

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Факультет фінансів та обліку

Кафедра управління та адміністрування ІФННІМ

Дорошенко Ярослав Миколайович

Напрями вдосконалення дистанційного банківського обслуговування
/ Directions for improving remote banking services

спеціальність 072 Фінанси, банківська справа і страхування
освітньо-професійна програма – Фінанси

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи ФФмі-21
Я.М. Дорошенко

Науковий керівник
к.е.н., доц. Булавинець В.М.

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 202_ р.
Зав. кафедри

_____ Л. М. Алексеєнко

Івано-Франківськ - 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	7
1.1. Дистанційне банківське обслуговування: основні поняття та сутність	7
1.2. Класифікація видів і форм дистанційного банківського обслуговування.....	13
1.3. Сутність, принципи та особливості сучасних фінансових технологій	19
Висновки до розділу 1	23
РОЗДІЛ 2. МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ПУМБ» ТА СТАНУ ЙОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	25
2.1. Діагностика діяльності АТ «ПУМБ»	25
2.2. Аналіз фінансової діяльності АТ «ПУМБ».....	33
2.3. Аналіз стану дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ»	41
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	49
3.1. Рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ».....	49
3.2. Шляхи вдосконалення цифрової інфраструктури сучасного банку ...	58
Висновки до розділу 3	64
ВИСНОВКИ.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасні умови розвитку діяльності банківських установ змушують банки встановлювати високі вимоги до якості обслуговування клієнтів. На даний час спостерігається тенденція до переходу від кількісного доходу в роботі із клієнтами до якісного, тобто покращення якості взаємодії клієнтів із банком в різних каналах обслуговування.

На даний час практично усі комерційні банки усе ретельніше приділяють увагу покращенню якості сервісного обслуговування власних клієнтів. Найбільшого значення набувають швидкість, уважність та зручність обслуговування в конкурентній боротьбі за клієнтів. Використання таких технологій дозволяє проводити більшість операцій дистанційно, що має позитивний вплив на успішність банку. Також значно зменшуються часові й матеріальні витрати. Отже, завдяки технологіям практично усі клієнти знайомі із дистанційним банківським обслуговуванням, яке, насамперед, підвищує рівень сервісу для великих клієнтів банку, а також, зі зростанням кількості операцій, що проводяться дистанційно, зростає потреба в створенні доступних й ефективних механізмів взаємодії банків й клієнтів. Будь-якому клієнту банку дистанційне банківське обслуговування відкриває можливість проводити банківську операцію з максимальною швидкістю, що також економить час та фінанси на будь-якій стадії роботи клієнта із банком: консультація банківських продуктів, заповнення документів, інформація про стан своїх рахунків.

З огляду на це, дистанційне банківське обслуговування відкриває нові перспективи розвитку банку і обумовлює актуальність обраної теми дослідження.

Огляд літератури з теми дослідження. Дослідженню даної економічної проблеми присвятили свої праці такі вітчизняні та зарубіжні вчені, як: О. Авраменко, Н. Блащук-Девяткіна, Л. Вессельс, І. Вядрова, І. Гайдай, О. Дзюблюк, Д. Дренан, Н. Кьоніг-Льюїс, Д. Кретов, О. Кулініч, З. Мамадіяров, О. Молл, А. Палмер, А. Страхарчук, Т. Шалига та інші.

Однак, незважаючи на велику кількість науково-методичної літератури, присвяченої дистанційному банківському обслуговуванню, це надзвичайно швидкозмінна сфера діяльності і новітні технології мають також високу динаміку впровадження, тому дослідження дані є необхідними.

Мета і завдання дослідження. Метою випускної кваліфікаційної роботи є дослідження дистанційного банківського обслуговування АТ «ПУМБ», а також пошук шляхів його модернізації.

Для досягнення цієї мети визначено і вирішено такі **завдання**:

1. Проаналізувати основні поняття та сутність дистанційного банківського обслуговування.
2. Провести аналіз видів і форм дистанційного банківського обслуговування.
3. Визначити сутність, принципи та особливості сучасних фінансових технологій.
4. Провести діагностику діяльності АТ «ПУМБ».
5. Провести аналіз фінансової діяльності АТ «ПУМБ».
6. Проаналізувати стан дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ».
7. Розробити рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ».
8. Визначити шляхи вдосконалення цифрової інфраструктури сучасного банку.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є дистанційне банківське обслуговування АТ «ПУМБ».

Предметом дослідження є економічні відносини, які виникають в процесі дистанційного банківського обслуговування у процесі управління суб'єктом господарювання.

Методологія дослідження. Теоретичним підґрунтям дослідження є базові принципи, наукові положення і сучасні розробки теорій фінансової діяльності, дистанційного банківського обслуговування, стратегічного та

оперативного управління, прийняття рішень та фінансового планування.

У роботі використано загальнонаукові методи пізнання об'єктивної природи економічних явищ і процесів, наукових узагальнень; порівняльний аналіз, методи групування, методи економічного та статистичного аналізу, порівняння та узагальнення, формалізація, систематизація, абстрагування; графічні методи обробки даних.

Інформаційна база роботи. Інформаційну базу дослідження склали основні положення фундаментальних праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, присвячені різноманітним аспектам фінансової діяльності, банківського обслуговування, Інтернет-банкінгу, дистанційного банківського обслуговування, матеріали науково-практичних конференцій, нормативно-правові акти, офіційні матеріали державних органів України, матеріали фінансової та господарської звітності АТ «ПУМБ», матеріали періодичних видань, наукових конференцій та інші матеріали оприлюднені у друкованій формі та в мережі Інтернет.

Наукова новизна проведеного дослідження визначається отриманням наступних наукових результатів:

- систематизовано системи ДБО, що використовуються різними типами користувачів;
- уточнено канали взаємодії між банком та клієнтом;
- визначено моделі функціонування цифрового банку та необанку;
- визначено шляхи вдосконалення цифрової інфраструктури сучасного банку.

Практичне значення Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці рекомендацій щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в діяльності АТ «ПУМБ» у рамках загального стратегічного плану його розвитку.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження доповідалися автором на науково-практичних конференціях «Сучасні детермінанти соціально-економічного розвитку» (Івано-Франківськ, 18 травня

2023 року) та «Актуальні проблеми глобалізованого світу» » (Івано-Франківськ, 19 жовтня 2023 року).

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 73 сторінок комп'ютерного тексту, у тому числі 14 таблиць, 16 рисунків та список використаних джерел зі 61 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Дистанційне банківське обслуговування: основні поняття та сутність

В даний час, у період активізації розвитку технологій й новітніх перетворень інформаційні технології (ІТ) займають важливу позицію в багатьох сферах життєдіяльності суспільства. Зокрема, ІТ уже давно займають власну нішу в сфері банківського обслуговування.

На сьогодні, в Інтернет-просторі надзвичайно популярним стає таке явище, як дистанційне банківське обслуговування (ДБО). Це поняття виникло іще на початку 1980-х років і з того часу його популярність зростає надзвичайно інтенсивно.

У світовому масштабі ДБО є надзвичайно важливою одиницею надання банківських послуг. Воно передбачає надання можливості клієнтам банків здійснювати банківські операції, без візитів до банків, з використанням різноманітних каналів телекомунікації.

ДБО є загальним поняттям для різноманітних новітніх технологій надання послуг банківськими установами, унаслідок створення розпоряджень, які передаються клієнту у віддаленому режимі (тобто без відвідування банківської установи). Здебільшого це відбувається із застосуванням сучасних телекомунікаційних мереж.

В англійській мові при визначенні сучасних технологій ДБО застосовуються різноманітні види термінів, які перетинаються за сутністю: *onlinebanking*, *remotebanking*, *directbanking*, *homebanking*, *Internet-banking*, *mobilebanking*, а в попередньому – «*PC banking*, *WAP-banking*, *SMS-banking*, *GSM-banking*» [13].

В науковій літературі ДБО трактується різними авторами переважно однаково і переважно ідентифікуючи його з Інтернет-банкінгом.

О. Дзюблюк ДБО як певну технологію, «при використанні якої зникає потреба фізичної присутності клієнта при виконанні тих чи інших банківських операцій, та яка передбачає надання клієнтом дистанційних розпоряджень, для проведення операцій з його коштами, різними каналами доступу до серверу банку за допомогою певних технічних засобів (портативні пристрої, телефон, Інтернет)» [12].

І. Гайдай, Р. Гайдай та Д. Меркушева розглядають ДБО як систему, яка «надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно одержувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку» [10].

На думку Т. Шалиги ДБО є каналом віддаленого зв'язку, який «реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукту чи послуги здійснюється віддалено від об'єкта його створення» [33].

А. Страхарчук та В. Страхарчук вважають, що ДБО – це «система, за допомогою якої забезпечується надання доступу клієнтам банку до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги за допомогою персонального комп'ютера або іншого пристрою з процесором через мережу Інтернет» [28].

Науковці О. Кулініч та О. Авраменко розглядають ДБО як «діяльність банку з надання клієнтам комплексу послуг, які включають можливість здійснювати стандартні банківські операції через мережу Інтернет» [19].

В відповідно до «Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні у національній валюті» [22] ДБО є комплексом «інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта» [22].

У зарубіжній практиці дуже часто застосовується термін «homebanking», який свідчить про ведення банківських операцій удома, самотійний вид

надання банківських послуг населенню, які створені зі самостійним застосуванням електронних пристроїв. Однак, термін «дистанційне банківське обслуговування» є надзвичайно широким та передбачає банківське обслуговування, як населення, так і юридичних осіб, при цьому не тільки удома, але та у будь-якому іншому віддаленому від банківського офісу місці, де існує відповідний та зручний канал зв'язку.

Історія розвитку дистанційного банківського обслуговування розпочалася ще у позаминулому столітті.

У 1871 році відбулась перша передача грошових коштів через телеграму відбулася, зародивши концепцію електронних грошей. Її здійснила телеграфна компанія Western Union, яка побудувала по усій Америці першу трансконтинентальну телефонну лінію.

У 1950 році було випущено першу кредитну картку. Її ідеологом став Френк Макнамар, який смачно пообідав у ресторані Diners Club, але опинився без готівки. І йому спало на думку створити першу в світі кредитну картку. Її було випущено компанією «Diners Club. Спершу було видано 200 кредитних карток, в основному друзям засновника компанії Diners Club. Ці картки приймали в 14 ресторанах Нью-Йорка» [35].



Рис. 1.1. Перша кредитна картка [35]

На сьогодні більш ніж половина всіх угод у США та Великобританії

відбувається завдяки використанню пластикових карток.

У 1967 році було винайдено банкомат. Його було встановлено у британському банку Barclays і називано «Automated Teller Machine (ATM)» [21]. Хоча його прототип з'явився ще у 1939 році. Він видавав готівку, однак, не мав змоги списати кошти із рахунку, оскільки, не був пов'язаним із банком. Даний винахід було доопрацьовано тільки наприкінці 1960-х років.

У 1983 році було започатковано телефонний банкінг. Його запропонував Банк Шотландії клієнтам будівельної компанії Nottingham Building Society. Він став попередником інтернет-банкінгу, і отримав назву Homelink. Клієнти повинні були мати телевізор та кнопочний телефон, для надсилання переказів й сплачування рахунків.

90-х роки минулого століття відзначені розквітом стільникових телефонів та Інтернет. Зокрема, в 1997 році компанія Mobil Oil Corp представила Speedpass – електронні платежі, які дозволяють споживачам платити за паливо без готівки. Speedpass стала першим досвідом безконтактної оплати, яка зараз поширилася по всьому світу.

Початок нового тисячоліття завдав першого психологічного удару по Інтернет-культурі у всьому світі. Багато клієнтів стали постіно перебувати «онлайн». У 2005 році рівень шахрайства у Інтернет став загрозливим. Тому було запроваджено чіпи безпеки разом із кримінальною відповідальністю за шахрайські операції. З'явився пін-код із чотирьох цифр для використання в точках оплати.

Продовжуючи фінансово-технологічну революцію, Apple в 2014 році запустила перший мобільний сервіс для громадськості через оновлення iOS. Мобільний сервіс дозволів споживачам сплачувати за допомогою пристрою Apple, усуваючи потребу у гаманці і навіть самій кредитній чи дебетній картці.

У 2016 році набув популярності Blockchain, навіть незважаючи на те, що з ними намагаються боротися окремі держави. Криптовалюту складно контролювати чи хоча б стежити за пересуванням нічим не забезпечених цифрових грошових одиниць, що дає їм величезну популярність у темному

секторі (dark side) Інтернет. Офіційні уряди також стали зацікавлені у розвитку технології blockchain – публічної бази всіх транзакцій, які коли-небудь були здійснені в системі Bitcoin. Ця система отримала підтримку світових провідних фінансових установ, зокрема, NASDAQ та NYSE.

Вперше можливість отримувати банківські послуги суто дистанційно, тобто виключно телефоном запропонував англійський банк First Direct (1989 рік), який працює і досі. Вперше в історії банківської справи було оголошено, що клієнти банку обслуговуються тільки телефоном, оскільки банк не мав жодного відділення. First Direct був першим і залишається одним із найуспішніших банків, які обслуговують своїх клієнтів через електронні канали, що не має досі жодного банківського відділення.

Також у 1995 році у Атланті відкрився і перший повністю віртуальний банк – Security First Network Bank (1995 р.), який мав ні офісів, ні філій – всі операції клієнтів виконували через інтернет. Однак масова довіра користувачів до даної технології з'явилася тільки на початку 2000-х, коли Інтернет й мобільний зв'язок міцно увійшли в життя громадян.

Відповідно до сучасного рівня вдосконалення методик механізм ДБО містить у собі певні ланки: термінальний, телефонний, РС-банкінг, інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

Взаємозв'язок серед елементів механізму ДБО є певною функціональністю, з огляду на те, що будь-який елемент ДБО окремо виконує і функції інших елементів даної системи майже однаковою мірою.

З цього випливає, що багато елементів системи у сукупності виконують системні функції, тобто функції усієї системи. Це відбувається тому, що система ДБО регулярно модернізується, і справжні елементи системи є результатом її удосконалення. У системі можуть бути домінуючі трансформації, чи створення нових її елементів і видалення старих. Система ДБО є цілісністю, її складові відомі, вона працює у автоматизованому банківському середовищі і при цьому трактується як її складова.

Основною складовою ДБО є дія обміну інформацією між банком та

клієнтом, однак, при даній операції повинен дотримуватися важливий рівень конфіденційності та безпеки.

Абсолютно усі складові системи є рівноцінними, і якщо з'являються нові елементи, вони також повноцінно додаються в систему. Наприклад, створення мобільного банкінгу спричинило іще одну альтернативну можливість застосування транзакційно-інформаційних операцій. Однак, Інтернет-банкінг, як і інші складові, пролонгували своє існування.

Під час стрімкого розвитку ІТ, заспокоєння ринків та зростаючого інтересу споживачів до комфорту, надання банком такого сервісу є однією з умов підтримки його конкурентоспроможності.

На сучасний момент, політика регулярної модернізації визнається як один із ключових чинників успішної діяльності банків.

По-перше, відносини банків із клієнтами тепер ґрунтуються на партнерстві, що свідчить про постійний контроль банків за фінансами своїх клієнтів. Вони пропонують власним клієнтам доступ до нових банківських послуг, які покращують фінансову діяльність, модернізують бізнес-процеси та збільшують прибуток клієнта.

Другою причиною створення нових банківських пропозицій є конкуренція між банками в умовах ринкових відносин.

Третьою причиною є впровадження нових банківських технологій. Це вказує на те, що науковий та технічний прогрес все частіше відображається у світі як найважливіший чинник у фінансовому розвитку і частіше пов'язується з інноваційним процесом. Проте ці нові технології в банківському секторі включають в себе не тільки технічні або технологічні розробки, але й впровадження нових бізнес-моделей, продуктів і послуг, фінансових інструментів. Вони представляють собою високі технологічні рівні та покращені споживчі якості продуктів і послуг.

ДБО, як і будь-якій системі притаманні власні переваги й недоліки, які наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Переваги і недоліки ДБО [9, с. 99]

Переваги	Недоліки
Для банку	
Економить час працівників	Потребує витрат на придбання або створення системи
Дає змогу уніфікувати роботу з документами клієнтів	Потребує витрат на обслуговування
Виступає потужним чинником у конкурентній боротьбі за клієнтів	Ризик здійснення шахрайства
Дає змогу отримувати додаткові доходи шляхом оплати за використання системи клієнтами	Розбіжності в законодавстві щодо ідентифікації клієнтів через дистанційні канали доступу
Для клієнта	
Дає змогу працювати зі своїми рахунками не виходячи з дому, офісу тощо	Іноді потребує додаткового обладнання та більш високої кваліфікації користувачів електронних пристроїв
Дає змогу отримувати довідкову інформацію з банку в єдиному зв'язаному вигляді	Плата за використання такої системи

Отже, ДБО має переваги не тільки для клієнтів, але і для самого банку. А для клієнтів основними з них є робота зі своїми рахунками у будь-якій точці світу, де є доступ до Інтернет.

