

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

Факультет фінансів

Кафедра банківської справи та страхування

галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
освітньо-професійна програма	«Ризик-менеджмент фінансового бізнесу»

Форма навчання: заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему «Дистанційне обслуговування клієнтів банку»
(назва теми)

здобувача Тесленко-Киричок Анни Анатоліївни
(Прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис здобувача)

Науковий керівник:

Доктор економічних наук,

професор кафедри банківської справи та страхування

(наукова ступінь, учене звання, посада)

(підпис) Івасів І. Б.
(Прізвище, ініціали)

Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією

з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:

доктор економічних наук, професор

(підпис)

Примостка Л.О.

Київ 2025

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна магістерська робота містить 92 сторінки, 19 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел з 61 найменувань, 4 додатки на 6 сторінках.

«Дистанційне обслуговування клієнтів банку»

(назва кваліфікаційної магістерської роботи)

Об'єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів у банківській системі України.

Предметом дослідження є технології, методи та організаційні аспекти, що впливають на якість та ефективність дистанційного обслуговування.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні основних напрямів удосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банку, підвищенні його ефективності, а також виявленні шляхів покращення технологічного забезпечення.

Досягнення поставленої мети передбачає необхідність розв'язання таких завдань:

- визначити сутність та види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- дослідити технології дистанційного обслуговування: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші;
- визначити законодавче і нормативне забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності;
- провести ретроспективний аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- оцінити ефективність використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк»;
- визначити основні проблеми та виклики дистанційного обслуговування в банках України;
- обґрунтувати напрями удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- визначити заходи підвищення рівня кібербезпеки та захисту даних в процесі дистанційного обслуговування;
- дослідити особливості використання інноваційних методів комунікації з клієнтами через дистанційні канали.

Практичне значення одержаних результатів полягає у виявленні основних тенденцій та проблем, притаманних дистанційному обслуговуванню в банківській діяльності, а також у визначенні ключових аспектів забезпечення безпеки та ефективності таких послуг.

Рік виконання кваліфікаційної магістерської роботи 2024.

Рік захисту роботи 2025.

Ключові слова: *дистанційне обслуговування, банківська діяльність, нормативно-правові акти, кібербезпека, електронна ідентифікація, BankID, платіжні послуги, регулювання банківської системи, безпека інформації, управління ризиками, фінансові технології.*

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	9
1.1 Сутність та види дистанційного обслуговування клієнтів банку	9
1.2 Технології дистанційного обслуговування: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші.....	17
1.3 Законодавче і нормативне забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності.....	23
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПРОБЛЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ	29
2.1 Ретроспективний аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.....	29
2.2 Оцінка ефективності використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк».....	36
2.3 Основні проблеми та виклики дистанційного обслуговування в банках України	48
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	56
3.1 Удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів банку	56
3.2 Підвищення рівня кібербезпеки та захисту даних в процесі дистанційного обслуговування.....	62
3.3 Використання інноваційних методів комунікації з клієнтами через дистанційні канали	66
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81
ДОДАТКИ	88

ВСТУП

Сучасний світ стикається з неймовірними змінами в сфері обслуговування клієнтів, що відбуваються під впливом технологічних інновацій та змінюються умов життя споживачів. Дистанційне обслуговування клієнтів банку стало невід’ємною частиною банківської діяльності, що дозволяє фінансовим установам надавати свої послуги швидше, зручніше та безпечніше.

Актуальність теми «Дистанційне обслуговування клієнтів банку» зумовлена потребою у адаптації банків до нових реалій ринку, особливо в умовах глобалізації та цифровізації, а також зростанням попиту на швидкі і доступні фінансові послуги в Україні. Так, Абрамова А. С. [1] розглядає особливості дистанційного обслуговування юридичних осіб, акцентуючи увагу на викликах для банківського сектору в Україні. Аврамчук Л. та Ясковець І. [2] аналізують розвиток дистанційного банкінгу та його перспективи в умовах цифровізації економіки. Блащук-Дев’яткіна Н. і Петришин Х. [4] розглядають теоретичні аспекти та сучасний стан банківських онлайн-послуг. Важливе значення має дослідження Дячук Д. [12], який акцентує увагу на проблемах впровадження та розвитку дистанційного обслуговування, зокрема питаннях безпеки та довіри клієнтів. Герасим К. М. і Марич М. Г. [9] аналізують вплив інтернет-банкінгу на сучасну банківську систему, а Івасів І. Б. [17] розглядає цифровізацію як шлях трансформації банківських послуг. Узагальнюючи, наукові публікації демонструють комплексний підхід до дослідження дистанційного банкінгу, що включає як технологічні, так і економічні аспекти його розвитку.

Аналіз публікацій за темою «Дистанційне обслуговування клієнтів банку» свідчить про активний розвиток даного напрямку в Україні, особливо в контексті сучасних викликів та трансформацій. Вітчизняні автори акцентують увагу на розвитку дистанційного обслуговування юридичних осіб та аналізують стан дистанційного банкінгу в Україні. Вони підкреслюють, що дистанційні послуги стають важливою частиною бізнес-моделей банків, адаптуючи традиційні

фінансові послуги до вимог клієнтів у цифрову епоху. Дистанційне обслуговування клієнтів банків в Україні перебуває на етапі активного розвитку, з акцентом на інновації, безпеку даних та задоволення потреб клієнтів. Незважаючи на численні дослідження, залишаються невирішеними питання, що стосуються забезпечення кібербезпеки, захисту даних клієнтів та інтеграції новітніх технологій у банківську практику. Подальші дослідження в цій сфері можуть зосередитися на практичних аспектах впровадження нових технологій та вдосконаленні обслуговування клієнтів, що стане основою для створення ефективних банківських стратегій у цифрову епоху. Різні автори розглядали окремі аспекти цієї проблематики. Так, Абрамова А. С. досліджувала особливості дистанційного обслуговування юридичних осіб комерційними банками в Україні. Автори Аврамчук Л. та Ясковець І. проаналізували розвиток дистанційного банкінгу в Україні. Зокрема, Блащук-Дев'яткіна Н. та Петришин Х. розглядали теоретичні аспекти дистанційного банківського обслуговування, його сучасний стан і перспективи. Натомість, Болдуєва О. В., Болдуєв М. В. та Лищенко О. Г. акцентували увагу на інформаційних системах і фінансових технологіях у міжнародній банківській індустрії. Автори Вовчак О. Д. і Гонгало Н. М. досліджували вплив цифрових інновацій на конкурентоспроможність банків.

Дослідники Герасим К. М. та Марич М. Г. розглядали сучасні тенденції розвитку інтернет-банкінгу. Натомість, Дубина М. В. і Шеремет О. М. порівнювали світовий та вітчизняний досвід розвитку e-banking. Єсіна О. Г. вивчала проблеми та перспективи інтернет-банкінгу в Україні. Автор Кльоба Л. Г. вивчав цифровізацію як інноваційний напрям розвитку банківської системи. Зокрема, Коваленко В. В. досліджував маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації. Також доцільно відзначити, що Корнівська В. О. розглядала ризики фінансової дигіталізації банківської діяльності. Натомість, Кривенко Ю. В. досліджував питання цифровізації банківських послуг. Автори Ларіонова К. Л. і Дячук Д. І. аналізували дистанційне банківське обслуговування, його сутність та сучасний стан впровадження в Україні. Також, особливості дистанційного обслуговування розглядала в своїй науковій публікації для міжнародної науково-

практичної конференції «Економіка, фінанси, облік та управління: теоретичні підходи та практичні аспекти розвитку» [46]

Таким чином, подальший розвиток цифрового банкінгу потребує комплексного підходу, що враховує технологічні інновації, вдосконалення клієнтського обслуговування та стратегічні аспекти розвитку банківських установ.

Мета дослідження полягає у визначенні основних напрямів удосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банку, підвищенні його ефективності, а також виявленні шляхів покращення технологічного забезпечення.

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- визначити сутність та види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- дослідити технології дистанційного обслуговування: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші;
- визначити законодавче і нормативне забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності;
- провести ретроспективний аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- оцінити ефективність використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк»;
- визначити основні проблеми та виклики дистанційного обслуговування в банках України;
- обґрунтувати напрями удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- визначити заходи підвищення рівня кібербезпеки та захисту даних в процесі дистанційного обслуговування;
- дослідити особливості використання інноваційних методів комунікації з клієнтами через дистанційні канали.

Об’єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів у банківській системі України.

Предметом дослідження є технології, методи та організаційні аспекти, що впливають на якість та ефективність дистанційного обслуговування.

Методи дослідження. У дослідженні застосовано комплекс методів, що дозволив всебічно вивчити проблематику дистанційного обслуговування клієнтів банку та його вплив на банківську діяльність. Зокрема, метод аналізу використано для розгляду теоретичних основ дистанційного банкінгу, його сутності, видів та основних технологій (інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти тощо), а також для вивчення законодавчого регулювання у цій сфері. Метод синтезу застосовано для узагальнення отриманої інформації щодо сучасного стану дистанційного обслуговування в Україні, оцінки ефективності його впровадження на прикладі АТ «ПриватБанк» та визначення основних викликів і проблем, з якими стикаються українські банки.

Метод порівняння дав змогу дослідити тенденції розвитку дистанційного обслуговування в Україні у ретроспективі, зіставити світовий і вітчизняний досвід у цій сфері, а також оцінити переваги та недоліки різних технологій і каналів взаємодії банку з клієнтами. Метод систематизації сприяв впорядкуванню наукових поглядів та емпіричних даних, що стосуються перспектив розвитку дистанційного банкінгу, удосконалення його технологій, підвищення рівня кібербезпеки та запровадження нових методів комунікації з клієнтами через цифрові канали.

Комплексний підхід до аналізу дистанційного банківського обслуговування дозволив сформулювати обґрунтовані висновки та запропонувати конкретні напрями його вдосконалення, що сприятиме покращенню якості банківських послуг, підвищенню рівня довіри клієнтів та забезпеченню конкурентоспроможності банківських установ в умовах цифрової трансформації.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів.

Теоретична значущість роботи полягає у систематизації наявних знань щодо дистанційного обслуговування клієнтів, а практична значущість – у розробці рекомендацій, що можуть бути використані для покращення сервісів у банках.

Інформаційною базою дослідження слугують наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, законодавчі та нормативні документи, звіти банків, а також статистичні дані.

Структура роботи включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

1.1 Сутність та види дистанційного обслуговування клієнтів банку

У сучасному світі дистанційне обслуговування клієнтів банку стало важливим елементом у сфері фінансових послуг. Воно передбачає використання сучасних технологій для забезпечення доступу до банківських продуктів і послуг без необхідності відвідування фізичних відділень. Це не лише підвищує комфорт для клієнтів, але й дозволяє банкам знижувати витрати та покращувати обслуговування. Дистанційне обслуговування клієнтів – це процес надання банківських послуг, що здійснюється через електронні канали зв'язку, такі як Інтернет, мобільні додатки, телефон тощо. Основною метою дистанційного обслуговування є забезпечення зручності та швидкості у отриманні фінансових послуг, а також підвищення доступності банківських продуктів для всіх категорій клієнтів [12, с. 45].

Дистанційне обслуговування клієнтів банку стає все більш актуальним у сучасному світі, коли швидкість, зручність та доступність фінансових послуг мають вирішальне значення. З огляду на технологічний розвиток та глобалізацію, автори наукових праць і досліджень по-різному визначають це поняття, акцентуючи увагу на різних аспектах цього процесу. В табл. 1.1 наведені підходи різних авторів щодо сутності дистанційного обслуговування клієнтів банку, що дозволяє виявити ключові елементи цього поняття.

Варто відзначити, що автори [1, с. 53; 4, с. 122; 8, с. 47; 9, с. 207; 11, с. 155; 24, с. 280; 25, с. 27; 26, с. 28; 29, с. 141] акцентують увагу на різних аспектах дистанційного обслуговування клієнтів банку, включаючи електронні канали, використання сучасних інформаційних технологій та надання послуг без фізичної

присутності. Більшість підходів [1, с. 53; 4, с. 122; 8, с. 47; 9, с. 207; 11, с. 155; 24, с. 280] підкреслюють важливість автоматизації та доступності банківських послуг для клієнтів у режимі 24/7, що свідчить про загальне прагнення банківських установ до спрощення процесів та поліпшення якості обслуговування.

Таблиця 1.1 – Підходи авторів щодо сутності дистанційного обслуговування клієнтів банку

Автор, джерело	Визначення поняття
Абрамова А. [1, с. 53]	Дистанційне обслуговування клієнтів банку – це комплекс банківських послуг, які надаються клієнтам без особистого відвідування банку за допомогою сучасних інформаційних технологій.
Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. [4, с. 122]	Дистанційне обслуговування банку полягає в автоматизації надання банківських послуг за допомогою електронних каналів зв'язку, що дає змогу значно підвищити зручність для клієнтів.
Вовчак О., Гонгало Н. [8, с. 47]	Дистанційне банківське обслуговування – це процес надання банківських послуг через канали електронної комунікації з метою забезпечення доступу до фінансових послуг у режимі 24/7.
Герасим К., Марич М. [9, с. 207]	Дистанційне обслуговування клієнтів – це спосіб взаємодії банку з клієнтом, при якому більшість фінансових операцій можуть бути здійснені без необхідності особистої присутності клієнта в банку.
Дубина М., Шеремет О. [11, с. 155]	Це форма банківського обслуговування, що дозволяє клієнтам отримувати банківські послуги через Інтернет, мобільні додатки та інші електронні канали, скорочуючи потребу в фізичному контакті.
Ларіонова К., Дячук Д. [24, с. 280]	Під дистанційним обслуговуванням розуміється використання банком електронних систем і технологій для проведення банківських операцій на відстані.
Латковська Т., Марущак А. [25, с. 27]	Дистанційне обслуговування – це сучасна технологія, яка дозволяє клієнтам банку управляти своїми фінансами через електронні канали, забезпечуючи економію часу та зручність.
Лункіна Т., Бурковська А., Гуліч К. [26, с. 28]	Дистанційне обслуговування клієнтів банку передбачає використання сучасних інформаційних технологій для забезпечення доступу до фінансових продуктів та послуг на відстані.
Онищенко Ю., Дем'яновська Д. [29, с. 141]	Дистанційне обслуговування клієнтів банку – це інструмент взаємодії банку з клієнтом, заснований на використанні цифрових технологій і спрямований на спрощення банківських операцій.

Джерело: складено автором на основі [1, с. 53; 4, с. 122; 8, с. 47; 9, с. 207; 11, с. 155; 24, с. 280; 25, с. 27; 26, с. 28; 29, с. 141]

Дистанційне обслуговування клієнтів банку є інноваційним підходом до надання банківських послуг, який значно підвищує ефективність взаємодії банків та клієнтів. Різні автори [1, с. 53; 4, с. 122; 8, с. 47; 9, с. 207; 11, с. 155; 24, с. 280; 25, с. 27; 26, с. 28; 29, с. 141] виділяють основні риси цього процесу, включаючи використання електронних каналів, автоматизацію операцій і підвищення зручності для клієнтів. Технологічний розвиток дозволяє банкам розширювати спектр послуг, що надаються дистанційно, і підвищувати їх конкурентоспроможність на ринку.

Зокрема, А. Абрамова [1, с. 53] акцентує увагу на тому, що дистанційне обслуговування клієнтів є комплексом банківських послуг, який базується на сучасних інформаційних технологіях і не потребує фізичного відвідування банку клієнтами. Цей підхід дозволяє банкам розширювати свій вплив та надавати широкий спектр послуг дистанційно, що підвищує ефективність банківського обслуговування. Автори Н. Блащук-Дев'яткіна та Х. Петришин [4, с. 122] підкреслюють важливість автоматизації у дистанційному обслуговуванні клієнтів. Їхній підхід зосереджений на тому, що електронні канали зв'язку дозволяють спростити банківські операції і значно підвищити зручність для клієнтів. Особливу увагу приділено можливості використання електронних каналів для взаємодії з банком. Натомість, О. Вовчак та Н. Гонгало [8, с. 47] наголошують на важливості доступності банківських послуг у режимі 24/7 через електронні канали комунікації. Вони підкреслюють, що дистанційне обслуговування дозволяє клієнтам отримувати фінансові послуги в будь-який час, що значно підвищує їхню зручність.

Автори К. Герасим та М. Марич [9, с. 207] звертають увагу на спосіб взаємодії між банком і клієнтом, при якому більшість фінансових операцій можуть здійснюватися без фізичної присутності клієнта в банку. Це відображає тенденцію до зростання дистанційних форм обслуговування, що дозволяє банкам забезпечити більший обсяг операцій онлайн.

Дослідники М. Дубина та О. Шеремет [11, с. 155] розглядають дистанційне обслуговування як форму банківського обслуговування, що дозволяє клієнтам використовувати Інтернет, мобільні додатки та інші електронні канали для

проведення банківських операцій. Цей підхід підкреслює скорочення фізичних контактів, що особливо актуально в умовах пандемії та інших викликів сучасності.

Автори К. Ларіонова та Д. Дячук [24, с. 280] акцентують на використанні електронних систем і технологій для дистанційного проведення банківських операцій. Визначення підкреслює технологічну складову дистанційного обслуговування, що є важливим аспектом у контексті цифровізації фінансової сфери. Натомість, Т. Латковська та А. Марущак [25, с. 27] розглядають дистанційне обслуговування як сучасну технологію, яка дозволяє клієнтам керувати своїми фінансами через електронні канали. Основний акцент зроблено на економії часу та зручності для клієнтів, що є ключовими перевагами цього підходу.

Дослідники Т. Лункіна, А. Бурковськ та К. Гуліч [26, с. 28] зазначають, що дистанційне обслуговування клієнтів передбачає використання сучасних інформаційних технологій для надання фінансових послуг на відстані. Їхній підхід зосереджений на технологічній складовій, що дозволяє зробити послуги доступними без фізичної присутності клієнта.

Визначення, запропоноване Ю. Онищенко та Д. Дем'яновською [29, с. 141], підкреслює, що дистанційне обслуговування є інструментом взаємодії банку з клієнтом на основі цифрових технологій. Метою цього підходу є спрощення банківських операцій, що сприяє підвищенню ефективності обслуговування.

Дистанційне обслуговування клієнтів банків значно розширило можливості для отримання банківських послуг. Сучасні банки використовують різноманітні електронні канали, що дозволяють клієнтам здійснювати операції з будь-якої точки світу та в будь-який час. Це підвищує доступність послуг і покращує зручність для клієнтів, а також сприяє зниженню витрат для банків. На нашу думку, дистанційне обслуговування клієнтів банку – це надання банківських послуг за допомогою цифрових та інформаційних технологій, яке дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції та отримувати консультації без необхідності особистого відвідування банку, забезпечуючи доступність, зручність та ефективність обслуговування.

Згідно з аналізом підходів різних авторів [1, с. 53; 4, с. 122; 8, с. 47; 9, с. 207; 11, с. 155; 24, с. 280; 25, с. 27; 26, с. 28; 29, с. 141], дистанційне обслуговування клієнтів банку визначається як процес надання банківських послуг за допомогою електронних каналів, таких як Інтернет, мобільні додатки, телефонні лінії та інші сучасні технології.

Дистанційне обслуговування клієнтів банку має ряд характерних рис, які виділяють його серед традиційних способів взаємодії з банками. Основні риси цього процесу включають:

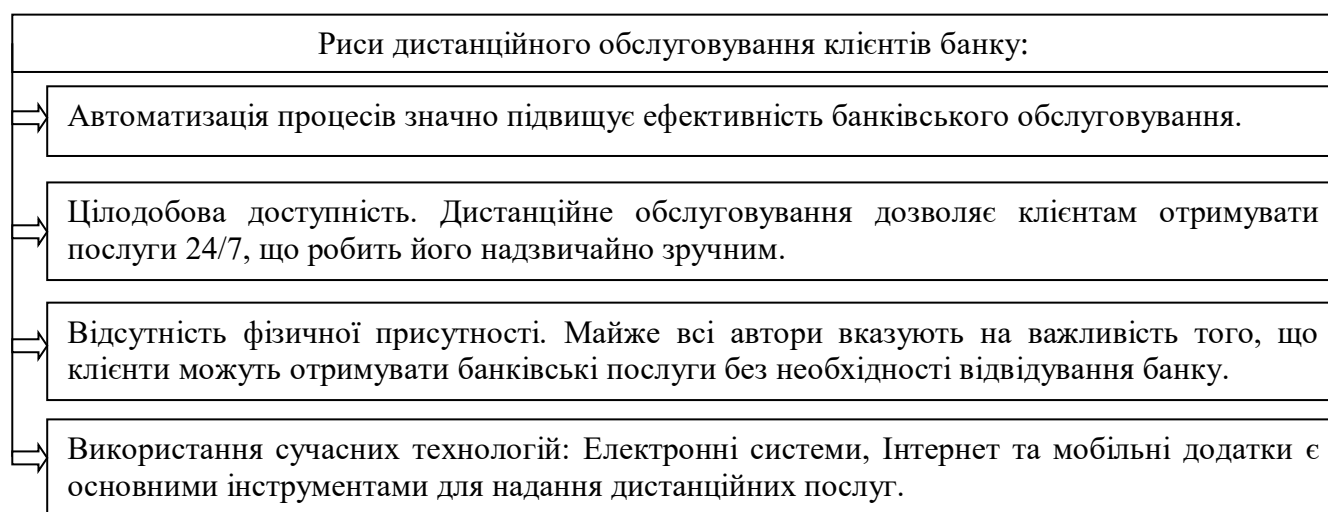


Рисунок 1.1 – Риси дистанційного обслуговування клієнтів банку

Джерело: побудовано автором на основі [22, с. 255]

Таким чином, дистанційне обслуговування клієнтів банку є невід’ємною частиною сучасної банківської системи, яка дозволяє оптимізувати процеси, знизити витрати і підвищити рівень обслуговування клієнтів.

У табл. 1.2 представлено основні види дистанційного обслуговування клієнтів банку з їх ключовими характеристиками та перевагами. Ці технології дозволяють клієнтам отримувати доступ до банківських послуг у зручний для них час і з будь-якого місця, а банкам – оптимізувати свою роботу, знижувати операційні витрати та підвищувати ефективність взаємодії з клієнтами. У таблиці детально описані такі форми обслуговування, як інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телефонне обслуговування, SMS-банкінг, веб-чати та чат-боти, а також відео-консультації, що дає змогу порівняти їх переваги для обох сторін [4, с. 123].

Використання різноманітних каналів дистанційного обслуговування дозволяє банкам забезпечити гнучкість та швидкість, що в сучасних умовах є ключовими факторами для підвищення конкурентоспроможності.

