

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Вінницький навчально-науковий інститут економіки Західноукраїнського
національного університету
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ:
СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ

Спеціальність: 072 – фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Освітньо-професійна програма: Фінанси

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи ФЗвнм-21

Д. Ю. Бондар

Вінниця – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУТНОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ	7
1.1. Поняття та сутність, переваги та недоліки дистанційного банкінгу ...	7
1.2. Класифікація та види, історичний розвиток дистанційних банківських послуг	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	24
2.1 Загальна характеристика банківської системи України та розвиток дистанційних банківських послуг в українських банках	24
2.2 Аналіз ринку дистанційного банкінгу в Україні	28
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	32
3.1 Виклики та вплив законодавства на розвиток дистанційного банкінгу в Україні	32
3.2 Перспективи та розробка стратегії розвитку дистанційного банкінгу	42
ВИСНОВКИ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний розвиток технологій і глобальна діджиталізація суттєво вплинули на банківську сферу, зокрема на впровадження та еволюцію дистанційних послуг. Дистанційний банкінг, який охоплює онлайн-банкінг, мобільні додатки та інші електронні платіжні системи, став невід'ємною складовою сучасної банківської системи України.

Україна є частиною світової тенденції переходу до безготівкових розрахунків та електронного обслуговування, що обумовлено не лише економічними факторами, але й змінами у поведінці споживачів, які надають перевагу швидким, зручним та безпечним банківським операціям. Впровадження цифрових технологій в банківські послуги дозволило забезпечити доступ до фінансових ресурсів у будь-який час і в будь-якому місці, що суттєво підвищило рівень фінансової інклюзії.

Крім того, пандемія COVID-19 та початок повномасштабної війни в Україні у 2022 році стали потужними каталізаторами переходу клієнтів на дистанційні форми обслуговування. Обмеження, запроваджені для запобігання поширенню вірусу, обстріли та повітряні тривоги змусили банки та їх клієнтів переорієнтуватися на онлайн-канали, що сприяло активному розвитку нових цифрових рішень та сервісів. Водночас це поставило перед банками нові виклики, пов'язані з безпекою, захистом даних та відповідністю міжнародним стандартам.

Зважаючи на важливість цього процесу для банківської системи України, а також на необхідність вивчення тенденцій і перспектив розвитку дистанційного банкінгу, ця тема є актуальною як з наукової, так і з практичної точки зору. Аналіз сучасних викликів та можливостей дозволить краще зрозуміти динаміку ринку, а також сприятиме пошуку шляхів для підвищення конкурентоспроможності українських банківських установ на світовому ринку фінансових послуг.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є аналіз сучасних тенденцій розвитку дистанційного банкінгу в Україні, оцінка впливу цифрових технологій на банківський сектор та визначення перспектив подальшого розвитку дистанційних банківських послуг з урахуванням світового досвіду та місцевої специфіки.

Для досягнення мети дослідження передбачається виконати такі завдання:

1. Провести аналіз теоретичних основ дистанційного банкінгу, його сутності, основних форм та особливостей функціонування.
2. Вивчити етапи та динаміку розвитку дистанційного банкінгу в Україні, включаючи ключові тенденції та виклики.
3. Дослідити вплив цифрових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, великі дані (Big Data), фінтех-рішення на дистанційний банкінг.
4. Провести порівняльний аналіз дистанційного банкінгу в Україні та в провідних країнах світу для виявлення відмінностей та можливостей для вдосконалення.
5. Оцінити рівень впровадження сучасних дистанційних банківських технологій у провідних банках України та визначити чинники, що впливають на їх розвиток.
6. Вивчити проблеми та ризики, пов'язані з безпекою та захистом даних у сфері дистанційного банкінгу, та запропонувати шляхи їх вирішення.
7. Розробити рекомендації щодо подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні з урахуванням потреб клієнтів, нормативних вимог та міжнародного досвіду.

Ці завдання дозволяють комплексно підійти до вивчення питання розвитку дистанційного банкінгу та забезпечують чітку структурованість дослідження.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є дистанційний банкінг як складова сучасної банківської системи України.

Предмет дослідження — сучасні тенденції, технології та інновації, що впливають на розвиток дистанційного банкінгу в Україні, а також проблеми та перспективи його подальшого вдосконалення.

Методи дослідження. Щоб досягнути цілі та вирішити проблеми у дослідженні використовуються такі методи:

1. Аналіз та синтез – для дослідження теоретичних основ дистанційного банкінгу, його розвитку та впливу цифрових технологій на банківську сферу.

2. Порівняльний аналіз – для зіставлення тенденцій розвитку дистанційного банкінгу в Україні та інших країнах світу з метою виявлення відмінностей і можливостей впровадження передового досвіду.

3. Статистичні методи – для обробки й аналізу кількісних даних про розвиток дистанційних банківських послуг, використання мобільного та інтернет-банкінгу, а також оцінки рівня впровадження цифрових технологій у банківській системі України.

4. Метод експертних оцінок – для отримання думок фахівців у галузі банківських послуг та фінансових технологій щодо перспектив розвитку дистанційного банкінгу.

5. Соціологічні методи (анкетування, опитування) – для вивчення потреб, очікувань та рівня задоволеності клієнтів від використання дистанційних банківських послуг в Україні.

6. Метод моделювання – для прогнозування подальших тенденцій розвитку дистанційного банкінгу на основі отриманих результатів дослідження.

Застосування цих методів дозволить отримати комплексні дані та забезпечить всебічний аналіз розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальна кількість сторінок магістерської роботи – 51. Магістерська робота містить 2 таблиці, 3 рисунки, список використаної літератури включає 34 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУТНОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

1.1. Поняття та сутність, переваги та недоліки дистанційного банкінгу

В умовах активного розвитку банківського сектору, де передові технології впроваджуються швидкими темпами, дистанційний банкінг відіграє важливу роль у банківській сфері.

Також, не менш вагомий вплив, мають зовнішні та внутрішні події. Такими подіями стали всесвітня пандемія COVID-19 у 2019 році та початок повномасштабного вторгнення на територію України у 2022 році. Усі ці передумови вимагають гнучкості та доступності банківських процесів, можливості отримання послуг незалежно від часу, територіального розміщення та фізичних можливостей клієнта. Банки зіштовхнулись з ізоляцією клієнтів та співробітників у 2019 році, їх масовим виїздом за кордон, перебуванням в окупації, на територіях, де відбуваються постійні обстріли, з повітряними тривогами та новими індивідуальними потребами військових у 2022 році. Війна триває й досі і вимагає продовження розвитку доступності банків.

Зростаюча конкуренція в банківській сфері змушує банки шукати нові та перспективні шляхи покращення клієнтського досвіду. Використовуючи передові технології в обслуговуванні клієнтів, банки можуть раціоналізувати розподіл управлінських ресурсів, мінімізувати витрати, покращити обслуговування та підвищити якість банківських послуг.

Нові технології використовуються у всіх сферах економіки та життя людей. У них завжди є мета, а саме йдеться про вдосконалення та спрощення різних процесів, їх здешевлення, доступність та ефективність.

У будь-якому секторі бізнесу технологічний прогрес в кінцевому підсумку спрямований на покращення взаємовідносин з клієнтами для максимізації

задоволення усіх потреб. Банки – це не виняток. Вони прагнуть забезпечити комфорт та стати ближчими до своїх клієнтів у просторі та часі.

Традиційно це досягається за рахунок збільшення кількості відділень та консультантів, а також подовження часу роботи. Водночас, більш ефективних результатів можна досягти, використовуючи новітні технології для надання дистанційних банківських послуг через інформаційні лінії, банкомати, мобільні додатки та веб-версії онлайн-банкінгу, онлайн-менеджерів, штучний інтелект та інші засоби.

Дистанційний банкінг не означає, що клієнти віддаляються від банків, навпаки, банківські послуги стають більш доступними для клієнтів і завжди під рукою. Для того, щоб бути якомога ближче до своїх клієнтів, банки використовують всілякі технології.

Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій є передумовою для виникнення дистанційних банківських послуг. Сьогоднішньому середовищу характерні нові стандарти фінансових операцій та якості обслуговування, що дають можливість залучати нових клієнтів та утримувати існуючих. Оскільки інтенсивно розвивається дистанційний банкінг, необхідно визначитися з тим, яка його сутність та, які елементи він включає.

Законодавчо закріплено, що дистанційне обслуговування (англ. remote service [rɪ'məʊt 'sɜːvɪs]) – це комплекс інформаційних послуг, пов'язаних з рахунком клієнта та виконанням операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта [1].

Для того, щоб зрозуміти природу цифрового банкінгу та його роль у сучасному банківському секторі, ми дослідили погляди міжнародних науковців та фінансових практиків і виявили, що їхні ідеї обертаються навколо прагнення покращити обслуговування клієнтів, вирішити існуючі проблеми та підвищити якість послуг, що надаються. Багато вчених таких як С. Монаган, Дж. Кенг-Цвиккі, Я. Ренчер, Н. Крос та Б. Кінг, вважають, що цифровий банкінг повинен мати більш людський елемент у своїй природі, ніж банківський.

На думку Д. Бломструма впровадження цифрового банкінгу дозволить клієнтам економити свій час і допоможе банкам розширити клієнтську базу [2]. За словами Б. Джонса, для впровадження цифрових ініціатив банкам потрібно зробити більше, ніж просто автоматизувати процеси надання послуг. Емоційні аспекти також необхідно враховувати в процесі здійснення банківських операцій. Слід погодитися, що використання психоемоційних методів у процесі обслуговування, значне розширення клієнтської бази та економія часу клієнтів та є основними завданнями цифрового банкінгу.

На думку С. Балеса [3], справжній виклик у процесі впровадження цифрових банківських технологій полягає не в пошуку цифрових інструментів, а у вивченні їхньої значущості для різних верств населення - споживачів, працівників та бізнесу.

Б. Леймер має більш ідеалістичні переконання щодо дистанційного банкінгу і вважає, що технологія цифрового банкінгу пропонує більше можливостей і відкритості для клієнтів у процесі банківського обслуговування. А також акцентує увагу на потребі у використанні даних технологій для впливу на соціум, тобто для надання доступу до можливості отримувати освіту та знання [4].