Таким чином, ДБО має досить давню історію. Більшість його трактувань схожі: в системі повинна бути забезпечена реалізація певної технології дистанційного (віддаленого) обслуговування, яка забезпечується із допомогою ІКТ.

1.2. Класифікація видів і форм дистанційного банківського обслуговування

Системи ДБО, які розпочали реалізовуватись в роботі вітчизняних банків понад два десятиліття тому, в даний час перебувають на етапі суттєвої модернізації. Їх формування зі врахуванням надання основних банківських

послуг основним мало інформаційний характер, а на сьогодні в дистанційному банкінгу відображаються практично усі головні критерії банківської діяльності.

Дистанційний банкінг, як нестандартний канал надання банківських продуктів та послуг, постійно поповнюється сучасними сервісними функціями, адаптуючись до потреб і вимог клієнтів.

Різноманітність банківських послуг та збільшення важливості інформаційного аспекту в банківській сфері призвели до виникнення різних способів співпраці між кредитними установами та їх контрагентами, зокрема у галузі дистанційного обслуговування.

Слід розглянути кожен із даних напрямків ближче та виділити їх особливості:

1. Канали дистанційного обслуговування. Перший критерій для класифікації систем дистанційного банкінгу – це канали, якими послуги надаються. Тут можна відзначити технологічні та функціональні особливості кожного каналу. До таких каналів дистанційного обслуговування в банківській сфері включають: телефонний зв'язок; Інтернет; спеціалізовані самообслуговувальні пристрої (закриті банківські мережі).

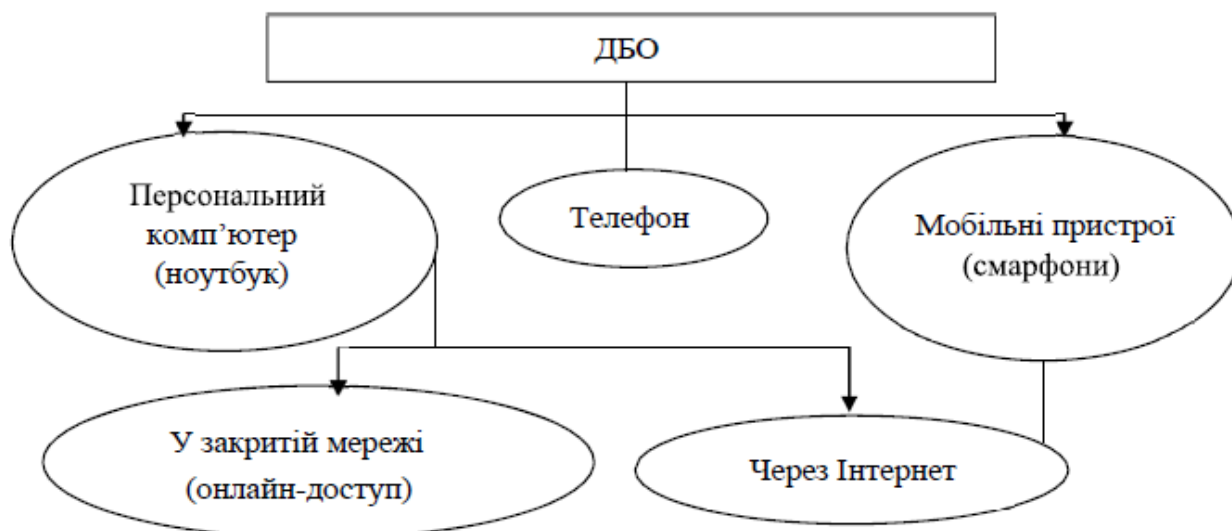


Рис. 1.2. Канали дистанційного банківського обслуговування [9, с. 99]

2. Банкінг через телефонний зв'язок. Телефонний зв'язок, в попередні

десятиліття став одним із найпоширеніших каналів доступу до банківських послуг, особливо до періоду активного застосування сучасних Інтернет-технологій. Клієнти мали можливість отримувати інформацію про свої рахунки та отримувати консультацію щодо банківських продуктів, просто зателефонувавши до банку. Даний механізм існує й до сьогодні, однак, він зазнав скорочень завдяки впровадженню Інтернет-спілкування, яке стало більш доступним та ефективним. Раніше, такий підхід був досить витратним, оскільки банки підтримували великі колл-центри для надання послуг через телефон, при цьому не стягуючи комісій від клієнтів, що призводило до високих витрат на обслуговування.

3. Платіжно-довідкові термінали й банкомати. Як інший вид дистанційних банківських послуг, спеціалісти виділяють системи самообслуговування, серед яких платіжно-довідкові термінали та банкомати. Даний вид послуг потребував значних інвестицій зі сторони банків на початкових етапах розвитку. Це включало виробництво та закупівлю відповідного обладнання, створення технічної інфраструктури для їх використання, розвиток мережі та розробку логістики інкасації для цих пристроїв. Незважаючи на такі витрати, банкомати стали широко поширеними і сьогодні представлені великими мережами в багатьох великих банках. Перелік послуг, які надаються через банкомати, постійно зростає, покращується безпека їх використання, і найголовніше, даний канал надає клієнтам можливість отримати готівку, коли це потрібно.

4. Інтернет-банкінг. Серед каналів надання банківських послуг, які стрімко розвиваються, мережа Інтернет сьогодні визнається одним із найбільш перспективних. Завдяки розвитку різноманітних ІТ, банки можуть надавати клієнтам не тільки інформаційні та консультаційні послуги, але й широкий спектр клієнтських операцій, таких як платежі та перекази. Ці операції можуть бути виконані клієнтом через особистий комп'ютер або мобільний телефон, що має доступ до Інтернету. Важливо відзначити, що взаємодія між банком і клієнтом через мережу Інтернет суворо регулюється нормативами, які

встановлені у банківській системі кожної країни. НБУ забезпечує посилену увагу до безпеки дистанційного банківського обслуговування, що передбачає використання різних методів шифрування для захисту всіх операцій клієнта. Це має особливе значення для юридичних осіб, які є клієнтами банку, оскільки їх діяльність може бути під загрозою зловмисних дій.

5. «Клієнт-Банк». Можливість використовувати дистанційне банківське обслуговування через особистий комп'ютер відома під назвою «Клієнт-Банк». Зазвичай банк надає підтримку клієнтам під час налаштування та використання даних систем, що підвищує рівень обслуговування з їх боку. Дана система може бути поділена на два типи:

- класичний «Банк-Клієнт», також відомий як «товстий клієнт», передбачає встановлення спеціальної програми на комп'ютері клієнта, де зберігаються дані клієнта, такі як платіжні доручення та виписки по рахунках. Цей підхід часто використовується юридичними особами;

- «тонкий клієнт» або «Інтернет-Клієнт» включає взаємодію клієнта із банком безпосередньо через браузер з допомогою мережі Інтернет. В даному випадку уся інформація про дії користувачів зберігається на серверах банку, і фізичні особи можуть використовувати дані системи, серед яких телебанкінг, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

На рисунку 1.3 наведено системи ДБО, які використовуються різними типами користувачів, зокрема, фізичні та юридичні клієнти. Причому два варіанти ДБО – телефонний банкінг і Інтернет-банкінг є доступними і для юридичних, і для фізичних осіб.

А от обслуговування з допомогою банківських пристроїв (закритих банківських мереж) і мобільного банкінгу доступне тільки для фізичних осіб, а РС-банкінг – тільки для юридичних осіб.

Для надійної та результативної роботи системи дистанційного банківського обслуговування потрібно залучення фахівців високої кваліфікації.

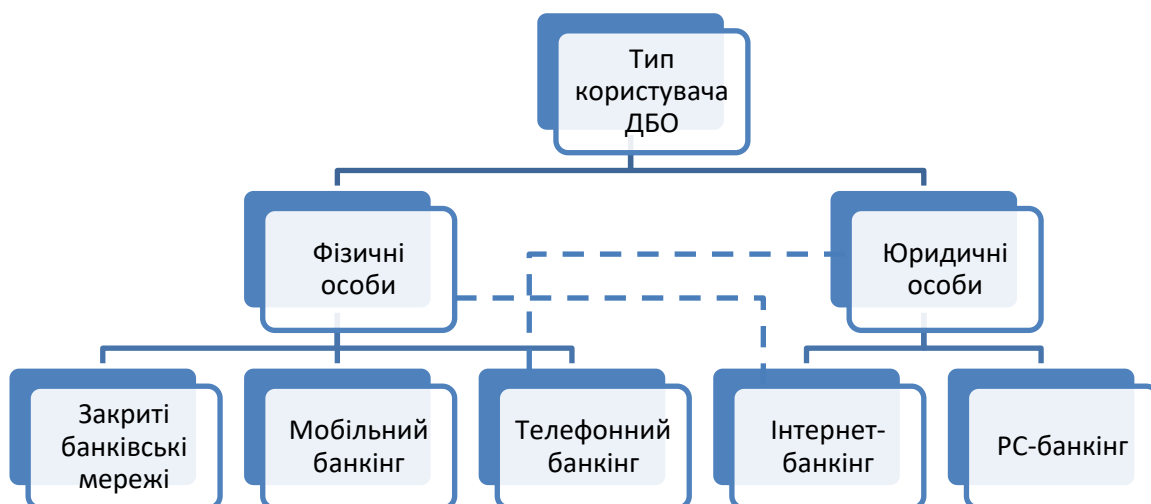


Рис. 1.3. Системи ДБО, що використовуються різними типами користувачів

До цього списку входять фінансові експерти, ІТ-спеціалісти, фахівці з інформаційної безпеки, юристи та представники інших професійних груп. Важливо налагодити функціонування банківських структур для надання дистанційного обслуговування, щоб запобігти можливим помилкам та виявленню слабких місць у роботі, які можуть призвести до значних фінансових втрат і втрати конкурентних переваг банку.

Дистанційне банківське обслуговування також можна класифікувати за такими ознаками:

1. Канали взаємодії між банком і клієнтом (рисунок 1.4).

- використання мобільного телефону включає різні способи взаємодії, такі як:
 - мобільні додатки, які банк розробляє для своїх клієнтів;
 - спілкування через SMS, яке може включати отримання інформації через SMS-повідомлення та здійснення операцій через надсилання SMS -повідомлень від клієнтів банку;
 - взаємодія через контактний центр, який може

використовувати як гарячу лінію для клієнтських запитів, так і для вихідних дзвінків клієнтам, щоб надати інформацію про акції та пропозиції;

- онлайн-месенджери;
- самообслуговування за допомогою пристроїв, таких як банкомати та термінали банку;
- можливість використовувати особистий комп'ютер для доступу до інтернет-ресурсів банку, що дозволяє клієнтам виконувати операції та отримувати інформацію через Інтернет.

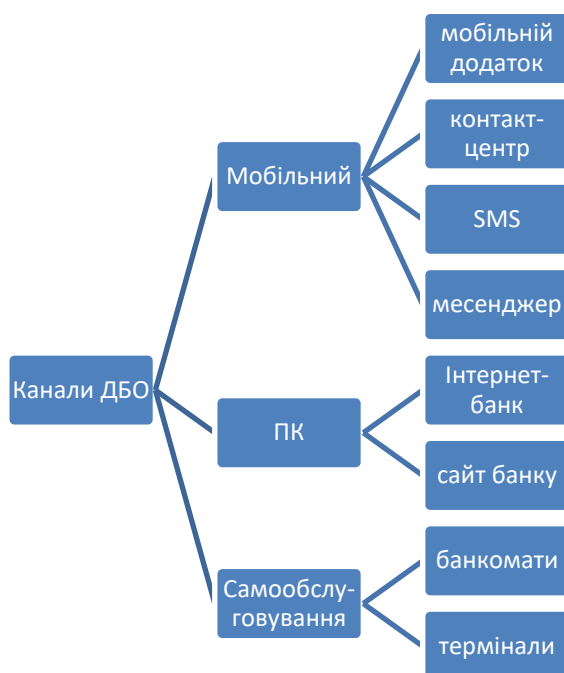


Рис.1.4. Канали взаємодії між банком та клієнтом

2. За суб'єктом, який використовує ДБО.

Фізичні особи, які є клієнтами банку, або їх довірені представники (згідно з умовами договору про дистанційне банківське обслуговування або іншими додатковими угодами), інший варіант - юридичні особи, які мають угоду або додаткову угоду, що надає можливість використовувати послуги банку дистанційно.

3. За умовами надання ДБО.

За умовами надання послуг можна виділити платні та безкоштовні дистанційні послуги, які надаються банками. Платні послуги передбачають оплату, тоді як безкоштовні послуги надаються клієнтам без додаткової оплати.

Розглядаючи можливості взаємодії клієнтів з банком, важливо також надати визначення та більш докладно розкрити інформацію про різні канали взаємодії.

Завдяки сучасним технологіям використання Інтернету стає все більш популярним, оскільки він став основним джерелом отримання інформації. В даний час більшість друкованих видань, газет і журналів, які раніше були лідерами на ринку, практично не існують без супровідного веб-сайту або мобільного додатка. Те саме стосується і банківської галузі. Практично неможливо знайти банк, який не має свого власного веб-сайту, на якому надана основна інформація про банк, його реквізити, а також інформація про продукти та програми кредитування, які надаються банком.

Таким чином, необхідно наголосити на тому, що запропоновані класифікаційні підходи до системи дистанційного банкінгу мають досить умовний характер: системи ДБО є дуже мобільними, а швидке використання нових товарів та способів їх надання, особливо при високій конкуренції, будуть створювати все більш прогресивні форми їх реалізації.

1.3. Сутність, принципи та особливості сучасних фінансових технологій

Цифровізація продуктів та послуг в різних сферах економіки, зокрема, і у банківській сфері, є актуальним мегатрендом, який швидко розвивається і впливає на процеси створення доданої вартості для різних технологій, серед яких штучний інтелект (AI), великі дані (BigData), Інтернет речей (IoT) та хмарні обчислення (Cloud computing). Сучасні фінансові технології можна розглядати як технологічні інновації, які поступово підірвали довіру до традиційних банківських послуг.

Deloitte виділяє кілька перспективних напрямків у сфері цифрових технологій [41]:

I. Аналітика великих даних. Великі дані (BigData) надають уявлення щодо ринків, клієнтів та операцій банку, а також інформацію про різні аспекти бізнесу. Проте володіння великим обсягом інформації є тільки початком дослідження. Для використання даної інформації важливими є алгоритми, аналітичні механізми та необхідна інфраструктура, що допомагають компаніям отримувати вибрані цінні дані та передбачати майбутнє.

II. Цифрова реальність. Розвиток комп'ютерного зору, голосових інтерфейсів та інших аудіо- й відеотехнологій перетворює спосіб взаємодії з цифровим світом. Віртуальна реальність (VR), доповнена реальність (AR), змішана реальність (MR) та просторові технології ілюструють, як люди взаємодіють з технологіями та оброблюють дані.

III. Блокчейн. Ще порівняно недавно даний термін асоціювався тільки із криптовалютами. Проте дана революційна технологія тепер трансформує як бізнес, так і способи взаємодії й залучення клієнтів. Вона успішно завоювала увагу і інвестиційну активність, та може значно зменшити витрати на інфраструктуру у фінансовій галузі та зменшити потребу в посередниках. Технологія блокчейн застосовується практично в усіх сферах, починаючи від фінансових операцій до автоматизованих договірних угод.

IV. Когнітивні технології. Автоматизація процесів (RPA), нейронні мережі, боти, машинне навчання (ML), обробка природної мови (NLP) допомагають інтерпретувати та розуміти постійно зростаючий обсяг даних, які традиційні методи аналізу та людський розум не здатні ефективно обробити.

V. Штучний інтелект (AI). Фінансові установи вже використовують AI для експериментів у сфері персоналізації послуг. Багато банків у США проводять пілотні проекти, використовуючи автоматизованих консультантів на основі AI для взаємодії з клієнтами. Системи містять повний комплект інформації про продукти, історію дзвінків за попередні періоди та інші дані, які сприяють контекстному обслуговуванню клієнтів.

Розподіленим фінансовим організаціям необхідно виконувати операції миттєво та без помилок, але важливо відзначити, що швидкість – це тільки базовий стандарт. Передові компанії розробляють нові способи взаємодії із клієнтами, які можуть впроваджуватися в їх повсякденне життя.

Сучасні приклади використання технологій штучного інтелекту включають голосові інтерфейси користувача, такі як Google Assistant, Amazon Alexa, Apple Siri та Microsoft Cortana, які революціонізують споживчий ринок. Ці рішення ґрунтуються на програмному забезпеченні для розпізнавання голосу та інтелектуальних інтерфейсах, що спрощують спілкування між людиною та комп'ютером.

Прикладом інновацій в даному напрямку є можливість деяких голосових помічників реагувати на стан користувача. Недавно Amazon отримала патент на функцію для свого помічника Alexa, яка, аналізуючи мову та вираз обличчя, може розпізнати, коли користувач хворий, і надати рекомендації щодо прийому ліків. Все це підвищує якість обслуговування та додає значну цінність для клієнтів компанії.