Таблиця 1.2 – Види дистанційного обслуговування клієнтів банку

Вид обслуговування	Характеристика	Переваги для клієнтів	Переваги для банків
Інтернет-банкінг	Доступ до рахунків і фінансових операцій через веб-сайт банку.	Зручний доступ 24/7, можливість керування рахунками з будь-якого місця.	Зниження навантаження на фізичні відділення, економія на операційних витратах.
Мобільний банкінг	Використання мобільних додатків для здійснення банківських операцій.	Мобільність, швидкість, можливість доступу до рахунків у будь-який час.	Створення персоналізованих послуг, розвиток нових каналів обслуговування.
Телефонне обслуговування	Надання банківських послуг та консультацій через гарячу лінію або IVR-систему.	Можливість отримання консультації або здійснення операцій без використання Інтернету.	Розширення клієнтської бази серед людей без доступу до Інтернету.
SMS-банкінг	Повідомлення через SMS про транзакції, залишки на рахунку та інші операції.	Швидке отримання важливої інформації, зручність для клієнтів без смартфонів.	Можливість оперативного інформування клієнтів, розширення бази клієнтів.
Веб-чати та чат-боти	Використання текстових чатів або чат-ботів для надання консультацій та проведення операцій.	Миттєва допомога, автоматизація відповідей на часті запитання, доступ у будь-який час.	Зниження витрат на обслуговування клієнтів, підвищення ефективності підтримки.
Відео-консультації	Спілкування з банківськими консультантами через відеозв'язок для отримання персоналізованих послуг.	Більш персоналізоване обслуговування, можливість візуального контакту.	Залучення нових клієнтів через індивідуальний підхід, розвиток нових сервісів.

Джерело: складено автором на основі [13, с. 211]

Табл. 1.2 демонструє, що кожен вид дистанційного обслуговування має свої унікальні переваги як для клієнтів, так і для банків. Інтернет- та мобільний банкінг забезпечують зручність та доступність у будь-який час і з будь-якого місця, тоді як

телефонне обслуговування та SMS-банкінг залишаються популярними серед клієнтів, які не мають постійного доступу до Інтернету. Веб-чати та чат-боти дозволяють автоматизувати процес обслуговування, знижуючи витрати банків, а відео-консультації дають можливість більш персоналізованого підходу до клієнтів [10, с. 112].

Інтернет-банкінг передбачає доступ клієнтів до рахунків та здійснення фінансових операцій через веб-сайт банку. Цей вид обслуговування надає можливість користувачам виконувати широкий спектр операцій, включаючи переказ коштів, оплату рахунків, перевірку залишків та історії транзакцій, замовлення банківських продуктів тощо. Зручність полягає у доступі до банківських послуг 24/7, незалежно від місця перебування, за умови наявності підключення до Інтернету. Клієнти отримують змогу ефективно управляти своїми фінансами, економлячи час. Зменшується навантаження на фізичні відділення банків, що дозволяє оптимізувати витрати на персонал і утримання офісів. Це також сприяє підвищенню операційної ефективності [20, с. 117].

Мобільний банкінг передбачає використання спеціалізованих мобільних додатків для доступу до банківських послуг. Цей вид дистанційного обслуговування дозволяє клієнтам виконувати ті ж операції, що й в Інтернет-банкінгу, але з мобільного пристрою. Мобільність та швидкість доступу до рахунків є основними перевагами. Клієнти можуть здійснювати фінансові операції будь-де та будь-коли, що особливо актуально для тих, хто багато подорожує чи працює поза офісом. Мобільний банкінг відкриває нові можливості для персоналізації послуг, залучення молодшої аудиторії та розвитку сучасних каналів обслуговування [34, с. 194].

Телефонне обслуговування включає надання банківських послуг через телефонні гарячі лінії або інтерактивні голосові системи (IVR). Клієнти можуть отримувати консультації, дізнаватися інформацію про рахунки чи виконувати базові операції. Телефонне обслуговування є корисним для людей, які не мають доступу до Інтернету. Воно забезпечує можливість вирішення питань у реальному часі з консультантом або через автоматизовані системи. Телефонне обслуговування

дозволяє банкам залучати клієнтів з регіонів, де доступ до цифрових технологій обмежений, і забезпечувати якісну підтримку для ширшої аудиторії [8, с. 47].

SMS-банкінг полягає в отриманні повідомлень про транзакції, залишки на рахунку та інші операції через SMS. Також може включати можливість керування деякими функціями рахунку через текстові команди. SMS-банкінг – це швидкий і простий спосіб отримувати важливу інформацію, особливо для користувачів без доступу до смартфонів або Інтернету. SMS-банкінг дозволяє оперативно інформувати клієнтів про важливі події та розширювати базу клієнтів серед власників мобільних телефонів [18].

Використання текстових чатів і автоматизованих чат-ботів для консультування клієнтів і виконання базових банківських операцій є сучасним підходом до обслуговування. Клієнти отримують миттєву допомогу та консультації у зручний для них час. Чат-боти дозволяють швидко вирішувати найпоширеніші запити [26, с. 28].

Відео-консультації дозволяють клієнтам отримувати персоналізовані поради чи послуги від банківських консультантів через відеозв'язок. Цей формат забезпечує більш індивідуальний підхід, можливість візуального контакту з консультантом і обслуговування навіть складних питань дистанційно. Відео-консультації сприяють розвитку нових сервісів та залученню клієнтів, які цінують персоналізоване обслуговування [4, с. 123].

Варто відзначити, що дистанційне обслуговування клієнтів банку можна класифікувати на кілька основних видів. Інтернет-банкінг – це система, що дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції через веб-сайт банку. Клієнти можуть перевіряти баланс рахунків, здійснювати перекази, оплачувати рахунки та інше. Мобільний банкінг – це вид обслуговування, який реалізується через мобільні додатки банків. Клієнти можуть отримувати доступ до свого рахунку з мобільного телефону, що забезпечує зручність і швидкість. Багато банків пропонують послуги через телефонні гарячі лінії, де клієнти можуть отримати консультації, здійснити перекази або заблокувати картки. SMS-банкінг – це система, що дозволяє клієнтам отримувати інформацію про транзакції, залишок на рахунку та інші повідомлення

через SMS. Багато банків використовують онлайн-чат для підтримки клієнтів у реальному часі. Чат-боти можуть надавати базову інформацію, відповідати на часті запитання та допомагати у вирішенні проблем. Відео-консультації – це вид обслуговування набуває популярності, оскільки клієнти можуть спілкуватися з консультантами через відеозв'язок, отримуючи більш персоналізоване обслуговування [13, с. 210].

Отже, дистанційне обслуговування клієнтів банку є важливим інструментом, який дозволяє банкам підвищувати якість обслуговування, знижувати витрати та залучати нових клієнтів. Використання різноманітних каналів комунікації дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів, що в свою чергу сприяє розвитку банківського сектору в цілому.

1.2 Технології дистанційного обслуговування: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші

У сучасних умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій, дистанційне обслуговування клієнтів банків стає невід'ємною частиною фінансової системи. Цей процес дозволяє банкам оптимізувати свої операції, знизити витрати, а також забезпечити доступ до фінансових послуг у режимі 24/7. Одними з основних технологій, що забезпечують дистанційне обслуговування клієнтів, є інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші інноваційні рішення [18].

Інтернет-банкінг є однією з найбільш популярних форм дистанційного обслуговування, яка дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції через веб-інтерфейси [15, с. 117]. Ця технологія забезпечує клієнтам доступ до їхніх рахунків, можливість здійснювати перекази, оплачувати рахунки та керувати своїми фінансами без необхідності відвідувати відділення банку (табл. 1.3).

Інтернет-банкінг став незамінним інструментом для сучасного управління фінансами, забезпечуючи клієнтам швидкий та зручний доступ до банківських

послуг. Доступ до інформації про рахунки надає користувачам можливість переглядати актуальну інформацію про стан своїх рахунків у режимі реального часу. Клієнти можуть перевіряти баланс, відстежувати надходження та витрати, а також переглядати детальну історію операцій за будь-який період. Такий доступ до інформації дозволяє ефективно планувати фінанси та своєчасно реагувати на зміни у фінансовому стані [2, с. 50].

Таблиця 1.3 – Основні функції інтернет-банкінгу

Функція	Характеристика
Доступ до інформації про рахунки	Клієнти можуть переглядати баланс рахунків та історію операцій.
Здійснення платежів	Можливість оплачувати комунальні послуги, інтернет, податки тощо.
Переказ коштів	Переказ грошей між рахунками в межах одного банку чи іншим банкам.
Інвестиційні послуги	Можливість інвестування в депозити, акції, облігації тощо.

Джерело: складено автором на основі [2, с. 49]

Однією з ключових переваг інтернет-банкінгу є можливість виконання платежів. Користувачі можуть сплачувати комунальні послуги, податки, рахунки за мобільний зв'язок, інтернет та інші послуги без необхідності відвідувати відділення банку або платіжні термінали. Це значно економить час і робить фінансові операції доступними з будь-якого місця, де є інтернет-з'єднання.

Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам здійснювати перекази коштів між власними рахунками, на рахунки інших клієнтів банку або навіть на рахунки в інших банках. Завдяки цьому користувачі можуть швидко та безпечно проводити фінансові транзакції, які особливо актуальні в умовах зростання популярності електронних розрахунків та р2р переказів [13, с. 211].

Для клієнтів, зацікавлених у примноженні своїх заощаджень, інтернет-банкінг пропонує широкий спектр інвестиційних послуг. Це може включати відкриття депозитів, купівлю акцій чи облігацій, а також інші інструменти для інвестування. Такий підхід сприяє фінансовій грамотності клієнтів і дозволяє їм ефективно керувати своїм капіталом, не звертаючись до банківських консультантів особисто.

Інтернет-банкінг є ефективним інструментом для виконання як щоденних фінансових операцій, так і довгострокового управління капіталом. Завдяки доступу до рахунків, можливості здійснення платежів і переказів, а також інтеграції інвестиційних послуг, цей сервіс робить фінансове управління простішим, швидшим і більш доступним для широкого кола користувачів [4, с. 123]. Інтернет-банкінг дозволяє зекономити час клієнтів, знизити операційні витрати банку та забезпечити зручний доступ до фінансових операцій в будь-якому місці з підключенням до Інтернету.

Мобільний банкінг є еволюційним розвитком інтернет-банкінгу та надає можливість клієнтам використовувати свої мобільні пристрої для проведення банківських операцій [5]. Завдяки мобільним додаткам банки можуть пропонувати клієнтам більш персоналізовані послуги, використовуючи такі функції, як push-сповіщення, швидкі перекази через QR-коди та біометричну ідентифікацію (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 – Переваги мобільного банкінгу

Перевага	Характеристика
Мобільність та зручність	Клієнти можуть отримувати доступ до послуг з будь-якого місця через смартфон.
Біометрична автентифікація	Забезпечує високий рівень безпеки через використання відбитків пальців або розпізнавання обличчя.
Швидкі операції	Можливість здійснення операцій одним натисканням (перекази, оплата).
Push-сповіщення	Оперативне інформування клієнтів про операції та новини.

Джерело: складено автором на основі [8, с. 47]

Мобільний банкінг став важливою частиною сучасного фінансового життя завдяки своїм численним перевагам, які роблять фінансові операції простішими, зручнішими та безпечнішими. Однією з головних переваг мобільного банкінгу є його доступність із будь-якого місця, де є підключення до інтернету. Користувачі можуть керувати своїми фінансами прямо зі смартфона, незалежно від часу та локації. Це особливо важливо для людей із насиченим графіком, які хочуть мати постійний доступ до своїх рахунків, здійснювати платежі або перевіряти баланс без необхідності відвідування відділень банку. Мобільний банкінг забезпечує високий рівень безпеки завдяки використанню біометричних технологій, таких як відбитки

пальців або розпізнавання обличчя. Ця функція дозволяє захистити доступ до додатка від несанкціонованого використання та робить процес входу зручним і швидким [14]. Завдяки цьому користувачі можуть бути впевнені в захищеності своїх фінансових даних. Мобільний банкінг дозволяє виконувати фінансові операції буквально одним натисканням. Користувачі можуть швидко переказувати кошти між рахунками, оплачувати послуги або здійснювати покупки онлайн. Ця швидкість особливо цінується в умовах, коли час має критичне значення, наприклад, під час термінових переказів або оплати рахунків. Завдяки функції push-сповіщень користувачі мобільного банкінгу завжди в курсі змін на своїх рахунках. Вони оперативно отримують інформацію про зарахування, списання, нові акції банку чи зміни у тарифах. Це допомагає не лише контролювати фінанси, але й своєчасно реагувати на важливі події чи потенційно підозрілі операції [19, с. 118].

Мобільний банкінг надає клієнтам можливість користуватися сучасними фінансовими послугами максимально зручно, швидко та безпечно. Завдяки мобільності, біометричній автентифікації, швидким операціям та push-сповіщенням, цей сервіс стає незамінним інструментом для ефективного управління фінансами у сучасному світі [8, с. 49].

В банківській сфері чат-боти використовуються для надання автоматизованої підтримки клієнтів у реальному часі. Вони здатні відповідати на запити клієнтів, здійснювати перекази, консультувати щодо банківських продуктів та послуг. Чат-боти дозволяють банкам зменшити навантаження на відділи обслуговування клієнтів та покращити швидкість і якість надання послуг. Чат-боти – це програми, які імітують розмову з користувачами за допомогою штучного інтелекту (ШІ) [26, с. 28] (табл. 1.5).

Таблиця 1.5 – Можливості чат-ботів у банківському обслуговуванні

Можливість	Характеристика
Автоматизовані відповіді	Надання відповідей на типові питання (баланс, останні транзакції).
Підтримка 24/7	Забезпечення постійної доступності підтримки клієнтів.
Здійснення фінансових операцій	Переказ коштів, оплата рахунків через чат-боти.
Персоналізовані рекомендації	Пропозиція клієнтам фінансових продуктів на основі їх активності.

Джерело: складено автором на основі [29, с. 143]

Чат-боти стали важливим інструментом у сучасному банківському обслуговуванні, забезпечуючи швидкість, доступність та персоналізований підхід до роботи з клієнтами. Чат-боти дозволяють банкам швидко реагувати на запити клієнтів, автоматизуючи відповіді на типові питання. Зокрема, користувач може дізнатися свій баланс, переглянути останні транзакції чи уточнити інформацію про відсоткові ставки без необхідності спілкування з оператором. Це значно економить час клієнтів і знижує навантаження на службу підтримки. Завдяки чат-ботам банки забезпечують безперервну підтримку клієнтів у будь-який час доби. Це особливо важливо у випадках, коли виникає потреба отримати консультацію або виконати термінову операцію в неробочий час банків. Постійна доступність підвищує рівень довіри клієнтів до банківських послуг і дозволяє оперативно вирішувати проблеми [22, с. 255]. Сучасні чат-боти дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції безпосередньо у чаті. Зокрема, клієнти можуть переказувати кошти між своїми рахунками або рахунками інших користувачів, оплачувати рахунки за комунальні послуги чи послуги зв'язку, а також поповнювати мобільний телефон. Ці функції значно спрощують доступ до банківських послуг і роблять їх більш інтерактивними [34, с. 194]. Використовуючи дані про фінансову активність клієнта, чат-боти можуть пропонувати персоналізовані фінансові продукти чи послуги. Зокрема, якщо клієнт часто користується кредитними продуктами, чат-бот може запропонувати вигідні умови для оформлення нової кредитної картки. Це допомагає банкам підвищувати лояльність клієнтів і збільшувати продажі [18]. Чат-боти у банківському обслуговуванні відкривають нові можливості для покращення клієнтського досвіду. Вони забезпечують оперативність, доступність та індивідуальний підхід до кожного користувача. Завдяки цим технологіям банки стають ближчими до клієнтів, забезпечуючи їм зручність і якість обслуговування на новому рівні.

Окрім інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та чат-ботів, існують й інші інноваційні технології, що сприяють дистанційному обслуговуванню клієнтів банків [7, с. 285]. Серед них:

- Банківські термінали самообслуговування. Термінали дозволяють клієнтам проводити базові операції (зняття коштів, поповнення рахунків, оплата послуг) без участі банківських працівників.
- Віртуальні асистенти. Використовуються для надання консультацій через голосові інтерфейси, зокрема, за допомогою технологій розпізнавання мови.
- Блокчейн-технології. Дозволяють здійснювати фінансові операції з використанням криптовалют та підвищити безпеку транзакцій [3, с. 19].

Таблиця 1.6 – Інші технології дистанційного обслуговування

Технологія	Характеристика
Термінали самообслуговування	Апаратні пристрої для проведення базових банківських операцій.
Віртуальні асистенти	Голосові помічники для консультацій та проведення операцій.
Блокчейн	Технологія для безпечного здійснення фінансових операцій, що не вимагає посередників.

Джерело: складено автором на основі [22, с. 255]

Табл. 1.6 ілюструє додаткові інноваційні інструменти, які активно використовуються банками для забезпечення доступу до послуг на відстані. Кожна з цих технологій має свої особливості і внесок у покращення банківського обслуговування як для клієнтів, так і для банків. Термінали самообслуговування – це спеціалізовані пристрої, які розміщуються у публічних місцях і дозволяють клієнтам виконувати базові банківські операції, такі як поповнення рахунків, оплата послуг, переказ коштів тощо, без участі працівників банку. Це сприяє зменшенню черг у відділеннях та надає зручність для клієнтів. Віртуальні асистенти – це голосові або текстові помічники, які використовують штучний інтелект для взаємодії з клієнтами [44, с. 132]. Вони здатні відповідати на питання, надавати консультації, проводити базові банківські операції, що дозволяє підвищити швидкість і ефективність обслуговування. Блокчейн – це інноваційна технологія, яка забезпечує безпечність і прозорість фінансових операцій. Вона дозволяє здійснювати транзакції без посередників, що знижує ризики шахрайства

та підвищує надійність проведення операцій. Ці технології значно розширюють можливості банківського обслуговування, сприяють автоматизації процесів і підвищенню рівня безпеки та зручності для клієнтів.

Отже, технології дистанційного обслуговування клієнтів банку значно полегшують доступ до фінансових послуг і розширюють можливості для банківської системи. Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші сучасні рішення дозволяють банкам підвищувати ефективність операцій, знижувати витрати та забезпечувати зручний доступ до послуг у будь-який час. Ці технології продовжують розвиватися, відкриваючи нові можливості для покращення взаємодії банків з клієнтами.

1.3 Законодавче і нормативне забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності

Розвиток дистанційного обслуговування в банківському секторі України стає важливим етапом у адаптації фінансових установ до сучасних технологічних реалій. Інтеграція інноваційних рішень, зокрема електронної ідентифікації та відкритого банкінгу, забезпечує більшу доступність фінансових послуг та покращує споживчий досвід. Національний банк України виконує стратегічну роль у формуванні нормативної бази, що регулює ці процеси, гарантує безпеку і стабільність системи. З розвитком технологій фінансові установи України активно інтегрують інноваційні рішення для забезпечення дистанційного обслуговування клієнтів. Національний банк України (НБУ) відіграє ключову роль у регулюванні цього процесу, забезпечуючи нормативну базу для електронної ідентифікації, безперебійного функціонування банківських послуг у дистанційному форматі, а також надання інших фінансових послуг. Банківський сектор відіграє ключову роль у функціонуванні економіки кожної країни, оскільки забезпечує стабільне функціонування фінансової системи. Відповідно, його діяльність повинна бути

підкріплена ефективним правовим регулюванням. Серед сучасних інноваційних тенденцій, що трансформують глобальну фінансову систему, важливе місце займає концепція відкритого банкінгу. Вона є однією з найактуальніших тем у фінансовому середовищі, що впливає на споживачів, банки та фінансово-технологічні компанії, роблячи це питання важливим для дослідження. Україна активно долучається до цього процесу: у серпні 2023 року Національний банк України затвердив Концепцію відкритого банкінгу, яка визначає напрями розвитку, дорожню карту та основні вимоги до впровадження цієї моделі. Передбачається, що відкритий банкінг в Україні почне функціонувати з серпня 2025 року. Відкритий банкінг – це модель, що передбачає обмін фінансовими даними між різними фінансовими установами, включно з банками, фінтех-компаніями та іншими провайдерами послуг. На практиці це означає, що треті сторони можуть отримати доступ до фінансових даних клієнтів банків через інтерфейси прикладного програмування (API). Це надає споживачам більше контролю над їх фінансами та можливість ділитися своїми фінансовими даними з різними провайдерами, що дозволяє одночасно користуватися послугами різних компаній у зручний спосіб.

Основні нормативно-правові акти забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності в Україні наведені у табл. 1.7.

Таблиця 1.7 – Основні нормативно-правові акти забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності в Україні

№	Нормативно-правовий акт	Характеристика
1	Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [35]	Визначає основи регуляторної політики у банківській сфері та дистанційному обслуговуванні
2	Постанова НБУ «Про затвердження Положення про Систему BankID» [36]	Регулює використання системи BankID для дистанційної ідентифікації фізичних та юридичних осіб
3	Постанова НБУ «Про забезпечення безперебійного функціонування банківської системи» [37]	Забезпечує безперервність функціонування банків під час кризових умов, зокрема дистанційного обслуговування
4	Закон України «Про платіжні послуги» [39]	Регулює надання платіжних послуг, у тому числі дистанційних, з особливими вимогами до безпеки

5	Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» [40]	Визначає засади кібербезпеки, зокрема щодо захисту інформації в рамках дистанційного банківського обслуговування
6	Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [41]	Описує правила електронної ідентифікації та надання електронних послуг для банківських операцій

Джерело: складено автором на основі [35-41]

Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [35] визначає загальні принципи регулювання господарської діяльності, зокрема, діяльності банків. Основною метою цього закону є впровадження ефективних механізмів взаємодії між суб'єктами господарювання та державними органами, забезпечуючи прозорість регуляторних процедур у фінансовій сфері, включно з питаннями дистанційного обслуговування клієнтів. Положення про Систему BankID Національного банку України № 32 (2020) визначає правові засади функціонування системи BankID, що забезпечує ідентифікацію фізичних та юридичних осіб для отримання банківських та комерційних послуг дистанційно. Оновлення Положення у 2024 році розширило можливості використання BankID, зокрема для дистанційного відкриття рахунків та отримання інших фінансових послуг. Національний банк України ініціює розширення можливостей використання дистанційної ідентифікації для отримання клієнтами банків адміністративних, банківських, комерційних та інших послуг. З метою реалізації цього завдання розроблено проєкт постанови, якою будуть внесені зміни до чинного Положення про Єдину національну систему електронної дистанційної ідентифікації фізичних та юридичних осіб BankID Національного банку України. Метою розроблення цього документа є [4, с. 123]:

- удосконалення банківських технологій та моделі дистанційної ідентифікації осіб для надання адміністративних, банківських, комерційних та інших послуг;
- визначення порядку взаємодії банків із системою BankID Національного банку та суб'єктами надання послуг;

– встановлення умов та порядку підключення, тимчасового зупинення використання і відключення абонентів від системи, а також регламентація взаємодії між абонентами системи BankID.

Необхідність оновлення нормативної бази функціонування системи BankID обумовлена: потребою у детальному врегулюванні взаємовідносин між банками України та Національним банком у процесі дистанційної ідентифікації клієнтів для отримання ними різних послуг; розширенням функціональних можливостей дистанційної ідентифікації; оновленням вимог до захисту інформації у системі BankID [30]. На сьогодні, за допомогою системи BankID Національного банку, надаються переважно адміністративні послуги. Проте після оновлення система стане ефективним інструментом для ідентифікації та верифікації у процесі надання банківських послуг, зокрема для відкриття рахунків дистанційно. Також комерційні компанії зможуть пропонувати свої послуги клієнтам банків дистанційно, наприклад, мобільні оператори надаватимуть послуги дистанційної ідентифікації своїм абонентам.

За даними банків України на 01.01.2018 р., понад 15 млн фізичних осіб використовують дистанційне обслуговування банківських рахунків, зокрема за допомогою системи клієнт – інтернет-банк. З огляду на збільшення кількості користувачів цих послуг, система BankID Національного банку може стати масовим інструментом дистанційної ідентифікації за умови активного приєднання банків до цієї системи. Відзначається, що з 2016 року кількість клієнтів, які використовують дистанційне обслуговування рахунків, зросла майже втричі [5].

