

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 та страхування»
освітньо-професійна програма «Банківський бізнес»
Форма навчання: Денна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему «Розвиток дистанційного банкінгу в Україні»

здобувача Щур Дарини Володимирівни
(Прізвище, ім'я, по батькові)

_____ (підпис здобувача)

Науковий керівник:

канд.екон.наук, доцент,

професор кафедри банківської справи та страхування
(наукова ступінь, учене звання, посада)

_____ (підпис)

Нікітін А.В.
(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.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 67 сторінок, 7 таблиць, 8 рисунків, список використаних джерел з 51 найменувань та 6 додатків на 4 сторінках.

«Розвиток дистанційного банкінгу в Україні»

Об'єктом дослідження є банки та банківська система

Предметом дослідження є процеси та відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами при наданні банківських послуг та продажу банківських продуктів на відстані.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – аналіз стану сучасного дистанційного банківського середовища та перспектива розвитку технологічного забезпечення, вдосконалення теоретичних та практичних засад, а саме:

- Вивчення історії становлення дистанційного банківського обслуговування;
- Дослідити сучасний стан та розвиток дистанційного обслуговування в Україні, кількість активних користувачів, забезпечення новими технологіями, популярність сервісів;
- Оціни технологічне забезпечення, що використовується в українських банках, та АТ «Банк ПУМБ», такі як послуги, застосунки та інші інновації;
- Визначити переваги та недоліки використання дистанційного обслуговування, спираючись на сучасні умови: безпека, зручність, якість та ефективність;
- Виділити перспективи розвитку дистанційного банкінгу, спираючись на досвід конкурентів європейських країн та потреби української користувачів;
- Розробка рекомендацій щодо покращення та розвитку дистанційного банкінгу.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Систематизація та узагальнення теоретичних підходів та методичного інструментарію банківського дистанційного обслуговування.

Практичне значення отриманих результатів: висновки та пропозиції можуть бути використані на практиці українськими банків при формуванні стратегії розвитку дистанційних проектів.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2024.

Рік захисту роботи 2024

Ключові слова: дистанційне обслуговування, мобільний банкінг тенденції, фінтех й інновації, технологічний прогрес, клієнт-орієнтовний підхід, адаптація до потреб клієнта

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ЗМІСТ ТА ІНСТРУМЕНТИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ	6
1.1 Сутність та еволюція банківського дистанційного банкінгу.....	6
1.2 Форми та види дистанційного банкінгу – світові практики.....	18
РОЗДІЛ 2. ДИСТАНЦІЙНИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ	34
2.1 Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банками в Україні.....	34
2.2 Дистанційний банкінг в АТ «ПУМБ» та його ключових конкурентів.....	47
2.3 Проблеми і перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні.....	56
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	74

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах швидкого технологічного прогресу та змін у споживчих звичках людей дистанційний банкінг стає все більш актуальним. Дослідження в цій галузі допоможе банкам адаптуватися до змін у споживчому попиті та використовувати найефективніші технології для забезпечення клієнтів. Пандемія змусила банки переглянути свої стратегії та швидко адаптуватися до нових умов. Дистанційний банкінг став ще важливішим у зв'язку з вимогою до безконтактних послуг та віддаленого доступу до банківських послуг під час карантину та обмежень.

З кожним роком конкуренція в банківському секторі зростає, і банки потребують інноваційних стратегій для залучення та утримання клієнтів. Інтернет мережа відіграє головну роль у з'єднанні клієнта з банком, що в свою чергу розширює список надання дистанційних послуг для клієнтів, шляхом використання різноманітних форм використання, наприклад мобільний банкінг. Тому на етапі впровадження технологій дистанційного обслуговування є створення та впровадження нових технологічних рішень для надання банківських послуг онлайн, що в свою чергу несе за собою розширення асортименту банківських послуг на ринку.

Впровадження дистанційного обслуговування дозволяє банкам зменшити витрати на обслуговування клієнтів через зниження потреб у фізичних відділеннях, здійснювати широкий спектр операцій досить швидко та безпечно, що дозволяє їм вдало заощадити свій час, залучити нових клієнтів у яких немає змоги бути присутніми офлайн на відділеннях та оптимізацію робочих процесів та автоматизацію рутинних операцій. Час – це невідновний ресурс, який сучасні люди поцінують найбільше. Сучасним банкам потрібно задовольнити цю потребу своїх клієнтів тому, дистанційне обслуговування стає все більш важливим елементом стратегії розвитку банків, оскільки воно дозволяє підвищити ефективність, зручність та безпеку фінансових послуг для клієнтів і зменшує витрати для самих банків.

Дослідження в області розвитку дистанційного банкінгу в Україні має значення для розуміння сучасного стану цього сектора та прогнозування його подальшого розвитку. Аналізуючи тенденції і поточний стан, можна ідентифікувати проблеми, з якими можна зіштовхнутись фінансовим установам, а також виявити можливості для подальшого росту та розвитку. На основі отриманих результатів дослідження можна розробити рекомендації для банків щодо оптимізації їхніх стратегій у сфері дистанційного обслуговування, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. Такий підхід дозволить банкам ефективніше використовувати переваги дистанційного банкінгу, забезпечуючи високу якість обслуговування та збільшуючи свою привабливість на ринку фінансових послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У науковій літературі, як в українській, так і в зарубіжній, велика увага приділяється теоретичним та методологічним аспектам банківського обслуговування. Вчені докладають значних зусиль для вивчення функціонування банків на ринку, принципів операційного та стратегічного управління, а також основ ризик-менеджменту в банківській сфері. Їх дослідження сприяють у формуванні наукової бази для розвитку банківської сфери та покращення якості банківських послуг як на внутрішньому, так і на міжнародному рівнях. Серед дослідників, які вивчали дану тематику, слід виділити таких авторів як: Агібалов А. В., Білошапка В.С., Брегеда О. А., Вядрова І. М., Охрименко І. Б., А.В. Нікітін, Л. О. Примостка, Н.В. Циганова, Шемякіна Н. В..

Об'єктом дослідження є банки та банківська система.

Предметом дослідження є процеси та відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами при наданні банківських послуг та продажу банківських продуктів на відстані.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи :

- Дослідити сучасний стан та розвиток дистанційного обслуговування в Україні, кількість активних користувачів, забезпечення новими технологіями, популярність сервісів;

- Оціни технологічне забезпечення, що використовується в українських банках, та АТ «Банк ПУМБ», такі як послуги, застосунки та інші інновації;

- Визначити переваги та недоліки використання дистанційного обслуговування, спираючись на сучасні умови: безпека, зручність, якість та ефективність;

- Виділити перспективи розвитку дистанційного банкінгу, спираючись на досвід конкурентів європейських країн та потреби українських користувачів.

Завдання роботи. На базі опрацювання сучасної наукової бібліографії (монографії, статті у фахових наукових виданнях, наукові брошури, підручники, дані із сайтів відповідних організацій) з'ясувати теоретичні засади, що стосуються дистанційного банкінгу. Історія, суть, зміст інструментів дистанційного банкінгу та їх класифікація. Дослідити кращі світові практики. Проаналізувати відмінності в точках зору провідних науковців на проблему.

Користуючись актуальним та коректним статистичним та фактичним матеріалом, охарактеризувати розвиток та сучасний стан дистанційного банкінгу на матеріалах обраного банку та його основних конкурентів в розрізі основних інструментів та типів клієнтів. Визначити основні напрямки подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні, включаючи і вдосконалення нормативно- правової бази. Надати аргументовані висновки та пропозиції.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Систематизація та узагальнення теоретичних підходів та методичного інструментарію банківського дистанційного обслуговування.

Практичне значення отриманих результатів: висновки та пропозиції можуть бути використані на практиці українськими банків при формуванні стратегії розвитку дистанційних проектів.

РОЗДІЛ 1

ЗМІСТ ТА ІНСТРУМЕНТИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність та еволюція банківського дистанційного банкінгу

В сучасному світі та сьогодні розвиток фінансової сфери повинен відігравати провідну роль, банківські установи мають великий інтерес та зацікавленість до застосування передових інформаційних технологій. Існує значна кількість завдань, які потребують автоматизації в процесі функціонування банку. Швидка обробка та аналіз потоків інформації стає ключовим фактором для прийняття управлінських рішень та покращення загальної продуктивності банківської діяльності. Банки, які мають великі фінансові ресурси, можуть дозволити собі впровадження передових технологій, що робить дистанційне банківське обслуговування особливо привабливим напрямком в галузі дистрибуції банківських продуктів. Таким чином, дистанційне обслуговування виступає як перспективний та актуальний напрямок, який потребує подальшого дослідження та впровадження з щоб підвищити конкурентоспроможність банківського сектору та працювати на задоволення потреб клієнтів [46].

Передумовою створення та впровадження новітніх технологій в банківському середовищі, є стрімке технологічне розвиток та поширення цифрових засобів спілкування. Банки відчують потребу адаптуватися до змінного середовища і впроваджувати нові технології, щоб забезпечити конкурентоспроможність і задоволення потреб клієнтів. Також впровадження технологій в банківській сфері може бути мотивоване бажанням зменшити витрати на обслуговування, підвищити ефективність операцій та забезпечити більш швидко та зручну обробку банківських операцій.

Дистанційне банківське обслуговування - це процес, коли банки використовують електронні комунікаційні засоби та інформаційні технології для забезпечення клієнтам доступу до різноманітних фінансових послуг без необхідності особистого відвідування банківських відділень. Головна мета полягає в тому, щоб надати клієнтам можливість користуватися широким спектром банківських сервісів, таких як переказ коштів, оплата рахунків, відкриття депозитів, погашення кредитів, поповнення мобільного телефону тощо, без потреби фізичного відвідування банківських установ[40].

Дистанційне банківське обслуговування - це спектр банківських сервісів, які можуть бути доступні клієнтам з віддалених місць, не потребуючи їх особистої присутності в банківських відділеннях. Більшість банків використовують для цього телекомунікаційні та комп'ютерні технології [22].

Дистанційне банківське обслуговування - це комплекс технічних, технологічних, організаційних та правових методів, що забезпечують надання банківських послуг клієнтам на основі їхніх вказівок через віддалений доступ до банківських систем [43].

За визначенням А. В. Нікітіна: дистанційне банківське обслуговування полягає у виконанні операцій по рахунках клієнта на основі його віддалених вказівок. Дистанційне розпорядження в цьому контексті є вказівкою банку на виконання певної операції, надане клієнтом через затверджений канал доступу з визначеною процедурою передачі розпоряджень [18].

Тому, сутність віддаленого банківського обслуговування полягає у самообслуговуванні клієнта. Технології самообслуговування в банківській сфері є прогресом та проривом взаємодій банку зі своїми клієнтами, що дозволяє їм обслуговуватися незалежно від місця та працівника сервісу.

Система дистанційного доступу до банківських Інтернет ресурсів з початку її запатентування зазнала суттєвих змін (рис.1). Технології дистанційного банківського обслуговування можна згрупувати та подати у вигляді хронологічного ланцюга інструментально – програмних засобів, тобто технологічні процеси, які використовуються для проведення операцій у

банківській сфері та відображають етапний розвиток сучасних інформаційних технологій.



Рисунок 1.1 — Етапи еволюції видів дистанційного банківського обслуговування [46].

