застосування у банківській діяльності технологій дистанційного обслуговування клієнтів, як і будь-яких інших інновацій, має бути ефективним. Для того, аби впровадження нових технологій дало позитивний результат слід брати під контроль такий показник, як ефективність інновацій, який характеризує спроможність заощадити визначену кількість ресурсів (часу, праці, грошових коштів) в розрахунку на одиницю усіх потрібних корисних ефектів продуктів, які створюються, технічних систем або ж структур. Специфіка банківських інновацій полягає не лише у економії ресурсів, але й у можливості отримання додаткового доходу в ході розширення клієнтської бази.

Економістами пропонується визначення розміру ефекту від впровадження банківських інновацій через наступні аспекти [27, с. 263]:



- продуктовий – відображає рівень вдосконалення якості та розширення спектру інноваційних банківських послуг;
- технологічний – пов'язаний із покращенням продуктивності праці, віддачі капіталовкладень, заощадженням часу;
- функціональний – полягає у вдосконаленні системи банківського управління;
- соціальний – пов'язаний на підвищенні корисності та доступності послуг банку, зменшення їх вартості для споживачів.

Варто відзначити, що впровадження інноваційних технологій та дистанційного обслуговування є досить складним і при цьому спостерігається ряд суперечливих процесів. Підсумовуючи результати праць науковців [81; 21 ] у даній сфері, можна виділити такі підходи, що використовуються при оцінці ефективності інновацій в сфері дистанційного банківського обслуговування:

- застосування комплексу показників (чиста приведена вартість, індекс рентабельності інвестицій, термін окупності інвестицій), що дають змогу оцінити ступінь ефективності введення в роботу системи дистанційного обслуговування, а детальний аналіз показників ефективності кожного окремого виду дистанційного обслуговування дозволить зробити висновок про найефективніші види;
- результативно-витратний підхід є досить поширеним і полягає у розгляді ефективності як відношення економічного ефекту до витрат ресурсів, які допомогли досягнути такого результату;
- порівняльний аналіз здійснюється для виділення спільних та відмінних рис традиційного та дистанційного видів банківського обслуговування;
- обчислення показник Х-ефективності, що показує відхилення від граничного рівня загальної ефективності діяльності банківської установи, але такі обрахунки є досить складними через недостатність актуальної інформації;

- використання теорії трансакційних витрат, що полягає у скороченні трансакційних витрат при впровадженні систем дистанційного банківського обслуговування задля забезпечення конкурентної переваги на ринку;
- застосування концепції використання єдиного інтегрального показника;
- аналіз співвідношення «прибуток-ризик», який може проводитися за кожним новим впровадженням, так і комплексно;
- використання економіко-математичних методів, вирішування задач лінійного програмування, а також побудова економетричних моделей.

Проте, однієї розробки мобільних додатків недостатньо для того, щоб відповідати усім вимогам сучасної цифрової епохи. Для того, аби досягнути результатів на практиці, банківським установам слід трансформувати банківську інфраструктуру та обрати актуальну модель управління. Даний процес передбачає розробку повністю цифрових продуктів та послуг, які не потребують паперових носіїв. Проблемним моментом при цьому стає відсутність законодавчої бази у цій сфері, а також тимчасові недоліки при початковій ідентифікації клієнтів, які можна усунути використовуючи електронний цифровий підпис.

Необхідним є також використання сучасного програмного забезпечення, з допомогою якого можна аналізувати активність користувачів і планувати їх подальші потреби і вчасно реагувати на них, а це в свою чергу дозволить підвищити лояльність споживачів і розширити клієнтську базу.

### **1.3. Передумови та чинники еволюції каналів надання банківських послуг**

Банківські електронні послуги характеризуються стрімким розвитком у світі і процес їх еволюції триває не більше ста років. Першими кроками до впровадження таких послуг стало застосування найпростіших електронно-обчислювальних машин, а вже зараз ми можемо спостерігати за подальшим

розвитком таких послуг при сприянні модернізованих та ефективних засобів зв'язку [85, с. 52].

У зв'язку із тогочасними обставинами соціально-економічного розвитку, найперше обслуговування клієнтів на дистанційних засадах було зафіксовано у США. На той час електронні послуги полягали у автоматизації опрацювання чеків, а також керуванні рахунками з допомогою телефонного зв'язку. Отож, засновниками сучасного мобільного банкінгу можна вважати комерційні банки США, які започаткували надання даних послуг в 60-х – 70-х роках ХХ століття.

Важливим засобом при електронних розрахунках є пластикова карта, яка емітується банком. Концепцію пластикової картки вперше висунув Едуард Беллами ще в 1880 році. Перші пластикові картки з'явилися в США в 1914 році і використовувались для отримання споживчих кредитів. Першими на ринку пластикових карток були відомі нині усьому світу Bank of America, Master Card, American Express, Visa International. У наступні 30 років функціонал пластикової картки поступово розширювався. У 1966 році Bank of America розпочав продаж ліцензії іншим банкам на проведення операцій з картками типу BankAmericard. Почалось розширення операцій по всій країні, що було підтримано великими банками і привело до утворення національної карткової системи Interbank Cards Association. Поява пластикових карт на ринку зумовила виникнення банкоматів, які б змогли забезпечити виконання карткових операцій.

Прототип сучасного банкомату розробив Лютер Джордж Сімджан в 1939 році. Проте, понад 30 років даний винахід не знаходив свого призначення, адже з його допомогою можна було лише фізично отримати готівку, але при цьому кошти не списувалися з рахунку.

Перший банкомат був встановлений у 1967 році в англійській банківській установі – Barclays. Даний автомат був розроблений керуючим директором компанії De La Rue, Джоном Шепардом-Берроном, який мав на меті зробити доступним отримання коштів з банківських рахунків незалежно від періоду доби і дня тижня. Для того, аби користуватися таким банкоматом, клієнту необхідно було перед тим придбати спеціальну картку, яка містила код. Після цього слід

було вставити таку картку у пристрій і ввести чотиризначний PIN-код для того, аби отримати суму, яку було зазначено на придбаній картці.

До кінця 1980-х років банкомати не були такими популярними, як у наступні роки, адже працювали лише у режимі off-line. Даний режим характеризувався відсутністю постійного зв'язку з банком, а основним недоліком було те, що кошти видавалися клієнту без прив'язки до балансу рахунку. Також у тогочасних банкоматах не було екрану, а це унеможливлювало перевірку стану рахунку.

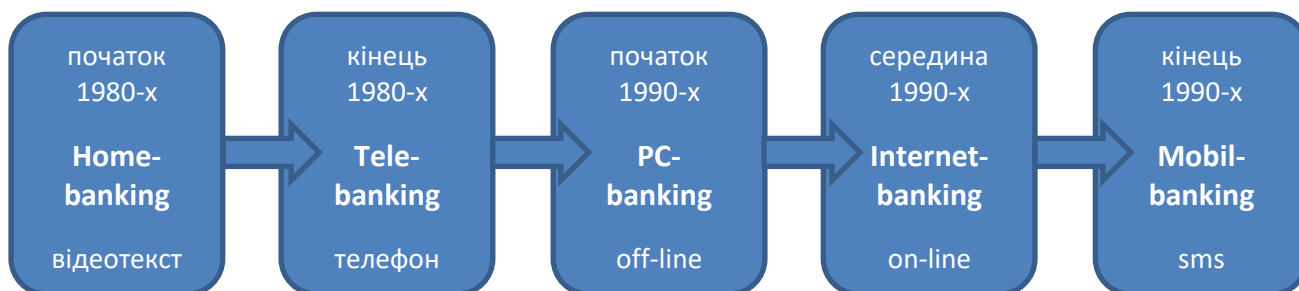
Наступним кроком удосконалення банкоматів стало надання їм функції прийому готівки. Cash-in-термінали набувають популярності з кінця 1990-х років. Перші такі автомати передбачали довгу процедуру: клієнтові слід було покласти готівку у конверт, ввести на екрані розмір суми, після того – покласти конверт з коштами у приймач. Лише після того, як інкасатори перевіряли вміст конверту, зазначена сума зачислялася на вказаний рахунок.

Теперішні термінали оснащені новими технологіями, які забезпечують перевірку купюр, а також у режимі on-line зараховують кошти. Дані пристрої мають змогу приймати купюри різного номіналу поштучним способом, або цілими пачками.

Важливу роль відіграють платіжні системи Visa та MasterCard, які вдало впроваджують у повсякденне використання по цілому світу карток, наділених функцією безконтактного платежу. Щоб здійснити оплату клієнту достатньо лиш доторкнутися терміналу і не чекати, коли платіжний пристрій зчитає необхідну інформацію.

Еволюцію та класифікацію видів дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі досліджували зарубіжні та вітчизняні науковці: О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єрьоміна, І. Красовська, В. М. Кравець, І. Міщенко, А. С. Савченко, І. М. Новак, А. Олійник, В. Степаненко та інші визнані вченні-економісти. Система дистанційного банківського обслуговування з часів її зародження зазнала значних видозмінень у ході поетапної еволюції розвитку та удосконалення.

Узагальнюючи результати діяльності цих науковців, технології ДБО можна класифікувати за типами інформаційних систем (програмно-апаратних засобів), які використовуються при здійсненні банківських операцій (рис. 1.7).



**Рис. 1.7. Етапи еволюції видів дистанційного банківського обслуговування**

Кардинальні зміни в банківському обслуговуванні почалися із застосування банками мережі Інтернет. Уперше про зв'язок банківських рахунків з персональними комп'ютерами заговорили ще в 1980-х, коли на Заході вкладникам почали пропонувати перевіряти свої рахунки, зв'язуючись з комп'ютером банку по телефону (так званий Home banking). 1995 року в США було створено перший у світі віртуальний банк – Security First Network Bank. Усього за рік роботи його активи зросли до 110 млн. доларів, приріст капіталу становив 20% на місяць, а кількість клієнтів побила всі рекорди – понад 10000 осіб. Не відставали від американців і японці – 2001-го відкрився банк онлайн корпорації Sony, який тільки за один місяць роботи відкрив 21000 клієнтських рахунків. Після цього повальна мода на direct-banking – банківські послуги без створення мережі відділень – охопила буквально увесь світ, а інтернет-банкінг став одним з найшвидше зростаючих напрямів банківського бізнесу. Причиною цьому стали юридичні фактори, а саме – заборона чи обмеження відкриття відділень банками у інших штатах. Сьогодні інтернет-банкінг поширений практично в усіх країнах світу, а найбільш розвинений в США, Австрії, Швейцарії, Швеції, Фінляндії і Кореї. Цей вид надання банківських послуг стає ще більш привабливим для банків з огляду на те, що кількість користувачів Інтернетом за останні роки рекордно зростає [9, с. 47].

Початковим етапом еволюції дистанційного банківського обслуговування вважається запровадження типової технології під назвою Home-banking. Дана система дає можливість клієнту користуватися послугами банку, пов'язаними з фінансовою інформацією, а також здійснювати різноманітні банківські операції через телефонні канали чи двосторонню систему кабельного телевізійного зв'язку, а не через пряме відвідування банку. Користування такою системою потребує попереднього встановлення зв'язку з банком, а також здійснення абонентської плати. Але для надання послуг можна просто користуватися відеографічним зв'язком (Videotex), який передбачає передавання інформації телефонною мережею та її перегляд або на екрані належним чином підключеного телевізора (btx-TV-set), або на екрані спеціального терміналу. Ця система була розроблена та запроваджена банківськими установами у США (Нью-Йорк – 1981р.). В той же час і в європейських країнах – управлінням зв'язку та банками (Франції – Мінитель; Великобританії – Prestel, банк Шотландії для клієнтів Ноттінгем Building Society (NBS) – 1983р.).

Наприкінці 1980-х років дистанційне банківське обслуговування було доповнено таким видом, як Telebanking, що дозволяє приєднання клієнта до банківського комп'ютера за допомогою телефону). Однією з перших систем телефонного банківського обслуговування була система «telephone bill paying», запроваджена комерційними банками США. Платіж телефоном - один із найдешевших видів послуг у системі автоматизованих платежів.

Telebanking – це дистанційна система, побудована на використанні можливостей телефонів із тоновим набором номера. Даний вид банківського обслуговування має назву – «phonebanking». Ця система дозволяє клієнтові за допомогою кнопок телефонного апарата здійснювати вказівку на проведення певних банківських операцій, замовити та отримати необхідну інформацію про рух коштів на рахунку або про ту чи іншу послугу.

На початку 1990-х років стрімкого поширення набуло користування ПК. Такі технології посприяли створенню нової послуги дистанційного характеру, яка потребувала використання персонального комп'ютера і модему (PC-banking, або

«Клієнт-Банк»). Система "Клієнт-Банк" надавала користувачу можливість управляти банківськими рахунками, а також отримувати актуальну інформацію щодо руху коштів, та спроможність обмінюватися документами, не виходячи з офісу.

В середині 1990-х років з'явилися перші банки, що запропонували клієнтам PC-banking якісно нового рівня – мережевий банкінг, який зорієнтований на впровадження комунікаційних та сервісних можливостей Internet – Internet-banking (netbanking, on-line-banking).

Даний вид дистанційного банкінгу є досить прогресивним, зручним у користуванні та перспективним. Вданому випадку користувачу не потрібно купувати чи встановлювати спеціалізоване програмне забезпечення, адже доступ до банківських рахунків є необмеженим у часі та просторі, при цьому значно скорочуються витрати на використання банківських послуг. Така технологія віддаленого банківського обслуговування наділена зручністю для всіх учасників та сегментів ринку (фізичні та юридичні особи; корпоративні та клієнти приватного банкінгу). Для користування слід лише отримати від банку логін та пароль для входу у систему. Internet-банкінг діє через Інтернет і Web-браузер в режимі on-line, підтримує всі типи фінансових документів. Працює у всіх Web-браузерах і на всіх платформах.

Найновіший етап розвитку дистанційного банківського обслуговування зумовлений швидким вдосконаленням не тільки персональних комп'ютерів, але й мобільних телефонів. Мобільний банкінг (M-Banking, mbanking, SMS-банкінг) найчастіше здійснюється через SMS або мобільний Інтернет. Технологія SMS, як технологія дистанційного обслуговування, по-перше, дає клієнтові можливість мати оперативну інформацію про стан свого рахунку, а по-друге – захищає від карткових шахраїв. Ця технологія особливо ефективна в разі збільшення кількості операцій з оплати безготівковим шляхом, коли власникові картки потрібен повний та оперативний контроль за банківським рахунком.

Отож, починаючи з середини 80-х років XX століття електронні банківські послуги у розвинених країнах стали одним із найважливіших способів реалізації

банківської діяльності. В Україні така тенденція почала спостерігатися значно пізніше, що зумовлено рівнем економічного розвитку та іншими факторами впливу.

Розглядаючи процес еволюції банківських роздрібних послуг необхідно виділити основні етапи розвитку:

- домашній банкінг для фізичних осіб;
- надання послуг з використанням мобільних телефонів (телефонний банкінг);
- інтернет-банкінг, який є сучасним та найбільш перспективним.

Схематично етапи розвитку дистанційного банківського обслуговування зображено на рис. 1.8.



**Рис. 1.8. Етапи розвитку дистанційного банківського обслуговування**

Саме розвиток науки і технологій спричинив якісне удосконалення банківської діяльності. Головними стали не лише кількісні показники роботи, але й якість обслуговування і рівень забезпечення потреб клієнтів.

Як відомо, основою дистанційного обслуговування є традиційні послуги банку, тому між ними існує тісний зв'язок. Вже зараз з допомогою програмного забезпечення та інших інноваційних сервісів можна здійснювати кредитні та депозитні операції, проводити розрахунки і надавати повноцінні консультації клієнтам.

Взаємозв'язок між традиційними та електронними банківськими послугами відображено на рис.1.9. [4, с. 269].





**Рис. 1.9. Трансформація традиційних банківських послуг в електронні банківські послуги**

Для клієнта важливим є те, що не відвідуючи відділення банку, він може здійснити ті чи інші необхідні йому операції з допомогою електронного банкінгу, адже в сучасних умовах між дистанційними послугами та послугами, які надаються в банківських офісах існує мало відмінностей.

Основою майбутнього розвитку банківської системи є дистанційна модель банківського обслуговування. Впровадження у діяльність системи дистанційного банківського обслуговування та ефективне її використання забезпечує банку конкурентоспроможність на ринку, який стрімко розвивається.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Розглянувши наукову і періодичну літературу присвячену наданню банками послуг дистанційного характеру роздрібним клієнтам, можна зазначити наступне:

1. Електронні банківські послуги – це результати роботи банку, які досягаються шляхом вдосконалення та впровадження стандартних операцій банку з допомогою інноваційних технологій та інформаційних систем. Прикладом цього може бути одна з основних операцій банку – надання кредиту, оформлення якого з допомогою мережі Інтернет та певних банківських програм можливе вже не тільки у відділенні банку, а в будь-якому місці, при цьому банк одночасно із наданою позикою може пропонувати ще спектр послуг комплексного характеру.

2. Варто зазначити, що пріоритетним для банків є надання електронних послуг саме населенню, адже корпоративні клієнти вже давно розподілені між банками, а роздрібних клієнтів є порівняно більше і є можливість не тільки обслуговувати вже існуючих клієнтів, але й залучати нових, застосовуючи певні конкурентні переваги. Надання електронних послуг для банків є прибутковим і рентабельним при правильній побудові системи дистанційного обслуговування.

3. Роздрібними банківськими послугами є певні послуги, які пропонуються банківськими установами клієнтам-фізичним особам і наділені такими ознаками, як високий рівень орієнтації на кожного окремого клієнта, максимальне задоволення його потреб та простота проведення банківських операцій.

4. Банківське обслуговування клієнтів на дистанційних засадах є результатом трансформації банківської діяльності під впливом зростаючої конкуренції, стрімкого впровадження новітніх технологій, а також інформатизації суспільства. Роздрібні клієнти є досить динамічним сегментом і забезпечення їх потреб потребує нових форм нетрадиційного обслуговування, які б дозволили подолати часову та просторову нерівномірності.

5. Широкий спектр банківських послуг дистанційного характеру можна розподілити за певними критеріями (за засобом доступу, ступенем автоматизації, за часом опрацювання, або за потребою у додаткових засобах), при цьому

відзначивши такі основні системи, як: «клієнт-банк», «клієнт-Інтернет-банк», «телефонний банкінг».

6. Разом із великими можливостями, які дає застосування мобільних технологій необхідно враховувати певні нюанси їх роботи, такі як: проста і зручна технологічна складова, висока швидкість проведення операцій і відсутність технічних збоїв, орієнтація на запити клієнта та їх аналіз для подальшої роботи, а також наділення мобільних додатків консультаційними функціями.

7. Не зважаючи на те, що дистанційне обслуговування зародилося досить недавно, його розвиток є досить динамічним і напряду залежить від науково-технічного прогресу. Впровадження новітніх банківських технологій і процесів дасть змогу банківським установам своєчасно реагувати на зростаючі потреби суспільства.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОВІДНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ В РОЗРІЗІ СУЧАСНИХ КАНАЛІВ РЕАЛІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ХАРАКТЕРУ

#### 2.1. Аналіз перехідних форм надання банківських послуг в Україні

За останні роки спостерігається активна структурна трансформація банківської системи України. Даний процес характеризується суттєвим зменшенням кількості банківських установ, а також зміною вимог щодо підвищення якості банківського обслуговування і покращення прозорості банківських операцій.

Аби зберегти свою позицію на ринку, банкам, на нашу думку, слід приділяти більшу увагу розвитку послуг та ефективному їх впровадженню для споживачів.

Незважаючи на поступову активізацію діяльності українських банків, діапазон послуг, що надаються населенню, все ще є доволі обмеженим. До 2008 року більшість українських банків могли запропонувати своїм клієнтам лише широкий спектр кредитно-депозитних та карткових програм, розрахунково-касових та валютних операцій, зарплатних проектів, нечисленні розіграші цінностей між своїми клієнтами [31, с. 14].

Водночас фінансово-економічна криза, яка мала серйозні наслідки для українських банків, надала імпульс для боротьби вже не за визначений сегмент клієнтів, а за кожного конкретного споживача. Така політика вимагала розроблення нових інструментів розширення клієнтської бази, зокрема, нових банківських послуг.