В сучасному розумінні ринку банківських послуг, де поряд із банками та їх клієнтами функціонують також фінтех-компанії, визначається як сфера, де попит на банківські продукти та послуги збігається з їх пропозицією. Основним аспектом на даному ринку є канал обслуговування, яким клієнти можуть скористатися для отримання послуг, включаючи особистий, онлайн, Інтернет чи офлайн-банкінг.

На думку багатьох дослідників, надзвичайно популярною є бізнес-модель цифрового банку, яка акцентує на використанні передових цифрових технологій для обробки великих обсягів даних та надання відповідних продуктів широкому колу клієнтів. Отже, цифровий банк – це банк, який існує виключно в онлайн-середовищі, без реальних філій чи відділень, і пропонує комплексні банківські послуги, доступні з мобільних пристроїв або персональних комп'ютерів. Важливо відзначити, що терміни «цифровий банк» та «необанк» не є взаємозамінними. Цифрові банки часто є частиною

традиційних банків, як їх онлайн-підрозділи, тоді як «необанки» функціонують незалежно від традиційних банків. Тому важливо досліджувати моделі їх діяльності (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Моделі функціонування цифрового банку та необанку

Вид	Опис	Приклад
Модель А:	Бренд цифрового банку – класичні банки з великою кількістю встановлених цифрових систем та процесів, з новими унікальними продуктами спеціально для мільйонів на основі використання банківської інфраструктури	Frankbank (Сінгапур), CaixaBank (Іспанія)
Модель Б:	Банк із цифровими каналами – цифрові банки використовують бек-офіс та банківську ліцензію класичних банків та перепродують/надають свої продукти через Інтернет	Moven (США)
Модель С:	Необанк – банки, які будують усі свої продукти лише на цифрових технологіях	Fidor (Німеччина), Monobank (Україна), Starling bank (Англія)

Банківський ринок постійно трансформується і активно інтегрує фінансові технології у свою діяльність через впровадження нових продуктів та послуг, а також за допомогою співпраці з великими міжнародними учасниками ринку. Це призвело до запропонування більш вигідних процентних ставок та покращеного обслуговування клієнтів.

Отже, розвиток фінтех-ринку суттєво змінив способи, якими користувачі отримують доступ до своїх фінансів. Фінтех відзначається своєю інноваційністю та фокусом на потребах клієнтів. Фінтех-компанії використовують передові операційні моделі, які не обмежені застарілими

банківськими системами. Однією з переваг фінтеху є більш проста організаційна структура, що дозволяє легше впроваджувати технології та здійснювати системні перетворення.

Висновки до розділу 1

1. Проаналізовано основні поняття й сутність дистанційного банківського обслуговування. Відзначено, що ДБО є загальним поняттям для різноманітних новітніх технологій надання послуг банківськими установами, але переважно це відбувається із застосуванням сучасних телекомунікаційних мереж.

Відзначено, що історія розвитку дистанційного банківського обслуговування розпочалася ще у позаминулому столітті. Відповідно до сучасного рівня вдосконалення методик механізм ДБО містить у собі певні ланки: термінальний, телефонний, РС-банкінг, інтернет-банкінг, мобільний банкінг. На сучасний момент, політика регулярної модернізації визнається як один із ключових чинників успішної діяльності банків. Відзначено, що ДБО як і будь-якій системі притаманні власні переваги й недоліки, причому вони стосуються не тільки клієнтів, але і й самого банку.

2. Проведено аналіз видів і форм дистанційного банківського обслуговування. Відзначено, що дистанційний банкінг, як нестандартний канал надання банківських продуктів та послуг, постійно поповнюється сучасними сервісними функціями, адаптуючись до потреб і вимог клієнтів. Різноманітність банківських послуг й збільшення важливості інформаційного аспекту у банківській сфері призвели до виникнення різних способів співпраці між кредитними установами та їх контрагентами, зокрема у галузі дистанційного обслуговування. Розглянуто кожен із даних напрямків та виділено їх особливості.

Визначено типи систем ДБО, які використовуються різними типами користувачів, а також ознаки за якими можна класифікувати ДБО. Серед них

визначено канали взаємодії між банком та клієнтом.

3. Визначено сутність, принципи та особливості сучасних фінансових технологій. Відзначено, що цифровізація продуктів та послуг в різних сферах економіки, зокрема, і у банківській сфері, є актуальним мегатрендом, який швидко розвивається і впливає на процеси створення доданої вартості для різних технологій. Сучасні фінансові технології можна розглядати як технологічні інновації, які поступово підірвали довіру до традиційних банківських послуг.

Виділено перспективні напрямки у сфері цифрових технологій, серед них, аналітика великих даних, цифрова реальність, блокчейн, когнітивні технології, автоматизація процесів, а також штучний інтелект. Розглянуто моделі функціонування цифрового банку та необанку.

РОЗДІЛ 2

МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ПУМБ» ТА СТАНУ ЙОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Діагностика діяльності АТ «ПУМБ»

«Перший Український Міжнародний Банк» [5] є великим та надійним українським приватним банком, що прагне завжди бути оптимальним фінансовим консультантом та помічником для приватних та корпоративних клієнтів, передбачати їхні очікування та потреби, а також може запропонувати ефективні рішення. На фінансовому ринку України «Перший Український Міжнародний Банк» [5] працює із 1991 року.

«Перший Український Міжнародний Банк» [5] працює у формі акціонерного товариства і має повну назву АТ «Перший Український Міжнародний Банк» [5], а скорочену АТ «ПУМБ» [5].

Головний офіс АТ «ПУМБ» розташовано у м. Київ, вул. Андріївська, 4.

АТ «ПУМБ» [5] було створено 20 листопада 1991 року і почало власну діяльність у квітні 1992 року. АТ «ПУМБ» [5] пропонує широкий перелік банківських послуг, зокрема, приймання депозитів, надання кредитів, інвестування у цінні папери, платіжне обслуговування та міжнародні перекази, валютні операції, а також видачу й обробку платіжних карток [5].

Банк має головний офіс у Києві. На початок 2023 року, АТ «ПУМБ» мав 226 відділень, розташованих у різних містах України, таких як Дніпропетровськ, Запоріжжя, Тернопіль, Львів, Івано-Франківськ, Миколаїв, Одеса, Ужгород, Харків та інші. Клієнти АТ «ПУМБ» мали можливість одержувати банківські послуги та інформаційний сервіс через різні канали, включаючи банкомати, POS-термінали, систему «Клієнт-Банк», Internet-Banking «ПУМБ-online», GSM-Banking та Call-центр.

У 1992 році АТ «ПУМБ» став першою українською компанією, яка почала складати річну фінансову звітність відповідно до МСБО (Міжнародних стандартів бухгалтерського обліку), а із 2002 року - МСФЗ (Міжнародних стандартів фінансової звітності) та проходити її аудит у провідних міжнародних аудиторських компаніях. Валютою виміру фінансової звітності АТ «ПУМБ», складеної відповідно до МСФЗ, є гривня, валютою представлення - долар США.

З 1996 року АТ «ПУМБ» активно співпрацює з міжнародними фінансовими установами. У 2007 році, Банк успішно випустив єврооблігації на суму 275 млн. дол. США із тривалістю обігу 3 роки. Завдяки високому рівню довіри з боку зарубіжних партнерів, у 2009 році АТ «ПУМБ» вдалося продовжити строк обслуговування облігацій на ще 5 років.

АТ «ПУМБ» став першим серед українських банків, який впровадив визнану в міжнародному банківському галузі операційну систему - програмне рішення Midas, розроблене компанією Misys IBS Ltd. (Велика Британія), яке функціонує в АТ «ПУМБ» із 1995 року. Валютні платежі здійснюються за допомогою SWIFT, водночас, платежі в гривні проводяться через Систему електронних платежів НБУ. З 2004 року АТ «ПУМБ» також має Резервний Центр [5].

У 2005 році, почався новий етап розвитку АТ «ПУМБ», пов'язаний зі зміною акціонерного складу: ТОВ «СКМ ФІНАНС», що належить до групи «СКМ», придбало 50% акцій АТ «ПУМБ», отримуючи таким чином частку акціонерів іноземного походження, і стало власником 99% акцій у групі «СКМ». У той же час, АТ «ПУМБ» затвердив нову «Стратегію розвитку на період 2006-2010 роки», яка спрямована на універсальність АТ «ПУМБ», подальше зміцнення корпоративного бізнесу, активізацію роздрібного бізнесу та розширення мережі відділень.

У 2006 та 2007 роках, акціонери АТ «ПУМБ» вклали значну суму коштів, збільшивши капітал банку на 60 млн. дол. США і 85 млн. дол. США

відповідно. У 2008 році, акціонерна компанія продовжила підтримку АТ «ПУМБ», внісши додатковий вклад у розмірі 200 млн. дол. США.

У 2007 році, АТ «ПУМБ» вперше випустив єврооблігації на суму 275 млн. дол. США із тривалістю обігу 3 роки. Завдяки високому рівню довіри з боку міжнародних партнерів, на кінець 2009 року, АТ «ПУМБ» вдалося продовжити строк обслуговування облігацій та інших міжнародних запозичень ще на 5 років.

У 2010 році розпочався процес об'єднання фінансових активів Групи «СКМ», що включав в себе приєднання «Донгорбанку» до АТ «ПУМБ». План «об'єднання банків було схвалено Національним банком України. У цьому ж році АТ «ПУМБ» досягнув рекордного прибутку з моменту свого заснування та став 6-м серед всіх українських банків за рівнем прибутку (235 млн. гривень - згідно з Національними стандартами бухгалтерського обліку). АТ «ПУМБ» також показав одні з найвищих на ринку показників рентабельності активів та капіталу (2,6% та 13,4% відповідно)» [5].

У 16 липня 2011 році відбулося об'єднання АТ «ПУМБ» та «Донгорбанку». Обидва банки об'єднали свої баланси та мережі відділень і почали працювати під єдиним брендом «Перший Український Міжнародний банк» [5].

У 2013 році АТ «ПУМБ» розробив мобільний додаток iPUMB для користувачів iPad, що є мобільною версією Інтернет-банкінгу «ПУМБ online». Даний додаток було сертифіковано Apple і він в даний час доступний на двох мовах: українській та англійській. Також в 2013 році було випущено безкоштовний додаток iPUMB для смартфонів на базі операційної системи Android.

У 2014 році анексія Криму та наслідки військових дій сильно вплинули на бізнес АТ «ПУМБ». Розпочинаючи із 2014 року, АТ «ПУМБ» був змушений припинити свою діяльність в Криму та у окремих районах Донецької й Луганської областей.

У 16 березня 2015 році банки «ПУМБ» та «Банк Ренесанс Капітал» юридично об'єдналися.

У 2016 році АТ «ПУМБ» активно розвивав кредитування МСБ, при цьому знизив частку великих корпоративних клієнтів у загальному кредитному портфелі.

У 2017 році АТ «ПУМБ» запустив чат-бота, онлайн-банкінг у Viber та став одним з перших українських банків, що інтегрувалися з сервісом Google Pay. Крім цього, клієнти АТ «ПУМБ» можуть звертатися до банку через Facebook, де менеджер банку допомагає вирішити їхні питання [5].

Головною метою АТ «ПУМБ» на найближчі роки є підвищення ефективності власного бізнесу. Це включає у себе нарощення чистого прибутку, покращення якості кредитного портфелю, розвиток роздрібного й малого бізнесу, розширення клієнтської бази, побудову тривалих довірчих відносин із клієнтами, розширення мережі банку, розвиток дистанційних каналів обслуговування, проведення реінжинірингу процесів для автоматизації, прискорення, стабільності та оптимізації, а також впровадження інноваційних продуктів, щоб створити сучасний універсальний банк, який буде відомий кожному українцю.

АТ «ПУМБ» також визначив ключові напрямки у сфері сталого розвитку, включаючи навчання й розвиток своїх співробітників, покращення якості банківських продуктів / послуг, розвиток бізнес-середовища й місцевих спільнот тощо.

У 2020 році АТ «ПУМБ» також активно підтримував медичну систему України через пандемію Covid-19. Банк вклав понад «404 млн. грн. у модернізацію бізнесу й понад 93 млн. грн. в соціальні інвестиції для підвищення безпеки праці співробітників, покращення якості продукції та послуг банку, розвиток бізнес-середовища, підвищення фінансової грамотності населення та підтримку медичної системи. За 2020 рік ПУМБ перерахував у бюджет майже 1,8 млрд. грн. податків» [5].

АТ «ПУМБ» також дотримується ефективної системи корпоративного управління, що відповідає усім вимогам вітчизняного законодавства, а також найкращим міжнародним стандартам та практикам (рис 2.1).

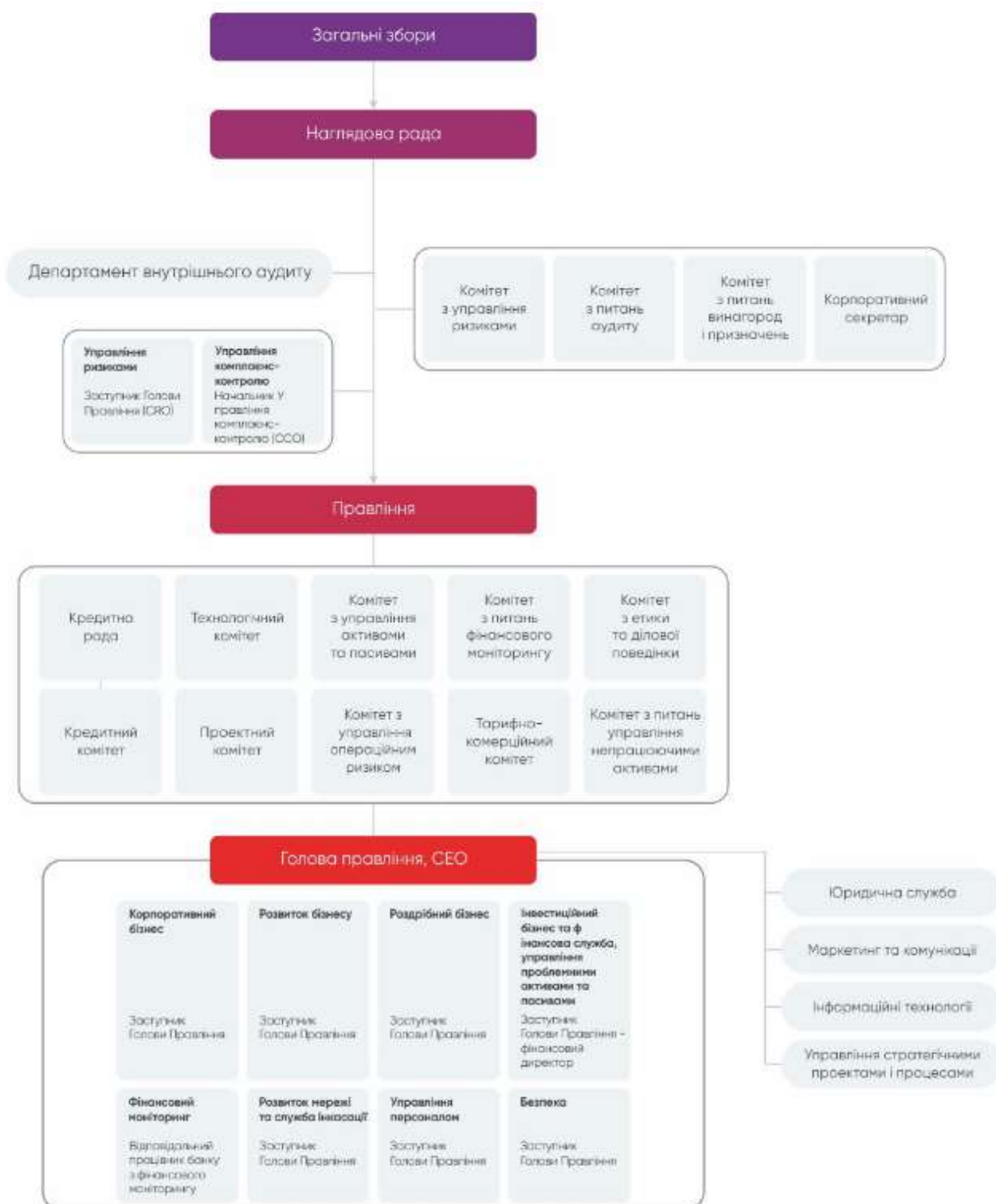


Рис. 2.1. Структура органів управління АТ «ПУМБ» [29]

Структуру власності АТ «ПУМБ» наведено на рис. 2.2.