Як прийнято вже вважати, першим кроком у розвитку дистанційного банківського обслуговування стала технологія під назвою «Home-banking», з'явилась вона саме у Сполучених Штатах Америки на початку 80-х роках. Технологічний прорив у банківському середовищі, завдяки якому можна було контролювати свій банківський рахунок, на відстані, а саме у віддаленому режимі. Ці системи Home Banking, дозволяли клієнтам підключатися до комп'ютерів банківських установ і здійснювати свої обмежені фінансові операції. Створення програми було реакцією на обмеження, які діяли на фінансовий бізнес у Сполучених Штатах Америки. Банкам було заборонено відкривати свої філії в інших штатах, окрім того, де вони були зареєстровані.

Використання системи Home-banking у режимі діалогу передбачає попереднє встановлення зв'язку з банком і, як правило, сплату абонентської плати. Однак, для користування послугами можна також скористатися відеографічним зв'язком (Videotex), що передбачає передачу інформації через телефонну мережу та перегляд її на екрані належним чином підключеного

телевізора (btx-TV-set) або на екрані спеціального термінала. Ця система була розроблена і запроваджена банківськими установами у США (Нью-Йорк, 1981 р.). У той же час, в європейських країнах, таких як Франція (Мінитель) та Великобританія (Prestel, банк Шотландії для клієнтів Ноттінгем Building Society - 1983 р.), впровадження таких систем здійснювалося управліннями зв'язку та банками, які мали монопольне право на всі види зв'язку. В Україні також розвиток дистанційного обслуговування почався зі впровадженням такого виду обслуговування, як "homebanking" [19].

У кінці 1980-х років дистанційне банківське обслуговування розширило свої горизонти і запатентувало нову технологію за допомогою Telebanking, що в свою чергу є різновидом дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує з'єднання клієнта з банківським комп'ютером через телефон. Однією з перших систем телефонного банківського обслуговування була система "telephone bill paying", яку впровадили комерційні банки США. Оплата через телефон вважається одним із найбільш економічних методів в системі автоматизованих платежів. Зв'язок надавався безкоштовно або за зниженими тарифами, оскільки міжнародні переговори впливають на вартість послуг для клієнтів [32].

Сучасний формат Telebanking базується на використанні функцій телефонів з тоновим набором номера і також відомий як "phonebanking". Ця система дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції та отримувати інформацію про рух коштів на своїх рахунках або про різноманітні послуги, натискаючи кнопки на телефоні. Для оплати рахунків клієнт користується телефоном, який підключений до банківського комп'ютера, і за його допомогою може здійснювати платежі за різні послуги, такі як товари, електроенергія, медичні послуги і т. д. Перш ніж здійснити операцію, клієнт підключається до банківського комп'ютера і вводить номер свого рахунку, персональний ідентифікаційний код, код одержувача платежу, суму та завершує операцію. Якщо рахунок одержувача знаходиться у тому ж банку, операція виконується негайно, в іншому випадку одержувачу надсилається чек.

Тобто, завдяки Telebanking клієнт може виконувати майже всі щоденні фінансові операції без необхідності відвідування банку особисто. Практика використання Telebanking підтверджує, що найбільш популярними та ефективними послугами є оплата комунальних послуг (квартплати), електроенергії, телефону, кабельного телебачення, Інтернету, мобільного зв'язку (поповнення рахунку мобільного оператора), оплата навчання у відповідних установах (вузах, коледжах тощо), внесення платежів за рахунками (басейн, спортзал тощо), а також переказ коштів на будь-яку платіжну картку будь-якого банку.

Зазвичай, системи телефонного банкінгу мають обмежений перелік можливостей у порівнянні з програмами, такими як "Клієнт-Банк", включаючи такі функції як:

- перегляд інформації про залишки на рахунках;
- перегляд інформації про суми, що надійшли на користь клієнта;
- подання заявок на отримання факсимільної копії виписки по рахунку;
- подання заявок на проведення платежів та замовлення готівки;
- подання заявок на передачу факсимільної копії платіжного доручення;
- подання заявок на виконання підготовлених за шаблоном доручень на переказ коштів та інші [19].

Ці послуги клієнт банку міг отримати з будь-якого мобільного, стаціонарного, автомата – телефона чи зателефонувавши напряму оператору.

У ранні 1990-ті роки поширення персональних комп'ютерів сприяло започаткуванню послуги дистанційного банківського обслуговування за допомогою комп'ютера та модему (PC-banking або «Клієнт – Банк»), яка дозволяла клієнтам здійснювати банківські операції без підключення до Інтернету, тобто офлайн. Система "Клієнт-Банк" надавала користувачам можливість управляти своїми рахунками в банку та отримувати всю актуальну інформацію щодо руху коштів, а також обмінюватися документами, не виходячи з офісу. Ця система була спрямована на співробітництво з одним користувачем та передбачала встановлення в клієнтських офісах, що регулярно взаємодіяли з

банком. Для цієї категорії клієнтів особливо важливим був високий рівень захисту каналів зв'язку, що досягався за рахунок обмеженого доступу до системи, що відчутно переважало над Інтернет-банкінгом.

Недоліки системи PC-banking полягають у деяких обмеженнях та недоліках, які відчують користувачі:

PC-banking передбачає наявність персонального комп'ютера із встановленим спеціальним програмним забезпеченням. Це означає, що клієнти, які не мають доступу до комп'ютера або не вміють ним користуватися, не можуть скористатися цією системою.

Оскільки PC-banking передбачає використання комп'ютера та Інтернету, існує ризик злому, вірусів або крадіжки особистої інформації користувача. Це може призвести до фінансових втрат та порушення конфіденційності даних.

PC-banking часто обмежується використанням лише на персональних комп'ютерах, що обмежує можливості доступу до банківських послуг у рухомому режимі. Це може бути незручно для клієнтів, які хочуть здійснювати операції поза домом або офісом.

Технічні проблеми: PC-banking може стикатися з технічними проблемами, такими як перебої в роботі мережі, проблеми з програмним забезпеченням або несправність обладнання. Це може призвести до незручностей та втрати доступу до банківських послуг.

Обмежені можливості: PC-banking може мати обмежений функціонал порівняно з більш сучасними системами дистанційного банкінгу, такими як мобільний банкінг або Інтернет-банкінг. Деякі операції можуть бути недоступними через PC-banking, що може обмежити зручність користувачів.

У середині 1990-х років на ринку з'явилися перші банки, які впровадили нову концепцію банкінгу на основі комп'ютерних мереж - мережевий банкінг. Ця нова форма банківського обслуговування повністю спрямована на використання можливостей Інтернету та комунікаційних технологій. У жовтні 1994 року Стенфордський Федеральний кредитний союз став першим у світі, хто запропонував фінансовим установам послуги інтернет-банкінгу.

Телефонний та PC-banking стали популярними серед корпоративних та інших клієнтів, що викликало високий попит на дистанційні банківські послуги. Завдяки цьому, виникла підґрунтя для швидкого розвитку Internet-banking. Ця форма банкінгу також відома під назвами "interbanking", «ciberbanking» або «virtualbanking», та передбачає постійний доступ до банку через комп'ютер, підключений до Інтернету. Internet-banking є найбільш прогресивною та зручною формою дистанційного банкінгу, що дозволяє клієнтам користуватися банківськими послугами без необхідності встановлення спеціального програмного забезпечення, а також забезпечує необмежений доступ до рахунків у будь-який час і в будь-якому місці, що дозволяє значно знизити витрати на користування банківськими послугами.

Цей тип технології дистанційного банківського обслуговування є дуже зручним для всіх сегментів ринку, незалежно від того, чи є вони фізичними особами чи юридичними особами, корпоративними клієнтами чи клієнтами приватного банкінгу. Достатньо мати в банку ім'я та пароль для доступу до системи, а також дискету з ключем для електронного підпису своїх доручень банку.

Internet-Банкінг – це керування банківськими рахунками та картами через Інтернет та веб-браузер у режимі онлайн. Ця система підтримує всі види фінансових документів і працює у всіх веб-браузерах та на різних платформах. Клієнтові не потрібно встановлювати спеціалізоване програмне забезпечення. Вона включає механізми шифрування та електронного цифрового підпису, підтримує колективну роботу та інтеграцію з бухгалтерськими програмами [46].

Web-Банкінг – це спрощена версія Internet-банкінгу з інтерфейсом у форматі HTML, яка не має механізму електронного цифрового підпису. Вона призначена для доступу до банківських рахунків та карток через Інтернет за допомогою будь-якого веб-браузера [46].

У цьому контексті відкриваються значні перспективи для банку у наданні послуг, тоді як для клієнта це означає максимально зручний доступ до них. Безумовно, крім послуг з управління рахунками, Інтернет також пропонує можливість

отримати високоякісну аналітичну інформацію у вигляді графіків, курсів валют, звітів і новин. Клієнт може легко самостійно обирати потрібну інформацію. Для тих, хто не має можливості або не бажає відвідувати веб-сайт банку та самостійно шукати необхідну інформацію, банк може забезпечити послугу електронної розсилки через електронну пошту, надсилаючи клієнтам всю необхідну інформацію [40].

Банк може спростити процедуру подання різних документів шляхом розміщення на своєму сайті бланків заявок, доручень та договорів у текстовому форматі. Інтернет-банкінг успішно виконує функцію консультування, оскільки надає можливість спілкуватися у зручній формі. Для активних клієнтів банк може запровадити систему, яка дозволить їм брати участь у валютних торгах, купувати та продавати цінні папери, а також брати участь у арт-банкінгу, що означає вигідне розміщення вільних коштів та обслуговування електронної комерції. У розвинених країнах, де Інтернет-технології завжди перебувають у центрі уваги великих інвесторів, почали з'являтися віртуальні банки, що базуються на www-сервері - віртуальному офісі, що виконує ті ж функції, що і традиційний банк. Вартість послуг таких віртуальних банків суттєво знижується завдяки використанню менших приміщень, обмеженому персоналу та відсутності сховищ. Проте через технічну складність реалізації таких проектів (а отже, і високу вартість) та недовіру потенційних клієнтів, вони поки що є поодинокими прикладами або тісно пов'язані з традиційними фінансовими установами [32].

Internet-банкінг дозволяє користувачам виконувати різноманітні дії, зокрема [24]:

- Проводити оплату за комунальні послуги, такі як електроенергія, газ, телефон, теплопостачання і квартплата.
- Оплачувати рахунки за зв'язок, такі як IP-телефонія, мобільний та пейджинговий зв'язок, а також інші послуги, такі як супутникове телебачення і освіта.

- Здійснювати грошові перекази, включаючи перекази у іноземній валюті на будь-який рахунок у будь-якому банку.
- Проводити оплату за товари, включаючи покупки через інтернет-магазини.
- Купувати і продавати іноземну валюту.
- Поповнювати або знімати грошові кошти з рахунків пластикової картки.
- Відкривати різноманітні види рахунків, такі як терміновий, ощадний, пенсійний, і вкладати на них кошти.
- Отримувати виписки про стан рахунка за певний період у різних форматах.
- Отримувати інформацію про платежі в реальному часі.
- Отримувати інформацію про здійснені платежі та відмовлятися від неоплачених.
- Користуватися іншими послугами, такими як передплата на журнали і газети, брокерське обслуговування, створення інвестиційного портфеля, участь у формуванні пайових фондів банку та торги [36].