Розвиток технологій все більшою і більшою мірою змінює наше життя, тому важливим як для самих банківських установ, так і для населення, як потенційних клієнтів, стає питання щодо подальшого функціонування банків в умовах невідомого розвитку новітніх технологій. На сьогодні для керівництва банку велике значення мають не тільки фактори, які пов'язані із змінами

законодавства, нормативно-правових актів, правил обліку або правил формування резервів, але у зв'язку з постійним удосконаленням, значної ролі набув такий фактор, як застосування сучасних технологій у бізнесі.

Важливу роль в умовах конкурентної боротьби на ринку банківських послуг відіграє стратегія банку [12, с. 25]. Передумовою пошуку та розвитку в Україні нових каналів поширення банківських послуг стала невикористаність стратегії експансії. Дана стратегія полягала у максимальному нарощенні кількості регіональних банківських установ.

В період з 2005 до 2006 року основна мета стратегії експансії не була досягнутою, адже через наслідки кризи банки отримали численні збитки, а розширення банківських мереж в регіонах країни не забезпечило запланованих результатів пошуку та залучення нових потенційних клієнтів.

Під впливом таких наслідків менеджери банків переглянули свої ключові стратегії, беручи до уваги не тільки кількісний, але і якісний аспект розвитку, який би дав змогу досягти запланованих цілей.

Безперечно, фінансово-економічна криза кардинально змінила обставини функціонування банківських установ в ринкових умовах, перш за все – спонукала до зменшення кількості та оптимізації регіональних мереж, а також сфокусувала увагу банкірів на якісному розвитку банківських послуг шляхом трансформації традиційних каналів продажу в альтернативні.

Оскільки в Україні обслуговування банками роздрібних клієнтів за допомогою новітніх дистанційних каналів не набуло такого широкого поширення як у інших економічно-розвинутих країнах, то пропонуємо перш за все звернути увагу на розгляд перехідних форм банківських послуг.

За даними Департаменту платіжних систем та інноваційного розвитку Національного банку України станом на 01.01.2017 року чисельність клієнтів українських банків становила 61,6 млн. осіб, при цьому частка фізичних осіб складає 96,6% (59,5 млн. осіб) [52]. Цей факт дає підстави стверджувати, що в Україні є широка клієнтська база для реалізації роздрібних банківських послуг.

В Україні ринок банківських альтернативних послуг ще досі перебуває на початкових етапах розвитку, але зважаючи та таку велику кількість клієнтів, для задоволення попиту з їх боку, банки без впровадження нових технологій не зможуть ефективно і вчасно здійснювати обслуговування, адже такий потік клієнтів на відділення призводить до черг та інших незручностей.

Одним із способів задоволення потреб роздрібних клієнтів під час надання банківських послуг є розвиток мережі центрів самообслуговування, що представлені банкоматами та платіжними терміналами.

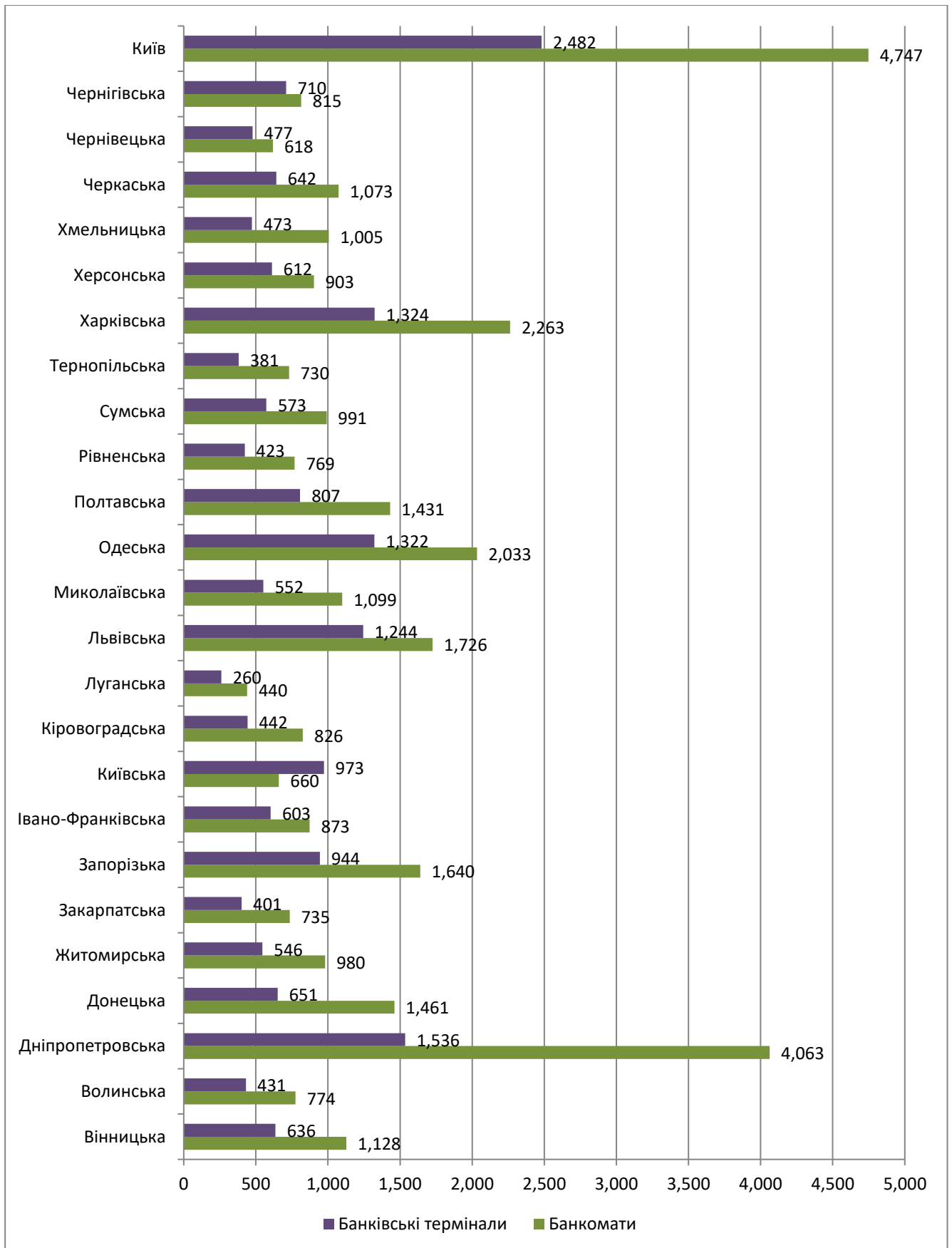
Центр самообслуговування являють собою міні-відділення з встановленими банківськими автоматами, за допомогою яких клієнт може здійснювати банківські операції самостійно. Через термінали клієнт може оплатити житлово-комунальні послуги, навчання, мобільний зв'язок, телефон, телебачення, Інтернет. Ця система значно виграє в порівнянні з традиційним походом у відділення банку щодо швидкості обслуговування, безпеки та зручності, оскільки такі центри працюють цілодобово, а кожен платіж триває кілька хвилин.

Важливу роль при обслуговуванні роздрібних клієнтів виконують банкомати. Але в сучасних умовах дані пристрої поступаються більш функціональним терміналам.

Найпростішою версією центру самообслуговування є платіжний термінал, який дозволяє здійснювати платежі як за готівку, так і з використанням платіжних засобів. Такі термінали банки встановлюють у супермаркетах, на зупинках громадського транспорту і просто на велелюдних вулицях.

Ці послуги також мають низку переваг за аналогією з дистанційними сервісами щодо швидкості і вартості обслуговування, але при цьому також вимагають від банку фундаментального підходу до організації процесу і значних капіталовкладень.

Проведемо аналіз мережі банкоматів та терміналів самообслуговування українських банків у розрізі регіонів (рис. 2.1).

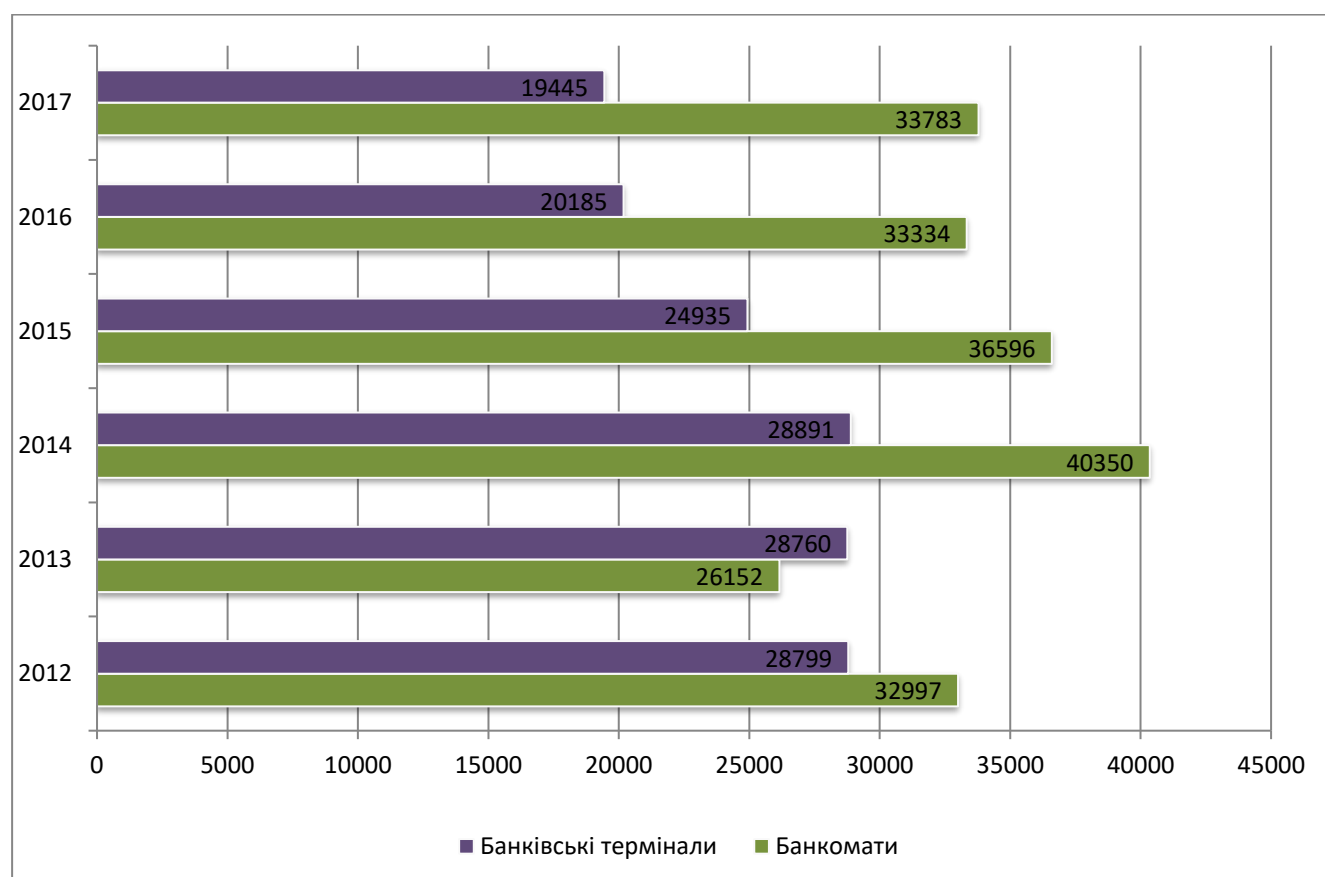


**Рис. 2.1. Співвідношення кількості банкоматів та банківських терміналів у розрізі регіонів станом на 01.01.2017 р. [52]**

Рисунок, відображений вище, дає можливість зробити висновок про те, що найбільша кількість пристроїв спостерігається у регіонах, де сформовані більш сприятливі економічні умови для ведення бізнесу і де населення, в свою чергу, має більший дохід, що сприяє проведенню різноманітних банківських операцій. Лідерами за кількістю банкоматів та банківських терміналів є місто Київ, Дніпропетровська, Харківська, Одеська, Львівська та Запорізька області. Найменшою мережею таких пристроїв наділені Луганська, Чернівецька, Тернопільська, Волинська, Закарпатська області.

Для того, аби уникнути регіонального дисбалансу і забезпечити сприятливі умови для клієнтів слід належно розподілити пристрої самообслуговування по території країни.

Динаміку щодо обсягів банкоматів та банківських терміналів за 2012-2017 роки відображено на рис. 2.2.



**Рис. 2.2. Динаміка обсягу банкоматів і банківських терміналів у 2012-2017 роках [52]**



За даними Національного банку України, з 2014 року відбувається поступове зменшення кількості як банкоматів, так і банківських терміналів самообслуговування.

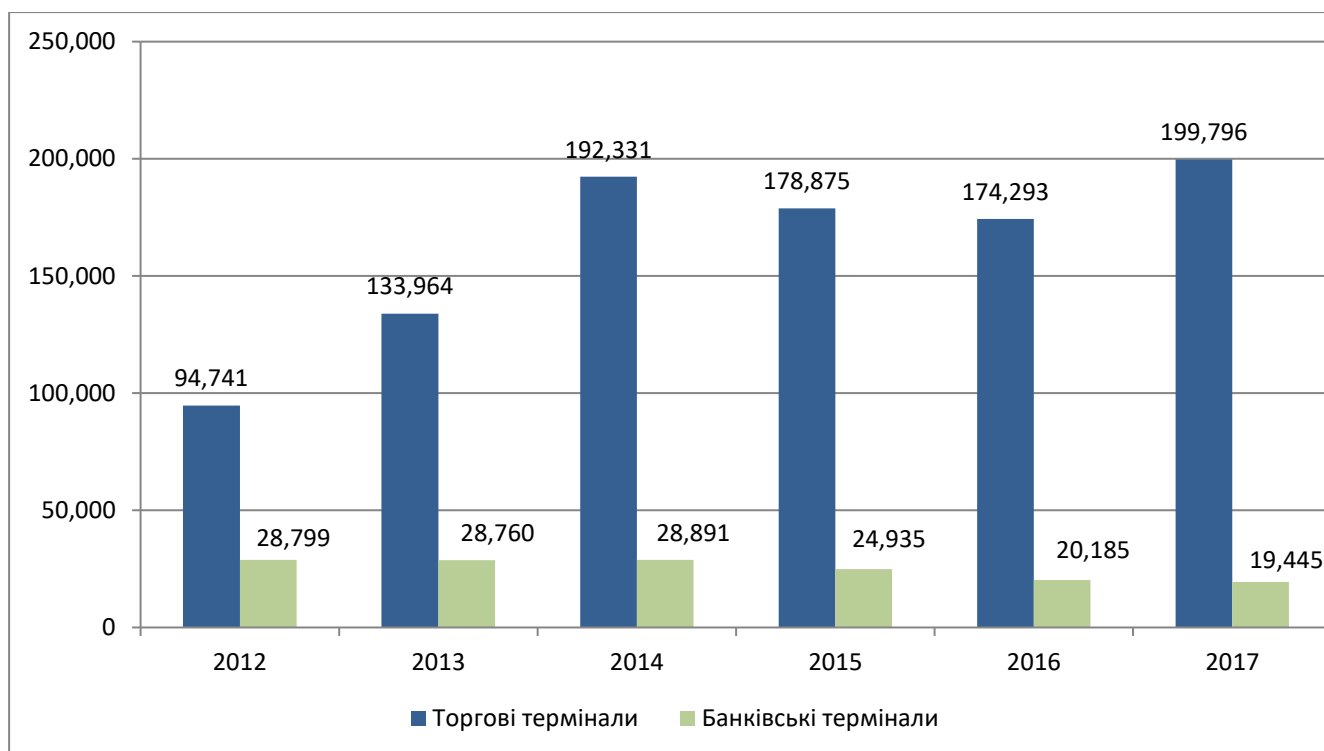
Скорочення кількості даних пристроїв можна пояснити:

- оптимізацією інфраструктури обслуговування платіжних карток у зв'язку із зменшенням обсягів готівкових розрахунків (через зростання можливостей безготівкових способів з допомогою платіжних терміналів чи різних видів банкінгу), а також тим, що існують інші способи розрахунків, які не потребують витрат на утримання, інкасацію та страхування в таких обсягах, які йдуть на забезпечення нормального функціонування банкоматів
- зменшенням кількості банків у ході трансформації банківської системи;
- згортанням банкоматної та термінальної мережі у зонах, що межують із зоною проведення АТО [50].

Створення мережі банкоматів дозволило банкам та клієнтам отримати нові можливості. Актуальними стали програми впровадження платіжних карт, які є засобами оплати різноманітних товарів і послуг та дозволяють поширити серед населення безготівкові розрахунки [30, с. 108].

Громадяни стали частіше розраховуватися картками, ніж користуватися банкоматами. За підсумками третього кварталу 2014 частка доля безготівкових операцій у загальному обсязі операцій з картами досягла рекордних 61% по кількості і 30% по сумах транзакцій, збільшившись з початку року на 17 і 13 процентних пунктів відповідно [73].

Статистика свідчить, що торговельні термінали з кожним роком витісняють банківські терміналами, а ті у свою чергу перестають користуватися популярністю серед населення. Порівняння співвідношення банківських і торговельних терміналів наведено на рис. 2.3.



**Рис. 2.3. Співвідношення банківських і торговельних терміналів в Україні протягом 2012-2017 рр. [52]**

Слід також зазначити, що станом на 01.01.2017 року серед діючих на той час 90 банків країни лідерами за обсягом мережі банкоматів були: Приватбанк (20492 од.), Райффайзен Банк Аваль (2789 од.), Ощадбанк (2549 од.), УкрСиббанк (1267 од.), Укрсоцбанк (901 од.), Укрексімбанк (692 од.), ПУМБ (660 од.), Укргазбанк (599 од.). Загальна кількість усіх банкоматів становила при цьому 33783 одиниць.

Той факт, що 60,6% від загальної кількості усіх банкоматів в Україні належить Приватбанку можна пояснити не тільки тим, що даний банк є лідером з обслуговування фізичних осіб, але і тим, що його банкомати є багатофункціональними. Саме через це пропонуємо розглянути специфіку роботи банкоматів Приватбанку [54].

Після того, як клієнт вставив у банкомат картку та ввів свій ПІН-код для ідентифікації, банк дає можливість обрати наступні розділи:

- банківські операції;
- різне;
- послуги зв'язку;
- баланс картки;
- комунальні платежі;
- видача готівки;

- мої налаштування.

Розділ «Банківські послуги» дає можливість:

- здійснити грошовий переказ (Western Union, PrivatMoney, з картки на картку);
- відкрити рахунок;
- зробити операцію за депозитним вкладом (відкрити депозит, поповнити вклад, отримати виписку за депозитом);
- зробити операцію в «Приват24» (поповнити рахунок в «Приват24», підключити або відключити послугу SMS-інформування).

В розділі банкоматного меню «Послуги зв'язку» можна:

- поповнити рахунок мобільного;
- придбати ваучер поповнення Skype;
- оплатити Інтернет;
- оплатити домашній телефон.

Розділ «Комунальні платежі» пов'язаний з:

- оплатою послуг ТОВ «Домофони України»;
- оплатою за газ;
- оплатою рахунку за муніципальною картою;
- оплатою послуг телебачення.

Обравши розділ «Різне» клієнт може:

- оплатити штрафи;
- здійснювати благодійні внески (релігійним організаціям чи дитячим будинкам);
- замовляти косметичні продукти;
- замовляти квитки (на футбол, на потяг, на літак);
- оплатити паливо;
- замовити модем PEOPLEnet;
- придбати ваучер UKASH.

У розділі «Баланс картки» є можливість:

- дізнатися баланс коштів на рахунку;

- переглянути баланс рахунку «Бонус+»;
- отримати виписку за карткою.

Розділ «Моя безпека» передбачає:

- зміну ПІН-коду картки;
- замовлення довідки (за клієнтськими рахунками, або про закриття кредиту);
- отримання виписки за карткою;
- отримання реквізитів для поповнення картки;
- зміну мови банкоматного меню.

