

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

ЧУЛОВСЬКА Віта Михайлівна

Організація дистанційного банківського обслуговування населення /
Banking maintenance of retail customers based on the distance

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

Магістерська робота

Виконала студентка групи

ФБСм – 21

В. М. Чуловська

Науковий керівник:

к.е.н., доцент, Ю. М. Галіцейська

Магістерську роботу допущено

до захисту:

«__» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

_____ **О. В. Дзюблюк**

ТЕРНОПІЛЬ – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП 2 РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

7 1.1. Сутність та форми дистанційного банківського обслуговування населення	7
7 1.2. Еволюція та розвиток дистанційного банківського обслуговування населення в Україні	13
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	20

19 РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ВІТЧИЗНЯНИМИ КОМЕРЦІЙНИМИ БАНКАМИ

Ошибка! Закладка не определена.

2.1. Характеристика нормативно-правового забезпечення дистанційного обслуговування населення банками в Україні	22
2.2. Аналіз сучасного стану дистанційного обслуговування населення банками в Україні	28
2.3. Ризики що супроводжують дистанційне обслуговування банками населення та методи їх мінімізації	39

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2 47 РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

3.1. Зарубіжний досвід надання дистанційних банківських послуг населенню	52
3.2. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування населення в Україні	52

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

58

61 СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

65

Ошибка! Закладка не определена.

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сьогодні ситуація така, щоб досягнути швидких та ефективних результатів необхідно адаптуватися до невідомих змін навколишнього оточення. Банк, як установа, що працює на прибуток і повинна ефективно будувати свою діяльність, слідуючи всім тенденціям, які пробиваються в суспільстві.

На сьогоднішній день важко зрозуміти діяльність банків без використання новітніх технологій, які в першу чергу формуються за рахунок нових способів надання банківських послуг, що мають віддалений характер. Найактуальнішим є дистанційний банкінг. Сьогодні інновації необхідні і є конкурентним способом отримати переваги, без яких неможливо уявити успішну роботу серед інших установ на ринку.

Однією з головних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток телекомунікаційних та комп'ютерних технологій, впровадження мережевих пристроїв, що дозволить скоротити час обробки інформації та автоматизувати діяльність, розробити механізм дистанційного обслуговування та запропонувати нові послуги.

Зараз Україна стрімко приєднує комерційні банки до трансформаційних змін під впливом стрімких змін нових технологій у світі. На сьогодні відсутня відповідна теоретична база, яка б дозволила зрозуміти суть дистанційного банківського обслуговування, а також немає чітких рекомендації для забезпечення результативності впровадження новітніх форм для надання державних послуг.

На цей час, уже можна побачити що стратегії банків не відповідають реальним умовам, що тягне за собою деякі негативні наслідки. Тому банкам необхідно вносити значні якісні зміни на користь інноваційних технологій, спираючись при цьому на покращення потреб населення, уникати потенційних ризиків. Розвиток інновацій у банківській системі можна розглядати як показник ефективності її роботи.

Рух у напрямку застосування та впровадження дистанційних послуг у банківській справі відкриває нові можливості як для банків, так і для фізичних осіб, а відносини між ними стають продуктивнішими та прозорими внаслідок створення та пропонування конкурентно привабливих послуг.

Стрімкого рішення на сьогодні потребують питання, пов'язані з поновленням довіри більшості населення до банківської системи, а також необхідністю подолання всіх панічних настроїв, які надто часто виникали через недостатню фінансову грамотність, а також низький рівень правової бази, яка захищає інтереси всіх відносини під час проведення банківських операцій

Необхідність подальшого втягування теоретичних досліджень та практичних розробок що поєднується із складними аспектами дистанційного банківського обслуговування населення, зумовила вибір теми дослідження та її актуальності на сьогодні.

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

Саме дистанційне обслуговування як інноваційний напрямок банківської діяльності досліджується частково і тільки як другорядний інструмент лише при застосуванні послуг клієнтом, це призводить до неповноцінного використання інших каналів реалізації банківських послуг на практиці.

Мета і завдання дослідження. Метою даної кваліфікаційної роботи є довести та обґрунтувати особливості банківського дистанційного обслуговування населення. Відповідно до встановленої мети визначено основні завдання та цілі дослідження:

- розглянути головні форми та сутність дистанційного обслуговування для населення;

- дослідити та вивчити механізми дистанційного обслуговування населення, що є суттєвим елементом роздрібного банківського бізнесу;
- визначити передумови та фактори, що спричинили розвиток каналів надання банківських послуг населенню;
- зробити аналіз для основних форм надання банківських послуг в Україні;
- дати оцінку роздрібним банківським послугам, які сформулювалися під впливом сильним дій розвитку цифрових мобільних технологій;
- визначити та проаналізувати всі ризики, що виникають під час дистанційного банківського обслуговування;
- обґрунтувати шляхи підвищення безпеки при реалізації фізичними особами банківських операцій дистанційним шляхом;
- виділити всі сприятливі обставини поліпшення та вдосконалення процесу банківського обслуговування населення.

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єктом дослідження є система економічних відносин, які формуються взаємодією банківських установ з індивідуальними клієнтами на дистанційній основі під впливом інноваційних змін у банківській справі.

Предметом дослідження є діяльність банків щодо надання дистанційних банківських послуг населенню.

Методи дослідження. В ході написання випускної кваліфікаційної роботи було застосовано різні методи це: діалектичний метод (проведено вивчення та визначення напрямів розвитку дистанційного банкінгу роздрібних клієнтів), метод аналізу (дослідили питання перехідних форм банківського обслуговування), метод синтезу (при виділенні основних ризиків альтернативних каналів реалізації банківського обслуговування роздрібних клієнтів), статистичний метод (при оцінці кількісних показників) та методи спостереження та прогнозування (при вивченні ситуації на фінансовому ринку дослідити безпеку при виділенні подальших перспектив розвитку).

Інформаційна база роботи. Інформаційна база дослідження складається лише з офіційних статистичних матеріалів Національного банку України, також

застосовуємо нормативні та законодавчі акти України, застосовуємо інформація з мережі Інтернет, офіційні звіти банківських установ України, періодичні та монографічні видання.

Наукова новизна полягає в практичному та теоретичному обґрунтуванні комплексу вирішення всіх питань, пов'язаних з дистанційним банківським обслуговуванням. У ході дослідження було отримано такі наукові результати:

- подальший розвиток визначення сутності системи дистанційного банкінгу, що виражалось у з'ясуванні її змісту на основі основних елементів, що входять до її складу;
- визначено основні переваги дистанційного банківського обслуговування та обґрунтовано шляхи підвищення психологічного настрою клієнтів банку з метою відновлення їх довіри до фінансового сектору;
- сформульовано систему ризиків, що становлять загрозу для банківської системи в процесі дистанційного обслуговування, визначено їх пріоритетність для банківських установ та запропоновано основні методи їх мінімізації;
- проаналізовано діючу нормативну базу дистанційного банківського обслуговування населення та запропоновано напрями удосконалення правового поля надання банками дистанційних послуг населенню.

Практичне значення роботи стверджує у розробці практичних рекомендацій загалом для підвищення ефективності з надання дистанційних банківських послуг роздрібних клієнтів, які пов'язані з підвищенням якості обслуговування за допомогою корисних інновацій, а також рекомендацій щодо уникнення ризиків, притаманних альтернативним каналам продажу, та визначення актуальних банківських моделей.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи становить 70 сторінок, основний зміст роботи викладено на 65 сторінках. Випускна кваліфікаційна робота містить 2 таблиці, 6 рисунків на 7 сторінках, список використаних джерел включає 60 назв і викладений на сторінках роботи.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Сутність та види дистанційного банківського обслуговування населення

В умовах високого динамічного розвитку вся діяльність людини в будь-якій галузі пов'язана з банківською сферою, сьогодні дистанційне обслуговування має велике значення в банківській сфері. Стрімке зростання в банківському секторі конкуренції спонукає банків шукати нові та більш сприятливі шляхи підвищення інтенсивності та якості обслуговування клієнтів.

Використання нових технологій в обслуговуванні клієнтів дозволяє банкам правильно розподілити всі свої ресурси, покращити обслуговування клієнтів, мінімізувати витрати та підвищити якість банківських послуг, це підвищує конкурентоспроможність банківської системи. [4, с.72]

Цей напрямок для банку вважається найкращим способом мінімізації витрат на державні послуги, а для клієнтів – найбільш вдалим та зручним способом користування всіма необхідними послугами, які пропонує банк. В Україні сьогодні спостерігається тенденція використання інноваційних технологій у всіх сферах діяльності, найбільш залежною сферою від інноваційних технологій вважається банківський сектор. [10, с.195]

Дослідники стверджують, що для банківської діяльності потрібна відповідальна організація, швидка оперативність та зручна система обслуговування клієнтів, яка допоможе створити всі необхідні умови для самообслуговування не виходячи з дому, а також дозволить здійснювати ефективний та швидкий моніторинг банківських послуг. На сьогоднішній день дослідження показали, що надання послуг традиційним способом населенню не здатні забезпечити ефективне виконання поточних завдань. Виходячи з цього, новий та стрімкий розвиток банківського бізнесу - це перехід до якісного

електронного банкінгу, заснованого на нових і більш зручних для населення інформаційних технологій [15, с.182].

Щоб зрозуміти прозоро зміст та суть дистанційного банківського обслуговування, потрібно зрозуміти та розглянути поняття, як «банківська послуга».

Банківське обслуговування вважається швидким та конкретним результатом банківської діяльності установи, який застосовується в процесі задоволення потреб населення. Основні потреби включають:

- необхідність збільшення ресурсів;
- потреба в додаткових ресурсах;
- потреби в розрахунках і платежах;
- необхідність економії коштів;
- потреба в більшій інформації та консультуванні. [39, с.122]

У науковій літературі під послугою як «роздрібна банківська послуга» розуміють, послугу яку надає банківська установа для отримання прибутку, і спрямована на найвищий і найкращий рівень задоволення потреб банківської установи та населення. Коло клієнтів складають лише ті особи, що не мають ніякого відношення до підприємницької діяльності. Головними ознаками роздрібних банківських послуг вважається, простота, чистота, рівень стандартизації має бути високий, а також доцільно опрацювати клієнтів, таким способом можна збільшити їх кількість [59, с.8].

В умовах стрімкого розвитку економіки необхідно приділити увагу на ринок розвитку роздрібних банківських послуг. Дослідження цього ринку банківських послуг є важливим і має ряд факторів:

- у населення формується сума грошей, яка стає потенційним ресурсом для банків;
- стрімке зростання потреб населення в банківських послугах;
- отже, ринок наразі формується, тому його можна характеризувати малим рівнем конкуренції та стрімкою мобільністю клієнтів;

- на роздрібному ринку найбільш виразно виявляється технологізація сфери обслуговування та інформатизація суспільства. [64]

Таким чином, останній фактор є найбільш впливовим у розвитку дистанційних банківських послуг. Нові технології в банківському секторі та роль інформації покращують подолання регіональної диверсифікації великого сегменту за допомогою дистанційного обслуговування.

Банківське дистанційне обслуговування - є комплексом послуг інформаційних за рахунками клієнта та його операцій з рахунком на основі дистанційних розпоряджень клієнта віддаленим чином.

Банківське дистанційне розпорядження – є розпорядженням банку про виконання певної операції, та передається клієнтом без відвідування банку через узгоджений канал доступу [4, с.185].

Основне завдання є впровадження та використання дистанційного банкінгу в банківському секторі для надання різноманітних послуг з фінансовими інструментами в будь-якому регіоні та за кордоном.

Віддалений банкінг — це загальний термін для технологій, що застосовуються для надання банківських послуг через різні засоби самообслуговування, здебільше з використанням телефонних та комп'ютерних мереж. Усі операції, які не використовуються в офісі банку, здійснюються системою дистанційних банківських послуг [10, с.195].

Система електронного обслуговування є складною і розгалуженою структурою завдяки певним принципам і прийомам. Нормальна робота такої системи неможлива без дотримання наступних принципів:

- доступність системи - повинна бути широко поширеною і прийнятною для зацікавленості;
- безперебійність та непереривність- доступ до системи повинен бути зручним і доступним для відвідування в будь-який час;
- різноманітні канали доступу - клієнт використовує різні канали доступу до послуг, у тому числі комбінуючи їх;
- мінімум ручної праці - при виконанні операцій;

- інтерактивність – більшість операцій здійснюються без зв'язку з банківськими установами, але таке спілкування може бути необхідним [7, с.47].

Основними перевагами запровадження та застосування електронних банківських послуг вважається:

- велика економія грошей і часу за допомогою електронної системи обслуговування скорочує час і знижує рівень готівкових операцій;
- ефективність - здатність швидко отримати певну інформацію про ринок та його стан, це дозволяє швидко реагувати на ситуацію ринку;
- мобільність - дозволяє використовувати електронні банківські послуги в будь-якому місці;
- простота виконання електронних операцій – не потребує в встановленні спеціального програмного забезпечення.

Віддалений банківський сервіс використовує мінімум людської праці, знижує організаційні витрати та деякі види банківських ризиків, а також пришвидшує обмін інформацією між банками, обробляючи платежі в режимі реального часу та збільшуючи швидкість платежів [13, с.69]

На даний момент існують такі види електронних банківських послуг:

- послуги, що надаються дистанційним обслуговуванням;
- послуги, що надаються платіжними картками;
- електронні міжбанківські перекази;
- гроші електронні.

Необхідно розуміти природу та суть кожного виду електронного банкінгу, щоб ефективно впроваджувати та використовувати на майбутнє та підвищувати прибутковість. Правильне управління системою дозволяє банківській установі знизити витрати на персонал та послуги відділення, розширює клієнтську базу. Такі фактори впливають на прибутковість банку і тому важливі на всіх рівнях управління. [18]

У сучасних умовах послуги, які люди можуть отримати через комунікаційну систему, нічим не відрізняються від того, що отримує клієнт у банку.

На сьогодні не можливо населення уявити без системи Інтернет та мобільних технологій. Тому зміна поведінки клієнтів – це необхідність задовольняти їхні потреби через дистанційні банківські канали. Нинішнє населення віддає перевагу зручності, якісному та швидкому сервісу користування, такі критерії впливають на вибір банківських послуг.

Через банківську систему дистанційного обслуговування установи надають багато різноманітних послуг, різновиди яких показано на рис. 1.1 [26, с.124].