Донедавна основні події у сфері дистанційного банківського обслуговування були пов'язані виключно з використанням персональних комп'ютерів і виконанням банківських операцій через Інтернет. Проте сьогодні центр уваги змістився в бік дистанційного банкінгу, що базується на використанні таких особистих інтелектуальних комунікаційних пристроїв, як мобільні телефони або персональні комунікатори. Поєднання характеристик таких пристроїв, як переносність та індивідуальність, із наявністю екрану та можливістю проведення обчислювальних операцій робить ці інтелектуальні мобільні пристрої ефективною платформою для розвитку нових технологій у дистанційному банківському обслуговуванні - мобільного банкінгу.

Сучасний мобільний телефон насправді представляє собою комбінацію телефону і комп'ютера і є ідеальною платформою для використання у системах дистанційного банківського обслуговування. Цей тип комунікаційних терміналів

найчастіше використовується як мобільний пристрій доступу для здійснення банківських операцій. На сьогоднішній день існують два основні варіанти мобільного банкінгу, що використовують стільникові телефони: на основі протоколів WAP (бездротовий доступ до Інтернету) і SMS (послуга коротких текстових повідомлень) - WAP-банкінг і SMS-банкінг[36].

Мобільний банкінг, також відомий як M-Banking, mbanking або SMS-банкінг, це термін, який описує процес використання мобільних пристроїв, таких як мобільні телефони або персональні цифрові помічники (PDA), для перевірки балансу рахунків, здійснення банківських операцій, здійснення платежів та подачі кредитних заявок. За останні кілька років збільшення популярності iPhone та Google Android-пристроїв спричинило значне зростання використання спеціальних клієнтських програм, що завантажуються на мобільні пристрої. Однак широкий спектр різних мобільних пристроїв створює великі труднощі для банків, які намагаються надати мобільні банківські рішення, оскільки деякі пристрої підтримують Java ME, інші - SIM Application Toolkit, браузер WAP або лише SMS.

WAP-банкінг - це можливість доступу до банківських рахунків та карток з мобільного телефону через протокол WAP. Цей сервіс надає інформацію про реквізити банку, курси валют, а також поточні залишки на рахунках і картках. Клієнт може запитувати виписки за будь-який період, поповнювати та блокувати картки, а також здійснювати платежі через WAP.

SMS-банкінг - це доступ до банківських рахунків та карток через SMS. Ця технологія передбачає надсилання SMS-повідомлень про поточні залишки, рух коштів по рахунках і картках, а також виписки за графіком. SMS-технологія віддаленого обслуговування клієнтів, по-перше, надає клієнтам можливість оперативно отримувати інформацію про стан свого рахунку, а по-друге, захищає їх від карткових шахраїв.

Ця технологія особливо ефективна у випадку збільшення операцій з безготівковими платежами, коли власнику картки потрібен повний та оперативний контроль за своїм банківським рахунком. Деякі банки також

пропонують можливість отримання витягу за останні десять операцій по картковому рахунку через банкомат, але це можливо лише в тому випадку, якщо банкомат належить банку - емітенту картки [32].

Щодо дистанційного банківського обслуговування в Україні, важливо відзначити, що найбільш поширеною формою на сьогодні для суб'єктів господарювання є використання системи "Клієнт-Банк". Це пояснюється тим, що більшість клієнтів не готова відмовитися від вже звичного алгоритму операцій, задовільною якістю обслуговування та відчуттям недостатньої безпеки у відношенні до послуг, що базуються на дистанційних каналах зв'язку (так званих віртуальних операціях).

Мобільний банкінг в Україні в основному обмежується SMS-інформуванням про зміни на картковому рахунку після проведення транзакції за допомогою платіжної картки. Лише невелика кількість банків дозволяє виконувати обмежену кількість платіжних операцій за допомогою мобільних телефонів (наприклад, Альфа-банк, Райфайзен Банк). У той же час, українські банківські установи майже не приймають платіжні доручення по телефону, хоча багато з них використовують автоматизовані інформаційні системи, які працюють на основі технології IVR (інтерактивна відповідь на телефонний дзвінок, записана людським голосом з можливістю вибору послуг за допомогою кнопок телефону [46]).

Крім того, широко використовуються контактні та колл-центри. Недавно в Україні стали популярними термінали самообслуговування (програмно-технічні комплекси самообслуговування - ПТКС). Згідно з українським законодавством, до ПТКС відносяться також банкомати з можливістю здійснення депозитних операцій (cash-in), оскільки, в першу чергу, у таких банкоматах, так само як і в терміналах самообслуговування, гроші не можуть залишатися ночівлюються та підлягають щоденній інкасації.

Значна частина банківських установ в Україні нині пропонує своїм клієнтам послуги контактних центрів, які стають все більш популярними серед споживачів фінансових послуг. Однак, варто відзначити, що багато з цих центрів

здебільшого фокусуються на наданні інформаційної підтримки, а не на здійсненні транзакційних операцій. Інформаційне обслуговування, яке зазвичай надається через контактні центри, може включати в себе відповіді на питання клієнтів щодо продуктів і послуг банку, режиму роботи відділень, процедур відкриття рахунків тощо. Однак, коли мова йде про здійснення фінансових операцій, таких як переказ коштів, оплата рахунків чи блокування картки, можливості контактних центрів часто обмежені [40].

Транзакційна складова в роботі контактних центрів залишається нерозвиненою в більшості випадків. Клієнти можуть звертатися за інформацією про транзакції, але нерідко їм не надається можливості здійснювати ці операції безпосередньо через контактний центр. Така обмеженість може бути викликана як технічними обмеженнями, так і стратегічними рішеннями банків щодо розподілу функцій між різними каналами обслуговування.

Незважаючи на ці обмеження, контактні центри залишаються важливим елементом в системі обслуговування клієнтів банків. Вони надають можливість клієнтам швидко отримати відповіді на їхні запитання та уникнути відвідування фізичного відділення банку. Однак, для подальшого розвитку цього каналу обслуговування може бути необхідно розширення функціональності, щоб забезпечити клієнтам більшу свободу в здійсненні фінансових операцій через контактний центр.

Спираючись на сьогоднішній день, дистанційний банкінг переходить на новий рівень дистанційних послуг, зосередившись на мобільних технологіях та інноваціях. Перш за все, саме модернізовані мобільні застосунки, дозволяють клієнтам економити найцінніше – час та ресурс, що в свою чергу зручніше та швидше порівняно з традиційними методами. З огляду на зростання кількості кібератак та загроз безпеці, банки активно інвестують у заходи кібербезпеки для захисту особистої інформації своїх клієнтів. В майбутньому мобільні додатки банків можуть стати більш універсальними, надаючи доступ до широкого спектру фінансових послуг, включаючи інвестування, страхування та кредитування.

В період популярності цифрових валют та блокчейн – технологій, перед банками відриваються нові можливості для розвитку дистанційних фінансових послуг. Є банки, які вже користуються цими технологіями для забезпечення безпеки та швидкості транзакцій у свої дистанційних сервісах. Банки можуть використовувати віртуальних асистентів на основі штучного інтелекту для надання клієнтам підтримки та консультування через мобільні додатки. Використання біометричних технологій, таких як сканування відбитків пальців або розпізнавання обличчя, може зробити автентифікацію користувачів більш безпечною та зручною.

Сучасний дистанційний банкінг став не лише важливою складовою фінансової системи, але й ключовим елементом розвитку цифрової економіки. За допомогою мобільних додатків, штучного інтелекту, біометричних технологій та інших інноваційних рішень, банки надають клієнтам можливість ефективно керувати своїми фінансами, забезпечуючи при цьому високий рівень безпеки та зручності. Проте швидкий розвиток технологій також поставив перед банками нові виклики, пов'язані з кібербезпекою, захистом персональних даних та забезпеченням доступності послуг для всіх категорій клієнтів. З цього погляду, майбутнє дистанційного банкінгу залежить від здатності банків адаптуватися до швидкого технологічного середовища та відповісти на потреби сучасного юзера фінансових послуг.

1.2 Форми та види дистанційного банкінгу – світові практики

У сучасному світі банкінг зазнає поновлень на змін, під дією технологічної революції та впливом Інтернету. Тому найперспективнішим напрямком у розвитку банківської сфери посідає – дистанційний банкінг. Завдяки ньому, клієнти, або майбутні клієнти, можуть урізноманітнити здійснення самостійних дистанційних операцій, та отримати виконану свою задачу, безпосередньо через електронні канали з'язку.

Форми та види дистанційного банкінгу стали невід'ємною частиною сучасного банківського середовища, сприяючи розвитку глобального фінансового ринку та полегшуючи доступ клієнтів до банківських послуг. Тому і дистанційне банківське обслуговування, можна вважати, як широкий термін, який охоплює надання банківських послуг віддалено і в свою чергу його можна класифікувати та розподілити на різні категорії.

Засобами доступу клієнтів до дистанційного банківського обслуговування можна вважати:

1. Смартфон (мобільні застосунки)
2. Комп'ютер
3. Використання банкоматів для операцій
4. Здійснення операцій через SMS- повідомлення
5. Термінали самообслуговування в банківських відділеннях або на вулицях
6. Контактні центри та автоматизовані голосові системи
7. Отримання інформації по рахунках та інші операції через електронну пошту
8. Консультація з менеджером через відео-банкінг
9. Чат-боти та інші інтерактивні голосові відповідачі

Використовуючи різні засоби доступу до дистанційних послуг за запитами клієнтів, банк може значно покращити рівень обслуговування та відповісти на потреби різних сегментів свого клієнтського бази. Наприклад, молоді споживачі можуть віддавати перевагу використанню мобільного додатку для швидкого та зручного доступу до своїх рахунків та здійснення фінансових операцій. У той же час, клієнти, які цінують більш традиційний підхід, можуть користуватися онлайн-банкінгом через веб-платформу або навіть відвідувати фізичні відділення банку. Для підтримки такого різноманітного спектру послуг та забезпечення зручності та задоволення потреб усіх клієнтів, банк повинен інвестувати в розвиток технологій, забезпечуючи надійність, безпеку та доступність дистанційних каналів обслуговування. Персонал банку також

повинен мати достатній рівень підготовки для надання консультацій та підтримки клієнтів через різні канали зв'язку, а це в свою чергу, дозволяє банку підвищити конкурентоспроможність, залучити нових клієнтів та зберегти існуючих, а також забезпечити більш ефективне використання ресурсів та підвищити загальний рівень задоволеності клієнтів.