Позитивним нововведенням Приватбанку стала можливість зняття готівки у банкоматах без фізичної наявності картки. Для цього необхідно обрати розділ «Зняти без картки» і використати свій мобільний телефон (вводячи свій номер) чи додаток «Приват24» (відскановуючи QR-код). Після цього з'явиться список карт на екрані банкомата, з якого необхідно обрати потрібну карту. Після усіх дій клієнт отримує необхідні кошти. Про лідерство Приватбанку за кількістю банкоматів на території України свідчить рис. 2.4.

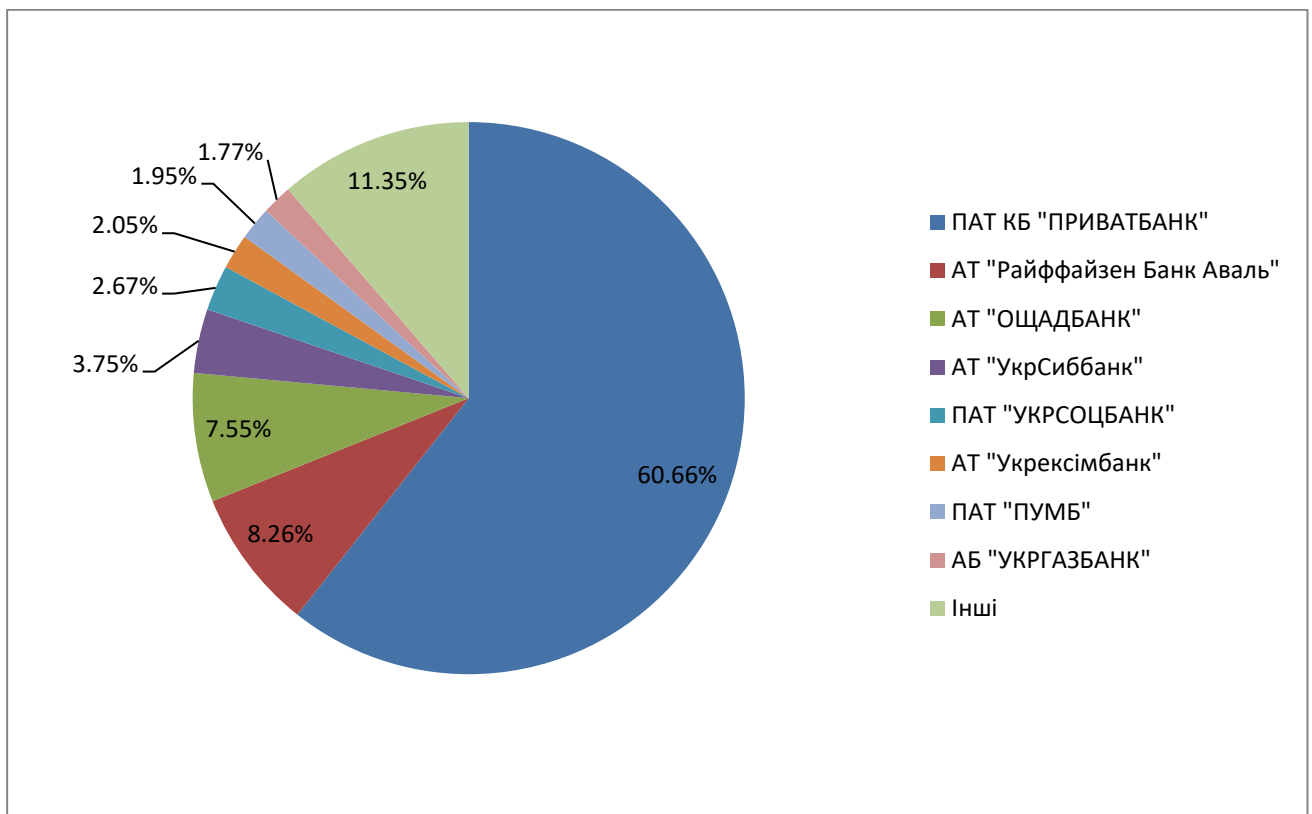
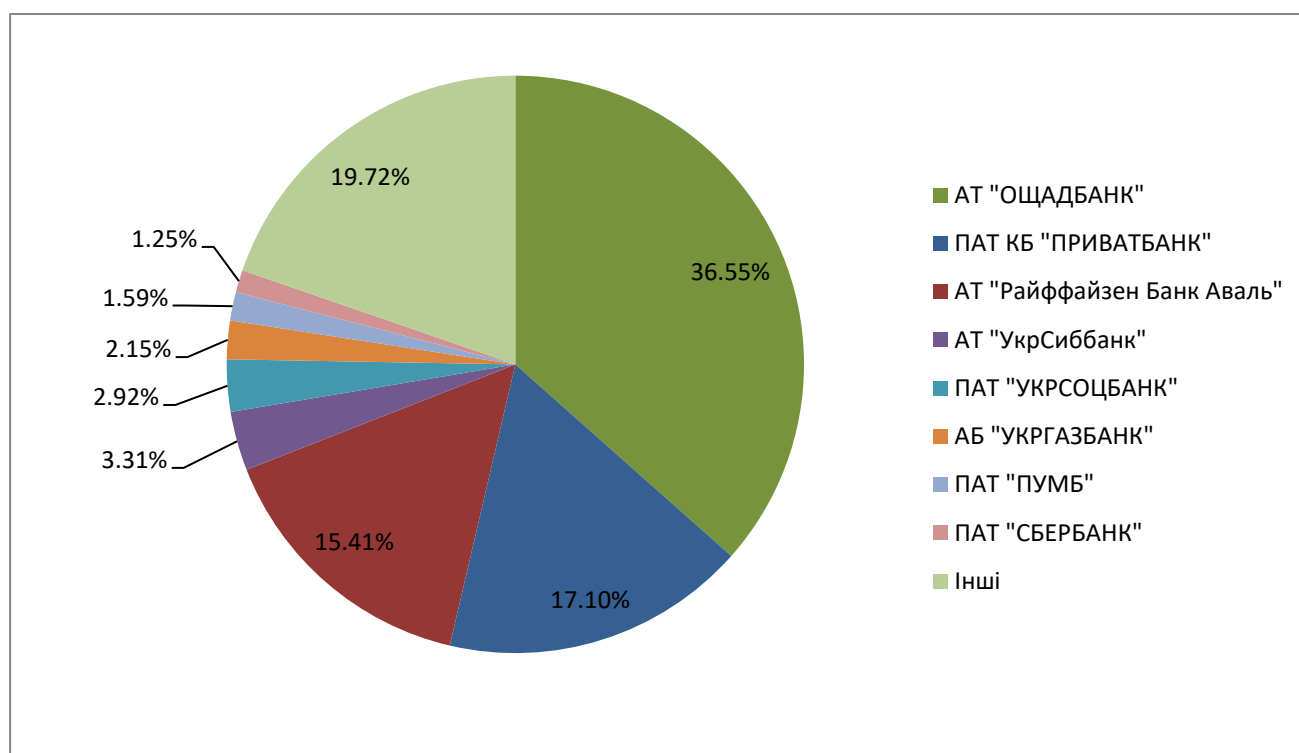


Рис. 2.4. Структура мережі банкоматів України станом на 01.01.2017 р. [52]

Статистичні дані Національного банку підтверджують функціонування в Україні станом на 01.01.2017 року 19445 банківських терміналів. Найбільше терміналів пропонується наступними банківськими установами: Ощадбанк (7107 од.), Приватбанк (3325 од.), Райффайзен Банк Аваль (2996 од.), УкрСиббанк (643 од.), Укрсоцбанк (567 од.), Укргазбанк (419 од.), ПУМБ (310 од.), Сбербанк (244 од.) (рис. 2.5).



**Рис. 2.5. Структура мережі банківських терміналів України станом на 01.01.2017 р. [52]**

Перевагою банківських терміналів самообслуговування є те, що вони здатні приймати не тільки готівкові платежі, але і платежі з пластикових карток. Саме через це дані пристрої є ефективними та зручними у користуванні. Кожен клієнт має можливість легко зрозуміти те, що необхідно йому вибрати на сенсорному екрані терміналу для виконання тої чи іншої необхідної операції. При виникненні будь-яких додаткових запитань клієнт може звернутися до спеціалістів з банківського відділення, або ж на гарячу лінію банку.

За функціональністю усі банківські термінали в Україні є дуже схожими. Найбільший спектр послуг надають термінали Приватбанку та Ощадбанку, а

термінали інших банків, здебільшого, призначені для вузького кола операцій (поповнення балансу карткових рахунків або ж погашення заборгованості за кредитами, оформленими у банку, що є власником терміналу) [48].

Останніми роками лідируючі позиції у рейтингу банків за кількістю банківських терміналів посідає Ощадбанк. З 2014 року даний банк інтенсивно розширює мережу власних інформаційно-платіжних терміналів, які дають можливість виконати ряд різноманітних операцій і заощадити час клієнтів. Особливістю інформаційно-платіжних «кіосків» є те, що вони можуть використовувати не тільки картки Ощадбанку, але й інших українських банків.

Клієнти при використанні терміналів Ощадбанку мають можливість здійснити наступні операції [51]:

- сплачувати за комунальні послуги;
- поповнювати рахунки за користування мобільним телефоном, телебаченням чи Інтернетом;
- переказувати кошти з картки на картку;
- оплачувати рахунки за користування кредитом, медичними послугами та послугами дитсадків і навчальних закладів;
- робити страхові та благодійні внески;
- сплачувати за штрафи;
- проводити інші платежі на довільні реквізити.

Ще одним кроком на зустріч клієнту стало впровадження в дію системи регулярних платежів. Тепер клієнт банку може не лише не виходити з будинку, але навіть і не заглядати в поштову скриньку в пошуку щомісячних рахунків на оплату, оскільки про це банки теж подбали, запровадивши послугу здійснення регулярних платежів за принципом постійного доручення. В рамках цього сервісу банк автоматично списує кошти з карткових і поточних рахунків за попереднім дорученням клієнта без особистої присутності і будь-якої дії з його боку. Така послуга дозволяє клієнтові поповнювати депозитні рахунки і погашати кредити, а також регулярно і своєчасно оплачувати рахунки за комунальні послуги, кабельне та супутникове телебачення, доступ до мережі Інтернет, послуги мобільного

зв'язку, страхові внески. Розглянемо специфіку регулярних платежів на прикладі роботи Приватбанку, адже саме дана послуга цього банку є досить популярною серед клієнтів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

### Особливості послуги «Регулярний платіж» від Приватбанку

| <i>Послуга «Регулярний платіж»</i>                             | <i>характерні особливості</i>  |
|--|--|
| <b>Яким чином налаштувати послугу?</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• відвідавши відділення банку;</li> <li>• налаштувавши у терміналі самообслуговування;</li> <li>• підключивши у системі Приват24 («Календар платежів»)</li> </ul>   |
| <b>Який механізм послуги?</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• платежі, які повторюються через однакові проміжки часу здійснюються на основі одноразового розпорядження клієнта</li> </ul>   |
| <b>Які дані необхідно вказати для створення розпорядження?</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• реквізити одержувача платежу;</li> <li>• суму списання коштів;</li> <li>• періодичність операції</li> <li>• регулярний платіж з фіксованою сумою, яку самостійно визначає клієнт (для оплати за Інтернет, поповнення мобільного, погашення платежу за кредитом);</li> </ul>   |
| <b>Які є види даної послуги?</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• регулярний платіж за надісланими рахунками, при якому з рахунку клієнта списується сума зазначена постачальником послуг (для оплати комунальних послуг, заборгованість за якими є змінною)</li> </ul>   |
| <b>Перевагами послуги є:</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• економія часу клієнта, якому немає необхідності часто відвідувати відділення банку;</li> <li>• заощадження коштів на комісії, адже при даній послугі вона значно менша, аніж у касі банку;</li> <li>• своєчасна оплата усіх послуг при наявності достатньої суми коштів на рахунку;</li> <li>• інформування клієнта про успішне здійснення кожного платежу;</li> <li>• можливість одержати квитанцію</li> </ul> |

Організація процесу регулярних платежів не поступається за складністю і витратами дистанційним сервісам, тому практика їх використання поки ще досить скромна, хоча уже можна сміливо стверджувати, що відносини банку з клієнтами вийшли на новий рівень – рівень персонального фінансового менеджера для кожного клієнта [16].

Перелік таких послуг постійно розширюється, оскільки цей сервіс взаємовигідний і для платників, і для одержувачів коштів. Списання коштів з рахунків здійснюється тільки після підтвердження платежу клієнтом за допомоги відправки sms-повідомлення на спеціальний номер телефону за запитом банку. Оплачені рахунки і квитанції в паперовому вигляді клієнт за необхідності може отримати в найближчому відділенні банку, а також електронною поштою або кур'єром.

## **2.2. Оцінка роздрібних банківських послуг, що формуються під впливом розвитку цифрових мобільних технологій**

Разом із еволюцією інформаційних технологій ведення бізнесу в Україні та зарубіжних країнах все більшою мірою пов'язується із впровадженням альтернативних каналів продажу. Банківський бізнес у сучасних умовах базується на новітніх технологіях для забезпечення користувачів послуг більш зручними, безпечнішими та вигіднішими можливостями доступу.

Роздрібний банківський бізнес є одним із пріоритетних напрямків діяльності українських банків, адже дає можливість залучення недорогої ліквідності та високої прибутковості за умови гнучкого управління з поправкою на ризик [58, с. 20]. Роздрібному ринку притаманний безперервний динамічний розвиток, при якому змінюються взаємовідносини банків і клієнтів, спектр продуктів, концепція комунікації, а також канали просування продуктів і послуг. Інноваційний підхід у діяльності банків більшою мірою ґрунтується на сучасних мобільних, а також інформаційних технологіях, нових інструментах в соціальних мережах.



Протягом останніх років в Україні активізується процес автоматизації банківської діяльності, а фактором, що спричиняє його пришвидшення є впровадження у практичну діяльність банків технологій дистанційного обслуговування. Нові технології та послуги дозволяють банківським установам з більшою оперативністю та якістю здійснювати операції, спрощувати систему розрахунків для населення, формувати сприятливіші умови для поширення банківських продуктів і послуг у регіонах з недостатньо розвинутою інфраструктурою банківського обслуговування [46, с. 21].

Варто підкреслити, що досить важливими у даному процесі є технології самообслуговування клієнтів. Стрімке поширення таких альтернативних каналів продажу на практиці чинить позитивний вплив на збільшення обсягів безготівкових розрахунків, в тому числі і роздрібних платежів.

Важливим моментом у наданні банківських електронних послуг населенню України є можливість клієнтів використовувати Інтернет з максимальною зручністю. Дослідження, яке у 2016 році проводила Компанія Factum Group Ukraine на замовлення Інтернет Асоціації України, показало, що проникнення Інтернету на території усієї країни, окрім Криму, вперше за весь час від визнання незалежності нашої держави перевищило 60%. Було зафіксовано, що станом на 2016 рік користувачами мережі є 62% українців, котрі старші 15 років [45].

Вітчизняні банки, мають врахувати інформацію про те, що більше третини населення, яке використовує Інтернет – це молодь віком до 29 років, тому проведення таких досліджень дає можливість підібрати правильні пакети послуг відносно вікової зрілості та фінансової грамотності клієнтів.

Також варто відзначити тенденцію щодо зростання кількості користувачів Інтернетом не тільки у великих містах України, але й невеличких містах та селах. Завдяки активному просуванню мереж Інтернет в Україні багатьом містам уже вдалося досягти рівня середньоєвропейських значень, а в українських селах на сьогоднішній час половина жителів теж є користувачами Інтернету. Отож такі швидкі темпи проникнення Інтернету в повсякденне життя різних категорій

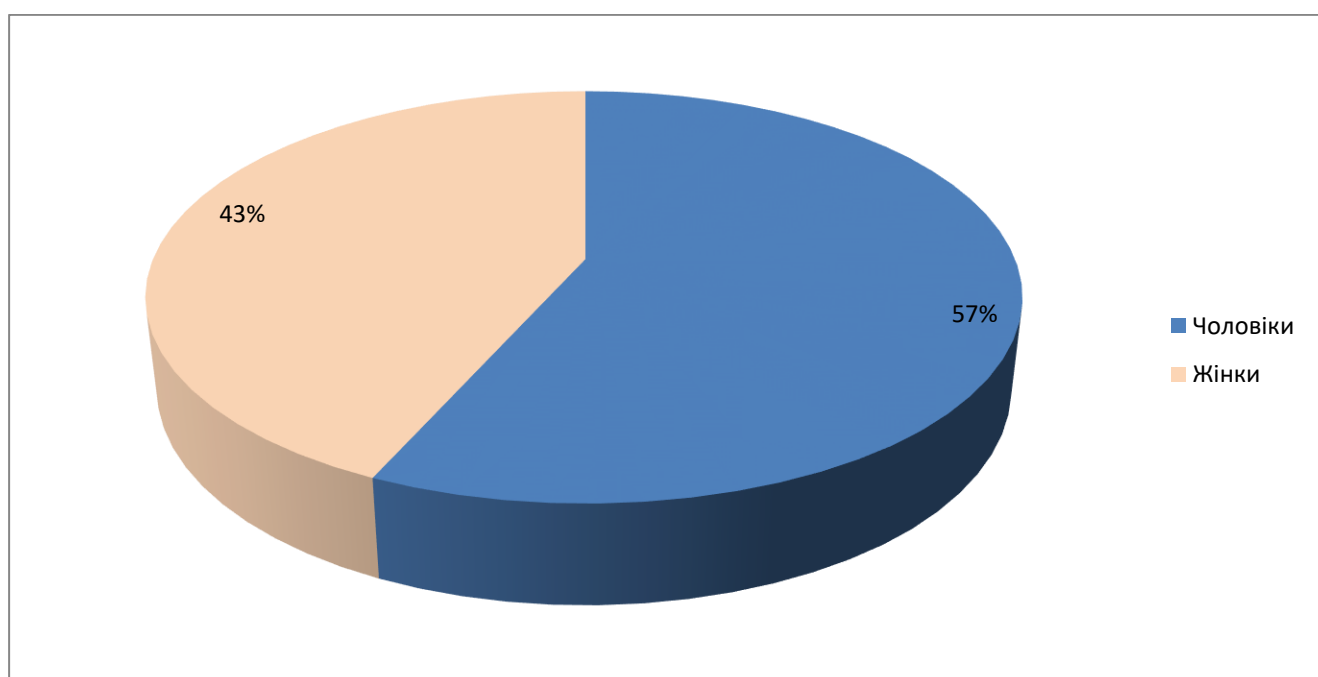
населення дають можливість банкам вже сьогодні значно розширити клієнтську базу і задовольнити попит користувачів, надаючи широкий спектр електронних послуг.

Позитивним фактором щодо реалізації електронних банківських послуг в Україні є можливість користуватися ними з допомогою мобільного телефону практично у всіх місцях. Саме тому даний спосіб є доволі комфортний для клієнта. Саме мобільні телефони отримують все більшу частку на українському ринку доступу до Інтернету. Було досліджено, що використовують такі пристрої доступу, як мобільний телефон 25% користувачів, а ще 10% надають перевагу планшетами.

В Україні ринок банківських електронних послуг ще досі перебуває на початкових етапах розвитку. Станом на 2017 рік, за даними НБУ, банками обслуговується більше 60 мільйонів клієнтів, а значно більшу частку серед них займають саме фізичні особи. Тому, зважаючи на таку велику кількість клієнтів, для задоволення попиту з їх боку, банки без впровадження нових технологій не зможуть ефективно і вчасно здійснювати обслуговування, адже такий потік клієнтів на відділення призводить до черг та інших незручностей.

Річ у тім, що більшість українців досі не знають, що для доступу до будь-яких банківських послуг – від оплати «комуналки» до погашення кредиту – немає потреби кожного разу звертатися до працівників відділень банків. Достатньо лише один раз оформити карту того чи іншого банку і одразу отримати доступ до системи дистанційного обслуговування, яка передбачає можливість скористатися багатьма послугами банку з будь-якого місця і в будь-який час. Завдяки сервісу онлайн-банкінгу українці можуть користуватися практично всіма послугами банків через Інтернет, не витрачаючи сил і часу. Зручність таких послуг підтверджують і дані НБУ, що свідчать про зростання популярності онлайн-банкінгу. Наприклад, в 2014-му році кількість платежів, здійснених через Інтернет, подвоїлася (зросла з 120,5 млн. до 256,4 млн.), а обсяг платежів зріс більш, ніж в два рази (до 112,7 млрд. грн.) [48].