Проект постанови та аналіз регуляторного впливу проекту Положення вже оприлюднені для громадського обговорення. Відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [35], такі документи мають бути доступними для отримання зауважень та пропозицій від фізичних і юридичних осіб, а також їх об'єднань.

Постанова НБУ № 67 «Про затвердження Положення про організацію забезпечення безперебійного функціонування в умовах особливого періоду банківської системи України, діяльності небанківських фінансових установ та

інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України» [37] спрямована на забезпечення безперебійного функціонування банків у кризових умовах. Вона встановлює вимоги до організації діяльності банків та небанківських установ, що надають фінансові послуги, зокрема через дистанційні канали, забезпечуючи їхню безперервність навіть під час надзвичайних ситуацій.

Закон України «Про платіжні послуги» регулює відносини між банками та їх клієнтами щодо надання платіжних послуг, включно з тими, що надаються дистанційно. Оновлена редакція закону в 2024 році доповнює вимоги до безпеки ідентифікації клієнтів, зокрема в рамках дистанційного обслуговування. Також варто відзначити, що закон України «Про платіжні послуги» встановлює, що в рамках концепції відкритого банкінгу надавачі платіжних послуг з обслуговування рахунків зобов'язані забезпечити постійний доступ у режимі реального часу до рахунків користувачів (за винятком кореспондентських рахунків банку та розрахункових рахунків самих надавачів платіжних послуг) для банків та інших надавачів платіжних послуг, що мають право на надання нефінансових платіжних послуг [39]. Відповідно до Концепції відкритого банкінгу, затвердженої Національним банком України у 2023 році, планується розробка необхідних нормативно-правових актів для впровадження цієї моделі. Згідно із затвердженою дорожньою картою, першу версію технічних специфікацій має бути підготовлено у четвертому кварталі 2023 року, а тестовий запуск відкритого банкінгу в обмеженій кількості учасників відбудеться у третьому кварталі 2025 року. Повноцінне впровадження системи відкритого банкінгу в Україні планується на серпень 2025 року [14].

Відкритий банкінг активно трансформує фінансовий сектор, надаючи клієнтам доступ до нових інноваційних рішень. Особливу популярність набувають мобільні додатки для інтернет-банкінгу, які забезпечують зручність користування фінансовими послугами. Ключовим елементом цієї системи є інтерфейси прикладного програмування (API), кількість яких постійно зростає. Відкритий

банкінг також сприяє більш ефективному управлінню фінансами користувачів, надаючи можливості для збору та аналізу даних щодо витрат, бюджетування та інвестицій, що дозволяє покращити персональне фінансове планування [23, с. 305].

Отже, нормативно-правова база України активно підтримує розвиток дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує безпеку, доступність та ефективність банківських послуг. Положення про Систему BankID та інші акти сприяють подальшому розвитку технологій електронної ідентифікації, що дозволяє розширити можливості клієнтів у доступі до фінансових послуг дистанційно. Система BankID, яка стає ключовим інструментом для дистанційної ідентифікації, що дозволяє спростити доступ до фінансових послуг та забезпечити їх безпеку. Концепція відкритого банкінгу, що передбачає обмін даними між фінансовими установами, створює умови для розвитку нових фінансових продуктів і послуг, збільшуючи конкуренцію та інновації на ринку. Нормативно-правові акти, які забезпечують регуляцію дистанційного обслуговування, необхідні для підтримки ефективного функціонування банківської системи, особливо в умовах кризових ситуацій. Впровадження цих інновацій не лише підвищує ефективність банківських послуг, але й забезпечує більший контроль клієнтів над своїми фінансами, зокрема через використання API для обміну фінансовими даними. Важливою є також роль держави у забезпеченні безпеки та стабільності банківських послуг через удосконалення правового регулювання. Таким чином, розвиток дистанційного обслуговування та відкритого банкінгу в Україні є не лише відповіддю на виклики часу, а й важливим кроком у модернізації фінансової системи, що сприятиме її стабільності та розвитку в майбутньому.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПРОБЛЕМ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ

2.1 Ретроспективний аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні

Дистанційне банківське обслуговування в Україні за останні роки пережило значні зміни, які відбулися під впливом глобальних технологічних трансформацій, соціальних викликів та воєнних умов. В умовах швидкої цифровізації, зростання використання електронних сервісів та пандемії COVID-19, українські банки змушені були адаптуватися до нових реалій, забезпечуючи клієнтам доступ до своїх послуг через онлайн-канали. Впровадження інноваційних технологій, таких як інтернет- та мобільний банкінг, чат-боти, QR-коди для оплати та інші електронні платіжні засоби, стало ключовим фактором у забезпеченні зручності та безпеки банківських операцій. Крім того, зростання проникнення інтернету в Україні, яке досягло 90% у 2023 році, підтверджує високий потенціал для подальшого розвитку дистанційного банкінгу [14]. Війна в Україні та пов'язані з нею виклики ще більше підкреслили важливість безконтактного обслуговування, сприяючи попити на дистанційні банківські послуги.

Протягом останніх років дистанційне банківське обслуговування стало однією з найважливіших тенденцій у розвитку банківського сектору України. Вплив глобальних технологічних змін, пандемії COVID-19 та війни в Україні стимулював значні зрушення у наданні банківських послуг через електронні канали зв'язку. В Україні ця сфера зазнала суттєвих перетворень, зокрема через зростання популярності інтернет- та мобільного банкінгу, впровадження чат-ботів та інших новітніх технологій. Останніми роками в Україні спостерігається суттєвий перехід банків від традиційних форм обслуговування клієнтів до використання інтернету

та мобільних додатків для банківської комунікації. Наприклад, у період з 2018 по 2022 роки кількість активних користувачів онлайн-банкінгу в Україні зросла на 89,36% (з 4,7 млн у 2018 році до 8,9 млн у 2022 році) [6].

В умовах війни та воєнного стану в Україні банки намагаються враховувати всі виклики часу, забезпечуючи клієнтам максимальний доступ до послуг та створюючи зручні умови комунікації. Часті повітряні тривоги, окупація південно-східних регіонів і відключення електроенергії обмежують можливості клієнтів звертатися до відділень банків. Це стимулює банки активно розвивати онлайн- та мобільний банкінг. Крім того, як зазначають К. Герасим і М. Марич [9, с. 209], зниження вартості цифрових інструментів, таких як комп'ютерна техніка та мобільні телефони, що стало можливим завдяки науково-технічному прогресу, також сприяє розширенню доступу до електронних банківських послуг.

Основні інструменти дистанційного обслуговування та їх розвиток наведені у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Основні інструменти дистанційного обслуговування та їх розвиток за 2021-2024 рр.

Інструмент	2021 р.	2022 р.	2023 р.	2024 р. (прогноз)
Інтернет-банкінг	Доступ 24/7, базові операції	Розширення функціоналу	Додавання персоналізації	Біометрична автентифікація
Мобільний банкінг	Основні функції	Розширення послуг	Додавання карткових програм	Розширення інтеграції з іншими платформами
Чат-боти	Автоматизація базових запитів	Консультації 24/7	Інтеграція з CRM системами	Використання ІШІ для прогнозування запитів
Віртуальні картки	Новий інструмент	Зростання попиту	Мультивалютні картки	Інтеграція з блокчейн технологіями
QR-коди для оплати	Використання в пілотних проєктах	Масове впровадження	Спрощення процесу оплати	Стандартизація процесів на державному рівні

Джерело: складено автором на основі [23, с. 307]

За останні роки дистанційні послуги банків стали важливим інструментом для обслуговування клієнтів, що дозволяє забезпечити доступ до банківських операцій будь-де та будь-коли. Основними факторами, що вплинули на розвиток дистанційного банкінгу в Україні, стали впровадження цифрових інновацій,

прискорене використання електронних сервісів під час карантинних обмежень і необхідність адаптації до умов воєнного часу. Протягом 2021-2024 рр. дистанційне банківське обслуговування в Україні пройшло значну еволюцію. Основними факторами його розвитку стали підвищення попиту на зручні та безпечні електронні сервіси, розвиток технологічних рішень і збільшення кількості користувачів. Подальше впровадження новітніх технологій, таких як блокчейн та штучний інтелект, допоможе банкам України зберегти конкурентні позиції на ринку, забезпечити гнучкість та адаптивність своїх сервісів до потреб клієнтів.

Дані про кількість електронних платіжних засобів та платіжних пристроїв в розрізі учасників карткових систем станом на 01.04.2024 р. наведені у додатку А та на рис. 2.1.

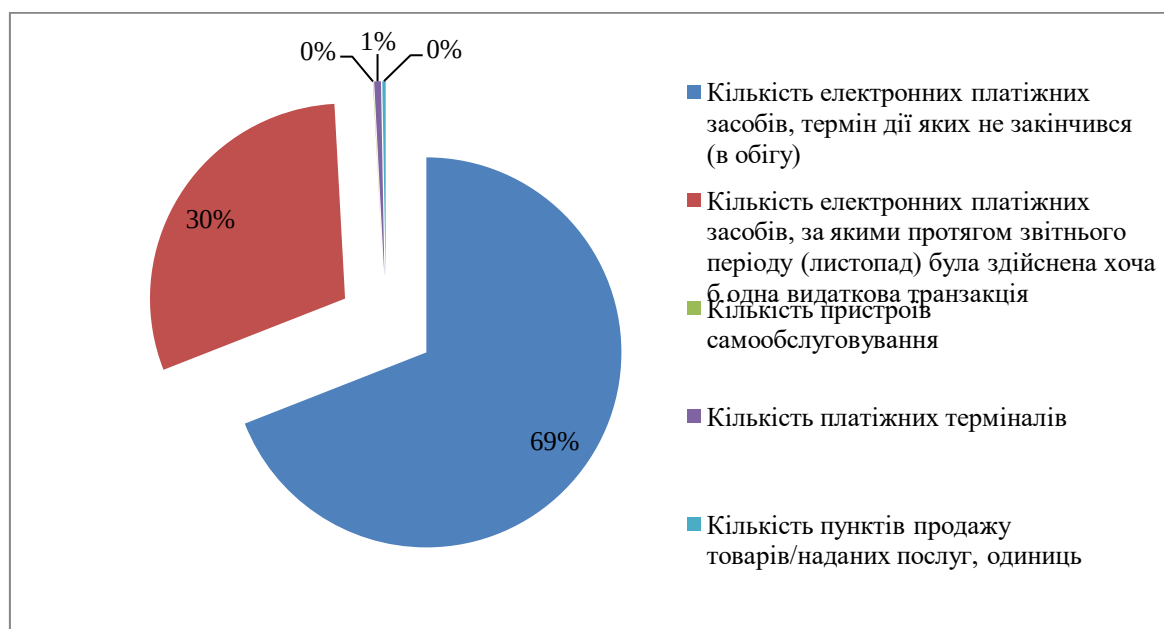


Рисунок 2.1 – Структура кількості електронних платіжних засобів, які перебувають в обігу в Україні станом на 01.04.2024 року

Джерело: побудовано автором на основі Додатку А.

Станом на 01.04.2024 року в Україні спостерігається значна активність у використанні електронних платіжних засобів. Загальна кількість електронних платіжних засобів із чинним терміном дії становить 127853882 одиниці, з яких 55697664 було задіяно хоча б у одній видатковій транзакції протягом листопада звітнього періоду. Інфраструктура для обслуговування таких операцій також

розвинена: в країні функціонує 60778 пристроїв самообслуговування, 1039352 платіжних термінали та 511173 пункти продажу товарів і послуг. Це свідчить про високу доступність електронних платежів та їхнє активне використання серед населення.

На початку 2024 року кількість інтернет-користувачів у світі досягла 5,35 мільярдів осіб, що відповідало 66,2% загальної чисельності населення, за даними Statista (рис. 2.2). Кількість користувачів соціальних мереж становила 5,04 мільярда осіб, або 63,3% світового населення [47].

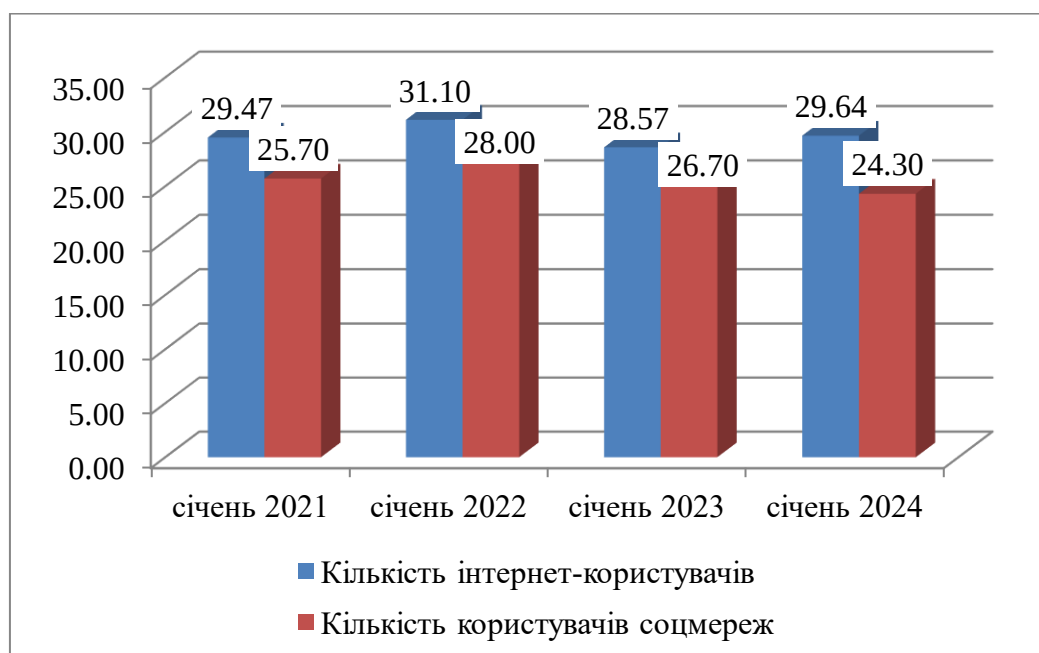


Рисунок 2.2 – Динаміка кількості інтернет-користувачів в Україні (млн. користувачів)

Джерело: побудовано автором на основі [47]

Згідно з даними дослідження DataReportal, на початку 2021 року рівень проникнення інтернету в Україні складав 67,6%, при цьому 29,47 мільйонів осіб були користувачами інтернету, а 25,7 мільйона – користувачами соціальних мереж (додаток Б). Напередодні повномасштабної війни, кількість інтернет-користувачів в Україні зросла до 31,1 мільйона, а кількість користувачів соціальних мереж досягла 28 мільйонів [47]. Рівень проникнення інтернету зріс до 71,8%. До січня 2023 року в Україні було зафіксовано 28,57 мільйонів інтернет-користувачів, а рівень проникнення інтернету підвищився до 79,2%. Кількість користувачів

соціальних мереж становила 26,7 мільйона осіб, що дорівнювало 74% загальної чисельності населення. За даними дослідження, на початку 2023 року соціальними мережами користувалися 22,6 мільйона осіб віком від 18 років і старше, що становило близько 76,8% дорослого населення країни. Зокрема, 93,5% усіх інтернет-користувачів України використовували хоча б одну платформу соціальних мереж. Серед користувачів соціальних мереж 53,1% становили жінки, а 46,9% – чоловіки [61].

Станом на січень 2024 року кількість інтернет-користувачів в Україні становила 29,64 мільйона осіб, при цьому рівень проникнення інтернету залишився на рівні 79,2%. За даними DataReportal, на початку 2024 року в Україні налічувалося 24,3 мільйона активних користувачів соціальних мереж, що становило 64,9% від загальної чисельності населення. Користувачами соціальних мереж віком від 18 років і старше були 21,18 мільйона осіб, що відповідало 69,3% дорослого населення країни. Загалом 82% усіх інтернет-користувачів в Україні використовували принаймні одну платформу соціальних мереж. Серед користувачів соціальних мереж 52,9% складали жінки, а 47,1% – чоловіки [61].

За даними Meta, на початку 2024 року кількість користувачів Facebook в Україні становила 13,85 мільйона осіб (приблизно 37% від загальної чисельності населення). Кількість користувачів Facebook Messenger сягала 8,6 мільйона осіб. Також, згідно з даними Meta, на початку 2024 року 12,4 мільйона українців використовували Instagram [61].

Згідно з даними рекламних ресурсів Google, станом на січень 2024 року кількість користувачів YouTube в Україні досягла 24,3 мільйона осіб, що складало 64,9% від загальної чисельності населення. За даними компанії ByteDance, на початку 2024 року TikTok мав 16,47 мільйона користувачів в Україні віком від 18 років і старше. Крім того, кількість користувачів LinkedIn в Україні на початку 2024 року становила 5,1 мільйона осіб, а соціальна мережа X (Twitter) мала 4,55 мільйона користувачів [61].

Статистичні дані щодо використання платіжних карток, що емітуються банками України, вказують на продовження тренду безготівкових розрахунків

серед населення у першому кварталі 2024 року. У зазначений період було здійснено 1950,9 млн операцій із використанням платіжних карток, загальна сума яких склала 1489,7 млрд грн. З цієї кількості безготівковими операціями стало 1837,6 млн, що відповідало сумі 960,9 млрд грн. Таким чином, 94 з 100 операцій з платіжними картками були безготівковими [33].

Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в Україні та за її межами за 1 квартал 2024 року наведений на рис. 2.3.

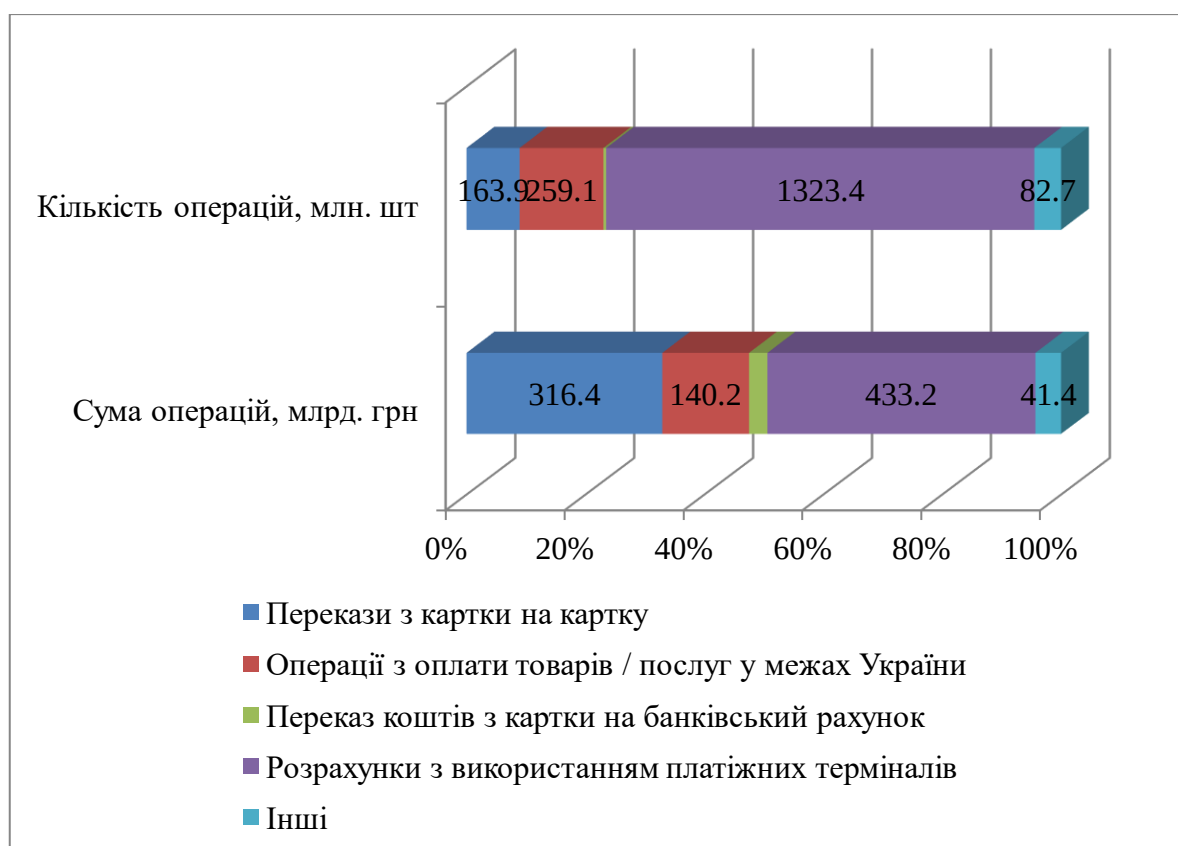


Рисунок 2.3 – Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в Україні та за її межами за 1 квартал 2024 року

Джерело: побудовано автором на основі [42]

Частка безготівкових операцій у загальному обсязі транзакцій у першому кварталі 2024 року становила 64,5% за сумою і 94,2% за кількістю, що є порівняно з аналогічними показниками 2023 року (64,8% та 93,5% відповідно). Аналіз розподілу безготівкових операцій показує, що найбільша кількість транзакцій за сумою та кількістю припадала на розрахунки в торговельній мережі, що склало 45,1% та 72% відповідно, з 1 323,4 млн операцій на суму 433,2 млрд грн [42].

У першому кварталі 2024 року перекази з картки на картку становили 32,9% за сумою та 8,9% за кількістю. Оплата товарів і послуг в інтернеті склала 14,6% за сумою та 14,1% за кількістю. Середня сума операцій у звітному періоді була такою: в торговельній мережі – 327 грн (порівняно з 344 грн у першому кварталі попереднього року); перекази з картки на картку – 1 931 грн (2133 грн); оплата товарів і послуг в інтернеті – 541 грн (460 грн). Кількість активних POS-терміналів у торговельній та сервісній мережах на кінець березня зросла на 3,5% у порівнянні з січнем, досягнувши 464,8 тис. одиниць. Кількість торгових точок та пунктів надання послуг, що приймають платіжні картки, збільшилась на 2,7%, до 473,9 тис. [42].

Банкоматна мережа залишилась практично незмінною з початку 2024 року, налічуючи 15,9 тис. банкоматів. Загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 117,3 млн одиниць, що на 1% більше порівняно з січнем. Кількість платіжних карток, з якими щомісячно проводилися видаткові операції, зросла на 2%, з 51,6 млн у січні до 52,7 млн у березні. Також спостерігається зростання кількості безконтактних платіжних карток: у березні їхня частка зросла на 3% у порівнянні з січнем, при цьому 59,5% активних карток у березні 2024 року є безконтактними. Крім того, популярність токенизованих платіжних карток серед українців зросла на 7%, досягнувши 13,4 млн одиниць. Серед усіх активних карток кожна четверта є токенизованою [42].

Таким чином, лише незначна частина операцій (7% за сумою та 5,8% за кількістю) у першому кварталі 2024 року здійснювалася у торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних з носія картки, тоді як у першому кварталі 2023 року цей показник становив 12,4% та 11,1% відповідно. Решта операцій проводилися безконтактно (за допомогою безконтактних карток або смартфонів). Загальна сума безконтактних операцій у першому кварталі 2024 року становила 403,0 млрд грн, у порівнянні з 307,4 млрд грн за аналогічний період 2023 року.