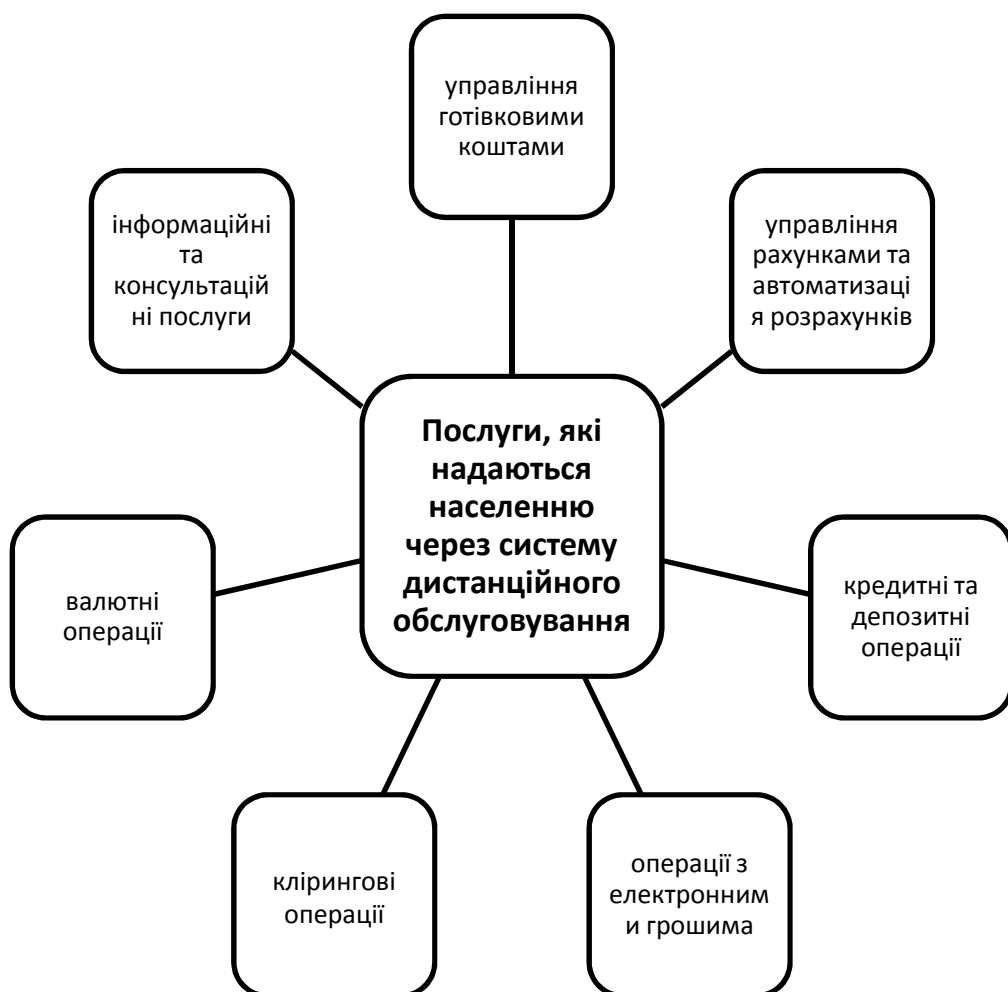


Рис. 1.1. Різновиди послуг, які надаються через систему дистанційного обслуговування

На даний момент Інтернет-банкінг є найзручнішим, оскільки клієнт може отримати широкий спектр послуг дистанційно. Тільки за допомогою особистого логіна та пароля клієнти працюють із системою без спеціального програмного забезпечення. Інтернет-банкінг простий у щоденному використанні для користування різних послуг і не вимагає від населення додаткових знань та навичок. Крім послуг з обслуговування рахунку, Інтернет-банкінг дає можливість отримувати на даний час аналітичну актуальну інформацію у вигляді діаграм, курсів, звітів, новин. Клієнти вибирають ту інформацію, яка їх цікавить. Якщо у вас немає часу на відвідування сайту, банк надає послугу розповсюдження електронної пошти, яка надсилає клієнту необхідну інформацію на електронну пошту. Ви можете полегшити процедуру подачі документів до банку, додавши на сайт форми, доручення, договори в текстовому форматі.

Мобільний банкінг дозволяє отримувати банківські послуги за допомогою смартфонів. Ця послуга дуже близька до Інтернет-банкінгу [41, с.96].

SMS-банкінг – це спосіб надання інформації за допомогою коротких SMS-повідомлень на мобільних телефонах. Перевагою дистанційного обслуговування є висока швидкість передачі інформації та низька вартість, основними недоліками є незахищеність персональних даних клієнта. З допомогою SMS-банкінгу клієнт може оплатити рахунки та отримати всю інформацію про їх стан, та здійснити безліч транзакцій.

Ви можете вибрати відеобанкінг, клієнти мають можливість одержати консультацію від найкращих високо кваліфікованих спеціалістів також це не залежить від місця розташування.

Найпопулярнішим видом дистанційного банкінгу є послуга, яка супроводжується використанням платіжних карток. Платіжна картка – це банківський інструмент, який містить певну інформацію про клієнта. Сьогодні існує велика класифікація платіжних карток. Платіжна картка вважається на сьогодні основним способом безготівкових розрахунків, та відіграє вагомую роль в економіці цілому та тільки в банківській сфері. [63]

Розглянемо такий тип банківського дистанційного обслуговування, наприклад обслуговування через мережу банкоматів і терміналів. Цей спосіб обслуговування надає широкий спектр послуг, особливістю є підключення до інших систем. Для здійснення операції через банкомат необхідно мати платіжну картку, а для роботи з терміналом потрібен Інтернет.

Одним із видів реалізації електронних послуг населенню є електронні гроші, які є засобом платежу у формі інформації. Платіжні засоби можуть бути тільки в електронному форматі та зберігатися в електронних гаманцях, які є власністю користувачів платіжної системи. Для того, щоб клієнт міг розпоряджатися власними коштами, йому достатньо мати мобільний пристрій та доступ до Інтернету. З електронним гаманцем у користувача має можливість оплатити різні товари та послуги. [14, с.32]

В електронних гаманцях можна зараховувати користувачів, але є ризик для обох сторін, такі угоди не підтверджені юридично, а передані через них дані можуть стати інструментом для шахраїв. Використовувати електронний гаманець для заощадження не раціонально, ці кошти зберігаються не на власному рахунку, а на рахунку оператора. Відсотки за такими вкладками не враховуються. Ще один мінус – є максимальна сума зняття коштів.

В електронних гаманцях можна зберігати не один, а багато видів валют, а також дорогоцінні метали. Перевагами електронних гаманців є: висока швидкість і зручність платежів, анонімність транзакцій, неконтрольовані податковими органами операції. [13, с.69]

1.2 Еволюція та розвиток дистанційного банківського обслуговування населення в Україні

Перше використання системи віддаленого доступу було здійснено західними банками 80-х роках . Щороку система вдосконалюється паралельно з розвитком цифрового зв'язку та комп'ютеризації.

Найпершим банком, який створив систему віддаленого доступу, був британський National Westminster Bank. Клієнти дзвонили в банк і в режимі

реального часу та могли здійснювати прості операції: банківські перекази, купівлю або продаж іноземної валюти та стандартні платежі. Система надала доступ до рахунку за допомогою п'ятизначного коду. Слід зазначити, що вихід на національний ринок банківських послуг та стрімке зростання кількості користувачів перетворилося на глобальну мережу. [11]

В Україні розвиток дистанційного обслуговування було започатковано із запровадженням такого виду послуги як «home-banking» - обслуговування на дому для обслуговування населення різними дистанційними каналами, такими як телефон або комп'ютер, другий етап – телебанкінг, ПК- банкінг, мобільний-банкінг та інтернет-банкінг.

До банківських дистанційних послуг можна віднести такі види е-банкінгу:

- Інтернет-банкінг ;
- відео- банкінг;
- телефонний банкінг;
- комп'ютерний банкінг;
- цифровий та телевізійний
- мобільний банкінг.[8]

В економічній теорії ці терміни застосовуються як синоніми, але це неправильно. Ці терміни об'єднують те, вони мають є особисту сферу відносин між клієнтами та банком – це одержання якісних дистанційних банківських послуг. Усі ці терміни відрізняються тим, що використовують на різних сегментах фінансових ринків та вимагають банків використовувати різні ІКТ та обладнання для доступу до банківської інформації.

Телефонним банкінгом - є банківська послуга, яка дозволяє керувати клієнтам своїми рахунками через телефон. Цей вид банкінгу з'явився на початку 80-х років ХХ ст. і набув широкого поширення завдяки:

- високий попит на банківські послуги з боку населення;
- розширені можливості та наявність телефонних терміналів. [15, с.152]

Основними перевагами телефонного банкінгу є: простота та доступність у використанні. Недоліком цього виду банківської діяльності є обмежений набір пропонованих банківських операцій та відсутність візуального моніторингу інформації.

Наступним етапом розвитку дистанційного банкінгу вважається банкінг комп'ютерний (PC banking), цей вид виник у другій половині 80-х років минулого століття.

Комп'ютерним банкінгом - є банківська послуга, яка дає можливість керувати населенню своїм банківським рахунком через комп'ютер з банківською мережею, клієнту потрібно спеціальне обладнання щоб працювати зі своїм банківським рахунком.

До переваг дистанційного банкінгу можна віднести: великий спектр банківських операцій, візуальну наочність прийняття рішень. [23, с.106]

До недоліків можна віднести необхідність лінії зв'язку для підключення до мережі банку, так же необхідність в спеціальному програмному забезпеченні.

На початку 90-х років ХХ ст. з'являється така форма дистанційного банкінгу, як відеобанкінг.

Відеобанкінг – це банківська послуга для доступу до банківських операцій через спілкування клієнтів та персоналу банку (відеоконференції). Вид дистанційного банкінгу вважається найскладнішою системою. Для відеобанкінгу використовуються пристрої мультимедійні кіоски (multimedia kiosks) також є спеціально призначені для саме таких цілей банкомати (automated teller machines).

Істотною перевагою цієї форми дистанційного банкінгу є можливість проведення широкого спектру операцій онлайн-банкінгу. Серйозним недоліком відеобанкінгу є те, що його послугами можна користуватися тільки в спеціально обладнаних місцях. [73, с.213]

Цифровий ТБ-банкінг – це банківська послуга для надання доступу до банківських операцій з використанням телевізора.

Інтернет-банкінгом – є банківська послуга якою користуюся на віддаленому доступі до банківських операцій за допомогою ІКТ.

Мобільний банкінг вважається банківською послугою, яка надає доступ до банківських операцій через Інтернет. У розумінні Інтернет-банкінгу – це дистанційна банківська послуга, яка дозволяє отримувати банківські послуги через інновації.

Інтернет-банкінг - вважається особливим видом банківської діяльності фінансово-кредитної організації і діє за статутною ліцензією НБУ з метою дистанційного управління банківськими рахунками та фінансовими операціями. [61, с.122].

Перша система, яка дозволяла керувати рахунком через Інтернет, з'явилася в 1995 році. Також в цьому ж році був відкритий перший віртуальний банк Security First Network Bank, цей американський банк не має нічого спільного з фізичним.

Сьогодні українські банки пропонують багато послуг з дистанційним обслуговуванням. Найпопулярнішими послугами для населення є:

-інтернет-банкінг, всі послуги надаються дистанційно через Інтернет;

мобільний банкінг, надає послуги дистанційно з використанням мобільних технологій; можна стверджувати, що найближчим часом мобільними послугами буде користуватися максимальна кількість населення; [7]

Сучасні технології зараз широко поширені в побуті. Це говорить про те, що ці пристрої доповнюють звичайні комп'ютери та ноутбуки, але в деяких випадках замінюють їх у повсякденному використанні.

Що стосується других видів дистанційних банківських послуг в Україні, то потрібно звернути увагу, що найбільш поширеною залишається система «Клієнт-Банк».

Мобільний банк в Україні сповіщає за допомогою sms-інформування про зміни в балансі. Лише декілька банків можуть здійснювати певну кількість платежів за допомогою мобільних телефонів, такими банками являються: ПриватБанк, Райффайзен Банк, Укрсоцбанк. Сьогодні в Україні багато банків

використовують автоматичні інформаційні системи на основі технології IVR це інтерактивна відповідь на телефонний дзвінок, записана людським голосом з можливістю опійного вибору послуг з кнопочового телефону. [58, с.53]

Зараз активно використовуються контактні та кол-центри. Термінали самообслуговування також широко використовуються в Україні.

Послуги контакт-центру, які пропонують усі банки України. Останніми роками основним нововведенням для банків у світі стало впровадження технологій дистанційного банкінгу, а в перспективі – подальша онлайнізація та інтернетизація.

Здебільшого в українських банках процес використання дистанційних банківських технологій орієнтований лише на вирішення основних завдань, а якість не відповідає національним потребам та світовому рівню економіки та розвитку банківської системи. Це підтверджує рейтинг України за індексом готовності мережі, який характеризує рівень розвитку інформаційно-комп'ютерних технологій, за цим рейтингом Україна посідає тільки 75-те місце [18].

Швидкий розвиток банківської системи пов'язано з моделлю дистанційного обслуговування. Жоден банк на сьогодні за відсутності ефективної системи дистанційного банківського обслуговування не є конкурентоспроможним. Тому вагомим значення набуває об'єктивна оцінка ефективності впровадження та використання технологій дистанційного обслуговування.

В Україні немає дистанційних банківських установ, але протягом 2013-2015 рр. чотири віртуальні банки (BitBank Moresise Bank, CrystalBank і TouchBank) хотіли стартувати на внутрішньому ринку, але вони не набули популярності серед інвесторів та громадськості, через що вони зникли. [65]

Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такий простір, безпосередньо залежить від того, наскільки банк здатний керувати ризиками, що виникають при використанні дистанційних форм обслуговування.

Сьогодні багато українських фінансових установ використовують електронну банківську систему, найпопулярнішою є система Інтернет-банкінг.

Найбільшими учасниками технологічного ринку є інтернет-сервіси ПриватБанку, Альфа-Банку, Райффайзен Банку Аваль, ПУМБ, УкрСиббанку, Ощадбанку. ПриватБанк вважається лідером на ринку інтернет-банкінгу, його послугами користується максимальна кількість людей. Вважається, що цей банк є єдиним банком, який отримує кошти без банківської картки лише за допомогою Інтернет-банкінгу (табл. 1.1). [64]

Таблиця 1.1

Рейтинг банківських установ в номінації «Інтернет-банкінг» за 2020 р. [43]

Рейтинг	Банк	Можливість оформлення кредитних заявок на сайті	Можливість здійснення SWIFT-перекладу через систему	Наявність додатків для мобільних телефонів			Наявність адаптивної версії сайту банку для мобільних телефонів
				IOS	Android	Windows phone	
1	ПРИВАТБАНК	Так	так	Так	так	так	Так
2	УКРСОЦБАНК	Так	ні	Так	так	так	Так
3	ПУМБ	Так	ні	Так	так	ні	Так
4	ОЩАДБАНК	Ні	так	Так	так	ні	Так
5	АЛЬФА-БАНК	Так	ні	Так	так	ні	Ні
6	А-БАНК	Ні	ні	Так	так	так	Так
7	ОТП БАНК	Так	так	Так	так	ні	Ні
8	УКРСИББАНК	Так	ні	Так	так	ні	Ні
9	УКРЕКСІМБАНК	Ні	ні	Так	так	ні	Ні
10	РАЙФФАЙЗЕН БАНК	Ні	так	Так	так	ні	Ні

Усі вказані банківські установи активно просувають онлайн-банкінг. За даними консалтингової компанії McKinsey & Company, низький рівень використання Інтернету для банківського сектору України є характерним,

незважаючи на всі зусилля банківських установ. Інтернет-банкінгом користуються лише 62% роздрібних клієнтів, а мобільним – 51%.