Дані дослідження, яке регулярно проводиться таким інститутом як GfK у сфері надання електронних банківських послуг населенню показують, що в Україні станом на початок 2016 року онлайн-банкінг використовують лише 10% клієнтів банків. Отож вітчизняні банки мають ще достатньо велику потенційну аудиторію, якій можна запропонувати певні електронні послуги, тим більше, експерти прогнозують можливість приросту клієнтської бази за рахунок онлайн-послуг на 30-40%. Дослідження, які б дозволили сформувати «портрет» користувача онлайн-банкінгу [11] показало, що чоловіки частіше використовують переваги банківських онлайн-сервісів, аніж жінки ( рис. 2.6).



**Рис. 2.6. Розподіл користувачів онлайн-банкінгу в Україні за статтю станом на 2016 рік**

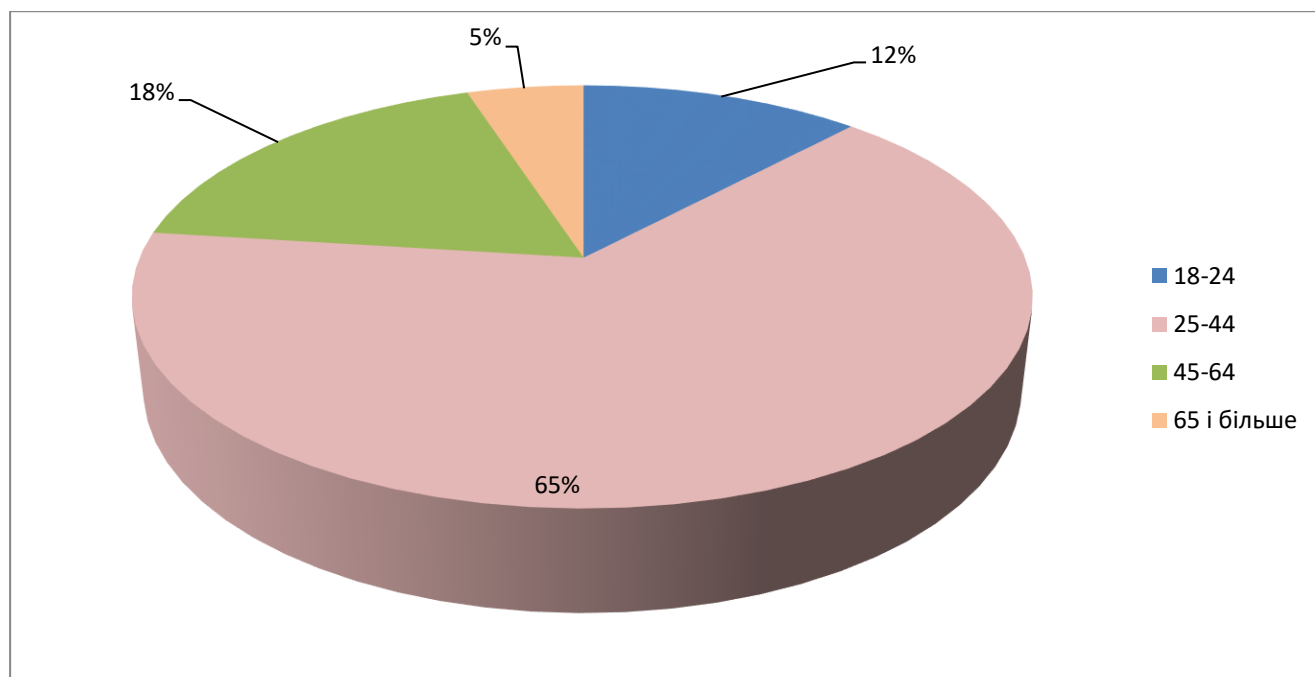
Аналізуючи відсоткове співвідношення користувачів онлайн-банкінгу, можна стверджувати, що найактивнішими користувачами банківських послуг є населення країни віком від 25 до 44 років (65%). Така ситуація, на нашу думку, зумовлена тим, що саме дана вікова група є найбільш економічно-активною – це працююче населення, яке отримує доходи та здійснює різного роду витрати. Для здійснення банківських операцій і забезпечення швидкого управління власними коштами їм необхідні новітні банківські технології.

Значно поступається попередній групі вікова категорія від 45 до 64 років (18%). Дане коло клієнтів характеризується більшим розміром доходів, а також схильністю до заощаджень, якими можна керувати дистанційно. Проте, багато представників даної вікової групи недостатньо обізнані в нових технологіях і потребують вдосконалення своїх знань. У сучасних умовах стрімкого розвитку можна припускати, що невдовзі питома вага даної категорії збільшиться.

Перспективною є категорія людей віком від 18 до 24 років (12%). Молоде покоління легко сприймає зміни і часто застосовує нові підходи в своїй повсякденній діяльності. Те, що дана вікова група поступається двом попереднім можна пояснити тим, що в молоді ще немає достатньої кількості власних фінансових ресурсів, якими можна управляти на дистанційних засадах.

Найменшою є категорія населення віком від 65 років (5%). Цей факт зумовлюється демографічною ситуацією в країні, а також тим, що ця ланка надає перевагу стандартним банківським операціям. Недостатній рівень доходів громадян України впливає на пасивність людей похилого віку при здійсненні банківських операцій, особливо – дистанційного характеру.

Візуальна оцінка вікових категорій відображена на рис. 2.7.



**Рис. 2.7. Співвідношення користувачів онлайн-банкінгу в Україні за віковими категоріями станом на 2016 рік**

На даний час спостерігається тенденція прискореного розвитку роздрібного банківського сектора, попри низьку платоспроможність населення і всупереч виходу з цього сектора кількох великих банків з іноземним капіталом. Задля забезпечення стабільними ресурсами і додатковими джерелами комісійних доходів банки все активніше просувають нові технології та сервіси для населення.

Сучасне банківське обслуговування є надзвичайно доступним, адже здійснюється через розвинене дистанційне обслуговування клієнтів. Також завдяки пакетному обслуговуванню клієнтів, а також завдяки найрізноманітнішим перехресним сервісам теперішнім банкам є характерною широкомасштабність послуг, які вони пропонують населенню.

Рушійним фактором для усіх видів дистанційного обслуговування є розвиток різноманітних мобільних додатків, які здобувають прихильність користувачів завдяки своїй зручності, простоті, безоплатному характеру на іншим суттєвим перевагам.

Серед електронних банківських послуг сучасних українських банків однією з найбільш поширених є система дистанційного банківського обслуговування, яка включає в себе інтернет-банкінг, мобільний банкінг, а також управління коштами по телефону. Перевагами таких послуг є заощадження часу на здійснення операцій, можливість здійснення з будь-якого місця, що знаходиться за межами банківського відділення, а також менша плата за користування таким послугами.

В рамках дистанційного обслуговування за необхідності є можливість замовити оригінали платіжних та інших документів, зокрема довідку про залишок на рахунку, погашенні кредиту або наявності коштів на кредитних картах і отримати такі документи електронною поштою або кур'єром.

Характеристика найпопулярніших видів дистанційного обслуговування, які застосовуються при наданні послуг банками, що здійснюють діяльність на території України, наведена у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

**Порівняльна характеристика найпопулярніших видів дистанційного  
обслуговування**

| <b>Вид дистанційного обслуговування</b> | <b>Особливості</b>  |
|---|---|
| <i><b>Інтернет-банкінг</b></i>          | завдяки впровадженню спрощених мобільних версій тепер доступний через звичайний мобільний телефон незалежно від класу телефону, розміру екрана і якості Інтернету. Інтернет-банкінг, як традиційний, так і мобільний, дозволяє дивитися залишки і рух на рахунках, а також здійснювати будь-які платежі, для чого раніше необхідна була особиста присутність клієнта в банку  |
| <i><b>Мобільний банкінг</b></i>         | останнім часом виріс із звичайного одностороннього інформаційного сервісу в повноцінний цикл управління власними та позиковими коштами. Клієнт може дізнатися баланс на карті, поповнити банківський рахунок, рахунок мобільного телефону, переказати гроші з картки на картку і керувати функцією інформування про операції на рахунку навіть за відсутності Інтернету за допомоги обміну спеціальними кодовими запитами і підтвердженнями у формі sms-повідомлень |
| <i><b>Телефонний банкінг</b></i>        | здійснювати платежі можна просто з використанням стаціонарного телефону через контакт-центр банку, пройшовши спеціальну процедуру ідентифікації і повідомивши необхідні реквізити та суму платежу. Так само клієнт може контролювати стан рахунку і користуватися іншими банківськими послугами   |

До вітчизняних банків, які більш-менш активно просуваються на шляху освоєння інтернет-банкінгу можна віднести Приватбанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, Укресімбанк, Укрсиббанк, Правексбанк, Ощадбанк, ОТП Банк, Імексбанк, Промінвестбак. Банки пропонують своїм клієнтам переважно такі послуги, як обмін валют, відкриття депозитних рахунків, замовлення, блокування/розблокування платіжних карток, встановлення та зміна лімітів на

операції з готівкою, грошові перекази у національній валюті, у тому числі оплата комунальних та інших видів послуг, перегляд залишків на рахунках, отримання виписок та повідомлення про рух коштів на рахунку, надання консультацій клієнтам (дод. А, Б) [79, с. 16].

Інтернет-банкінг в Україні активно розвивається, а основним рушійним фактором наразі є онлайн-торгівля. Але все ж таки Україна ще значно поступається іншим країнам світу за ступенем використання даної інновації. Про це свідчать дані щодо співвідношення попиту на різні канали проведення платежів (табл. 2.3) [11].

**Таблиця 2.3**

**Канали проведення платежів в Україні та інших країнах, %**

|                               | <i>УКРАЇНА</i> | <i>РОСІЯ</i> | <i>ПОЛЬЩА</i> | <i>США</i> | <i>ЄС</i> | <i>БРИТАНІЯ</i> |
|-------------------------------|----------------|--------------|---------------|------------|-----------|-----------------|
| Мобільний та інтернет-банкінг | 40             | 43           | 96            | 88         | 92        | 90              |
| Відділення                    | 37             | 10           | 3             | 9          | 7         | 7               |
| Банкомати та термінали        | 22             | 45           | 1             | 1          | 1         | 2               |
| Call-центри                   | 1              | 2            | 0             | 2          | 0         | 1               |

Найменшим попитом при здійсненні платежів як в Україні, так і у інших державах наділені Call-центри, адже, в такий спосіб потребують значних затрат часу, а тому є незручними для клієнтів.

У Польщі, США, ЄС та Британії банкомати та термінали майже повністю витісняються більш сучасними способами розрахунків. В Україні та Росії рівень економічно-соціального розвитку впливає на повільніші темпи переходу до сучасних банківських технологій.

Також можна відмітити той факт, що поступово на задній план відходять банківські відділення. Активізацію даного процесу можна спостерігати у Польщі, США, країнах ЄС та Британії. Найближчим часом дана тенденція пошириться і на решту країн.

Безумовно, мобільний банкіг та інтернет-банкіг завоювали прихильність користувачів банківських послуг по всьому світі і цей процес невпинно продовжується, адже дані системи є простими і зручними у використанні. У країнах з розвинутою економікою розрахункам в мережі перевагу надає населення в межах 88-96%, коли в Україні цей показник складає 40% і свідчить про те, що існує ще багато потенційних можливостей для розвитку нетрадиційних каналів реалізації банківських послуг.

Forbes презентував перший рейтинг інноваційних компаній України, складений на основі опитування експертного пулу, в якому взяли участь Києво-Могилянська бізнес-школа, інвестиційна компанія SP Advisors, рейтингове агентство IBI-Rating, юридична фірма Integrites, а також представник великої четвірки – KPMG. Фахівці відповідних галузей економіки оцінили рівень унікальності продукції та бізнес-процесів підприємств України в 2016 році, кожне з яких є новатором у своїй сфері.

Про те, що саме для банківських установ розвиток технологій має велике значення свідчить той факт, що найвищу комплексну оцінку масштабу продуктових, маркетингових та управлінських інновацій з урахуванням рівня конкурентної переваги отримав ПриватБанк, обійшовши у рейтингу ряд компаній, які діють у різних секторах економіки. В 2016 році Corezoid стала першим стартапом Східноєвропейського регіону, презентованим на Amazon Marketplace. ПриватБанк – у топ-10 усіх українських веб-ресурсів разом з інтернет-магазином «Розетка» і Facebook. Мобільним додатком Приват24 для Android та iOS користуються 2,6 млн. осіб. Банк – безумовний лідер на ринку платежів, випередити який нікому так і не вдалося за багато років.

Щоб стати лідером сьогодні, ще наприкінці 1990-х фінансова установа приділяла особливу увагу розвитку розрахунків і побудові власної платіжної



інфраструктури. Дивлячись у майбутнє, «Приват» активно розвиває можливості щодо доступу до державних послуг. 2015 року банк став ініціатором введення національної системи BankID, яка дає можливість верифікувати користувачів за даними їхніх платіжних карток для доступу до системи електронних державних послуг iGov – першого кроку на шляху розвитку в Україні електронного уряду [32].

Інший напрямок, у якому банк планує зростати, – онлайн-торгівля. Вже зараз через додаток Приват24 можна замовити чимало сервісів, зокрема купівлю квитків, таксі й навіть косметики. ПриватБанк пропонує клієнтам здійснювати операції на рахунках у нічний час, святкові й вихідні дні. Фахівці банку стверджують, що за 5 років за допомогою системи «Приват24» вдалося залучити понад 300 000 клієнтів. Не відстають від них і інші банки [54].

Одним із банків-лідерів щодо застосування дистанційного обслуговування в Україні є ПУМБ. Даний банк дає можливість клієнту проводити всі платежі поза межами відділення, маючи доступ до Інтернету. Для цього клієнту достатньо один раз звернутися до представників банку і відкрити платіжну карту, депозит або отримати кредит. Після даної процедури клієнт отримує комплекс послуг, основною з яких є та, за якою клієнт звернувся до банку, а додатковими послугами є комплекс, пов'язаний з доступом до онлайн-сервісу. Одразу після оформлення того чи іншого банківського продукту клієнту на мобільний пристрій надходить СМС-повідомлення з логіном і тимчасовим паролем для доступу до системи Інтернет-банкінгу. Після швидкої реєстрації шляхом зміни тимчасового паролю на персональний і більш надійний клієнт отримує доступ до дистанційного управління власними коштами, а також до можливостей стосовно використання інших послуг банку, що забезпечить економію часу клієнта і забезпечення усіх його потреб.

При використанні сервісу «Інтернет-банк» ПУМБ забезпечує безпеку клієнта, надає йому додаткові можливості та переваги, які відображені у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

## Особливості сервісу «Інтернет-банк» ПУМБ

| <i>Безпека</i>   | <i>Можливості</i>  | <i>Переваги</i>   |
|--|--|---|
| ✓ Захист з'єднання сертифікатом SSL Web Server Certificate with EV від компанії Thawte | ✓ Управління рахунками, картами, особистими фінансами 24/7 | ✓ Безкоштовне підключення                                     |
| ✓ Захист операцій одноразовим паролем, що надходить в SMS                              | ✓ Оплата послуг (мобільний, комунальні та ін.)             | ✓ Цілодобовий доступ в «ПУМБ online» з будь-якого пристрою    |
| ✓ Цілодобова підтримка Центру обслуговування клієнтів ПУМБ                             | ✓ Банківські перекази і перекази за номером карти          | ✓ Мобільні додатки для максимальної зручності: Android, iOS   |
|  | ✓ Погашення та управління кредитами                        | ✓ Сумісність з усіма основними браузерами і адаптивний дизайн |
|  | ✓ Розміщення і управління депозитами                       |   |

Усі електронні операції через Інтернет-банкінг проводяться за лічені хвилини не зважаючи на їх характер. Максимально зручно можна не виходячи з дому оплатити комунальні послуги, придбати квитки, погасити кредит, переказати кошти на інший рахунок чи поповнити мобільний рахунок.

Мобільні додатки ПУМБ полегшують доступ клієнтів до Інтернет-банкінгу, коли немає доступу до комп'ютера. Завантажити додаток можуть клієнти власники телефонів з ОС Android, IOS чи Windows Phone.

Клієнт, який завантажив мобільний додаток, отримує доступ до усіх функцій ПУМБ Online.

SMS-банкінг виступає ще однією з технологій, яку ПУМБ пропонує своїм клієнтам. Завдяки СМС-банкінгу клієнт отримує миттєве інформування про рух коштів на рахунок – зняття чи поповнення. Перевагою даної послуги є те, що вона

безкоштовно відкривається разом з продуктами ПУМБ, а клієнт може самостійно контролювати, за якими операціями він бажає отримувати повідомлення. Завдяки СМС-банкінгу клієнт після кожної транзакції отримує SMS-повідомлення, з легкістю може дізнатися залишок на власному рахунку чи заблокувати платіжну карту в разі її втрати.

Одним із вдалих результатів даної банківської установи у 2017 році стало запровадження першої в Україні картки-стікера, яка наділена безконтактною технологією оплати payWave. За таке нововведення ПУМБ отримав нагороду від Visa. Дана картка була запроваджена спеціально для гостей Євробачення-2017. Дана карта-стікер дає можливість клієнтам зручно розраховуватися, адже прикріплена до смартфона, який завжди є у руках клієнта і достатньо лише прикласти таку карту до терміналу, щоб операція відбулася за лічені секунди. Також з допомогою Prepaid карт можна оплачувати комунальні послуги без комісії через сервіс онлайн-платежів PayHub, здійснювати перекази коштів з карти на карту, оплачувати послуги та здійснювати покупки в інтернет-магаїнах.

Дана карта-стікер на початкових етапах розробки працювала на базі електронних грошей, а на видачу такої карти необхідно було затратити півхвилини. У рамках цього проекту ПУМБ в березні 2015 року отримав дозвіл від НБУ на емісію та введення в обіг електронних грошей і став одним із 15 уповноважених на це банків України. Отож, вперше за такий короткий період даному банку вдалося запустити складний та високотехнічний продукт, у якого відсутні аналоги на ринку платіжних інструментів України.

У грудні 2017 ПУМБ запропонував ще одну новинку в сфері дистанційного обслуговування. Функція Android Pay була впроваджена для можливості здійснення розрахунків без використання платіжних карток, ПІН-кодів чи готівки. Для успішного проведення операцій достатньо лише:

- мати у власності смартфон наділений функцією NFC;
- завантажити спеціальний додаток з GooglePlay на свій пристрій;
- прив'язати до додатку Android Pay власні банківські картки платіжної системи Mastercard;

➤ прикласти на секунду смартфон до платіжного терміналу [55].

Банк активно залучав клієнтів до користування новою послугою шляхом реклами та проведення акції для активних користувачів. Але варто відзначити недолік цієї послуги, який полягає у тому, що функція NFC присутня лише у нових смартфонах, а тому не всі клієнти можуть відчутти переваги такої банківської інновації.

ПУМБ став першим з усіх приватних банків з українським капіталом, якому вдалося здійснити інтеграцію із додатком Android Pay і цим самим підтвердив свою стратегію, що націлена на активну трансформацію та втілення широкого переліку інновацій, які б стали підтвердженням якості та зручності сервісу. Разом із цим Україна стала 15-ю країною у світі, в якій Google запропонував користувачам даний сервіс.

Для України в цілому запуск такого проекту говорить про те, що вже зараз на теренах держави починає спостерігатися тенденція щодо підвищення рівня технологічного розвитку банківського сектору, а також відбувається інтеграція України у глобальну систему інноваційних рішень та винаходів.

Інтернет-банкінг «Райффайзен Онлайн» входить до топ-3 найнадійніших систем Інтернет-Банкінгу України. Даний банк пропонує два режими роботи у онлайн-режимі – інформаційний (доступний для всіх клієнтів, не передбачає здійснення перерахування коштів) та активний (поєднує в собі: інформаційний режим, можливість перерахування коштів між власними рахунками та перерахування коштів на користь третіх осіб. Обов'язковою умовою доступу до активного режиму є наявність карткового рахунку, що обслуговується на умовах одного з пакетів послуг банку).