Отже, дистанційний банкінг (дистанційне банківське обслуговування, цифровий банкінг, інтернет-банкінг, електронний банкінг, онлайн-банкінг) — це надання банківських послуг та продуктів за допомогою електронних каналів зв'язку, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції без необхідності фізичного відвідування банку. Ця форма банкінгу використовує сучасні інформаційні технології для забезпечення зручного, швидкого та безпечного доступу до банківських послуг. Основні характеристики дистанційного банкінгу: доступність (клієнти можуть користуватися банківськими послугами 24/7 з будь-якого місця, де є інтернет-з'єднання), зручність (можливість проводити банківські операції використовуючи комп'ютер, планшет або смартфон), економія часу (відсутність необхідності відвідувати банківське відділення та

стояти в чергах) та зниження витрат (зменшення витрат на обслуговування клієнтів та утримання банківських відділень).

Система дистанційного банкінгу - це багатофункціональний програмно-апаратний комплекс, що дозволяє клієнтам банку здійснювати різні транзакції онлайн, керувати своїми рахунками та отримувати різноманітну фінансову інформацію без необхідності відвідувати банк..

Зростання дистанційного банкінгу триває протягом багатьох років. Оскільки банки стикаються зі зростаючою конкуренцією, дистанційний банкінг став одним з ключових елементів якісного обслуговування клієнтів. Якщо близько 20 років тому дистанційний банкінг відіграв роль додаткової супутньої послуги, то сьогодні технологічно просунутий дистанційний банкінг і широкий спектр послуг, які можна здійснювати за його допомогою, є одними з найважливіших передумов для клієнтів при виборі банку.

Основними цілями використання дистанційного банкінгу в банках є зробити всі інструменти електронного банкінгу доступними для клієнтів, одночасно надаючи можливість банкам працювати з клієнтами та здійснювати фінансові та сервісні операції з наявними в банку продуктами для клієнтів, які повинні бути однаковими в будь-якій країні світу.

Основною суттю дистанційного банкінгу є самообслуговування клієнтів, переважно через системи онлайн-банкінгу (інтернет-банкінг, мобільний банкінг та телебанкінг тощо) [5].

Онлайн-технології дозволяють банкам суттєво заощаджувати фінансові ресурси, значно зменшуючи витрати на оренду та утримання приміщень, скорочуючи кількість персоналу та зменшуючи витрати на оплату праці.

Крім того, системи дистанційного продажу банківських продуктів дозволяють банківським установам охопити ширшу клієнтську базу без географічних обмежень. Клієнти отримують доступ до дистанційних банківських послуг наступними способами:

- телефон;

- через персональний комп'ютер;
- банкомат або термінал [6].

Банк надає всі дистанційні банківські послуги клієнтам за допомогою цих інструментів доступу. Клієнти можуть обрати будь-який вид дистанційного обслуговування або їх комбінацію на свій розсуд. Це є основою для вибору сучасних «бізнес-клієнтів».

Переваги у використанні дистанційного банкінгу:

1. Доступність та економія часу. Відсутність необхідності відвідувати банківське відділення та стояти в чергах. Клієнти можуть користуватися банківськими послугами 24/7 з будь-якого місця, де є інтернет-з'єднання або мобільна мережа.
2. Зручність. Автоматизація процесу оформлення платежів; здійснення фінансових операцій за допомогою комп'ютера, планшета або смартфона; контроль через програмне забезпечення без необхідності відвідувати банк..
3. Інформаційна підтримка: Оперативне отримання інформації про стан рахунку, транзакції та інші банківські операції.
4. Безпека. Використання сучасних методів захисту даних, таких як двофакторна аутентифікація, шифрування даних та інші технології. Система дистанційного банкінгу підвищує безпеку та конфіденційність документообігу в банку та з банку. У будь-який час ви можете отримати виписку з усіма документами про поповнення та зняття коштів та іншу інформацію щодо стану вашого рахунку без необхідності відвідувати банк..
5. Зниження витрат. Зменшення витрат на обслуговування клієнтів, рахунків, комісійних зборів та утримання банківських відділень.

Є також кілька причин, чому дистанційні банківські послуги повільніше стають популярними:

1. Значне капіталовкладення банків у розробку нового програмного забезпечення, впровадження та підтримку нових технологій електронного

банкінгу, витрати банків на навчання і підвищення кваліфікації співробітників, а також відмова від існуючих перевірених технологій, використовуваних банками.

2. Збої у роботі програмного забезпечення або проблеми з інтернет-з'єднанням можуть ускладнити доступ до банківських послуг.

3. Хоча сучасні технології забезпечують високий рівень безпеки, все ж існує ризик кіберзлочинів та шахрайства.

4. Підвищення вимог до інформаційних та операційних систем банків при проведенні операцій онлайн.

5. Відсутність фінансової грамотності серед населення.

6. Люди похилого віку або ті, хто не має достатніх навичок користування електронними пристроями, можуть відчувати труднощі при використанні дистанційного банкінгу.

7. Низький попит на банківські послуги, в тому числі на послуги дистанційного банкінгу, що обумовлено низьким рівнем економічної стабільності населення в цілому.

Загальні характеристики дистанційного банкінгу:

- а) оперативність – надання послуг та банківських операцій відбувається майже миттєво;
- б) зручність – змога проводити банківські операції використовуючи комп'ютер, планшет, смартфон або банкомат;
- в) доступність – клієнти можуть користуватися банківськими послугами 24/7 з будь-якого місця, де є інтернет-з'єднання або мобільний зв'язок;
- г) різноманіття – більшість банків пропонують ряд дистанційних каналів обслуговування;
- д) економія часу – відсутність необхідності відвідувати банківське відділення та стояти в чергах;
- е) зниження витрат – зменшення витрат на обслуговування клієнтів та утримання банківських відділень;

є) масштабність – здатність обслуговувати більше клієнтів, збільшувати обсяги продажів тощо.

За сучасних умов банківські послуги доцільно розділити на три групи (традиційні, дистанційні та інтегровані) та класифікувати за специфікою банку.

В епоху інновацій та сучасних технологій дистанційний банкінг не виняток і стрімко розвивається. Сектор фінансових технологій все більше впроваджує інновації і в деяких аспектах вже обігнав традиційну банківську сферу. Щоб зрозуміти відмінності між цифровими та традиційними банками, розглянемо технічні та регуляторні відмінності.

Відкриття поточних рахунків онлайн зараз це стандартна функція фінтех-компаній та цифрових банків. Декількома роками раніше можливість відкрити рахунок за допомогою мобільного додатку була дуже новаторською. Згідно з оцінкою Statista, 60-70% опитаних надають перевагу онлайн-каналам та мобільним застосункам для підключення до фінансових послуг, оскільки фізична ідентифікація у відділеннях банків є менш комфортним та вимагає більше часу [9]. Цифровізація банківських послуг були створена для покращення клієнтського досвіду та розширення доступу до послуг з будь-якого пристрою в будь-якій точці світу. З регуляторної точки зору, фінтех-компаніям та цифровим банкам надають перевагу перед традиційними банками, до прикладу, щоб ідентифікувати клієнта не потрібна його особиста присутність, достатньо онлайн-версії [10].

У світі фінансових технологій клієнтоорієнтовані підходи покращують обслуговування клієнтів і дійсно відрізняють від традиційних банків. Надання персональних рішень та покращення обслуговування клієнтів є конкурентною перевагою фінтех-компаній для підвищення лояльності клієнтів. Клієнти бажають щоб банки могли підібрати послуги, які для них будуть найактуальнішими. Кожна з цих взаємодій - це можливість зібрати більше інформації та даних про клієнтів, а також надати ще кращий сервіс на основі отриманих знань. Порівняно з традиційним банкінгом, технології цифрового банкінгу запускають і покращують свої послуги значно швидше.

Важливою частиною більшості цифрових банківських рішень є штучний інтелект (ШІ). ШІ може використовуватися для управління даними про клієнтів, включаючи інтереси, демографічні дані та дані про транзакції. Ці дані аналізуються і знову використовуються для покращення. Іншими словами, на основі звичок та вподобань клієнта формується персональна пропозиція. Ця технологія застосовується для визначення не типових транзакцій і запобігання шахрайству, а також для аналізу поведінки клієнтів. Порівняно з стандартними банківськими системами, діджитал системи є більш гнучкими до змін, пов'язаних зі змінами в нормативно-правовій базі, завдяки фізичному контакту з клієнтами [11]. Директива ЄС про платіжні послуги 2 (PSD2) є рушійною силою ініціативи відкритого банкінгу. Директива почала діяти 12 січня 2018 року і з вимогою до банків надати доступ до інформації про клієнтів для сторонніх постачальників через відкриті API (інтерфейси прикладного програмування). Ця ініціатива відкрила нові можливості на ринку для монетизації не лише власних послуг, але й послуг інших постачальників та банків [12].

Крім можливостей фінансових, відкриті API дають змогу компаніям пропонувати персональні послуги своїм клієнтам. Аналізуючи взаємодію з клієнтами, фінтех-компанії та цифрові банки зможуть переглянути стратегії свого продуктового портфеля та запропонувати нові можливості. На додаток до онлайн-застосунків для кінцевих користувачів, банківські технології відтепер доступні в хмарі [21].

При віртуальному (дистанційному) банківському обслуговуванні банківські послуги надаються дистанційно, без необхідності особистого відвідування відділення банку, що приваблює як банк, так і клієнта.

Обслуговування через системи дистанційного банкінгу кардинально змінює форму взаємодії зі споживачами банківських послуг та зміщує фокус банківської системи на канали, якими надаються банківські послуги.

Дистанційний банкінг в основному використовує канал дистанційного банкінгу як інноваційний та найбільш ефективний інструмент реалізації послуг банку.

Поєднання традиційних і дистанційних послуг може максимізувати проникнення на ринок і покрити фінансові потреби всіх верств населення, адже переважна частка клієнтів, особливо люди похилого віку, обирають традиційне обслуговування, в той час як молоде покоління надає перевагу дистанційному. Щоб підсумувати відмінності між традиційними та дистанційними банківськими послугами, розглянемо основні відмінності, наведені в табл. 1.1.