Отже, дистанційне банківське обслуговування в Україні за останні роки пройшло шлях значної еволюції, від простих електронних сервісів до комплексних цифрових рішень. Зміни, спричинені пандемією COVID-19, війною та активною

цифровізацією банківського сектора, призвели до зростання популярності онлайн- і мобільного банкінгу. Станом на 2024 рік, дистанційні послуги стали важливим інструментом для обслуговування клієнтів, забезпечуючи доступ до банківських операцій у будь-який час і в будь-якому місці. Серед основних факторів, що сприяли розвитку дистанційного банкінгу, виділяються впровадження новітніх технологій, зростання кількості користувачів інтернету та адаптація банків до нових умов воєнного стану. Інструменти дистанційного обслуговування, такі як інтернет- та мобільний банкінг, чат-боти, безконтактні платіжні системи та QR-коди, показали значну динаміку розвитку і адаптації до потреб клієнтів. Прогнозується, що подальше впровадження технологій, зокрема блокчейн і штучний інтелект, дозволить банкам України зберегти конкурентоспроможність на ринку та забезпечити адаптивність своїх сервісів. В умовах викликів, які постають перед українським банківським сектором, дистанційне обслуговування стає ключовим елементом стратегії розвитку, що потребує постійного вдосконалення та інновацій. З огляду на ці тенденції, українські банки повинні зосередитися на забезпеченні безпеки, зручності та швидкості своїх сервісів, щоб задовольнити зростаючі потреби клієнтів у сучасному цифровому світі.

2.2 Оцінка ефективності використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк»

АТ КБ «ПриватБанк» – провідний банк України, який займає стратегічне місце у фінансовій системі країни. Банк заснований у 1992 році та пройшов кілька етапів реорганізації. У 2016 році, після націоналізації, банк став повністю державним, і нині його єдиним акціонером є держава Україна в особі Кабінету Міністрів України. Основна діяльність Банку полягає у проведенні комерційних банківських операцій та обслуговуванні фізичних осіб на території України. АТ КБ «ПриватБанк» надає широкий спектр банківських послуг (рис. 2.4).

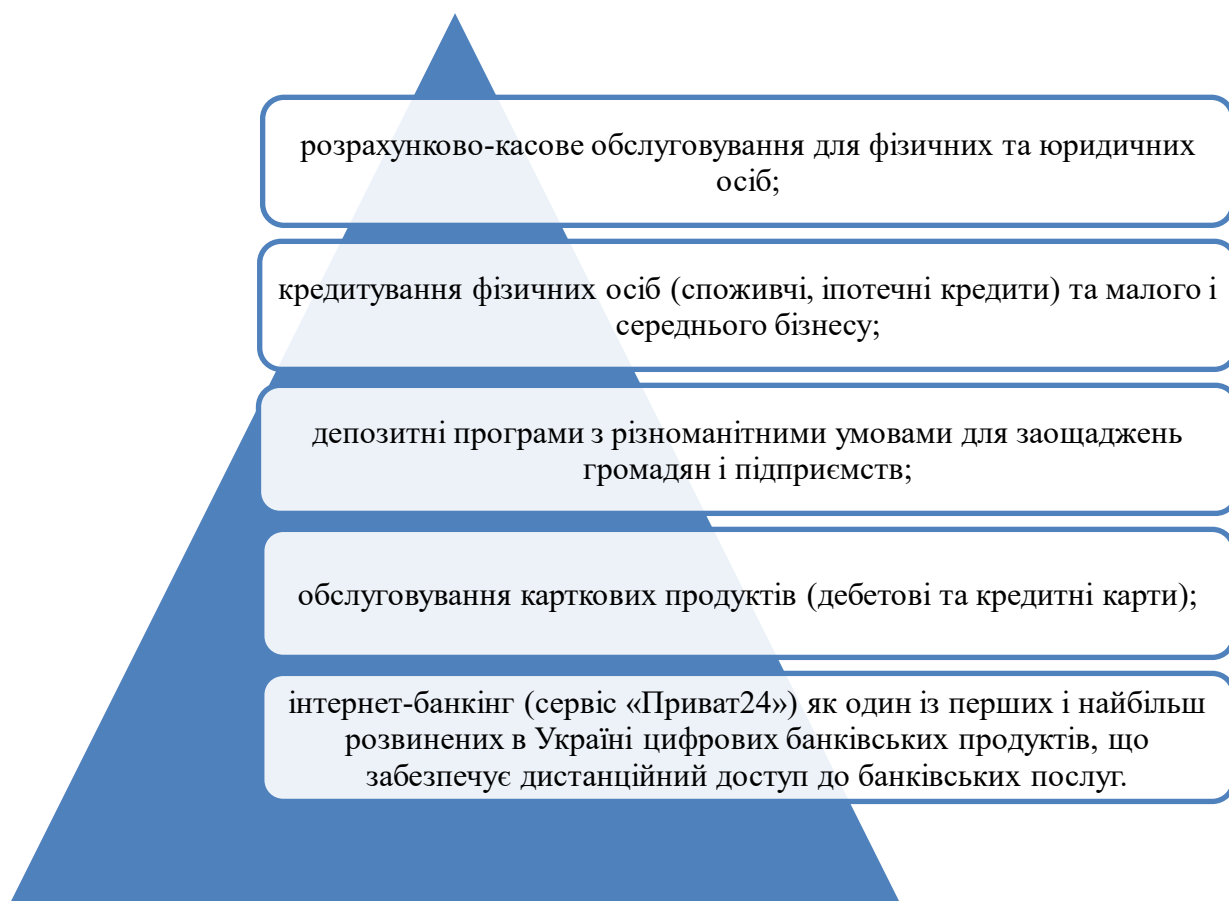


Рисунок 2.4 – Асортимент банківських послуг АТ КБ «ПриватБанк»

Джерело: побудовано автором на основі [31]

Ключові характеристики АТ КБ «ПриватБанк»:

- Форма власності: державна.
- Клієнтська база: понад 20 мільйонів клієнтів, включаючи фізичних осіб, підприємців, малий та середній бізнес.
- Основні продукти та послуги: розрахунково-касове обслуговування, споживче кредитування, іпотека, депозитні програми, обслуговування платіжних карток, електронний банкінг «Приват24».
- Цифрові рішення: мобільний додаток «Приват24», інноваційні карткові технології, дистанційні платежі, електронний документообіг.
- Мережа: понад 1200 відділень по всій Україні, з яких деякі тимчасово призупинили роботу через військові дії.
- Участь у соціальних програмах: підтримка малого та середнього бізнесу, пільгове кредитування, співпраця з міжнародними організаціями.

– Ризик-менеджмент: ефективна система управління кредитними, операційними та ринковими ризиками.

АТ КБ «ПриватБанк» є піонером у запровадженні інноваційних рішень для клієнтів, таких як мобільні додатки та електронні платежі, що значно підвищують доступність і зручність банківських послуг. В умовах сучасної цифрової трансформації банківська система зазнає значних змін, однією з ключових складових яких є розвиток дистанційних каналів обслуговування клієнтів.

Основні показники Звіту про прибутки або збитки в АТ КБ «ПриватБанк» наведені у табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Основні показники Звіту про прибутки або збитки в АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2023 рр. (млн. грн)

Показники	Роки			Відхилення 2023 до 2021 рр.	
	2021	2022	2023	млн. грн	%
Процентні доходи	35854	43686	66238	30384	84,74
Процентні витрати	6537	3768	6516	-21	-0,32
Чистий процентний дохід/(Чисті процентні витрати)	29317	39918	59622	30305	103,37
Комісійні доходи	35057	32945	41589	6532	18,63
Комісійні витрати	11840	12505	17150	5310	44,85
Результат від операцій з іноземною валютою	3226	14655	10174	6948	215,38
Результат від переоцінки іноземної валюти	1017	-7760	-1076	-2093	-205,80
Витрати на виплати працівникам	8904	10096	10552	1648	18,51
Амортизаційні витрати	2183	1970	2175	-8	-0,37
Інші адміністративні та операційні витрати	2348	10473	10946	8598	366,18
Інші доходи	1286	2815	2173	887	68,97
Прибуток/(збиток) до оподаткування	35067	34672	72766	37699	107,51
Витрати на податок на прибуток	17	4474	35001	34984	205788,24
Прибуток/(збиток) за рік	35050	30198	37755	2705	7,72

Джерело: побудовано автором на основі Додатку В.

Одним з основних аспектів оцінки ефективності використання дистанційних каналів є вплив на прибутковість банку через зниження витрат на фізичні відділення та операційну ефективність. За період з 2021 по 2023 рік процентні доходи значно зросли, збільшившись на 84,74% (на 30,3 млрд грн), що є наслідком

ефективної роботи дистанційних каналів, які полегшують доступ до фінансових продуктів та послуг. Водночас процентні витрати залишаються стабільними, що вказує на ефективність банку в управлінні своїми активами.

Вартість операцій з іноземною валютою АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2023 рр. демонструє значне зростання, що, ймовірно, пов'язано з ростом обсягів міжнародних переказів та онлайн-платежів. Водночас результат від переоцінки валюти показує значний негативний результат у 2022 році, що може бути пов'язано з коливаннями валютних курсів.

Витрати на адміністрування та операційні витрати АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2023 рр. зросли на 366,18% (на 8,6 млрд грн). Це може бути наслідком необхідності масштабувати інфраструктуру для обслуговування збільшеного потоку клієнтів через дистанційні канали.

Загальний прибуток банку до оподаткування за 2021-2023 рр. зріс на 107,51% (на 37,7 млрд грн), а чистий прибуток збільшився на 7,72% (на 2,7 млрд грн). Це свідчить про загальний позитивний фінансовий результат, де ефективність дистанційних каналів обслуговування клієнтів відіграє важливу роль.

Дистанційні канали обслуговування клієнтів сприяють значному зростанню доходів АТ «ПриватБанк», зокрема за рахунок процентних доходів та комісійних зборів, що свідчить про їх важливість в економії банківських витрат та збільшенні прибутковості. Водночас зростання витрат на підтримку цих каналів (особливо адміністративних і операційних витрат) вказує на необхідність подальшого оптимізування витрат на технологічну інфраструктуру. Загалом, ефективність використання дистанційних каналів АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2023 рр. є позитивною, оскільки вони сприяють зростанню прибутковості банку при одночасному збереженні стабільності фінансових результатів, що підтверджується позитивною динамікою прибутку.

АТ КБ «ПриватБанк» є лідером банківського сектору за обсягами активів, депозитів та кількістю клієнтів. Банк активно розвиває цифрові технології, що дозволяє зберігати конкурентоспроможність, забезпечуючи високий рівень обслуговування клієнтів. АТ КБ «ПриватБанк» є піонером у впровадженні новітніх

рішень, таких як мобільний додаток «Приват24», що надає широкий спектр послуг дистанційно. Також банк активно використовує карткові технології, що робить банківські операції швидкими, зручними та доступними. АТ КБ «ПриватБанк» є не лише фінансовим лідером, а й важливим інноваційним гравцем, що впроваджує сучасні банківські послуги, забезпечуючи стабільність і розвиток української економіки.

АТ КБ «ПриватБанк» є лідером у впровадженні інноваційних рішень у банківській сфері України. Використання дистанційних каналів обслуговування, таких як мобільний додаток «Приват24», Інтернет-банкінг, чат-боти та термінали самообслуговування, стало однією з ключових стратегій банку для підтримання конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів у швидкому та зручному доступі до банківських послуг. Основні напрямки дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»:

- Приват24 – платформа для онлайн-платежів, переказів, управління рахунками та подання заявок на кредити. У 2023 році кількість активних користувачів додатку перевищила 13 млн.
- Термінали самообслуговування. Станом на 2023 рік мережа банку включала понад 7500 терміналів, що дозволяють клієнтам самостійно здійснювати операції без відвідування відділень.
- Чат-боти та дистанційна підтримка. У 2022–2023 роках банк значно вдосконалив роботу чат-ботів у месенджерах, таких як Telegram і Viber, забезпечивши автоматизацію відповідей на понад 70% запитів клієнтів.

Дистанційні канали обслуговування в АТ «ПриватБанк» дозволяють клієнтам швидко та зручно здійснювати банківські операції, знижуючи потребу в фізичному відвідуванні відділень. Впровадження інтернет-банкінгу та мобільного додатку є важливими етапами в розвитку банківських послуг, що забезпечують високу конкуренцію на ринку банківських послуг України. Використання багатофакторної автентифікації значно підвищує рівень безпеки користувачів. Час обробки платежів, як внутрішніх, так і міжнародних, відповідає сучасним вимогам до швидкості фінансових операцій.

Найзручнішим банківським мобільним додатком і найкращим інтернет-банком в Україні визнано «Приват24», а найвищий рівень банківського сервісу в країні забезпечує «ПриватБанк». Такі результати були оголошені за підсумками рейтингу PaySpace Magazine Awards 2017, в якому понад 55 тисяч читачів видання PaySpace Magazine взяли участь у закритому голосуванні, обираючи найзручніші фінансові та банківські сервіси країни. «Ми вкотре підтвердили своє лідерство серед банків у сфері українського FinTech, – зазначила Ірина Іванова, представниця Центру електронного бізнесу ПриватБанку. – Це велика відповідальність перед нашими клієнтами, які звикли до найвищого рівня сервісу, і ми прагнемо утримувати цю планку» [31]. Крім того, ПриватБанк визнано одним із провідних цифрових сервісів у країні в категорії продажу квитків. Загалом у рамках рейтингу були визначені переможці в 18 номінаціях, які охоплюють найкращих українських експертів і компанії в галузях e-commerce та FinTech. Урочиста церемонія нагородження відбулася в Києві, у Національній філармонії України [31]. Система «Приват24» надає можливість управління банківськими рахунками цілодобово в режимі реального часу через мережу Інтернет, забезпечуючи зручність і доступність фінансових операцій. Ключові аспекти роботи системи «Приват24» наведені на рис. 2.5.

Варто відзначити, що «Приват24» є важливою частиною цифрової інфраструктури ПриватБанку, що дозволяє клієнтам ефективно управляти своїми фінансами. Система відповідає сучасним стандартам безпеки та законодавчим вимогам, забезпечуючи надійність і довіру клієнтів.

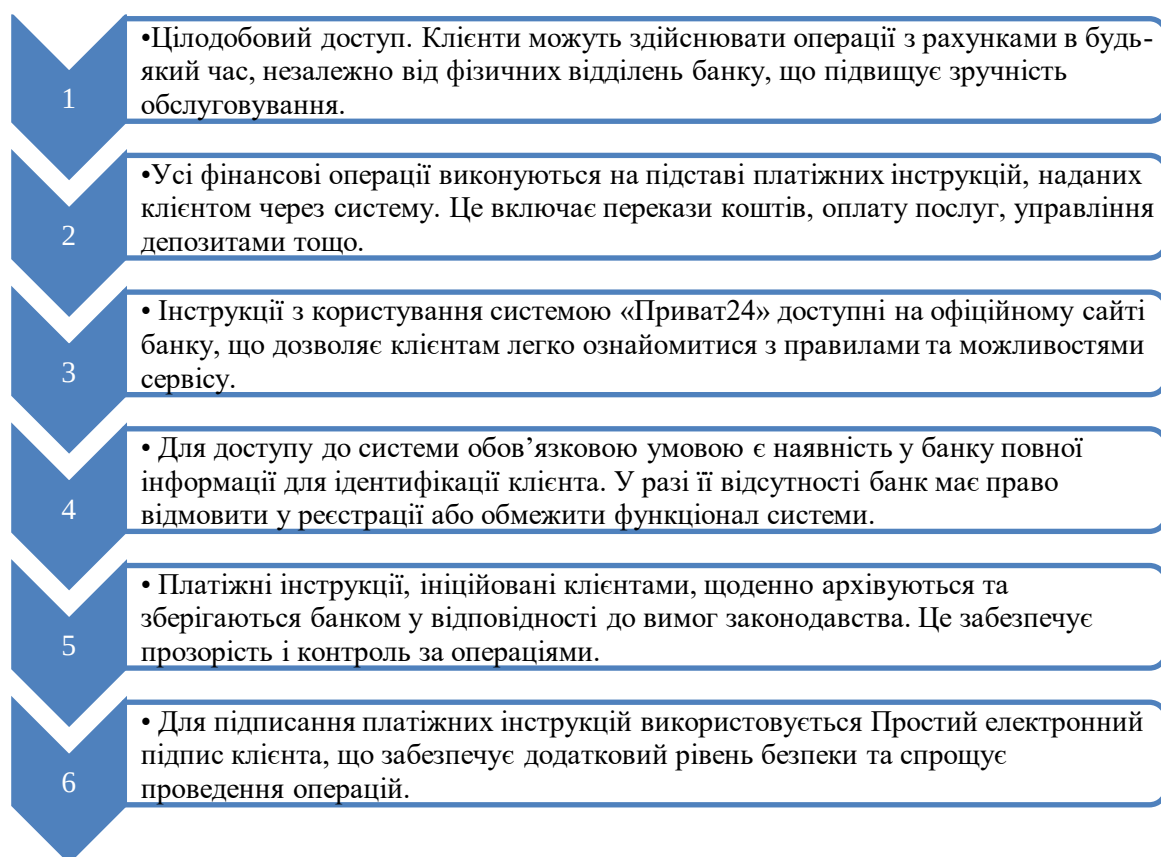


Рисунок 2.5 – Ключові аспекти роботи системи «Приват24»

Джерело: побудовано автором на основі [31]

Основні досягнення дистанційного обслуговування в АТ КБ «ПриватБанк»:

- Мобільний додаток «Приват24», який має рейтинг 4,2 на платформі Google Play.
- Системи аналітики та автоматизації, такі як CRM для персоналізації пропозицій клієнтам.
- Багатофакторна автентифікація, яка забезпечує високий рівень безпеки під час здійснення операцій.

Переваги використання дистанційних каналів у АТ КБ «ПриватБанк»: швидкість обробки платежів (транзакції в Україні здійснюються менш ніж за хвилину); доступність міжнародних операцій – час обробки платежів залишається одним із найшвидших на ринку (до 3 днів); зручність для клієнтів (широкий функціонал дозволяє здійснювати більшість операцій без відвідування відділень).

Український банківський ринок активно розвиває системи дистанційного обслуговування, об'єднуючи традиційні підходи з інноваційними цифровими

рішеннями. АТ КБ «ПриватБанк» є лідером у цій сфері, демонструючи високу ефективність впровадження та використання таких каналів. Основними елементами успішної роботи АТ КБ «ПриватБанк» у цій сфері є:

- Еквайринг та випуск платіжних карток, які є джерелом комісійного доходу та інструментом залучення клієнтів.
- Розвиток бонусних програм, кешбеку, знижок, що сприяє підвищенню лояльності клієнтів.
- Розширення функціоналу дистанційного банкінгу, зокрема інновацій у «Приват24».

Для оцінки ефективності використання дистанційних каналів обслуговування використовувались такі критерії: зростання клієнтської бази, обсяг транзакцій через «Приват24», витрати на підтримку відділень та зростання доходів від комісійних операцій. Таблиця 2.3 містить аналіз ключових показників дистанційного обслуговування банку за період 2021–2023 рр., що відображає зростання популярності цифрових каналів та оптимізацію витрат.

Таблиця 2.3 – Ключові показники дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» станом на 12.05.2023 р.

Показник	Кількість
Активні користувачі «Приват24»	13,1 млн осіб
Активні користувачі «Приват24 для бізнесу»	462 тис. осіб
Обсяг безготівкових транзакцій	551 млрд грн
Кількість активних POS-терміналів	223 тис. шт.
Кількість додатків «Термінал» у смартфоні	7,2 тис. шт.
Чистий комісійний дохід	20,4 млрд грн
Кількість активних платіжних карток	25,8 млн шт.
Обсяг p2p переказів	Понад 2 трлн грн
Кількість p2p транзакцій	1 млрд транзакцій
Кількість українців, які здійснили перекази	4,5 млн осіб
Кількість міжнародних переказів	28 млн транзакцій

Джерело: побудовано автором на основі [45]

АТ КБ «ПриватБанк» залишається лідером у сфері дистанційного банківського обслуговування в Україні, пропонуючи інноваційні сервіси, які активно використовують мільйони клієнтів. Станом на 12 травня 2023 року кількість активних користувачів інтернет-банкінгу «Приват24» досягла 13,1 млн

осіб. Ця цифра підтверджує високу популярність сервісу серед клієнтів, забезпечуючи їм доступ до банківських операцій у будь-який час і з будь-якого місця. У сегменті бізнесу «Приват24 для бізнесу» має 462 тис. активних користувачів, що свідчить про визнання ефективності цього інструменту серед підприємців. Обсяг безготівкових транзакцій через мережу POS-терміналів за цей період склав 551 млрд грн, що демонструє зростаючу довіру до безготівкових розрахунків. Кількість активних POS-терміналів у банку становила 223 тис. шт., включаючи 7,2 тис. мобільних додатків «Термінал» у смартфоні, що значно розширює можливості бізнесу для прийому оплат.

ПриватБанк також утримує лідерство за кількістю активних платіжних карток – 25,8 млн шт., що свідчить про широку клієнтську базу. Обсяг р2р переказів перевищив 2 трлн грн із понад 1 млрд транзакцій, що підкреслює активне використання клієнтами цього інструменту для переказів між фізичними особами. Щодо міжнародних переказів, 4,5 млн українців здійснили понад 28 млн транзакцій, що свідчить про активну підтримку міжнародних фінансових потоків.

Чистий комісійний дохід банку за звітний період склав 20,4 млрд грн, незважаючи на виклики війни, що говорить про стабільність доходів від операційної діяльності. АТ КБ «ПриватБанк» зберігає провідні позиції в Україні за основними показниками дистанційного банківського обслуговування. Зростання кількості активних користувачів сервісів «Приват24» і «Приват24 для бізнесу» свідчить про високий рівень довіри клієнтів до банку.