Банк розробив мобільний додаток, який можуть безкоштовно завантажити для користування клієнти-фізичні особи через Google Play або через App Store задля спрощеного та безпечного доступу і пришвидшення виконання операцій різного роду.

Можливості системи «Райффайзен Онлайн» представлені у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

## Особливості системи «Райффайзен Онлайн» [56]

| Послуга   | Інформаційний режим | Активний режим |
|---|---------------------|----------------|
| Контроль руху коштів по власних рахунках  | ✓                   | ✓              |
| Перегляд деталей власних рахунків   | ✓                   | ✓              |
| Формування виписок по рахунках у зручному форматі   | ✓                   | ✓              |
| Блокування платіжної картки   | ✓                   | ✓              |
| Листування з банком для отримання консультаційної допомоги  | ✓                   | ✓              |
| Поповнення депозиту   | -                   | ✓              |
| Переказ між власними рахунками  | -                   | ✓              |
| Погашення кредитної заборгованості  | -                   | ✓              |
| Платежі на користь юридичних та фізичних осіб в межах Райффайзен Банку Аваль та в будь-який із банків України | -                   | ✓              |
| Миттєві платежі «Картка-Картка»   | -                   | ✓              |

Важливість надання якісних електронних послуг населенню підкреслює і регулятор – Національний банк України. Центральний банк країни також проводить ряд дій щодо покращення ефективності електронного обслуговування. Так, у рамках проекту ребредингу Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП) в 2016 році, НБУ обрав нову назву – ПРОСТІР (повна назва системи ПРОСТІР – Національна платіжна система «Український платіжний простір»), також було оновлено логотип та слоган для національної платіжної системи.

НБУ в рамках даної національної платіжної системи має на меті створити в Україні привабливий клімат для масового використання платіжних карток та інших електронних платіжних засобів, що дасть можливість підвищити рівень та ефективність проведення безготівкових роздрібних платежів в межах країни.

Так Національним банком України була проведена модернізація рішення платіжної системи, що базувалось на національних стандартах і забезпечено перехід на відкриті міжнародні стандарти. Побудовано центральний

маршрутизатор, розрахунково-кліринговий центр, здатний забезпечити маршрутизацію та проведення розрахунків з використанням платіжних карток з магнітною смугою та EMV-чипом.

До Національної платіжної системи «Український платіжний простір» станом на початок 2017 року входить 50 банків-учасників, які запропонували клієнтам майже 850 тис. платіжних карток. Для обслуговування даних карт діє мережа, яка включає 14 565 банкоматів та 180 520 терміналів [52].

На даний час дана платіжна система потребує належного розвитку, адже багато її продуктів та сервісів перебувають ще у розробці, як видно із характеристик, наведених у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

**Особливості продуктів та сервісів Національної платіжної системи  
«Український платіжний простір» [53]**

| <b>Продукти та сервіси</b>         | <b>Характеристика</b>  |
|------------------------------------|--|
| <b>Віртуальні картки</b>           | Призначена для тих, хто часто здійснює покупки в українських онлайн-магазинах. Віртуальна картка мінімізує ризики шахрайства при розрахунках в Інтернет          |
| <b>Безконтактні платежі</b>        | Картки ПРОСТІР мають безконтактну технологію. Вже сьогодні картками ПРОСТІР можна оплатити проїзд у Київському метрополітені безпосередньо на турнікеті          |
| <b>Перекази з картки на картку</b> | Держатель картки ПРОСТІР зможе здійснити грошовий переказ зі своєї картки на картку іншого держателя картки ПРОСТІР. Дана послуга буде доступна найближчим часом |
| <b>Бонусні програми</b>            | Платіжна система ПРОСТІР прагне винагороджувати держателів карток ПРОСТІР за користування ними. Тому, незабаром, ПРОСТІР запропонує власну програму лояльності   |
| <b>Електронна комерція</b>         | Картками ПРОСТІР зручно та безпечно розраховуватися в українському Інтернет просторі   |

## Продовження табл. 2.6

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Мобільний додаток ПРОСТІР</b> | Держателі карток ПРОСТІР зможуть швидко та зручно користуватися сервісами платіжної системи ПРОСТІР за допомогою мобільного додатку. Мобільний додаток ПРОСТІР буде доступний найближчим часом |
|----------------------------------|--|

Отже, ринок банківських інтернет-послуг в Україні перебуває в стадії активного формування і, за оцінками експертів, потреба в цих послугах швидко зростатиме. Аналітики вважають, що головна мета освоєння Інтернету як ще одного каналу надання дистанційних послуг банками – створення універсального середовища управління своїми грошовими коштами, яким клієнти зможуть користуватися будь-коли та в будь-якому місці. При цьому важливо зазначити, що клієнти не втрачатимуть зв'язок із «своїм» банком і завжди матимуть можливість отримати весь пакет послуг. Іншими словами, нова стратегія боротьби за клієнтів полягає в тому, що банківська інфраструктура цього тисячоліття поєднуватиме в собі прагнення надати максимальний обсяг персонально орієнтованих на конкретного клієнта послуг та зберегти у клієнтів відчуття постійної готовності банку надати підтримку бізнесу своїх клієнтів.

### **2.3. Ризики, пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням населення**

Динамічний розвиток ринку дистанційних банківських послуг характеризується багатьма позитивними змінами, проте, існують певні перешкоди, тому можна виділити різноманітні причини, які чинять негативний вплив на розвиток інноваційних систем дистанційного банківського обслуговування. До таких причин можна віднести підвищені ризики та відносно дорогу вартість необхідних систем, які б забезпечили реалізацію банківських послуг у великих масштабах і були би надійно захищені від незаконного доступу.

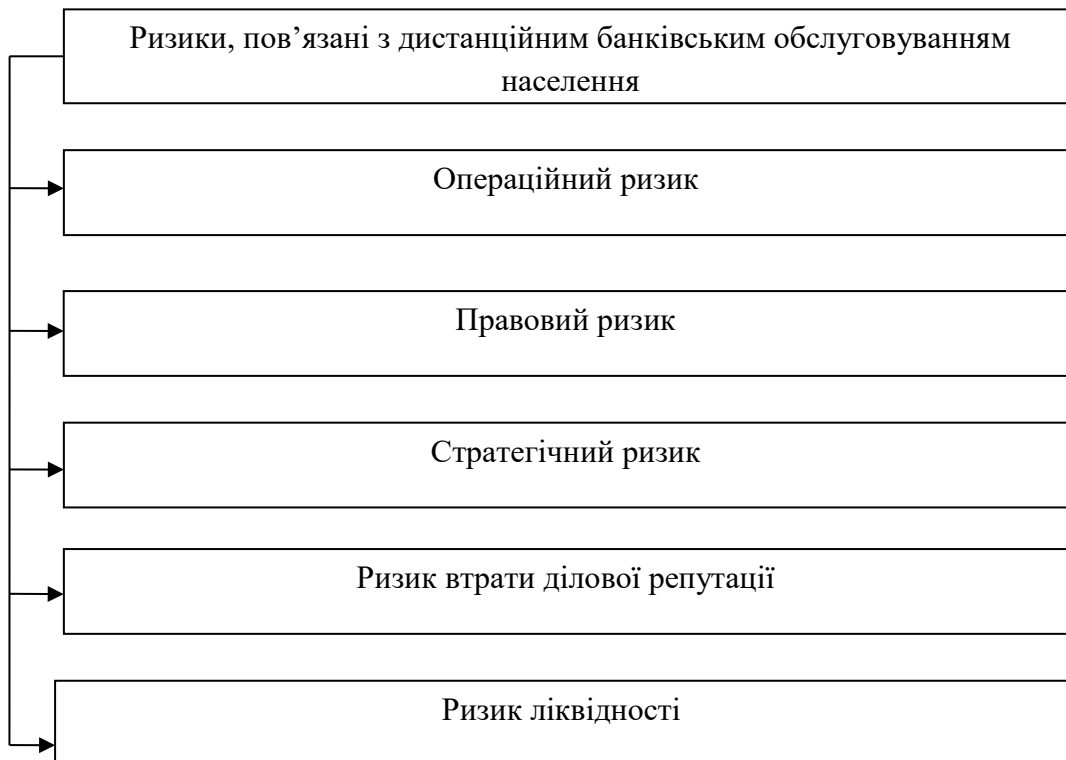
Досліджено, що при використанні дистанційних каналів обслуговування проявляються нові ризики, які раніше не спостерігалися при наданні банком послуг традиційними методами. У результаті настання ризикових подій як банки, так і їх клієнти страждають від загроз, спричинених ненадійними технологіями.

Основними факторами, які викликають появу нових банківських ризиків в процесі дистанційного обслуговування є:

- використання посередників для поширення послуг (провайдерів);
- недостатня захищеність банківських автоматизованих систем.

Джерелом загрози може бути банківське програмне забезпечення, або ж спрацювання людського фактора. Прикладом таких загроз може слугувати протиправна діяльність користувачів зовнішніх мереж, вмисні або необережні дії працівників банківської установи, технічні збої обладнання та програмного забезпечення.

В сучасних умовах можна виділити ряд ризиків різного роду [23, с. 40], які притаманні дистанційному банківському обслуговуванню (рис. 2.8).



**Рис. 2.8. Ризики, пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням**



Операційним ризиком є такий ризик, який пов'язаний із можливими або перспективними втратами, спричиненими помилковими діями у ході здійснення банківських операцій. Такі дії можуть бути спричинені через випадки шахрайства, або ж через порушення циклу дії автоматизованих систем, які забезпечують процес надання банківських послуг дистанційного характеру.

Операційний ризик дистанційного банківського обслуговування може бути викликаний наступними чинниками:

- неправильна організація потоків інформації, внутрішньобанківських процесів і процедур, чи неналежне забезпечення інформаційної безпеки як в банківській установі, так і у провайдерів;
- порушення цілісності системи, спричинені аваріями, відмовами, збоями устаткування і програмного забезпечення самої кредитної організації або її провайдерів;
- помилки або збої в роботі апаратно-програмного забезпечення, яке використовується кредитною організацією, що можуть спричинити порушення цілісності даних в інформаційному контурі дистанційного банківського обслуговування;
- дії відносно кредитної організації у вигляді неправомірного доступу із застосуванням системи дистанційного обслуговування до її інформаційних ресурсів, у тому числі при вчиненні злочинних дій;
- недостатня продуктивність і захищеність інформаційних систем та інформаційно-телекомунікаційних мереж як кредитної організації, так і провайдерів, задіяних у інформаційному контурі нетрадиційного обслуговування (з урахуванням можливого неправомірного доступу із застосуванням Інтернет-технологій);
- помилки працівників кредитної організації, її клієнтів або провайдерів (у тому числі розробників програмного забезпечення систем віддаленого обслуговування), а також низький рівень контролю (у тому числі програмного) за можливістю їх вчинення;

- помилки клієнтів (за умов електронного банкінгу клієнти стають операціоністами у процесі виконання різного роду транзакцій);
- невиконання постачальниками послуг (виконавцями робіт) договірних зобов'язань перед кредитною організацією;
- невиконання кредитною організацією зобов'язань перед клієнтами через неналежної якості апаратно-програмного забезпечення систем дистанційного банківського обслуговування;
- викрадення грошових коштів шляхом неправомірного використання ключів електронного цифрового підпису.

Правовий ризик – це потенційні фінансові втрати, що можуть бути спричинені порушенням банком законодавства та нормативно-правових актів, якими регламентується банківська діяльність. Також даний ризик може зумовлюватися законодавчою невизначеністю окремих аспектів банківського обслуговування.

Головними причинами появи правового ризику являються:

- порушення банківською установою вимог законодавства України, в тому числі нормативних актів НБУ, через збої у апаратно-програмному забезпеченні системи дистанційного обслуговування, результатом чого є поява підстав для застосування заходів за порушення банківської таємниці, порядку організації та здійснення внутрішнього контролю, у тому числі з метою протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, і фінансуванню тероризму, правил здійснення банківських операцій, правил бухгалтерського обліку, подання недостовірної звітності;
- недосконалість правової системи (неврегульованість окремих наданих питань дистанційного банківського обслуговування та відповідальності сторін, в тому числі при транскордонному наданні банківських послуг);
- неправомірний доступ до конфіденційної інформації під час її обробки, передачі або зберігання як у кредитної організації, так і у

провайдерів, з якими кредитна організація уклала договори на обслуговування;

- малоефективна організація правової роботи, що веде до помилок в діях працівників та органів управління банку при розробці та впровадженні нових Інтернет-технологій;
- недостатнє опрацювання банківською установою правових питань при укладанні договорів з провайдерами на надання послуг з виконання функцій обробки, передачі, зберігання банківської та іншої інформації, в тому числі визначення відповідальності провайдерів при невиконанні зобов'язань з обслуговування в рамках системи дистанційного банківського обслуговування;
- недостатність оброблення банком правових питань при укладанні договорів з клієнтами на надання послуг через систему банківського обслуговування, у тому числі визначення відповідальності сторін при невиконанні зобов'язань;
- порушення умов договорів з боку як банківської установи, так і її клієнтів та контрагентів.

Для клієнтів банку особливо важливим є збереження його приватних даних, через те банківською установою має передбачатися гарантування конфіденційності інформації задля здобуття репутації надійного зберігача персональних даних кожного клієнта.

Відомо, що кожна банківська установа має свій стратегічний план у якому також зазначається про особливості застосування системи дистанційного банківського обслуговування. Рівень якості побудови стратегії банку має вплив на імовірність виникнення ризику в короткостроковій та довгостроковій перспективі.

Стратегічним ризиком можна назвати імовірні фінансові втрати, які провокуються неправильними бізнес-рішеннями банківської установи і призводять до неможливості досягнення поставлених бізнес-цілей та надлишкових витрат на запровадження і підтримання роботи системи дистанційного банківського обслуговування.

Головними факторами, що спричиняють виникнення стратегічного ризику виступають:

- відсутність стратегії розвитку, яка має передбачати впровадження системи дистанційного обслуговування або ж її недосконалість;
- нереальність виконання поставлених перед банківською установою стратегічних завдань через недостатнє ресурсне забезпечення;
- зайві витрати на впровадження системи дистанційного банківського обслуговування, нерентабельність чи вимушена відмова від користування вже впроваджених технологій банківського обслуговування та відповідних інформаційних систем;
- недосконала маркетингова, ринкова, конкурентна чи технологічна політика або неактуальна її реалізація та інше.

Варто підкреслити той факт, що стратегічний ризик може чинити вплив на операційний, юридичний, репутаційний ризику та ризик ліквідності у випадку прийняття невірних рішень.

Ризик ліквідності у системі дистанційного банківського обслуговування пов'язаний із імовірними фінансовими витратами, які є результатом неспроможності банківської установи своєчасно та у повному обсязі виконати існуючі зобов'язання перед клієнтами.

Серед основних причин появи ризику ліквідності можна виділити наступні:

- порушення неперервності роботи системи дистанційного банківського обслуговування;
- відсутність можливості реалізувати високоліквідні активи при непередбачуваних збоях системи дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- досить висока складність прогнозування грошових потоків клієнтів при зростанні волатильності;
- збільшення обсягів короткострокових ресурсів;

- швидке поширення панічних настроїв населення, що провокується недостовірною і неперевіреною інформацією про банківську установу.

Ризик ліквідності може призвести до невиконання банківською установою зобов'язань перед клієнтами через такі явища, як: раптовий відтік коштів, розкрадання фінансових цінностей у великих розмірах, непередбачувані технічні збої у роботі системи дистанційного банківського обслуговування та апаратно-програмного забезпечення.

В умовах нестабільного економічного розвитку посилюється ризик репутації. Наразі вкладникам важливим є не тільки розмір доходу від розміщених ними коштів, але й гарантії щодо їх збереження. Погіршення репутації може призвести до втрати клієнтів, а також ускладнити ділові відносини з іншими суб'єктами. Загострення ситуації веде до припинення банком діяльності, або до процесу поглинання іншим банком.

Аби уникнути ризику необхідно визначити його фактори. Непростим моментом є те, що більшість чинників, які здійснюють вплив на репутацію банку перебувають поза банківською установою, а тому вплинути на їх дію і визначити їх ступінь практично мало можливо. Також небезпека даного ризику в тому, що він може легко трансформуватися у кредитний, процентний ризику чи ризик втрати ліквідності.

Причинами появи ризику втрати ділової репутації (репутаційного ризику) можуть стати:

- знищення даних про клієнтів кредитної організації, їх рахунках і вклади у зв'язку з відмовами устаткування, що входить до інформаційного контуру системи ДБО, як у самої кредитної організації, так і у провайдерів;
- витік з кредитної організації конфіденційної інформації, в тому числі порушення банківської таємниці (через мережевих атак в умовах дистанційного банківського обслуговування неправомірного доступу до інформаційних ресурсів кредитної організації);

- втягнення банківської установи у протиправну діяльність із застосуванням системи дистанційного банківського обслуговування через неналежне виконання обов'язків з ідентифікації клієнтів, встановлення та ідентифікації вигодо набувачів і встановлення особи (осіб), уповноваженого (уповноважених) розпоряджатися грошовими коштами, що знаходяться на рахунку, використовуючи аналог власноручного підпису, коди, паролі та інші засоби, що підтверджують наявність зазначених повноважень, а також помилок у повідомленнях про авторизацію і аутентифікації при здійсненні банківських операцій;
- неправомірні дії щодо інформації, яка відображена на WEB-сайті, або розміщення на ньому недостовірної, неповної або небажаної для кредитної організації інформації, що негативно впливає на її ділову репутацію;
- наявність у банківській установі конфлікту інтересів з засновниками (учасниками), клієнтами та контрагентами, а також іншими зацікавленими особами при здійсненні операцій дистанційного обслуговування;
- низька оцінка клієнтами якості спожитих ними послуг отриманих через систему дистанційного банківського обслуговування.

На репутацію банку, безумовно, впливає якість ведення бізнесу, що складається з ділових та морально-етичних рис менеджменту, номенклатури та якості запропонованих продуктів та послуг [78, с. 303].

Основними складовими частинами ризику репутації банку можна відзначити:

- довіра суспільства до банківської установи;
- репутація власників банку;
- соціальна позиція установи;
- якість обслуговування і відношення працівників банку до клієнтів;

- втрата або розголошення інформації, що носить конфіденційний характер;
- політика маркетингу;
- відносини з державою;
- спроможність підтримувати своє міжнародне визнання.

Раніше оцінка репутації банку проводилася лише перед продажем банківської установи або перед її злиттям з іншою заради збільшення вартості. На даному етапі така оцінка є необхідною для кожного банку заради прогнозування майбутніх витрат або ж для потенційного економічного зростання та економічної безпеки.

Даний ризик залишається недостатньо дослідженим через те, що його вплив відображається у формуванні суспільної думки про діяльність банківської установи. Банки мають належним чином будувати свої відносини з суспільством, аби не втратити свій імідж і зайняти свою заслужену нішу на ринку.

Кроками для мінімізації загроз щодо втрати репутації можуть бути наступні дії у процесі управління:

- створення відділу банку, представники якого спеціалізуються на зв'язках з громадськістю;
- розробка інструкцій щодо офіційного і своєчасного опрацювання скарг клієнтів;
- встановлення етичних норм, які відображають основні положення кодексу поведінки;
- встановлення відповідності між іміджем (тим, як банк позиціонує себе для суспільства) та репутацією (тим, як банк бачить суспільство).

Ефективне управління ризиком репутації передбачає необхідних дій не тільки представників підрозділу маркетингу, але й а усіх інших відділів і банківського персоналу, які мають дотримуватися внутрішніх норм морально-етичної поведінки.

Управління ризиками системи дистанційного банківського обслуговування рекомендується організувати таким чином, щоб забезпечити контроль в цілому, в тому числі в рамках функціонування апаратно-програмного забезпечення, здійснення окремих операцій і використовувати при цьому масиви банківських даних.