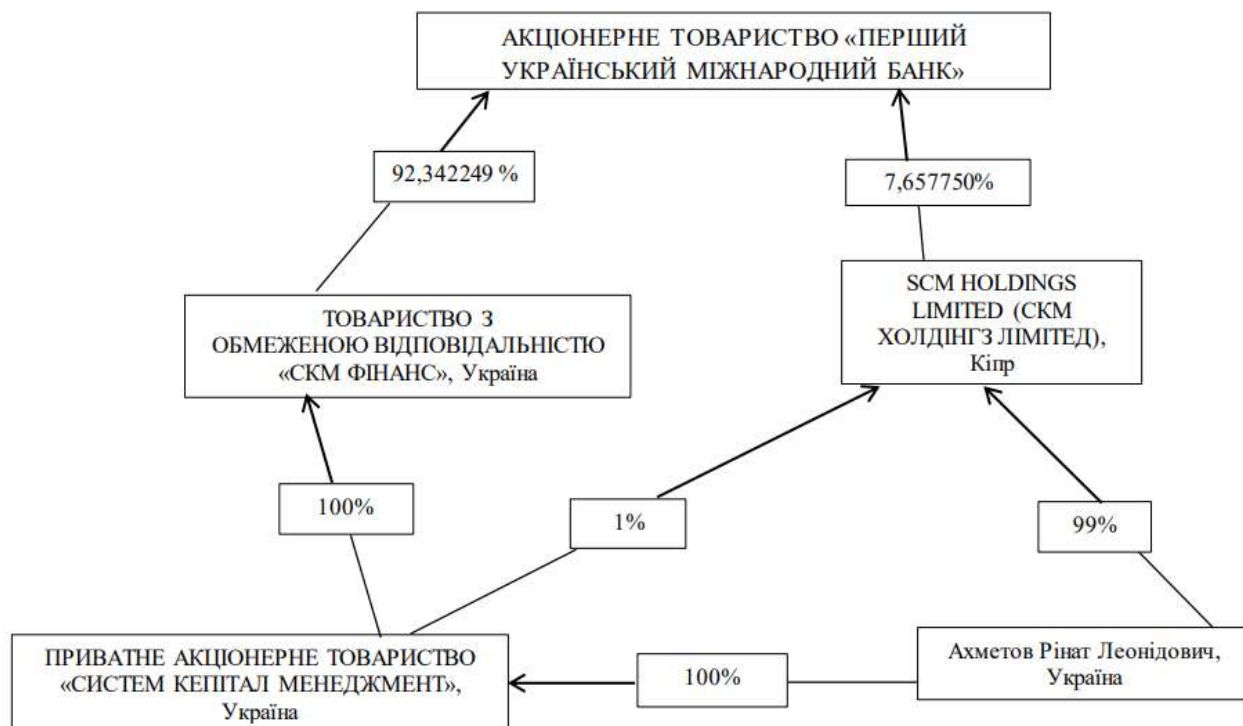


Рис. 2.2. Структура власності АТ «ПУМБ»

Як комерційна організація, яка має на меті отримання прибутку, АТ «ПУМБ» має власні бачення, ціль і місію. Охарактеризуємо їх.

Бачення – надавати фінансові рішення, спрямовані на покращення якості життя споживачів АТ «ПУМБ».

Мета – стати довірчим партнером клієнтам АТ «ПУМБ», які пропонують комплексні рішення: кредитування та страхування клієнтів банку.

Місія – допомогти клієнтам АТ «ПУМБ» реалізувати їх проекти із турботою про їхнє майбутнє.

Основні види діяльності АТ «ПУМБ» наведені на рисунку 2.3.

Серед ключових принципів стійкого розвитку АТ «ПУМБ» відзначаються наступні [5]:

- ✚ діяти системно;
- ✚ працювати ефективно;
- ✚ поважати інтереси партнерів, клієнтів та суспільства у цілому;

- ✚ забезпечувати гідні та безпечні умови праці;
- ✚ поважати права людини;
- ✚ підвищувати якість життя в регіонах присутності;
- ✚ прагнути до запобігання й зниження впливу на навколишнє середовище.

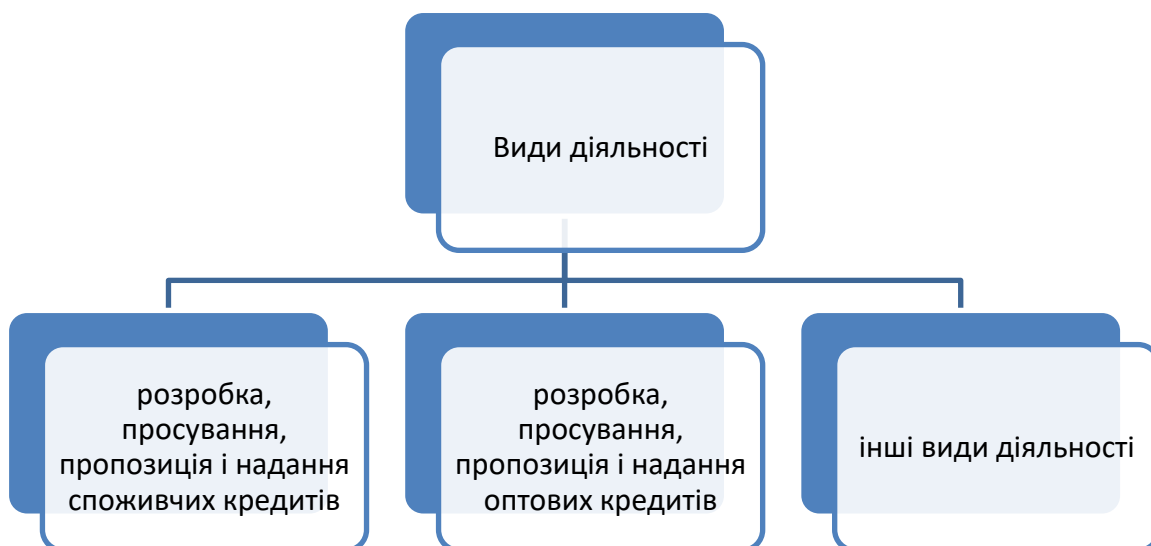


Рис. 2.3. Види діяльності АТ «ПУМБ»

У АТ «ПУМБ» затверджено Кодекс ділової етики, який встановлює підходи та принципи роботи організації та правила поведінки працівників, розроблені на підставі морально-етичних та корпоративних цінностей, а також професійних стандартів. Кодекс є обов'язковим для всіх співробітників Банку незалежно від посади.

Основними етичними принципами, відображеними у Кодексі, є:

- дотримання законів та норм;
- соціальна відповідальність;
- добросовісне ведення справ;
- відповідальне кредитування;
- фінансова грамотність.

Цінності АТ «ПУМБ» відповідно до Корпоративного кодексу наведені на рисунку 2.4.



Рис. 2.4. Цінності АТ «ПУМБ» відповідно з корпоративним кодексом

Основні показники діяльності АТ «ПУМБ» станом на 01 січня 2023 року наведені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Основні показники діяльності АТ «ПУМБ» станом на 01 січня 2023 року [23]

Загальні активи, млрд. грн.	Залучені кошти клієнтів, млрд. грн.	Видані кредити, млрд. грн.
127,59	90,17	43,77
Гривневі кошти фізичних осіб, млн. грн.	Валютні кошти фізичних осіб, в еквіваленті, млн дол. США	Кошти юридичних осіб, млрд. грн.
25,88	418,73	52,12

Станом на 1 січня 2023 року у АТ «ПУМБ» було 226 відділень. Слід відзначити, що впродовж 2022 року кількість відділень АТ «ПУМБ» було скорочено на 22 установи, однак, за 5 років дана кількість зросла на 61

відділення (рис. 2.5) [23].

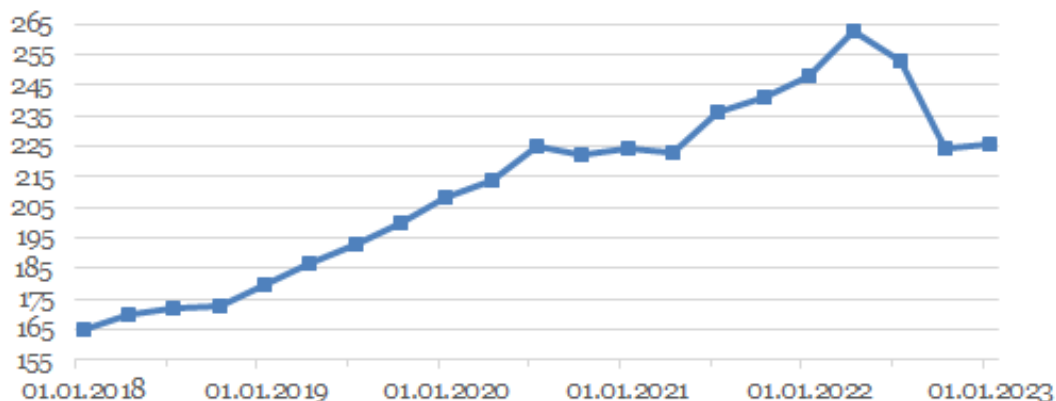


Рис. 2.5. Кількість відділень ПУМБ у період 2018-2023 рр. [23]

Таким чином, діяльність АТ «ПУМБ» в період від заснування до сьогодення показує позитивність її розвитку. Банківська структура характеризується зростанням більшості показників, окрім, останнього року, що пояснюється повномасштабним вторгненням з рф. Тому слід більш детально проаналізувати фінансову діяльність АТ «ПУМБ».

2.2. Аналіз фінансової діяльності АТ «ПУМБ»

Аналіз фінансової активності комерційних банків вимагає розгляду таких ключових аспектів: перевірка балансового звіту, аналіз фінансової звітності, порівняльний аналіз, оцінка джерел, якості та стійкості прибутку банку, відповідність усіх вимог щодо ліквідності, забезпечення адекватності та достатності капіталу.

З метою аналізу фінансової діяльності АТ «ПУМБ» дослідимо дані фінансової звітності АТ «ПУМБ» за 2020 – 2022 роки. Дане дослідження проведено із метою оцінки фінансового стану АТ «ПУМБ», а також визначення перспектив його розвитку. Аналіз фінансового становища банку слід розпочати із аналізу активів та пасивів, а також розрахунку відносного відхилення й темпу приросту відповідно до змін показників діяльності. Дані для аналізу будемо

використовувати відповідно до річних звітностей АТ «ПУМБ» за останні 3 роки, тобто із 2020 року по 2020 рік [24]. В таблиці 2.2 проведено аналіз активів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр.

Таблиця 2.2

Вертикальний аналіз активів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр. (тис. грн.) [24]

Статті	2020р.	2021р.	2022р.
Грошові кошти та їх еквіваленти	14534838	21326213	46455869
Кредити та аванси банкам	1486374	2802502	3490916
Інвестиції в цінні папери	18454704	23142132	12586771
Кредити та аванси клієнтам	37573208	53086793	43770237
Поточні податкові активи	-	-	32962
Похідні фінансові активи	9492	10814	-
Інші фінансові активи	576523	1625557	2419697
Інші нефінансові активи	349351	281383	330806
Основні засоби	1647151	1698168	1710379
Інвестиційна нерухомість	71330	62099	59168
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	264333	255846	654811
Активи з права користування	294432	344117	259282
Відстрочений податкові активи	2218	13200	203325
Всього активів	75263954	104648824	111974220

В таблиці 2.3 проаналізовано динаміку показників вартості активів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр.

Таким чином, на основі здійснених розрахунків в таблицях 2.2-2.3 можемо говорити про позитивну динаміку зростання загальної величини активів балансу АТ «ПУМБ» станом на 2022 рік. Із проведених розрахунків видно, що приріст активів склав 48,78% порівнюючи із показником 2020 року, і дещо менше – 7% у порівнянні із 2021 роком. Це відбулося за рахунок значного зростання таких складових активів як грошові кошти та їх еквіваленти на 31921 тис. грн., що перевищує показник 2020 року на 219,62 %, при цьому якщо порівнювати дану статтю зі значеннями 2021 року, то приріст у даному випадку є меншим – 117,83 %, чи 25129,7 млн. грн.

Таблиця 2.3

Зміна показників вартості активів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр.

Статті	2022р.-2020р.		2022р.-2021р.	
	Відхилення в тис. грн.	Темпи приросту, %	Відхилення в тис. грн.	Темпи приросту, %
Грошові кошти та їх еквіваленти	31921031	219,62%	25129656	117,83%
Кредити та аванси банкам	2004542	134,86%	688414	24,56%
Інвестиції в цінні папери	-5867933	-31,80%	-10555361	-45,61%
Кредити та аванси клієнтам	6197029	16,49%	-9316556	-17,55%
Поточні податкові активи				
Похідні фінансові активи				
Інші фінансові активи	1843174	319,71%	794140	48,85%
Інші нефінансові активи	-18545	-5,31%	49423	17,56%
Основні засоби	63228	3,84%	12211	0,72%
Інвестиційна нерухомість	-12162	-17,05%	-2931	-4,72%
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	390478	147,72%	398965	155,94%
Активи з права користування	-35150	-11,94%	-84835	-24,65%
Відстрочений податкові активи	201107	9067,04%	190125	1440,34%
Всього активів	36710266	48,78%	7325396	7,00%

Варто також відзначити, що суттєво зросли кредити та аванси банкам. Якщо порівнювати показник останнього року із 2020 роком, то даний показник зріс на 134,86% (або 2004,5 млн. грн.), і, відповідно до 2021 року – на 24,56 %, або 688 млн. грн. Різноюнаправлену динаміку демонструє стаття «Кредити та аванси клієнтам». Якщо у 2022 році відносно 2020 року було зростання на 16,49 % або 6197 млн. грн., то відносно 2021 року є уже зниження на 17,55% або 9316 млн. грн. Оскільки кредитні операції займають значну частку серед активів банку, це свідчить про різноюнаправлену динаміку прибутків банку, що буде підтверджено пізніше.

Також позитивну динаміку показує у всіх періодах стаття «Інші фінансові активи», відповідно у 2022 році до 2020 року бачимо зростання на 319,71% або 1843,2 млн. грн., а до 2021 року, відповідно, 48,85 % або 794 млн. грн.

В таблиці 2.4 проведено аналіз пасивів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр. І відповідно в таблиці 2.5. розраховано зміна показників вартості пасивів.

Таблиця 2.4

Вертикальний аналіз пасивів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр. (тис. грн.)

Статті	2020 р.	2021 р.	2022 р.
Зобов'язання перед Центральним Банком	4200554	5693029	4188304
Кошти банків	1356654	1445197	2324222
Кошти клієнтів	57515262	80917134	90299888
Похідні фінансові зобов'язання	26291	8204	93807
Орендні зобов'язання	328639	379968	274383
Поточне податкові зобов'язання	132528	257844	-
Інші фінансові зобов'язання	1341892	2463602	2546201
Інші не фінансові зобов'язання	678123	922553	551034
Всього зобов'язань	65579943	92087531	100277839
Акціонерний капітал	4780595	4780595	4780595
Емісійний дохід	101660	101660	101660
Дооцінка	448068	437533	430759
Резерв під прибутки та збитки за фінансовими активами, оцінених за справедливою вартість через інший сукупний дохід	130887	124623	-350345
Резервний капітал	1605862	2909909	2909909
Нерозподілений прибуток	2616939	4206973	3823803
Всього власного капіталу	9684011	12561293	11696381
Всього зобов'язань та власного капіталу	75263954	104648824	111974220

Таким чином, на підставі проведених розрахунків в таблиці 2.5 можна говорити про позитивну динаміку зростання загальної величини пасивів балансу АТ «ПУМБ» у 2020-2022 роках. Це відбулося за рахунок значного збільшення у 2022 році таких складових пасивів як «Кошти клієнтів» на 32784,6 млн. грн. (або 57 %) у порівнянні з 2021 роком, хоча зростання відносно показників 2020 року є меншим – на 11,60% або 9382,8 млн. грн.

Таблиця 2.5

Зміна показників вартості пасивів АТ «ПУМБ» протягом 2020-2022 рр.

Статті балансу	2022р.-2020р.		2022р.-2020р.	
	Відхилення в тис. грн.	Темпи приросту, %	Відхилення в тис. грн.	Темпи приросту, %
Зобов'язання перед Центральним Банком	-12250	-0,29%	-1504725	-26,43%
Кошти банків	967568	71,32%	879025	60,82%
Кошти клієнтів	32784626	57,00%	9382754	11,60%
Похідні фінансові зобов'язання	67516	256,80%	85603	1043,43%
Орендні зобов'язання	-54256	-16,51%	-105585	-27,79%
Поточне податкові зобов'язання				
Інші фінансові зобов'язання	1204309	89,75%	82599	3,35%
Інші не фінансові зобов'язання	-127089	-18,74%	-371519	-40,27%
Всього зобов'язань	34697896	52,91%	8190308	8,89%
Акціонерний капітал	0	0,00%	0	0,00%
Емісійний дохід	0	0,00%	0	0,00%
Дооцінка	-17309	-3,86%	-6774	-1,55%
Резерв під прибутки та збитки за фінансовими активами, оцінених за справедливою вартість через інший сукупний дохід	-481232	-367,67%	-474968	-381,12%
Резервний капітал	1304047	81,21%	0	0,00%
Нерозподілений Прибуток	1206864	46,12%	-383170	-9,11%
Всього власного капіталу	2012370	20,78%	-864912	-6,89%
Всього зобов'язань та власного капіталу	36710266	48,78%	7325396	7,00%

Загальна величина пасивів зростає за рахунок збільшення у 2022 році вартості резервного капіталу на 1304 млн. грн. або на 81,21% відповідно до 2020 року. Змін у 2021 році не було.