Показники безготівкових транзакцій демонструють тенденцію до зростання, що підкреслює поступову цифровізацію фінансових операцій. Широка мережа POS-терміналів, включаючи мобільний додаток «Термінал», забезпечує зручність для бізнесу й сприяє популяризації безготівкових розрахунків. Кількість активних платіжних карток і обсяги р2р переказів підтверджують домінування банку в секторі платіжних послуг, а також його здатність адаптуватися до змін в економіці. Активне використання міжнародних переказів клієнтами демонструє надійність банку на міжнародній арені. АТ КБ «ПриватБанк» успішно реалізує стратегію розвитку дистанційного обслуговування, що забезпечує як зручність для клієнтів,

так і стабільні фінансові результати в умовах складної економічної ситуації. Дистанційні канали обслуговування клієнтів у банківському секторі набули особливої значущості в умовах сучасних технологічних змін та глобальних викликів. Після початку війни в Україні банківська система зіткнулася з новими труднощами, зокрема з питаннями безпеки, стабільності операцій та потреби у збереженні доступу до фінансових послуг у будь-яких умовах. Інтернет-банкінг та мобільні додатки стали важливим інструментом для підтримки зв'язку з клієнтами та надання банківських послуг без необхідності відвідування відділень (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – SWOT-аналіз ефективності використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
1. Широке охоплення клієнтів. ПриватБанк має значну кількість користувачів дистанційних каналів, що дозволяє банку забезпечувати доступ до послуг для великої аудиторії, в тому числі для клієнтів, які знаходяться в зонах бойових дій. 2. Швидкість операцій. Дистанційні канали обслуговування дозволяють виконувати фінансові операції швидко – внутрішні платежі обробляються менше ніж за хвилину. 3. Високий рівень безпеки. Використання багатофакторної автентифікації для захисту клієнтів від шахрайства є важливою перевагою. 4. Доступність у будь-яких умовах. Під час війни, коли фізичні відділення можуть бути недоступні через бойові дії або обмеження мобільності, дистанційні сервіси забезпечують безперервний доступ до банківських послуг.	1. Залежність від інтернет-зв'язку. Використання дистанційних каналів потребує стабільного доступу до інтернету, що може бути проблематичним в умовах війни, коли інфраструктура може бути пошкоджена або обмежена. 2. Проблеми з адаптацією деяких клієнтів. Не всі категорії клієнтів (особливо старші люди) звикли до використання мобільних додатків або інтернет-банкінгу. 3. Технічні збої та уразливості. В умовах війни можливі проблеми з технічним забезпеченням і збоями в роботі онлайн-сервісів, що може вплинути на доступність послуг.
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
1. Розширення спектру послуг. ПриватБанк може розширити можливості мобільних додатків, включаючи нові сервіси, такі як онлайн-кредити, страхування та інші фінансові продукти, що стане корисним у складні економічні часи. 2. Інтеграція з іншими цифровими платформами. Впровадження нових партнерських програм, інтеграція з державними послугами або мобільними платформами для забезпечення зручності та підвищення ефективності банківських послуг. 3. Підвищення довіри через прозорість. В умовах війни важливо забезпечити максимальну прозорість операцій, що дозволить клієнтам більше довіряти дистанційним каналам.	1. Кіберзагрози та шахрайство. В умовах війни посилюється ризик кіберзлочинності та атак на банківські системи. Це може стати серйозною загрозою для безпеки клієнтів та банківських операцій. 2. Нестабільність в економіці. Економічна нестабільність, викликана війною, може призвести до зниження довіри до банківських послуг і впливати на кількість користувачів дистанційних каналів. 3. Зниження ефективності інфраструктури. Пошкодження комунікацій та інфраструктури може ускладнити доступ до дистанційних послуг.

Джерело: побудовано автором на основі [31]

Дистанційне банківське обслуговування є ключовим напрямом розвитку сучасних фінансових установ. Для АТ КБ «ПриватБанк» цифровізація є стратегічним пріоритетом, що дозволяє забезпечити клієнтів якісними, зручними

та інноваційними послугами. Дистанційні канали обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк» мають значну ефективність у забезпеченні доступу до фінансових послуг навіть в умовах війни, що дозволяє клієнтам швидко здійснювати операції та зберігати фінансову стабільність. Сильні сторони включають швидкість, зручність та безпеку, що робить ці канали особливо важливими в кризові періоди, коли фізичні відділення можуть бути недоступні. Необхідно звернути увагу на слабкі сторони, такі як технічні збої та обмежений доступ до інтернету, що може обмежити ефективність дистанційних послуг для деяких груп клієнтів.

Для подальшого розвитку важливо зосередитися на розширенні спектру послуг, забезпеченні безпеки та інвестиціях у стабільність інфраструктури. В умовах війни критично важливо підтримувати високий рівень кіберзахисту та вдосконалювати інтерфейси для зручності користувачів. Загалом, АТ «ПриватБанк» продовжує демонструвати ефективність використання дистанційних каналів обслуговування, але потребує додаткових інвестицій у безпеку та технологічну стабільність для покращення якості послуг у майбутньому.

Отже, АТ «ПриватБанк» демонструє високу ефективність у використанні дистанційних каналів обслуговування завдяки впровадженню інноваційних технологій, які забезпечують швидкість, зручність та безпеку операцій. Розширення цифрових послуг дозволяє банку зберігати лідерство на ринку та задовольняти зростаючі потреби клієнтів. У майбутньому подальша інтеграція штучного інтелекту та автоматизації у банківські сервіси стане важливим напрямком розвитку. Таким чином, аналіз показників дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» свідчить про успішність цифрових трансформаційних ініціатив, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності банку та його ефективності у задоволенні потреб клієнтів.

2.3 Основні проблеми та виклики дистанційного обслуговування в банках України

Забезпечення стабільного функціонування та високого рівня безпеки систем інтернет-банкінгу вимагає регулярного оновлення та вдосконалення технологій. З огляду на зростаючі кіберзагрози, зокрема з боку таких держав, як Російська Федерація, Північна Корея та Іран, банки в Україні змушені особливу увагу приділяти захисту своїх онлайн-платформ. Це передбачає впровадження новітніх технологій шифрування даних, регулярне оновлення програмного забезпечення та використання багатофакторної автентифікації для забезпечення безпеки користувачів та запобігання несанкціонованому доступу до фінансових ресурсів клієнтів. Забезпечення ефективного протистояння кібер-атакам вимагає наявності висококваліфікованих спеціалістів у галузі інформаційних технологій та кібербезпеки. Проте залучення та утримання таких кадрів є витратним процесом, особливо для малих банків. Це створює додаткові фінансові навантаження на фінансові установи, що може уповільнити розвиток їх онлайн-сервісів. Окрім того, в умовах воєнної агресії, яка має місце в Україні, банки стикаються з проблемами надання інтернет-послуг громадянам, які проживають на тимчасово окупованих територіях. Обмежений доступ до інтернету та мобільного зв'язку, а також ризики перехоплення даних, суттєво ускладнюють доступ до онлайн-банкінгу для таких клієнтів, що вимагає розробки альтернативних методів обслуговування.

В умовах зростаючої конкуренції з боку міжнародних платіжних систем та платформ на основі криптоактивів, таких як PayPal та Revolut, банки в Україні повинні адаптувати свої онлайн-платформи для задоволення потреб сучасних користувачів. Зокрема, особливу увагу слід приділяти впровадженню інноваційних технологій та рішень для залучення нових клієнтів. Зважаючи на специфіку поточної ситуації, також необхідно враховувати потреби військовослужбовців та внутрішньо переміщених осіб, розробляючи спеціалізовані послуги для цієї категорії користувачів. Водночас адаптація послуг до нових реалій вимагає значних

інвестицій в інфраструктуру та персоналізацію сервісів. Також слід враховувати обмеження, які були встановлені Національним банком України під час воєнного стану. Це накладає додаткові обмеження на окремі операції, що знижує привабливість інтернет-банкінгу для певних категорій клієнтів.

Економічна невизначеність, спричинена триваючою війною, обмежує можливості для інвестицій в онлайн-банкінг. Крім того, споживча поведінка клієнтів змінюється, що ускладнює прогнозування попиту на нові банківські послуги. Ще однією проблемою є недовіра до інтернет-банкінгу серед старшого покоління, що часто пов'язано з низьким рівнем цифрової грамотності та побоюваннями щодо безпеки даних. Цю проблему можна вирішити шляхом впровадження освітніх програм та спеціальних підтримуючих ініціатив для цієї демографічної групи. Загалом, проблеми розвитку інтернет-банкінгу в Україні включають необхідність постійного удосконалення систем безпеки, вирішення питань з висококваліфікованими кадрами, адаптацію послуг до потреб різних категорій клієнтів, а також подолання економічних та соціальних викликів, пов'язаних із війною та нестабільністю в країні.

Дистанційне обслуговування клієнтів у банківському секторі стало невід'ємною частиною фінансових послуг в Україні, особливо у період після пандемії COVID-19, коли попит на цифрові послуги різко зріс. Однак, у зв'язку з війною, що триває в Україні, банки стикаються з новими проблемами та викликами щодо ефективності дистанційного обслуговування. Зокрема, зростають ризики безпеки, зміни в поведінці клієнтів, а також необхідність швидкого адаптування до нових умов функціонування фінансового ринку. Зважаючи на ці виклики, важливо аналізувати основні проблеми, які виникають під час надання банківських послуг через дистанційні канали, а також визначити напрямки для їх подолання. Дистанційне обслуговування в банках України за останні роки стало важливим елементом банківської діяльності, особливо в умовах війни, коли потреба в безпеці, зручності та доступності фінансових послуг стала ще актуальнішою. В умовах змінюваної економічної ситуації та постійних ризиків, пов'язаних з війною, банки стикаються з низкою проблем і викликів, що пов'язані з удосконаленням та

адаптацією дистанційного обслуговування. Однією з основних проблем є забезпечення безпеки клієнтських даних та запобігання кіберзагрозам. У період війни ці загрози значно зросли через активне використання технологій кібератак на фінансові установи [1, с. 56]. Через військові дії деякі території України можуть залишатися без доступу до стабільного Інтернету, що створює труднощі для користувачів банківських послуг [2, с. 50]. Незважаючи на постійне зростання використання онлайн-банкінгу, багато клієнтів, особливо в старшій віковій категорії, не володіють достатнім рівнем цифрових навичок для безпечного та ефективного користування дистанційними послугами [13, с. 210]. Війна призводить до фізичних пошкоджень банківських установ, а також до тимчасового відключення від банківської інфраструктури. Це обмежує можливості надання послуг через Інтернет [24, с. 285]. Відсутність чітких нормативно-правових актів щодо дистанційного обслуговування в Україні в умовах війни може спричиняти проблеми з правовою регламентацією таких послуг [15, с. 118].

У 2023 році система електронних платежів (СЕП) України залишалася критично важливою складовою фінансової інфраструктури, забезпечуючи ефективне та безпечне здійснення фінансових операцій на національному рівні. Участь банків у функціонуванні СЕП є ключовим аспектом, оскільки вона визначає швидкість та надійність міжбанківських розрахунків. Аналіз частки найбільших учасників СЕП за сумою платежів дозволяє оцінити рівень активності банків у системі та їхній вплив на загальну фінансову стабільність країни. У 2023 році основну частину операцій у СЕП здійснювали найбільші банки, що підтверджує їх важливу роль у стабільності національної платіжної системи (рис. 2.6).

Найбільшими учасниками СЕП за сумою платежів у 2023 році були Національний банк України (НБУ), який займає лідерську позицію з часткою 42,5%, а також комерційні банки, такі як АТ КБ «ПриватБанк» (8,3%), АТ «СІТІБАНК» (5,4%) і АТ «Райффайзен Банк» (4,6%).

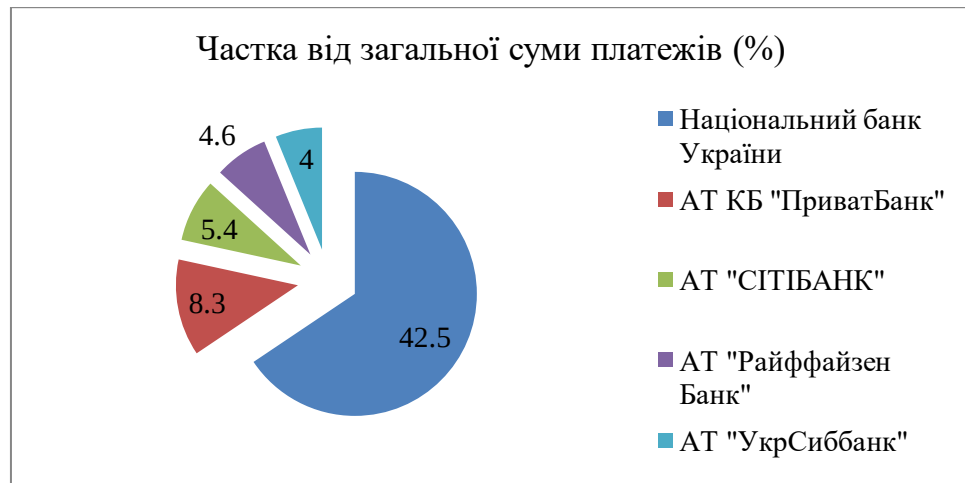


Рисунок 2.6 – Найбільші учасники СЕП за сумою платежів у 2023 році

Джерело: побудовано автором на основі [16, с. 19]

Високий рівень їхньої участі у СЕП підкреслює їхній стратегічний вплив на фінансову стабільність та ефективність платіжної інфраструктури країни, що робить ці установи ключовими гравцями на ринку фінансових послуг. Кількість та сума безготівкових операцій з використанням платіжних карток у 2023 році наведена на рис. 2.7.

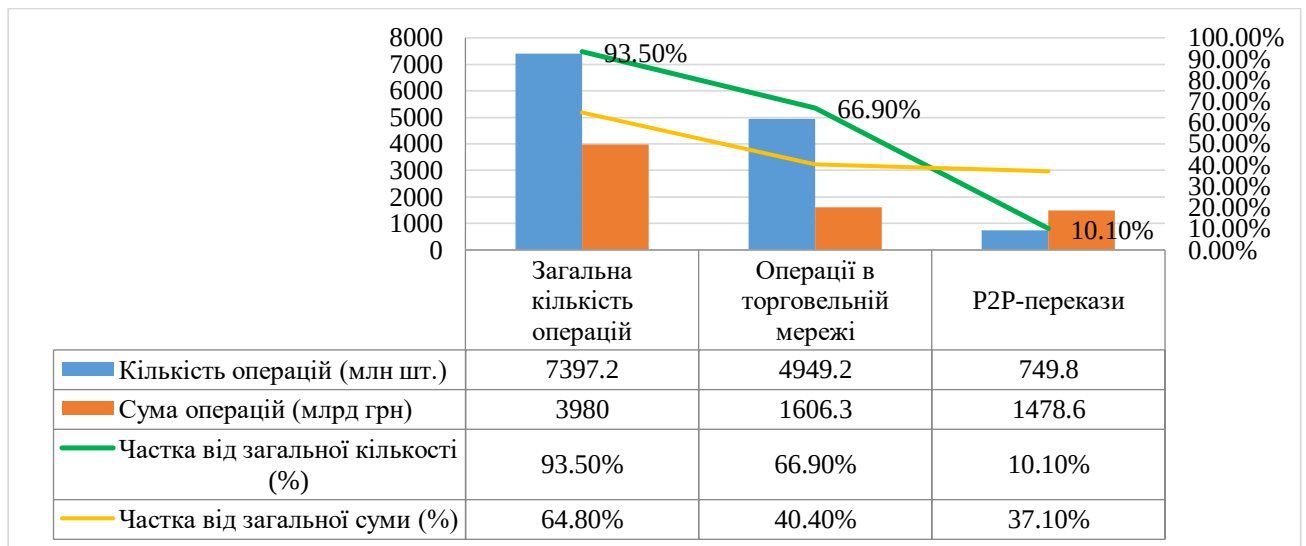


Рисунок 2.7 – Кількість та сума безготівкових операцій з використанням платіжних карток у 2023 році

Джерело: побудовано автором на основі [46]

Безготівкові операції, що здійснюються через платіжні картки, відіграють важливу роль у фінансових транзакціях, і їх кількість в Україні в 2023 році значно

зросла. Загалом було проведено 7397,2 млн операцій на суму 3980,0 млрд грн, з яких найбільшу частку (66,9%) становили операції в торговельних мережах. Це свідчить про зростаючий попит на безготівкові розрахунки серед споживачів, що, в свою чергу, стимулює розвиток відповідної платіжної інфраструктури.

Поширеність операцій P2P, які займають 10,1% від загальної кількості операцій і 37,1% за сумою, вказує на активне використання платіжних карток для внутрішніх фінансових транзакцій між фізичними особами. Зростання популярності таких операцій є свідченням того, що електронні платежі в Україні стають важливим елементом фінансової поведінки населення, що підтримується як інфраструктурними інноваціями, так і змінами в споживацьких звичках.

Дані, що стосуються структури безготівкових операцій, показують, що найбільша частка операцій відбувається через торговельні мережі (66,9%), що підтверджує домінування безготівкових платежів у роздрібній торгівлі. Операції з картки на банківський рахунок займають значну частку за кількістю (17,9%) та сумою (16,2%), що вказує на важливість таких транзакцій для погашення кредитів і поповнення депозитів. Операції з картки на картку та інтернет-платежі займають меншу частку, але також демонструють позитивні тенденції, що свідчить про активне використання електронних каналів для фінансових розрахунків.

У цілому, розвиток безготівкових операцій та електронних платежів є важливим фактором для фінансової стабільності та інноваційного розвитку банківської сфери в Україні, зокрема в контексті дистанційного обслуговування клієнтів.

У 2023 році діяльність Національної платіжної системи «Український платіжний простір» (НПС «ПРОСТІР») була спрямована на забезпечення стабільності фінансової інфраструктури та посилення національної безпеки України, зокрема через підтримку учасників системи та реалізацію стратегічних ініціатив Національного банку України. Важливим напрямом стало розширення функціонування НПС «ПРОСТІР», що забезпечило подальше зростання використання платіжних карток та інфраструктури для безготівкових розрахунків. Зокрема, до кінця 2023 року кількість учасників НПС досягла 51, з яких 36

підключилися до Центрального маршрутизатора, що дозволило здійснювати випуск та еквайринг платіжних карток. Загальна кількість карток, емітованих банками-учасниками, склала 460 тисяч, з яких понад половина залишалася активною (рис. 2.8).

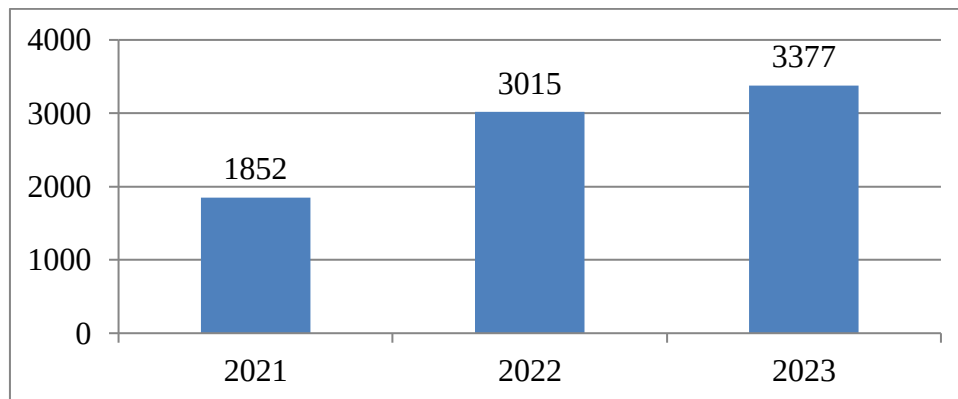


Рисунок 2.8 – Обсяг міжбанківських операцій, млн грн

Джерело: побудовано автором на основі [43, с. 90]

Інфраструктура для приймання карток також продовжувала розвиватися, зокрема завдяки підключенню нових платіжних рішень, таких як Rozetka Pay, що дозволило забезпечити приймання карток у понад 9 тисячах інтернет-магазинів. Це сприяло зростанню кількості безготівкових операцій, що відзначалося збільшенням їх частки до 79% у загальному обсязі операцій системи. Також відзначався приріст обсягу міжбанківських операцій, що зріс на 12% порівняно з попереднім роком, завдяки активнішій емісії карток серед нових клієнтів та розширенню мережі терміналів для приймання карток.

У той же час, враховуючи зовнішні фактори, Національний банк України приділяв значну увагу безпеці платіжних операцій, що стало важливим аспектом в умовах війни. Одним із пріоритетів було виключення програмного забезпечення російського та білоруського походження з фінансового ринку країни. З цією метою було здійснено дистанційний моніторинг ризиків, пов'язаних з використанням такого ПЗ, що включало загрози несанкціонованого доступу до даних, переривання платіжних послуг, а також проблеми з технічною підтримкою та оновленнями. В результаті Національний банк України здійснив ряд рекомендацій для банків та операторів платіжних послуг щодо мінімізації цих ризиків, включаючи заміну

російського ПЗ на альтернативні продукти. Варто відзначити, що 2023 рік для НПС «ПРОСТІР» був важливим етапом розвитку національної платіжної інфраструктури, зокрема в аспекті дистанційного обслуговування, де забезпечення безпеки платіжних операцій стало однією з ключових проблем.

В умовах війни дистанційне обслуговування в банках України зіштовхується з кількома серйозними викликами, серед яких можна виділити технічні, безпекові, соціальні та економічні проблеми. У табл. 2.5 узагальнені основні проблеми, з якими стикаються банки при наданні дистанційних послуг.

Таблиця 2.5 – Проблеми та виклики дистанційного обслуговування в банках України в умовах війни

Проблема/виклик	Пояснення	Вплив на дистанційне обслуговування
1. Ризики кібербезпеки та кібератаки	Зростаючі кібератаки з боку агресора, зокрема Росії, створюють загрози для онлайн-платформ банків.	Можливість витоку конфіденційної інформації, зупинка роботи онлайн-платформ.
2. Збої в інтернет-зв'язку та мобільних мережах	Пошкодження інфраструктури внаслідок військових дій ускладнює доступ до інтернет-банкінгу.	Труднощі в доступі до банківських послуг, зниження ефективності операцій.
3. Нестабільність фінансової ситуації	Економічна нестабільність в Україні, спад інвестицій, інфляція.	Обмеження в можливостях для банків та клієнтів здійснювати транзакції через інтернет.
4. Складнощі у забезпеченні доступу для людей в окупованих територіях	Окупація частини територій України ускладнює доступ до банківських послуг.	Обмеження в доступі до банківських сервісів на непідконтрольних територіях.
5. Проблеми з навчанням і адаптацією клієнтів старшого віку	Недостатній рівень цифрової грамотності серед старших користувачів.	Зниження користувацького досвіду та обмеження доступу для частини клієнтів.
6. Підвищені вимоги до безпеки та аутентифікації	Збільшення вимог до захисту даних, використання нових методів аутентифікації (біометрія, 2FA).	Додаткові витрати для банків на впровадження нових технологій безпеки.
7. Невизначеність у регулюванні банківських операцій під час війни	Постійні зміни в законодавстві та регуляціях НБУ щодо операцій в умовах війни.	Банки змушені постійно адаптувати свої сервіси до нових нормативних вимог.
8. Конкуренція з міжнародними платіжними системами та криптовалютами	Зростання популярності міжнародних онлайн-платіжних систем і криптовалют.	Тиск на традиційні банки щодо поліпшення умов для клієнтів, інновацій та безпеки.

Джерело: побудовано автором на основі [27, с. 5]

Найбільшим викликом є питання безпеки, оскільки зростання кількості кібератак з боку держав-агресорів може поставити під загрозу цілісність онлайн-систем банків. Збої в інтернет-зв'язку та мобільних мережах також створюють проблеми з доступом до послуг. Крім того, економічна нестабільність та часткове порушення банківської інфраструктури на тимчасово окупованих територіях зменшують можливості для забезпечення безперебійного обслуговування. Потреба в забезпеченні високого рівня аутентифікації клієнтів та відповідність новим регуляціям також вимагають значних інвестицій. Водночас, конкуренція з міжнародними платіжними системами й криптовалютами додає нові ризики для українських банків, змушуючи їх удосконалювати свої послуги.