При організації системи управління ризиками, що спостерігаються при використанні системи дистанційного банківського обслуговування та прийнятті внутрішніх документів банківської установи варто брати до уваги:

- високі темпи інноваційних процесів у технологіях дистанційного банківського обслуговування;
- посилення залежності банку від інформаційних технологій в цілому і від ефективності побудови внутрішньобанківських автоматизованих систем;
- інтеграцію нових Інтернет-технологій, які діють всередині – банківській автоматизованій системі;
- підвищений ступінь ризику при проведенні операцій з використанням системи дистанційного банківського обслуговування зважаючи на можливість легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом та фінансування тероризму;
- необхідність вдосконалення процесів управління банківської діяльності та внутрішнього контролю з урахуванням застосування Інтернет-технологій;
- потреба у підвищенні кваліфікації працівників банківської установи та вдосконалення управління ризиками дистанційного банківського обслуговування.

Задля досягнення ефективного результату від управління ризиками, які появляються при здійсненні банківською установою операцій з допомогою систем дистанційного банківського обслуговування можна виділити ряд рекомендацій щодо роботи органів управління банку (спостережній раді та виконавчим органам):



- забезпечувати точну відповідність планів впровадження та розвитку обслуговування клієнтів за допомогою систем дистанційного банківського обслуговування стратегічними цілями;
- розробляти і запроваджувати у практичну діяльність процедури моніторингу банківських операцій, здійснюваних через системи дистанційного обслуговування;
- проводити належний контроль за дистанційним банківським обслуговуванням, який має орієнтуватися на зниження супутніх ризиків;
- розробляти нові та покращувати існуючі процеси управління ризиками системи дистанційного банківського обслуговування на основі своєчасного і адекватного виявлення, аналізу та моніторингу можливих нових джерел (факторів) ризиків, пов'язаних з ускладненням внутрішньобанківських автоматизованих систем та появою в інформаційному контурі дистанційного банківського обслуговування нових учасників, наприклад, провайдерів;
- займатися організацією моніторингу та сприяти своєчасному підвищенню продуктивності усіх внутрішніх автоматизованих банківських систем, за допомогою яких здійснюється обслуговування в системі дистанційного банківського обслуговування, у відповідності до розширення його клієнтської бази, розвитку наданих банківських послуг та розширення потреб клієнтів.

Управління ризиками системи дистанційного банківського обслуговування необхідно проводити таким чином, щоб забезпечити:

- надання клієнтам послуг через систему дистанційного банківського обслуговування на спільній та своєчасній основі;
- формування правил авторизації і засобів аутентифікації здійснюваних банківських операцій;

- контроль логічного і фізичного доступу до апаратно-програмного забезпечення системи дистанційного банківського обслуговування;
- адекватну структуру підтримання безпеки для дотримання встановлених прав і повноважень користувачів дистанційних послуг;
- прийняти низку заходів щодо дотримання конфіденційності клієнтської і іншої внутрішньобанківської інформації, а також банківської таємниці;
- повноту і достовірність інформації, що подається на WEB-сайтах банківською установою;
- ефективні механізми реагування на збої в обслуговуванні клієнтів і здійснення банківських операцій;
- забезпечення антивірусного захисту;
- уникнення неправомірного доступу до інформаційних ресурсів кредитної організації та можливих розкрадань коштів.

Кожній банківській установі рекомендується надавати методологічну та консультаційну допомогу клієнтам, що користуються системою дистанційного банківського обслуговування, надавати їм інформацію про прийняті ними ризики, а також розробити необхідний комплекс заходів щодо захисту інформації.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

На основі проведеного дослідження перспектив розвитку організаційного механізму дистанційного обслуговування роздрібних клієнтів можна зробити наступні висновки.

1. Особливістю сучасної банківської системи є її тісний зв'язок з інформаційними технологіями. Використання результатів науково-технічного прогресу дозволяє не тільки забезпечити безперебійність банківської діяльності, але й дає можливість створити нові банківські продукти та послуги, а також вдосконалити канали їх поширення.

2. Наразі спостерігається комбіноване користування і старими, і новими технологіями, адже споживачі не можуть одночасно сприйняти усі нововведення. Для забезпечення потреб роздрібних клієнтів банками України застосовуються перехідні (представлені пристроями банківського обслуговування – банкоматами і терміналами) та дистанційні форми обслуговування (які полягають у передачі даних через мережу Інтернет, телефон, мережу мобільного зв'язку, цифрове телебачення).

3. Українськими банками, які вдосконалюють дистанційне обслуговування і активно реагують на зростаючі потреби населення є Приватбанк, Ощадбанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, ОТП Банк, Укрсиббанк. Важливим чинником, який впливає на поступове впровадження нових послуг є досвід провідних банків світу.

4. Свій вклад у розвиток альтернативних форм банківської діяльності робить Національний банк України, шляхом роботи над вдосконаленням Національної платіжної системи «Український платіжний простір». При цьому регулятор співпрацює із багатьма українським банками з метою якісної перебудови банківської системи України.

5. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів піддається негативному впливу певних ризиків, тому на разі постало питання якісного удосконалення системи заради забезпечення інтересів як населення, так і банківських установ.

6. У сучасних реаліях уваги потребує дослідження ризику репутації, під яким мається на увазі дію факторів пов'язаних із негативною суспільною думкою, що чинять вплив на дохід чи капітал банку. Задля уникнення даного ризику необхідно працювати над покращенням якості ведення банківського бізнесу.

7. Варто відзначити, що нинішня діяльність банків дуже тісно пов'язана з надійністю інформаційної системи, яка використовується банківською установою. Усяка інформаційна система у ході свого функціонування вимагає удосконалення, довершення, налагодження, поновлення, що зумовлює зміни у порядку її дії. Саме тому для зменшення негативного впливу ризиків дистанційного банківського обслуговування слід здійснювати контроль на усіх стадіях впровадження та реалізації банківських послуг.

### РОЗДІЛ 3

## ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РОЗДРІБНИХ КЛІЄНТІВ

### **3.1. Напрями підвищення інформаційної безпеки при здійсненні фізичними особами банківських операцій дистанційним способом**

Варто відзначити, що у зв'язку з пришвидшеним розвитком людства скорочуються періоди появи економічних криз глобального характеру, при цьому збільшується їх масштабність. У сучасних умовах дане явище переміщується із виробничої до фінансової сфери людської діяльності, а це відповідно означає, що виникають потенційні загрози і для банківського сектору. Саме тому, проблеми щодо організації фінансової безпеки банків на сьогодні є беззаперечно одним із факторів не тільки національної, але й світової економіки в умовах глобалізації.

Криза, яка завдала значних збитків у 2008-2009 роках, дала зрозуміти, що надзвичайно важливою проблемою сучасності є важливість розуміння двосторонньої відповідальності при прийнятті фінансових рішень, адже фінансовий колапс, який торкнувся світової економіки, був спричинений, з одного боку, безвідповідальністю окремих фінансових інституцій, а з іншого – відсутністю елементарних фінансових знань населення, а отже, – безвідповідальністю у прийнятті рішень.

Проблема низького рівня фінансової грамотності населення сьогодні є загальносвітовою. Уряди багатьох держав вкладають великий обсяг коштів у підвищення рівня фінансової грамотності населення. Для України дане питання є одним із стратегічних завдань, що потребує першочергового вирішення [69, с. 11].

За останні роки досить актуальним залишається питання щодо підвищення фінансової грамотності населення. Важливість фінансової обізнаності підкреслюють не тільки науковці та фахівці, але й пересічні громадяни, рівень знань яких чинить вплив на результати управління особистими коштами, планування сімейного бюджету, ефективного спрямування витрат та використання заощаджень.

Фінансово-грамотне населення є основою як для подальшого зростання банківського сектору, так і для процвітання економіки, в цілому.

Фінансова грамотність – це комплекс набутих теоретичних знань та вміння населення використовувати ці знання у практичній діяльності [1, с. 5]. Про рівень фінансової грамотності можуть свідчити наступні фактори:

- здатність ефективно управляти особистими коштами;
- можливість реально оцінювати власні доходи та витрати, здійснювати їх облік;
- спроможність реально оцінювати ситуацію, яка складається на ринку фінансових послуг;
- вміння орієнтуватися в специфіці різних продуктів та послуг фінансового характеру;
- наявність потенціалу для прийняття обґрунтованих рішень та розуміння власної відповідальності за прийняті фінансові рішення.

У світі формується тенденція, що пов'язана із зростанням відповідальності населення щодо особистих фінансів, а також щодо приймання ними фінансових рішень. Потреба підвищення обізнаності роздрібних клієнтів у фінансовій сфері формується під дією різного роду ризиків, які виникають при здійсненні фінансових операцій.

Варто наголосити на тому, що наразі фінансова освіта не є ефективною, адже населення не отримує відповідних практичних знань, а лише керується загальноприйнятими нормами та правилами.

Проблемним моментом у банківській системі, загалом, а також, зокрема, у дистанційному обслуговуванні клієнтів залишається управління інформаційною безпекою.

Важливим при цьому є не тільки керування банківськими ризиками, але й підвищення рівня обізнаності населення у сфері фінансово-інформаційної безпеки.

Сьогодні організації, які дбають про підвищення рівня фінансової обізнаності споживачів відповідних продуктів та послуг діють як на

національному, так і на міжнародному рівнях. У світі над підвищенням рівня фінансової грамотності працюють представники Світового банку, Організації економічного співробітництва та розвитку, Комітету з фінансових ринків, фінансових регуляторів економічно розвинутих країн і профільних установ з питань фінансової освіти та захисту прав споживачів таких послуг [60, с. 12].

На національному рівні для покращення ситуації необхідно, аби було запроваджено певні стандарти Національним банком України. Для банків дотримання таких економічно обґрунтованих стандартів дало б можливість зберегти стабільність роботи, а також довіру клієнтів.

Оскільки Національний банк України має на меті захищати інтереси клієнтів банків, то одним із завдань регулятора має стати також підвищення фінансової грамотності та фінансової культури населення. Центральному банку разом із комерційними банками слід створити ефективну систему захисту прав споживачів фінансових послуг для того, аби зміцнити довіру населення до вітчизняної банківської системи.

У розробці наразі перебуває законопроект «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» №2456-д, який побудований на європейській практиці. Даний нормативно-правовий акт є результатом співпраці Кабінету міністрів України, Національного банку України, міжнародних інвесторів та банківської спільноти, яка розпочалася в грудні 2015 року. Весь фінансовий ринок очікує на щонайшвидше прийняття даного законопроекту.

Законопроект №2456-д слугуватиме правовою основою взаємодії фізичних осіб з банками та іншими фінансовими установами за європейським зразком. Перш за все, даний законопроект розроблений для позбавлення від суперечностей та прогалин у системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів. Правові упущення до сьогодні призводять до неоднакового застосування правових норм органами судової системи. Варто відзначити, що даний документ передбачає встановлення однакових вимоги щодо реклами

послуг, розкриття інформації банками та фінансовими установами небанківського типу.

Національний банк України пропонує два основні способи для мінімізації негативних наслідків проблеми, що склалася:

- підвищення фінансової обізнаності громадян;
- посилення правової захищеності населення [68, с. 32].

Завдяки такій пропозиції є можливість відновлення довіри між усіма суб'єктами відносин фінансового характеру.

Питання удосконалення фінансової обізнаності назріло в Україні через ряд наступних причин:

- низький рівень володіння інформацією щодо фінансових послуг;
- малий запас знань про права та обов'язки споживача послуг фінансового характеру;
- недостатнє розуміння існуючих загроз, які несуть за собою фінансові ризики, а також неналежне управління ними;
- незначний рівень знань фінансової математики.

В дійсності пересічні громадяни потребують не тільки інформації стосовно курсів валют, параметрів депозитів, а у сучасних умовах на передній план виходять потреби населення, пов'язані із банківськими послугами, що характеризуються простотою та зручністю використання у повсякденному житті.

У 2017 році було проведено опитування з метою отримання інформації про обізнаність населення України в рамках фінансової системи. Раніше таке дослідження проводилося ще у 2010 році, а його організаторами були фахівці Проекту Агентства США з міжнародного розвитку USAID «Міжнародні партнерства заради стабільності фінансового сектору».

Учасниками загальнонаціонального опитування стало 2013 осіб віком від 18 років, які є представниками як міської, так і сільської місцевості. Усі респонденти були користувачами фінансових послуг і мали відповісти на 85 питань закритого типу на фінансову тематику.



Даний проект робить акцент на кількох напрямках, пов'язаних із покращенням ситуації, яка зараз склалася в Україні:

- відновлення довіри громадян до фінансового сектору;
- підвищення рівня використання цифрових технологій у сфері фінансових відносин;
- визначення потенційних ризиків та їх мінімізація.

Результати дослідження показали, що значна частина населення країни використовує здебільшого розрахункові банківські послуги і платежі. До найбільш поширених можна віднести наступні операції:

- оплата комунальних послуг;
- користування дебетовими картками;
- здійснення переказів та платежів через термінали самообслуговування;
- використання мобільного Інтернет-банкінгу;
- користування електронними гаманцями.

Дослідникам вдалося визначити, що близько 78% респондентів часто використовують фінансові послуги, з них половина використовує мобільний або Інтернет-банкінг. Найчастіше українці поповнюють мобільні рахунки (44% опитаних), розраховуються за комунальні послуги (27% респондентів), оплачують товари та послуги (27% опитаних), таким чином використовуючи послуги банків для задоволення щоденних потреб. Про зростання попиту безготівкових розрахунків свідчить те, що 22% респондентів надають перевагу переказам з карти на карту у системі Інтернет-банкінгу [57].

На думку експертів, українці користуються найпростішими базовими послугами, в той час, коли у світі спостерігається інша тенденція. Громадяни України наразі мають на меті знизити рівень споживання фінансових послуг, що свідчить про високий рівень дискомфорту [38, с. 117]. Як держава, так і представники банківських установ повинні працювати над зниженням негативних настроїв населення.

Необхідно зазначити, що на сьогоднішній час спільними зусиллями все ж таки відбуваються поступові зрушення стану фінансової грамотності (особливо серед молоді). Можна виділити наступні позитивні моменти:

- публікація літератури українських авторів з управління особистими коштами;
- проводяться тижні фінансової грамотності з метою навчання обліку особистих коштів, ефективному формуванню заощаджень, захисту від різного роду шахрайств та махінацій. Програма даних заходів наповнена практичними тренінгами, бізнес-курсами, інтерактивними вправами, основою яких є банківські операції (у тому числі і дистанційного характеру);
- з 2012 року було поступово запроваджено курс «Фінансова грамотність» у кількох школах України. До 2017 року діє 1100 таких загальноосвітніх навчальних закладів;
- щороку збагатитися фінансовим знаннями можуть близько 40000 українців, які є представниками різних вікових груп та соціальних станів.

Здобуття нових знань у сфері фінансів, а також належне нормативно-правове забезпечення прав споживачів є суттєвими чинниками для покращення спроможності споживачів послуг фінансового характеру. Необхідно сконцентрувати увагу на грамотності споживачів та на захисті їх прав заради підтримки та подальшого розвитку спектру фінансових послуг [57].

Саме у зв'язку із зростаючими потребами суспільства необхідно спрямувати увагу на дистанційне банківське обслуговування, яке передбачає не тільки надання традиційних фінансових послуг, але й дає можливість клієнту ознайомитися з важливою інформацією, необхідною для безпечного користування сучасними засобами у повсякденному житті.

Слід відзначити, що провідні банки вже починають працювати над підвищенням грамотності клієнтів у сфері фінансів. З допомогою телепередач, соціальних мереж чи електронних розсилок банківські установи навчають

клієнтів елементарних правил поведінки у фінансовому просторі задля уникнення різних груп ризиків.

Варто також зауважити, що банки України почали активно впроваджувати можливості Інтернет-банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно. Основною причиною такої ситуації є проблематичність технічної реалізації системи Інтернет-банкінгу, що пов'язане перш за все, зі складністю та високою вартістю захисту інформації, що передається. Мережа Інтернет є відкритим середовищем, тому проблема збереження банківської таємниці завжди на часі. Даний вид обслуговування привертає особливу увагу шахраїв, яким легше вдається зламати пристрій клієнта банку, аніж надійно захищену базу даних банківської установи. Також вони здійснюють неправомірні дії, пов'язані із крадіжкою коштів з віртуальних карт, адже отримати доступ до них значно легше, аніж до реальних рахунків у банку.

Якщо розглядати інші проблемні сторони електронного банківського бізнесу, то слід звернути увагу на зростання ризиків інформаційної безпеки. Дані ризики виникають у зв'язку з поширенням кіберзлочинності, а також через недостатній захист мобільних пристроїв користувачів. Відсутність новітніх технологій у діяльності багатьох банків не дає можливості швидко реагувати на такі проблеми. Проте існують певні способи зниження даних ризиків, які дозволяють досягти високого рівня безпеки шляхом впровадження сучасних технологій, які дають змогу повноцінно управляти цілою системою у режимі реального часу, виявляти потенційні загрози та усувати негативні наслідки таких атак.

Негативним моментом при користуванні електронними послугами можуть бути часті технічні збої, комп'ютерні віруси, раптові вимкнення електроживлення. Такі проблеми можуть на певний час виводити із ладу цілу систему, таким чином створюючи незручні обставини для клієнтів.

Характеристику основних проблем, які уповільнюють подальший розвиток альтернативних каналів продажу нових і удосконалених банківських продуктів наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Основні проблеми розвитку електронного банківського  
обслуговування в Україні**

| <b>Причини</b>  | <b>Наслідки</b>  |
|---|--|
| Недостатній рівень правової регламентації   | <i>призводить до виникнення ризикових ситуацій і зменшує популярність дистанційного обслуговування</i>   |
| Низький рівень захисту вітчизняних каналів зв'язку  | <i>збільшує ризики втрати чи спотворення даних, шахрайства</i>   |
| Відносно низький загальний рівень фінансової грамотності населення  | <i>уповільнює процес поширення електронного обслуговування, через недостатнє розуміння сутності послуг з сторони клієнта</i>                     |
| Низький рівень довіри населення до нових видів послуг   | <i>спричиняє сповільнення процесу розвитку таких послуг на банківському ринку у зв'язку з перекладанням відповідальності на клієнта</i>          |
| Висока вартість впровадження подібних систем при сучасному розвитку банківського сектору і рівень ризиків, що при цьому виникають | <i>призводить до втрат часу, які йдуть на пошук альтернативних шляхів вирішення даного питання з метою уникнення можливих ризикових ситуацій</i> |

В кризових умовах, задля відновлення довіри населення до банківської системи вітчизняним банкам слід перейняти досвід провідних світових банків. Сьогодні населення має широкий доступ до різних соціальних мереж, але банкам слід не лише наповнити свої сторінки там інформацією про власні продукти та послуги. Важливим є той момент, коли банк йде на зустріч клієнту і дистанційним шляхом дає можливість клієнту усвідомити сутність усіх послуг та операцій. Отож, важливим є те, наскільки легко і зручно банк може подати у соцмережах важливу інформацію клієнтам щодо фінансової грамотності, а також стосовно найкращого розпорядження коштами. Дане проблема наразі є дуже актуальною для населення України, адже попри масовий доступ до мережі Інтернет рівень фінансової грамотності є досить низьким.

Наприклад, деякі банки беруть собі за завдання виховання звички до заощаджень та економії, стимулювання фінансового обліку та планування на всіх етапах життя, опанування простих правил захисту від кіберзлочинців та основ співпраці з фінансовими установами/банками, користування картками, банкоматами та платіжними терміналами [33, с. 125].

В умовах інформаційної глобалізації надзвичайно актуальними залишається питання щодо підтримання належного рівня інформаційної безпеки при використанні різних інформаційно-телекомунікаційних систем. Стрімкий і неконтрольований розвиток мережі Інтернет загострює ситуацію щодо фінансової безпеки, адже існує багато незаконних дій при використанні мережі, що є загрозою як для окремого користувача банківських послуг, так і для всієї банківської системи.

Сучасний банк вже неможливо уявити без комплексу послуг, які надаються дистанційним способом. Попри ряд значних переваг, для клієнта використання дистанційних каналів несе за собою деякі недоліки.

Дистанційне банківське обслуговування має вразливі місця, які у своїх інтересах використовують шахраї, завдаючи шкоди банку та клієнту. Найбільшої уваги наразі потребує проблема аутентифікації.