Відмінність між проаналізованими типами послуг очевидна, і дані повністю ілюструють перевагу дистанційного формату над традиційним. Однак, як традиційні, так і дистанційні форми обслуговування характеризуються потенціалом виникнення ризиків, що негативно впливають на фінансовий стан будь-якої суб'єкта банківського сектору.

Процес надання послуг клієнтам через систему дистанційного банкінгу має ряд особливостей, яких немає в традиційних формах обслуговування.:

- відстань між клієнтом та банком;
- у процесі проведення банківських операцій клієнт виступає в ролі транзакційного агента, а не кваліфікованого працівника банку (клієнт - транзакційний агент);
- рівень якості обслуговування повністю залежить від функціональності автоматизованої системи самообслуговування та провайдера.

Таблиця 1.1

Загальні відмінності між формами надання банківських послуг [7]

Ознака	Традиційна	Дистанційна
Проміжок часу здійснення обслуговування	Обмежений. Обслуговування здійснюється лише у операційний час	Необмежені. Доступ 24/7
Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду банківського працівника	Швидкість обслуговування здебільшого миттєва
Сервісний підхід	Гнучкий, але мало типів каналів обслуговування	Гнучкий і може бути реалізований через зручні для клієнта канали
Вартість послуг	Висока, якщо врахувати витрати на працівників та відділень	Низька, часто послуги є безкоштовними
Масштаби обслуговування	Має обмеження, пов'язані з мережею відділень та кадровим складом	Необмежені, можуть виходити за межі територіального розміщення банківської установи
Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Необхідні витрати часу та коштів на рекламу	Швидко через онлайн-розсилку
Компоненти витрат на обслуговування та експлуатацію системи.	Основними статтями витрат є витрати на персонал та витрати відділень.	Основними статтями витрат є закупівля та обслуговування серверів і програмних пакетів.

Ці ключові особливості забезпечують прийнятні умови для поліпшення процесу банківського обслуговування та зміни існуючого профілю ризиків, притаманних банківським операціям.

Слід детально проаналізувати вплив цих особливостей, щоб під час самого використання можна було визначити ризики, характерні для цієї системи

організації процесу надання банківських послуг. Віддаленість клієнта проявляється тим, що клієнт фізично не присутній у відділенні банку при здійсненні фінансових операцій або отриманні послуг через цифрові канали банкінгу.

Передусім, хоч це, безумовно, привабливо для клієнтів, ключовим викликом для банківських установ з дистанційним обслуговуванням є ідентифікація індивідуальних клієнтів, щоб переконатися, що користувачем онлайн банкінгу є саме клієнт, а не іншою особою, яка потенційно може завдати шкоди клієнту або банківській установі. Для цього були розроблені різні засоби ідентифікації та аутентифікації клієнтів.

Процедури ідентифікації клієнтів електронного банкінгу відрізняються залежно від типу електронного каналу. Для банкоматів - це платіжна картка та ПІН-код; для мобільного банкінгу - логін, пароль, біометричні дані, одноразовий пароль та параметри відновлення доступу; для телебанкінгу - секретний пароль. Під час процесу ідентифікації зазначені клієнтом параметри порівнюються з параметрами, відомими іншій стороні (банківській установі) [8].

Після пройденої ідентифікації здійснюється аутентифікація. За допомогою автентифікації банк здійснює перевірку, що особа, яка входить до банківської системи, є саме тією, за кого себе видає, і вже після цього користувач має доступ до автоматизованих системам банківського обслуговування. Водночас клієнти повинні бути добре поінформовані та знайомі з процесом доступу до електронних банківських систем, щоб уникнути проблем з авторизацією.

Інша функція називається просто «клієнт-оператор», що вимагає підвищеного контролю та перевірок з боку банку. Ця специфіка впливає з першої: клієнти знаходяться далеко від банку і тому самостійно обслуговують себе (здійснюють перекази з картки на картку або між рахунками, поповнюють мобільний телефон тощо).

Вважається, що самообслуговування зменшує кількість помилок. Однак ми вважаємо, що низька фінансова грамотність значної кількості клієнтів може,

в свою чергу, призвести до збільшення кількості випадкових транзакції, що має негативний вплив на фінанси клієнтів і, зрештою, на репутацію банку.

Клієнтам потрібен час, щоб адаптуватися до поточного рівня обслуговування, пропонованого банками, а там, де дистанційне обслуговування добре розвинене, правильне поєднання традиційних і дистанційних послуг має вирішальне значення.

Таким чином, дистанційний банкінг є дуже важливим у нинішніх економічних умовах. Впровадження систем дистанційного банкінгу у наданні банками банківських послуг поєднуючись з традиційними банківськими послугами створює сприятливі умови для збільшення кількості послуг на ринку та підвищення конкурентоспроможності банків на ринку банківських послуг.

Дистанційне банкінг осягає широкий спектр фінансових операцій та сервісів, що надаються за допомогою електронних каналів. Вони класифікуються за різними критеріями, включаючи засоби доступу, типи послуг та технологічні рішення.

1.2. Класифікація та види, історичний розвиток дистанційних банківських

Класифікація та види послуг дистанційного банкінгу.

За засобами доступу:

а) Інтернет-банкінг:

- 1) Веб-банкінг. Доступ до банківських послуг через веб-сайти банків. Клієнти можуть здійснювати перекази, оплачувати рахунки, відкривати депозити, отримувати виписки тощо.
- 2) Мобільний банкінг. Доступ до банківських послуг через застосунки на смартфонах та планшетах. Функціонал подібний до веб-банкінгу, але додатки часто мають додаткові можливості, такі як біометрична аутентифікація.

б) Телефонний банкінг:

- 1) Автоматизовані телефонні системи. Дозволяють клієнтам отримувати інформацію про баланс рахунку, останні транзакції та здійснювати деякі операції із застосуванням голосових команд або клавіш телефону.
- 2) Оператори кол-центрів: Клієнти можуть зв'язатися з операторами для виконання банківських операцій та отримання консультацій.

в) SMS-банкінг:

- 1) Отримання повідомлень про залишок на рахунку, підтвердження операцій, нагадування про платежі.
- 2) Виконання деяких операцій, таких як перевірка балансу та переказ коштів, за допомогою текстових команд.

г) Банкомати та термінали самообслуговування:

- 1) Використання банкоматів для зняття готівки, поповнення рахунку, переказів між рахунками, оплати рахунків.

- 2) Використання терміналів самообслуговування для оплати послуг, поповнення мобільних телефонів, переказів коштів.

За типами послуг:

а) Фінансові операції:

- 1) Перекази коштів між рахунками та картками, включаючи міжнародні перекази.
- 2) Оплата комунальних послуг, податків, штрафів.
- 3) Поповнення мобільних телефонів.
- 4) Оплата товарів та послуг через інтернет-магазини.

б) Інформаційні послуги:

- 1) Перегляд стану рахунків, історії операцій, виписок.
- 2) Інформація про курси валют, процентні ставки за депозитами та кредитами.
- 3) Нагадування про майбутні платежі та операції.

в) Консультаційні послуги:

- 1) Консультації по банківським продуктам та послугам.
- 2) Підтримка клієнтів у випадку виникнення проблем або запитань.

г) Послуги з управління рахунками:

- 1) Відкриття та закриття рахунків, депозитів, кредитних ліній.
- 2) Зміна умов обслуговування рахунків.
- 3) Блокування та розблокування банківських карток.

За технологічними рішеннями:

а) Біометрична аутентифікація: використання відбитків пальців, розпізнавання обличчя для доступу до банківських послуг.

б) Технології шифрування та безпеки: використання SSL/TLS протоколів для захисту даних під час передачі. Впровадження двофакторної аутентифікації (2FA) для підвищення рівня безпеки.

в) Чат-боти та віртуальні асистенти: використання штучного інтелекту для автоматизації відповіді на запити клієнтів та виконання деяких банківських операцій.

г) Технології блокчейн: впровадження блокчейн-технологій для забезпечення прозорості та безпеки транзакцій, створення криптовалютних гаманців.

Еволюція діджиталізації у банківській системі досягає значної інтенсивності та ефективності. Цей процес висуває якісно нові вимоги до економічної системи, її інститутів та суспільства. Розвиток дистанційного банкінгу у світі має такі етапи [14]:

1950-ті - поява і розповсюдження платіжних карток. Створення та поширення банківських продуктів та послуг широкому колу роздрібних клієнтів. Пластикові картки стали універсальним продуктом, впровадженим банківськими установами для споживачів.

1960-ті - поява банкоматів. Було винайдено банкомати, що активно застосовуються для підвищення зручності клієнтів, спрощення операцій з готівкою та банківське обслуговування за межами банківських відділень.

1970-ті - розробка торгових сайтів. Значне спрощення фінансових операцій через автоматизацію та систематизацію на фондовому ринку.

1980-ті - перші банківські комп'ютери та рішення інформаційних технологій. Впровадження електронних засобів обробки банківських даних на основі спеціальних мікрокомп'ютерів, дало змогу кредитним установам зменшити витрати. З'явилася можливість встановлювати комп'ютери на робочих місцях банківських працівників.

1990-ті - формування індустрії «фінансових технологій». Створення особливої екосистеми, що об'єднує інновації та технічні рішення в області фінансових продуктів і послуг.

2000-ні роки - робототехніка, візуалізація та поява інтернету. Масштабне поширення інтернет-комунікацій. Відбувається конвергенція традиційних операційних та інформаційних технологій, а також поширення комп'ютерів. Інформація - це не лише інструмент для створення цінності, вона є товаром у власному розумінні..

Щодо розвитку дистанційного банкінгу в Україні, то помітне певне відставання від зарубіжної практики. До 1991 року обставиною, що призупиняла розвиток банківської та інших сфер в Україні, було управління СРСР. Далі, за часів незалежної України, відбулись вагомі зміни.

Основною тенденцією розвитку новітніх технологій у сьогоденні є широке використання мобільних пристроїв у повсякденному житті. Поширення смартфонів і планшетів показує, що цей клас пристроїв все більше доповнює традиційні комп'ютери і ноутбуки.