Отже, проведений аналіз основних проблем та викликів, що виникають у процесі дистанційного обслуговування в банках України в умовах війни, свідчить про необхідність термінових і стратегічних змін. Найбільші труднощі виникають через зростання кіберзагроз, проблеми з інфраструктурою та економічну нестабільність. Банки повинні забезпечити постійне вдосконалення своїх платформ з урахуванням нових безпекових вимог, розвитку інтернет-технологій та навчання користувачів. Крім того, важливо сприяти інтеграції банківських послуг з міжнародними платіжними системами, а також впроваджувати нові форми верифікації для захисту фінансових ресурсів клієнтів. Загалом, подолання цих проблем вимагає від банків не лише інвестицій у технології та безпеку, а й адаптації до нових реалій фінансового ринку в умовах війни.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

3.1 Удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів банку

Сучасний банківський сектор активно розвивається завдяки цифровим технологіям, зокрема через дистанційне обслуговування клієнтів. Інтернет-банкінг, мобільні додатки та інші цифрові сервіси стали невід'ємною частиною банківських послуг. Однак війна в Україні стала великим викликом для стабільності та розвитку цих технологій, змусивши банки адаптувати свої стратегії до нових реалій. У цьому контексті, удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів є важливим напрямком для забезпечення надійності та безпеки фінансових послуг. Дистанційне обслуговування банківських клієнтів в Україні набуло значного розвитку в останні роки, зокрема завдяки впровадженню мобільних додатків та інтернет-банкінгу. Однак війна суттєво вплинула на ці процеси, зокрема на безпеку транзакцій, доступність послуг та інфраструктуру. Система інтернет-банкінгу, що активно розвивалася до війни, стала необхідністю в умовах обмеженого фізичного доступу до банківських установ та відсутності стабільної роботи фізичних банкоматів і відділень.

За даними О. Г. Єсіної, банки активно розвивають нові цифрові послуги, такі як мобільні додатки та онлайн-платформи для забезпечення безперервності обслуговування клієнтів навіть під час військових дій [13, с. 209-213]. Однак не всі банки змогли швидко адаптуватися до нових умов, що створює додаткові ризики для клієнтів, зокрема в частині безпеки даних та захисту від кібератак.

Дистанційне обслуговування клієнтів є складним процесом, що включає використання кількох технологій. На сьогодні особливо популярними є платформи інтернет-банкінгу, мобільні додатки та рішення для проведення фінансових операцій через Інтернет. Як зазначає А. С. Абрамова, дистанційне обслуговування включає як традиційні канали (телефонні дзвінки, інтернет-банкінг), так і новітні інновації, такі як open-banking та використання штучного інтелекту для аналізу поведінки клієнтів та автоматизації процесів [1, с. 53-61].

Найбільш ефективним є застосування технологій, що дозволяють банкам забезпечити високий рівень захисту транзакцій та інші функції дистанційного обслуговування. В умовах війни ці системи повинні бути стійкими до кібератак і здатними працювати в умовах частих перебоїв з електроенергією та інтернет-зв'язком.

В умовах війни банківська інфраструктура зазнала значних змін. Як зазначає О. Барановський, банки змушені впроваджувати нові рішення для забезпечення безперебійного доступу до послуг у періоди нестабільності [3, с. 18-23]. Це включає збільшення надійності електронних платформ, розвиток мобільного банкінгу, а також інтеграцію з державними цифровими сервісами для спрощення взаємодії між банками та їх клієнтами.

Особливо важливим аспектом є інтеграція технологій безпеки, таких як біометрична автентифікація, багаторазові системи перевірки та блокчейн. Згідно з дослідженням Ю. П. Владика, безпека даних клієнтів є пріоритетом у період кризових ситуацій, тому банкам необхідно застосовувати найсучасніші інструменти захисту [7, с. 285-291].

В умовах війни банкам доводиться змінювати стратегію розвитку своїх дистанційних послуг. Враховуючи важливість швидкої адаптації до нових умов, банки повинні зосередитися на кількох ключових аспектах: забезпечення безпеки та стабільності онлайн-сервісів, інтеграція з іншими фінансовими установами для полегшення транзакцій, а також розвиток гнучких цифрових рішень для клієнтів. Зокрема, Ж. М. Довгань вказує на важливість розширення функціоналу мобільних додатків для покращення користувацького досвіду і зниження залежності від

фізичних відділень банків [11, с. 154-162]. Крім того, необхідно впроваджувати нові технології для автоматизації та цифровізації банківських процесів, зокрема у сфері розпізнавання документів та верифікації клієнтів.

Удосконалення технологій дистанційного обслуговування банківських клієнтів є важливим напрямком у розвитку банківської системи України, особливо в умовах війни. Враховуючи виклики, пов'язані з безпекою та доступністю фінансових послуг, банки мають постійно адаптувати свої стратегії до нових умов. Впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, та open-banking, дозволяє банкам підвищити ефективність і безпеку своїх онлайн-сервісів, що є ключовим фактором для успішного функціонування в кризових умовах.

В умовах сучасних економічних та соціальних викликів, зокрема війни в Україні, банки стикаються з необхідністю постійного вдосконалення своїх технологій дистанційного обслуговування клієнтів. Війна стала важким випробуванням для багатьох фінансових установ, однак вона також стимулювала розвиток інноваційних підходів до обслуговування клієнтів. Використання цифрових технологій та новітніх інструментів дистанційного обслуговування клієнтів не тільки підвищує ефективність банківської діяльності, але й дозволяє зберегти зв'язок із клієнтами в умовах обмеженого доступу до фізичних відділень. Відповідно, удосконалення таких технологій має стати пріоритетним напрямом для українських банків, зокрема для АТ КБ «ПриватБанк», який виступає лідером у цьому процесі.

Найпопулярнішими онлайн-послугами серед клієнтів ПАТ КБ «ПриватБанк» є перекази коштів, оплата комунальних послуг, поповнення мобільних телефонів, отримання виписок з рахунків, а також оформлення карток через мобільний додаток «Приват24», доступний для операційних систем iOS і Android. Ринок P2P-платежів, що дозволяє здійснювати миттєві перекази з однієї картки на іншу, також продовжує динамічно зростати, надаючи клієнтам зручний спосіб переказу та оплати коштів, без необхідності використовувати інші банківські реквізити [31].

Сьогодні вигідніше користуватися банківськими послугами через Інтернет, аніж звертатися до відділень банку. Проте, з ростом числа клієнтів, варто очікувати підвищення комісійних зборів за користування онлайн-сервісами, що є характерним для банківських систем у розвинених країнах. Інтернет-банкінг дає чималі переваги й для самого банку. Витрати на транзакції в онлайн-системі значно менші порівняно з обслуговуванням у відділеннях, що дозволяє скоротити витрати на утримання персоналу, а також знизити потребу в готівці та іноземній валюті. Це підвищує ефективність банків і надає їм конкурентні переваги.

З іншого боку, Інтернет-банкінг не позбавлений ризиків. В Україні, попри високий рівень надійності ПАТ КБ «ПриватБанк», існує загроза шахрайства. Банк активно інвестує в захист своїх онлайн-систем від зловмисних атак і розвиває надійні механізми безпеки, оскільки шахраї постійно шукають нові схеми обману клієнтів. Ризики, пов'язані з Інтернет-банкінгом, охоплюють операційні, юридичні та стратегічні аспекти, а також можуть призвести до втрати ліквідності та погіршення ділової репутації.

Важливим завданням для банків є інформування клієнтів про можливі ризики, надання консультаційної підтримки та забезпечення максимального захисту їхніх даних. Для зниження ризику шахрайства в дистанційному банківському обслуговуванні (ДБО) застосовуються багатоетапні методи захисту, серед яких:

1. Ідентифікація користувачів: клієнти проходять процес верифікації для підтвердження своєї особи та отримання доступу до банківських послуг.
2. Моніторинг активності: аналізуються транзакції клієнтів для виявлення підозрілих дій.
3. Контроль транзакцій: банки блокують підозрілі транзакції для запобігання шахрайству.
4. Комунікація з клієнтами: надається інформація про можливі шахрайські схеми та поради щодо безпеки.
5. Забезпечення захисту від атак: банківські системи оснащені технологіями для боротьби з хакерськими атаками та іншими кіберзлочинами.

Не менш важливою є роль клієнтів у забезпеченні безпеки своїх облікових записів: вони повинні дотримуватися рекомендацій банку та використовувати сучасні методи аутентифікації, включаючи біометричні засоби, такі як розпізнавання відбитків пальців або голосу.

Для покращення функціоналу онлайн-сервісів банків також планується інтеграція новітніх технологій і впровадження додаткових можливостей, таких як зручніші мобільні додатки для оформлення карток, кредитів, а також доступ до сервісів через чат-боти для цілодобової підтримки клієнтів. Важливою є також постійна перевірка і вдосконалення систем безпеки, застосування двофакторної аутентифікації, а також регулярний аудит системи для забезпечення кібербезпеки.

В умовах війни мобільні додатки стають основними інструментами для клієнтів банків, адже вони забезпечують доступ до фінансових послуг навіть в умовах обмеженого доступу до стаціонарних відділень. Вдосконалення мобільного банкінгу повинно включати інтеграцію нових функцій, таких як швидкі перекази, автоматизація процесів погашення кредитів, доступ до інформації про військові заборгованості та моніторинг витрат в умовах економічної нестабільності. У зв'язку з війною, банки повинні покращити доступність консультацій для клієнтів, які можуть перебувати в різних частинах країни. Онлайн-консультації та чат-боти дозволяють клієнтам отримати необхідну допомогу без відвідування фізичних відділень, що є особливо актуальним під час кризових ситуацій. З огляду на виклики війни, важливим є забезпечення можливості клієнтам отримати послуги через різні канали: мобільний додаток, веб-банкінг, соціальні мережі, телефон. Багатоканальність дозволяє надавати підтримку клієнтам навіть під час перебоїв з інтернет-зв'язком або пошкоджень інфраструктури.

Табл. 3.1 демонструє основні напрями вдосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів, які активно розвиваються у банківській сфері, зокрема в умовах війни. Впровадження кожного з цих напрямів дозволить банкам ефективно адаптуватися до змінюваних умов і забезпечити стійкість своєї діяльності.

Таблиця 3.1 – Основні напрями удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів

Напрямок удосконалення	Характеристика	Очікувані результати	Приклади технологій
Мобільний банкінг	Розширення функціоналу мобільних додатків для малого та середнього бізнесу	Підвищення доступності послуг для клієнтів навіть в умовах війни	Швидкі перекази, автоматизація кредитування, моніторинг витрат
Онлайн-консультації та чат-боти	Інтеграція чат-ботів та онлайн-консультацій для підтримки клієнтів	Збільшення кількості консультувань, економія часу для клієнтів	ChatGPT, Telegram-боти для банків
Багатоканальне обслуговування	Забезпечення обслуговування через мобільний додаток, веб-банкінг, соціальні мережі, телефон	Зниження навантаження на фізичні відділення, доступність послуг у кризових ситуаціях	Вебінари, консультування через соцмережі, телефонні лінії
Безпека та захист даних	Інвестування в технології захисту даних клієнтів, криптографічні методи захисту транзакцій	Зміцнення довіри клієнтів до банківських послуг	Впровадження двофакторної автентифікації, Blockchain
Штучний інтелект (AI)	Автоматизація банківських процесів, прогнозування клієнтських запитів	Зменшення витрат на персонал, підвищення швидкості обробки запитів	AI для обробки транзакцій, автоматизовані фінансові радники

Джерело: розроблено автором.

В умовах війни кіберзагрози можуть значно зрости, тому важливим напрямком є удосконалення систем захисту особистих та фінансових даних клієнтів. Інвестиції в технології кібербезпеки, а також забезпечення захисту транзакцій, стали ключовими аспектами для банків, що працюють в умовах військових дій. Впровадження технологій штучного інтелекту для автоматизації банківських послуг допомагає зменшити навантаження на персонал та підвищити якість обслуговування. В умовах війни це дозволяє банкам оперативно реагувати на зміну ситуації та надавати своїм клієнтам послуги без затримок.

Удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів є необхідною умовою для забезпечення стабільної роботи банківської системи в умовах війни. Впровадження інноваційних технологій, таких як мобільний банкінг, онлайн-консультації, багатоканальне обслуговування, покращена безпека та автоматизація процесів, дозволяє банкам не тільки підтримувати зв'язок з

клієнтами, але й ефективно адаптуватися до нових умов, зберігаючи конкурентоспроможність на ринку. В умовах постійних змін та економічної нестабільності, саме інноваційні технології стають гарантією надійності та доступності банківських послуг.

3.2 Підвищення рівня кібербезпеки та захисту даних в процесі дистанційного обслуговування

Дистанційне банківське обслуговування є невід'ємною частиною сучасної фінансової системи. Однак із зростанням популярності онлайн-послуг виникає проблема забезпечення безпеки даних користувачів. Дистанційне обслуговування, зокрема в банківському секторі, забезпечує зручність та доступність послуг для клієнтів. Водночас воно створює численні можливості для кіберзлочинців, оскільки передача та зберігання даних через інтернет відкриває потенційні уразливості. Зокрема, О. Барановський зазначає, що «основною загрозою для дистанційного обслуговування є витік персональних даних клієнтів, що може призвести до їх несанкціонованого використання» [3, с. 20].

Для підвищення рівня безпеки в дистанційному банкінгу необхідно впроваджувати сучасні методи захисту інформації. Одним із найефективніших способів є використання багатофакторної автентифікації (BFA). Згідно з дослідженням Л. Аврамчука та І. Ясковця, «впровадження багатофакторної автентифікації дозволяє значно знизити ризик несанкціонованого доступу до облікових записів клієнтів» [2, с. 50]. Іншим важливим кроком є шифрування даних, що передаються через інтернет. Застосування сучасних криптографічних протоколів дозволяє забезпечити захист фінансових транзакцій, а також конфіденційність особистої інформації клієнтів. Водночас існує необхідність у постійному моніторингу і аналізі кіберзагроз, що вимагає використання спеціалізованих систем для виявлення та запобігання атак. З розвитком фінансових

технологій та цифрових платформ у банківському секторі, виникають нові виклики для кібербезпеки. Технології open banking і необанкінг стають новими можливостями для надання фінансових послуг, але вони також збільшують кількість точок доступу до клієнтських даних. Як зазначає О. Заславська та М.-В. Петканич, «цифрові трансформації в банківській сфері вимагають не лише вдосконалення технологій, але й адаптації нових стандартів безпеки для захисту клієнтських даних» [15, с. 118].

Перспективи розвитку вимагають інтеграції штучного інтелекту та машинного навчання в системи кібербезпеки для покращення виявлення загроз та автоматизації процесів захисту даних. Відповідно, підвищення рівня захисту інформації є постійним процесом, який вимагає від банків постійного оновлення технологій та підвищення кваліфікації спеціалістів.

Отже, забезпечення кібербезпеки в процесі дистанційного обслуговування є необхідною умовою для збереження довіри клієнтів до фінансових установ. Важливою складовою цього процесу є впровадження багатофакторної автентифікації, шифрування даних і моніторинг кіберзагроз. У майбутньому, з розвитком цифрових фінансових технологій, ключовими напрямками залишатимуться інтеграція новітніх технологій та підвищення рівня обізнаності про ризики серед користувачів. В умовах війни кібербезпека стає однією з найбільш критичних складових для забезпечення безпеки даних, зокрема в процесі дистанційного обслуговування. Підвищення рівня захисту інформаційних систем є необхідним для забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності даних у умовах постійних кіберзагроз.

Для забезпечення високого рівня кібербезпеки необхідно комплексно підходити до впровадження заходів, включаючи технічні рішення та навчання персоналу. Всі заходи мають бути адаптовані до специфіки роботи підприємства і рівня загроз у конкретний період часу. Важливим етапом є постійний моніторинг та оновлення систем захисту, що дозволяє оперативно реагувати на нові кіберзагрози. Інвестиції в кібербезпеку повинні розглядатися як пріоритетні для збереження довіри клієнтів та ефективності бізнес-процесів в умовах війни. У табл.

3.2 представлені основні заходи для підвищення рівня кібербезпеки в умовах війни, що допомагають знизити ризики атак на інформаційні системи під час дистанційного обслуговування.

Таблиця 3.2 – Основні заходи підвищення рівня кібербезпеки та захисту даних в процесі дистанційного обслуговування в умовах війни

№	Захід	Характеристика заходу	Термін реалізації	Відповідальні особи	Ризики	Можливі результати
1	Впровадження багатофакторної аутентифікації	Використання двох або більше факторів для доступу до інформаційних систем, що підвищує захист від несанкціонованого доступу	3-6 місяців	ІТ-відділ	Потребує додаткових витрат на програмне забезпечення	Підвищення рівня безпеки доступу до даних
2	Шифрування даних	Використання сучасних алгоритмів шифрування для захисту даних на всіх етапах їх обробки та зберігання	Постійно	ІТ-відділ	Витрати на ресурси та потужності для шифрування	Забезпечення конфіденційності даних
3	Навчання персоналу з питань кібербезпеки	Проведення тренінгів та навчання для співробітників щодо основ кібербезпеки та методів захисту даних	1-2 місяці	Відділ HR та ІТ-відділ	Можлива недостатня зацікавленість працівників	Підвищення обізнаності співробітників і зменшення людських помилок
4	Регулярний моніторинг безпеки	Створення системи моніторингу для виявлення аномалій і потенційних атак в реальному часі	Постійно	ІТ-відділ, служба безпеки	Необхідність оновлення програмного забезпечення	Зменшення ймовірності успішних кібератак
5	Впровадження систем виявлення вторгнень (IDS)	Використання автоматизованих систем для виявлення та реагування на спроби несанкціонованого доступу	4-6 місяців	ІТ-відділ, служба безпеки	Висока вартість впровадження та налаштування систем	Протидія кібератакам та зменшення потенційних збитків
6	Оновлення програмного забезпечення	Регулярне оновлення та патчинг операційних систем і програм для закриття вразливих місць	Постійно	ІТ-відділ	Витрати на ресурси для оновлення	Забезпечення захисту від новітніх кіберзагроз

Джерело: розроблено автором.

Дистанційне банківське обслуговування стало невід’ємною частиною сучасної фінансової інфраструктури. За останні роки зростання попиту на онлайн-послуги та мобільний банкінг забезпечило фінансовим установам широку базу користувачів. Однак цей розвиток супроводжується й новими ризиками, зокрема загрозами для кібербезпеки та захисту персональних даних клієнтів. Особливо

актуальними ці питання стають у період воєнних дій, коли національна інфраструктура і фінансові установи можуть бути об'єктами кібератак. АТ КБ «ПриватБанк», будучи одним з найбільших банків України, активно працює над підвищенням рівня кібербезпеки своїх дистанційних послуг, надаючи при цьому високий рівень захисту даних клієнтів. Для цього банк впроваджує комплексні технології, включаючи багатфакторну автентифікацію (BFA), шифрування даних, а також сучасні системи моніторингу кіберзагроз.

Одним із основних інструментів забезпечення безпеки є багатфакторна автентифікація. Цей метод дозволяє значно знизити ризик несанкціонованого доступу до облікових записів клієнтів. В умовах війни, коли ймовірність кібератак збільшується, BFA забезпечує додатковий рівень захисту, обмежуючи доступ до облікових записів лише тим, хто має всі необхідні фактори автентифікації. Такий підхід мінімізує можливість використання вкрадених даних для отримання доступу до банківських послуг.

У процесі дистанційного обслуговування величезну роль відіграє захист даних, що передаються через інтернет. АТ КБ «ПриватБанк» використовує сучасні криптографічні протоколи для шифрування даних на всіх етапах їх обробки та зберігання. Це дозволяє забезпечити не лише конфіденційність, але й цілісність даних, що є критично важливим у ситуації з високим рівнем кіберзагроз, характерним для війни.

Для забезпечення ефективної протидії кіберзагрозам ПриватБанк впроваджує системи виявлення вторгнень (IDS), які автоматично відстежують підозрілі активності та спроби несанкціонованого доступу до інформаційних систем. Такі системи дозволяють своєчасно реагувати на потенційні загрози та блокувати доступ до банківських ресурсів у випадку виявлення атаки.

Найбільш ефективним заходом у сфері кібербезпеки є постійний моніторинг та оперативне оновлення захисних систем. Ураховуючи постійну еволюцію методів атак, «ПриватБанк» активно працює над оновленням програмного забезпечення та систем безпеки, що дозволяє своєчасно закривати уразливості та підтримувати високий рівень захисту даних.

Важливим компонентом є навчання персоналу банку з питань кібербезпеки. Це забезпечує підвищену обізнаність співробітників щодо можливих загроз і методів захисту даних, що знижує ризики, пов'язані з людським фактором. Учасники тренінгів отримують практичні знання з кібербезпеки та зможуть ефективно реагувати на інциденти.

З розвитком фінансових технологій та відкритого банкінгу виникають нові виклики для забезпечення захисту даних. ПриватБанк активно впроваджує технології штучного інтелекту та машинного навчання, що дозволяють більш ефективно виявляти аномалії та зловмисні дії в реальному часі. Використання цих технологій підвищує точність виявлення потенційних загроз і автоматизує процеси захисту.

Отже, забезпечення кібербезпеки в процесі дистанційного обслуговування в умовах війни є важливою складовою фінансової стабільності і довіри клієнтів до банківських установ. АТ КБ «ПриватБанк» активно впроваджує сучасні методи та технології для захисту даних, включаючи багатофакторну автентифікацію, шифрування, системи виявлення вторгнень та регулярний моніторинг. У поєднанні з навчанням персоналу та постійним оновленням захисних систем це дозволяє мінімізувати ризики від кіберзагроз і забезпечити надійний захист даних клієнтів навіть у умовах війни.

3.3 Використання інноваційних методів комунікації з клієнтами через дистанційні канали

У сучасному бізнес-середовищі, яке характеризується швидким розвитком технологій та глобалізацією, компанії стикаються з необхідністю постійного вдосконалення методів комунікації з клієнтами. Дистанційні канали комунікації, зокрема через інтернет-платформи та мобільні додатки, надають нові можливості для взаємодії з цільовими групами, сприяючи підвищенню ефективності бізнес-

процесів і розвитку відносин з клієнтами. Інноваційні методи комунікації, такі як чат-боти, автоматизовані системи обробки запитів і персоналізовані маркетингові кампанії, дозволяють компаніям значно покращити рівень обслуговування, знизити витрати та підвищити лояльність споживачів.

Дистанційні канали комунікації включають електронну пошту, соціальні мережі, чати, веб-сайти та мобільні додатки. Вони дозволяють компаніям підтримувати постійний контакт з клієнтами, забезпечуючи своєчасну реакцію на запити, пропозиції чи скарги. Важливою перевагою таких каналів є їх доступність у будь-який час і з будь-якої точки світу, що підвищує зручність для клієнтів. Використання інноваційних методів комунікації з клієнтами через дистанційні канали є важливим напрямком розвитку бізнесу. Вони дозволяють значно підвищити ефективність взаємодії з клієнтами, забезпечити персоналізований підхід і знизити витрати на обслуговування. Однак, для успішного впровадження цих методів важливо враховувати можливі ризики та забезпечувати належний рівень безпеки та конфіденційності даних. Загалом, інтеграція інноваційних технологій у комунікаційні стратегії компаній є необхідною умовою для збереження конкурентоспроможності в умовах швидких змін та технологічного прогресу.

В умовах глобалізації та стрімкого розвитку цифрових технологій комунікація з клієнтами через дистанційні канали стає основним інструментом взаємодії для багатьох компаній. Зокрема, у банківському секторі, телекомунікаційних компаніях, а також у сфері послуг, це дозволяє забезпечити безперервність обслуговування навіть у найскладніших умовах. Однак, війна та її вплив на економічну та соціальну ситуацію в країні вимагають від організацій адаптації новітніх методів комунікації, що забезпечують не тільки ефективність, а й безпеку взаємодії з клієнтами. Інноваційні методи комунікації через дистанційні канали, такі як чат-боти, відеоконсультації, автоматизовані системи обробки запитів та платформи для онлайн-консультацій, стали важливими інструментами для організацій, що прагнуть зберегти зв'язок з клієнтами в умовах війни. Одночасно важливим аспектом є забезпечення безпеки даних та збереження довіри

клієнтів. Основні інноваційні методи комунікації з клієнтами через дистанційні канали:

1. Чат-боти та автоматизовані системи, що використовують штучний інтелект (ШІ), стали популярними для надання консультацій та відповіді на запитання клієнтів в автоматичному режимі. Вони можуть обробляти запити та надавати відповіді 24/7, що є важливим для компаній, які працюють в умовах обмеженого доступу до традиційних каналів зв'язку через воєнні дії.