У Польщі ситуація інша – більшість населення користується Інтернет-банкінгом. Експерти відзначають, що з роками ці форми дистанційного банкінгу стають все більш популярними.

Таким чином, можна стверджувати, що дистанційне обслуговування клієнтів у банку пройшло кілька основних етапів. В Україні банківська справа впроваджується досить повільно, але щороку розвивається. Наразі Україну можна вважати на початковому етапі розвитку дистанційного обслуговування. [40]

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Розглядаючи періодичну та наукову літературу з послуг дистанційного банківського характеру для населення, можна зробити наступні висновки:

1. Банківські електронні послуги - є результатом роботи банку, якому вдалося вдосконалити та впровадити стандартні операції банку за допомогою інноваційно-інформаційних систем. Твердженням цього є одна з головних операцій банку – вважається кредитування, який видається за допомогою Інтернету та банківських програм, сьогодні можливе не тільки в банківських установах, а й скрізь.

2. Пріоритетним для банків на сьогодні вважається надання якісних електронних послуг населенню, оскільки корпоративних клієнтів уже давно розподілено між банками, а роздрібних клієнтів більше і є можливість не тільки обслуговувати чинних клієнтів, а й залучати нових, створюючи конкурентоспроможність. переваги. Електронні послуги для банку є прибутковими і рентабельними лише коли правильно побудована система дистанційного обслуговування.

3. Віддалені банківські послуги є результатом трансформації банківської справи під впливом посилення конкуренції та швидкого впровадження нових технологій. Для задоволення потреб населення необхідні нові форми нетрадиційних послуг, які б дозволили подолати тимчасову та просторову нерівність.

4. Банківські послуги дистанційного характеру можна розділити за критеріями: за доступом, ступенем автоматизації, часом обробки або потребою в

додаткових коштах, відзначивши при цьому основні системи, такі як: «клієнт-банк», «клієнт- Інтернет-банк «», «Телефонний банкінг».

5. Можливості, які надають мобільні технології, необхідно враховувати деякі нюанси їх роботи, такі як: висока швидкість виконання операцій, зручна та проста технологічна складова, без технічних збоїв та має орієнтацію на запити клієнтів та їх аналіз для подальшої роботи, а також надання консалтингових функцій мобільних додатків.

6. Дистанційне обслуговування набуло популярності недавно, але незважаючи на це, його розвиток досить динамічний і залежить від науково-технічного прогресу. Новітні банківські технології та процеси на сьогодні дають змогу банківським установам вчасно звернути увагу на зростаючі потреби нашого суспільства.

7. Ринок в Україні дистанційного банківського обслуговування на даний момент перебуває на другому етапі переходу, це перехід від традиційного банківського обслуговування до швидкого та якісного дистанційного. Українські банки комбінують дистанційне обслуговування з традиційним на основі використання мобільного банкінгу та системи Інтернет-банкінгу.

8. У рейтингу впровадження дистанційного банкінгу зазначено, що еволюція дистанційного банкінгу триває. В Україні провідні банки впроваджують нові послуги та операції для дистанційного банкінгу. Багато функцій дистанційного банкінгу все ще розробляються та впроваджуються в систему.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ВІТЧИЗНЯНИМИ КОМЕРЦІЙНИМИ БАНКАМИ

2.1. Характеристика нормативно-правового забезпечення дистанційного обслуговування населення банками в Україні

Дистанційний банкінг в Україні зростає надто швидкими темпами. Проте недоліком є недостатня гнучкість законодавства для розвитку окремих видів послуг є причиною, що гальмує його. На даний момент залишається відкритим питання про правове забезпечення інформаційної безпеки в банківській діяльності.

Інформаційна безпека в банківських послугах для України сьогодні стоїть на одному рівні із захистом територіальної цілісності, життєвих та економічних інтересів. Поняття взаємопов'язані: інформаційна безпека не може існувати поза національною безпекою, а національна безпека не може бути всеосяжною, якщо вона позбавлена своїх інформаційних векторів. Важливо, що в дистанційному банківстві необхідне нормативно-правове забезпечення, яке регулює всі відносини між населенням і банківською установою та надає гарантії. [39, с.120]

Дистанційна робота банків регулюється Законом України «Про Національний банк України» [56] та «Про банки і банківську діяльність» [53]. Національний банк України є основним органом, який контролює всю діяльність.

Відносини, які зародилися через Інтернет, стають все більш звичними. Водночас законодавчо визначеної термінології електронних банківських послуг досі немає. Зокрема, базовий закон «Про банки і банківську діяльність» [53] не містить визначень «електронний банкінг», «Інтернет-банкінг» чи «банківські послуги через Інтернет» [2].

Першим кроком до створення законодавчого регулювання банківської діяльності стали Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [55] та Закон України «Про електронний цифровий підпис» [54].

Розвиток інформаційної мережі Інтернет в Україні, забезпечує широкий доступ до мережі усіх громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, правове забезпечення дистанційного обслуговування в банку та вважається одним із головних напрямів.

Кожен банк повинен вести електронні анкети, в них повинно міститися вся інформація про клієнта за результатами ідентифікації, а також результати фінансової оцінки, щоквартальний аналіз фінансових операцій, а також банк повинен робити висновки про клієнта, його репутацію та оцінювати ризик, пов'язаний з клієнтом [41 , с.54]

Аналізуючи ці вимоги, помітно, що вони розраховані на традиційні форми банківської діяльності, а в дистанційному банкінгу стикаються з труднощами або неможливістю надати достовірну інформацію про місцезнаходження клієнта, характер його діяльності та мету послуги, на яку він звернувся. Банк, що надає громадянам дистанційні послуги, має великий ризик, пов'язаний з шахрайством з боку населення.

Банки використовують різні ефективні види захисту такі як: цифрові підписи, одно - та багаторазові паролі, SMS-інформування [35].

Заходи досить ефективні, якщо застосовувати їх до клієнтів, які вже були одноразово ідентифіковані банком. Згідно законодавства повинні діяти та бути дотримані певні умови:

- присутність клієнта;
- тільки оригінали документів;

- здійснення ідентифікації може лише особа банку;
- проводиться шляхом копіювання відповідних документів [30, с.115]

Банківська система та банківські технології можуть вийти на повне дистанційне обслуговування, коли відносини між населенням і банком здійснюватимуться лише через Інтернет, а банки матимуть тільки одне відділення. Уже сьогодні говорять, що українські банки незабаром почнуть використовувати цю практику в нашій країні, але для цього потрібна нормативна база.

Порядок ідентифікації клієнтів визначається банком самостійно за розробленими програмами. Але потрібно обов'язково пред'явити лише офіційний документ із фотографією та підписом: паспорт, посвідчення особи, водійські права, картку соціального страхування чи спеціальні посвідчення біженців або іноземців. Також може бути свідоцтво про шлюб, муніципальне посвідчення особи, військовий квиток, поліцейський квиток або банківський посвідчення. [31, с.51]

За рекомендаціями Базельського комітету, одержуючи документи від населення дистанційно, банки мають забезпечити наступні вимоги які будуть гарантувати їхню безпеку:

- банки повинні застосовувати ефективну процедуру ідентифікації та постійного моніторингу, а також до населення, з яким вони спілкуються особисто;
- повинні вживати заходи для зменшення їхнього ризику.

Для виконання рекомендацій іноземні банки використовують широкий спектр заходів. У США при відкритті депозитного рахунку необхідно вказати номер платника податків, ідентифікаційний номер або номер соціального страхування, у скандинавських країнах вимагають персональний ідентифікаційний номер. Данія приймає лише документи, які важко підробити. В Японії набуває популярності практика відвідування представника банку до клієнта за вказаним адресом. [11]

З матеріалів Базельського комітету з банківського нагляду показує, що до банків все частіше надходять запити на відкриття рахунків на ім'я клієнта, з яким

вони не проводять інтерв'ю особисто. Така практика стає все більш популярною і набуває популярності з розвитком електронних банківських послуг.

Базельський комітет з банківського нагляду радить використовувати банкам такі заходи, як: рекомендації третіх сторін; незалежний контакт банку; запит на перший платіж через рахунок, відкритий на ім'я клієнта в іншому банку. [37, с.20]

У Німеччині зовсім інший підхід до вирішення цієї проблеми, в законі передбачено надання рахунку без особистої присутності, лише якщо клієнт особисто відомий працівникам банку і вони готові гарантувати його особу при укладенні договору [65, с. .78].

У США з'явився унікальний спосіб ідентифікації особи в Інтернеті. Американська компанія «miiCard» може підтвердити особу користувача за п'ять хвилин, не виходячи з дому «miiCard» просить користувача увійти через Інтернет-банк свого банку [14]. Інформація про банківський рахунок відома тільки користувачеві та кредитній організації, а також регулярні операції в Інтернет-банку дозволяють «miCard» оновлювати інформацію про користувача. [62, с.53]

Таким чином, основним способами дистанційної ідентифікації клієнтів закордонних банків вважається: використання інформації інших банків про особу; використання унікального ідентифікатора (це чіпове посвідчення); аутсорсинг – ідентифікацію здійснює лише третя сторона за допомогою власних даних.

Після аналізу використання цих методів українськими банками відразу відкидається варіант використання інформації інших банків, це не вирішує проблеми первинної ідентифікації, а вітчизняна практика дуже рідко зустрічається, коли людина користується послугами кількох банків.

18 жовтня 2012 року в Україні був прийнятий Закон «Про електронний цифровий підпис (ЕЦП)». [54] Отримати ЕЦП може кожен громадянин. Використовується для ідентифікації та підтвердження цілісності даних в електронному вигляді, прирівнюється до власноручного підпису. Сьогодні українські банки використовують ЕЦП у своїй практиці для дистанційного

банкінгу, а також мають право видавати персональні ЕЦП відповідно до постанови Правління НБУ від 17.06.2010 № 284 [54]. При оформленні ЕЦП видається відповідний сертифікат і інформація вноситься в спеціальний захищений довідник. Одержувачі документа ЕЦП можуть звернутися до довідника та перевірити персональні дані власника ЕЦП та термін дії сертифіката для нього.

Також в Україні діє ЄДІС (Єдина державна інформаційна система), яка використовується для запобігання та протидії відмиванню грошей та фінансуванню тероризму.

Ці аспекти використовуються для підвищення надійності інформації про клієнтів і зниження ризику шахрайства. Розширена модель сервісу IDEF0, що використовує EDS як унікальний ідентифікатор і включає EDIS для ідентифікації клієнта, виглядає так: [54]

Ця модель містить порядок ідентифікації, який забезпечує наступний алгоритм:

- 1) фізична особа, яка бажає стати клієнтом банку, повинна мати паспорт, ПІН, ЕЦП, а її персональні дані вносяться до баз ЄДІП;
- 2) особа реєструється на веб-сайті банку, формує електронний заяв-документ на обслуговування, до якого потрібно вести особисті дані;
- 3) отримані дані клієнта обробляються банком за допомогою порівняння з даними ЄДІС;
- 4) якщо дані збігаються, вважається, що первинну ідентифікацію пройдено, інакше – банк відмовляє в обслуговуванні. [63]

Таким чином, працівники банку не матимуть доступу до інформації ЄДІ, а отримають лише сповіщення про збіг чи невідповідність даних. Після встановлення особи клієнта наступним кроком є отримання іншої необхідної інформації, встановленої законодавством: місце роботи та посада, яку він обіймає, заробітна плата, нерухоме та рухоме майно, що перебуває у власності, рахунки в інших банках тощо. Для якості такої інформації, необхідно вказати джерела, які можуть це підтвердити. Якщо такі джерела не вказані, банк має право звернутися

до зазначеного роботодавця, іншого банку або направити запит до реєстру майна.
[2, с.172]

Банк має право вимагати інформацію, яка торкається ідентифікації особи, до органів державної влади, банків та використовувати інші юридичні джерела, а також банк має право здійснювати безліч заходів щодо збору інформації з інших джерел. Органи державної влади, банки також інші юридичні особи зобов'язуються протягом десяти робочих днів з дня отримання запиту безплатно надати всю потрібну інформацію банку.

На додаток до заходів, описаних вище, можна використовувати інші методи та заходи, які можуть підвищити якість інформації про клієнтів. До таких заходів відноситься ведення довідників, за допомогою яких можна перевірити дані, отримані від населення. Це можуть бути довідники населених пунктів з розмежуванням за областями, районами, сільськими радами, районними управліннями МВС. Якщо місце паспорта або місце проживання особи не відповідає вказаній області чи району, їй буде відмовлено в реєстрації. Ведення таких каталогів є надто складним завданням. Те, що їх потрібно не тільки заповнювати, важливо, щоб дані оновлювалися та мали актуальну інформацію про місцезнаходження та місце проживання особи.

Одним з самих обов'язкових заходів має бути перевірка правильних даних особи, правильність значень введених клієнтом ідентифікуючих кодів та реквізитів документів. Варіантом підтвердження достовірності про інформацію є її порівняння з інформації з державним реєстром, ЄДІС. Якщо , враховувати обсяг цих реєстрів, ймовірність допущення помилки не виключенням, отже будь якому випадку для банку завжди існує ризик прийняття помилкових та ризикованих рішень. Тому на сьогодні важливо, щоб банки не обмежувалися тільки державним реєстрам та завжди перевіряли інформацію про клієнтів всіма доступними способами для нього. На сьогоднішній час, одним з джерел додаткової інформації для перевірки вважають соціальні мережі, по них можна дізнатися багато додаткової інформації про людину. На сьогоднішній час більша половинна населення України є активними користувачами соціальних мереж, та

активно закидають світлинами з інформацією про себе в профілі користування. Так же, додаткову інформацію про людину можна знайти через пошук запитів в мережі Інтернет. [39, с.22]

Проте, потрібно приділити увагу, що при використанні такої інформації необхідно звертати увагу на її характер та враховувати час її появи, тому що можливо це спеціальне створення для дезінформації. Сьогодні сучасні технології дозволяють населенню робити швидкі фото та відправляти їх через Інтернет. Тому одним з найкращим способом підтвердження на достовірність наданої інформації може бути запит банком «селфі» особи, зробленого за допомогою смартфона або мобільного телефону або інших засобів. Отримані фото слід детально проаналізувати враховуючи додаткову інформацію про фото: час зйомки, дату, автор, гео-таргетування. Врахування наведених даних на етапі вивчення та прийняття запиту клієнта шляхом відображення заходів у складові моделі процесі дистанційного обслуговування та її доповнення та може свідчити про впровадженні таких заходів у процесі віддаленого банкінгу, здійснювані банками в Україні. [7, с.47]

2.2. Аналіз сучасного стану дистанційного обслуговування населення банками в Україні

В Україні стрімко зростає розвиток Інтернет-банкінгу, в першу чергу на сьогодні, прихід на національний ринок дистанційні банківські послуги мають успішне та швидке зростання кількості користувачів для всесвітньої глобальною мережі Інтернет. За офіційними даними Internet World Stats, Україна за користуванням Інтернетом посідає досить високо, 28-е місце у світі. [8]

Однак на ринку банківських вітчизняних послуг ще використовують традиційне банківське обслуговування та досить швидко набирає обертів комбіноване, таке обслуговування дає змогу банківським установам надавати фінансові послуги не тільки через банки та філії, а й через різні електронні канали збуту.