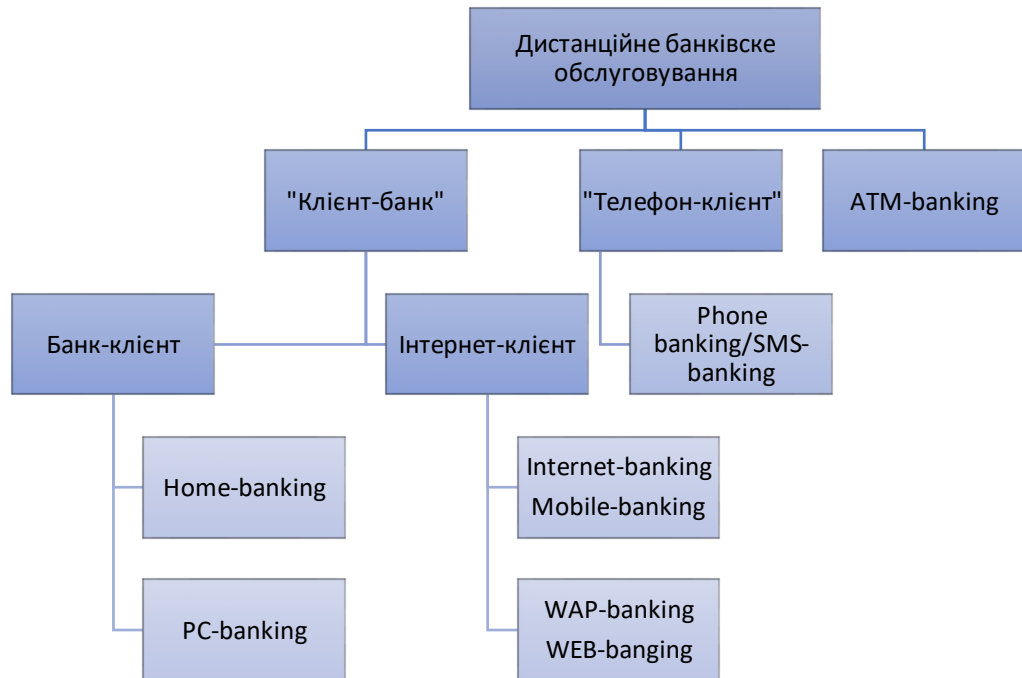


Рисунок 1.2. — Види дистанційного банківського обслуговування [33 с. 68]

Сама проста на даному етапі технологія, система «Клієнт – банк» - це форма дистанційного обслуговування, яка базується на новітніх технологіях, що дає можливість клієнтам дистанційно отримати відповіді на свої запити та питання пов'язані з фінансовою інформацією.

Щоб підключитись до сервісу «Клієнт – банк» потрібно зробити наступні умови: клієнт повинен завітати до банку, мати на руках відповідну заяву на підключення цієї послуги, обов'язково підпис керівника та мокра печатка компанії, після ідентифікації клієнта та подання ним заяви на розгляд, послуга активується.

Після укладення угоди, банк проводить установку та налаштування програмного забезпечення СЕП "клієнт-банк" та навчання клієнтів

користуванню цією послугою. Банк надає клієнту "майстер-ключ" - набір ініціалізації системи криптозахисту, за допомогою якого клієнт може створити електронний цифровий підпис (ЕЦП) для своїх співробітників. Клієнт використовує "майстер-ключ" для формування ЕЦП, включаючи "ключ супервізора" і "підписний ключ". Для ефективної роботи системи "клієнт-банк" використовуються різні програмні комплекси, як для клієнта, так і для банку [25]/

Програмний комплекс для клієнта оперує у внутрішній мережі клієнта або на його підприємстві на одному з комп'ютерів. Це віддалений комплекс, на якому працівник банку може переглядати, виправляти та друкувати розрахункові документи клієнта. Дистанційне банківське обслуговування охоплює широкий спектр послуг, включаючи обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування, таких як "Телефонклієнт", SMS-banking, Phone-banking, "Клієнт-банк", Internet-banking, Mobile-banking, WAP-banking, WEB-banking, Банк-клієнт, Інтернет-клієнт, Home-banking та PC-banking. Програмні комплекси для банку - це програмне забезпечення, встановлене на банківських комп'ютерах, яке є основою автоматизованої роботи банку. Вони забезпечують цілодобовий захист та перевірку розрахункових документів клієнта.

Система електронних платежів "клієнт-банк" надає можливість юридичним особам та фізичним особам-підприємцям дистанційно керувати своїми поточними рахунками, які відкриті в банку. Зв'язок між програмно-технічними комплексами клієнта і банку встановлюється через комутовані телефонні лінії зв'язку або через мережу Інтернет.

Послуга дозволяє клієнтам здійснювати наступні операції: перегляд залишків та виписок за поточними рахунками за попередній банківський день; створення електронних платіжних документів у національній та іноземній валюті; формування заявок на купівлю та продаж валюти; ведення довідника контрагентів, який можна використовувати для створення платіжних документів; експорт даних з СЕП "клієнт-Банк" в інші програмні комплекси, наприклад, "Бухгалтерія 1С" [25].

Система інтернет-банкінгу надає можливість клієнтам - як юридичним особам, так і фізичним особам-підприємцям - дистанційно, через мережу Інтернет, керувати своїми поточними рахунками, які відкриті у банку. Ця послуга дозволяє клієнтам переглядати залишки та виписки за попереднім банківським днем за поточними рахунками, створювати електронні платіжні документи в різних валютах, а також формувати заявки на купівлю і продаж валюти. Крім того, клієнти можуть вести довідник контрагентів, який можна використовувати для створення платіжних документів, а також експортувати дані з системи інтернет-банкінгу до інших програмних комплексів, наприклад, "Бухгалтерії 1С".

Перевага цієї послуги полягає у тому, що клієнт може працювати автономно, незалежно від свого робочого місця. В системі інтернет-банкінгу відсутні потреба встановлювати прикладні програмні модулі на комп'ютері клієнта. Робота з цією послугою здійснюється безпосередньо через веб-сайт банку.

Home-banking – технологія віддаленого доступу до банківського обслуговування. Це одна із найдавніших систем дистанційного обслуговування банку, головна її особливість базується в тому, що була можливість доєднатися до телевізора і обслуговуватися в банківському обслуговуванні «онлайн», називалося це телетекстом. Завдяки чому, клієнти мали змогу розпоряджатися своїми рахунками не приходячи в банк.

РС-банкінг та Інтернет-банкінг - це дві технології дистанційного банківського обслуговування. У випадку РС-банкінгу, клієнт повинен встановити відповідне програмне забезпечення на свій комп'ютер та підключитися до сервера через мережу Інтернет [26].

Прикладом такої системи є "Клієнт-Банк". З іншого боку, Інтернет-банкінг дозволяє доступ до рахунків та операцій будь-який час та з будь-якого комп'ютера з Інтернет-з'єднанням. Для проведення операцій у цьому випадку використовується веб-браузер, що усуває необхідність у встановленні клієнтської частини програмного забезпечення [26].

РС-банкінг і Інтернет-банкінг - це два методи дистанційного обслуговування в банківській сфері. У випадку РС-банкінгу, клієнт має встановити спеціальне програмне забезпечення на свій персональний комп'ютер та підключитися до сервера через Інтернет. Прикладом такої системи може бути "Клієнт-Банк". З іншого боку, Інтернет-банкінг дозволяє доступ до рахунків та проведення операцій з будь-якого комп'ютера, що має підключення до Інтернету. Для цього використовується веб-браузер, що усуває необхідність встановлення додаткового програмного забезпечення на комп'ютер користувача.

Сервіс sms-банкінгу дозволяє отримувати миттєві sms-повідомлення на мобільний телефон про фінансові операції, що відбуваються на поточних і карткових рахунках клієнтів, а також про залишки на них. Клієнт може налаштувати умови отримання повідомлень згідно своїх переваг, наприклад, отримувати інформацію лише про видаткові або прибуткові операції, або лише у разі вступу або витрати певних сум (наприклад, операції на суму понад 10 тис. гривень). Послуга емейл-банкінгу дозволяє клієнтам отримувати детальні щомісячні виписки по поточних рахунках через електронну пошту.

WAP-банкінг — це сервіс дистанційного обслуговування клієнтів, що надає можливість клієнтам з поточним рахунком в банку отримувати інформацію про свій рахунок в режимі реального часу через будь-який мобільний телефон за допомогою функції WAP (Wireless Application Protocol). Телефонний банкінг, натомість, це технологія дистанційного банківського обслуговування, що надає можливість отримувати інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку по телефону. Важливо зазначити, що телефонний банкінг не обмежується доступом через контактний центр або call-центр, але є спеціальною програмою, яка дозволяє клієнтам здійснювати базові банківські операції за допомогою телефону. Інформація може передаватися у голосовій формі, а також може бути відправлена на факс або на адресу електронної пошти [40].

Недоліки телефонного банкінгу полягають, насамперед, у відсутності екрану для візуального контролю за транзакціями та в обмежених можливостях

здійснення операцій (зазвичай він обмежується переважно регулярними платежами, такими як сплата комунальних послуг, поповнення рахунків мобільного телефону і т. д.). Послуги, які надаються через банкомати (АТМ-банкінг) та засоби банківського самообслуговування, становлять ще один варіант дистанційного обслуговування. Сучасні банкомати, окрім звичайної можливості зняття готівки, також дозволяють здійснювати грошові перекази, сплачувати рахунки, придбавати різноманітні ваучери, а також поповнювати рахунки мобільних телефонів і т. д. Зауважимо зростаючу популярність банкоматів з функцією депозиту, які обладнані зчитувальними пристроями для прийому грошових купюр різних номіналів, що дозволяє клієнтам поповнювати свої карткові рахунки практично в режимі реального часу.

Різні системи дистанційного банкінгу мають подібні види ризиків, але Інтернет-банкінг та мобільний банк відрізняються розширеним спектром ризиків, особливо через складність їхніх інтерфейсів, відсутність належного законодавчого регулювання та залежність від провайдера та широкий спектр доступних послуг. Кожен тип дистанційного банківського обслуговування має свої потенційні проблеми та ризики, але найбільше ризиків пов'язано з використанням мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу. Це через те, що ці види обслуговування вважаються досить новими та залежать від доступу до мережі Інтернет. Тому існує значна кількість ризиків, таких як витік особистих даних, шахрайство, порушення конфіденційності та технічні неполадки, які можуть бути прямим наслідком роботи провайдера Інтернету.

Таблиця 1.1 —Недоліки та ризики каналів поширення дистанційного банківського обслуговування [10 с.48]

№	Канал	Проблеми
1	АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування	Неполадки в роботі; несанкціонований доступ третьої особи – ризик шахрайства; поширення неправдивої інформації про роботу системи незадоволеними клієнтами, як наслідок ризик репутації
2	Інтернет-банкінг	Існує вагомий ризик кібератак та витоку персональної інформації; нестабільне Інтернет-з'єднання або проблеми з роботою веб-сайтів; користувачі можуть стати жертвами фішингових атак; користувачі можуть отримати небажані повідомлення від шахраїв-спам; деякі функції Інтернет-банкінгу можуть бути обмежені на пристроях чи веб-сторінка.
3	Мобільний банкінг	Нестабільне підключення до Інтернету, може уповільнити доступ до зв'язування та виконання фінансових операцій; можуть бути менш ефективними у порівнянні з відвідуванням відділення банку; залежність технологій, якщо телефон має досить стару прошивку, то банківський застосунок буде неможливо завантажити, тому користувачі можуть зазнати труднощів.
4	Відеобанкінг	Відсутність приватності; не всі клієнти мають доступ до відеобанкінгу через технологічне забезпечення; потрібно мати високу швидкість Інтернету, для трансляції відео гарної якості; можлива атака хакерів

Варто зазначити, що якісно надані послуги залежатимуть не тільки від хорошого обслуговування та хорошого технологічного забезпечення, ще роль відіграє й провайдер, який виступає, в ролі постачальника банківських послуг (тобто компанія, яка забезпечує електронне банківське обслуговування на умовах аутсорсингу).