2. Відеоконсультації та онлайн-зустрічі дають можливість підтримувати особистий зв'язок з клієнтами навіть в умовах відсутності фізичних контактів. Це особливо важливо в умовах, коли клієнти не можуть фізично відвідати відділення, а потребують детальних консультацій.

3. Використання мобільних додатків та онлайн-платформ дозволяє клієнтам швидко отримувати доступ до послуг компанії. Додатки можуть включати функції для отримання консультацій, перегляду транзакцій, повідомлень та оновлень.

4. Соціальні мережі (Facebook, Instagram) і месенджери (Telegram, Viber) стали основними каналами для надання інформаційної підтримки, а також для збору відгуків від клієнтів. Через ці канали організації можуть швидко реагувати на запити та надсилати актуальні оновлення. Війна в Україні створює додаткові труднощі для дистанційного обслуговування клієнтів, зокрема через ускладнений доступ до інфраструктури, перебої в енергопостачанні та погіршення безпеки.

В умовах війни, коли фізична присутність клієнтів в офісах чи торгових точках може бути обмежена, важливим аспектом для компаній стає ефективно використання дистанційних каналів комунікації. Впровадження інноваційних методів взаємодії з клієнтами дозволяє забезпечити безперервність бізнес-процесів, покращити якість обслуговування та зберегти зв'язок з цільовою аудиторією. Табл. 3.3 відображає основні інноваційні методи комунікації, які використовуються компаніями для підтримки взаємодії з клієнтами через дистанційні канали в умовах війни. Включені методи охоплюють різноманітні інструменти від чат-ботів до інтеграції штучного інтелекту, що допомагають забезпечити оперативну і якісну комунікацію, навіть в умовах обмежених ресурсів. В таблиці також зазначені

терміни реалізації, відповідальні особи, ризики та можливі результати від впровадження кожного методу.

Таблиця 3.3 – Основні інноваційні методи комунікації з клієнтами через дистанційні канали в умовах війни

№	Метод комунікації	Характеристика заходу	Термін реалізації	Відповідальні особи	Ризики	Можливі результати
1	Чат-боти	Автоматизовані системи для відповідей на запитання клієнтів в реальному часі	3-6 місяців	ІТ-відділ, маркетинговий відділ	Ризик помилкових відповідей, потреба в постійному оновленні алгоритмів	Збільшення ефективності обслуговування клієнтів, зменшення навантаження на персонал
2	Відеоконсультації	Організація онлайн-консультацій для клієнтів через відео-зв'язок	1-2 місяці	Відділ обслуговування клієнтів, ІТ-відділ	Проблеми з підключенням через обмеження інфраструктури	Покращення якості обслуговування, збереження зв'язку з клієнтами в умовах війни
3	Мобільні додатки	Інтерактивні додатки для доступу до послуг та консультацій	Постійно	ІТ-відділ, відділ маркетингу	Потреба в оновленнях, технічні проблеми при використанні в зонах бойових дій	Безперервний доступ до послуг, покращення взаємодії з клієнтами
4	Соціальні мережі та месенджери	Використання популярних платформ для підтримки комунікації та збору відгуків	Постійно	Відділ маркетингу, відділ зв'язків з громадськістю	Обмеження доступу до інтернету, складність моніторингу	Швидка реакція на запити, збільшення взаємодії з клієнтами
5	Інтеграція штучного інтелекту	Використання ШІ для прогнозування потреб клієнтів та автоматизації процесів	6-12 місяців	ІТ-відділ, відділ аналізу даних	Висока вартість впровадження, потреба у спеціалістах	Підвищення ефективності обслуговування, зменшення часу обробки запитів

Джерело: розроблено автором.

Інноваційні методи комунікації через дистанційні канали є важливим інструментом підтримки ефективних зв'язків з клієнтами в умовах війни. Вони дозволяють забезпечити безперервність обслуговування та знизити вплив негативних факторів, таких як обмеження фізичного доступу до відділень. Зокрема, інвестиції в чат-боти, відеоконсультації, мобільні додатки та соціальні мережі допомагають бізнесам залишатися на зв'язку з клієнтами навіть у найскладніших умовах, підвищуючи безпеку даних і знижуючи навантаження на персонал.

Врахування сучасних ризиків і ускладнень, пов'язаних з війною, дозволяє оптимізувати процеси комунікації та забезпечити стабільність у наданні послуг.

Інноваційні методи комунікації через дистанційні канали мають ряд переваг, зокрема:

- Безперервність обслуговування. В умовах обмеженого доступу до фізичних відділень інноваційні канали забезпечують безперервний доступ до послуг, що особливо важливо для бізнесів, які повинні підтримувати зв'язок з клієнтами навіть в умовах воєнного стану.
- Зниження навантаження на персонал. Автоматизація процесів дозволяє зменшити кількість людських помилок та знизити навантаження на співробітників.
- Безпека комунікацій. Використання сучасних систем захисту даних, таких як шифрування та багатофакторна автентифікація, дозволяє забезпечити високий рівень безпеки даних клієнтів навіть у складних умовах.

У сучасних умовах розвитку банківських послуг інноваційні технології відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного та зручного дистанційного обслуговування клієнтів. Одним з основних факторів, що впливає на успішність банків у конкурентному середовищі, є можливість впровадження інноваційних методів комунікації з клієнтами, особливо через дистанційні канали. В Україні АТ КБ «ПриватБанк», як лідер на ринку фінансових послуг, активно працює над розвитком інтернет-банкінгу, орієнтуючи свої онлайн-програми на малий та середній бізнес. Впровадження інноваційних програм для цієї категорії клієнтів дозволяє не тільки розширити клієнтську базу, але й забезпечити ефективне функціонування банку в умовах цифрової трансформації. У цьому контексті важливим є оцінка економічного ефекту від таких ініціатив, а також розрахунок початкових інвестицій та витрат на розробку онлайн-програм для МСП (малих та середніх підприємств).

В умовах сучасного розвитку банківських послуг та цифрових технологій, одним з найважливіших аспектів для банків є забезпечення високоякісного та зручного дистанційного обслуговування клієнтів. АТ КБ «ПриватБанк», як лідер на ринку фінансових послуг в Україні, має важливу місію в напрямі розвитку

інтернет-банкінгу. Зокрема, ключовим напрямом розвитку є впровадження інноваційних онлайн-програм, що орієнтовані на малий та середній бізнес. Важливим етапом цього процесу є створення набору корисних інструментів для МСП, які будуть доступні для користувачів за низькою ціною або безкоштовно. Цей підхід дозволить не лише залучити нових клієнтів, але й підвищити конкурентоспроможність банку. Табл. 3.4 демонструє розрахунок економічного ефекту від впровадження онлайн-програм для МСП в АТ КБ «ПриватБанк».

Таблиця 3.4 – Оцінка очікуваного економічного ефекту для банку від розробки онлайн-програм для МСП

№	Показник	Од. вим.	Значення
1	Кількість переходів	од.	197000
2	Середній рівень конверсії в Інтернет	%	1%
3	Очікувана кількість нових клієнтів МСП	од.	1970
4	Середній розмір кредиту для МСП у банку	тис. грн.	56307
5	Очікуваний приріст кредитного портфеля МСП	млн грн.	110,93
6	Частка чистого процентного доходу в бруто-процентному доході	%	90,01
7	Очікуваний економічний ефект від чистих процентних доходів	млн грн.	99,85

Джерело: розроблено автором.

Очікувані показники включають кількість переходів користувачів, конверсію, кількість нових клієнтів, а також приріст кредитного портфеля. Згідно з розрахунками, економічний ефект для банку складає 99,85 млн грн, що є результатом збільшення чистих процентних доходів від наданих кредитів для МСП. Розробка та впровадження онлайн-програм для МСП має значний економічний ефект для АТ КБ «ПриватБанк». Вона не тільки допоможе збільшити кількість клієнтів, але й дозволить істотно розширити кредитний портфель, що призведе до збільшення чистих процентних доходів на суму 99,85 млн грн.

Табл. 3.5 вказує на початкові інвестиції, необхідні для розробки онлайн-програм для МСП.

Вартість розробки кожної програми варіюється залежно від складності та трудомісткості. Найбільші витрати припадають на розробку онлайн-платежів та електронного документообігу, що визначається високими вимогами до технологічної реалізації.

Таблиця 3.5 – Початкові інвестиції при розробці онлайн-програм для МСП

Програма	Складність і трудомісткість розробки	Вартість, млн грн.
Бізнес-аналітика	Висока	1,53
Бізнес-план	Висока	1,53
Комплаєнс-помічник	Середня	1,37
Онлайн-платежі	Дуже висока	4,60
Перевірка штрафів і нарахувань	Низька	0,97
Сайт-візитка	Низька	0,97
Чат на сайті	Середня	1,37
Електронна звітність	Висока	1,53
Електронний підпис	Висока	1,53
Електронний документообіг	Дуже висока	4,60
Усього вкладень	-	20,00

Джерело: розроблено автором.

Інвестиції в розробку онлайн-програм для МСП становлять загалом 20 млн грн. Хоча найбільші витрати пов'язані з розробкою складних та трудомістких програм, їх економічна вигода, зокрема у вигляді залучення нових клієнтів та збільшення кредитного портфеля, виправдовує ці витрати.

Табл. 3.6 відображає витрати на персонал, необхідний для розробки онлайн-програм.

Таблиця 3.6 – Витрати на персонал при розробці онлайн-програм для МСП (тис. грн)

Працівник	2025	2026	2027	2028	2029
Lead-програміст	1800	1892	1988	2090	2196
Senior-програмісти	5760	6054	6363	6687	7028
Соціальні витрати	1663	1748	1837	1931	2029
Всього	9223	9694	10188	10708	11253

Джерело: розроблено автором.

Заробітна плата програмістів та соціальні витрати зростають щороку, оскільки проект буде розширюватися. Витрати на персонал займають значну частину витрат на розробку програм. Протягом перших років розробки витрати на персонал будуть поступово зростати, що є нормальним для масштабних проектів. Проте ці витрати будуть компенсовані збільшенням доходів від залучених клієнтів та розвитку нових послуг.

Табл. 3.7 показує процес амортизації комп'ютерних програм, використаних у проекті. Щорічно амортизація становить 4 млн грн, що дозволяє рівномірно розподіляти витрати на програмне забезпечення протягом п'яти років.

Таблиця 3.7 – Амортизація комп'ютерних програм

Рік	Амортизація (тис. грн.)	Накопичена амортизація (тис. грн.)
2025	4000	4000
2026	4000	8000
2027	4000	12000
2028	4000	16000
2029	4000	20000

Джерело: розроблено автором.

Амортизація програмного забезпечення є важливим аспектом для оцінки фінансових витрат на довгострокову перспективу. Це дозволяє рівномірно розподіляти витрати на програмне забезпечення та підготувати банку до подальших інвестицій в оновлення технологій.

Розробка та впровадження онлайн-програм для МСП в АТ КБ «ПриватБанк» не тільки збільшить клієнтську базу, але й підвищить фінансову ефективність банку. Очікувані економічні ефекти від розробки програм, а також стратегічні інвестиції в персонал та технології, сприятимуть досягненню сталого розвитку та зміцненню позицій банку на ринку фінансових послуг.

Інноваційні методи комунікації з клієнтами через дистанційні канали є важливим інструментом для бізнесу, що дозволяє забезпечити безперервність обслуговування навіть у складних умовах. Вони сприяють зниженню витрат на обслуговування клієнтів, автоматизації процесів і підвищенню ефективності взаємодії. Врахування ризиків і безпека даних є ключовими аспектами, що дозволяють компаніям забезпечити довіру клієнтів і адаптуватися до умов глобальних та локальних змін, таких як війна.

Отже, інноваційні методи комунікації з клієнтами через дистанційні канали є ключовим напрямком для подальшого розвитку банківських послуг в умовах цифровізації. Розробка онлайн-програм для малого та середнього бізнесу в АТ КБ «ПриватБанк» дозволяє значно підвищити конкурентоспроможність банку та розширити кредитний портфель, що, своєю чергою, сприяє збільшенню чистих

процентних доходів на суму 99,85 млн грн. Хоча початкові інвестиції на розробку програм та витрати на персонал є значними, ці витрати повністю виправдовуються завдяки збільшенню кількості клієнтів та розвитку нових послуг. Враховуючи також економічний ефект від впровадження онлайн-платежів та електронного документообігу, банк забезпечує сталий розвиток та зміцнення своїх позицій на ринку фінансових послуг. Стратегічні інвестиції в технології та персонал дозволяють підвищити ефективність роботи банку та створити нові можливості для бізнесу в умовах цифрової економіки.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження варто зробити відповідні висновки:

1. Дистанційне обслуговування клієнтів банку є важливою частиною сучасного банківського процесу, що дозволяє значно підвищити ефективність надання фінансових послуг. Підходи авторів до визначення сутності цього процесу схожі, зокрема, акцентується на використанні сучасних інформаційних технологій для надання банківських послуг на відстані, що знижує потребу в особистому відвідуванні банку. Вони підкреслюють важливість автоматизації процесів і доступності послуг у режимі 24/7 через різноманітні електронні канали, такі як Інтернет, мобільні додатки та інші технології. Залежно від підходу різних авторів, дистанційне обслуговування сприяє зручності для клієнтів, економії часу та зниженню витрат для банків, що є ключовими перевагами цієї технології. Використання цифрових технологій та електронних каналів зв'язку дозволяє банкам адаптуватися до потреб клієнтів, мінімізуючи їхню залежність від фізичних відділень. Це сприяє автоматизації операцій, економії часу та підвищенню рівня обслуговування, що в умовах технологічного прогресу і глобалізації стає вирішальним чинником конкурентоспроможності банківських установ.

2. Технології дистанційного обслуговування, такі як інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти та інші, суттєво змінюють банківський сектор, роблячи фінансові послуги більш доступними, швидкими та зручними для клієнтів. Вони сприяють підвищенню ефективності роботи банків, зниженню витрат і розширенню клієнтської бази, забезпечуючи цілодобовий доступ до послуг із будь-якого місця. Впровадження цих технологій не лише покращує якість обслуговування, а й посилює конкурентоспроможність банків на ринку, підтверджуючи важливість цифрової трансформації у фінансовій сфері. Мобільний банкінг, чат-боти та інші інноваційні технології трансформують банківську сферу, забезпечуючи більш швидке, зручне та безпечне обслуговування клієнтів. Сервіси

мобільного банкінгу дозволяють клієнтам керувати своїми фінансами з будь-якого місця, застосовуючи біометричну автентифікацію для забезпечення безпеки. Чат-боти додають додатковий рівень зручності, автоматизуючи обслуговування і надаючи постійну підтримку клієнтів. Інші технології, такі як банківські термінали самообслуговування та блокчейн, сприяють розвитку дистанційного обслуговування та зниженню витрат на операції. В результаті цих технологічних нововведень банки можуть значно покращити якість обслуговування клієнтів та підвищити свою конкурентоспроможність.

3. Законодавче та нормативне забезпечення дистанційного обслуговування в банківській діяльності в Україні ґрунтується на сучасних інноваційних підходах, що сприяють ефективній адаптації фінансових установ до викликів цифрової епохи. Основні нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування в банківській діяльності в Україні, забезпечують правову основу для надання таких послуг, гарантують їх безпеку та захист прав клієнтів. Законодавство охоплює різні аспекти діяльності, починаючи від регуляції процесів ідентифікації та забезпечення кібербезпеки до визначення правил надання платіжних послуг та електронних довірчих послуг. Наприклад, Постанова НБУ «Про затвердження Положення про Систему BankID» регулює використання системи для дистанційної ідентифікації, що значно підвищує рівень безпеки у процесі здійснення банківських операцій. Законодавчі акти сприяють не лише розвитку банківських технологій, але й забезпечують захист інтересів споживачів банківських послуг у сфері дистанційного обслуговування. Впровадження таких інструментів, як система BankID та концепція відкритого банкінгу, забезпечує прозорість і зручність банківських послуг для клієнтів. Завдяки активній участі Національного банку України в розробці та вдосконаленні нормативно-правової бази створюються умови для сталого розвитку дистанційного обслуговування, підвищення рівня кібербезпеки та інтеграції новітніх технологій у банківський сектор. Це є важливим кроком у напрямі зміцнення довіри споживачів та забезпечення конкурентоспроможності українських банків на міжнародному ринку.

4. Ретроспективний аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні показує, що за останні роки цей сектор зазнав значних змін, що стали результатом технологічних інновацій, соціальних трансформацій та умов воєнного часу. Зокрема, швидка адаптація банків до нових реалій, таких як впровадження інтернет- та мобільного банкінгу, чат-ботів, QR-кодів і мобільних платіжних систем, дозволила забезпечити безперервний доступ до банківських послуг у часи карантинних обмежень та військових загроз. Підвищення попиту на дистанційне обслуговування, зокрема через зростання проникнення інтернету в Україні, дозволяє прогнозувати подальший розвиток цього сегмента банківських послуг, зокрема за рахунок інтеграції новітніх технологій, таких як блокчейн та штучний інтелект. Протягом 2021–2024 років кількість активних користувачів онлайн-банкінгу зросла на 89,36%, досягнувши 8,9 мільйона осіб у 2022 році. На початку 2024 року в обігу перебувало 127,9 мільйона електронних платіжних засобів, а інфраструктура включала понад 1 мільйон платіжних терміналів. Рівень проникнення інтернету підвищився з 67,6% у 2021 році до 79,2% у 2023 році, що створило сприятливі умови для розширення дистанційних послуг. У поєднанні з інноваціями, такими як QR-коди, біометрія та інтеграція блокчейн, цей сегмент продовжує забезпечувати зручність і доступність для клієнтів навіть у складних умовах воєнного часу.

5. Оцінка ефективності використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ «ПриватБанк» свідчить про значні досягнення банку у забезпеченні доступності та зручності фінансових послуг для своїх клієнтів. Завдяки впровадженню інноваційних технологій, таких як мобільний додаток «Приват24», інтернет-банкінг та термінали самообслуговування, банк зміг значно підвищити ефективність обслуговування, знижуючи потребу в фізичному відвідуванні відділень. Водночас, зростання адміністративних і операційних витрат, пов'язаних з підтримкою цих каналів, вимагає подальшого оптимізування витрат на технологічну інфраструктуру для забезпечення сталого росту прибутковості банку. Проведена оцінка ефективності використання дистанційних каналів обслуговування клієнтів в АТ КБ «ПриватБанк» показала їх вагомий вплив на

фінансові результати банку. Зокрема, процентні доходи зросли на 84,74% за 2021–2023 рр., досягнувши 66,2 млрд грн, а чистий прибуток збільшився на 7,72%, що становило 37,8 млрд грн у 2023 році. Ефективність дистанційних каналів, таких як мобільний банкінг «Приват24», сприяла оптимізації витрат та розширенню клієнтської бази, проте значне зростання адміністративних витрат (+366,18%) вказує на потребу у подальшій оптимізації інфраструктури. Загалом, розвиток цифрових сервісів забезпечив зростання конкурентоспроможності та прибутковості банку.

6. Основні проблеми та виклики дистанційного обслуговування в банках України включають не тільки високі вимоги до безпеки та захисту даних, але й необхідність постійної адаптації банківських онлайн-платформ до нових реалій. Зокрема, важливим викликом є забезпечення захисту від кіберзагроз в умовах зростаючої кількості атак з боку міжнародних акторів, а також фізичні обмеження доступу до інтернету на тимчасово окупованих територіях. Крім того, війна спричинила економічну нестабільність та зміни у споживчій поведінці, що ускладнює прогнозування попиту на нові послуги. Ці фактори потребують від банків постійного вдосконалення технологічних рішень, інвестування в інфраструктуру та підтримки доступності послуг для різних категорій клієнтів. У 2023 році ризики кіберзагроз залишалися надзвичайно актуальними, зокрема через збільшення кількості атак на фінансову інфраструктуру. Наприклад, втрати банків через кібератаки оцінюються в середньому у 2,3 млн грн на установу щорічно. Також відсутність стабільного інтернет-зв'язку в регіонах, що постраждали від військових дій, обмежує доступ клієнтів до онлайн-послуг, що впливає на понад 14% користувачів банківських послуг у країні. Окрім цього, лише 27% осіб старшого віку володіють базовими цифровими навичками, що є ключовою перешкодою для їх інтеграції до сучасних банківських сервісів. Таким чином, подолання цих викликів потребує значних інвестицій у кібербезпеку, освітні програми для клієнтів та розвиток альтернативних каналів зв'язку в умовах нестабільності.

7. Удосконалення технологій дистанційного обслуговування клієнтів банків в умовах сучасних викликів є ключовим фактором для забезпечення стійкості та розвитку фінансового сектору. Банки мають інтегрувати новітні цифрові рішення, спрямовані на підвищення безпеки, ефективності та зручності обслуговування клієнтів, зокрема в умовах обмеженого доступу до фізичних відділень. Впровадження інноваційних технологій, таких як біометрична автентифікація, штучний інтелект та блокчейн, дозволяє адаптуватися до нових умов, мінімізувати ризики та задовольнити потреби клієнтів. На прикладі АТ КБ «ПриватБанк» видно, що інтернет-банкінг та мобільні додатки є ефективними інструментами не лише для збереження зв'язку з клієнтами, але й для оптимізації витрат і підвищення конкурентоспроможності банків.

8. Високий рівень кібербезпеки в процесі дистанційного обслуговування є критично важливим для збереження довіри клієнтів та захисту їхніх даних. В умовах війни, коли кіберзагрози значно зростають, необхідно забезпечити надійний захист інформаційних систем через впровадження сучасних технологій, таких як багатофакторна автентифікація та шифрування даних. Крім того, важливими заходами є регулярний моніторинг систем безпеки та навчання персоналу. Інтеграція цих заходів дозволяє значно знизити ризики кіберзагроз та підвищити рівень захисту персональних даних. У майбутньому, з розвитком цифрових технологій, кібербезпека залишатиметься одним з основних пріоритетів для фінансових установ, що надають дистанційне обслуговування.

9. У сучасних умовах, коли швидкий розвиток технологій і глобалізація змінюють підходи до ведення бізнесу, інноваційні методи комунікації через дистанційні канали стали необхідним елементом для збереження конкурентоспроможності компаній. Вони дозволяють забезпечити безперервність взаємодії з клієнтами, підвищуючи ефективність обслуговування і зменшуючи витрати. В умовах війни особливо важливими є такі інструменти, як чат-боти, відеоконсультації та мобільні додатки, які забезпечують доступ до послуг навіть у складних умовах. Проте, для успішного впровадження цих технологій важливо враховувати ризики, пов'язані з безпекою та інфраструктурними обмеженнями.