Онлайн банкінг в Україні здебільшого характеризується онлайн-інформуванням про зміни залишків на карткових рахунках після здійснення операцій з використанням платіжних карток. Майже всі банки також дозволяють використовувати мобільні телефони для багатьох платіжних операцій. При цьому, хоча більшість банківських установ застосовують автоматизовані інформаційні системи, основою яких стала технологія IVR (інтерактивна відповідь на телефонні дзвінки, записана людським голосом), зараз в Україні майже немає банків, які здійснюють платежі у телефонній розмові..

Також активно використовуються контакт та колл-центри. Послуги контакт-центрів, які пропонують майже всі українські банки, здебільшого обмежуються інформаційними послугами, а транзакційний елемент цього каналу залишається недостатньо розвиненим.

Розвиток банківської справи неминуче пов'язаний з моделлю дистанційного банкінгу. Сьогодні жоден банк не має змоги бути конкурентним без ефективної системи дистанційного обслуговування. У зв'язку з цим дуже важливо об'єктивно оцінити ефективність впровадження та використання технологій дистанційного банківського обслуговування.

Отже, онлайн банкінг пройшов кілька важливих етапів. В Україні впровадження дистанційного банкінгу відбувається досить повільно, але розвивається з кожним разом. На даний момент дистанційні банківські послуги в Україні пройшли значний шлях розвитку та продовжують активно вдосконалюватися. Сучасні технології та інновації дозволяють банкам

забезпечувати високий рівень зручності, безпеки та доступності для своїх клієнтів, що сприяє загальному підвищенню фінансової грамотності та інтеграції в міжнародну банківську систему.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1 Загальна характеристика банківської системи України та розвиток дистанційних банківських послуг в українських банках

Банківська система України складається з двох рівнів. Перший рівень це Національний банк України (НБУ), другий - комерційні банки. НБУ виконує функції центрального банку, відповідаючи за монетарну політику, регулювання та нагляд за банківським сектором, підтримку стабільності національної валюти (гривні) та контроль над інфляцією.

Комерційні банки є другою сходинкою банківської системи й займають важливе місце у кредитуванні населення, бізнесу, здійсненні платежів і заощадженні коштів. Банківський сектор України є досить різноманітним і включає банки різних форм власності, як державні (ПриватБанк, Ощадбанк), так і приватні, в тому числі ж банки з іноземним капіталом (УКРСИББАНК, monobank).

За останні декілька років, українські банки пройшли через значні реформи, спрямовані на підвищення її стійкості та прозорості. Зокрема, НБУ зосередився на зменшенні обсягів непрацюючих кредитів (NPL) та підвищенні капіталізації банків. Це сприяло покращенню стабільності системи та підвищенню довіри до банків.

Відповіддю на потреби сучасних споживачів та світові тенденції, українські банки активно розвивають дистанційні банківські послуги. В останні роки великі банки, зокрема ПриватБанк, monobank, УКРСИББАНК та інші, суттєво розширили перелік послуг, доступних онлайн, що дає змогу клієнтам

здійснювати банківські транзакції через онлайн-застосунки або веб-платформи без відвідування відділень.

Популярність дистанційного банкінгу в Україні зросла також завдяки високому рівню проникнення смартфонів і швидкому розвитку інтернет-інфраструктури. Мобільні додатки таких банків, як monobank і Приват24, пропонують широкий функціонал: від відкриття рахунків і здійснення переказів до оплат комунальних послуг та оформлення кредитів. Також українські банки активно використовують технології для впровадження інновацій, таких як P2P-перекази, мобільні платежі та інтеграція з платіжними системами.

Пандемія COVID-19 та початок повномасштабної війни значно прискорила перехід на дистанційне обслуговування, оскільки люди прагнули мінімізувати особисті візити до банківських відділень. Крім того, зростає популярність безконтактних платежів і використання банківських карток.

Сучасний розвиток дистанційного банкінгу в Україні характеризується швидким зростанням цифрових послуг, інноваціями та пристосуванням до світових технологічних трендів. Розглянемо основні тенденції розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

1. Активне використання мобільного банкінгу

Мобільні додатки є основним каналом взаємодії клієнтів з банками. Додатки таких банків, як monobank, Приват24 та UKRSIB online, забезпечують широкий спектр послуг: від відкриття рахунків та здійснення платежів до валютних операцій, інвестування та отримання кредитів. Згідно з даними НБУ, кількість активних користувачів мобільного банкінгу стрімко зростає, і зараз близько 75% операцій здійснюються дистанційно.

2. Швидкий розвиток фінтех-компаній і необанків

Необанки, такі як monobank та sportbank, забезпечують повністю онлайн-обслуговування клієнтів без фізичних відділень. Ці інноваційні банки пропонують зручний інтерфейс і прозорі умови для користувачів. Фінтех-компанії активно розробляють послуги, такі як кредитування онлайн, P2P-

перекази та кешбек-сервіси. Такі сервіси дозволяють залучати молоде покоління користувачів, яке прагне зручності та швидкості.

3. Поширення безконтактних платежів

Безконтактні платежі, зокрема за допомогою технологій NFC (наприклад, Apple Pay, Google Pay), набувають популярності завдяки зручності та безпеці. Такі оплати стали частиною повсякденного життя українця, особливо в міських районах та серед молоді. Сюди ж належать QR-платежі та можливість безконтактної оплати через мобільні додатки банків.

4. Кібербезпека та аутентифікація

З ростом онлайн-операцій підвищується потреба в посиленні захисту даних клієнтів. Банки впроваджують багаторівневу аутентифікацію, біометричні системи ідентифікації, наприклад, розпізнавання обличчя та відбитків пальців. Інвестиції в кібербезпеку з боку банків та підвищення рівня обізнаності користувачів щодо безпеки онлайн-транзакцій є важливими для збереження довіри клієнтів.

5. Розвиток «банкінгу як платформи» та інтеграція API

Банки України переходять до моделі «банкінгу як платформи» (Banking as a Platform, BaaP), де сторонні розробники можуть інтегрувати свої сервіси через API. Це дозволяє банкам запропонувати користувачам додаткові послуги, такі як інвестування, страхування та управління фінансами, через мобільні додатки або веб-інтерфейси. Використання API сприяє появі нових цифрових рішень та дає можливість користувачам отримувати доступ до послуг банку у зручній і швидкій формі.

6. Штучний інтелект і чат-боти

Штучний інтелект (ШІ) стає важливим елементом дистанційного банкінгу. Банки використовують ШІ для автоматизації обслуговування клієнтів, персоналізації пропозицій та аналізу даних. Чат-боти на базі ШІ забезпечують підтримку клієнтів 24/7, відповідаючи на типові запитання та допомагаючи у виконанні транзакцій, таких як перевірка залишку або здійснення переказів.

7. Інвестування та фінансова грамотність у мобільних додатках

Банки все частіше інтегрують інструменти для інвестування та послуги з фінансового планування в мобільні додатки. Monobank та інші фінтехи вже пропонують прості варіанти інвестування у валюту, фонди або цінні папери. Також банки працюють над підвищенням фінансової грамотності клієнтів, додаючи освітні матеріали та інтерактивні модулі.

Отже, тенденції розвитку дистанційного банкінгу в Україні свідчать про зростаючий попит на цифрові фінансові послуги, де мобільність, інновації та безпека стають ключовими факторами успіху. Надалі очікується посилення ролі ІІІ та автоматизації, поширення цифрових банків та розширення функціональних можливостей дистанційного банкінгу для залучення ширшої аудиторії.

2.2 Аналіз ринку дистанційного банкінгу в Україні

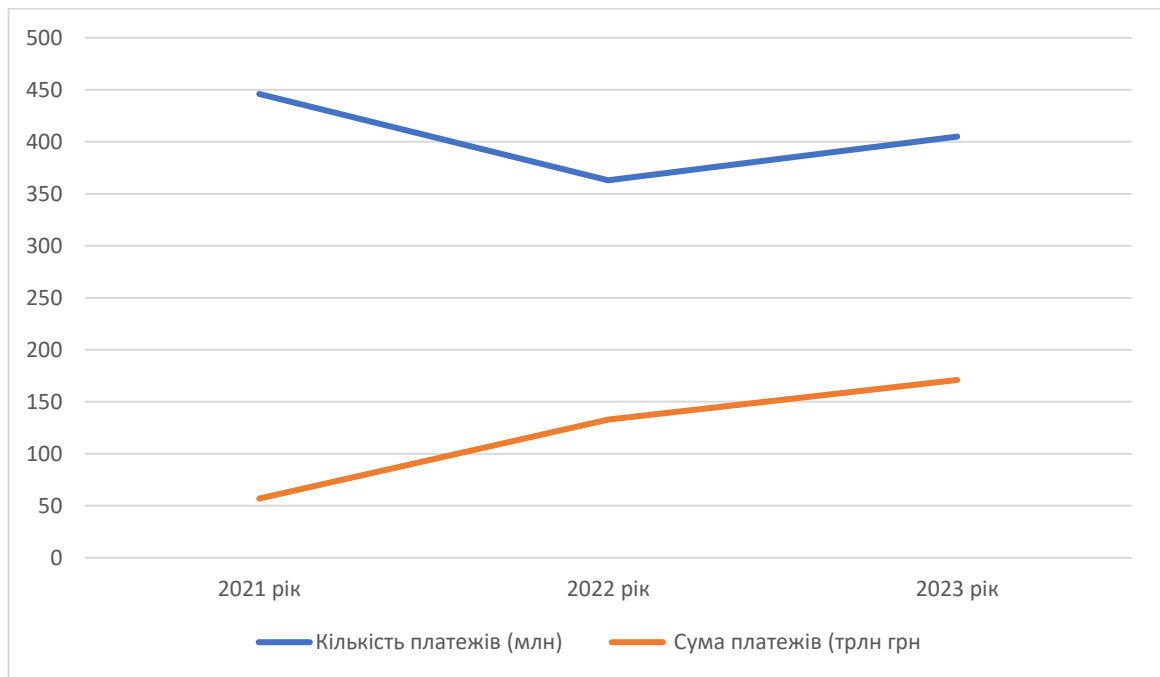
Ринок дистанційного банкінгу в Україні демонструє динамічне зростання та значну трансформацію використовуючи активне впровадження новітніх технологій, покращенню доступності мобільного інтернету і високій конкурентності серед банків та фінтех-компаній. Нижче наведено ключові аспекти цього ринку.