Нерозподілений прибуток у 2022 році відносно показників 2020 року зріс на 46,12% або 1206,9 млн. грн., хоч відносно 2021 року є він знизився і зміна складає 383.2 млн. грн. або -9,11%. Таким чином за показником нерозподілений прибуток спостерігаються значні зміни впродовж останніх трьох років.

Розглянемо детальніше даний показник у вигляді графічного зображення (рис. 2.6).

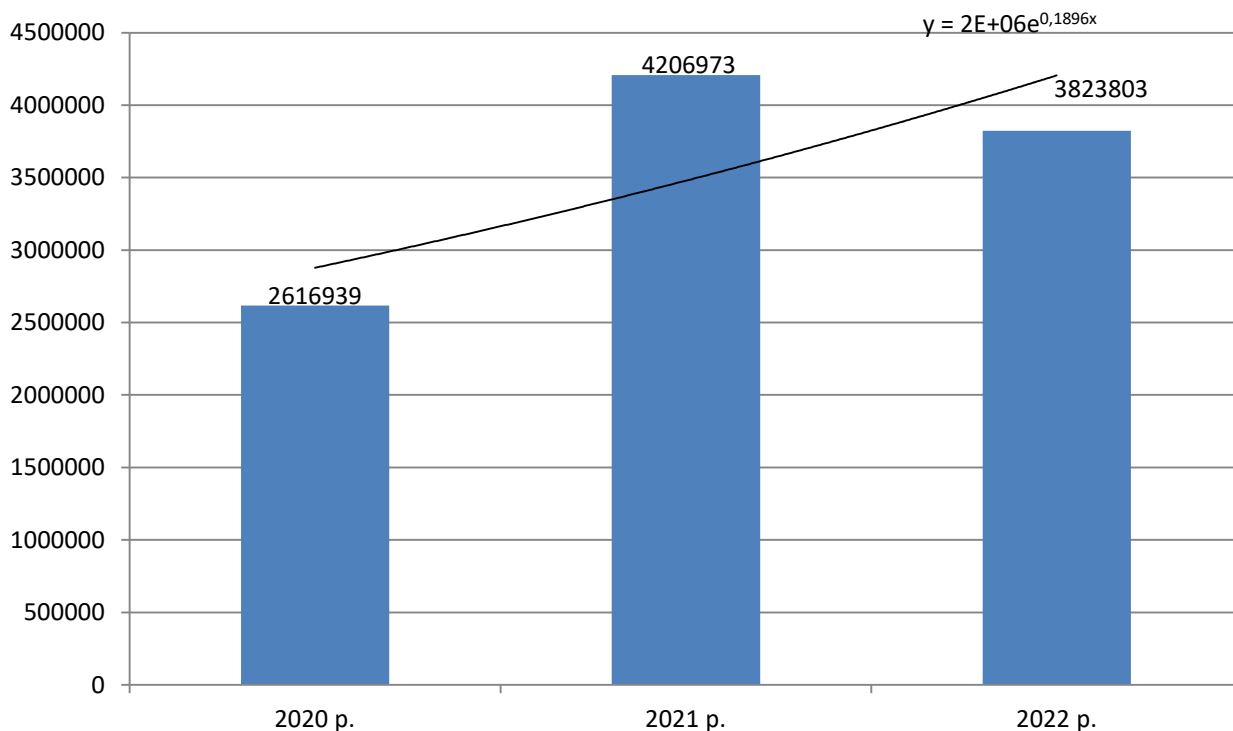


Рис. 2.6. Динаміка обсягів нерозподілених прибутків/(непокритих збитків) АТ «ПУМБ» за 2020-2022 роки (грн.)

Перший показник надає інформацію про здатність комерційного банку вчасно та в повному обсязі виконувати розрахунки за зобов'язаннями, що виникають з торговельних, кредитних або інших грошових операцій. Методика розрахунку полягає в обчисленні відношення регулятивного капіталу до активів банку, і нормативне значення цього показника повинно бути не менше 10%.

Другий показник відображає внутрішню стратегію комерційного банку та результативність його керівників. Методика розрахунку цього показника полягає в обчисленні відношення чистого прибутку до активів банку, і нормативне значення цього показника повинно бути не менше 1%.

Відповідно до річних звітів АТ «ПУМБ» [24] показник адекватності капіталу впродовж 2020 – 2022 років є постійно і значно вище нормативного значення. Звіт про адекватність капіталу АТ «ПУМБ» за методикою Базеля I

показав, що у 2020 році показник складав 19,31%, у 2021 році – 18,57%, а у 2022 році – 19,32% (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6

Показники адекватності капіталу АТ «ПУМБ» впродовж 2020 – 2022 років

Показник	2020 рік	2021 рік	2022 рік
Капітал 1-го рівня			
Акціонерний капітал	4 780 595	4 780 595	4 780 595
Емісійний дохід	101 660	101 660	101 660
Резервний капітал	1 605 862	2 909 909	2 909 909
Нерозподілений прибуток	2 616 939	4 206 973	3 823 803
Всього капіталу 1-го рівня	9 105 056	11 999 137	11 615 967
Капітал 2-го рівня			
Резерви переоцінки активів	578 955	562 156	80 414
Всього капіталу 2-го рівня	578 955	562 156	80 414
Всього капіталу	9 684 011	12 561 293	11 696 381
Рівень адекватності капіталу на звітну дату			
Активи, зважені на ризик	50 139 651	67 647 323	60 530 717
Всього капіталу	9 684 011	12 561 293	11 696 381
Рівень адекватності капіталу (%)	19,31%	18,57%	19,32%

Сформовано на основі [24]

Такі дані свідчать про те, що АТ «ПУМБ» виконує вимоги НБУ як регулятора банківського ринку.

Проаналізуємо прибутковість АТ «ПУМБ» на основі показника ROA за період 2020 – 2022 років (рис.2.7).

Рентабельність активів «розраховується як частка від ділення чистого прибутку або прибутку від звичайної діяльності до оподаткування, на середньорічну величину активів. Тобто показує скільки прибутку припадає на 1 грн. активів» [27]. ROA розраховується за формулою:

$$ROA = \left(\frac{\text{Net Profit}}{(\text{Assets1} + \text{Assets2})/2} \right) * 100\%,$$

де Net Profit – «чистий прибуток або прибуток до оподаткування» [27];

Assets1 та Assets2 – «активи на початок і кінець звітного періоду відповідно [27].

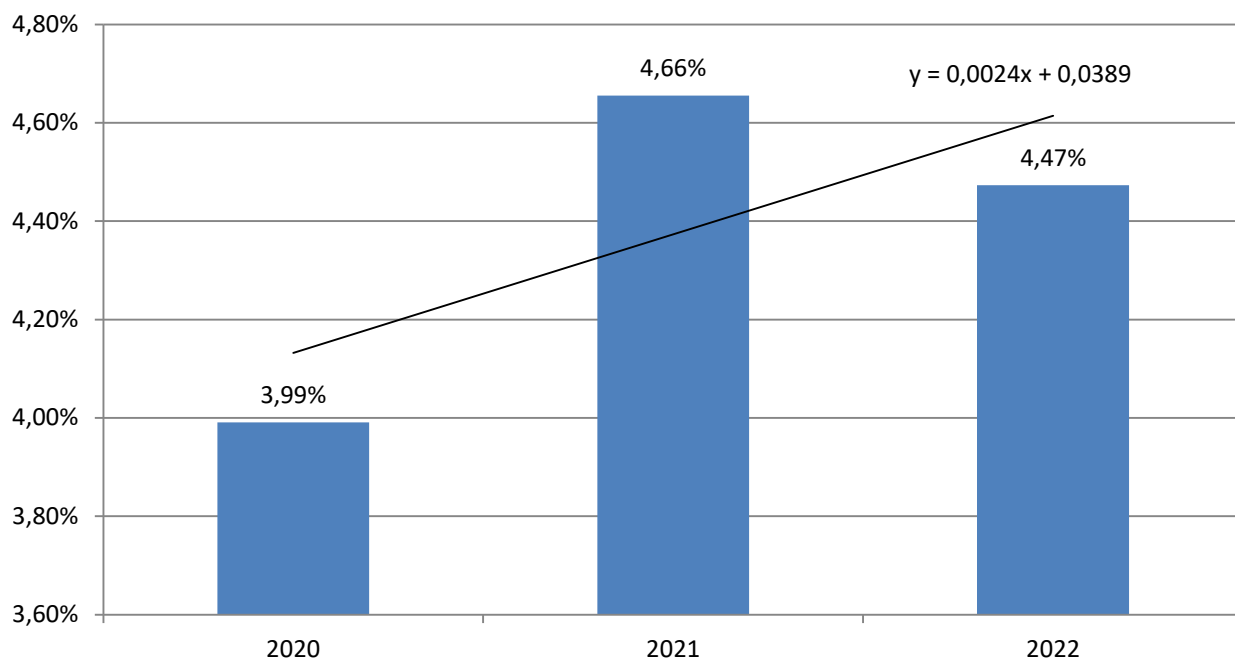


Рис. 2.7. Показники рентабельності активів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 роки

Розраховано на основі [24]

Згідно із розрахунків можемо зробити висновок про те, що АТ «ПУМБ» у 2020-2022 роках ефективно використовував активи, адже значення розрахованих показників ROA є вищим за нормативні значення.

Таким чином, загалом діяльність АТ «ПУМБ» у 2020-2022 роках слід визнати позитивною, однак, слід відзначити, що у останньому періоді відбулося зниження рівня прибутковості, причини якого можуть бути різними і слід шукати напрямки його підвищення.

2.3. Аналіз стану дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ»

У АТ «ПУМБ» представлено декілька видів дистанційного банківського обслуговування. Вони наведені на рисунку 2.8.

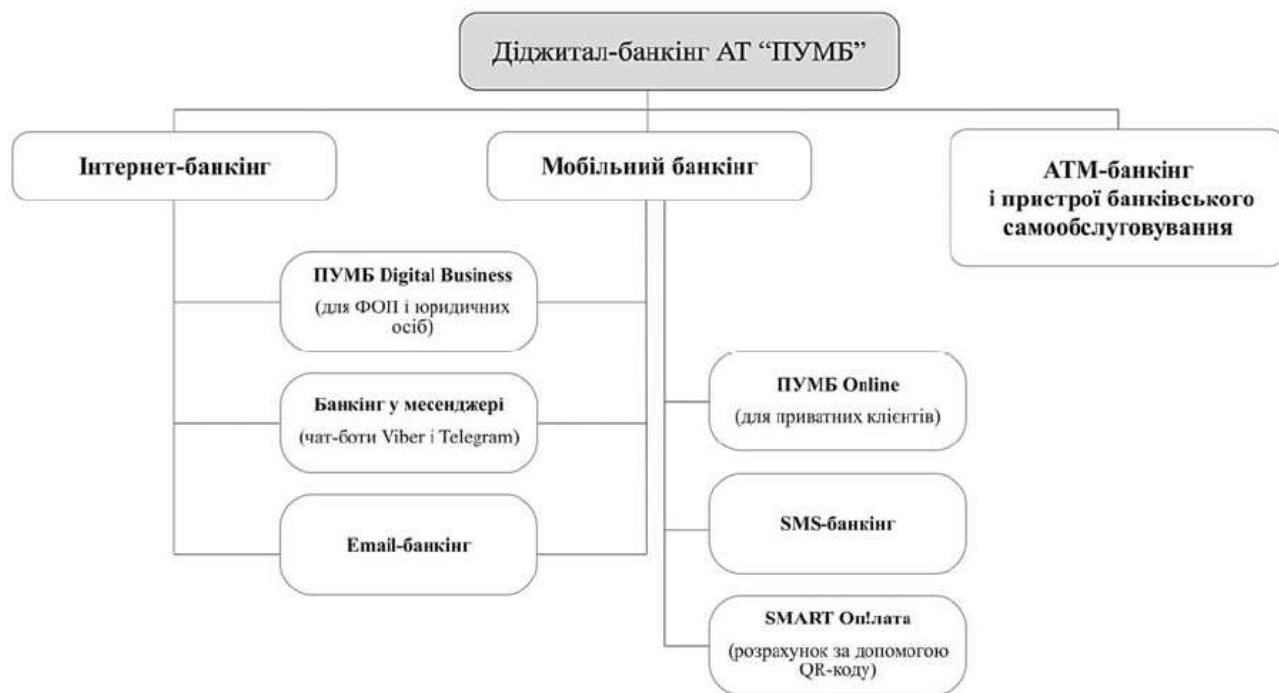


Рис. 2.8. Структура digital-банкінгу «ПУМБ» станом на 2022 рік [7]

В Інтернет-банку та мобільному додатку АТ «ПУМБ» можна здійснювати такі операції:

- переглядати стрічку подій всіх операцій;
- переглядати дані по всіх рахунках, а також реквізити, ліміти, тарифи й залишки по рахунках;
- переглядати список карток клієнта, встановлювати налаштування для карток, замовляти картки чи блокувати їх;
- персональна сторінка компанії клієнта. На даній сторінці можна заповнити дані про компанію, поповнити рахунок із картки фізичної особи;
- мапа зі списком банкоматів та кас;
- відкривати новий рахунок, обмінювати валюту, переглядати інформацію по валютних рахунках;

- створювати валютні угоди для валютних платежів та завантажувати необхідні документи для перевірок;
- формувати виписки за певний період у різних форматах, а також сортувати за контрагентами;
- переглядати аналітику за певний період;
- створювати платіжні виписки за реквізитами рахунку, ФОП можуть здійснювати перекази фізичним особам за номером картки;
- формувати рахунки для своїх контрагентів, виходячи з рахунків створювати акти, накладні, рахунки-фактури;
- користуватися онлайн – бухгалтерією.
- інтеграція. Можна налаштувати прямий обмін із бухгалтерськими сервісами. Якщо клієнт має якийсь свій сервіс, то банк допомагає налаштувати інтеграцію з ним;
- додавати інформацію за власними рахунками з інших банків;
- перевіряти контрагентів та співробітників;
- замовляти документи як на папері, так і в електронному вигляді.

Така система Інтернет-обслуговування клієнтів банку «ПУМБ» дозволяє виконувати управління рахунками, оплату кредитів, а також сторонніх банків, відкривати рахунки як під відсотки, так і для зберігання грошей, робити перекази на користь фізичних та юридичних осіб.

Через Інтернет-банк АТ «ПУМБ» можна проводити платежі за реквізитами рахунків, а також перекази з корпоративної картки на картки фізосіб в автоматичному режимі.

Також на вигідних умовах надаються онлайн-каси та еквайринг, що є актуальним для юридичних осіб.

В даний час АТ «ПУМБ» впровадив таку послугу, як мобільний додаток «ПУМБ онлайн». Він виконує такі ж функції як і в класичному Інтернет-банкінгу, але при цьому встановлюється на мобільних телефонах з версією iOS, Android, iPad та планшетних ПК.

«ПУМБ онлайн» має наступні переваги:

1. Мобільного додатку достатньо, щоб вести усі справи: функціонал практично повністю повторює веб-версію Інтернет-банку АТ «ПУМБ».

2. Цілодобові платежі, виставлення рахунків, підписання заздальгідь створених платіжок, перевірка контрагентів.

3. Працює у будь-яких браузерях та операційних системах.

4. Всі питання вирішуються швидко: через чат-боті в у Viber чи Telegram або по телефону.

5. Бухгалтерія може бути вбудована у сервіс за додаткову плату.

6. Усі операції підтверджуються SMS-кодами, touch-ІД або face-ІД.

ДБО вважається укладеним із моменту отримання АТ «ПУМБ» особисто від клієнта документу, що засвідчує особу. Примірник заяви на банківське обслуговування з відміткою про прийняття його АТ «ПУМБ» передається клієнту та є документом, що підтверджує факт укладання ДБО.

ДБО може бути укладений з використанням власноручного підпису або електронного підпису клієнта, якщо це передбачено іншим договором, раніше укладеним між клієнтом та АТ «ПУМБ». АТ «ПУМБ» має право не укладати ДБО, не здійснювати випуск і перевипуск банківських карт міжвідомчим координаційним органом, який здійснює функції протидії фінансуванню тероризму, на основі прийнятого рішення про заморожування коштів чи іншого майна.

ДБО визначає умови та порядок надання клієнту комплексного банківського обслуговування.

Комплексне обслуговування клієнта здійснюється відповідно до законодавства України, банківських правил та положення про ДБО.

У рамках ДБО АТ «ПУМБ» надає клієнту можливість скористатися будь-якою послугою, передбаченою ДБО. Підставою для надання клієнту послуг, передбачених договором, є відповідна заява на надання послуги або інший документ за формою, встановленою АТ «ПУМБ», належним чином заповнений та підписаний клієнтом, та переданий до АТ «ПУМБ» з пред'явленням клієнтом

документа, що посвідчує особу, якщо інший порядок надання послуги не визначений ДБО.