На сьогодні оцінити стан банківського дистанційного обслуговування в Україні можна, використавши лише три етапи:

- I етап має включати тільки оцінку рівня впровадження мобільного та інтернет-банкінгу;
- II етап має опиратися на дослідження більш бажаних для суспільства банківських послуг серед українських інтернет-користувачів;

III етап має передбачати, аналізуватиме та виявляти, чиї онлайн-послугами є найбільше популярні в користуванні в населення України.[70, с.15]

На 1 січня 2021, в Україні є 74 банки, лише 12 банків мають систему інтернет-банкінгу, решта пропонують населенню управляти рахунками через відділення за допомогою операціоністів [64].

З весни 2021 року, користувачів в мобільному-банкінгу збільшилося до 70%. Можна вважати що карантин та вірус посприяв розвитку та цифровізації банківської справи. Через значні черги у відділеннях банку та велике скупчення народу мобільні додатки почали освоювати старше покоління та навіть пенсіонери, які швидше віддавали перевагу лише банкам та касам. Можна сказати що за рік епідемії мобільний- банкінг пройшов 3-річний шлях розвитку.

Станом на 1 січня 2021 рік в Україні переважно всі банки пропонують населенню керувати своїми рахунками через мобільні додатки, через які здійснювати платежі, керувати депозитам, оплачувати комунальні послуги та можна робити практично всі операції що в банку [61, с.85].

За звітом Internet World Stats, Україна за числом користувачів Інтернетом займає 26 місце у світі, а, згідно прогнозів, на кінець 2021 р. їх кількість становитиме близько 23,4 млн. осіб При цьому користувачами Інтернет банкінгу вже є близько 60% українських користувачів мережі Інтернет.

Варто приділити увагу, що загалом послугу банківського дистанційного обслуговування на сьогодні надають лише 49 українських банків, що мають ліцензію. При цьому з 17-ти найбільших за розміром банків, що належать до I групи, тільки 12 надають свої послуги клієнтам через глобальну систему Інтернет,

інші взагалі не використовують, або застосовують частково лише окремі дистанційні канали [6, с.18].

Укргазбанк – мобільний банкінг створив умови за якими населення проводить свої операції не використовуючи банківське обладнання, а по карткових рахунку Промінвестбанку взагалі не дає послугу таку як Інтернет-банкінг для своїх клієнтів та повідомив що з 1 вересня 2021 припиняє обслуговування платіжних карток системи VISA.

Проаналізувавши дані можна стверджувати, що близько 9, % користувачів Інтернет-банкінгу роблять менше 5 операцій на місяць, популярними операціями інтернет банкінгу серед населення на сьогодні це сплата комунальних, покупка товарів, поповнення мобільних телефонів набувають поширення грошові перекази тощо. За даними компанії GFK України, лише 15% клієнтів банків перевіряють через Інтернет баланс та залишки заборгованості за кредитом.[35,с.25].

Офіційні дані НБУ, в Україні станом на 01.01.2021 налічувалося майже 34,8 тис. банкоматів та 350 тис. терміналів. Найбільша кількість терміналів та банкоматів на сьогодні встановлено у Київській (включно з м. Києвом), та Харківській області. Лідерами на сьогодні за кількістю банкоматів та терміналів серед банків України за офіційною статистикою становить ПАТ КБ «ПриватБанк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль». За останні роки Україна увійшла в десятку провідних країн за кількістю безконтактних платежів, так як розвиток інфраструктури стрімко зростає більшість операцій відбувається безготівковою формі. Порівнявши показники ЄС за кількістю терміналів можна з впевнено говорити про недостачу терміналів на нашу кількість населення. [9]

За підсумками 2021 р. в Україні налічувалося більше 30,8 млн. активних в користуванні платіжних карток, як результат, можна побачити суттєве збільшення кількості та обсягів безготівкових розрахунків в Україні (за 2021 р. кількість операцій проведеними платіжними картками зросла на майже 24,5% проти 2020 р. а сума на 15,6%) [41].

Рішенням Інтернет-банкінгу пропонують не всі банки а лише 10 банків (табл.2.1). Як твердять аналітики, найменшими послугами інтернет-банкінгу для усіх банків є отримання виписок за рахунком, перекази коштів між рахунками банку та можливість здійснення гривневих платежів. [32]

Таблиця 2.1

Порівняння тарифів для користувачів Інтернет-банкінгу в популярних банках[32]

Банк	Назва системи Інтернет банкінгу	Як підключитися до системи	Витрати і тарифи				Нестандартні функції та можливості
			Підключення	Перекази між рахунками	Перекази всередині банк	Перекази по Україні	
Приватбанк	Приват 24	В Інтернеті	0	0	0-1 % від суми	Від 1% Від суми	Перекази за кордон, бронювання авіа- та залізничних квитків, платежі через QR-код
ПУМБ	ПУМБ Online	В Інтернеті	0	0	0	0	«Депозитний конструктор» - підбір депозиту по терміну,

							валюти та іншим умовам
Монобанк	Mono bank	В Інтернеті	0	0	0	0, 2 % від суми	Заказ блокування/роблокування карт, зміна лімітів, настройка смс-інформування
Ощадбанк	Ощад24	На сайті банку	0	0	3 грн	1%+5 грн	Управління картками(за мовлення, блокування і заповнення заявки на отримання кредиту

Проаналізувавши можливості Інтернет-банкінгу, потрібно звернути увагу, що найбільший інтерес представляє онлайн послуги стандартних банківських операцій такі як: розміщення депозиту, замовлення нової пластикової картки оформлення кредиту, самостійна оплата послуг, , блокування скомпрометованої карти. Погасити заборгованість по кредиту не можуть представити всі банки України. Мінімальна а бо нульова комісія за надані послуги спонукає людей до користуватися Інтернет-банкінгом. [42]

З табл.2.1 бачимо що одні із найпопулярніших систем Інтернет-банкінгу мають деяку відмінність між собою. Наприклад Приватбанк, підключитися можна самостійному режимі, на сайті банку чи на смартфоні (мобільна версія «Приват24»), доступ до «Приват24» надається безкоштовно.

Всередині Приватбанку комісія коливається від 0 до 1%, це залежить від картки, емітованої банком. Платежі по Україні також мають різну комісію, це пояснюється домовленостями між банками та підприємствами, які уклали з Приватбанком.

Приватбанку надає дуже багато банківських та небанківських послуг через інтернет-банкінг. Порівнявши з іншими банками, Приватбанк дозволяє проводити майже усі банківські операції в режимі онлайн, не відвідуючи банк, це дуже економить час населенню. Працівники банку часто обслуговують в режимі «онлайн». Банк, завжди заохочує населення обслуговуватися онлайн. Платежі через інтернет здійснюються з набагато меншою комісією, банк завжди оновлює послуги через інтернет-банкінг. [48]

Інтернет-банкінг у ПУМБ так же, має великий асортимент послуг, недоліком вважається, що підключитися до «ПУМБ online» можна лише у відділенні, що не є ефективно. В Приватбанку та Ощадбанку, така можливість є. Тому населення більше обирає ці банки, щоб не відвідувати банк і не стояти в чергах. [49]

Малий рівень упровадження автоматизованих відділень та терміналів самообслуговування в Україні, дає про себе знати. Тому сьогодні українські банки активно працюють над тим, про що говорять дані: більшість українських банків мають офіційні сторінки у соціальній мережі Facebook, та службу підтримки такі соціальні мережі як Telegram. Отже більшість українських банків використовують можливості СММ, але варто зрозуміти, що інформація до населення доходить дуже швидко та може нести потенційні проблеми якщо донесено непрофесійно та безсистемно. Банки мають виважено ставитися до наповнення свого контенту, адже це впливає в подальшому на самий банк. [10 с.195]

Стратегії, що використовують українські банки для роботи у соціальних мережах, надто відрізняються. Але всі вони включають такі складові:

- Вивчення основних завдань.
- Відслідковування та вивчення, трендів та інтересів цільової аудиторії.
- Визначення активності у соціальних мережах.
- Опис банківських послуг та продукції, принципи їх використання та переваги.
- Консультаційні послуги.

- Та спеціальні періодичні акції для населення.

Можна сказати, що найбільше популярні послуги, які використовує населення в дистанційному банківському обслуговуванні – інтернет-банкінг в популярних банках України (рис.2.1). [13, с.69]

Можна побачити (рис. 2.1), українське населення найбільше популярністю користуються послугою як видача та обслуговування пластикових карт, що складає 70%, прийом і оплата платежів (61%), інтернет-банкінг (54%), інші банківські послуги досить часто використовують але ще не мають такої популярності, як вищеназвані, але частка їх використання також досить значна.

Проаналізувавши ми можемо побачити, що інтернет-банкінг становить більшу частину популярних банківських послуг, це свідчить про його ефективне впровадження у банківську систему. Інтернет-банкінг на сьогодні набув стрімкого та найпопулярнішого виду дистанційного обслуговування, тепер населення все частіше користуються ним. [23, с.106]



Рис.2.1. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті*

* складено автором за даними [51]

Також за даними аналітичних агентств відомості про те, що кожен другий клієнт банку здійснює банківські операції за допомогою інтернет-банкінгу, на сьогодні працівники банку активно вчать населення користуванням мобільним-банкінгом, а кожен третій клієнт банку встановив додаток на свій мобільний пристрій.

Тому ми виділимо топ-10 найбільше популярних у використовувани можливостей інтернет-банкінгу серед українського населення, які представлені на рис.2.2.

Як бачимо з рис. 2.2. Найбільше українців цікавить переглядають залишок на своєму рахунку, який становить 19%, потім населення користується послугами мобільного зв'язку та Інтернету. оплатою комунальних послуг, – 16%, лише – 11% цікавляться інформації про всі відкриті рахунки та банківські продукти але ця послуга набуває стрімкої популярності. Сьогодні популярним стає, платежі в національні валюти та переказ коштів між власними рахунками що становить 18%, багато інших можливостей Інтернет-банкінгу є менш популярні серед населення України, але набирають обертів. [26, с.124]

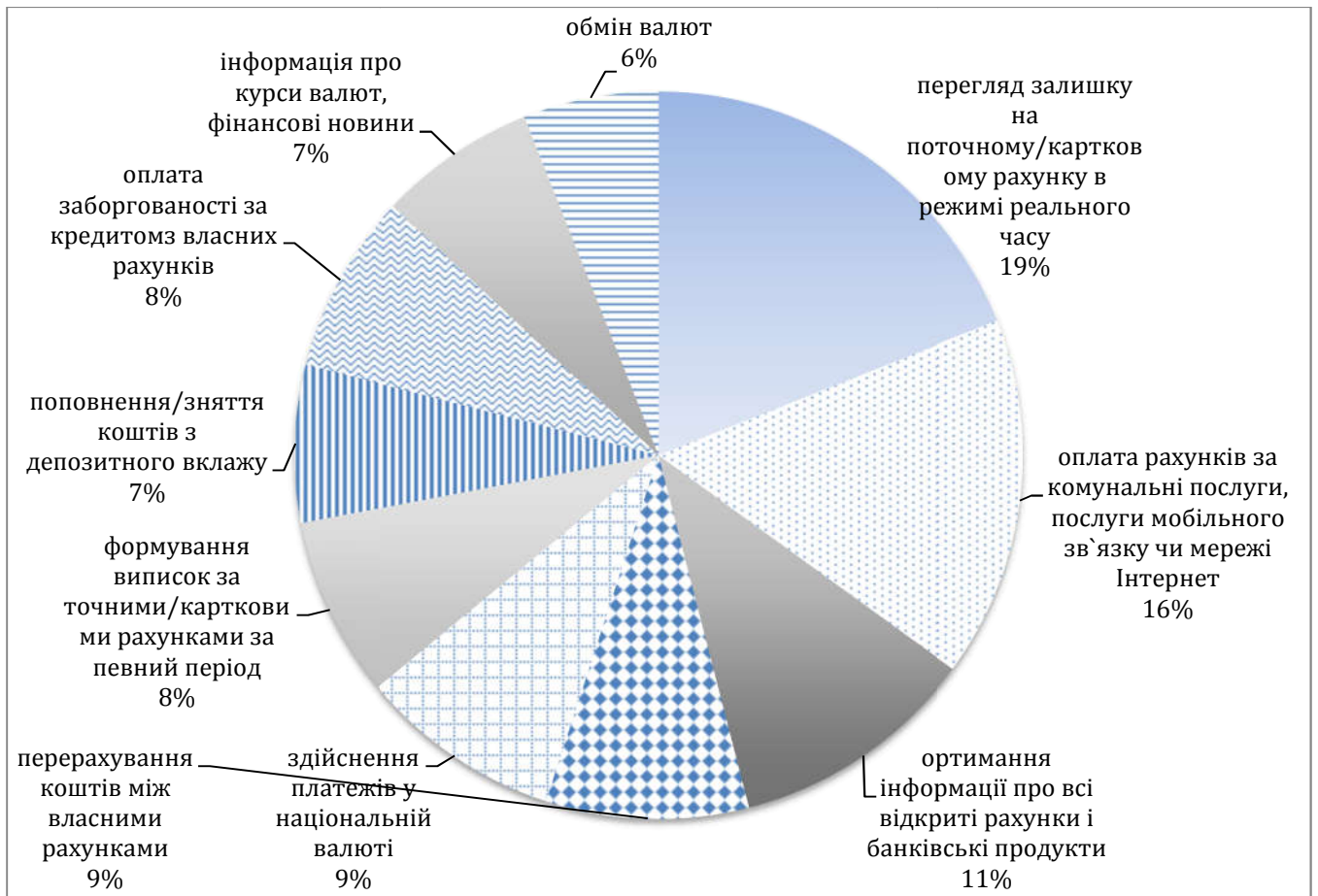


Рис.2.2. Топ-10 найбільш використовуваних можливостей інтернет-банкінгу*

***складено автором за даними [51]**

Інтернет-банкінг «Приватбанку» вважається найпопулярнішою системою серед інших інтернет-банків України. Клієнту лише достатньо явитися раз у відділення, щоб оформити картку та пройти процедуру ідентифікації, щоб користуватися усіма послугами банку. Така процедура займає декілька хвилин вашого часу. Також варто згадати про послугу замовлення картки через зовнішній сайт банку, її можна замовити до відділення банку або доставку кур'єром. Також в Приватбанку можна замовити іменну картку, вона має безліч плюсів:

- карти випускаються всі чіповані, це дає можливість купити товар, лише піднявши картку до терміналу, за допомогою чіпа PayPass;
- високий рівень безпеки, такі карти з чіпом не можна підробити;
- оплачувати покупки такими картками можна без документів навіть закордоном;
- оплата за товар без вводу ПИН- коду карти. [48]

Як видно з малюнка 2.2, більшість Інтернет-банкінгів використовується для перегляду залишку на поточному або картковому рахунку, це можна пояснити так: SMS-послуги часто оплачуються в банку, друк чеків у терміналах також майже у всіх випадках платні; деякі банки стягують додаткову не велику комісію за перегляд балансу а бо друкування чеку через банкомат.