Шахраями застосовуються різноманітні схеми незаконного отримання даних і спотворення правомірних транзакцій для крадіжки коштів з банківських рахунків клієнтів:

- фішинг ( вид шахрайства, який полягає у виманюванні у довірливих або неуважних клієнтів конфіденційної інформації для здійснення банківських операцій) ;
- підставні сайти;
- спеціально розроблені віруси;
- системи атак «man-in-the-middle», «man-in-the-browser» (супроводжується здатністю злочинця незаконно перехоплювати та змінювати повідомлення між кореспондентами);

- використання методів соціальної інженерії (здійснення психологічних атак на особу).

Оскільки статичні паролі є ненадійними, то варто розглянути інші способи захисту, що характеризуються строгими механізмами багатофакторної аутентифікації. До таких удосконалених способів можна віднести:

- одноразові паролі, що прив'язані до певного часу чи події;
- одноразові паролі на основі механізму «запит-відповідь»;
- різні механізми підпису транзакцій на базі симетричних криптографічних механізмів;
- механізми на основі асиметричних алгоритмів;
- специфічні механізми на основі прив'язки до мобільних пристроїв;
- біометрія.

Вибір способу аутентифікації залежить від трьох основних факторів:

- вимоги до захищеності системи;
- зручності використання;
- загальної вартості користування.

Завжди слід пам'ятати, що величина потенційного ризику залежить від функціональних можливостей системи, а також обсягу коштів, якими можна керувати з її допомогою.

### **3.2. Удосконалення процесу організації банківського обслуговування населення на основі досвіду провідних іноземних банків**

Сучасні технології у розвитку клієнтського обслуговування в Україні ще перебувають на початкових стадіях впровадження, а тому опираючись на досвід багатьох провідних банківських установ зарубіжних країн можна стверджувати про наявність перспектив подальшого розвитку електронного банківського бізнесу.

Вищий рівень технологічності банку дозволить швидко реагувати на зміну настроїв клієнтів, тому буде змога спостерігати за виникненням панічних настроїв і вчасно запобігти їх подальшому поширенню. Відповідальний персонал банку

зможе у режимі реального часу оцінювати діяльність власної установи, а також у несприятливих обставинах з допомогою єдиної інформаційної системи матиме можливість запобігати кібератакам, які досить поширені у нинішній час. Єдина інформаційна система не тільки покращить роботу персоналу над ефективним обслуговуванням клієнтів, але й дасть можливість підвищити рівень взаємодії з ними, адже вони також є користувачам певної банківської інформації.

Попри швидкі темпи розвитку новітніх технологій, банківські установи до цих пір використовують як традиційні, так і дистанційні канали збуту. Проте, існують у світі такі банки, які здійснюють повноцінну діяльність надаючи перевагу нетрадиційним видам обслуговування. Існує у практиці навіть окрема модель – «безфіліального банківництва», суть якої полягає у наданні банком послуг клієнтам тільки через механізм дистанційного обслуговування. Ще у 1989 році дана модель була уперше застосована британським роздрібним банком «FirstDirect». Дана банківська установа дає можливість своїм клієнтам керувати рахунками тільки через мережу Інтернет, пошту, телефон, а банківські відділення не функціонують взагалі і це не стає перешкодою в наданні повноцінного спектру банківських послуг.

Прикладом успішного подолання паніки серед населення з допомогою цифрових технологій може слугувати використання одним із шотландських банків у 2014 році СМС-повідомлень та соціальних мереж задля уникнення панічного настрою у зв'язку з проблемами при проведенні платежів. Дані засоби комунікації дозволили вчасно проінформувати клієнтів банку про тимчасову проблему і запропонувати альтернативні способи здійснення даних операцій.

Ще одним із перспективних напрямів діяльності банків може стати спостереження за зміною місця розташування клієнтів, а також швидке реагування банку на пошукові запити клієнта в Google. Дане впровадження дозволить надзвичайно швидко реагувати на потреби клієнта і надати необхідну найактуальнішу інформацію, яка може стосуватися, до прикладу, найвигіднішого обмінного курсу чи знижок на певні категорії товарів.

Дані технології вже застосовуються зарубіжними банками. Bank of America має можливість з допомогою нових технологій проводити моніторинг покупок своїх клієнтів в онлайн-режимі, а після цього інформувати їх про найвигідніші акції та знижки.

Прикладом для українських банків може бути польський Alior Bank. Дана фінансова установа вдало здійснює персоналізацію та віртуалізацію послуг, що дозволяє їй вдало виступати на біржі та підвищувати цим власний рівень капіталізації. Передумовою цьому стало застосування банком сучасних засобів зв'язку та персоніфікованої роботи з клієнтами і збільшення за рахунок цього користувацької бази та капіталу відповідно. Успішна технологія даного банку дала поштовх до розвитку у даному напрямку іншим польським банкам. Найконсервативніший та один із найбільших серед польських банків mBank у конкурентній боротьбі теж вирішив направити свою діяльність у нове русло. Вже у 2013 даним банком було запущено власний мобільний додаток, що супроводжувався комунікацією у соцмережах, а також цей банк надав можливість клієнтам проводити платежі через Facebook . Результатом нового впровадження став перехід на нову платформу 71% клієнтів банку з 4,3 млн. Перехід такої рекордної кількості клієнтів полягав у тому, що за використання старого сервісу започатковувалась певна оплата, а новий сервіс був безкоштовним для користувачів. З впровадженням нової платформи банк закрит практично усі свої відділення, перетворивши витрати на їх обслуговування в витрати на рекламу нової системи. Таким чином ще одна консервативна банківська установа стала конкурентнішою із впровадженням інноваційних технологій. Це дає можливість зробити висновок про те, що пропонування нових послуг клієнтам є шляхом збереження конкурентної позиції на ринку, а також способом збереження і розширення клієнтської бази.

У Європі вже зажив популярності фінський віртуальний проект Holvi, який, незважаючи на великі можливості Інтернету, не претендує на територію поза Єврозоною. Він пропонує клієнтам власні дебетові картки і стандартні банківські послуги (перекази й платежі), а також додаткові послуги, які клієнти



можуть надавати один одному через магазин на кшталт iTunes. На Заході багато своїх ноу-хау, яких немає в українських банках. Наприклад, крім звичайних фінансових установ, які надають послугу Інтернет-банкінгу, там працюють віртуальні банки та онлайнві позикові компанії – організації, які не мають жодного фізичного відділення для роботи з клієнтами. Їхня розпізнавальна риса – усі банківські операції здійснюються через Інтернет, за винятком телефонного зв'язку клієнта з банком у надзвичайних обставинах. Грошей на те, щоб вкладати у віртуальні послуги, на Заході не шкодують: за даними дослідного інституту Forrester, витрати двадцяти найбільших банків Європи на розвиток і підтримку Інтернет-підрозділів становлять від 20 до 50 млн. євро на рік. Але й віддача велика: кількість банківських операцій в Інтернеті вже становить понад 30% від загального обсягу послуг. Кількість клієнтів Інтернет-банкінгу в Європі й США вже перевищила за 120 млн. людей, а європейський оборот Інтернет-банкінгу перевищує 5 млрд. євро. Загальний обсяг операцій через банкомати, телефони й комп'ютери в США щорічно збільшується на 15% і нині становить близько 75%. Найсучасніші інновації прийшли до нас теж завдяки взаємозв'язку банківської системи та Інтернету: наприклад, британський банк Barclays подарував сучасному суспільству просунутий на ринку електронний мобільний гаманець Pingit. Найсучасніші платіжні термінали з'явилися завдяки банкам: іспанський банк BBVA замовив для своїх потреб незвичайні термінали, що нагадують гігантський iPhone [31, с. 26].

Ще одним із доволі вдалих шляхів завоювання клієнтської бази, а також покращення конкурентних переваг стало використання британським банком коментарів клієнтів у соціальних мережах. У випадку, коли незадоволений клієнт залишає свій негативний відгук про певну банківську установу на сайті, то банківський новатор знаходить місце розташування даного клієнта та одразу інформує його про місцезнаходження свого найближчого відділення, а також посиленням на власний сайт, де клієнт може віднайти необхідні йому послуги.

З появою та поширенням смартфонів суттєво зросли можливості мобільного банкінгу. У перспективі планується, що сучасний мобільний пристрій

може повністю замінити пластикові банківські картки і поступово витіснити їх з обігу. Ідентифікація клієнта буде проводитися шляхом використання NFC-чипів, вбудованих у смартфон. Коло можливих операцій буде достатньо широке: можливість отримати інформацію про залишок коштів на рахунку, спроможність здійснювати платежі та перекази коштів від однієї фізичної особи до іншої. Існує ймовірність проведення операції без смартфона, просто прив'язавши NFC-мітку банківської карти до NFC-кільця. Причому такі транзакції будуть більш безпечними, ніж сучасні операції по картах, тому що в операторів є можливість відстежити мобільний телефон за ідентифікаційним номером. Вже зараз ідентифікація клієнта у банківському відділенні відбувається просто за допомогою телефону, потреба у використанні паспорта особи поступово зникає. Сьогодні така тенденція спостерігається у провідних американських та європейських банках, які можуть ідентифікувати клієнта з допомогою електронної пошти клієнта [83, с. 250].

За відносно швидкий час банкомат перетворився з автомату для отримання готівки до «автоматичного банкіра». Провідні іноземні банки, які спеціалізуються на роздрібних послугах підтримують широку мережу банкоматів. Одна з американських фінансових корпорацій Wells Fargo має у своєму розпорядженні понад, 6200 банкоматів, а також близько 5400 Інтернет-кіосків оснащених голосовими інструкціями англійською та іспанською мовами для незрячих людей, а також екрани з меню на чотирьох мовах [14].

Склалося так, що удосконалення банкоматів прямо залежить від еволюції нових карткових технологій. Вже зараз провідні платіжні системи Visa і MasterCard розповсюджують по всіх країнах картки з функцією безконтактних платежів. Для того, аби оплатити за певні послуги такою картою достатньо лиш доторкнутися терміналу і не тратити час для того, щоб касир провів по терміналу оплату. Найближчим часом можуть з'явитися банкомати, які здатні видавати готівку при використанні карт безконтактного типу. Безконтактні технології є досить зручними, адже можуть бути вбудовані не лише у пластикову карту, але й

особисті речі клієнта, які у нього завжди під руками (годинник, смартфон) [38, с. 115].

Ще одним етапом еволюції банкоматів у світі можна вважати впровадження біометричних технологій. Банки Малайзії та Японії емітують карти, чіп яких містить в собі інформацію про біометричні дані людини, такі як – відбиток пальця або райдужна оболонка ока. Банкомати оснащені біометричною функцією розпізнавання клієнта встановлені у торгових центрах.

Американські виробники банкоматів теж надають своїм апаратам можливість розпізнавати біометричні дані. Наприклад, компанія Diebold проводила аналіз роботи банкоматів з функцією сканування райдужної оболонки ока у США та з ідентифікацією по відбитках пальців. Проте наразі дана компанія радить використовувати біометричні технології як додатковий спосіб ідентифікації клієнта разом із PIN-кодом.

Провідними банками світу впроваджується технологія VR (Virtual Reality) – віртуальної реальності, яка побудована на панорамній відеотехнології. За допомогою цього елемента можна спостерігати на екрані комп'ютера користувача трьохвимірне реалістичне зображення високої якості.

Панорамна відеотехнологія дає можливість побачити будь-яку ділянку банківського приміщення, деталі якої можна роздивитися збільшуючи масштаб зображення. Використовуючи дану систему, клієнт має можливість інтерактивно переміщуватися у просторі, одночасно взаємодіючи з віртуальним середовищем.

Вже зараз розробники програмного забезпечення продають такі новітні технології, як Quick Time VR (компанія Apple) та Surround Video (компанія MicroSoft).

Існують також системи розпізнавання голосу (voice biometrics), що дають можливість опрацьовувати не лише окремі слова, але й цілі фрази. Це сприяє спрощенню побудови спеціальних розмовників для банківських інформаційних послуг. Прикладом може слугувати продукт AT&T Conversant Voice Information System (v. 4.0.), який побудований на даних словника обсягом 2 тис. слів і фраз для створення базових сегментів англійської мови. Схожа система VocalPoint

(компанія Syntellect) може розпізнавати мовлення на 14 різних мовах, що значною перевагою для транснаціональних банків. Таку програму використовує для здійснення моніторингу та керування банкоматами ощадний банк Швеції ще з 1994 року [38, с. 117].

Банкам України необхідно замислитися про своє майбутнє. Вже зараз вони побоюються, що технологічні компанії з якісними інтерфейсами можуть зайняти їх місце, адже, Україна, згідно з даними European Internet Statistics станом на кінець 2016 року, входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів Інтернету – це понад 60% населення країни та 3,2 % користувачів Європи [67, с. 53].

У банківську діяльність все активніше проникають так звані «хмарні технології». За даними Forbes, банківські установи стають більш схожими на ІТ-компанії, адже для нововведень вони використовують потужні обчислювальні центри.

Хмарні технології вже використовуються зарубіжними банками. Нідерландський банк (DNB) дозволив використовувати Amazon Web Services для ряду банківських послуг, включаючи веб-сайти, мобільні додатки, роздрібні банківські платформи. Також у даній сфері вже працюють: ще один нідерландський банк Robeco, іспанський банк Bankinter, Suncorp Bank Australia та інші.

Одним із головних завдань при використанні новітніх систем є гарантування безпеки інформації. За даними досліджень каліфорнійської аналітичної компанії Javelin Strategy & Research, клієнти банків занепокоєні проблемою безпеки відомостей. Серед усіх вікових груп 33% опитаних вважають мобільний банкінг занадто ризикованим, а 34% взагалі не хочуть мати справу з даною технологією, хоча у віковій групі від 18 до 24 років ситуація зовсім інша: молодь більш відкрита для нововведень та менше обтяжує себе проблемами безпеки [10, с. 185].

### ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

На основі проведеного дослідження перспектив розвитку організаційного механізму дистанційного обслуговування роздрібних клієнтів можна зробити наступні висновки.

1. Важливим є питання інформаційної безпеки населення, яке забезпечує свої фінансові потреби дистанційним способом. Від рівня організації фінансової безпеки залежить стан як національної, так і світової економіки.

2. Можна виділити два найбільш оптимальні способи для зменшення негативних наслідків проблеми і відновлення довіри клієнтів до банківської системи: підвищення рівня фінансової грамотності населення, а також підсилення правової захищеності громадян.

3. Низький рівень фінансової грамотності спостерігається у всьому світі, тому покращити дану ситуацію мають на меті не лише окремі фінансові організації, але й уряди країн та представники найвпливовіших світових організацій. Лише колективна робота усіх суб'єктів дасть можливість досягти поставлених цілей. В Україні важливу роль відіграє освітня робота комерційних банків на чолі з Національним банком України.

4. Термін «фінансова грамотність» характеризує поєднання теоретичних знань та практичних вмінь в цілісний комплекс, який дозволяє користувачам фінансових послуг приймати правильні та обґрунтовані рішення у системі економічних відносин з іншими суб'єктами.

5. Одним із напрямків роботи над підвищенням рівня фінансової грамоти населення України можна виділити стимулювання попиту на фінансові послуги і підвищення рівня споживання, що свідчитиме про зменшення дискомфорту у фінансовій сфері.

6. Для підвищення ефективності надання освітніх послуг фінансового характеру необхідно подолати бар'єр, який був сформований протягом тривалого періоду на основі загальноприйнятих норм та правил. Також кроком до вдосконалення сприйняття новітніх банківських послуг може стати підвищення

рівня інформаційної безпеки, що дасть можливість подолати панічні настрої населення, шляхом гарантування йому правової захищеності.

7. Основою механізму дистанційного обслуговування у банківській сфері є новітні інформаційні та мобільні технології, а також сучасні інструменти у соціальних мережах, які забезпечують інноваційний підхід до клієнтів з різними потребами. Вдосконалення банківських послуг, що надаються дистанційними каналами зв'язку в Україні відбувається під впливом результатів діяльності провідних банків світу, які успішно функціонують завдяки впровадженню таких новітніх способів реалізації своїх послуг.

## ВИСНОВКИ

Результати, які були отримані у ході дослідження свідчать про досягнення поставленої мети і основних завдань, а також дозволяють зробити наступні висновки:

Дистанційне обслуговування є закономірно об'єктивною формою банківського обслуговування, видозміна якого відбулася через дію таких чинників як – технологізація, інформатизація суспільно-економічних процесів та конкуренції, що зумовлює якісні зміни на ринку послуг.

Під дистанційним обслуговуванням роздрібних клієнтів мається на увазі таке обслуговування, якому характерними є високий ступінь персоналізації послуг, індивідуальний підхід до кожного клієнта, а також використання для задоволення потреб споживачів альтернативних каналів збуту, що не мають меж у часі та просторі.

Можна також підсумувати, що дистанційне банківське обслуговування є однією із форм діяльності банківських установ, особливістю якої є використання інформаційно-телекомунікаційних технологій, що дозволяють реалізовувати послуги поза межами банківських відділень.

Існують різні критерії, за якими можна провести класифікацію електронних послуг банків, до яких відносяться: вибір засобу доступу до послуги, ступінь автоматизації, час відгуку системи, необхідність використання спеціалізованого програмного забезпечення.

Наразі пріоритетними у банківській діяльності є три основні системи, які різняться своїми особливостями: «клієнт-банк», «клієнт-інтернет-банк» та «телефонний банкінг».

Результати дослідження особливостей механізму дистанційного банківського обслуговування дають підстави стверджувати, що усі його елементи взаємодіють як цілісна система. Злагоджена робота усіх взаємозалежних процесів дає гарантії на досягнення успішного результату від реалізацій інноваційних послуг.

Задля створення сприятливих умов для виконання поставлених перед банком цілей слід велику увагу приділити організації управління над дистанційним обслуговуванням, створенню належних стандартів, побудові системи для оцінки ефективності інноваційних процесів, а також своєчасному виявленню загроз та їх усуненню.

Безумовно, на зародження і розвиток способів дистанційного просування банківських послуг вплинув науково-технічний прогрес. Саме невинні зрушення у сфері інновацій дають поштовх до появи нових форм банківництва. Таким чином відбувалася поступова трансформація традиційних каналів в домашній банкінг, який у свою чергу вдосконалився і перейшов у форму мобільного банкінгу, а той відповідно під впливом інтернет-технологій дав основу інтернет-банкінгу.

Практика свідчить, що саме банківські установи здатні досить швидко поглинати усі здобутки науки і техніки задля успішного просування своїх продуктів та послуг на ринку, де панує конкуренція.

За результатами роботи можна зробити висновок про те, що у сучасному суспільстві кардинально міняється роль банків: тепер банк є персональним фінансовим менеджером, який незалежно від місця та часу може повноцінно управляти фінансами кожного клієнта і поділяє з ним імовірні ризики.

Безперечно, введення в дію новітніх банківських продуктів та послуг потребує значних початкових капіталовкладень та супроводжується високим рівнем ризику. Даний факт зумовлює те, що на даний момент впроваджувати новизну мають можливість лише системні, високотехнологічні банки з відповідним рівнем автоматизації банківських процесів, адекватною системою ризик-менеджменту і кваліфікованим персоналом.

Водночас значні капіталовкладення для організації розглянутих сервісів не порівнянні з отриманими вигодами в результаті економії операційних витрат банку та отримання додаткових доходів. Розумною альтернативою для банків, які не мають власних сервісів, є можливість надавати такі послуги своїм клієнтам за допомоги укладення агентських угод з іншими банками, щоб не втратити своїх



клієнтів, але при такому механізмі рентабельність обслуговування клієнтів істотно знижується. Таким чином, менш успішним у цьому напрямку банкам варто наздогнати більш активних конкурентів, оскільки зволікання внаслідок економії на розвиток може обійтися банку дуже дорого: клієнти люблять успішних.

На основі проведеного дослідження ринку банківських послуг дистанційного характеру, що пропонуються клієнтам-фізичним особам можна підтвердити той факт, що українські банки перебувають лише на початкових етапах інноваційної трансформації. Наразі з десятків комерційних банків України застосовують нетрадиційні канали у своїй практиці і значним недоліком поки що залишається обмежена функціональність системи дистанційного банківського обслуговування.

Проблемою на шляху розвитку електронного банківського обслуговування є те, що ще багато теперішніх банків погано сумісні з Інтернетом тому, що банківська система з її продуктами і послугами, була придумана задовго до появи Всесвітньої павутини. Тому банкам необхідно створити систему роботи з соцмережами, мобільні версії для сайтів і додатки для смартфонів, а не банк в Інтернеті. Якщо розглядати цифровий банк як спосіб комунікації, то до нього давно всі готові.