Важливу роль у віддаленому банківському обслуговуванні посідає інтерфейс, тобто, щоб він був зручним, лаконічним та швидким, також як система буде поводити себе при здійсненні той чи іншої фінансової операції, чи вразлива система до збоїв у програмному забезпеченні і чи встоїть вона під час хакерських атак.

Коли банк розробляє своє програмне забезпечення на технологічно-адаптивному рівні, то він повинен обов'язково подбати про розробку вдалого інтерфейсу та інструментів електронного банкінгу та обрати надійного свого постачальника-провайдера, який в свою чергу забезпечить надійний та непереривний доступ до даної системи дистанційного обслуговування банку.

Ці характеристики розширюють спектр ризиків банківського обслуговування клієнтів через системи дистанційного банківського обслуговування.

Зазначено, що банк може використовувати різні види систем дистанційного банкінгу, які стають ключовими для забезпечення клієнтам зручного та безпечного доступу до банківських послуг через Інтернет або інші електронні канали. Ці системи не лише відкривають нові можливості для клієнтів управляти своїми фінансами, а й є важливим елементом для банківських установ у підтримці конкурентоспроможності та розширенні своєї клієнтської бази.

Однак, разом з новими можливостями, пов'язаними з використанням дистанційних банківських послуг, збільшується й потенційні ризики для банку. Це може бути пов'язано з ризиками кібербезпеки, які включають у себе можливість кібератак на системи банку, витік конфіденційної інформації, а також можливість шахрайства та фішингових атак на клієнтів.

Тому важливо, щоб банки мали високий рівень захисту та здатність ефективно управляти ризиками, пов'язаними з використанням дистанційних банківських послуг. Це включає в себе впровадження сучасних систем аутентифікації, моніторингу та виявлення вторгнень, а також постійне оновлення програмного забезпечення та заходів з кібербезпеки.

Загалом, успішна робота банку через дистанційні канали обслуговування вимагає не лише високотехнологічних рішень, але й ефективного управління ризиками та постійного вдосконалення заходів безпеки [51].

Світові практики показують, що найбільш успішні онлайн банки вважають онлайн операції не тільки засобом мобілізації фінансових ресурсів. Навпаки, компанії, які ведуть бізнес онлайн, такі як "ING Direct" (Нідерланди) та

інтернет-підрозділ "HSBC" (Велика Британія), розробили конкретні та привабливі пропозиції для своїх клієнтів. Це дозволило їм значно скоротити процентні ставки порівняно з традиційними фінансовими установами, які мають мережі банківських відділень, при цьому не втрачаючи значної частки ринку.

Віддалений банкінг у США визнали найзручнішим, в порівнянні з іншими країнами. Популярними послугами є: операції з введенням рахунків, біржова торгівля, страхування, продаж валюти, депозитні вклади та кредитні операції — базовий рівень. Також потрібно розглянути аспекти, які вплинули на звання (Carpyesirni Carsiup) [45]:

1. США відомі своїми технологічними компаніями та інноваціями у сфері фінтеху. Що в свою чергу сприяє розвитку дистанційних послуг, які використовують передові технології, які працюють на задоволення потреб клієнтів, що в свою чергу збільшує прибуток банку.
2. В США існує жорстока конкуренція між банками, що в свою чергу призводить до адаптування до таких умов та постійного вдосконалення віддалених послуг для залучення та утримання клієнтів.
3. Пропонують різноманіття послуг: дистанційні послуги, мобільний банкінг, інтернет-банкінг, мобільні платежі.
4. Дистанційні послуги в США надаються 24/7, що дозволяє клієнтам здійснювати операції у будь-який час та місця.
5. Також можна виділити широкий функціонал, що дозволяє здійснювати клієнтам різноманітні операції.

Активи найстарішого банку СІА, який обслуговує клієнтів з 1990-х років онлайн - Bank of Internet USA, переглядаючи звіт банку, станом на 31 грудня 2022 року активи становили приблизно 3,1 трлн. дол., що на 118,1 мільярда доларів менше порівняно з 31 грудня 2021 року. Зменшення активів відбулось в основному через зниження боргових цінних паперів, грошових коштів та їх еквівалентів, частково компенсоване збільшення кредитів та оренди, торгівлі продані активи облікового запису та федеральні кошти, а також цінні папери,

позичені чи придбані за угодами про перепродаж. Кількість співробітників налічується понад 7500 осіб [45]. Активи наступного банку - Wells Fargo, який входить у «велику четвірку» банків США та у рейтинг Fortune 1000 – становить 1.881 трлн. дол.. Кількість співробітників на кінець 2023 налічується понад 22 600 [45]. Зарез практично 90% банків у США надають своїм клієнтам дистанційне обслуговування, яке охоплює широкий спектр віддалених послуг. Яскравою особливістю цієї системою в США є її безкоштовність, тобто клієнти отримують послуги безоплатно і тільки за деякі береться мінімальна комісія та високий рівень безпеки під час користування Інтернет-банкінгом, чим саме і пишаються американці.

Беручи до уваги досвід інших країн світу, можна виділити наступні чинники, які сприяли розвитку дистанційного банкінгу:

1. Довіра клієнтів, як до банку, так і до державної політики, яку веде країна
2. Економічно-ерудоване населення
3. Розвиток технологій та технологічного забезпечення
4. Стабільність економіки

Є деякі можливості для співпраці між онлайн сервісами та фізичними банківськими відділеннями, які полягають у поєднанні їхніх функцій для забезпечення кращого обслуговування клієнтів. Це може включати в себе різноманітні послуги, такі як отримання консультацій від кваліфікованих працівників, доступ до більш широкого спектру фінансових продуктів та послуг, а також зручніше вирішення питань клієнтів через різні канали зв'язку. Подібний підхід може допомогти банкам підтримувати конкурентоспроможність на ринку і привертати нових клієнтів, шляхом поєднання вигід онлайн та офлайн сервісів.

У зусиллях залучення та утримання клієнтів банки використовують різноманітні стратегії в онлайн-середовищі. Однією з таких стратегій є створення зручних та привабливих онлайн-платформ для клієнтів, де вони можуть не лише виконувати фінансові операції, але й отримувати інформацію про нові продукти та послуги. Крім того, банки активно використовують інтернет для збору відгуків та пропозицій від клієнтів щодо поліпшення своїх послуг. Це дозволяє

їм адаптуватися до змін у потребах клієнтів та швидко реагувати на їхні запити. Такий двосторонній комунікаційний підхід допомагає банкам підтримувати високий рівень задоволеності клієнтів та підвищувати їхню лояльність до банку.

З розвитком ІТ-технологій банківські установи почали активно використовувати різноманітні цифрові пристрої для поліпшення обслуговування клієнтів та залучення нових користувачів. Наприклад, деякі банки і кредитні спілки використовують планшетні комп'ютери для зручного та ефективного консультування клієнтів у відділеннях, що дозволяє працівникам бути більш мобільними та відповідати на запитання клієнтів у реальному часі. Крім того, за допомогою інтерактивних кіосків та відеостін банки можуть надавати користувачам різноманітну інформацію про свої послуги, процедури та акції, що сприяє покращенню сприйняття і підвищенню обізнаності клієнтів. Такі технологічні інновації дозволяють банкам стати більш доступними та привабливими для сучасних споживачів, що активно користуються цифровими сервісами.

Після успішного впровадження нового терміналу самообслуговування, банк «BBVA» спостерігав збільшення популярності серед клієнтів, оскільки вони оцінили зручність та ефективність нового пристрою. Інтерактивний помічник, який допомагає користувачам здійснювати операції, сприяє покращенню взаємодії з банкоматом, забезпечуючи їм необхідну підтримку та інформацію під час операцій. Крім того, новий функціонал банкомата дозволяє клієнтам здійснювати широкий спектр операцій без необхідності звертатися до банківського персоналу, що сприяє ефективному використанню їхнього часу. Така інновація позитивно вплинула на репутацію банку та забезпечила йому конкурентну перевагу на ринку фінансових послуг.

У побудові довіри клієнтів банкам необхідно поєднують інноваційні підходи з традиційними стратегіями. Це може включати не лише розвиток онлайн-сервісів та впровадження нових технологій, але й створення приємного фізичного середовища для клієнтів, де вони можуть відчувати зручність та відчуття комфорту. Кав'ярні банків можуть стати не лише місцем зустрічей та

спілкування, але й платформою для побудови партнерських відносин та залучення клієнтів, що прагнуть більшого захоплення від своєї банківської взаємодії. Такі ініціативи можуть сприяти формуванню позитивного іміджу банку як модерного, інноваційного та дружелюбного для клієнтів. Банки-кафе, які не обмежуються лише функцією продажу продуктів, але створюють атмосферу спілкування та взаємодії, дозволяють банкам позитивно впливати на сприйняття свого бренду клієнтами. Це також відкриває нові шляхи для залучення уваги до банківських послуг та сприяє побудові довгострокових відносин з клієнтами. Наприклад, «ING Direct» в США і Канаді відкрили відділення-кав'ярні [45].

Сучасні фінансові установи, такі як "Virgin Money" у Великій Британії, приймають аналогічні підходи, відкриваючи власні відділення у вигляді «лаундж-зон» або магазинів. Важливо розуміти, що така стратегія ефективна для певних типів кредитних установ та не завжди виправдовується для традиційних роздрібних банків. Наприклад, "Abbey National" у Великобританії інвестував значні кошти у відкриття кав'яреньних відділень на суму 300 мільйонів доларів, перш ніж його керівництво зрозуміло, що клієнти очікують не лише безкоштовної кави від свого роздрібного банку, але й отримання конструктивних порад, а також можливість звернутися до відділення рідше [45].

У медіум терміновій перспективі основними завданнями банків є збереження лояльності клієнтів та збереження довгострокових партнерських зв'язків з ними. Відомо, що для залучення нового клієнта витрачається у шість разів більше ресурсів, ніж на збереження та підтримку існуючого. Таким чином, традиційні банки активно працюють над впровадженням інновацій у сфері розповсюдження фінансових продуктів та послуг. Одним із таких нововведень є створення економічно доступних автоматизованих "відділень", що обладнані банкоматами, кіосками банківського самообслуговування та сервісними точками у великих торгових центрах та супермаркетах. Можна передбачити, що найближчими роками будуть впроваджені радикальні інновації у дизайні та

конфігурації банківських відділень, з метою значного зменшення витрат на їх обслуговування.

Для забезпечення високоякісного обслуговування клієнтів зарубіжні банки впроваджують широкосмуговий інтернет-доступ з високим рівнем гарантій щодо надання послуг (SLA), розробляють канали зв'язку та використовують інтелектуальні сервіси, такі як хмарна телефонна система (хмарна АТС) і системи відеоспостереження як сервіс (VSaaS). Особливо ці сервіси важливі для великих банків з широкою мережею філій, які потребують єдиної системи комунікації як для вирішення бізнес-завдань, так і для підвищення якості дистанційного обслуговування клієнтів [40].