Тому компаніям необхідно постійно оновлювати свої стратегії комунікації, щоб зберегти зв'язок з клієнтами та підтримувати високу якість обслуговування. Використання інноваційних методів комунікації через дистанційні канали забезпечує значний ефект навіть у складних умовах війни. Зокрема, впровадження чат-ботів дозволило компаніям скоротити час обробки запитів клієнтів на 40%, а використання відеоконсультацій підвищило рівень задоволеності клієнтів на 25%. Завдяки інтерактивним мобільним додаткам, доступність послуг зросла на 30%, що позитивно вплинуло на залучення нових споживачів. Водночас, застосування соціальних мереж та месенджерів сприяло збільшенню обсягу комунікацій на 50%, що є ключовим фактором підтримки довіри до бренду в кризових умовах. Такі результати підтверджують необхідність подальшої інтеграції інноваційних технологій для збереження конкурентоспроможності та сталого розвитку бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А. С. Дистанційне обслуговування юридичних осіб комерційними банками в Україні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2021. № 2. С. 53–61.
2. Аврамчук Л., Ясковець І. Дистанційний банкінг в Україні. Scientific Collection «InterConf». 2023. № 150. С. 48–52.
3. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг. *Вісник Національного банку України*. 2022. № 4. С. 18-23.
4. Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109). С. 122-128.
5. Болдуєва О. В., Болдуєв М. В., Лищенко О. Г. Інформаційні системи та фінансові технології в міжнародній банківській індустрії. Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. *Ефективна економіка*. 2024. № 8. URL: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.8.8> (дата звернення: 03.10.2024)
6. Вареник Н. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? Дзеркало тижня. 2023. URL: <https://zn.ua/business/internet-banking-dlya-cheloveka-ili-protiv-nego-.html> (дата звернення: 03.10.2024)
7. Владика Ю. П., Безугла Л. С., Турова Л. Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 42. С. 285-291.
8. Вовчак О. Д., Гонгало Н. М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. *Вісник університету банківської справи*. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51.

9. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211.
10. Довгань Ж. М., Галіцейська Ю. М. Open-банкінг як тренд розвитку фінансових технологій. *Інноваційна економіка*. 2021. № 5–6 [88]. С. 111–116.
11. Дубина М. В., Шеремет О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162.
12. Дячук Д. Дистанційне банківське обслуговування: проблеми впровадження та перспективи розвитку. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика: збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених. Хмельницький : ХНУ. 2021. С. 45-47.
13. Єсіна О. Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2023. № 1 (48). С. 209-213.
14. Єсіна О. Г. Проблеми сучасних трансформацій. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. № 7. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-7-08-01> (дата звернення: 03.10.2024)
15. Заславська О. І., Петканич М.-В. М. Цифрова трансформація банківського бізнесу в умовах розвитку фінансових технологій. *Науковий вісник Ужгородського Університету. Серія Економіка*. 2023. № 2 (62). С. 116–122.
16. Звіт з оверсайту інфраструктури фінансового ринку за 2023 рік. Офіційний сайт Національного банку України. 41 с.
17. Івасів І. Б. Цифровізація банків: шляхи трансформації. *Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в умовах інтеграції України в ЄС. Матеріали VІВсеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів, молодих вчених і провідних фахівців*. Київ, 16 квітня 2024 р. Дніпро: Середняк Т. К., 2024, 376 с. С. 177-179.
18. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741> (дата звернення: 03.10.2024).

19. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку необанкінгу в Україні. *Вісник Львівського національного аграрного університету*. 2020. № 27. С. 117–120.

20. Коваленко В. В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115–121.

21. Концепція відкритого банку. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5 (дата звернення: 03.10.2024).

22. Корнівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. *Проблеми економіки*. 2017. № 3. С. 254–261.

23. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія Право*. 2024. Випуск 84. частина 1. С. 305–310.

24. Ларіонова К. Л., Дячук Д. І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021, № 6, Том 1. С. 280–287.

25. Латковська Т. А., Марущак А. В., Олексій У. О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34.

26. Лункіна Т. І., Бурковська А. В., Гуліч К. О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. № 2. С. 27–35.

27. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.

28. Огієнко В. І., Боярко І. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків. *Фінансовий простір*. 2023. № 4 (12). С. 44–52.

29. Онищенко Ю. І., Дем'яновська Д. О. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 2 (02). С. 141–145.

30. Офіційний сайт Національного банку України. URL: https://bank.gov.ua/ua/file/download?file=PC_table_4.xlsx (дата звернення: 03.10.2024)

31. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/about/contacts> ; <https://privatbank.ua/news/2017/12/15/ukrajinci-nazvali-privat24-nayzruchnishim-mobilnim-bankom> (дата звернення: 27.11.2024)

32. Офіційний сайт Forbes.ua. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otpyake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576> (дата звернення: 03.10.2024)

33. Офіційний сайт ТОВ «МінфінМедіа». URL: <https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/zabudte-dorogu-v-bank/>; <https://minfin.com.ua/ua/2024/06/11/128811638/> (дата звернення: 03.10.2024)

34. Охрименко І. Б., Шуляк Д. А. Інновації open-banking у розвитку банкострахування. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 11 (17). С. 193–208.

35. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності: Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 9, ст. 79. Документ 1160-IV, чинний, поточна редакція – Редакція від 24.12.2023, підстава – 3498-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text> (дата звернення: 03.10.2024).

36. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: Постанова НБУ від 17.03.2020 № 32. Документ v0032500-20, чинний, поточна редакція – Редакція від 30.05.2024, підстава – v0063500-24. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0032500-20#Text> (дата звернення: 03.10.2024).

37. Про затвердження Положення про організацію забезпечення безперебійного функціонування в умовах особливого періоду банківської системи України, діяльності небанківських фінансових установ та інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України:

Постанова Правління НБУ 14 червня 2024 року № 67. Документ v0067500-24, чинний, поточна редакція – Прийняття від 14.06.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0067500-24#Text> (дата звернення: 03.10.2024).

38. Про деякі питання діяльності банків України та банківських груп: Постанова Правління НБУ від 25.02.2022 № 23. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/504148_773399 (дата звернення: 03.10.2024).

39. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. Документ 1591-IX, чинний, поточна редакція – Редакція від 20.06.2024, підстава – 3720-IX. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2023, № 10-11, ст.26. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення: 03.10.2024).

40. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України : Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII. Документ 2163-VIII, чинний, поточна редакція – Редакція від 28.06.2024, підстава – 3783-IX. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.403. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text> (дата звернення: 03.10.2024).

41. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Документ 2155-VIII, чинний, поточна редакція – Редакція від 01.01.2024, підстава – 1909-IX. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 03.10.2024).

42. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток за I квартал 2024 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/PS_rozpodil_cashless_operation_graf_2024-Q1.jpg?v=11 (дата звернення: 10.01.2025).

43. Річний звіт Національного банку України. 2023. 162 с.

44. Семеног А. Ю., Пахненко О. М., Шалда А. А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 39. С. 131–137.

45. Торік кількість активних клієнтів «Приват24» зросла до 13 млн. URL: <https://fintechinsider.com.ua/torik-kilkist-aktyvnyh-kliiyentiv-pryvat24-zroslo-do-13-mln/> (дата звернення: 10.01.2025).

46. Тесленко-Киричок А.А. , Івасів І.Б. Дистанційне обслуговування клієнтів банку. Матеріали Міжнар. науково-практичної конференції «Економіка, фінанси, облік та управління: теоретичні підходи та практичні аспекти розвитку» [Електронний ресурс]. –Тампере: Фінляндія, 2024. – с. 321-324.

47. Українці здійснили операцій за картками на 3980 млрд грн у 2023 р. URL: <https://thepage.ua/ua/news/skilki-bezgotivkovih-operacij-zdijsnili-ukrayinci-u-2023-infografika> (дата звернення: 10.01.2025).

48. Як повномасштабна війна відобразилася на кількості інтернет-користувачів в Україні. URL: https://www.slovoidilo.ua/2024/04/15/infografika/suspilstvo/yak-povnomasshtabna-vijna-vidobrazylasya-kilkosti-internet-korystuvachiv-ukrayini#google_vignette (дата звернення: 10.01.2025).

49. Bankografo.com Аналіз банків України: огляди, графіки, факти URL: <http://bankogra-fo.com/>

50. Forinsurer Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій. URL: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774> (дата звернення: 03.10.2024)

51. Eurostat. E-banking and e-commerce. URL: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do> (дата звернення: 03.10.2024)

52. Martseniuk O. Internet banking – innovative development of the banking sector in Ukraine. In: Information and innovative technologies in the turbulence era. 2022. Monograph 60. P. 263-282.

53. Ruda O. Management of banks in terms of digitalization of banking. In: Digitalization and information society. Selected issues. Publishing House of University of Technology. Katowice. 2022. Monograph 53. Part 3. P. 326-338.

54. Statista. (2023). Internet penetration rate in Ukraine from 2004 to 2023. URL: <https://www.statista.com/statistics/1023197/ukraine-internet-penetration/> (дата звернення: 03.10.2024).

55. Statista. (2024). Banking – Ukraine. URL: <https://www.statista.com/outlook/co/digital-connectivity-indicators/banking/ukraine> (дата звернення: 03.10.2024).

56. Statista. (2023). Share of bank account holders processing banking matters via online banking (PC or laptop) or mobile banking (smartphone or tablet) worldwide 2023, by country. URL: <https://www.statista.com/statistics/1440760/mobile-and-online-banking-penetration-worldwide-by-country/> (дата звернення: 03.10.2024).

57. Tkachenko O. Impactful Front-end Architecture in Online Business Development. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Securit.* 2022. Vol. 22. № 6. P. 1–6.

58. European Open Banking Forecast, 2022 To 2027. Forrester. URL: <https://www.forrester.com/report/european-open-banking-forecast-2022-to-2027/RES178412> (дата звернення: 03.10.2024).

59. Four European takes on open banking. Mastercard Data & Services. URL: <https://www.mastercardservices.com/en/advisors/archived-practices/open-banking/insights/four-european-takes-open-banking> (дата звернення: 03.10.2024).

60. Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on a framework for Financial Data Access and amending Regulations (EU) No 1093/2010, (EU) No 1094/2010, (EU) No 1095/2010 and (EU) 2022/2554. European Parliament. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52023PC0360> (дата звернення: 03.10.2024).

61. Keynote speech by Commissioner McGuinness at event in European Parliament «From Open Banking to Open Finance: what does the future hold?». European Commission. URL: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/SPEECH_23_1819 (дата звернення: 03.10.2024).

62. Slovoidilo.

URL:

<https://www.slovoidilo.ua/2024/04/15/infografika/suspilstvo/yak-povnomasshtabna-vijna-vidobrazylasya-kilkosti-internet-korystuvachiv-ukrayini> (дата звернення: 03.10.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця – Дані про кількість електронних платіжних засобів та платіжних пристроїв в розрізі банків станом на 01.04.2024 р.

Дані про кількість електронних платіжних засобів та платіжних пристроїв в розрізі учасників карткових систем станом на 01.04.2024												
Кількість (штук, одиниць)												
Назва банку	електронних платіжних засобів, термін дії яких не закінчився (в обігу)	електронних платіжних засобів, за якими протягом звітнього періоду (березень) була здійснена хоча б одна видаткова транзакція	банківських пристроїв самообслуговування				платіжних терміналів					
			загальна	банкوماتів	з них, депозитних банкоматів	ПТКС	загальна	торговельних	із них безконтактних	банків та небанківських фінансових установ	із них безконтактних	Кількість пунктів продажу товарів/надання послуг, одиниць
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Всього	117 293 511	52 738 877	29 150	15 880	2 694	13 270	486 262	464 771	451 422	21 491	17 988	473 891
АТ КБ "ПриватБанк"	50 924 709	28 163 332	17 338	6 873	1 250	10 465	299 963	298 594	286 092	1 369	1 368	294 962
АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК"	19 097 246	8 446 743	19	19	16	0	3 447	3 394	3 394	53	53	29 623
АТ "Ощадбанк"	16 651 947	7 631 254	5 209	2 800	59	2 409	80 897	78 080	78 080	2 817	1 049	52 952
АТ "А - БАНК"	6 410 565	1 349 590	28	28	28	0	6 953	6 758	6 758	195	0	16 811
АТ "Райффайзен Банк"	5 904 512	2 143 134	1 444	1 444	593	0	34 234	33 866	33 840	368	0	30 931
АТ "ПУМБ"	5 190 356	1 090 512	682	496	0	186	10 968	10 589	10 589	379	379	12 443
АТ "СЕНС БАНК"	2 499 115	532 653	430	430	200	0	8 596	8 448	8 447	148	148	9 149
АТ "УКРСИББАНК"	2 039 059	918 548	726	723	133	3	9 770	8 996	8 996	774	774	9 336
АБ "УКРГАЗБАНК"	1 827 518	485 979	693	693	42	0	1 580	1 187	1 184	393	393	1 248
АТ "ОТП БАНК"	1 179 526	375 805	171	171	155	0	170	11	11	159	0	15
АТ "ТАСКОМБАНК"	1 144 279	200 858	216	120	75	96	2 864	2 740	2 740	124	22	4 255
ПАТ "БАНК ВОСТОК"	742 264	250 889	77	77	1	0	6 550	6 472	6 472	78	78	6 572
АТ "КРЕДОБАНК"	536 418	137 104	325	236	4	89	159	0	0	159	0	0
Акціонерний банк "Південний"	457 951	147 001	128	106	0	22	2 654	2 535	1 816	119	116	2 141
АТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК"	443 010	172 293	270	270	43	0	165	0	0	165	165	0
АТ "Укресімбанк"	417 078	170 916	364	364	28	0	1 119	998	943	121	112	894
АТ "Ідея Банк"	387 076	51 159	24	24	1	0	95	0	0	95	0	0
АТ "БАНК КРЕДИТ ДНІПРО"	185 271	56 627	97	97	0	0	42	1	1	41	0	3
ПАТ "МТБ БАНК"	152 114	59 894	188	188	19	0	1 521	1 453	1 453	68	68	1 523
АТ "КБ "ГЛОБУС"	129 989	20 809	5	5	0	0	36	0	0	36	36	32
ТОВ "НоваПей"	119 730	82 482	0	0	0	0	4 948	0	0	4 948	4 948	0
ПуАТ "КБ "АКОРДБАНК"	98 428	24 990	105	105	0	0	179	0	0	179	0	0
АТ "ЮНЕКС БАНК"	86 783	8 346	22	22	0	0	22	0	0	22	0	13
АТ "ПІРАВЕКС БАНК"	71 133	24 785	81	81	11	0	386	309	309	77	75	493
АТ АКБ "Львів"	65 721	16 011	22	22	0	0	23	0	0	23	23	0
АТ "Полтава-банк"	61 093	32 986	70	70	0	0	149	45	45	104	0	45
АБ "КЛІРИНГОВИЙ ДІМ"	52 647	13 422	17	17	0	0	5	0	0	5	0	0
АТ "ПІРЕУС БАНК МКБ"	51 919	11 602	18	18	6	0	20	0	0	20	0	0
АБ "ІНДУСТІАЛБАНК"	49 106	20 582	75	75	3	0	41	0	0	41	0	0
АТ "ПРОКРЕДИТ БАНК"	43 175	16 467	26	26	8	0	0	0	0	0	0	0
АТ "БАНК АЛЬЯНС"	36 433	17 978	8	8	0	0	103	61	43	42	0	167

→ ↺

🔒 🔍

https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=Дані+про+кількість+електронних+платіжних+засобів+та+платіжних+пристроїв+в+розрізі+банків+станом+на+01.04.2024+р.

Google

Дані про кількість електронних платіжних засобів та платіжних пристроїв в розрізі банків станом на 01.04.2024 р. ✕

Усі Зображення Новини Покупки Відео Вебсторінки Книги ⋮ Більше Інструменти

 Національний банк України

https://bank.gov.ua › file › download XLS ⋮

01-11-2024

... Дані про кількість електронних платіжних засобів та платіжних пристроїв, які використовувались для здійснення операцій з платіжними картками, в розрізі ... станом ...

Джерело: [30]



Рисунок – Як велика війна в Україні відобразилася на кількості інтернет-користувачів

Джерело: [61]

Додаток В

Таблиця В.1 – Окремий звіт про прибутки або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2021 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"

Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2021 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2021 рік	2020 рік (як рекласифіковано)
Процентні доходи в т.ч.:		35 854	33 563
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	17	30 870	28 547
- інші процентні доходи	17	4 984	5 016
Процентні витрати	17	(6 537)	(11 961)
Чистий процентний дохід		29 317	21 602
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	18	(856)	(1 809)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		28 461	19 793
Комісійні доходи	19	35 057	27 649
Комісійні витрати	19	(11 840)	(8 888)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		3 226	3 103
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		1 017	(7 460)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	32	8
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	(7 666)	16 045
Чистий прибуток (збиток) від операцій з об'єктами інвестиційної нерухомості		(873)	(256)
Витрати на виплати працівникам		(8 904)	(8 192)
Амортизаційні витрати		(2 183)	(1 791)
Частка прибутку (збитку) асоційованих підприємств та спільних підприємств, облік яких ведеться за методом участі в капіталі		-	(124)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:		(2 348)	(16 681)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	15, 20	6 464	(8 539)
- адміністративні та операційні витрати	20	(8 812)	(8 142)
Інші доходи		1 286	1 200
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(111)	(104)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(164)	(6)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		77	-
Прибуток до оподаткування		35 067	24 296
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	21	(17)	6
Прибуток за рік		35 050	24 302

Затверджено до випуску та підписано 26 липня 2022 року.

Г.Бюш
Голова ПравлінняГ. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Джерело: [30]

Продовження додатку В

Таблиця В.2 – Окремий звіт про прибутки або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"

Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2022 рік	2021 рік
Процентні доходи в т.ч.:		43 686	35 854
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	38 905	30 870
- інші процентні доходи	20	4 781	4 984
Процентні витрати	20	(3 768)	(6 537)
Чистий процентний дохід		39 918	29 317
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(15 396)	(856)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		24 522	28 461
Комісійні доходи	22	32 945	35 057
Комісійні витрати	22	(12 505)	(11 840)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		14 655	3 226
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(7 760)	1 017
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	119	32
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	2 608	(7 666)
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		267	(873)
Витрати на виплати працівникам		(10 096)	(8 904)
Амортизаційні витрати	11	(1 970)	(2 183)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 473)	(2 348)
- розформування (витрати на створення) резерву під кредитні ризики	17, 23	(885)	6 464
- адміністративні та операційні витрати	23	(9 588)	(8 812)
Інші доходи	24	2 815	1 286
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(458)	(111)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(164)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	77
Прибуток до оподаткування		34 672	35 067
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	25	(4 474)	(17)
Прибуток за рік		30 198	35 050

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г.Бьош

Голова Правління

Г. Ю. Самаріна

Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Ярмоленко

Головний бухгалтер

Джерело: [30]

Продовження додатку В

Таблиця В.3 – Окремий звіт про прибутки або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2023 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"

Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2023 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2023 рік	2022 рік
Процентні доходи в т.ч.:		66 238	43 686
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	61 614	38 905
- інші процентні доходи	20	4 624	4 781
Процентні витрати	20	(6 616)	(3 768)
Чистий процентний дохід		59 622	39 918
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(4 588)	(15 396)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		55 034	24 522
Комісійні доходи	22	41 589	32 945
Комісійні витрати	22	(17 150)	(12 505)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		10 174	14 655
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(1 076)	(7 760)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	1 266	119
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	4 648	2 608
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		185	267
Витрати на виплати працівникам		(10 552)	(10 096)
Амортизаційні витрати	11	(2 175)	(1 970)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 946)	(10 473)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	17, 23	194	(885)
- адміністративні та операційні витрати	23	(11 140)	(9 588)
Інші доходи	24	2 173	2 815
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(407)	(458)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(1)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	4
Прибуток до оподаткування		72 766	34 672
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	25	(35 001)	(4 474)
Прибуток за рік		37 765	30 198

Затверджено до випуску та підписано 15 березня 2024 року.

Г.Бьош
Голова Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Джерело: [30]

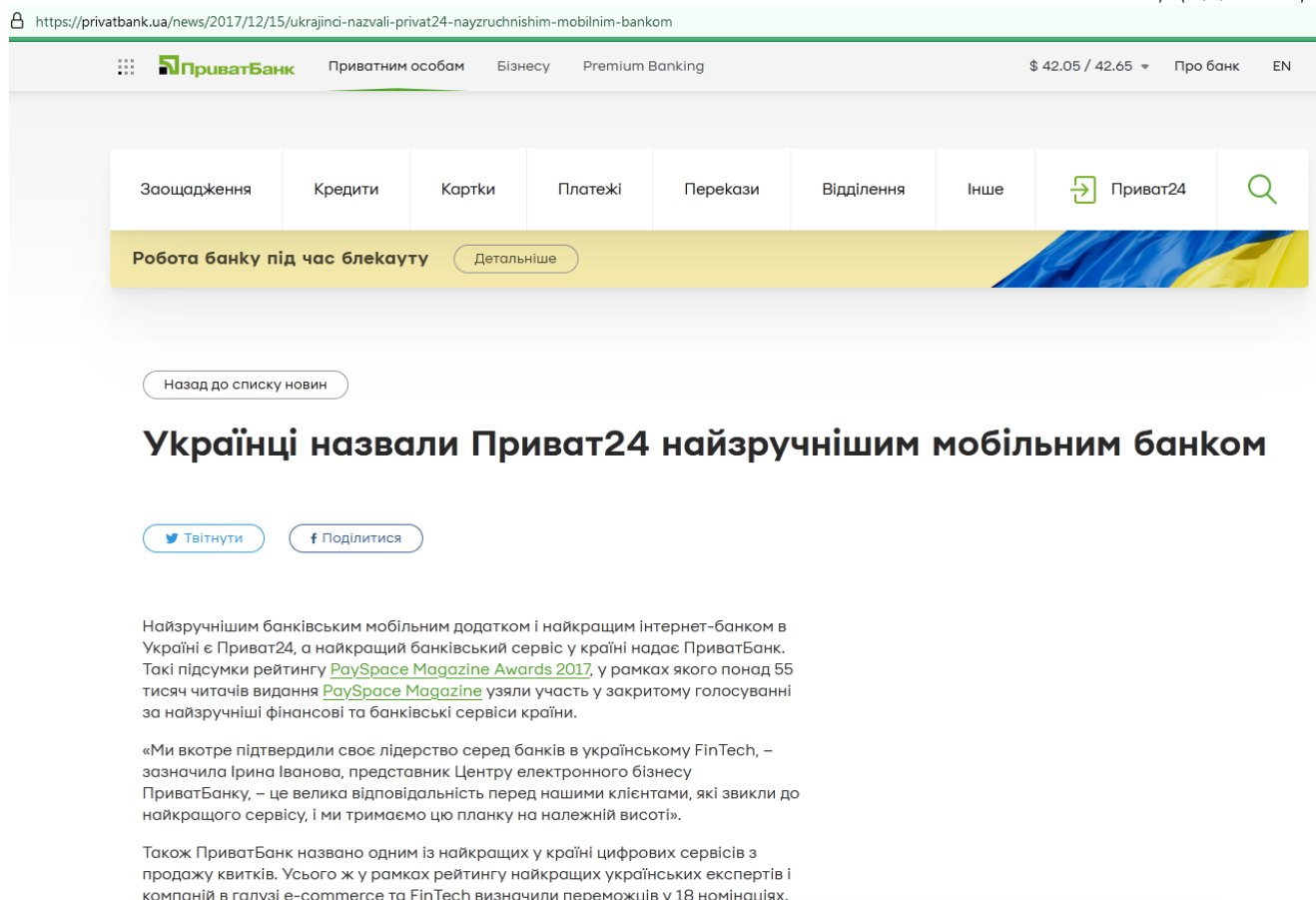


Рисунок – Українці назвали Приват24 найзручнішим мобільним банком
Джерело: [31]