На ринку дистанційного банкінгу в Україні відбувається стрімке розширення кількості користувачів, яке підсилювалось протягом останніх років. За даними Національного банку України (НБУ), у 2021 році дистанційними послугами активно користувалися близько 68% фізичних осіб (51,4 млн користувачів) та 78% юридичних осіб (2,4 млн клієнтів). У 2022 році цей показник продовжував зростати, і загальна кількість рахунків, які обслуговувалися дистанційно, зросла на 18,8% порівняно з 2021 роком. За оцінками, кількість українців, які активно використовують онлайн-банкінг, у 2023 році також зростала, хоча точні цифри на момент останніх публікацій ще не оприлюднено [32].

Тенденція до збільшення цифровізації послуг українських банків підкріплюється інвестиціями у модернізацію онлайн-сервісів та розширення функціоналу додатків. Це дозволяє українським банкам покращувати клієнтський досвід, знижуючи витрати на обслуговування та забезпечуючи більш зручний віддалений доступ до послуг банку.

Обсяг транзакцій у дистанційному банкінгу в Україні демонструє значне зростання впродовж останніх років. За даними НБУ, у 2021 році через систему електронних платежів (СЕП) було здійснено 446 млн платежів на суму понад 57 трлн грн. У 2022 році, незважаючи на виклики війни, кількість платежів склала майже 363 млн, але їхній обсяг зріс до понад 133 трлн грн, що свідчить про збільшення середнього розміру транзакцій. Щодо 2023 року, то має продовження тенденція зростання і кількість платежів склала 405 млн на суму понад 171 трлн грн. Це зростання підкріплюється активною цифровізацією банківських послуг та збільшенням кількості користувачів, які віддають перевагу онлайн-операціям [33].

Для наглядної демонстрації змін обсягу транзакцій у дистанційному банкінгу, відобразимо дані через лінійчасту діаграму (Рис. 2.1.)



**Рис. 2.1. Динаміка обсягів транзакцій у дистанційному банкінгу
Україна 2021 -2023 рр.**

Складено автором за даними [33]

Опираючись на Рис. 2.1., ми можемо простежити стабільну позитивну динаміку суми платежів. І хоча у 2022 році кількість платежів значно зменшилась, у 2023 році поступово проявляється тенденція до збільшення. Цей показник демонструє активність клієнтів і рівень довіри до онлайн-банкінгу.

Не менш важливим показником є кількість завантажень мобільних банкінгів та їх оцінка користувачами. Для того щоб користувачі могли з легкістю опанувати дистанційний банкінг, застосунок має бути інтуїтивно доступним, мати широкий асортимент послуг та бути візуально привабливим. Щоб проаналізувати популярність застосунків серед користувачів та їх рейтинг, відобразимо дані, одного з найвідоміших магазинів застосунків, Google Play у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Кількісні показники поширення мобільних застосунків банків України

Назва банку	Назва застосунку	Кількість завантажень	Кількість відгуків	Оцінка
UKRSIBBANK	UKRSIB online	1 млн+	87,1 тис.	4,4
PrivatBank	Приват24	10 млн+	1,3 млн	4,8
Universal bank	monobank	10 млн+	990 тис.	4,9
ОЩАДБАНК	Ощад	5 млн+	117 тис.	4,7
ПУМБ	ПУМБ	1 млн+	171 тис.	4,7

Складено автором за даними [34]

Для роботи із показниками таблиці, змодельюємо гістограму (Рис. 2.2)

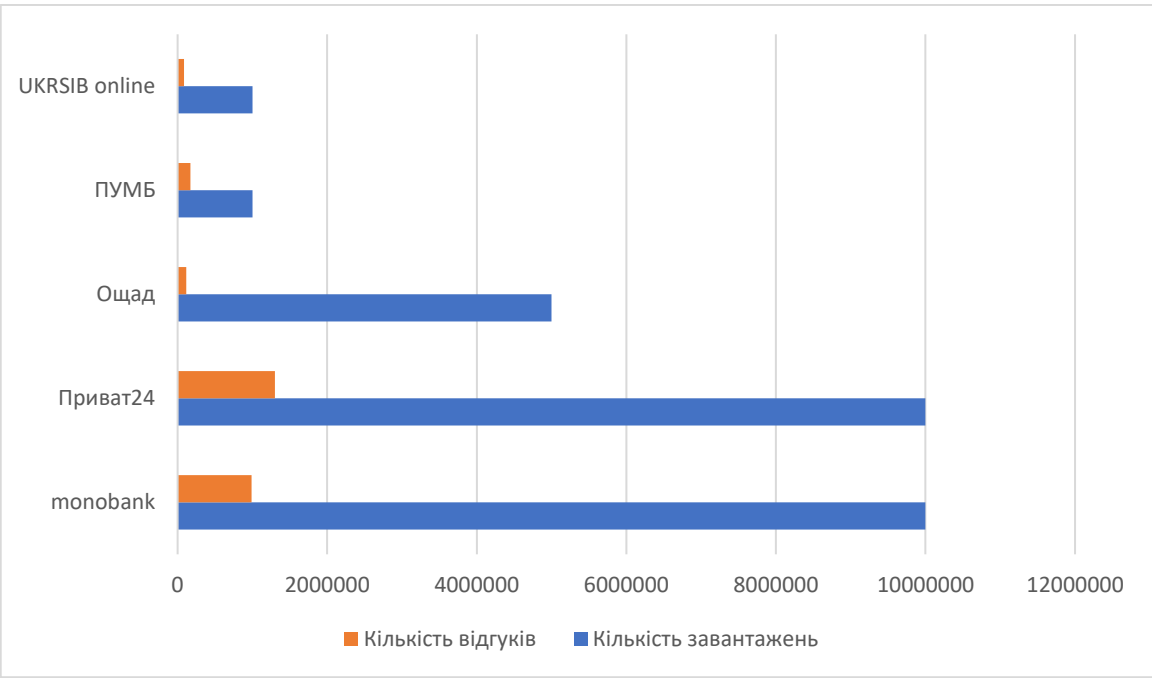


Рис. 2.2. Поширення мобільних застосунків банків України

Складено автором за даними Таблиці 2.1

Аналізуючи наведені вище дані, можна зазначити, що процес діджиталізації вже набув значних висот. Так застосунками Приват24 та monobank користується по 10 млн осіб, що становить близько 30% населення України. Найбільше відгуків залишили користувачі застосунка ПУМБ, 17,1% від загальної кількості. А найслабший зворотній зв'язок по застосунку Ощад, всього 2,3%. Розгляньмо рейтинг застосунків та їх середню оцінку згідно з думкою користувачів на Рис. 2.2

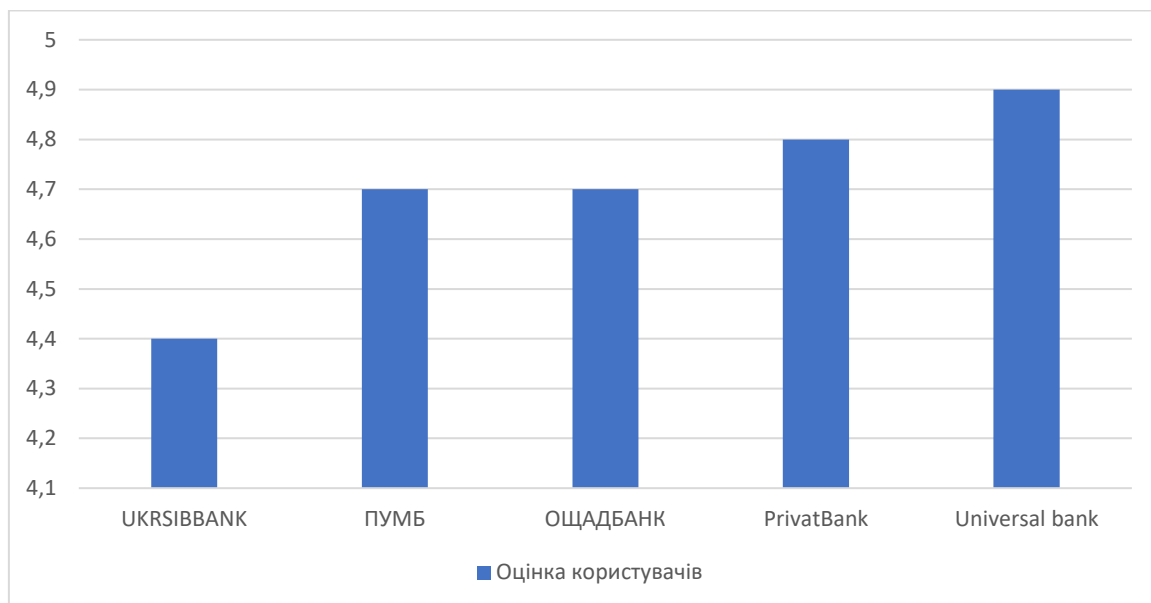


Рис. 2.3. Рейтинг за середньою оцінкою користувачів банкінгу

Складено автором за даними Таблиці 2.1

Згідно з оцінками користувачів, лідером є Universal bank із застосунком monobank. Клієнти виділяли такі переваги, як зручність управління рахунками, надійність безпеки, можливість дистанційного оформлення депозитів і керування підписками на сервіси. Додаток Монобанк отримував високі рейтинги користувачів завдяки простому та зрозумілому інтерфейсу, а також відсутності банківських відділень, що забезпечує повну дистанційність обслуговування. Також високо оцінили клієнти функціонал Приват24, який забезпечує доступ до численних послуг, включаючи валютні операції та миттєві перекази коштів.

Отже, ми можемо простежити стабільну позитивну динаміку суми платежів. І хоча у 2022 році кількість платежів значно зменшилась, у 2023 році поступово проявляється тенденція до збільшення. Цей показник демонструє активність клієнтів і рівень довіри до онлайн-банкінгу.