Крім цього, деякі банки встановлюють власні центри для видання клієнтам електронних підписів, які можуть бути використані в автоматизованому режимі. У зв'язку з нашим дослідженням варто відзначити, що, незважаючи на появу нових каналів спілкування з клієнтами, телефонний зв'язок продовжує відігравати важливу роль у комунікаціях банку.

Великий вплив та рушійною силою для вдосконалення послуг щодо обслуговування своїх клієнтів займає конкуренція. Банки конкурують у розробці інноваційних функцій, велику увагу приділяють безпеці та зручності у використанні їхніми технологіями, що сприяє розвитку фінтех-екосистеми. Послуги повинні бути спрямовані на задоволення потреб клієнтів, залучати нових та приносити дохід. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в таких країнах як Данія, Німеччина, Чехія можна характеризувати та виділити наступні аспекти:

1. Країни активно інвестують в технологічне забезпечення, цифрові платформи та безпеку електронних транзакцій.
2. Запускають нові проекти на залучення клієнтської бази та покращують умови середовища перебування в офлайн-відділеннях.
3. Покращують якість віддаленого обслуговування.
4. Регуляторна політика може стимулювати банки до інвестицій у розвиток дистанційних послуг та технологій.

У цілому, у Європейському союзі спостерігається тенденція до зростання кількості користувачів, які використовують дистанційні банківські послуги. За останні роки цей показник збільшився з 18% у 2012 році до 46% у 2023 році і до очікуваного рівня у 67% у 2024 році. Проте, важливо зауважити, що ця тенденція може виявитися різною для різних країн ЄС.

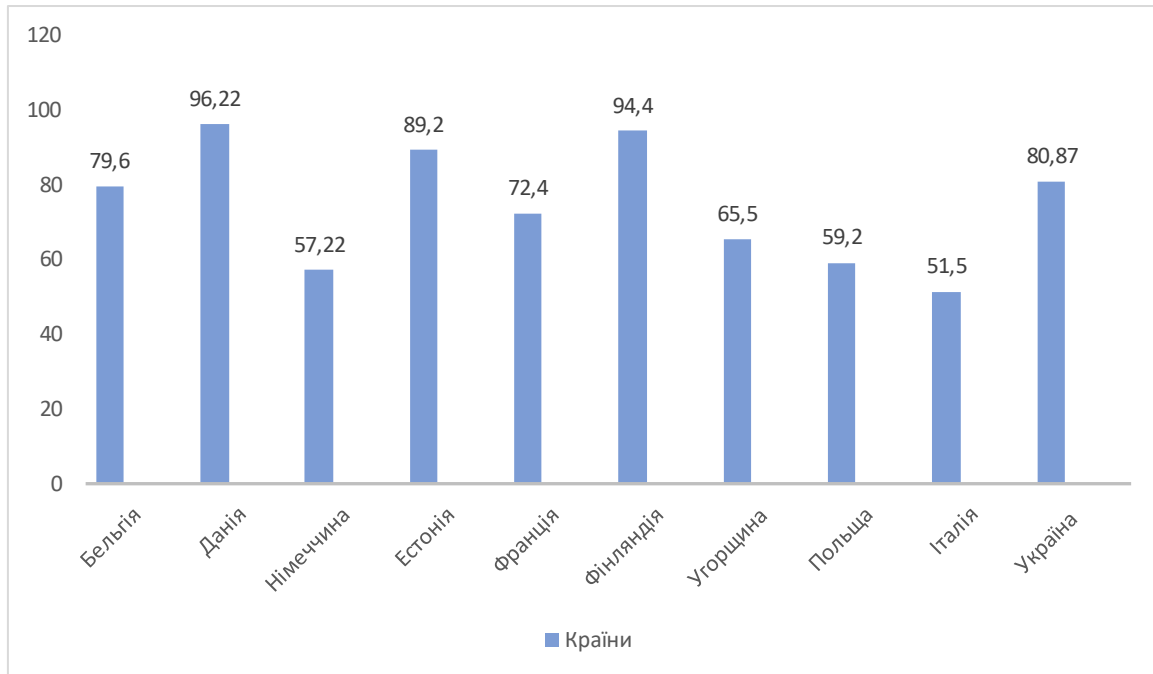


Рисунок. 1.3 — Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах в 2023 році [50]

Наприклад, в Норвегії найбільший показник користування, він складає понад 96,85% та Данії понад 96,22% населення користуються Інтернет-банкінгом, що робить їх лідерами в Європі за цим показником. У Німеччині, Польщі та Італії цей показник становить в середньому 51-59%. Найменші показники спостерігаються у Болгарії, Чорногорії, Румуні, Сербія та Боснія і Герцеговина від 13% до 31% клієнтів банків використовують Інтернет-послуги. Також слід зауважити, що Україна, не відстаючи від інших, має високий рівень використання Інтернет-банкінгу, що становить 80,87% [19].

Розглядаючи високий рівень використання дистанційного обслуговування в Норвегії порівняно з Україною, важливо звернутися до специфіки, що допомагає пояснити цей різницю. Норвегія, як країна з розвинутою інформаційною та технологічною інфраструктурою, має широкий

доступ до інтернету по всій території. Більшість населення має доступ до високошвидкісного Інтернету, що стимулює користування онлайн-послугами, у тому числі і банківськими. Крім того, культура та ставлення до технологій у Норвегії є сприятливою для прийняття і використання інновацій, таких як дистанційне банківське обслуговування.

Норвегія відома тим, що вона перейшла від готівки безпосередньо до цифрового способу життя, заснованого переважно на використанні цифрових технологій. Щодо статистики то в цій країні спостерігається високий ступінь довіри до банків (як авторитетним та конкурентним) у 2020 році на кожну особу припадає середньо 2.7 дебетових і 1.6 кредитних карток. Однак спостерігається розрив у використанні банківських карток між поколіннями: лише 47% осіб віком від 18 до 25 років мають картку, що є порівняно з 90% у групі осіб старше 66 років. Із 99% використанням Інтернету та 96% використанням смартфонів, Норвегія, безсумнівно, можна вважати країною, де мобільність на високому рівні. Такі чинники вплинули на популярність та зручність використання банківських послуг через Інтернет в цій країні [19].

РОЗДІЛ 2

ДИСТАНЦІЙНИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ

2.1 Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банками в Україні

Без мережі Інтернет зараз складно уявити сучасний світ, бо він став невід'ємною частинкою життя кожного з нас. Інтернет забезпечує доступ до безкінечної кількості інформації, спрощує комунікацію та робить сьогоднішнє простішим і легшим. Віддалене банківське обслуговування також стало частиною сучасного світу, забезпечуючи своїм клієнтам виконувати операції в будь-який час та місці на планеті. За останнє десятиліття дистанційне обслуговування в Україні пройшло значний етап розвитку та неабияких змін, спираючись на вплив технологічного прогресу, зростаючих запитів та вподобань клієнтів. Цей процес для створення комфортного обслуговування став ключовим інгредієнтом у стрімкому розвитку віддаленого фінансового обслуговування. У зв'язку, з швидким обертами розвитку інформаційних технологій та високою конкурентністю на ринку фінансових послуг, даний процес в Україні займає особливу увагу.

Згадуючи про широкі можливості використання Інтернет комунікацій для банківського обслуговування не можна не згадати про ключову перевагу на базі Інтернет-банкінгу у фінансових установах, залучення додаткових грошових коштів в банк та оперативне поширення послуг до своїх клієнтів. Стратегічним центром дистанційного обслуговування через Інтернет-банкінг є забезпечення доступу фізичним та юридичним особам до фінансових послуг незалежно від місця перебування в момент та професійної сфери зайнятості. Завдяки технологічному процесу, забезпечується якісна доступність до фінансового сектору та знижуються грошові виграї на клієнта та побут, порівнюючі з традиційними методами обслуговування. Ця прогресивна форма обслуговування

для різних фахівців з різних галузей, які не мають можливості використовувати банківські послуги через традиційні офлайн-продажі.

У 2022 році Україна впала в рейтингу Global Innovation Index і зараз посідає 57 місце, що є погіршенням порівняно з 49 місцем у 2021 році. Крім того, серед 39 європейських економік Україна посідає 34 місце. У 2023 році відбулися позитивні зміни: Україна піднялася в рейтингу Global Innovation Development Index і тепер посідає 55 позицію. Крім того, серед 39 європейських економік наша країна посідає 34 місце [49].

Таблиця 2.1 – Позиції України за рейтингом цифрової конкурентоспроможності 2022-2023 роки/місце [49]

Показник /роки	2022	2023
регуляторне середовище	79	77
бізнес середовище	77	88
людський капітал та дослідження	45	47
R&D	77	68
інформаційно-комунікаційні технології	55	59

Провідні банки України активно прагнуть утримати на пульсі всі поточні інноваційні тенденції у розвитку-впровадженні. Станом на сьогодні, банківський бізнес пропонує різноманітні послуги, які використовують разом з технологіями дистанційного обслуговування. Серед найбільш поширених можна виділити

- Інтернет-банкінг- надання банківських послуг через Інтернет канали, через систему банківських платежів.

- Мобільний банкінг. забезпечує надання банківського обслуговування через мобільні технології. Експерти прогнозують, що саме мобільні пристрої будуть забезпечувати ближчі роки максимальний приріст клієнтської бази.

В свою чергу науковці фахівці, які досліджують попит та пропозицію наданні дистанційного обслуговування, виділяють чотири етапи його становлення та переходу до дистанційного [40].

Таблиця 2.2 – Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування

Етап	Назва	Характеристика
1	Традиційне обслуговування	У відділеннях банку проводиться велика кількість паперових операцій, а альтернативні канали використовуються дуже мало, і транзакції через віддалені канали становлять 40%
2	Освоєння дистанційних каналів	Банки усе більше використовують форми дистанційного банківського обслуговування, такі як "клієнт-банк" та інтернет-банкінг. Спостерігається зростаюча спрямованість на електронний обіг документів, що супроводжується зменшенням кількості паперової документації. Використання альтернативних каналів збільшується, при цьому частка транзакцій через віддалені канали становить від 60% до 80%.
3	Багатоканальне обслуговування	Мобільний банкінг та інші технології дистанційного банківського обслуговування впроваджуються, що призводить до підвищення якості банківських послуг. Клієнти все більше віддають перевагу багатоканальному обслуговуванню замість особистого візиту до відділення банку. Обслуговування майже повністю реалізується через віддалені канали, і частка транзакцій через них становить від 80% до 90%.
4	Надання переваги дистанційному обслуговуванню	У сучасному банківському середовищі спостерігається значне зростання використання систем дистанційного обслуговування для реалізації та обслуговування основних банківських продуктів. Як наслідок призведе до високотехнологічного обслуговування наявних клієнтів, з перспективою переведення усіх транзакцій на 100% віддалено. Такі тенденції можуть сприяти покращенню якості обслуговування, забезпечуючи більш зручний та ефективний доступ до банківських послуг для клієнтів у будь-який час і з будь-якого місця.