В рейтингу Інтернет-банкінгу вітчизняних банків та, зокрема, рейтингу банківських додатків у Google play й AppStore, який сформовано «Кошт. Медіа» [26], відзначено, що загалом, із 71 вітчизняного банку, мобільні додатки мають тільки 54 банки. В таблиці 2.7 розглянемо рейтинг вітчизняних банків з ДБО за 2022 рік.

Таблиця 2.7

Рейтинг банків України за 2022 рік за рівнем розвитку та використання мобільного додатку [26]

Ранг	Мобільний додаток	Рейтинг
1	monobank	4.9
2	Forward Online	4.9
3	Приват24	4.7
4	ПУМБ Онлайн	4.6
5	ABank24	4.6
6	Alfa-Mobile Ukraine	4.6
7	Globus Plus	4.4
8	Ukrsib Online	4.4
9	Todobank	4.4
10	CA+	4.4

Отже, на сьогоднішній день результати рейтингу показують, що за рівнем обслуговування та якості послуг мобільний додаток АТ «ПУМБ» посідає четверте місце, що свідчить про те, що банк прислухається до думки клієнтів і намагається задовольнити їхні потреби, однак, є параметри за якими мобільний додаток банку відстає від лідерів, насамперед, це застосування сучасних технічних рішень.

Виявлена проблема стосовно мобільного додатку «ПУМБ онлайн» створює передумови для формулювання рекомендацій. Для збереження наявних та досягнення нових результатів мобільного додатка, інформаційний відділ АТ «ПУМБ» повинен приділяти достатню кількість уваги питанням

своєчасного дизайну додатка, відстеженню поточних банківських трендів у даній галузі, та, на окрему увагу заслуговує питання безпеки при дистанційному банківському обслуговуванні.

При такому виді обслуговування клієнт банку взаємодіє з кредитною організацією за допомогою переданих розпоряджень за допомогою відповідного технологічного забезпечення, відповідно, передається конфіденційна інформація, зокрема персональні дані. У зв'язку з чим зростає ризик отримання доступу до конфіденційних даних третіх осіб.

Також важливо відзначити, що при загальному спаді фізичних форматів взаємодії із клієнтами у вітчизняній банківській галузі, відділення АТ "ПУМБ" постійно розширюються. Ураховуючи всі дані аспекти, зовсім закономірно, що у 2021 році, який є останнім по якому є точні дані щодо кількості цифрових клієнтів АТ «ПУМБ», кількість онлайн-клієнтів АТ «ПУМБ» зменшилася. Наприклад, «2019 році діджитал-клієнтами АТ «ПУМБ» були 507 993 осіб, у 2020 році – 881 860 осіб, а у 2021 році – 740 762 особи» [7]. Водночас, за неуточненими даними АТ «ПУМБ» у 2022 році кількість клієнтів банку, які користуються онлайн-банкінгом складає 1,2 млн. клієнтів [17]. Очевидно, дані розбіжності викликані різними методиками підрахунку, які можуть враховувати вся канали ДБО (рис. 2.8) або тільки Інтернет- банкінг та мобільний банкінг АТ «ПУМБ». На сьогоднішній день основним digital-каналом АТ "ПУМБ" є мобільний додаток «ПУМБ Online», який використовують практично 90% усіх цифрових клієнтів АТ «ПУМБ».

З урахуванням такого активного використання «ПУМБ Online», із II половини 2022 року відключено веб-версію «ПУМБ Online». АТ «ПУМБ» планує сконцентрувати зусилля на суттєвому покращенні «ПУМБ Online», який на даний момент виявився менш конкурентоспроможним у порівнянні із мобільними додатками банків-лідерів у даній сфері (таблиця 2.7).

Серед переваг мобільного додатку ПУМБ Online на сьогоднішній день виділяють: «можливість додавати картки інших банків, надсилати повідомлення до служби підтримки через «трясіння» телефону (для операційної

системи iOS) або тапання 5 разів по екрану (для Android), а також постійний кешбек на 3 обрані категорії (з 6 можливих) на місяць» [7].

В 2022 році АТ «ПУМБ» було введено новий сервіс «SMART Оп!лата», що дозволяє проводити безконтактні платежі з використанням QR-коду. Водночас, у ПриватБанку даний сервіс був впроваджений вже в 2019 році.

Фахівці АТ «ПУМБ» проводять періодичний моніторинг звернень клієнтів у соціальних медіа, на форумах, який дозволяє виявити «невідповідності стандартам обслуговування та сучасним підходам роботи з клієнтами в публічних каналах. Проводиться навчання, розробляються нові скрипти та підходи до обслуговування. В 2022 році загальна кількість скарг знизилась по відношенню до 2021 на -24%. Основні проблеми клієнтів були пов'язані зі збоями в роботі мобільного додатку» [7].

Внаслідок проведення аналізу ефективності систем дистанційного банківського обслуговування АТ «ПУМБ» можна визначити поточні проблеми, які наведені в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Поточні проблеми системи ДБО АТ «ПУМБ»

Проблема	Причина виникнення	Можливі наслідки	Спосіб рішення
1	2	3	4
Середній рівень мобільного додатка	Відсутність сучасних функціональних можливостей у мобільному додатку	Скорочення частки користувачів систем ДБО, неконкурентоспроможність мобільного додатку	Вдосконалення мобільного банкінгу
Низький рівень споживчої лояльності	Низький рівень фінансової грамотності, недостатня взаємодія між клієнтами та банком	Миттєвий відтік клієнтів у разі настання кризових явищ	Розвиток відносин між клієнтами, потенційними клієнтами та банком у соціальних мережах за допомогою створення SMM відділу

1	2	3	4
Значна частка клієнтів, оплачують комунальні послуги у відділеннях банку	Недостатня популяризація систем дистанційного обслуговування	Неоптимізовані витрати на обслуговування клієнтів, нераціональне витрачання грошових коштів	Переведення клієнтів, що оплачують комунальні послуги з «класичного» на дистанційне обслуговування

Заходи, які спрямовані на вирішення даних проблем, сприятимуть зміцненню фінансової стійкості банку та розвитку дистанційного банківського обслуговування з метою підтримки його у конкурентоспроможному стані.

Загалом можна зазначити, що АТ «ПУМБ» акцентує увагу на фізичних каналах обслуговування клієнтів. Цифрові процеси у АТ «ПУМБ» розвиваються, однак, дещо повільніше, з певним відставанням від банків-лідерів, що може призвести до втрати АТ «ПУМБ» конкурентоспроможності та зменшення ефективності в умовах підвищення популярності цифрового споживання.

Виявлені раніше проблеми щодо низького рівня фінансової грамотності потенційних клієнтів АТ «ПУМБ» та низького рівня споживчої лояльності створюють передумови для вжиття заходів щодо їх усунення. Необхідним є інструмент, що сприяє покращенню іміджу банку та спрощенню зворотного зв'язку з клієнтами, що здатне підвищити рівень довіри населення до АТ «ПУМБ». Вирішення вищезгаданих проблем стимулює розвиток ДБО в АТ «ПУМБ», що сприятиме як покращенню його фінансового становища, так і іншим аспектів сталого розвитку.

Висновки до розділу 2

1. Проведено діагностику діяльності АТ «ПУМБ». Відзначено, що він є крупним та надійним українським приватним банком, що на фінансовому

ринку України працює із 1991 року. Проведено огляд історичних віх становлення банку.

Визначено структуру органів управління та структуру власності АТ «ПУМБ». Наведено бачення, мету та місію АТ «ПУМБ». Визначено основні види діяльності АТ «ПУМБ», ключові принципи стійкого розвитку та цінності банку відповідно з корпоративним кодексом. Проаналізовано основні показники діяльності АТ «ПУМБ». Відзначено, що діяльність АТ «ПУМБ» в період від заснування до сьогоднішнього часу показує позитивність її розвитку. Банківська структура характеризується зростанням більшості показників, окрім, останнього року, що пояснюється повномасштабним вторгненням з рф.

2. Проаналізовано фінансову діяльність АТ «ПУМБ». Проведено вертикальний аналіз активів АТ «ПУМБ» за 2020-2022 рр. Відзначено позитивну динаміку зростання загальної величини активів балансу АТ «ПУМБ» у 2022 році. Однак, схожу динаміку продемонструвала і загальна величина пасивів балансу.

Динаміка обсягів нерозподілених прибутків/(непокритих збитків) АТ «ПУМБ» за 2020-2022 роки є різнонаправленою. У 2021 році він зріс, однак, у 2022 році – суттєво знизився. А показник адекватності капіталу впродовж 2020 – 2022 років є постійно і значно вище нормативного значення. Показано, що АТ «ПУМБ» у 2020-2022 роках ефективно використовував активи, адже значення розрахованих показників ROA є вищим за нормативні значення.

3. Проаналізовано стан дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ». Наведено структуру digital-банкінгу «ПУМБ» і визначено основні його види. Наведено основні переваги мобільного додатку «ПУМБ онлайн». Сформовано рейтинг банків України за 2022 рік за рівнем розвитку та використання мобільного додатку. Визначено основні поточні проблеми системи ДБО АТ «ПУМБ»

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ»

Розширення ареалу доступу до Інтернет та мобільного зв'язку, навіть у найвіддаленіших місцях України, банки мають нові можливості для зростання й розвитку. Водночас, при намаганні розширити власну частку на ринку, банки стикаються із низкою викликів, серед яких забезпечення безпеки й конкуренція від інших банків, які пропонують інноваційні й привабливі послуги для своїх потенційних і поточних клієнтів.

Банки усе частіше впроваджують та використовують цифрові технології для надання онлайн продуктів та послуг, це є одним із головних трендів в усьому світі. За будь-яких обставин банк повинен активізувати діяльність та використовувати новітні досягнення науково-технічного прогресу.

Розглянемо систему ДБО АТ «ПУМБ» у порівнянні із екосистемою Приват24, і відобразимо основні сфери онлайн-можливостей. Як видно із таблиці 3.1 в даний час банк із допомогою своїх потужностей вже багато потреб клієнтів.

Можна дійти висновку, що дані послуги вже покривають багато повсякденних потреб. Водночас, є відставання за деякими позиціями від одного з банку-лідерів. Зокрема, в сфері безпеки. Також з допомогою програми Інтернет-банкінгу не можна записатися у перукарню, на тренування, забронювати столик в ретосрану тощо. Тому слід розширити асортимент послуг ДБО АТ «ПУМБ».

Оскільки банки починають сприймати технології як серйозне рішення для задоволення потреб власних клієнтів, необхідно запропонувати кілька

напрямків, які дозволять вдосконалити ДБО АТ «ПУМБ» і пов'язані із проблемами, які визначені вище.

Таблиця 3.1

Список сфер, що охоплюють ДБО АТ «ПУМБ» та Приват24

Сфера	ПУМБ Онлайн	Приват 24
Подорожі	Квитки на транспорт	Квитки на транспорт
Страхова компанія	Автоцивілка; Туристичне страхування; Зелена карта	Всі страхові послуги
Нотаріальні платежі	Немає	Через телефон
Інвестиції	ОВДП	ОВДП
Електронні гаманці	Google Pay Apple Pay Swatch Pay Xiaomi Pay Garmin Pay	Apple Pay Google Pay FacePay24
Біометрія	Немає	Голосова
Грошові перекази	Ria MoneyGram	Payoneer
Таксі	Немає	Замовлення та оплата

Визначені в попередньому розділі проблеми дозволяють розглянути можливості розвитку ДБО у АТ «ПУМБ» та запропонувати рекомендації щодо вдосконалення ДБО в даному банку. Основні напрями щодо вдосконалення ДБО АТ «ПУМБ» наведені на рисунку 3.1.

Зупинимося на деяких з них детальніше.

Якість мобільного додатку передбачає насамперед впровадження технологічних рішень. Зокрема, необхідним є забезпечення стабільної роботи мобільного додатку, що є однією із основних проблем у роботі клієнтів [7]. Також слід додати функцію моментальних платежів із допомогою сканування штрих-кодів (з допомогою QR-кодів така послуга уже доступна). Це дозволить збільшити зручність використання мобільного банкінгу клієнтами банку, потенційно залучити додаткових клієнтів, а також знизити навантаження на операційних співробітників банку.

Слід рекомендувати розробку додатків, які сумісних із сучасними

гаджетами (наприклад, розумним годинником) для реалізації технологій безконтактної оплати.

Іншим перспективним напрямком мобільного банкінгу, є можливість здійснення транзакцій із автоматичним заповненням реквізитів для переказу та обсяги комунальних платежів, тому АТ «ПУМБ» слід розглянути можливість в мобільний додаток введення даної функції.

Також слід забезпечити розширення налаштувань для користувачів, включаючи інформацію про останній вхід, можливість налаштування додатку під індивідуальні потреби (редагування «під себе»), вибір стилю спілкування (діловий чи дружній), а також інші додаткові налаштування.

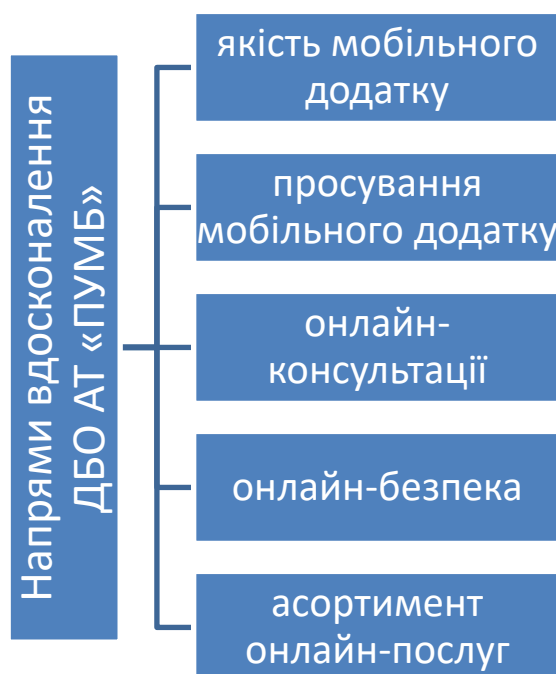


Рис. 3.1. Напрями вдосконалення ДБО АТ «ПУМБ»

Другим напрямком вдосконалення ДБО АТ «ПУМБ» є розвиток просування мобільного додатку «ПУМБ онлайн». Наприклад, оплата житлово-комунальних послуг в Україні є однією із найпопулярніших операцій, які банки надають громадянам. Водночас, користуються нею в АТ «ПУМБ» переважно в фізичних відділеннях, які активно розширюються, як ми вже відзначали раніше. Тому слід більше просувати мобільний додаток з допомогою різноманітних інструментів, насамперед, соціальних мереж – SMM-просування. Це повинно

стосуватися не тільки популяризації оплати комунальних послуг з допомогою мобільного банківського додатку, а загалом різних платежів – штрафів, оплати за навчання тощо.

Також необхідно вдосконалити онлайн-консультації з допомогою онлайн-месенджера чи чат-бота. Як ми вже відзначали є послуги онлайн-банкінгу з допомогою Viber- та Telegram-ботів, однак, необхідно розширити можливості онлайн-консультування. Особливо це важливо в контексті практичної відмови від використання веб-сайту як форми ДБО АТ «ПУМБ». Тому слід розширити можливості мобільного додатку щодо онлайн-користування з допомогою онлайн-месенджера чи чат-бота. Рекомендованим є перехід звернень клієнтів до банку від телефонних дзвінків до онлайн-чатів безпосередньо у мобільному додатку. Слід реалізувати віртуального помічника, який допомагатиме клієнтам виконувати банківські операції та підвищувати їх фінансову грамотність.

Також є необхідною розробка персоналізованого фінансового менеджменту (PFM), який дозволить клієнтам керувати власними фінансовими ресурсами, створювати та змінювати бюджет, категоризувати транзакції та аналізувати їх за допомогою інтерактивних діаграм витрат.

Наступний напрям стосується підвищення онлайн-безпеки при використанні мобільного додатку АТ «ПУМБ». Це, насамперед, використання різних біометричних технологій, технологій блокчейн, а також поведінкової аутентифікація. Остання є передбачає, що мобільний додаток з використанням біометричних технологій та поведінки в соціальних мережах, навігації в Інтернет буде фіксувати та порівнювати унікальні параметри поведінки користувача і визначати його ідентичність.

І, нарешті, розширення асортименту онлайн-послуг. Зокрема, необхідно популяризувати автоплатежі. Навіть ті з користувачів мобільного додатку, які регулярно використовують його для здійснення комунальних платежів, поповнення мобільного рахунку, погашення кредиту тощо не вмикають функцію авто платежу. Іншою послугою, яку варто додати до мобільного

додатку «ПУМБ онлайн» є можливість здійснення безконтактних платежів. Дана пропозиція йде у комплексі із технологічними пропозиціями. Важливою для підприємців є можливість виводу коштів із системи переказів Payoneer на картки й рахунки як фізичних осіб, так і ФОП, що дасть змогу зручно керувати їх фінансами.