Згідно з оцінками користувачів, лідером є Universal bank із застосунком monobank. Клієнти виділяли такі переваги, як зручність управління рахунками, надійність безпеки, можливість дистанційного оформлення депозитів і керування підписками на сервіси.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1 Виклики та вплив законодавства на розвиток дистанційного банкінгу в Україні

Дистанційний банкінг в Україні демонструє значний прогрес, але його подальший розвиток супроводжується як великими перспективами, так і серйозними викликами.

Банківські процеси значно змінилися за останні кілька десятиліть. Поява інновацій, пристосованих до реалізації послуг банків, які дуже підвищили рівень їх надання, призвела до виникнення нових типів послуг, що охарактеризуються специфічними особливостями, які різняться від звичних форм.

Надважливими факторами, що сприяють розвитку дистанційного банкінгу в найбільших країнах світу, є:

- висока довіра населення до політики у сфері економіки, яку впроваджує держава;
- економічна грамота населення;
- розвиток інформаційних технологій;
- економічний розвиток та стабільність;
- оптимізація банківських витрат.

Міжбанківська конкуренція спонукає до впровадження нових, ліпших та більш ефективних способів банківського обслуговування. Важливо також, що ці методи позитивно впливали на всю банківську установу і приносили дохід.

У провідних країнах світу (наприклад, США, Німеччина, Франція, Данія) розвиток дистанційного банкінгу характеризується наступними особливостями:

1. Вдосконалення та розвиток інформаційних технологій.
2. Підвищення якості банківських послуг.
3. Розвиток фінансового ринку.
4. Конкурентність між банківськими установами.

В Україні основними факторами розвитку дистанційного банкінгу є вхід успішних західних компаній на вітчизняний банківський ринок, стрімке зростання кількості інтернет-користувачів, а також внутрішні та зовнішні події, які створюють нові вимоги до сучасних банків.

Кількість послуг та продуктів, що пропонують банки, продовжує зростати. У такий спосіб банки намагаються підвищити якість обслуговування своїх клієнтів. Однак, якість взаємодії між банками та їхніми клієнтами визначається не тільки великою кількістю різних пропонованих послуг, але й введенням сучасних комп'ютерних та інтернет-технологій, які значно полегшують процес взаємодії, збільшують швидкість взаємодії між банками та їх клієнтами і, тим самим, сприяють встановленню довгострокових відносин між ними.

Банківський сектор дуже чутливий, і незначна негативна подія супроводжується досить серйозними наслідками. Необхідність обслуговувати клієнтів у великому географічному масштабі, від регіонального до міжнародного рівня, має вирішальне значення. Важливо забезпечити мінімальні витрати на обслуговування, максимальну зручність і різноманітність пропонованих послуг.

Висока конкуренція у банківському секторі сприяє розвитку інформаційних та інтернет-технологій. На мережу Інтернет покладено визначну роль. Це пов'язано з тим, що Інтернет значно розширює ринок послуг, доступних для клієнтів, включаючи всі види дистанційного обслуговування.

Існує нагальна потреба в розробці систем дистанційного банкінгу, що б враховували всі переваги вищезгаданих систем і водночас усували їхні недоліки.

Надання послуг клієнтам через інтернет-банкінг має базуватися по таким принципам:

- цілісність інформації;

- аутентифікація;
- конфіденційність;
- доступність;
- легкість використання;
- оперативність, комплексність.

Ці принципи роблять системи інтернет-банкінгу кращими за інші види дистанційного банкінгу. Інтернет-банкінгу немає потреби в додатковому спеціальному програмному забезпеченні і є змога використовувати стандартний Інтернет замість підключення до банківської системи.

Можливість користуватись онлайн-банкінгом підкріплюється договором. У договорі визначаються умови користування банкінгом, вказуються витрати, якщо такі є, і в деяких випадках описуються доступні клієнту функції (які можуть відрізнятися в залежності від тарифу). Всі взаємодії між клієнтом і банком відбуваються через захищений канал, що гарантує конфіденційність інформації, яку буде передано для обробки.

Сьогодні через інтернет-банкінг доступні наступні послуги та операції:

- здійснення валютних SWIFT переказів;
- перерахунок коштів на рахунки чи картки іншої особи;
- перерахунок коштів між власними рахунками чи картками
- використання конвертації та обміну валют;
- виконання платежів за послуги комунальних компаній та інше;
- відкриття, закриття та обслуговування власних рахунків;
- робота із депозитами;
- робота із кредитними рахунками та картками;
- поповнення мобільного телефону;
- сплата за комунальні платежі, штрафи та ін.
- отримання виписок, звітностей та ін.

Даний перелік не є єдиним з доступних послуг онлайн-банкінгу. Їх кількість зростає, а в існуючі сервіси вносяться зміни.

Дослідження показують, що онлайн-банкінг стрімко зростає в Україні. Незважаючи на це, є причини, чому це відбувається повільніше:

1. Кібербезпека та захист даних
 - Зростання кібератак. Підвищення частоти та складності кібератак вимагає постійних інвестицій у новітні технології захисту.
 - Захист конфіденційності. Забезпечення безпеки особистих даних клієнтів у цифровому середовищі.
2. Регуляторні вимоги
 - Адаптація до нових регуляцій. Постійне оновлення нормативно-правової бази вимагає від банків адаптації до нових вимог, що може бути ресурсомістким процесом.
 - Зміни в міжнародних стандартах. Необхідність дотримання міжнародних стандартів і рекомендацій, таких як PSD2 в Європі, може вимагати значних змін у внутрішніх процесах.
3. Конкуренція та ринок
 - Конкуренція з фінтех-компаніями. Зростаюча конкуренція з боку фінтех-компаній вимагає від традиційних банків постійного вдосконалення своїх послуг.
 - Демографічні виклики. Зміни в демографічному складі користувачів вимагають адаптації послуг до різних вікових груп та соціальних категорій.
4. Технологічні бар'єри
 - Інфраструктурні обмеження. Необхідність модернізації банківської інфраструктури для підтримки нових технологій.
 - Сумісність систем. Забезпечення сумісності нових технологій з існуючими банківськими системами та процесами.
5. Фінансова грамотність населення
 - Недостатній рівень фінансової грамотності. Багато клієнтів можуть не розуміти переваги та можливості дистанційного банкінгу, що уповільнює його впровадження.

- Опір змінам. Частина населення може бути скептично налаштована до нових технологій, надаючи перевагу традиційним методам банківського обслуговування.

Ці питання перебувають на постійному контролі. Враховуючи значні переваги розширення дистанційних системних послуг, банки залучають маркетологів та менеджерів для вирішення цих питань:

- можливість доведення роботи операторів банку до автоматизму;
- оптимізація витрат на обслуговування;
- зменшення паперової тяганини;
- підвищення якості послуг.

Хоча є чимало банків, які можуть повністю керувати всіма рахунками через інтернет-банкінг, деякі банки є більш консервативними, і транзакції через інтернет є досить обмеженими.

Ми вважаємо, що основною перешкодою для широкого використання інтернет-банкінгу українськими банками є «перекриття ризиків». Адже коли банки проводять операції через Інтернет, вони стикаються з тими ж типами ризиків, що і при проведенні операцій у традиційний спосіб, тобто кредитні, процентні, валютні, операційні та інші ризики. Однак, коли транзакції проводяться онлайн, вони схильні до технічних збоїв, спричинених зовнішніми користувачами мережі (наприклад, кібератаки, зловживання каналами дистанційного банкінгу, автоматизоване підключення шкідливого програмного забезпечення, комп'ютерні віруси та пов'язані з ними технічні ризики), а також ризик того, що банківська інформація може бути викрадена. Існує ризик втрати безпеки.

Інтернет-технології посилили залежність банків від інформаційних технологій, збільшивши занепокоєння щодо безпеки та технічних труднощів у веденні бізнесу. Для підтримки своїх інформаційних систем банки прагнуть тіснішої співпраці з небанківськими компаніями, діяльність яких не регулюється

і не контролюється банками, такими як інтернет-провайдери, телекомунікаційні компанії, платіжні системи та інші технологічні компанії.

Таким чином, інтернет-технології впливають на загальні параметри ризикового профілю банку, змінюючи природу традиційного банківського ризику та урізноманітнюючи його структуру.

Законодавча база також відіграє ключову роль у розвитку дистанційного банкінгу, визначаючи рамки для його функціонування та регулюючи взаємовідносини між банками та клієнтами. Нижче розглянемо основні аспекти впливу законодавства на розвиток дистанційного банкінгу в Україні.

Регуляторні вимоги та стандарти

1. Національний банк України (НБУ):

- НБУ встановлює нормативно-правову базу для роботи банківської системи, враховуючи вимоги до дистанційних банківських послуг.

- НБУ запроваджує правила щодо захисту прав споживачів, безпеки транзакцій та прозорості банківських операцій.

2. Гармонізація з європейськими стандартами:

- Україна поступово адаптує своє законодавство до європейських стандартів, таких як Директива про платіжні послуги (PSD2), що сприяє розвитку відкритого банкінгу.

- Впровадження стандартів щодо боротьби з відмиванням грошей (AML) та фінансуванням тероризму (CFT) згідно з рекомендаціями FATF.

Захист прав споживачів

1. **Право на інформацію.** Законодавство забезпечує клієнтів правом на повну та достовірну інформацію про банківські послуги, умови договорів, тарифи та комісії.

2. **Захист персональних даних.** Відповідно до закону "Про захист персональних даних", банки зобов'язані забезпечувати конфіденційність та безпеку особистої інформації клієнтів.

Кібербезпека та захист інформації

1. Вимоги до кібербезпеки:

- НБУ встановлює вимоги щодо захисту інформаційних систем банків від кібератак та несанкціонованого доступу.

- Банки повинні впроваджувати сучасні методи захисту, такі як багатофакторна аутентифікація, шифрування даних та моніторинг кіберзагроз.

2. Відповідальність за витоки даних. Законодавство передбачає відповідальність банків за витоки особистих даних та необхідність інформувати клієнтів про такі інциденти.

Стимулювання інновацій

1. Фінансові пісочниці. Впровадження концепції регуляторних пісочниць, що дозволяють фінтех-компаніям тестувати свої інновації в контрольованому середовищі під наглядом регулятора.