Важливим сприятливим фактором для вітчизняних банків є стрімкий розвиток мережі Інтернет по всій території країни, включаючи найвіддаленіші і найменші села. Банки вже зараз повинні орієнтуватися на покоління молодих людей, що народилися в 1990-х – початку 2000-х і стають повністю цифровими.

При виборі банку населення користується двома взаємопов'язаними критеріями – привабливістю фінансової пропозиції та рівнем технологічності, а тому що більше банк використовує цифрові технології, то менше він витрачає на підтримку своєї життєдіяльності і може запропонувати привабливіші умови для клієнтів. І тоді не потрібно тримати величезні мережі відділень і великий штат співробітників.

Особливістю банківських послуг, що надаються дистанційними каналами є їх регулярний характер (сплата комунальних платежів, замовлення та оплата в інтернет-магазинах, замовлення квитків на різні види транспорту або на певні події та плата за них, переказ коштів між фізичними особами чи плата за користування послугами юридичних осіб).

Для того, щоб привернути увагу клієнта до банку і він став активним користувачем банківських послуг, йому достатньо лише надати можливість здійснювати повне коло операцій в одній системі. Для цього банки розробляють мобільні додатки, або ж спеціалізовані термінали самообслуговування.

Перехід від традиційних каналів обслуговування до цифрових веде до підвищення лояльності клієнтів, розширення діапазону банківських послуг, створення нових систем, які дозволяють клієнту швидко та якісно здійснити цілий комплекс операцій без відвідування банківського відділення. Спостерігається також спрощення та оптимізація процесу обслуговування задля економії часу, що йде на пропозицію та споживання банківських послуг, адже швидкість обслуговування часто є одним із основних критеріїв при виборі банку.

Під час дослідження було проведено аналіз перехідних форм дистанційного банківського обслуговування, які представляються роботою мережі центрів самообслуговування у вигляді банкоматів та терміналів, що дозволяють клієнту провести ряд операцій швидко та самостійно. Недоліком даної форми є значні витрати на утримання мережі пристроїв самообслуговування, а тому це призводить до скорочення їх кількості та переходу до альтернативних форм надання банківських послуг.

Проводячи оцінку альтернативних банківських послуг українських банків, можна сказати про те, що найбільш поширеними є інтернет-банкінг, мобільний банкінг, а також управління коштами по телефону. Дані канали користуються популярністю серед споживачів банківських послуг через заощадження часу на проведення операцій, відсутність територіальної прив'язаності до банківського відділення, а також невисоку вартість. Провідні українські банки пропонують

клієнтам комплексне обслуговування, особливості якого були розглянуті у магістерській роботі.

В Україні можна спостерігати нерівномірність користування онлайн-послугами серед різних вікових категорій населення. Аби стати на крок ближчими до клієнтів, банківським установам потрібно будувати своє обслуговування на принципах простоти та зручності. Людям старшого покоління необхідно проводити навчальні курси і надавати консультації, аби вони не стояли осторонь інновацій, а молоді слід забезпечити максимально швидке обслуговування з мінімальними затратами часу на вивчення деталей.

Виявлено, що при дистанційному обслуговуванні роздрібних клієнтів можуть виникати певні взаємопов'язані ризики (операційний, правовий, стратегічний, ризик ліквідності та втрати ділової репутації). Такі потенційні загрози можуть призвести до небажаних наслідків у масштабах усієї клієнтської бази, у межах роботи окремого банку, а то й банківської системи загалом. Через це дистанційне обслуговування потребує комплексного вивчення усіх розглянутих ризиків та виваженої системи управління ними.

На даний час і НБУ, і комерційні банки повинні обрати певні пріоритетні шляхи реалізації електронних послуг з допомогою відповідних платіжних систем та опираючись на досвід зарубіжних банківських установ. З метою ефективної реалізації електронних послуг населенню слід вдосконалити законодавчі норми, які б гарантували безпеку при здійсненні електронних операцій і сприяли відновленню довіри клієнтів.

Було відзначено, що застосування дистанційного банківського обслуговування українським банками потребує неабиякого вдосконалення. В даному випадку йдеться не лише про переймання світових інформаційно-технічних тенденцій, які набрали широкого поширення у провідних країнах. Тут, перш за все, варто спрямувати дії банківських установ на роботу з клієнтами, поведінка яких впливає на попит і пропозицію банківських послуг на роздрібному ринку, адже надлишкова пропозиція не приносить банку користі, а лише зайві витрати.

Для того, щоб рівень споживання альтернативних банківських послуг населенням зріс, необхідно допомогти клієнтам переосмислити суть банківських послуг, подолати бар'єри (страх, недовіра, недостатня фінансова обізнаність, негативний попередній досвід), які постають на шляху реалізації банком інноваційних сервісів.

Досвід провідних іноземних банків підтверджує можливість накопичення інформації про клієнта, визначення та прогнозування його поведінки при застосуванні інформаційних технологій. Це може стати однією із переваг для українських банків, адже дозволить створювати індивідуальні пропозиції для кожного окремого потенційного споживача чи вже існуючого клієнта.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабенко О. Сучасні банківські технології: нові загрози та захист [Текст] / О. Бабенко // Фінансовий ринок України. – 2012. – № 1. – С. 5.
2. Банківська система України : становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
3. Банківський потенціал економіки України [Текст]: монографія / за ред. д.е.н., проф. Б.Л. Луціва. – Тернопіль: ТНЕУ, 2012. – 448 с.
4. Банківські операції [Текст] : підр. / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; за заг. ред. А. М. Мороза. – [3-тє вид., перероб. і доп.]. – К.: КНЕУ, 2008. – 608 с.
5. Банківські операції [Текст] : підр. / В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська, О. Г. Коренева; за ред. В. І. Міщенка, Н. Г. Слав'янської. – [2-ге видання перероб. і доп.]. – К.: Знання, 2006. – 727 с.
6. Банківські операції [Текст] : підручник / За ред. д.е.н., проф.. О. В. Дзюблюка. – 2-ге вид. випр. і доповн. – Тернопіль: ТЗОВ «Терно-граф», 2013. – 688 с.
7. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг [Текст] / О. Барановський // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 4. – С. 18-23.
8. Бродська О. Тенденції та перспективи розвитку цифрових банківських технологій [Текст] / О. Бродська // Фінансовий ринок України. – 2012. – № 5 (103). – С. 6-8.
9. Вареник Н. І. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? [Електронний ресурс] / Н. І. Вареник // Дзеркало Тижня. – 2016. – № 49. – С. 47-48. – Режим доступу: [https://gazeta.dt.ua/business/internet-banking-dlya-lyudini-chi-proti-neyi\\_.html](https://gazeta.dt.ua/business/internet-banking-dlya-lyudini-chi-proti-neyi_.html).
10. Вахнюк С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України [Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Збірник наукових праць. – Суми: ВВП «Мрія-1» ЛТД, 2013. – С.184-188.

11. Виговська Л. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні б'є рекорди [Електронний ресурс] . – Режим доступу: <http://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>.
12. Вовк В. Особливості формування конкурентної стратегії банку на ринку банківських послуг [Текст] / В. Вовк // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 9. – С. 20-26.
13. Вовчак О. Д. Платіжні системи [Текст] : навч. посіб. / О. Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргило, Т. Я. Андрійків – К.: Знання, 2008. – 341 с.
14. Ворона Т. Как будут выглядеть банки будущего [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www/URL: http://apparat.cc/world/banks-of-the-future](http://www/URL: http://apparat.cc/world/banks-of-the-future).
15. Воронін А. Електронний банкінг та ризики його використання [Текст] / А. Воронін // Фінансовий ринок України. – 2009. – № 1. – С. 8-9.
16. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.
17. Деменков М.С. Інтернет-платежі в сучасній банківській сфері [Текст] / М. Деменков // Економіка. Фінанси. Право. – 2015. – № 7. – С. 16-17.
18. Домінова І. В. Ризики електронного банкінгу та їх класифікація [Текст] / І. В. Домінова // Фінанси та оподаткування. – 2016. – № 3 (73). – С. 69-76.
19. Дячук О. А. Довіра як важлива основа функціонування банківських [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intkonf.org/category/arhiv/suchasnist-nauka-chas-19-211112/ekonomika>.
20. Єгоричева С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст] : монографія / С. Б. Єгоричева. – Полтава: «АСМІ», 2010. – 348 с.
21. Єгоричева С. Б. Організація діяльності банків у зарубіжних країнах [Текст] : навч. посібник / С. Б. Єгоричева. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 208 с.

22. Івасів Б.С. Електронні гроші: можливості, тенденції розвитку та наслідки поширення / Б. Івасів // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ufin.com.ua/analit\\_mat/gkr/151.htm/](http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/151.htm/).
23. Іляшенко С.Н. Ризики інноваційної діяльності. Класифікація і методи оцінювання [Текст] / С. Н. Іляшенко // Вісник Української академії банківської справи. – 2009. – № 1. – С.39–43.
24. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні [Електронний ресурс] : постанова Правління НБУ : затверджена 28.08.2001 р. №368 / Національний банк України. – Офіційний текст. – Режим доступу до постанови : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0841-01>.
25. Інформація про кількість клієнтів банків та про кількість відкритих клієнтами рахунків [Електронний ресурс] / Національний банк України. – Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=66320](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=66320).
26. Карчева Г. Т. Теоретичні та практичні аспекти управління ризиками електронного банкінгу [Текст] / Г. Т. Карчева // Науковий вісник Полісся. – 2015. – № 8. – С. 121-126.
27. Карчева І. Я. Підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування [Текст] / І. Я. Карчева // Збірник наукових праць ТНЕУ. – Тернопіль: «Економічна думка», 2014. – № 1. – С. 259-267.
28. Каурова Н. Н. Банк будущего: трансформация путем синергии [Текст] // Банковский ритейл. – 2011. – № 3. – С. 41-47.
29. Кириленко С. Нові підходи у наданні роздрібних банківських послуг в умовах розвитку цифрових мобільних технологій: досвід іноземних банків [Текст] / С. Кириленко // Вісник Тернопільського національного економічного університету. – 2016. – № 4. – С. 62-70.
30. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу [Текст] / Р. Кифяк // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 10. – С. 106-113.

31. Козьменко С.М. Маркетинг банківських інновацій [Текст] / С.М.Козьменко, Т.А. Васильєва, С. В. Леонов // Маркетинг і менеджмент інновацій. – Київ, 2011. – № 1. – С.13–29.
32. Корнилюк Р. Врятувати майбутнє: перший рейтинг інноваційних компаній України / Р. Корнилюк, П. Харламов, Є. Шишицький [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forbes.net.ua/ua/magazine/forbes/1416757-vryatuvati-majbutne-pershij-rejting-innovacijnih-kompanij-ukrayini>.
33. Космінська О.М. Проблеми та перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в банківських структурах України [Текст] / О. Космінська, Ю. Назаренко // Донецький ДНУ. Менеджер. – 2011. – № 3 (57). – С. 124-127.
34. Косова Т. Д. Банківські операції [Текст] : навч. пос. / Т. Д. Косова, О. Р. Циганов. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 372 с.
35. Крупка М. І. Банківська система [Текст] : підручник / М. І. Крупка, Н. Г. Пайтра та інші. [за редакцією д.е.н., проф. Крупки М.І.]. – Львів : Видавничий центр ЛНУ імені І.Франка, 2013. – 556 с.
36. Крупка М. І. Банківські операції [Текст] : підручник / М. І. Крупка, Н. Г. Пайтра. [за редакцією д.е.н., проф. Крупки М.І.]. – Львів : Видавничий центр ЛНУ імені І.Франка, 2011. – 312 с.
37. Кузнецова С. А. Банківська система [Текст] : навч. посіб. за ред. С. А. Кузнецової. – К.: «Центр учбової літератури», – 2014. – 400 с.
38. Кучанський О. Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів [Текст] / О.Ю. Кучанський, В.В. Мазурак // Управління розвитком складних систем. – Київ, 2015. – № 23(1). – С. 115–119.
39. Лейбов В. Критерії ідеального банку в контексті нових інформаційних технологій [Текст] / В. Лейбов, Н. Аніщук // Фінансовий ринок України. – 2012. – № 1 (99). – С. 14-16.
40. Литвин О. Українці стали частіше користуватися інтернет-банкінгом: як це працює [Електронний ресурс] . – Режим доступу: <http://ukr.segodnya.ua/>



economics/finance/kak-polzovatsya-uslugami-banka-bez-ocheredey-i-v-lyuboe-vremya-696017.html.

41. Макаренко М.І. Посткризова реінкарнація ринку банківських послуг [Електронний ресурс] / М.І. Макаренко // Ефективна економіка. – 2012. – № 12. – Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
42. Мельниченко О. Аналіз використання альтернативних каналів продажів та новітніх технологій у діяльності банків [Текст] / О. Мельниченко // Вісник Національного банку України. – 2013. – № 11. – С. 37-41.
43. Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків» Постанова Правління Національного банку України № 104 від 15.03.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0104500-04>.
44. Міндрова З. М. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні [Текст] / З. М. Міндрова // Збірник наукових праць. – 2011. – № 29. – С. 286-288.
45. Мінченко О. Проникнення інтернету в Україні вперше перевищило 60% [Електронний ресурс] . – Режим доступу: <http://watcher.com.ua/2016/03/28/pronyknennya-internetu-v-ukrayini-vpershe-perevyschilo-60/>.
46. Міщенко В. Розвиток безготівкових роздрібних платежів і технологій самообслуговування клієнтів банків в Україні [Текст] / В. Міщенко // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 1. – С. 20-25.
47. Огієнко В.І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг / В.І. Огієнко // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
48. Ормоцадзе М. Термінали самообслуговування «заганяють» у банк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forbes.net.ua/ua/business/1409226-terminali-samoobslugovuvannya-zaganyayut-u-banki/>.
49. Основні показники діяльності банків [Електронний ресурс] / Національний банк України. – Режим доступу: [http://www.bank.gov.ua/bank\\_supervision/Dynamics/2001-last.htm](http://www.bank.gov.ua/bank_supervision/Dynamics/2001-last.htm).

50. Основні показники ринку платіжних карт в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://groshi-v-kredit.org.ua/zminy-na-ryнку-platizhnyh-kart-prychyny-ta-naslidky.html>
51. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/3018087/>
52. Офіційний сайт Національного банку України. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua>.
53. Офіційний сайт Національної платіжної системи «ПРОСТІР». – Режим доступу: <http://prostir.gov.ua/prostir/>.
54. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» – Режим доступу : <https://privatbank.ua/ua>.
55. Офіційний сайт ПАТ «ПУМБ». – Режим доступу: <https://online.pumb.ua/uk/security/logon>.
56. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль». – Режим доступу: <https://www.aval.ua/personal/online/system>.
57. Павленко Р. В. Сучасні банківські продукти як чинники соціально-економічного розвитку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/znpn/2011\\_7/15SBP.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2011_7/15SBP.pdf)
58. Пантелеєва Н. Полівекторність інновацій роздрібного банківського бізнесу: реалії сьогодення [Текст] / Н. Пантелеєва // Вісник Національного банку України. – 2013. – № 5. – С. 15-21.
59. Прасолова С. П. Банківські операції [Текст] : навчальний посібник та практикум / С. П. Прасолова, О. С. Вовченко. – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 568 с.
60. Приходько Б. Стратегічні напрями підвищення рівня фінансової грамотності населення України [Текст] / Б. Приходько // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 11-16.
61. Про банки і банківську діяльність : закон України : прийнятий 07.12.2000 р. № 2121-III / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.

62. Про затвердження Положення про здійснення банками фінансового моніторингу (Положення, п. 1.2) Постанова Правління Національного банку України № 189 від 14.05.2003 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0381-03>.
63. Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів [Електронний ресурс] : постанова Правління НБУ : прийнята 05.11.2014 року № 705 / Національний банк України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v070550-14>.
64. Резник И. А. Развитие электронных банковских услуг [Текст] / И.А. Резник. – Санкт-Петербург, 2008. – С.8-14.
65. Розвиток банківської системи України як основа реалізації стратегії економічного зростання [Текст] : монографія / О. В. Дзюблюк, О. Б. Васильчишин, Б. П. Адамик та ін.; за ред. д. е. н., проф. О. В. Дзюблюка.– Тернопіль: ТНЕУ, 2010. – 384 с.
66. Рябініна Л. М. Банківські операції [Текст] : навчальний посібник / Л. М. Рябініна, Н. Ю. Няньчук, Л. І. Ухлічева ; за ред. Л. М. Рябініної. – Одеса, 2011. – 536 с.
67. Сербина О. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О. Сербина, В. Пономар // Молодий вчений, 2014. – №3(06). – С.53-55.
68. Слав'янська Н. Підвищення фінансової грамотності: комерційний проект чи державна необхідність? [Текст] / Н. Слав'янська // Вісник Національного банку України. – 2016. – № 4. – С. 31-35.
69. Смовженко Т. Впровадження фінансової грамотності в Україні: сучасний стан і перспективи [Текст] / Т. Смовженко // Вісник Національного банку України. – 2017. – № 9. – С. 8-16.
70. Сороківська З. К. Банківський роздрібний бізнес [Текст] : навч. посібник / З. К. Сороківська. – Тернопіль : Астон, 2013. – 245 с.
71. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках послуги [Текст]: навч. посібник / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: УБС НБУ: Знання, 2010. – 515 с.

72. Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності : монографія / О. В. Дзюблюк, М. Д. Алексеєнко, В. В. Корнеєв [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. - Тернопіль : Осадца Ю. В., 2017. - 298 с.
73. Українці стали частіше здійснювати безготівкові платежі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.bankchart.com.ua/plastikovi\\_kartki/statti/ukrayintsi\\_stali\\_chastishe\\_zdiysnyuvati\\_bezgotivkovi\\_platezhi](http://www.bankchart.com.ua/plastikovi_kartki/statti/ukrayintsi_stali_chastishe_zdiysnyuvati_bezgotivkovi_platezhi).
74. Управління діяльністю банку: методологія і практика : [монографія] / О. В. Васюренко, І. М. Федосік, Л. В. Васюренко, О. М. Христофорова; за заг. ред. О. В. Васюренка. – К. : УБС НБУ, 2008. – 230 с.
75. Христін А. І. Сутність та чинники виникнення репутаційного ризику банків [Текст] / А. І. Христін // Науковий вісник Ужгородського університету. – 2016.– № 2 (2). – С. 108-111.
76. Чайковський Я. І. Платіжний оборот і грошовий обіг [Текст] : навч. посібник / Я. І. Чайковський. – Тернопіль: ТНЕУ, 2012. – 336.
77. Чайковський Я. І. Платіжні системи [Текст] : навч. посібник / Я. І. Чайковський – Тернопіль : Карт-бланш, 2006. – 210 с.
78. Чорна О. Є. Управління ризиком репутації комерційного банку [Текст] / О. Є. Чорна // Науковий вісник Ужгородського університету. – 2015. – № 33. – С. 302-305.
79. Чуб О. О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі [Текст] / О. О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. – 2009. – № 1 (26). – С.15-19.
80. Чумак Н. В. Види дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі [Текст] / Н. В. Чумак // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Економіка. – Ужгород: Говерла, 2012. – № 3 (37). – С. 102–106.
81. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів [Текст] : монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин: Аспект-поліграф, 2013. – 412 с.

82. Шалига Т. С. Підходи до проектування інфраструктури банківського дистанційного обслуговування [Текст] / Т. Шалига // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 7. – С. 60-63.
83. Шевчук Т. В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій [Текст] / Т. В. Шевчук // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2015. – №. 1. – С.249–255.
84. Шмігельська Т. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток [Текст] / Т. Шмігельська // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 34-41.
85. Юрчук Г. Мережа Інтернет – сучасний канал і середовище надання фінансових послуг [Текст] / Г. Юрчук // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 7. – С.52-58.
86. Яремко С.А. Напрямки розвитку сучасних інформаційних технологій у банківських структурах України. [Текст] / С. Яремко // Соціум. Наука. Культура, МНПК. – Київ. – 2009. – С. 213-218.