Наступною за популярністю послугою Інтернет-банкінгу є оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та Інтернету. Банки стягують вищу комісію за банківські розрахунки, тому більшість людей активно оплачують рахунки через Інтернет-банкінг, який економить, оплачує в режимі реального часу та витрачає менше часу, оскільки всі операції можна здійснювати з дому. [8]

На сьогодні найменше використовують в інтернет-банкінг це обмін валют. Можна пояснити тим, що не всі банки дозволяють таку особливість, так же ця досить нова функція вона появилася лише 2,19 році в результаті валютної лібералізації Нацбанку. Спочатку дозволялося проводити в інтернет-банкінгу валютообмінні операції на суму 150 тис.гри в день але на сьогодні ці обмеження вже скасовані. Більшість банків дозволяють для обміну валют створювати та відкривати віртуальні валютні картки але тут є єдина відмінність в мобільному додатку є безліч лімітів. Під час процедури переказу коштів банк міняє поточну суму у потрібну валюту за своїм курсом. [13, с.70]

В подальшому працівники банку наголошують на обслуговуванні дистанційними каналами. Найбільш заохочують до використання терміналів самообслуговування, мобільного додатку – «Приват24» та інтернет-банкінгу – «Приват24».

Реєстрація в інтернет-банкінг є досить швидка та проста. Потрібно спочатку пройти ідентифікацію, придумати логін та пароль (обов'язково системи захисту пароль має містити в собі мінімум 6 знаків латиницею та цифри кожного банку є різні умови). Інтерфейс дуже простий, якщо виникають питання можна звернутися до віртуального помічника або зв'язатися з оператором, так же можна подзвонити на гарячу лінію банку.

Поряд з інтернет-банкінгом використовують мобільний додаток «Приват24», його інтерфейс теж дуже зручний і майже відповідає усім послугам комп'ютерної версії. Додаток часто обновлюють та завжди додають та збільшують кількість послуг для користування. [48]

Для аналізу стану дистанційного банкінгу в Україні необхідно проаналізувати карту якого банку населення найчастіше використовує для онлайн-операцій, що дозволяє визначити банки, які просувають свої банківські послуги в конкретний момент.

Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків представлений на рис. 2.3. [63]

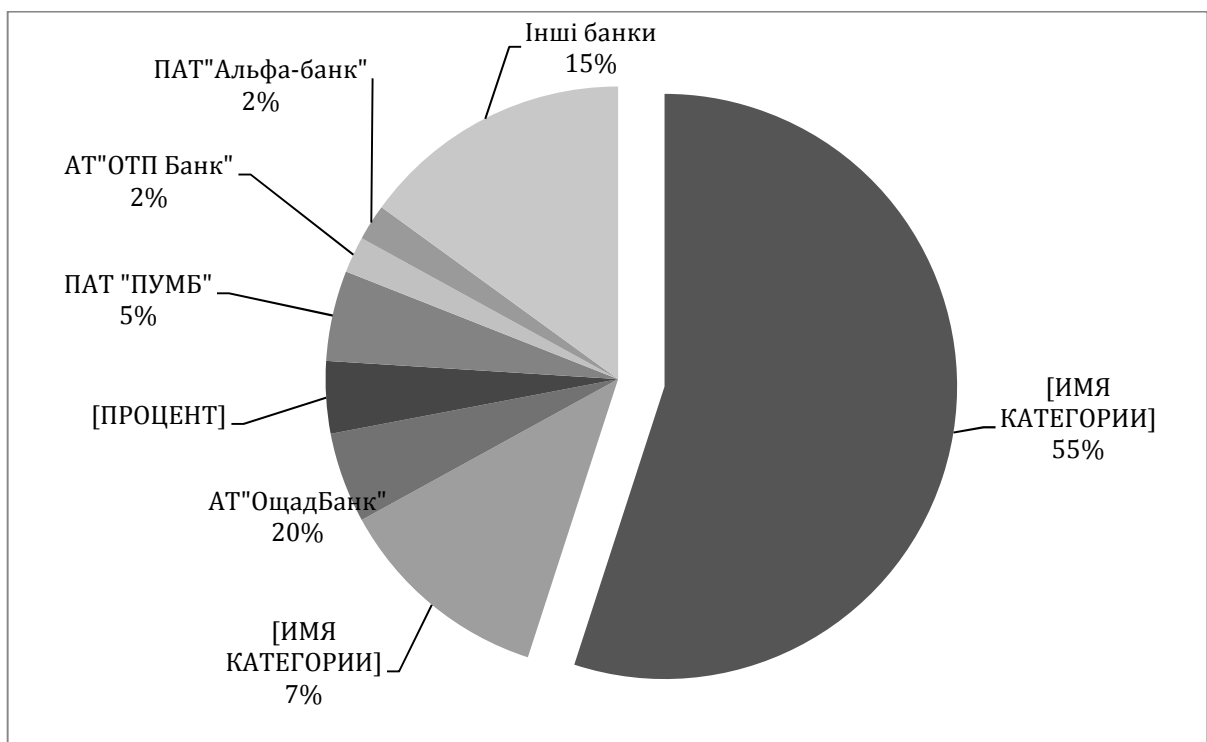


Рис. 2.3. Рівень онлайн-розрахунків картками українських банків [32]

До «електронних» банків України, якими найбільше користуються онлайн, можна віднести ПАТ КБ «ПриватБанк» – близько 55% користувачів користуються онлайн-платежами за допомогою картки цього банку. На другому місці близько 20% населення користується АТ «Ощадбанк», на третьому – близько 7% АТ «Райффайзен Банк Аваль». З 2017 року оплата карткою, що становить 4% користувачів, набирає популярності, сьогодні АТ «Ощадбанк» і має значні перспективи для подальшого розвитку

Лише 24% населення віддають перевагу онлайн-розрахункам картками інших банків України. Порівнявши наші дослідження з офіційним рейтингом НБУ. В Україні на 1 січня 2021 рік працювало 84 банків-членів карткових платіжних систем. За таким показником, лідером все одно залишається «ПриватБанк», йому належить більша половини цього ринку – 54%, тоді як найближчими його конкурентами вважається є «Ощадбанк» та «Райффайзен Банк Аваль». [63]

Такі позиції ПриватБанку на ринку багато в чому можна пояснити стрімким розвитком інфраструктури їх обслуговування. На даний час зростає попит на використання банківських дистанційних послуг.

Ця тенденція має багато причин, серед яких найважливішою є збільшення кількості користувачів Інтернету; це зменшує витрати на утримання персоналу та на обробку запитів користувачів; також надається можливість населенню скоротити час на обслуговування в офісі банку. [73, с.213]

Одним з основних недоліків сучасного дистанційного обслуговування є те, що банки надають населенню неповний спектр банківських послуг, а отже, пропонують обмежений спектр послуг, пов'язаних з Інтернетом:

1. Перевірте стан рахунків.
2. Переглянути виписки з рахунку.
3. Блокування карткових операцій.
4. Переказ коштів між рахунками клієнта.
5. Внесення картки в стоп-лист (у разі втрати картки).

Такої політики зараз дотримується Райффайзен Банк Аваль [8]. Провідні банки (наприклад, ПУМБ), крім мінімального набору інформаційних послуг, також надають населенню можливість здійснювати платежі з карткових або поточних рахунків. Надсилайте платіж лише обмеженій кількості одержувачів, чий дані він вніс в систему заздалегідь, навіть при реєстрації. [61, с.128]

Сьогодні Приватбанк вважається банком, який постійно вдосконалює свої послуги швидкими темпами. Його інтернет-банкінг завжди оновлювався та

розширював спектр можливих послуг та забезпечує захист за допомогою такого типу дистанційного обслуговування.

Система Приват24 на даний момент вважається однією з найбезпечніших. Багато списів було зламано на різних інтернет-форумах, і система залишається однією з найбагатших за спектром наданих послуг. За допомогою «Приват24» ви можете скористатися багатьма послугами, такими як: переглянути виписку з картки та здійснити платіж, також ви можете замовити будь яку карту навіть кредитну. Завдяки системі переказів SWIFT ви можете відправити або отримати переказ через найпоширеніші міжнародні системи швидких грошових переказів, а також на будь-яку картку VISA, оплатити комунальні послуги та здійснити платіж у будь-якій точці світу. [7, с.47]

2.3. Ризики що супроводжують дистанційне обслуговування банками населення та методи їх мінімізації

Стрімкий розвиток з послуг банківського дистанційного обслуговування характеризується багатьма змінами, але є певні перешкоди, тому є деякі вагомі причини, які впливають негативно на розвиток інноваційних систем дистанційного банкінгу. До таких причин можна віднести ризики та високу вартість необхідних систем, які забезпечують широке впровадження банківських послуг та надійно захищають від нелегального доступу.

Використання дистанційних послуг виявило нові ризики, які в минулому не спостерігалися при наданні банком послуг традиційними методами. Внаслідок ризикованих подій від загроз страждають як банки, так і фізичні особи. [6, с.18]

Фактори, що викликають появу нових банківських ризиків у дистанційному обслуговуванні:

- використання посередників для розповсюдження послуг (провайдерів);
- недостатня ефективна безпека банківських систем.

Джерелом загроз можуть також бути людський фактор або банківське програмне забезпечення. Наприклад, однією з найпопулярніших загроз сьогодні є незаконна діяльність зовнішніх користувачів мережі та навмисні чи неправильні

дії банківської установи та їх працівників, а також часті технічні збої в апаратному та програмному забезпеченні.

У сучасних умовах можна виділити багато різного роду ризиків, які належать до дистанційного банкінгу (рис. 2.4).

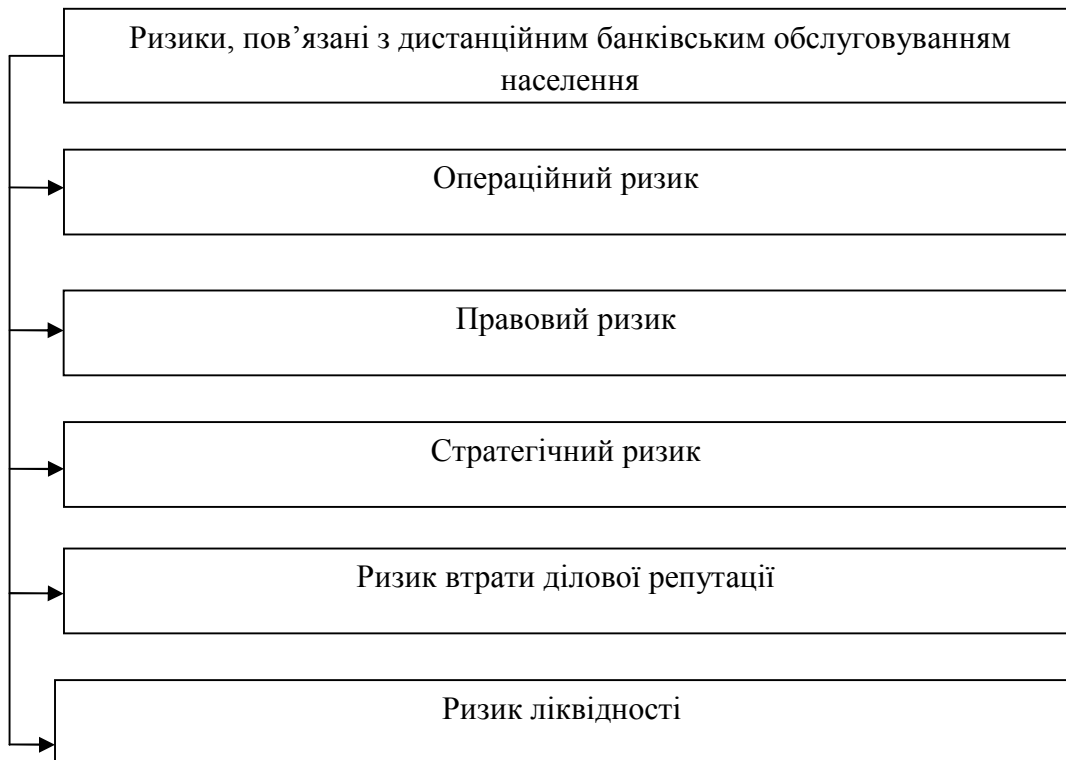


Рис. 2.4. Ризики, пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням
[24, с.13]

Операційний ризик — це ризик, пов'язаний із потенційними втратами, спричиненими діями під час здійснення банківських операцій. Такі дії можуть бути викликані шахрайством або порушенням роботи автоматизованих систем. [13, с.69]

Операційний ризик дистанційного банкінгу може бути викликаний такими факторами:

- неточне застосування інформаційних потоків, внутрішньобанківських процедур та процесів;
- системні порушення, викликані аваріями та збоями;
- помилки або збої в апаратному та програмному забезпеченні, що використовується кредитною установою, що може спричинити порушення даних у дистанційному банкінгу;

- злочинні дії щодо кредитної організації з використанням системи дистанційного обслуговування;
- недостатня продуктивність і безпека інформаційних систем;
- помилки працівників;
- помилки населення;
- невиконання виконавцями договірних послуг (виконавцями) договірних має зобов'язань перед установою;
- невиконання кредитною установою обов'язків перед клієнтами через не якісну систему банківського дистанційного обслуговування; [2 с.268]

Юридичний ризик – це фінансові збитки, спричинені порушенням банком нормативних актів та законів, що регулюють всю банківську діяльність.

Основними причинами юридичного ризику є:

- порушення банківською установою правил та вимог законодавства України, стандартів дистанційного обслуговування, наслідком є виникнення підстав для застосування заходів щодо порушення банківської таємниці, організації та здійснення внутрішнього контролю;
- недосконалість правової системи;
- незаконний доступ до інформації конфіденційного характеру під час її обробки, зберігання або передачі як кредитної установи;
- мало ефективна організація з правової роботи, що призвела до помилок в діях працівників банку ;
- не якісне опрацювання банком правових питань при укладанні договору з провайдерами про надання банківських послуг з виконання функцій обробки та передачі;
- недостатнє опрацювання банком юридичних питань при укладанні договорів;
- порушення договору банківською установою. [37, с.20]

Операційним ризиком є ризик, який пов'язаний з перспективними втратами, спричиненими діями у ході здійснення банківських операцій. Ці дії можуть бути спричинені через шахрайство, або ж через порушення

автоматизованих систем. [13, с.69] Для банку особливо важливо зберегти свої приватні дані, тому банківська установа повинна забезпечити конфіденційність інформації, щоб створити для себе репутацію банку якому надійного зберігають персональні дані.

Кожна банківська установа має власний стратегічний план, який також визначає особливості системи дистанційного банківського обслуговування. Рівень якості стратегії банку впливає на ймовірність ризику в довгостроковий та короткостроковий період.

Стратегічним ризиком вважається ймовірні фінансові втрати, які спровоковані неправильними бізнес-рішеннями банківської установи та призводять до неможливості досягнення бізнес-цілей та надмірних витрат на впровадження та обслуговування дистанційного банкінгу. [72, с.52]

Основними факторами, що викликають стратегічний ризик, є:

- відсутність стратегії розвитку, яка повинна впроваджувати систему банківського дистанційного обслуговування або йдеться про її недосконалість;
- поставленні нереальні цілі для виконання перед банківською установою стратегічних завдань через недостатність ресурсів;
- зайві витрати на впровадження системи дистанційного банківського обслуговування, збитковість або вимушена відмова від використання вже впроваджених банківських послуг та відповідних інформаційних систем;
- недопрацьована. ринкова маркетингова, конкурентна або технологічна політика та її невідповідне впровадження тощо.