2. Підтримка фінтех-стартапів. Законодавчі ініціативи, спрямовані на підтримку фінтех-індустрії, включаючи спрощення процедур ліцензування та зниження бар'єрів для входу на ринок.

Виклики законодавчого регулювання

1. Швидкість змін. Стрімкий розвиток технологій вимагає постійного оновлення нормативно-правової бази, що може бути складним і ресурсномістким процесом.

2. Бюрократія та інертність. Інертність бюрократичних процесів може уповільнювати впровадження нових законодавчих ініціатив та адаптацію до змін ринку.

3. Глобалізація фінансових ринків. Необхідність враховувати міжнародні стандарти та рекомендації, такі як вимоги FATF, Basel III та інші, що може ускладнювати національне регулювання.

Українське законодавство поступово адаптується до міжнародних стандартів, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності вітчизняних банків та захисту прав споживачів. Водночас, для подальшого успішного розвитку

дистанційного банкінгу необхідно постійно оновлювати законодавчу базу відповідно до нових викликів та технологічних змін.

До переваг системи інтернет-банкінгу можна віднести:

- Робота в онлайн-режимі;
- Цілодобова робота з доступом з будь-якого пристрою, що має підключення до мережі Інтернет по всьому світу. Спеціальне програмне забезпечення не потрібне, достатньо лише веб-браузера або безкоштовного мобільного додатку, завантаженого з загальнодоступних каналів.;
- максимально спрощена процедура реєстрації і часто безкоштовна довідка;
- між банком і клієнтом існує механізм взаємної автентифікації, а паролі зберігаються в системі у вигляді зашифрованих даних, щоб забезпечити захист транзакцій клієнта;
- постійно контроль цілісності і достовірності інформації, що передається;
- застосування електронного цифрового підпису (ЕЦП) клієнта на всіх фінансових документах. Зворотній зв'язок на запити щодо роботи системи дистанційного банкінгу.

Ми вважаємо, що поміж користувачів систем онлайн банкінгу поширеною та цікавою є така послуга, як онлайн-підтримка клієнтів. Метою онлайн-підтримки є швидке вирішення проблем клієнтів в системах інтернет-банкінгу за допомогою чату, що дозволяє клієнтам спілкуватися з представниками банку, отримувати відповіді на свої запитання та здійснювати необхідні операції. З розвитком інтернет-технологій необхідно запобігати ризику інтернет-шахрайства і збоїв в роботі мережі, а також захищати дані, що зберігаються на рахунках, і транзакції, що здійснюються в Інтернеті. Ці проблеми призвели до того, що багато клієнтів більше не користуються цим видом банківських послуг.

Таким чином, інтернет-банкінг є одним з найперспективніших ринків для розвитку української банківської системи. Всі платежі в системі інтернет-

банкінгу здійснюються в режимі реального часу, тому клієнти не потребують спеціальних знань для управління своїми рахунками і можуть здійснювати транзакції швидко та безпечно 24 години на добу.

Основним викликом для онлайн-банкінгу в Україні сьогодні є завоювання довіри клієнтів. Необхідно активно поширювати системи онлайн банкінгу. Варто звернути увагу на гарантію інформаційної та технічної безпечності онлайн послуг через захист комунікацій та транзакцій.

Згідно з дослідженням у сфері розвитку інтернет-банкінгу можна зробити такі висновки:

- дане обслуговування є доволі перспективним на українському фінансовому ринку, оскільки система інтернет-банкінгу наразі пропонує майже всі послуги, які можна отримати безпосередньо у відділеннях.;
- системи, що враховують ритми сучасного життя, зручні для більшості клієнтів.

Переваги для банків:

- можливість автоматизувати роботу банківських операторів;
- зниження витрат на обслуговування;
- зменшення паперової тяганини;
- підвищення якості обслуговування клієнтів.

Проаналізувавши поточну ситуацію, можливі проблеми та можливий розвиток подій, можна зробити наступні рекомендації:

1. Головна мета сучасного дистанційного банкінгу - охопити ширше коло клієнтів. Банкам потрібно сконцентрувати свої зусилля в цьому напрямку. Це означає збільшення кількості послуг, підвищення їх доступності та якості, а також надання клієнтам аналітичної інформації про обіг коштів для реалізації ефективного керування клієнтськими коштами.

2. Розвиток інтернет-банкінгу потребує чіткого плану та стратегії, що забезпечить високу продуктивність та швидкий розвиток системи.

3. На законодавчому рівні необхідно врегулювати певні питання, що пов'язані з даними системами, а також внести зміни до законодавства, щоб йти в ногу з новими технологічними розробками.

Крім того, на основі аналізу функціонування систем електронного банкінгу на українському банківському ринку, дослідження буде зосереджено на розвитку систем електронного банкінгу. По-перше, для підтримки прийняття рішень клієнтами в управлінні активами будуть впроваджені такі функції, як прогнозування руху фінансових ресурсів клієнтів та планування доходів і витрат.

3.2. Перспективи та розробка стратегії розвитку дистанційного банкінгу

Ми вважаємо, що можливо виділити такі перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні:

1. Цифровізація та інновації

- Ширше впровадження новітніх технологій. Інновації, такі як штучний інтелект, машинне навчання, блокчейн та біометричні технології, будуть дедалі більше інтегруватися в банківські процеси.

- Розширення функціоналу мобільних додатків. Покращення та розширення можливостей мобільних банківських додатків, включаючи інвестиційні послуги, страхування та персональну фінансову аналітику.

2. Розвиток відкритого банкінгу

- API та інтеграції. Відкритий банкінг сприятиме розвитку нових фінансових продуктів та сервісів завдяки інтеграції через API з іншими фінансовими та нефінансовими платформами.

- Співпраця з фінтех-компаніями. Залучення інновацій від фінтех-компаній для покращення якості та різноманіття послуг.

3. Підвищення фінансової інклюзії

- Доступність фінансових послуг. Використання мобільних технологій для забезпечення доступу до фінансових послуг у віддалених регіонах та серед населення з низьким доходом.

- Освітні ініціативи. Програми з підвищення фінансової грамотності, що сприятимуть кращому розумінню та використанню дистанційних банківських послуг.

4. Розвиток кібербезпеки

- Інвестиції в кібербезпеку. Зміцнення систем захисту даних та протидії кібератакам для забезпечення безпеки клієнтських даних і транзакцій.

- Нормативна база. Посилення регуляторних вимог та стандартів у сфері кібербезпеки.

Хоча у розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні існують певні виклики, є й позитивні тенденції, які продовжують стимулювати подальший розвиток новітніх технологій. Україні необхідно залишатись в курсі процесів, що відбуваються у світі. Українській банківській системі потрібно йти тим же шляхом, що й інші світові банківські системи.

Люди повинні обслуговуватися там і тоді, де і коли їм це вигідно, а та як банки можуть їх обслуговувати. Аналіз західного досвіду допоможе нам уникнути помилок, яких вони припустилися при розробці своїх систем, і розробити власні системи, які краще підходять для нашої ситуації. Для банківської системи України ця технологія є сходинкою на шляху до відповідності світовим стандартам. Крім того, враховуючи низький рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, запровадження сучасної системи обслуговування могло б привернути увагу населення до банківських послуг завдяки її зручності, ефективності та швидкості. Сьогодні банки, які не надають перевагу даному напрямку, ризикують стати не привабливими для клієнтів.

Розвиток дистанційного банкінгу в Україні має значний потенціал для покращення доступності, зручності та ефективності фінансових послуг. Проте, успіх цього розвитку залежатиме від здатності банків та регуляторних органів вирішувати наявні виклики, адаптуватися до швидких технологічних змін та забезпечувати високий рівень кібербезпеки. Успішне подолання цих викликів дозволить Україні зміцнити свою позицію на світовому ринку фінансових послуг та сприяти економічному зростанню.

Для можливості розвитку банківської системи у сфері дистанційного обслуговування клієнтів, банкам необхідно індивідуально прикладати зусилля та впроваджувати зміни на своєму рівні. Таким чином, у межах здорової конкуренції, це буде спонукати розвиватись усі інші банки та підвищувати

загальний показник на рівні країни. Для ефективних дій, кожному банку необхідно розробити стратегію розвитку особистого дистанційного банкінгу.

Стратегія розвитку дистанційного банкінгу повинна враховувати сучасні тенденції, виклики та перспективи цього сегменту ринку. Нижче наведено ключові етапи та елементи, які можуть бути включені в розробку стратегії для банків в Україні.

1. Аналіз поточного стану. Банку необхідно оцінити власну поточну позицію на ринку дистанційного банкінгу, вивчити та проаналізувати основних конкурентів. Щоб визначити напрямок розвитку дистанційного обслуговування клієнтів, необхідно визначити їх потреби та очікування, а також оцінити рівень задоволеності вже існуючими послугами. Проаналізувавши поточну ІТ-інфраструктуру банку, можна визначити її готовність до використання новітніх технологій.

2. Окреслення стратегічних цілей. Необхідне встановлення цілей щодо збільшення частки ринку, розширення клієнтської бази та утримання існуючих клієнтів. Цілей щодо підвищення зручності, доступності та персоналізації банківських послуг. Також, необхідне визначення пріоритетних напрямків для впровадження інновацій та нових технологій. І гарантія потужної кібербезпеки та відповідності законодавчим нормам.

3. Розробка тактичних заходів. Банку потрібно починати використовувати новітні технології, такі як штучний інтелект, автоматизоване навчання, блокчейн та біометричні системи. Покращувати функціональність та інтерфейс користувача мобільних та веб-додатків. Партнерство з фінтех-компаніями допоможе у впровадженні інноваційних рішень та нових фінансових продуктів. А використання API дасть можливість інтеграції з сторонніми сервісами та розширення екосистеми банківських послуг.

4. Маркетинг та комунікація. На цьому етапі слід розробити маркетингову стратегію для просування дистанційних банківських послуг, включаючи цифровий маркетинг і соціальні мережі. Проведення кампаній з підвищення фінансової грамотності та навчання клієнтів використанню

дистанційних банківських послуг. Та використання даних для персоналізації комунікацій з клієнтами та надання індивідуальних рекомендацій.