Джерело: розроблене автором на основі [40]

Переглянувши таблицю в якій досить влучно розписаний етап переходу, можна сказати наступне, що Україна знаходиться між третім та четвертим етапом становлення віддаленого банківського обслуговування. Так як банківська система вже досить давно впроваджує на ринок мобільний банкінг. всупереч всім перевагам застосунків на мобільних пристроїв. За аналітичним дослідженням українського каналу «МінФінМедія», в Україні станом на 01.01.2024 із 63 банків, мобільні додатки мають всього-на-всього 39 банків. Це може свідчити про те, що дистанційний банкінг ще не став стандартним впровадженням для всіх банків в Україні, фактор, якій вшиває на цю статистику, це певна частина людей похилого віку, які надають перевагу традиційним методам обслуговування. Але показник вказує на розвиток цієї системи у майбутньому, особливо враховуючі тенденцію до популярності мобільних програм у банківському середовищі [23].

Для розуміння тенденцій у сфері дистанційного банківського обслуговування необхідно проаналізувати та виділити найбільш популярні та відомі послуги, які активно використовують клієнти вітчизняних банків, зокрема через систему інтернет-банкінгу.

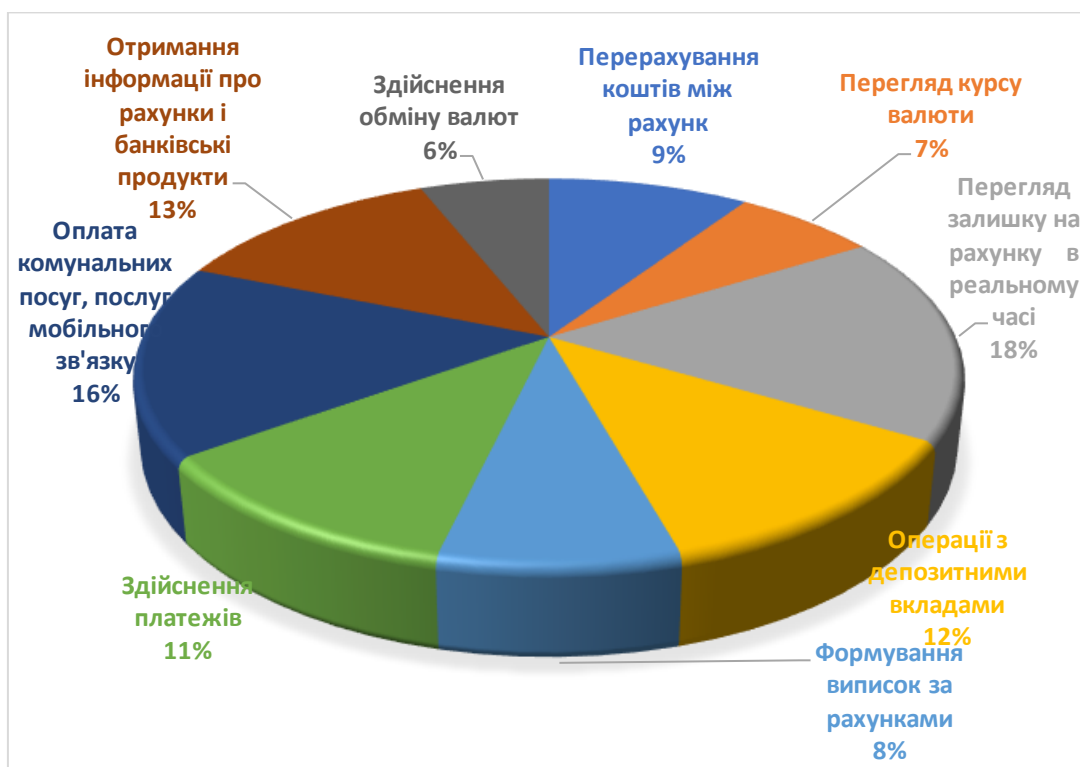


Рисунок 2.1 Послуги які користуються популярністю інтернет-банкінгу в Україні [24]

Проводячи аналіз рисунку 2.1, можна зробити висновок, що найбільш популярною послугою інтернет-банкінгу є можливість перегляду залишку на рахунку в реальному часі, яка складає 18%. Цей факт можна пояснити тим, що дана операція виконується без зайвих ускладнень, без потреби у платежах чи комісіях. Додатково, значна частка у розмірі 16% припадає на оплату комунальних послуг та мобільного зв'язку. Ця можливість досить значно полегшує життя, оскільки вже не потрібно відвідувати відділення банку для оплати рахунків. Третє місце за популярністю займає кредитний платіж, на який припадає 13% від загального обсягу операцій. Це пояснюється тим, що частина населення має кредитні зобов'язання перед банками і регулярно здійснює щомісячні платежі через Інтернет-банкінг, який є зручним і швидким способом оплати. На четвертому місці за популярністю знаходяться операції переказу коштів між власними рахунками, що становлять 12% від загального обсягу операцій. Ця послуга зручна для клієнтів, які мають кілька рахунків в одному банку і часто здійснюють перекази між ними. Також варто зазначити, що 10% від загального обсягу транзакцій припадає на послуги інтернет-магазинів та онлайн-сервісів. Зростання популярності цієї послуги пов'язане зі збільшенням кількості інтернет-магазинів і зручністю оплати покупок безпосередньо з банківського рахунку. Інші популярні послуги, які можна спостерігати на рисунку 2.1, включають переказ коштів на інші банківські рахунки, сплату податків і штрафів, обробку депозитів і купівлю/продаж валютних цінностей [24].

Таблиця 2.3 – Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу [22]

Банк	Простота підключення (1 – легко, 3 – складно)	Комунальні платежі	Випуск віртуальної карти	Випуск/перевипуск карт	Можливість обміну валюти онлайн	Закриття рахунку онлайн
Приват Банк	1	+	+	+	+	+
Ощадбанк	1	+	+	+	+	-
УкрСибБанк	2	+	+	+	+	-
ПУМБ	1	+	+	+	-	-
Сенс Банк	1	+	+	+	-	+
А-Банк	1	+	-	+	-	+
ОТП Банк	2	-	+	+	-	-

Інша можливість, яка часто використовується через канал інтернет-банкінгу, — це отримання клієнтами інформації про свої рахунки та можливість дізнатися про поточні банківські продукти, а також отримати необхідні функції для реєстрації нових банківських продуктів безпосередньо через мобільний додаток або на сторінці банку. веб-сайт. Великим внеском у розвиток системи дистанційного банківського обслуговування стало запровадження Національним банком України системи BankID. BankID — система дистанційної ідентифікації, яка забезпечує передачу персональних даних клієнта від банку, в якому він має рахунок, до суб'єкта, що надає певні послуги. Таку систему, розроблену НБУ, можна ефективно використовувати при дистанційному відкритті рахунків у банківських установах, а також при наданні інших фінансових і нефінансових послуг.



Рисунок 2.2 – Результат діяльності BankID НБУ на 2022 рік [32]

Потрібно зазначити й те, що у 2022 році, незважаючи на вторгнення росії на територію України, система BankID НБУ встояла, продовжувала працювати та надавати послуги спираючись на вимоги воєнного часу. До цієї системи долучилися чотири банківські ідентифікатори та два мобільні додатки, що призвело до збільшення частки клієнтів банків, які можуть користуватися послугами BankID НБУ, до 99,9%. Крім того, ще 13 установ приєдналися до системи як виконавці послуг. Протягом 2022 року в системі було проведено 32,8 млн успішних електронних ідентифікацій, що на 9% перевищує показник 2021 року [32].

Протягом 2023 року ця система працювала стабільно та слугувала зручним засобом для віддаленої ідентифікації та верифікації задля отримання дистанційної послуги. У 2023 році до системи BankID Національного банку України приєднався 21 новий користувач – постачальник послуг, серед яких 18 комерційних установ та три некомерційних. Протягом 2023 року банки, фінансові установи, страхові компанії, мобільні оператори та державні органи активно користувалися системою BankID НБУ[22].

Переваги використання систем дистанційного обслуговування в банку можна підсумувати наступним чином [50]:

- Простота: Це передбачає автоматизацію процесу оформлення розрахункових та інших документів, а також використання програмного контролю заповнення обов'язкових реквізитів у документах. Такий підхід спрощує процес створення документів і дозволяє уникнути оперативних помилок.
- Зручність: Автоматизація підготовки розрахункових та інших документів, а також наявність програмного контролю без необхідності відвідування банку додають зручності користувачам.
- Безпека: Система дистанційного банківського обслуговування підвищує безпеку та конфіденційність документообігу з банком. Клієнти можуть отримати виписку з інформацією про всі вхідні та вихідні документи та стан рахунку в будь-який час, не відвідуючи банк.



Рисунок 2.3 – Кількість послуг яку надала система BankID НБУ у 2023 році [24]

Наприклад, ця система стала ключовим інструментом аутентифікації громадян у мобільному додатку «Дія». Протягом 2023 року в системі BankID НБУ зареєстровано 42,9 млн успішних електронних ідентифікацій, що на 31%, або на 10,1 млн більше, ніж у попередньому році. Це свідчить про зростання попиту на використання системи. Зокрема, серед комерційних абонентів кількість успішних електронних ідентифікацій зросла на 36% до 4,3 млн, що на 1,1 млн більше, ніж у 2022 році.

Найпопулярнішими категоріями серед користувачів стали фінансові послуги (понад 4 млн ідентифікацій) та послуги мобільного зв'язку (264 тис. ідентифікацій). Кількість успішних електронних ідентифікацій некомерційних абонентів зросла на 30%, сягнувши 38,65 млн штук, що на 9 млн більше, ніж у 2022 році. Найбільше ідентифікацій проведено на державних порталах, зокрема 12,3 млн – для підписання петицій. та звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування [22].

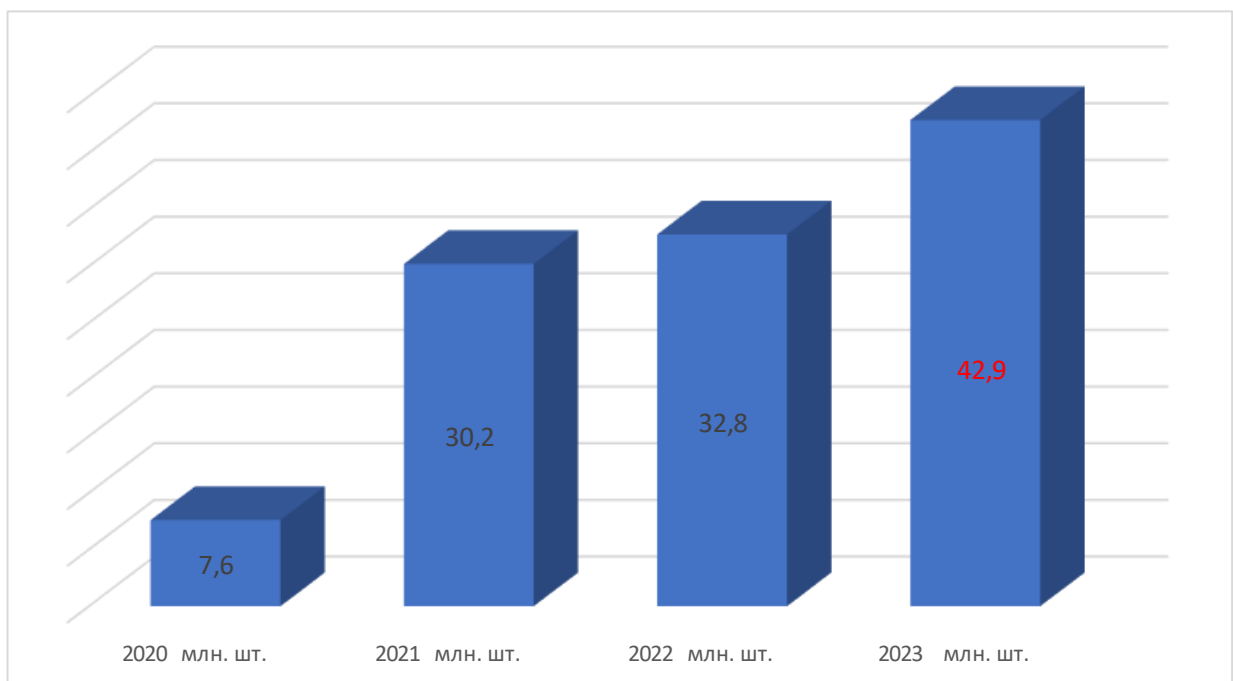


Рисунок 2.4 – Успішних ідентифікацій через систему BankID НБУ [22]