Стратегічний ризик може вплинути на операційні, юридичні, репутаційні ризики та ризики ліквідності у разі прийняття неправильних рішень.

Ризик ліквідності в системі банківського дистанційного обслуговування пов'язаний з великими фінансовими втратами, це спричиняє наслідок неспроможності банківських установи вчасно та повному обсязі виконувати перед клієнтом наявні зобов'язання.

Основні причини ризику ліквідності можна виділити наступним чином:

- порушення безперервності діяльності;
- неможливість продажу високоліквідних активів у разі непередбачених збоїв;
- досить високе прогнозування та складність грошових потоків;
- збільшення короткострокових ресурсів;
- Швидке поширення паніки серед населення, спровокованої недостовірною та неперевіреною інформацією про банківську установу. [13, с.208]

Ризик ліквідності призводить до невиконання банківською установою зобов'язань які мав виконати населенням через такі явища, як: розкрадання фінансових активів у великих розмірах, непередбачені технічні збої в дистанційних банківських системах.

На сьогодні ризик репутації умовах нестабільного економічного розвитку збільшується. Зараз важливий не тільки розмір доходу з їх коштів, а й гарантії їх збереження. Погіршення вашої репутації призводить до втрати клієнтів та ускладнити ділові відносини з іншими установами, більш відповідальними. Загострення ситуації призводить до припинення діяльності банку, або створюється процес поглинання іншим банком. [9]

Щоб уникнути ризику, потрібно визначити його фактори. Складний момент полягає в тому, що більшість факторів, які впливають на репутацію банку, не входять до сфери діяльності банківської установи, а тому навряд чи вплинуть на них і визначать їх ступінь. Небезпека цього ризику полягає в тому, що його можна легко трансформувати в кредитний, процентний ризик або ризик ліквідності.

Причинами ризику втрати гудвілу (репутаційного ризику) можуть бути:

- витік конфіденційної інформації з кредитної установи, у тому числі порушення банківської таємниці;
- Втягнення банківської установи до протиправної діяльності внаслідок неякісного виконання своїх службових обов'язків;
- дії які заперечують законом щодо інформації, що відображається на WEB-сайті, або розміщення на ньому;

- наявність в банківській установі конфлікту інтересів із зацікавленими сторонами при здійсненні операцій дистанційного обслуговування;
- низька оцінка населенням якості послуг, які отримані через систему дистанційного банкінгу. [18]

На репутацію банку впливає якість бізнесу, яка укладається з ділових та морально-етичних особливостей управління, асортименту та якості продукції та послуг [73, с. 213].

Основними складовими репутації банку є:

- довіра населення до банківської установи;
- репутація банку;
- соціальне становище закладу;
- якість обслуговування та ставлення працівників банку до населення;
- втрата або розголошення конфіденційної інформації;
- маркетингова політика;
- відносини з державою; 8
- здатність зберегти своє міжнародне визнання. [15, с.88]

Швидша, оцінка репутації банку здійснювалася лише перед продажем банківської установи або зливається з іншою задля збільшення вартості. Сьогодні оцінка необхідна кожному банку для економічної безпеки.

Цей ризик недостатньо вивчений, тому його вплив відбивається на формуванні громадської думки про діяльність банківської установи. Щоб мінімізувати загрозу втрати репутації, можна застосувати наступні дії:

- створення відділення банку, представники якого будуть спеціалізуватися на зв'язках з громадськістю;
- розроблення інструкцій для своєчасного і офіційного розгляду скарг населення;
- встановити етичні норми, що показують основні та головні положення кодексу поведінки;
- встановлення відповідності між іміджем та репутацією. [28, с.338]

Належне управління репутаційним ризиком передбачає дії, які повинні відповідати внутрішнім нормам морально-етичної поведінки. Управління ризиками системи банківського дистанційного обслуговування організовується таким способом, щоб забезпечити контроль.

При організації методу управління ризиками слід враховувати:

- темпи процесів інновацій у технологіях банківського дистанційного обслуговування мають бути високі;
- залежність банку технологій інформаційного характеру в цілому та від ефективної міжбанківської системи;
- інтеграція нових Інтернет-технологій, які знаходяться всередині банківської системи;
- ступінь ризику в операціях з використанням дистанційної системи обанківського обслуговування;
- процеси банківського управління та внутрішнього контролю вдосконалення з урахуванням використання Інтернет-технологій;
- висока кваліфікації банківських працівників є необхідними та їх вдосконалення з управління ризику дистанційного характеру. [13, с.69]

Щоб досягти найкращого результату від управління ризиками, що виникають при здійсненні операцій з використанням дистанційних банківських систем, можна виділити ряд рекомендацій для органів управління банку:

- забезпечити відповідність планів розвитку та впровадження державних послуг за допомогою системи дистанційного обслуговування банків та їх стратегічні цілі;
- розробити та впровадити процедуру моніторинг банківських операцій, що здійснюються через системи дистанційного обслуговування;
- контролювати дистанційні банківські послуги, які мають зниження ризиків;
- розробити більш нові та вдосконалювати існуючі процеси управління дистанційного банківського обслуговування на підставі вчасного та адекватного виявлення, аналізувати можливість появи нових джерел ризику;

- моніторинг та підвищення продуктивності всіх внутрішніх автоматизованих банківських систем, що використовуються для надання послуг у системі банківського дистанційного обслуговування. [63]

Управління ризикам систем дистанційного банкінгу повинно здійснюватися таким чином, щоб забезпечити:

- своєчасне надання послуг населенню через систему банківського дистанційного обслуговування;
- формування правил авторизації та засобів аутентифікації банківських операцій;
- контроль доступу до апаратного та програмного забезпечення для системи дистанційного банкінгу;
- належна охоронна структура для в дотримання всіх прав та повноважень;
- вживати багато заходів для збереження конфіденційності клієнтської та іншої внутрішньої інформації, а також банківської таємниці;
- повнота та достовірність інформації, що надається на WEB-сайтах банківською установою;
- механізми на реагування на збої в державних послугах має бути ефективний;
- антивірусний захист на найвищому рівні;
- уникнення незаконного доступу до систем з інформаційними ресурсами кредитної організації та можливого розкрадання коштів.

Банківським установам рекомендовано надавати методичну та консультативну допомогу населенню з використанням системи дистанційного банківського обслуговування та надавати їм інформацію про свої ризики, а також розробляти необхідний комплекс заходів для захисту інформації. [70, с.34]

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

На основі проведеного дослідження нами з організаційного розвитку механізму дистанційного обслуговування населення зробимо наступні висновки.

1. Особливістю банківської системи на сьогодні є її тісний зв'язок з технологіями інформаційного характеру. Використовуючи результати науково-технічного прогресу дає змогу не лише забезпечити, також дає змогу створити новітні банківські послуги та продукти, а також вдосконалювати свої канали.

2. На даний час спостерігається користування комбінованого характеру це і старими та новітніми технологіями, адже населення не може швидко прийняти усі банківські нововведення. Щоб забезпечення всі потреби населення банками України застосовуються дистанційні та перехідні форми обслуговування які передають дані через мережу мобільного зв'язку телефон, мережу Інтернет, цифрове телебачення.

3. Більшість українських банків на сьогодні, покращують своє обслуговування дистанційного характеру та вдосконалюють обслуговування яке покращує зростаючі потреби населення, такими банками вважається: Райффайзен Банк Аваль, Ощадбанк, Приватбанк, Укрсиббанк, ПУМБ. Чинником, які має значний впливає на новітні послуги та закордонний досвід провідних банків світу.

4. Найбільш популярний та розповсюджений на сьогодні інтернет-банкінг є «Приватбанк». Вважається що він на сьогодні єдиний інтернет-банкінг, який дозволить обслуговуватися повністю «онлайн форматі». Також використовує власну платформу інтернет-банкінгу, мобільних додатків, та підтримуються на будь якою операційною системою (Андроїд, Windows IOS), програмне забезпечення новітнє, якісне та відрізняється від інших банків. Тому по розвитку

віддаленого банкінгу, які обслуговуються поза межами банку, Приватбанк займає перше місце по усіх рейтингах.

5. Дистанційне банківське обслуговування схочняється негативному впливу деяких ризиків, тому на сьогодні є питання щодо якісного удосконалення системи для забезпечення інтересів населення та банківських установ.

6. У сучасному світі великої уваги потребує ризик репутації, під ним маємо на увазі дію факторів пов'язаних із досить негативною думкою суспільства, що впливає на капітал та дохід банків. Для уникнення цього ризику потрібно більше працювати для покращенням якості та ведення бізнесу.

7. Звернемо увагу, що сьогоднішня підприємницька діяльність банків пов'язується з надійністю системи інформації, яку використовує банківська установа. Інформаційна система кожного року все більш якісно функціонує та вдосконалюється, поновлюється, це спричиняє зміни у порядку її дій. Тому щоб зменшити негативний вплив ризиків банківського дистанційного обслуговування необхідно контролювати на всіх стадіях ризику в провадженні та реалізації банківських послуг.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО МЕХАНІЗМУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РОЗДРІБНИХ КЛІЄНТІВ

3.1. Зарубіжний досвід надання дистанційних банківських послуг населенню

За останній час процес банківського обслуговування сильно помінявся. Поява інноваційних технологій та всесвітньої мережі Інтернет для користування банківських послуг, значно підвищують рівень банківського обслуговування та для виникнення нових видів обслуговування, які можна охарактеризувати особливостями специфічними які є відмінними від традиційних.

Чинниками, які є важливими та сприяють розвитку банківського дистанційного обслуговування в провідних країнах світу стали:

- рівень довіри людей має бути високий до економічної політики, яку проводить держава;
- населення економічно-грамотне;
- технологічно-інформаційний розвиток;
- розвиток та стабільна економіка країни;
- витрати на банківське обслуговування мають поступо зменшуватися. [11]

Конкуренція банківських установ стала ефективним способом для рушієм для впровадження нових, способів обслуговування населення. Також важливо, щоб способи приносили дохід та мали позитивний вплив на банківську.

В провідних країнах всесвітня мережа Інтернет (США, Німеччина, Франція, Данія і інші) розвиток дистанційного обслуговування в банку характеризується такими аспектами:

1. Розвиток та удосконалення інформаційних технологій.
2. Покращення якості банківського обслуговування.
3. Тенденції фінансового ринку та його розвитку. [15, с.52]
4. Конкуренція банківських установ. Технологія дистанційного банківського обслуговування (скорочено називають - ДБО) появилася на початку 1980

США пізніше почали її активно поширюватися по всьому світу.

Вважається найбільший розвиток дистанційні технології обслуговування отримали в США та країнах Європи.

Віддалений банкінг США вважається на сьогодні найрозвинутішим, в порівнянні з іншими країнами. Населення в США, обслуговуючись через дистанційні канали банку та отримують великий спектр майже усіх послуг банку. На сьогодні найпопулярніші послуги вважаються: торгівля на фондових біржах; усі операції з рахунками; купівля чи продаж валюти; страхування депозитів; отримання кредитів.

У Європі на сьогодні схожа картина. Банківські установи функціонують без філій, розширюючи свою мережу клієнтів досить успішно. Банківські активи найстарішого банку США, що обслуговується в онлайн- режимі – Bank of Internet USA, – станом на кінець третього кварталу 2020р. становили 8,75 млрд дол., а першого в рейтингу США віртуального банку Ally Bank – майже 120млрд дол. [22, с.62].

Також показується тенденція позитивного приросту активів цих банків порівняно з аналогічним періодом 2020 р. на 25% і 7% відповідно. Більшість онлайн-банків здійснюють обслуговування населення за допомогою мобільного банкінгу, за прогнозами Juniper Research, із кожним роком можна побачити все більше населення користується банківськими мобільними додатками, ніж веб-версіями програмних продуктів, які призначалися для користування електронного банкінгу.

Найпоширенішим каналом дистанційного банківського обслуговування у світі вважається Інтернет-банкінг, кожного року збільшується кількість користувачів. У Європейському Союзі кількість населення, які користуються зазначеними послугами зросла з 36% у 2017 р. до 56 % у 2020 р. (рис.3.1).

Найвищий рівень користування послугами банківського характеру онлайн можна побачити в скандинавських країнах. Наприклад, у Данії в кінці 2016 р. серед загальної кількості користувачів банківськими послугами 81 % використовували для цих цілей інтернет, у Фінляндії - 78%, Швеції - близько

75%, Ісландії - 77%. Найвищий відсоток користування Інтернет-банкінгу за офіційними даними можна побачити у Норвегії, який зростає кожного року та сьогодні сягає майже 83%. [30, с.115].

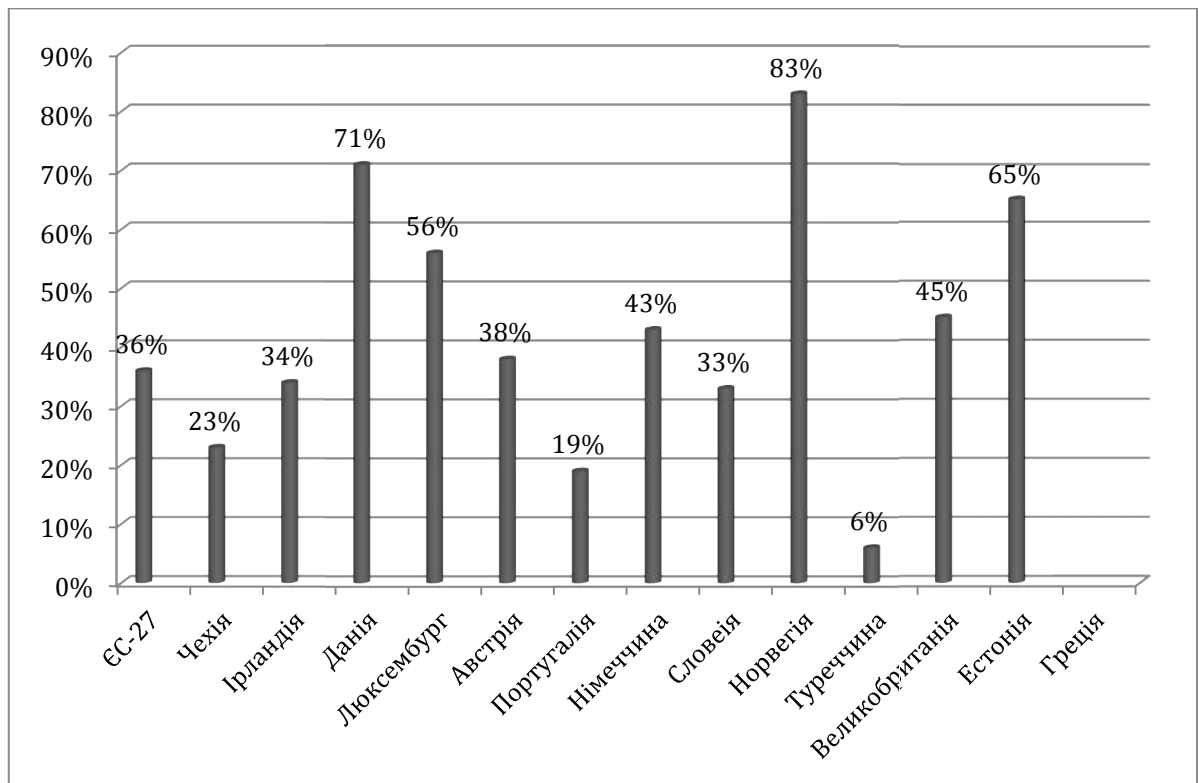


Рис.3.1. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах на початку 2021 р. [51].