5. Управління ризиками та кібербезпека. Банк має впроваджувати сучасні системи захисту від кібератак, такі як багатофакторна аутентифікація, шифрування даних та моніторинг загроз. Розробляти та тестувати плани безперервності бізнесу та відновлення після аварій. Забезпечувати відповідність всім національним та міжнародним стандартам і нормативам у сфері банківської діяльності та кібербезпеки.

6. Оцінка ефективності та коригування стратегії. І у фінальному етапі банку необхідне встановлення KPI для оцінки ефективності впроваджених заходів та досягнення стратегічних цілей. Збір та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів для постійного покращення послуг. Та регулярний перегляд та коригування стратегії на основі аналізу результатів та змін на ринку.

Отже, розробка стратегії розвитку дистанційного банкінгу вимагає комплексного підходу, враховуючи аналіз поточного стану, визначення стратегічних цілей, розробку тактичних заходів, маркетинг, управління ризиками та постійний моніторинг ефективності. Успішна реалізація цієї стратегії дозволить банкам в Україні закріпити свої позиції на ринку, поліпшити спроможність до конкуренції та задовольнити потреби сучасних клієнтів.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

За результатами проведеного дослідження були зроблені наступні висновки:

1. Дистанційний банкінг (дистанційне банківське обслуговування, цифровий банкінг, інтернет-банкінг, електронний банкінг, онлайн-банкінг) — це надання банківських послуг та продуктів за допомогою електронних каналів зв'язку, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції без необхідності фізичного відвідування банку. Ця форма банкінгу використовує сучасні інформаційні технології для забезпечення зручного, швидкого та безпечного доступу до банківських послуг.

2. Основні характеристики дистанційного банкінгу: доступність (клієнти можуть користуватися банківськими послугами 24/7 з будь-якого місця, де є інтернет-з'єднання), зручність (можливість здійснювати транзакції онлайн, планшета або смартфона), економія часу (відсутність необхідності відвідувати банківське відділення та стояти в чергах) та зниження витрат (зменшення витрат на обслуговування клієнтів та утримання банківських відділень).

3. Дистанційний банкінг є дуже важливим у нинішніх економічних умовах. Впровадження систем дистанційного банківського обслуговування в процесі надання банками банківських послуг у поєднанні з традиційними банківськими послугами створює сприятливі умови для розширення ринку послуг та підвищення банківської спроможності до конкуренції на фінансовому ринку.

4. Дистанційний банкінг охоплює велике різномайття фінансових операцій та сервісів, що надаються за допомогою електронних каналів. Вони класифікуються за різними критеріями, включаючи засоби доступу, типи послуг та технологічні рішення.

5. Дистанційне обслуговування клієнтів банків пройшло кілька важливих етапів. В Україні впровадження дистанційного банкінгу відбувається

досить повільно, але розвивається з кожним роком. На даний час дистанційні банківські послуги в Україні пройшли значний шлях розвитку та продовжують активно вдосконалюватися. Сучасні технології та інновації дозволяють банкам забезпечувати високий рівень зручності, безпеки та доступності для своїх клієнтів, що сприяє загальному підвищенню фінансової грамотності та інтеграції в світову фінансову систему.

6. Ми можемо простежити стабільну позитивну динаміку суми платежів. І хоча у 2022 році кількість транзакцій суттєво зменшилась, у 2023 році проявляється тенденція до збільшення. Цей показник демонструє активність клієнтів і рівень довіри до онлайн-банкінгу.

7. Згідно з оцінками користувачів, лідером є Universal bank із застосунком monobank. Клієнти виділяли такі переваги, як зручність управління рахунками, надійність безпеки, можливість дистанційного оформлення депозитів і керування підписками на сервіси.

8. Інтернет-технології впливають на загальні параметри ризикового профілю банку, змінюючи природу традиційних банківських ризиків і вносячи різноманітність у їхню структуру.

9. Інтернет-банкінг є одним з найперспективніших ринків для розвитку української банківської системи. Всі розрахунки в системі інтернет-банкінгу здійснюються в режимі реального часу, що дозволяє клієнтам здійснювати транзакції швидко та безпечно 24 години на добу, не потребуючи спеціальних знань для управління своїми рахунками.

10. Розробка стратегії розвитку дистанційного банкінгу вимагає комплексного підходу, враховуючи аналіз поточного стану, визначення стратегічних цілей, розробку тактичних заходів, маркетинг, управління ризиками та постійний моніторинг ефективності. Успішна реалізація цієї стратегії дозволить банкам в Україні закріпити свої позиції на ринку, підвищити спроможність до конкуренції та задовольнити потреби сучасних клієнтів.

Пропозиції

1. Вдосконалення регуляторної бази. Необхідно розробити та впровадити нормативні акти, які б чітко регулювали питання безпеки дистанційного банкінгу, захисту персональних даних, а також сприяли інноваціям у фінансовому секторі.

2. Розширення фінансової грамотності населення. Банкам і державі слід розробити освітні програми, що підвищуватимуть рівень цифрової грамотності серед населення, особливо серед старших вікових груп, які менш активні у використанні дистанційних банківських послуг.

3. Впровадження новітніх технологій. Банкам необхідно продовжувати впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект для покращення обслуговування клієнтів, а також блокчейн для забезпечення прозорості та надійності фінансових операцій.

4. Підвищення рівня безпеки. Рекомендується посилити заходи щодо кібербезпеки та розробити системи багатофакторної аутентифікації для всіх дистанційних банківських операцій з метою захисту від кіберзагроз і шахрайства.

5. Зміцнення партнерства з фінтех-компаніями. Співпраця банків з фінтех-компаніями дозволить створити нові фінансові продукти, які відповідатимуть сучасним вимогам ринку та очікуванням клієнтів, особливо у сфері мобільних платежів і цифрових валют.

Ці пропозиції можуть сприяти подальшому розвитку дистанційного банкінгу в Україні, підвищенню його доступності, ефективності та безпеки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖРЕЛ

1. Координатор проектів в Україні ОБСЄ Термінологічний словник з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму, фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та корупції. Київ. 2018. 832 с.
2. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. Вип. 1. С. 33–39.
3. Bales S. Mobile Ready: Connecting With The Untethered Consumer / Scott Bales // Kindle Edition, 2019. – 126 с.
4. Skinner C. Digital bank. Strategies to Launch or Become a Digital Bank / Chris Skinner, 2020. – 320с
5. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України [Текст] / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки . – 2018. – № 6. – С. 275-282
6. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи [Текст] / Т. В. Юхименко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики . – 2014. – Вип. 1. – С. 107-113.
7. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків / О. Костюк, О. Костюк // Вісник Національного банку України. - № 6. - 2019. - С. 28-35.
8. Петриченко Ю. Частка безготівкових розрахунків збільшиться в 2014 році до 25% – експерти. – 2018.
9. Aslund, A., 2021. 'What is Ukraine's economic outlook for 2021?' | Atlantic Council.
10. German-economic-team.com. 2020. Banking Sector Monitoring Ukraine Assessment of past reforms and COVID-19 impact.

11. Măracine, V., Voican, O., Scarlat, E. (2020). The digital transformation and disruption in business models of the banks under the impact of fintech and BigTech. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*
12. Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market (PSD2).
13. Цифрова трансформація банківської системи в умовах становлення і розвитку цифрової економіки [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/124953/08-Stepanenko.pdf?sequence=1>
14. Герасимчук, В. Г. (2020). Дистанційний банкінг як стратегічний напрям розвитку банківської системи. *Економіка і управління*, № 3(31), с. 45-52.
15. Ковальов, А. М. (2019). Вплив інноваційних технологій на розвиток банківського сектора в Україні. *Фінанси України*, № 7, с. 55-60.
16. Олексієнко, І. В. (2021). Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*, № 38, с. 87-93.
17. Кінг, Б. (2018). *Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank*. Wiley. — Аналіз глобальних тенденцій розвитку цифрового банкінгу.
18. Demircuc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2020). Digital Financial Inclusion: What do we know and what do we need to know? *World Bank Research Observer*, 35(2), 101-137.
19. Gupta, A., & Lohia, S. (2021). Cybersecurity in Digital Banking: Challenges and Solutions. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 26(3), 12-28.
20. Шваб, К. (2016). Четверта промислова революція. Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля». — Опис цифрових змін у глобальній економіці, включно з впливом на банківську сферу.
21. Chishti, S., & Barberis, J. (2016). *The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*. Wiley. — Детальний огляд фінтех-рішень та їх впливу на банківську сферу.

22. Національний банк України (2022). Стратегія розвитку фінансового сектора України до 2025 року. — Офіційний документ НБУ щодо цифрової трансформації фінансової системи.
23. Національний банк України (2020). Регулювання дистанційних банківських послуг. — Постанови та нормативні акти НБУ, що стосуються дистанційного банкінгу.
24. PwC (2021). FinTech Trends Report 2021. — Огляд основних світових фінтех-тенденцій та їхнього впливу на банківський сектор.
25. Ernst & Young (2020). Global FinTech Adoption Index. — Звіт про адаптацію фінтех-рішень у різних країнах, включно з Україною.
26. McKinsey & Company (2022). The Future of Digital Banking. — Аналітичний звіт про перспективи цифрового банкінгу.
27. Міжнародні джерела:
28. European Central Bank (2021). The Digital Euro: Consultation Paper. — Документ ЄЦБ щодо впровадження цифрової валюти і її впливу на банківські системи.
29. Bank for International Settlements (BIS) (2021). Digital Innovation in Banking. — Огляд інновацій у цифровому банкінгу на міжнародному рівні.
30. Офіційний сайт Національного банку України — bank.gov.ua.
31. Портал аналітичних новин про фінанси і банкінг — Finextra (finextra.com).
32. Сайт delo.ua - <https://delo.ua/finance/digital-banking-2024-yak-cifrovi-banki-planuyut-rozvivati-servisi-maibutnyogo-426855/>
33. Сайт Banki.ua - <https://banki.ua/news/systema-elektronnyh-platezhiv-nbu-yak-zminylysya-kilkist-ta-obsyagy-operaciy-u-2022-roci>
34. Google Play: <https://play.google.com/store/games?hl=uk>