Розглянемо детальніше рекомендацію реорганізації роботи SMM-відділу, основною метою роботи якого є створення якісного контенту, що сприяє підвищенню рівня фінансової грамотності передплатників та їх довіри до банку, рекламування дистанційних способів виконання банківських операцій, збільшення аудиторії банку в різних соціальних медіа. Як видно з рисунку 2.1 у структурі АТ «ПУМБ» є два відділи «Маркетинг і комунікації» та «Інформаційні технології». Однак, доцільно мати, нехай і невеликий, однак, окремий відділ, що буде займатись питаннями SMM.

Розвиток відділу SMM дозволить вирішити виявлені проблеми на основі рекомендацій наведених в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування для АТ «ПУМБ» за допомогою роботи відділу SMM

Проблема	Вирішення проблеми	Очікуваний ефект
Низький рівень споживчої лояльності	Збільшення частки «розповсюджувачів» серед клієнтів банку	Збільшення кількості та лояльності існуючих клієнтів, а також розширення аудиторії потенційних клієнтів, підвищення якості активів банку
Низький рівень фінансової грамотності	Публікація контенту, фінансової інформації в доступному форматі сприяє підвищенню рівня фінансової грамотності	

Підвищення конкурентоспроможності АТ «ПУМБ» з допомогою розвитку відділу SMM відбудеться за рахунок збільшення як кількості діючих, так і потенційних клієнтів, внаслідок чого відбудеться зростання обсягів доходів банку. Публікація контенту, поданого в доступній клієнтам формі, який

сприяє підвищенню рівня фінансової грамотності серед цільової аудиторії, дозволить підвищити лояльність існуючих клієнтів.

Удосконалення даного напрямку діяльності дозволяє розширювати клієнтську базу, рекламувати власні послуги, підвищувати рівень фінансової грамотності користувачів, що в підсумку дасть результат у вигляді підвищення лояльності клієнтів, якості та кількості активів, а також потенційно дозволить знижувати вартість залучення нових клієнтів.

Пропонований до формування відділ SMM матиме у собі такі структурні підрозділи, як відділ відео-контенту, новинний відділ та відділ статей, а також групу модераторів у соціальних медіа (рисунок 3.2).

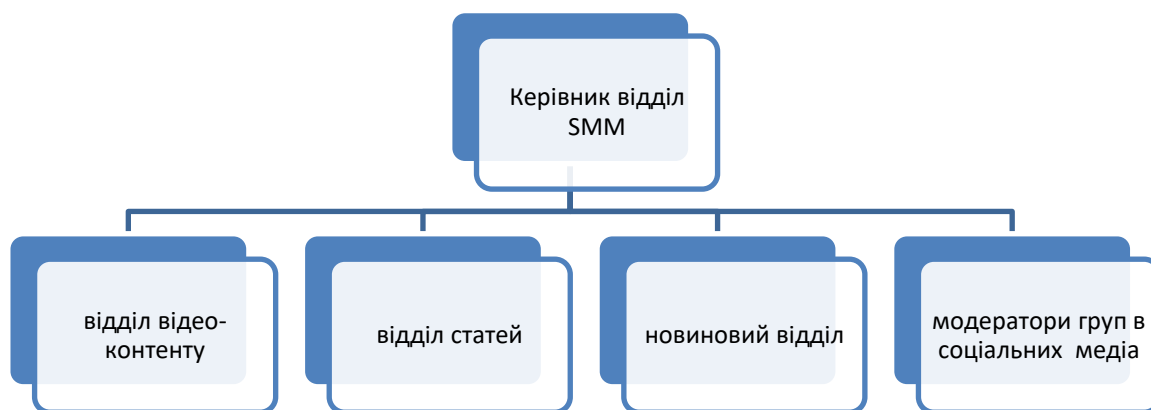


Рис. 3.2. Ієрархія управління в SMM відділі

З метою оцінки економічної ефективності, запропонованої рекомендації щодо організації роботи нового структурного підрозділу, пропонується оцінити вартість підтримки працездатності відділу SMM та зіставити отримані дані із кількістю залучених осіб та потенційним економічним результатом від конверсії передплатників. Річні витрати на підтримку працездатності запропонованого до створення відділу наведено в таблиці 3.3.

Штат відділу SMM формуватиметься частково із працівників відділів

«Маркетинг і комунікації» та «Інформаційні технології» АТ «ПУМБ». Тому ми пропонуємо оцінити залучення тільки нових працівників, які виконуватимуть додаткові функції.

Оскільки діяльність цього відділу вестиметься виключно в мережі Інтернет, то із метою оптимізації витрат пропонується наймати персонал на умовах віддаленої зайнятості, що дозволить виключити витрати на обладнання або оренду приміщення. Необхідно згадати, що даний підрозділ буде підтримуватись іншими відділами, такими як юридичний, рекламний, а також відділ інформаційних технологій. Зв'язок з іншими структурними підрозділами здійснюватиметься дистанційним способом.

Таблиця 3.3

Поточні витрати на роботу SMM відділу

Стаття витрат	Щомісячна вартість, в грн.	Річна вартість, в грн.
Оператор-відеомонтажер	25000	300000
Сценарист відео-сюжетів	15000	180000
Графічний дизайнер	35000	420000
Редактор відділу відеоконтенту	40000	480000
Відділ відео-контенту всього	115000	1380000
Сценарист новинних статей	20000	240000
Новинний відділ всього	20000	240000
Модератор в Instagram та Facebook	20000	300 000
Модератор в YouTube	20000	300 000
Керівник SMM відділу	50000	1440000
Модератори груп всього	90000	2 040 000
Разом	225000	3 660 000
Разом з ЄСВ	274500	4465200

Таким чином, сумарні щомісячні та річні витрати на організацію діяльності відділу SMM становлять 274500 грн. і 4465200 грн. відповідно. Як цільовий орієнтир і показник ефективності роботи даного структурного підрозділу пропонується встановити план із залучення необхідної кількості передплатників.

Виходячи з того, що станом на 18 жовтня 2023 року кількість читачів груп АТ «ПУМБ» в Instagram складає 23,9 тис., Facebook 154 тис., а YouTube -

10,2 тис. Таким чином, сукупна кількість членів груп АТ «ПУМБ» в соціальних медіа складає майже 190 тис. осіб. За результатами роботи відділу SMM за один рік планується збільшити кількість передплатників на 25 %, тобто орієнтовно 50 тисяч нових передплатників, у такому разі сумарна кількість передплатників фірмових груп АТ «ПУМБ» становитиме майже 250 тис. користувачів.

З метою визначення економічної ефективності створення та підтримки працездатності відділу SMM розрахуємо кількість нових клієнтів, які залучаються завдяки роботі нового структурного підрозділу. На підставі даної інформації складемо песимістичний, нейтральний та оптимістичний прогнози щодо економічної ефективності діяльності відділу SMM, результати розрахунків відображено в таблиці 3.4.

Для початку розрахуємо песимістичний прогнозований дохід.

Прибуток на одного клієнта банку можна розрахувати за такою формулою.

$$P_{ок} = \frac{\text{Прибуток}}{\text{Кількість клієнтів банку за рік}}, \quad (1)$$

$$P_{ок} = 3823803000 \text{ грн.} / 1700000 = 2249,296 \text{ грн.}$$

Щоб розрахувати прогнозований прибуток, необхідно скористатися наступною формулою.

$$P_{пр} = \frac{\text{Прибуток на одного клієнта}}{\text{Кількість залучених передплатників за рік} * \text{Конверсія}}, \quad (2)$$

де конверсія – відсоток кількості залучених передплатників, які перейдуть в стан клієнтів. З практики відомо, що вона складає орієнтовно 10% для песимістичного варіанту.

$$Ппр = 2249,296 \text{ грн.} * 50000 * 10 \% = 11\,246\,479,41 \text{ грн.}$$

Прибуток від діяльності SMM відділу розраховується за формулою.

$$\text{Прибуток} = \text{Прогнозований дохід} - \text{Річні витрати}, \quad (3)$$

$$\text{Прибуток} = 11\,246\,479,41 \text{ грн.} - 4465200 \text{ грн.} = 6\,781\,279,41 \text{ грн.}$$

Вартість залучення одного клієнта розраховується за такою формулою.

$$Взк = \frac{\text{річні витрати}}{\text{кількість залучених клієнтів} * 10\%}, \quad (4)$$

$$Взк = 4465200 \text{ грн.} / (50000 * 10\%) = 893,04 \text{ грн.}$$

Ідентично можна провести розрахунок за нейтральним та оптимістичним прогнозами з конверсією в 25 і 50 відсотків відповідно. Зведемо всі надані дані до таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Економічний результат від залучення нових клієнтів через роботу відділу SMM

Прогноз	Конверсія, %	Кількість нових клієнтів	Прогнозований дохід, грн.	Прибуток від діяльності SMM відділу, грн.	Вартість залучення одного клієнта, грн.
Песимістичний	10	50000	11246479	6781279	893,04
Нейтральний	25	100000	56232397	51767197	178,61
Оптимістичний	50	200000	224929588	220464388	44,65

З даних про прогнозованому доході можна дійти висновку по те, що у випадку песимістичного прогнозу, який передбачає конверсію у вигляді 10%

від залучуваних передплатників прогнозований дохід АТ «ПУМБ» становитиме понад 11 мільйонів гривень, а прибуток – майже 7 мільйонів гривень. У такому разі вартість залучення одного клієнта становитиме 893,04 грн. Однак, у випадку нейтрального чи оптимістичного варіантів вона знизиться до 178,61 грн. та 44,65 грн. Таким чином запропонована рекомендація щодо створення SMM відділу є економічно виправданою.

Загалом, реалізація запропонованих рекомендацій щодо вдосконалення ДБО дозволить позитивно вплинути на різні аспекти розвитку банку: як у соціальному напрямку за допомогою підвищення фінансової грамотності населення та рівня довіри до банків та споживчої лояльності, так і в економічному напрямі, дистанційне банківське обслуговування є одним з можливих шляхів підвищення конкурентоспроможності АТ «ПУМБ».

3.2. Шляхи вдосконалення цифрової інфраструктури сучасного банку

Цифрова інфраструктура сучасного банку, зокрема, й АТ «ПУМБ» повинна охоплювати низку складових (рис. 3.3). Вона включає системи швидких платежів, блокчейн, нові цифрові торгові та консультаційні системи, штучний інтелект та машинне навчання, хмарні технології, аналіз великих даних BigData, біометрію, роботизацію, тощо.

Найбільш актуальним на сьогоднішній день є використання екосистеми банку – можливості надання нових унікальних фінансових послуг та створення нового досвіду для клієнтів. Тому створення банком власної фінансової екосистеми (рис. 3.4) є необхідним ступенем підвищення конкурентоспроможності та привабливості для нових клієнтів. Завдяки переходу від класичної моделі діяльності банку до екосистеми клієнтам надається широкий асортимент товарів та послуг на одній платформі, за рахунок чого з'являється синергетичний ефект при одночасному придбанні кількох товарів чи послуг. Також ця платформа надає можливість гнучкої взаємодії банку зі своїми партнерами за рахунок API (засобів для швидкої

розробки сучасного програмного забезпечення).



Рис. 3.3. Цифрова інфраструктура сучасного банку

Ми вже згадували про біометричні технології, технології штучного інтелекту та чат-боти. Вони уже досить успішно використовуються у діяльності сучасних банків, зокрема, й АТ «ПУМБ». Також розглянемо й деякі інші сучасні фінансові технології та інструменти, що активно використовуються в банківській індустрії.

Системи швидких платежів, переказів та e-wallet. Цифрові гаманці, які зазвичай перебувають у мобільному телефоні, зараз перетворилися на «поле бою» між традиційними банками та фінтех-компаніями. Наприклад, існує навіть умовна розбивка таких технологій за поколіннями:

- платіжні картки – фінансові інструменти покоління 2G;
- платіжні системи типу Раурал належать до покоління 3G;
- до фінансових технологій 4-го покоління належать у основному соціальні мережі, великі месенджери та необанки (Facebook Messenger,

monobank, Wise, Revolut).



Рис. 3.4. Варіант побудови екосистеми банку

Ключовою особливістю таких сервісів є надання користувачеві нового рівня безпеки та гнучкості розпорядження своїми фінансами. Так, клієнт не зберігає свої заощадження в даних сервісах, зберігаються тільки дані на банківських рахунках, до яких сервіс звертається при здійсненні транзакцій. Яскравим прикладом 4G фінансів виступає Facebook Messenger, що дозволяє клієнтам проводити платіжні операції прямо у соціальній мережі. Однак повна залежність від доступу до мобільного зв'язку, наявності Інтернет є суттєвим недоліком таких сервісів;

Блокчейн – це розподілена база даних, що містить інформацію про всі транзакції учасників системи, яка зберігається у вигляді «ланцюжка з блоків». Серед переваг блокчейн для фінансовій індустрії є наступні. По-перше, технологію блокчейн спочатку було створено для формування такої системи, яка буде вільною від зовнішнього адміністративного управління, тобто. жоден з її учасників не зможе ні змінити, ні порушити установлені правила. По-друге, як показує практика, блокчейн дуже затребуваний у багатьох галузях, зокрема,

у освіті, охороні здоров'я тощо. Тому слід розглянути докладніше ефекти від застосування технології блокчейн у фінансовій сфері:

- ✚ блокчейн суттєво спрощує ведення операцій з активами, оскільки усі учасники такої системи використовують єдиний набір даних, що дозволяє забезпечити зниження ризику виникнення помилок, затримок, які пов'язані з погодженням, прискорює процес обробки транзакцій робить його ефективнішим;
- ✚ блокчейн позбавляє від посередників і скорочує витрати, оскільки забезпечує зберігання та захист інформації. Тому більшість традиційних банків прагнуть якнайшвидше впровадити технологію в свою діяльність, щоб бути конкурентоспроможними. Так, наприклад, Таскомбанк створив цілу блокчейн-лабораторію, в якій розробляє ідеї щодо розвитку рішень на базі блокчейн, будує прототипи продуктів, впроваджує пілотні проекти та нестандартні бізнес-рішення, зокрема, Таскомбанк разом з фінтех компанією Bitt запустили «пілотний проект електронних грошей на блокчейні Stellar для аналізу потенціалу використання блокчейн-технології при випуску е-гривні» [30];
- ✚ блокчейн – є новою нішею для розвитку інвестицій. Так, сфера альтернативного кредитування, яка охоплює краудфандинг, краудлендинг, в основу якої покладено технологію блокчейн, відкриває можливість не тільки великим ТНК і МНК, але також і невеликим компаніям залучати капітал для запуску нових продуктів чи проектів. Прозорість самого процесу, можливість обходу санкцій робить даний механізм популярним і для стартапів, і для BigTech компаній.

На даний час найбільш яскравим прикладом впровадження технології блокчейн у фінансову сферу є криптовалюти, найпоширенішою серед яких є Bitcoin. Його капіталізація на жовтень 2022 р. становила 552,085 млрд. дол. США [40].

P2P-кредитування, що є одним із напрямків розвитку економіки спільного користування «sharing economy» [59] (нова онлайн бізнес-модель, коли люди можуть обмінюватися активами, які вони в даний момент не використовують) у формі платформи, що дає змогу з'єднувати інвесторів із позичальниками без участі посередників у особі банків. У більш широкому розумінні, P2P кредитування є складовою галузі альтернативного кредитування.

За останні кілька років індустрія P2P-кредитування пережила сильне зростання, і темпи цього зростання навряд чи сповільняться. Звертаючись до історії, перші P2P-платформи кредитування Zopa та Prosper були запущені відповідно у 2005 році та 2006 році. Потім було створено Lending Club, що стала найбільшою P2P-платформою не тільки на ринку США, але є також відомою і на світовому рівні. Серед інших провідних гравців у даному середовищі варто виділити Grupeer, Mintos, Sofi, Peerform, Upstart тощо.

Унікальності технології P2P-кредитування наляють більш «просунуті» інновації у моделюванні кредитів й андеррайтингу, аніж в традиційному кредитуванні, оскільки багато з P2P-платформ включають широкий спектр елементів даних, щоб вийти за рамки традиційних кредитних рейтингів і охопити ширший спектр потенційних клієнтів.

Безумовно, в період глобальної цифровізації, особливо щодо фінансових інформаційних послуг, окрім абсолютних переваг одночасно виникає й низка проблем конфіденційності персональних даних, кібербезпеки, ідентифікації клієнта під час здійснення фінансових операцій. Однак, розвиток технологій стимулює необхідність захисту P2P-кредитування з допомогою впровадження штучного інтелекту (AI) та машинного навчання для покращення систем андеррайтингу й виявлення шахрайств, що дозволить підвищити безпеку, прозорість швидкість процесу кредитування на усій P2P-платформі.

Активно розвивається мобільний банкінг. Його можливості розширюються через використання ефективних фінансових інструментів типу NFC (Near Field Communication) – безконтактної технології зв'язку, яка базується на радіочастотному полі, що дозволяє здійснювати безпечні

транзакції та обмінюватися цифровим контентом з допомогою одного дотику. З метою розширення сфери дії технології NFC було розроблено mPOS-термінали (Mobile Point of Sale) – мобільні точки продажу, які є пристроями, що підключені до певного гаджету (смартфону, ноутбуку, комп'ютера, планшета) для проведення транзакцій через банківську картку. Найбільшу популярність mPOS набули саме у сфері МСБ, зокрема, в службі доставки продуктів кур'єри можуть приймати оплату на місці з банківської картки клієнта, що зручніше як для компанії, так і для самого клієнта.