Прикладом вдалого та якісного здолання паніки у населення за допомогою новітніх цифрових технологій є в шотландських банках у 2014 році було надіслано СМС-повідомлень та поширення в соціальних мереж для уникнення панічного настрою громадян у зв'язку з проблемами при оплаті платежів. Такі засоби комунікації є ефективними та дозволяють вчасно проінформувати населення про тимчасову проблему та запропонували інші надійні способи здійснення таких операцій. [32].

Прикладом для України є польський банк Alior Bank. Він персоналізує та віртуалізує послуги, а також дозволяє з'явитися на біржі і таким чином збільшити капіталізацію. Головною умовою є використання банком тільки засобів сучасного

зв'язку. Технологія банку дає великий поштовх до розвитку інших польських банків у цьому напрямку. Найбільш консервативним серед польських банків вважається mBank, у конкурсі також вирішив зосередитися на нових технологіях. За даними 2013 року, банк запустив персональний мобільний додаток, який підтримується спілкуванням у соціальних мережах, а також цей банк дозволяє людям здійснити свої платежі через Facebook. Результатом став перехід на більш новішу платформу 71% клієнтів банку з 4,3 млн. Перехід такої великої кількості полягав у тому, що використання старої послуги було платним, а нова послуга була безкоштовною для користувачів. Банк закрит майже всі свої відділення, перетворивши витрати на утримання в витрати на рекламу.

Це дозволяє зробити висновок, що пропонування нових послуг населенню – та є збереження конкурентної позиції банку на ринку, а також допомагає зберегти та розширити клієнтську бази банку. [37, с.20].

У Європі набуває великої популярності віртуальний фінський проект Nolvi, який за великі можливості не претендує на територію за межами єврозони. Він пропонує своїм клієнтами дебетові картки та стандартні банківські послуги, а також додаткові послуги, які вони можуть надавати один одному через такий магазин, як iTunes. Захід має багато свого ноу-хау, якого досі не вистачає в українських банках.

Ще одним успішним способом отримати клієнтську базу та покращити конкурентні переваги було використання британського банку для прослуховування коментарів клієнтів у соціальних мережах. Коли незадоволений клієнт залишає на сайті негативний відгук про банківську установу, банк знаходить місцезнаходження клієнта і негайно повідомляє йому місцезнаходження свого найближчого відділення, а також посилення на власний сайт, де клієнт може знайти послуги, які йому потрібні. [71, с.213].

Банки Малайзії та Японії створюють карти, чип яких містить інформацію про біометричні дані людини, наприклад, відбиток пальця або райдужну оболонку ока. Банкомати в цих країнах мають функцію біометричного розпізнавання клієнтів, встановлену в торгових центрах.

Американські виробники банкоматів також забезпечують свої пристрої можливістю розпізнавання біометричних даних. Наприклад, Diebold проаналізував банкомати зі скануванням райдужної оболонки ока в США та ідентифікацією відбитків пальців. Але компанія радить використовувати біометричні технології як додатковий спосіб ідентифікації клієнта разом з ПІН-кодом. [68, с.15].

Також є система голосової біометрії, яка дозволяє обробляти не тільки слова, а й фрази. Подібна система VocalPoint (Syntellect) може розпізнавати мовлення 14 різними мовами, що є значною перевагою для банків. Ощадний банк Швеції використовує таку програму для моніторингу та управління банкоматами з 1994 року [58, с.53].

Так звані «хмарні технології» все більше проникають у банківську діяльність. За даними Forbes, банківські установи все більше нагадують ІТ-компанії, оскільки для інновацій використовують потужні дата-центри.

Хмарні технології на сьогодні часто використовуються іноземними банками. Голландський банк (DNB) дозволив користуванням Amazon Web Services для низки банківських послуг, мобільні додатки, роздрібні банківські платформи включаючи веб-сайти. Так працює ще один голландський банк Robeco, іспанський банк Bankinter, Suncorp Bank Australia та інші.

Основне завдання при використанні новітніх систем захисту інформації. Згідно з дослідженням каліфорнійського аналітичного центру Javelin Strategy & Research, клієнти банку стурбовані інформаційною безпекою. Серед вікових груп 33% користувачів твердять що мобільний банкінг є ризикованим, а 34% взагалі не хочуть користуватися такою технологією, хоча у віковій групі від 18 до 24 років ситуація відрізняється: молодь більше любить та відкрита до інноваційних технологій та мають менш обтяжені проблемами безпеки [27, с.185e].

3.2.Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування населення в Україні

Сьогодні банківські послуги постійно зростають. Тому банки намагаються покращити якість державних послуг. Якісна взаємодія клієнта та банку може визначатися не тільки використанням різноманітних послуг, можливостей, а й швидкістю впровадження новітніх комп'ютерних та Інтернет-технологій, які спрощують та збільшують швидкість цієї взаємодії між банком та своїми клієнтами.

Банки вважаються дуже чутливою сферою, тому найменші негативні явища викликають для них серйозні негативні наслідки. [31, с.51].

В розвитку інформаційних та Інтернет-технологій у банківській діяльності є надто висока конкуренція. Інтернет займає одну з головних ролей, тому що дозволяє розширити ринок послуг, якими може користуватися населення, з урахуванням усіх видів дистанційних послуг або Інтернет-банкінгу.

У дослідженні стверджується, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відбувається стрімко. Але все ж є проблеми, які в свою чергу сповільнюють його:

- недостатня гнучкість законодавства щодо здійснення окремих видів послуг;
- консерватизм;
- невігластво та страх населення;
- мала кількість інтернет-користувачів у сільській місцевості та погане її охоплення. [32].

Ці проблеми завжди під контролем. Сьогодні банки активно залучають менеджерів та маркетологів до вирішення, оскільки розширення дистанційних послуг має великі переваги:

- дає можливість автоматизації роботи банківських операторів;
- знизити вартість послуг;
- зменшити кількість документів;
- покращити якість обслуговування. [36].

На нашу думку, головною перешкодою для більшого використання українськими банками Інтернет-банкінгу є «нав'язування ризиків». При здійсненні операцій через Інтернет банки часто стикаються з тими ж видами

ризиків, що й у традиційному способі, тобто кредитними, процентними, валютними, операційними та іншими ризиками.

Здійснення банківських розрахунків через Інтернет в Україні стримується відсутністю та недосконалістю відповідного законодавства, яке має регулювати цей вид діяльності. Банки надають увагу захисту інформації, постійні внутрішні зловживання та зовнішні загрози, пов'язані з її втратою чи спотворенням.

Сьогодні банківські послуги постійно зростають. Тому банки покращують своє обслуговування. Очевидно, що взаємодія банку та клієнта позначається не лише різноманітністю послуг, послуг, можливостей, а й швидкістю впровадження у свою діяльність сучасних комп'ютерних та Інтернет-технологій, які спрощують процес, підвищують швидкість цієї взаємодії, що в свою чергу сприяє тривалому - строкові відносини між банком і населенням. . [61, с.53].

Інтернет-банкінг для України вважається одним із найбільш перспективним ринком для розвитку банківської системи.

Інтернет-банки можуть надавати весь спектр послуг, що надаються звичайними банками; Всі платежі в Інтернет-банкінгу відбуваються в режимі реального часу, клієнту не потрібно володіти особливими знаннями для управління своїм інтернет-рахунком, він виконує операції швидко, безпечно і цілодобово.

Система Інтернет-банкінг спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; знижує витрати на банківські операції; зменшує кількість документів. [63].

Тому головне завдання для українського інтернет-банкінгу сьогодні – завоювати довіру населення. Для цього потрібна активна реклама Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті.

Дослідження в галузі Інтернет-банкінгу дозволяє зробити наступні твердження:

- ця система обслуговування на даний момент є дуже перспективною на ринку України та надає практично всі послуги, які населення може отримати безпосередньо через відділення;

– Система швидка та зручна для клієнтів, враховуючи сучасний темп життя. [65].

У банків також є свої переваги:

- можливість автоматизації роботи банківських операторів;
- знижує вартість послуг;
- зменшує обсяг паперової тяганини;
- якість клієнтів покращується в обслуговуванні. [69, с.249].

Проаналізувавши можливі проблеми, а також шляхи розвитку, ми сформулюємо наступні рекомендації:

1. Основне завдання сучасного дистанційного банкінгу – заохотити більше клієнтів. Для цього банкам необхідно звернути увагу на: збільшення кількості послуг, їх якості та доступності.

2. Мати план, стратегію розвитку Інтернет-банкінгу – це забезпечує високий рівень продуктивності системи та її швидкий розвиток.

3. На законодавчому рівні необхідно врегулювати питання, пов'язані з такими системами, і внести зміни до цього ж законодавства з урахуванням темпів розвитку нових технологій. [40].

Найцікавішими банківськими інноваціями, які можна було б запустити в Україні в дистанційному банкінгу, можна назвати:

- депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія), який. Був побудований за принципом соціальної мережі – спочатку потрібно клієнту зареєструватися потім поставити цілі, для яких має бути призначений внесок та запросити друзів.

- Зберігайте проект зміни від Bank of America - в процесі покупки банк заокруглює суму, а різницю від покупки залишає клієнту на спеціально-окремому ощадному рахунку;

– CIBC Bank (Канада) створив та пропонує своїм клієнтам більш новітню кредитну картку – «Cobrand» у співпраці з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця карта є більш інноваційна та має кнопки, тому при покупці або оплаті рахунку в ресторані клієнт вибирає потрібну йому кнопку та здійснює оплату;

- Послуга P2P-переказів через мобільний телефон, яка представлена на ринку банківських послуг, таких як Oborau, Hal-Cash від Bankinter, POPmoney від PNCBank. Суть переказу полягає, що для переказу коштів не потрібно знати назву, банк та його номер рахунку. Потрібно лише це зареєструватися в цьому проєкті P2P-переказів та відправляти кошти натискань клавіш на телефоні [29, с.62].

Проблеми дистанційного розвитку банкінгу в Україні є, але є й позитивні тенденції, які й надалі сприятиме швидкому розвитку новітніх технологій. Україна не може залишатися поза такими процесами, що відбуваються в усьому світі. Українська банківська система не може інший шлях тому що вони підлаштовуються під більш розвинутих банківських систем світу.

Клієнти повинні отримувати послугу там, де йому вигідно і саме в цю секунду, а не там, де може банк. Проаналізувавши західний досвід дозволяє нам не робити помилок, які були допущені при розробці систем, а розробити власну унікальну, відповідну нашим умовам систему. Для українських банків такі технології можуть стати плацдармом для досягнення мети та світових стандартів. Враховуючи достатньо малий рівень довіри населення до банківської діяльності та споживання банківських послуг, впровадження сучасних систем обслуговування потрібно звернути увагу суспільства до банків своєю зручністю, економічністю часу та швидкістю надання послуг. Банки які на сьогодні, не розвиваються швидко, відстають та ризикують втратити своїх клієнтів. [14, с.54].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

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

1. Важливим вважається питання щодо безпеки інформації населення, яке має забезпечувати потреби фінансові дистанційним способом. Від якості фінансової безпеки та її організації залежить стан національної та світової економіки.

2. Можна виділяти два найбільш основних та оптимальних способи для зменшення наслідків негативного характеру та проблем для відновлення оптимальної довіри до банківської системи: це підвищити рівень грамотності з фінансового характеру у населення, а також підсилити правову захищеність у громадян.

3. Надто малий рівень фінансової грамотності можна побачити в всьому світі, тому покращити цю ситуацію мають на меті не лише фінансові організації, але й уряд країн та представники світових організацій. Лише спільна робота усіх дає можливість досягати цілей які поставлені на сьогодні. В Україні головну роль відіграє комерційні банки з Національним банком України.

4. Одним із основних напрямків роботи щодо підвищеного рівня фінансової грамотності населення України є стимулювання попиту на фінансові послуги та підвищення рівня споживання, що свідчить про зниження дискомфорту у фінансовому секторі.

5. Впроваджуючи новітні технології обслуговування, банки збільшують своїй діяльності безліч ризиків. Застосування інформаційних технологій в майбутньому може спричинити небезпеку збереження конфіденційності та цілісності інформації про клієнтів та самих банків.

6. Для покращення ефективного та якості надання освітніх послуг необхідно фінансово подолати складний бар'єр, який встановлюється протягом часу на основі загальноприйнятих норм і правил. Також покращення сприйняття новітніх банківських послуг може сприяти підвищенню рівня інформаційної безпеки, що дає змогу подолати панічні атаки населення, гарантуючи йому правовий захист.

7. Основним чинником банківського дистанційного обслуговування вважаються новітні мобільні та інформаційні технології, а так же соціальні мережі, вони мають в повній мірі забезпечити підхід до клієнтів з різними інноваційними потребами. На сьогодні вдосконалення всіх банківських послуг є головною причиною, що надаються дистанційними каналами зв'язку в Україні та відбувається під діяльністю результатів провідних банків світу, які на сьогодні успішно працюють для впровадження новітніх способів реалізації своїх послуг.

ВИСНОВКИ

Результати ми отримали під час дослідження. Вони свідчать про досягнення мети та основних завдань, а також дозволяють зробити наступні висновки:

Дистанційне банківське обслуговування вважається об'єктивною формою банківських послуг, що виникає через такі фактори, як технології, інформатизація соціально-економічних процесів та конкуренція, що свідчить про якісні зміни на ринку послуг.

Дистанційне обслуговування населення – це обслуговування, яке характеризується високим ступенем персоналізації послуг та індивідуальним підходом до кожного клієнта.

Сьогодні існує категорія класифікації електронних банківських послуг, до них відносимо: ступінь автоматизації, вибір засобів доступу до сервісу, необхідність програмного забезпечення та час відгуку системи.

На даний час вважається пріоритетними у банківській діяльності є три головні системи, які відрізняються своїми особливостями: «клієнт-інтернет-банк», «клієнт-банк» та «телефонний банкінг».

Результатами дослідження механізму дистанційного банківського обслуговування засвідчують взаємодію його елементів як єдиної системи. Спільна робота всіх залежних процесів гарантує результат досягнення та впровадження інноваційних послуг.

Задля вигідних умов та поставлених перед банком цілей слід приділити увагу організації управління дистанційним обслуговуванням, також створенню стандартів, побудувати системи ефективності та оцінювання інноваційних процесів, а також швидко виявляти загрози та максимально їх усунення.

На розвиток дистанційного банківських послуг вплинув науково-технічний прогрес. Саме зрушення у сфері інновацій дали поштовх до появи нових форм банківництва. Отже відбувалася трансформація традиційних каналів в домашній банкінг, який вдосконалюється та перейшов у форму мобільного банкінгу, а цей під впливом інтернет-технологій даю основу інтернет-банкінгу.

За результатами можна стверджувати про те, що у суспільстві кардинально змінюється роль банків: тепер банк вважається персональним фінансовим менеджером, який не прив'язаний до місця та часу і може повністю управляти фінансами кожного клієнта брати із собою потенційні ризики.

На основі проведеного нам дослідження ринку банківських послуг дистанційного характеру, що пропонуються населенню можна ствердити, що українські банки на даний момент перебувають лише на початковому етапі встановлення інноваційної трансформації. Зараз є десяток комерційних банків України які застосовують нетрадиційні канали банківського обслуговування.

Проблема в тому, що для розвитку електронних банківських послуг, багато існуючих банків погано сумісні з Інтернетом. Тому банкам необхідно створювати систему для роботи з соціальними мережами, мобільні версії сайтів та програми для смартфонів, а не банк в Інтернеті. Якщо розглянути цифровий банк як спосіб комунікації, то готові до нього всі.

Враховуватимемо фактором який сприятливий для вітчизняних банків,- швидкий розвиток Інтернету по всіх територіях країни, включаючи найвіддаленіші і найменші села.

При виборі банку населення використовує два взаємопов'язані критерії – привабливість фінансової пропозиції та рівень технологічності, і оскільки чим більше банк використовує цифрові технології, то менше він витрачає на підтримування свого існування і може запропонувати більш привабливі умови для чисельності населення. І тоді вам не потрібно буде утримувати величну мережу відділень та великий штат співробітників.

Дистанційні каналами можуть мати свої особливості та регулярність (замовлення та оплата в інтернет-магазинах, оплата комунальних платежів,

замовлення квитків на різні види транспорту чи на певні заходи та плата за них, переказ коштів між фізичними особами чи оплата за користування послугами юридичних осіб).

Щоб привернути увагу громадськості до банку та зробити його активним користувачем банківських послуг, достатньо дати можливість працювати в одній системі. Для цього банки розробили мобільні програми, або спеціалізовані термінали самообслуговування.

Перехід від традиційних до цифрових каналів обслуговування призводить, до розширення спектру банківських послуг, створення нових систем, що дозволяють швидко та ефективно проводити весь спектр операцій без відвідування відділення банку. Це також сприяє економії часу, адже швидкість обслуговування завжди є одним із головних критеріїв при виборі банку.

У ході дослідження було проаналізовано перехідні форми дистанційного банківського обслуговування, які представлені мережею центрів самообслуговування у вигляді банкоматів та терміналів, що дозволяють клієнту швидко та самостійно виконувати низку операцій. Недоліком такої форми є і велична вартість обслуговування мереж пристроїв самообслуговування.

Оцінюючи альтернативні банківські послуги українських банків, можна сказати, що найбільш поширеними є Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, а також управління коштами по телефону. Ці канали популярні серед споживачів банківських послуг через економію часу на операції, відсутність територіальної прив'язки до відділення банку, та низьку вартість. Провідні банки пропонують клієнтам комплексне обслуговування, особливості якого були розглянуті у магістерській роботі.

Сьогодні в Україні спостерігається нерівномірне використання онлайн-сервісів серед різних вікових груп населення. Щоб стати на крок ближче до населення, банківським установам необхідно створювати свої послуги, що ґрунтуються на простоті та зручності. Літніх людей необхідно навчити та консультувати, щоб вони не залишалися осторонь інновацій, а молодим людям

потрібно надавати послуги якнайшвидше з мінімальними витратами часу на вивчення деталей.

При дистанційному обслуговуванні населення можуть виникати певні ризики які взаємопов'язані між собою (правовий, операційний, ризик ліквідності, втрати ділової репутації та стратегічний). Такі потенційні загрози часто призводять до негативних наслідків у масштабах всієї клієнтської бази, у межах роботи окремого банку, і навіть банківської системи загалом. З цієї причини віддалене обслуговування потребує всебічного вивчення всіх розглянутих ризиків та збалансованої системи управління.

Використання дистанційного банківських послуг українськими банками сьогодні потребує вдосконалення. Йдеться не лише про наслідування світових інформаційно-технічних тенденцій, поширених я у провідних країнах. Тут, перш за все, необхідно спрямувати дії банківських установ на роботу з населенням, поведінка якого впливає на попит і пропозицію банківських послуг на роздрібному ринку, оскільки надлишок пропозиції не вигідний банку, а тільки додаткові витрати.

Щоб рівень споживання банківських послуг населенням зріс, потрібно допомогти клієнтам зрозуміти суть банківських послуг, подолати страх, недовіра, недостатня фінансова обізнаність, негативний попередній досвід, які постали на шляху реалізації банком інноваційних сервісів.

Досвід провідних зарубіжних банків дає можливість накопичувати інформації про клієнта, визначати та прогнозування його поведінку при використанні інформаційних технологій. Це стає головною перевагою для українських банків, оскільки дозволяє створювати індивідуальні пропозиції для кожного окремого потенційного споживача чи вже клієнта.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамик Б. П. Центральний банк і грошово-кредитна політика: підручник. Київ: Кондор, 2011. – 416 с.
2. Анан'єв О. М. Інформаційні системи і технології в комерційній діяльності [Текст] : підруч. / О. М. Анан'єв, В. М. Білик, Я. А. Гончарук. – Львів: Новий світ-2000, 2006. – 584 с.
3. Банківська система України: становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів: монографія / за ред. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Астон, 2012. 358 с.
4. Банківські операції: підр. / за ред. А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; за заг. ред. А. М. Мороза. К.: КНЕУ, 2008. 608 с.
5. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг. Вісник Національного банку України. 2017. № 4. С. 18-23.
6. Вареник Н. І. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? Дзеркало Тижня. 2016. № 49. С. 47-48.
7. Виговська Л. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні б'є рекорди [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>.
8. Виклик Інтернет-банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>.
9. Вітренко-Хрустальова Т. М. Напрямки вдосконалення механізму державного регулювання інноваційного розвитку економіки України [Текст] / Т. М. Вітренко-Хрустальова // Теорія та практика державного управління. – 2013. – № 3 (42). – С. 195-202.

10. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Текст] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum./VDie/2011_1/files/47.pdf.
11. Дзюблюк О. В., Корнєєв В. В., Міщенко В. І. [та ін.] Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності [Текст] : колективна монографія / За ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : ФОП Осадца Ю. В., 2017. – 298 с.
12. Дзюблюк О.В. Банківські операції: підручник / за ред. О. В. Дзюблюка. 2-ге вид. випр. і доповн. Тернопіль: ТзОВ «Терно-граф», 2013. 688 с.
13. Домінова І. В. Ризики електронного банкінгу та їх класифікація. Фінанси та оподаткування. 2019. № 3 (73). С. 69-76.
14. Дяченко О. Дистанційне банківське обслуговування повинно бути оперативним, ефективним і безпечним [Текст] / Оксана Дяченко // Національний Банківський Журнал. – 2011. – №9 (88). – С. 54.
15. Єгоричева С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст] : монографія / С. Б. Єгоричева. – Полтава: «АСМІ», 2010. – 348 с.
16. Єгоричева С. Б. Організація діяльності банків у зарубіжних країнах: навч. посібник К.: Центр учбової літератури, 2017. 208 с.
17. Захарченко О. М. Банківське обслуговування в мережі Інтернет [Текст] / О. М. Захарченко // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка. – 2011. – № 22. – С. 74-78.
18. Івасів Б.С. Електронні гроші: можливості, тенденції розвитку та наслідки поширення / Б. Івасів // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.u-fin.com.ua/analit_mat/gkr/151.htm/.
19. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні: затв. постановою Правління НБУ від 28.08.2001 р. №368. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0841-01>.
20. Інтернет-проекти зруйнують банківський бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://invest-expert.info/articles.php?article_id=12.

21. Інформація про кількість клієнтів банків та про кількість відкритих клієнтами рахунків/ URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=66320.
22. Кириленко С. Нові підходи у наданні роздрібних банківських послуг в умовах розвитку цифрових мобільних технологій: досвід іноземних банків. Вісник Тернопільського національного економічного університету. 2016. № 4. С. 62-70.
23. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу. Вісник Національного банку України. 2017. № 10. С. 106-113.
24. Козьменко С.М. Маркетинг банківських інновацій. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2018. № 1. С.13–29.
25. Корнилюк Р. Врятувати майбутнє: перший рейтинг інноваційних компаній України URL: <http://forbes.net.ua/ua/magazine/forbes/1416757-vryatuvati-majbutne-pershiy-rejting-innovacijnih-kompanij-ukrayini>.
26. Космінська О.М. Проблеми та перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в банківських структурах України. Донецький ДНУ. Менеджер. 2012. № 3 (57). С. 124-127.
27. Косова Т. Д. Банківські операції [Текст] : навч. пос. / Т. Д. Косова, О. Р. Циганов. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 372 с.
28. Крупка М. І. Банківська система: підручник /за ред. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені І.Франка, 2013. 556 с.
29. Кузнецова С. А. Банківська система [Текст] : навч. посіб. за ред.. С. А. Кузнецової. – К.: «Центр учбової літератури», – 2014. – 400 с.
30. Кучанський О. Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Управління розвитком складних систем. 2015. № 23(1). С. 115–119.
31. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян [Текст] / В. Лейбов // Фінансовий ринок України. – 2014. – № 6. – С. 51-52.

32. Литвин О. Українці стали частіше користуватися інтернет-банкінгом: як це працює URL: <http://ukr.segodnya.ua/economics/finance/kak-polzovatsya-uslugami-banka-bez-ocheredey-i-v-lyuboe-vremya-696017.html>.

33. Метлушко О. В. Новітні банківські продукти і технології [Текст] : навч. посіб. / О. В. Метлушко. – Тернопіль : Вектор, 2016. – 172 с.

34. Метлушко О. В. Оцінка ефективності запровадження дистанційного банківського обслуговування [Текст] / О. В. Метлушко // «Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання» : зб. тез доп. Всеукр. Інтернет-конф. (Тернопіль, 30 лист. 2017). – Тернопіль. – С. 71-73.

35. Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків» : затв. постановою Правління Національного банку України № 104 від 15.03.2004 URL: <http://www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0104500-04>.

36. Мінченко О. Проникнення інтернету в Україні вперше перевищило 60. URL: <http://watcher.com.ua/2016/03/28/pronyknennya-internetu-v-ukrayini-vpershe-perevyschilo-60/>.

37. Міщенко В. Розвиток безготівкових роздрібних платежів і технологій самообслуговування клієнтів банків в Україні. Вісник Національного банку України. 2019. № 1. С. 20-25.

38. Недостатки ДБО. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bankdbo.ru/nedostatki-dbo>

39. Нікітін А. В. Маркетинг у банку [Текст] : навч. посіб. / А. В. Нікітін, Г. П. Бортніков, А. В. Федорченко. – Київ: КНЕУ, 2006. – 432 с.

40. Огієнко В.І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг / В.І. Огієнко // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.

41. Ожеван М. А. Інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні [Текст] : зб. аналіт. доп. / М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова. – Київ: НІСД, 2014. – 96 С.

42. Ормоцадзе М. Термінали самообслуговування «заганяють» у банк URL: <http://forbes.net.ua/ua/business/1409226-terminali-samoobslugovuvannya-zaganyayut-u-banki/>.
43. Основні показники діяльності банків. URL: http://www.bank.gov.ua/bank_supervision/Dynamics/2001-last.htm.
44. Основні показники ринку платіжних карт в Україні. URL: <http://groshiv-kredit.org.ua/zminy-na-rynku-platizhnyh-kart-prychyny-ta-naslidky.html>
45. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» – URL: <https://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/3018087/>
46. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua>.
47. Офіційний сайт Національної платіжної системи «ПРОСТІР». URL: <http://prostir.gov.ua/prostir/>.
48. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» URL: <https://privat-bank.ua/ua>.
49. Офіційний сайт ПАТ «ПУМБ». URL: <https://online.pumb.ua/uk/security/logon>.
50. Офіційний сайт РайффайзенБанк Аваль [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
51. Положення про здійснення банками фінансового моніторингу: затв. постановою Правління Національного банку України № 189 від 14.05.2003. URL: <http://www.zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0381-03>.
52. Приходько Б. Стратегічні напрями підвищення рівня фінансової грамотності населення України . Вісник Національного банку України. 2018. № 2. – С. 11-16.
53. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III. Дата оновлення 01.01.2019. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.
54. Про електронний цифровий підпис: закон України: прийнятий 22.05.2003 р. № 852-IV/ Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

55. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України: прийнятий 22.05.2003 р. № 851-IV/ Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
56. Про Національний банк України: закон України: прийнятий 20.05.1999 р. №679-XIV / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
57. Розвиток банківської системи України як основа реалізації стратегії економічного зростання : монографія / за ред.О. В. Дзюблюк, О. Б. Васильчишин, Б. П. Адамик.Тернопіль: ТНЕУ, 2010. 384 с.
58. Сербина О. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. Молодий вчений. 2017. №3(06). С.53-55.
59. Смовженко Т. Впровадження фінансової грамотності в Україні: сучасний стан і перспективи. Вісник Національного банку України. 2017. № 9. С. 8-16.
60. Сороківська З. К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посібник. Тернопіль: Астон, 2013. 245 с.
61. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках послуги: навч. посібник.К.: УБС НБУ: Знання, 2010. 515 с.
62. Страхарчук В. П. Ризики платіжних систем: навч. посібник. Львів: ЛБІ НБУ, 2018. 94 с.
63. Український Інтернет-банкінг – проблеми та перспективи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uastudent.com/ukrainskyj-internet-banking-problemy-ta-perspektyvy/>
64. Фінанси онлайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vestnik.in.ua/specproject/finansy/4415-fnansi-online.html>
65. Цивільний кодекс України: прийнятий 16.01.2003 року № 435-IV / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1011.38.0>

66. Чайковський Я. І. Платіжний оборот і грошовий обіг: навч. посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2012. 336.
67. Чайковський Я. І. Платіжні системи: навч. посібник. Тернопіль: Карт-бланш, 2016. 210 с.
68. Чуб О. О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі Вісник Української академії банківської справи. 2009. № 1 (26). С.15-19.
69. Шевчук Т. В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2015. № 1. С.249–255.
70. Шмігельська Т. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. Вісник Національного банку України. 2017. № 2. С. 34-41.
71. Юденков Н. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики: учбово-практичний посібник [Текст] / Н. Юденков, И. Сандалов, С. Л. Ермаков. – М.: КНОРУС, 2010. – С. 320.
72. Юрчук Г. Мережа Інтернет – сучасний канал і середовище надання фінансових послуг. Вісник Національного банку України. 2017. № 7. С.52-58.
73. Яремко С.А. Напрямки розвитку сучасних інформаційних технологій у банківських структурах України. Соціум. Наука. Культура. 2019. №5. С. 213-218.