Big Data для банків передбачає використання великих масивів «клієнтських даних, які потребують обробки задля задоволення потреб різних бізнесів» [34]. Технології Big Data є одним зі способів підвищити прибутковість банківського бізнесу за рахунок аналітично підтвердженого коригування стратегії продажу банківських продуктів та послуг й зміщення вектора надання послуг від загального до приватного, зокрема, і із використанням кастомізованого підходу до груп клієнтів й своєчасного врахування їх потреб, як можуть динамічно змінюватись. Використання інструментів й аналітичних моделей Big Data дає змогу суттєво спростити такі процеси, як побудова стратегії захисту від шахрайства, прогнозування зниження попиту, оцінка впливу на продаж зовнішніх економічних чинників чи організація програм лояльності тощо.

Алготрейдинг – вид торгівлі, що передбачає поділ великої заявки чи замовлення із особливих алгоритмічних інструкцій на кілька підзаявок зі своїми характеристиками ціни й обсягу, у свою чергу кожна із заявок відправляється у час на ринок до виконання. Алготрейдинг широко використовується інвестиційними банками [4].

Таким чином, сучасні фінансові технології надають можливість нарощувати обсяги та швидкість транзакцій, дозволяють змінити принципи надання фінансових послуг, коли провідні компанії розробляють нові інструменти, здатні повністю інтегруватися у життя клієнтів: цифрові платежі та перекази; цифрові гаманці; блокчейн як зберігач та захисник інформації та як

новий напрямок розвитку сфери альтернативного кредитування; криптовалюти; P2P-кредитування як нова онлайн модель посередник, що з'єднує інвесторів та позичальників; алготрейдинг в інвестиційному банкінгу; технології NFC, mPOS тощо. Усі ці та інші сучасні технології сприяють підвищенню доступності ДБО та розширенню продуктової лінійки банку для споживачів, з пропозицією нових продуктів онлайн. Однак, слід враховувати, що їх впровадження та подальше вдосконалення супроводжується також загрозою кіберризиків, які не надто характерні для традиційного банківського сектора.

Висновки до розділу 3

1. Розроблено рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ». Розглянуто систему ДБО АТ «ПУМБ» у порівнянні із екосистемою Приват24 і відображено основні сфери онлайн-можливостей. Визначено напрями вдосконалення ДБО АТ «ПУМБ». Розроблено рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування для АТ «ПУМБ» за допомогою роботи відділу SMM. Пропонований до формування відділ SMM матиме у собі такі структурні підрозділи, як відділ відео-контенту, новинний відділ та відділ статей, а також групу модераторів у соціальних медіа. Аналіз прогнозованого економічного результату від залучення нових клієнтів через роботу відділу SMM показав виправданість запропонованих рекомендацій.

2. Визначено шляхи вдосконалення цифрової інфраструктури сучасного банку. Визначено складові цифрової інфраструктури сучасного банку, зокрема, й АТ «ПУМБ». Показано, що найбільш актуальним на сьогоднішній день є використання екосистеми банку. Запропоновано варіант її побудови.

Розглянуто ефекти від застосування технології блокчейн у фінансовій сфері. Показано можливості P2P-кредитування, мобільного банкінгу, алготрейдингу, а також розширені можливості BigData.

ВИСНОВКИ

Мета випускної кваліфікаційної роботи полягала в дослідженні дистанційного банківського обслуговування АТ «ПУМБ», а також розробці рекомендацій щодо його модернізації. Підводячи підсумок проведеним у цій роботі дослідженням необхідно зробити низку висновків. Зокрема:

1. Проаналізовано основні поняття й сутність дистанційного банківського обслуговування. Проведено історичний огляд розвитку дистанційного банківського обслуговування. Виділено його рівні надання послуг. Визначено переваги й недоліки ДБО, причому вони стосуються не тільки клієнтів, але і й самого банку.

2. Проведено аналіз видів і форм дистанційного банківського обслуговування. Розглянуто напрямків ДБО та виділено їх особливості. Визначено типи систем ДБО, які використовуються різними типами користувачів, а також ознаки за якими можна класифікувати ДБО. Серед них визначено канали взаємодії між банком та клієнтом.

3. Визначено сутність, принципи та особливості сучасних фінансових технологій. Виділено перспективні напрямки у сфері цифрових технологій, серед них, аналітика великих даних, цифрова реальність, блокчейн, когнітивні технології, автоматизація процесів, а також штучний інтелект. Розглянуто моделі функціонування цифрового банку та необанку.

4. Проведено діагностику діяльності АТ «ПУМБ». Проведено огляд історичних віх становлення банку. Визначено структуру органів управління та структуру власності АТ «ПУМБ». Відзначено, що банківська структура характеризується зростанням більшості показників, окрім, останнього року, що пояснюється повномасштабним вторгненням з рф.

5. Проаналізовано фінансову діяльність АТ «ПУМБ». Відзначено позитивну динаміку зростання загальної величини активів балансу АТ «ПУМБ» у 2022 році. Загалом діяльність АТ «ПУМБ» у 2020-2022 роках визнано позитивною, однак, слід відзначити, що у останньому періоді відбулося

зниження рівня прибутковості, причини якого можуть бути різними і слід шукати напрямки його підвищення.

6. Проаналізовано стан дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ». Наведено структуру digital-банкінгу «ПУМБ» і визначено основні його види. Наведено основні переваги мобільного додатку «ПУМБ онлайн». Сформовано рейтинг банків України за 2022 рік за рівнем розвитку та використання мобільного додатку. Визначено основні поточні проблеми системи ДБО АТ «ПУМБ».

7. Розроблено рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в АТ «ПУМБ». Визначено напрями вдосконалення екосистеми ДБО АТ «ПУМБ». Розроблено рекомендації щодо вдосконалення дистанційного банківського обслуговування для АТ «ПУМБ» за допомогою роботи відділу SMM. Показано високу ймовірність позивного економічного результату від запропонованих рекомендацій.

8. Визначено шляхи вдосконалення цифрової інфраструктури сучасного банку. Визначено складові цифрової інфраструктури сучасного банку, зокрема, й АТ «ПУМБ». Запропоновано варіант побудови екосистеми банку. Розглянуто ефекти від застосування технології блокчейн у фінансовій сфері. Показано можливості P2P-кредитування, мобільного банкінгу, алготрейдингу, а також розширені можливості BigData.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України. *Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр.* Дніпропетровськ : ДНУ, 2010. С. 707–712.
2. Агібалов А.В., Алексейченко А.А. Стан сучасних банківських технологій, перевага їх застосування. *Фінансовий вісник*. 2018. № 2 (41). С. 37-41.
3. Агібалов А.В., Парфьонова А.А. Дистанційне банківське обслуговування на сучасному етапі розвитку інноваційних технологій. *Фінансовий вісник*. 2017. №1 (30). С. 85-89.
4. Алготрейдинг на біржах: що це та як працює. *Ffin*. URL: <https://ffin.ua/blog/articles/investopediia/post/algotreiding-na-birzah-shho-ce-ta-yak-pracuie> (дата звернення 19.10.2023)
5. Банк сьогодні. *ПУМБ*. URL: <https://about.pumb.ua/> (дата звернення 10.10.2023)
6. Блащук-Дев'яткіна, Н., Петришин, Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109), 122-128. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-9-109-27>
7. Бондаренко, Л., Подарин, А.. Діджиталізація АТ «ПУМБ» як приклад цифрових процесів українського банківського сектору. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11>(дата звернення 10.10.2023)
8. Бурмістрова П.Д., Шаталова Є.П. Дистанційне банківське обслуговування як засіб модернізації банківських послуг. *Вісник університету*. 2018. № 11. С. 159-163.
9. Вядрова, І., Єрмолаєва, В. Основні напрями оптимізації та вдосконалення дистанційного банківського обслуговування. *Таврійський*

науковий вісник. Серія: Економіка. 2021 № 5. С. 97-103.
<https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.5.12>

10. Гайдай І.Ю., Гайдай Р.Ф., Меркушева Д. В. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні, *Донецький національний технічний університет*. URL: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20вп%20ровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20викор%20ищення%20в%20Україні.pdf> (дата звернення 16.05.2023 р.)

11. Гринько О.Л., Леонтєва Е. М. Ідентифікація ризиків дистанційного банківського обслуговування. *Актуальні проблеми економіки, соціології та права*. 2016. № 1. С. 21-24.

12. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. № 3 (60). С. 8-25.

13. Дистанційне банківське обслуговування. *Вікіпедія*. https://uk.wikipedia.org/wiki/дистанційне_банківське_обслуговування (дата звернення 16.05.2023 р.)

14. Домінова І.В. Оцінка ефективності ризику-менеджменту електронного банкінгу на основі нормативно-індексної моделі. *Облік і фінанси*. 2020. № 1 (87). С.91-99.

15. Дорошенко Я.М., Баран Р.Я. Переваги і недоліки дистанційного банківського обслуговування / Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Сучасні детермінанти соціально-економічного розвитку», 18 травня 2023 року – Івано-Франківськ: НАІР, 2023. С. 135-136.

16. Дорошенко Я.М., Баран Р.Я. Сутність та особливості сучасних фінансових технологій / Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Актуальні проблеми глобалізованого світу», 19 жовтня 2023 року – Івано-Франківськ: НАІР, 2023. С. 138-139.

17. Ефективне використання природних ресурсів. *ПУМБ*. URL: https://about.pumb.ua/growth/use_natural_resources (дата звернення 10.10.2023)

18. Кретов, Д. Адаптація досвіду цифровізації зарубіжних банків в банківській системі України. *Scientific Collection «InterConf»*. 2023. № 145. С. 54–57.
19. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. Х. : ХДУХТ, 2011. Вип. 2 (14). С. 421–429.*
20. Мамадіяров З. Аналіз факторів, що впливають дистанційні банківські послуги у процесі банкової трансформації в Узбекистані. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 2021. № 1(36). С. 14–26. <https://doi.org/10.18371/fcaptr.v1i36.227607>
21. Першому в світі банкомату виповнилося 53 роки: як виглядав і за яких обставин з'явився. *Оглядач*. URL: <https://news.obozrevatel.com/ukr/economics/economy/pershomu-v-sviti-bankomatu-vipovnilosya-53-roki-yak-viglyadav-i-za-yakih-obstavin-zyavivsvya.htm> (дата звернення 16.05.2023 р.).
22. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті від 21.01.2004 р. *ЛігаЗакон*. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/REG8976?an=1115> (дата звернення 16.05.2023 р.).
23. ПУМБ 2023: основна інформація, огляд послуг. *Finsee*. URL: <https://finsee.com/%D0%BF%D1%83%D0%BC%D0%B1/> (дата звернення 10.10.2023)
24. ПУМБ. *ПУМБ*. URL: <https://pumb.ua/> (дата звернення 10.10.2023)
25. Ревенков П.В., Поспелов А.Л. Актуальні напрями регулювання електронного банкінгу. *Фінанси і кредит*. 2015. № 24 (648). С. 2-13.
26. Рейтинг банківських застосунків в Google play та AppStore. *Kosht*. URL: <https://kosht.media/reytynh-bankivskykh-zastosunkiv-v-google-play-ta-appstore/> (дата звернення 12.10.2023)

27. Рентабельність активів. *Вікіпедія*. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Рентабельність активів](https://uk.wikipedia.org/wiki/Рентабельність_активів) (дата звернення 12.10.2023)
28. Страхарчук А. Я., Страхарчук В. П. Інформаційні системи і технології в банках : навч. посібн. К. : Знання, 2010. 516 с.
29. Структура органів корпоративного управління. *ПУМБ*. URL: <https://about.pumb.ua/management> (дата звернення 10.10.2023)
30. Український банк запустить пілотний проєкт електронних грошей на блокчейні. *Електронна правда*. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2021/12/16/680731/> (дата звернення 12.10.2023)
31. Халитова А.З., Шаріфьянова З.Ф. Інтернет-банкінг як форма дистанційного банківського обслуговування: сутність, переваги та ризики. *Щоденник науки*. 2018. № 12 (24). С. 34.
32. Чому ПУМБ відмовляється від веб-банкінгу і переводить користувачів в додаток — кейс. *Ain*. URL: <https://ain.ua/2022/09/22/pumb-veb-vs-tovajl/> (дата звернення 10.10.2023)
33. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія. Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. 412 с.
34. Як застосовують Big Data в банках. *Ain*. URL: <https://ain.ua/special/big-data-in-banks/> (дата звернення 19.10.2023)
35. 10 цікавих фактів про кредитні картки. *Фінанси*. URL: <https://finance.ua/ua/cards/10-interesnyh-faktov-o-kreditnyh-kartah> (дата звернення 16.05.2023 р.).
36. Alafeef, M., Singh, D., & Ahmad, K. Influence of demographic factors on the adoption level of mobile banking applications in Jordan. *Research Journal of Applied Sciences*. 2011. № 6 (6). P. 373—377.
37. Ashrafi, M., & Ng, S. Enabling privacy-preserving e-payment processing. *Institute for Infocomm Research*. 2008. № 4947. P. 596—603.
38. Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., & Al Qadi, N. S. Evaluating the current situation of Mobile services (M-services) in the Kingdom of Saudi Arabia. *Emerging markets from a multidisciplinary perspective*. 2019. Cham: Springer.

39. Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*. 2019. № 44. P. 38-45.
40. Bitcoin. *Coingecko*. URL: <https://www.coingecko.com/uk/coins/bitcoin> (дата звернення 19.10.2023)
41. Deloitte Insight Tech Trends 2020. *Deloitte*. URL: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/technology/Deloitte-Tech-trends-2020.pdf> (дата звернення 10.10.2023)
42. Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. Reexamining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*. 2017. URL: <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y> (дата звернення 19.10.2023)
43. Garbarino, E., & Strahilevitz, M. Gender differences in the perceived risk of buying online and the effects of receiving a site recommendation. *Journal of Business Research*. 2004. № 57. P. 768—775.
44. Gu, J.-C., Lee, S.-C., & Suh, Y.-L. Determinants of behavioral intention to mobile banking. *Expert Systems With Applications*. № 36. P.11605–11616.
45. Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Koshksaray, A. A., & Tabar, M. J. S. Mobile banking adoption by Iranian bank clients. *Telematics and Informatics*. 2014. № 31. P. 62—78.
46. Hogan, J. E., Lemon, K. N., & Libai, B. (2004). Quantifying the ripple: word of mouth and advertizing effectiveness. *Journal of Advertising Research*. 2004. № 44 (3). P. 271—280.
47. Jalilvand, M. R., & Samiei, N. (2012). Perceived risks in travelling to the Islamic republic of Iran. *Journal of Islamic Marketing*. № 3 (2). P.175—189.
48. Koenig-Lewis, N., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing*. № 28 (5). P. 410—432.

49. Laforet, L., & Li, X. (2005). Consumers' attitudes towards online and mobile banking in China. *International Journal of Bank Marketing*. № 23 (5). P. 362—380.
50. Lin, H. F. (2011). An empirical investigation of mobile banking adoption: the effect of innovation attributes and knowledge-based trust. *International Journal of Information Management*. № 31. P. 252—260.
51. Luarn, P., & Lin, H.-H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*. № 21. P. 873—891.
52. Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*. № 49. P. 222—234.
53. Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U. S. participants. *International Journal of Information Management*. № 44. P. 132—140.
54. Mamadiyarov, Z. (2020). Prospects for The Development of Remote Banking Services in the Context of Bank Transformation. *The American Journal of Applied Sciences*. № 2 (07). P. 108—118.
55. Mamadiyarov, Z., Azlarova, A., Norov, A., Mahmudova, M., & Bazarova, N. (2020). Covid 19 «visits» to banking institutions — Yesterday, today and tomorrow. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*. № 7 (2). P. 6179—6188.
56. Ramayah, T., & Lo, M. Ch. (2007). Impact of shared beliefs on «perceived usefulness» and «ease of use» in the implementation of an enterprise resource planning system. *Journal of Management Research News*. 30 (6).
57. Risk Management Principles for Electronic Banking. Basel Committee on Banking Supervision, Bank for International Settlements, Basel, July 2003. 201 p.

58. Shah, M. H., Peikari, H. R., & Yasin, N. M. (2014). The determinants of individuals' perceived e-security: evidence from Malaysia. *International Journal of Information Management*. № 34. P. 48—57.
59. Sharing economy. *Wikipedia*. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Sharing_economy (дата звернення 19.10.2023)
60. Velázquez, B. M., Blasco, M. F., & Gil, S., I. (2015). ICT adoption in hotels and electronic word-of-mouth. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*. № 28 (2). P. 227—250.
61. Wessels, L., & Drennan, J. (2010). An investigation of consumer acceptance of M-banking. *International Journal of Bank Marketing*. № 28 (7). P. 547—568.