Також важливо враховувати не тільки процентне співвідношення безготівкових операцій, але і їх кількість і загальну суму за останні три роки. Цю інформацію можна знайти на рисунку 2.4. Понад 99,7% громадян, що мають

рахунки в українських банках, доступні дистанційні послуги з використанням системи BankID НБУ. Так, за I квартал 2022 року у Системі BankID НБУ здійснено понад 721,3 млрд. грн. успішних електронних ідентифікацій, що в 1,5 раза більше ніж за аналогічний період торік. Порівняно з 2023 роком якість та кількість проведених операцій значно зросла, середня сума операцій становила 829,5 млрд. грн, а кількість операцій становила 1710,1 млн. шт.. Ще більшими темпами відбулося значне зростання безготівкових операцій. У 2023 році порівняно з 2022 роком кількість безготівкових операцій з використанням платіжних карток зросла на 52,1%, сягнувши 7 039,9 млн. грн.. Станом на 2023 рік загальна кількість емітованих платіжних карток в обігу становила 115,1 млн шт., банкоматів становило 15,8 тис. шт., а торговельних POS-терміналів становило 449,5 тис. грн. [31].

В 2023 році у Києві, відбулась щорічна конкурс кращих банків відповідно за номінаціями, брали участь найкращі топ-менеджери фінустанов, вони отримують нагороди за впровадження найкращих продуктів, технологій на ринку, переможцям вручалась престижна премія FinAwards 2023. У конкурсі брали участь банки та компанії, які протягом 2022-2023 років впроваджували нові технологічні розробки, що призвело до підвищення якості обслуговування, скорочення часу проведення операцій, розширення доступу до нових продуктів та послуг тощо. Із 17 претендентів журі особливо відзначило досягнення таких банків [46] :

3 місце — monobank з проєктами:

- Сервіс накопичення «Банка»
- Благо-Ялинка
- Expienza by mono

2 місце — ConcordBank з проєктами:

- Мобільний еквайринг у смартфоні
- QR-термінал

1 місце — Приватбанк. Пальму першості банк отримав за проєкти:

- Додаток Термінал — Сервіс Каса (ПРРО)

- Сервіс Поповнення на касі
- Сервіс «Готівка на касі»
- Інвойсинг
- Електронна звітність
- «Бюджет»

Було проведено значну роботу, щоб визначити найкращих у цій категорії. Команда модераторів порталу «Мінфін» стала клієнтами 17 банків, протестувавши кожен мобільний додаток за 30 критеріями. Крім того, враховувалися думка експертного журі та голоси з сайту конкурсу. Ось цьогорічні переможці [46] :

«Бронзовим» призером став банк Сенс.

«Срібло» відійшло Приватбанку.

«Золота» вкотре опинилося в руках monobank | Universal Bank.

У жовтні 2022 року журналом Banker.ua було опубліковано рейтинг банків за розвитком діджиталізації у банківському середовищі. До рейтингу розглянули 20 банків, яких 16 - комерційні, а 4 - державні. Рейтинг складали за чотирма показниками: популярність банку в Інтернеті, кількість підписників у соціальній мережі, кількість завантажень мобільного застосунку (за основу брали платформи App Store для ios та Google Play для android) та зручність додатку. У таблиці наведені топ-20 банків станом на жовтень 2022 року:

Таблиця 2.4 – ТОП – 20 банківських установ в Україні за темпами діджиталізації, 2022 рік [37].

Банк	Найпопулярніші сайти банків			Кількість запитів, середня кількість	За кількістю підписників у соц. мережах, тис. осіб	Кількість та рівень оцінок мобільних додатків для клієнтів-фізичних осіб				
						App Store		Google Play		
	SimilarWeb Traffic	Similar Web Country Rank	Similar Web Category Rank			Кількість оцінок	Місце в категорії «Фінанси»	Кількість оцінок	Кількість завантажень	Місце в категорії «Фінанси»
Державні банки										
Приватбанк	14200000	51	1	9940800	330,5	129 тис.	1	737 тис.	10 млн+	2
Ощадбанк	3400000	158	2	6719880	322,3	2,3 тис.	3	22 тис.	1 млн.+	25
Укргазбанк	892800	762	15	1354800	164	1,3 тис.	27	8 тис.	1 млн.+	1
Укрексімбанк	240100	2,877	45	260400	18,3	134	72 (в категорії «Бізнес»)	1 тис.	100 тис.+	81
Комерційні банки										
Райффайзен Банк	2800000	253	1	1450200	115,2	45 тис.	11	32 тис.	1 млн.+	7
Монобанк	2100000	470	9	2706000	210,8	468 тис.	2	724 тис.	5 млн.+	3
UKRSIBBANK	1700000	430	7	2737200	149,9	76 тис.	23	73 тис.	1 млн.+	8
ПУМБ	1100000	620	10	2152200	176,3	25 тис.	10	132 тис.	1 млн.+	14
Альфа-Банк	922200	829	17	3097200	118,5	5,8 тис.	8	27 тис.	1 млн.+	5
А-Банк	766200	836	917	1765200	44,6	63 тис.	9	113 тис.	1 млн.+	10
Кредобанк	403600	1468	27	871200	30,8	314	53	1 тис.	100 тис.+	67
Креді Агріколь	368000	1485	29	296400	91,6	8,9 тис.	99	11 тис.	100 тис.+	73
ІВОХ BANK	227000	2438	39	4800	5,1	56	113	58	5 тис.+	190
ОТП Банк	229800	4116	62	121200	68,5	772	43	5 тис.	500 тис.+	22 (категорія «Бізнес»)
Конкорд банк	193300	4041	68	91200	14,0	2,5 тис.	33	3 тис.	100 тис.+	35
Південний	170800	4078	25	104280	66,9	411	169	1 тис.	10 тис.+	45
ТАСКОМБАНК	175600	5206	79	594360	217,9	227	106	1 тис.	100 тис.+	103
ІДЕЯ Банк	166400	4998	76	296400	59,8	192	69	4 тис.	500 тис.+	62
Кредит Дніпро	58800	12177	152	51840	7,6	1,4 тис.	151	1 тис.	100 тис.+	138
ПРАВЕКС БАНК	30100	31197	297	153840	24,9	111	н/д	508	10 тис.+	275

За результатами дослідження, лідерами за темпами діджиталізації серед державних банків є «Приватбанк» та «Ощадбанк», а серед комерційних – «UKRSIBBANK» та «Монобанк». Найпопулярнішим з онлайн-банків за кількістю та рівнем оцінок мобільних додатків для клієнтів-фізичних осіб виявився «Монобанк», який пропонує широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Цей банк є повністю віртуальним і орієнтованим на віддалене обслуговування клієнтів, що дозволяє йому ефективно конкурувати на ринку та задовольняти потреби сучасних користувачів.

«Банк ПУМБ» входить до числа десяти провідних українських комерційних банків, які демонструють високу активність у мережі Інтернет та мають значний рівень володіння сучасними технологічними інструментами. Завдяки впровадженню інноваційних технологій і постійному вдосконаленню своїх онлайн-сервісів, банк забезпечує клієнтам зручний та швидкий доступ до банківських послуг, що сприяє підвищенню рівня їх задоволеності та довіри.

Таким чином, дистанційне обслуговування в Україні активно розвивається, забезпечуючи зручність і швидкість оплати та доступу до різноманітних послуг. Інтернет-банкінг вважається однією з найпопулярніших і зручних форм банківської роботи для клієнтів завдяки можливості проводити операції в будь-який зручний час і в будь-якому зручному місці. Крім того, ці технології сприяють підвищенню ефективності та зниженню витрат як для клієнтів, так і для банків. Завдяки поширенню смартфонів та доступу до Інтернету в будь-якій точці країни електронні платежі стають доступнішими та зручнішими для широкого кола користувачів.

2.2 Дистанційний банкінг в АТ «ПУМБ» та його ключових конкурентів

Публічне акціонерне Товариство «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (далі - ПАТ «ПУМБ» або «БАНК») зареєстрований НБУ у 1991 році 23 грудня (33 роки). З 2009 року організаційно-правова форма ПУМБ стало - публічне акціонерне товариство. У 2011 до банку було приєднано ПАТ «Догнорбанк», а в 2015 році завершилось операційне злиття з банком АТ «БАНК РЕНЕСАНС КАПІТАЛ». Банківська група ПАТ «ПУМБ», яка включає в себе ПАТ «ПУМБ», ТОВ «ІК ТЕССЕРА КАПІТАЛ» та 4 страхові організації, має статус відповідальної особи. Головний офіс знаходиться у Києві, а відділень банку станом на 01.01.2024 року нараховувалось 221. Протягом 2023 року кількість відділень скоротилась на 5 установ, а за 5 років зросла на 41 відділення[34]. Із 2010 року у банку запрацювала система онлайн-банкінгу, що дала великий поштовх їх клієнтам керувати своїми фінансами за допомогою комп'ютера чи мобільного телефону із задіянням системи «ПУМБ online». А вже в березні 2011 вийшов мобільний застосунок ПУМБ, який дав змогу здійснювати операції онлайн, в травня 2018 року додали ще комунікації через месенджер Viber [23]. ПУМБ - один із небагатьох банків, який під час кризи 2014-2015 років не лише не закrywся, а й відкривав нові відділення. Банк з приватним капіталом, надає широкий спектр банківських послуг, а саме: комерційні, роздрібні й інвестиційно-банківських операціях, відповідно ліцензії Національного банку України, також він активно співпрацює з банківськими установами як в Україні так і зарубіжними, маючи на своєму рахунку широку мережу кореспондентських відносин та позиціонує себе, як універсальний банк, що надає фінансові послуги. ПУМБ обслуговує велике коло клієнтів, які складаються з приватних осіб та корпоративних клієнтів різних галузей економіки. Картковий бізнес відіграє провідну роль у нарощенні клієнтської бази. Банк є учасником міжнародних платіжних систем, таких як MasterCard та Visa, маючи при цьому власний процесинговий центр, який при цьому є одним з найбільшим оператором у сфері

емісії та обслуговування платіжних карток. Цей центр обслуговує понад 2800 банкоматів ПАТ «ПУМБ» і понад 37 банків-партнерів, об'єднаних під брендом «Радіус».

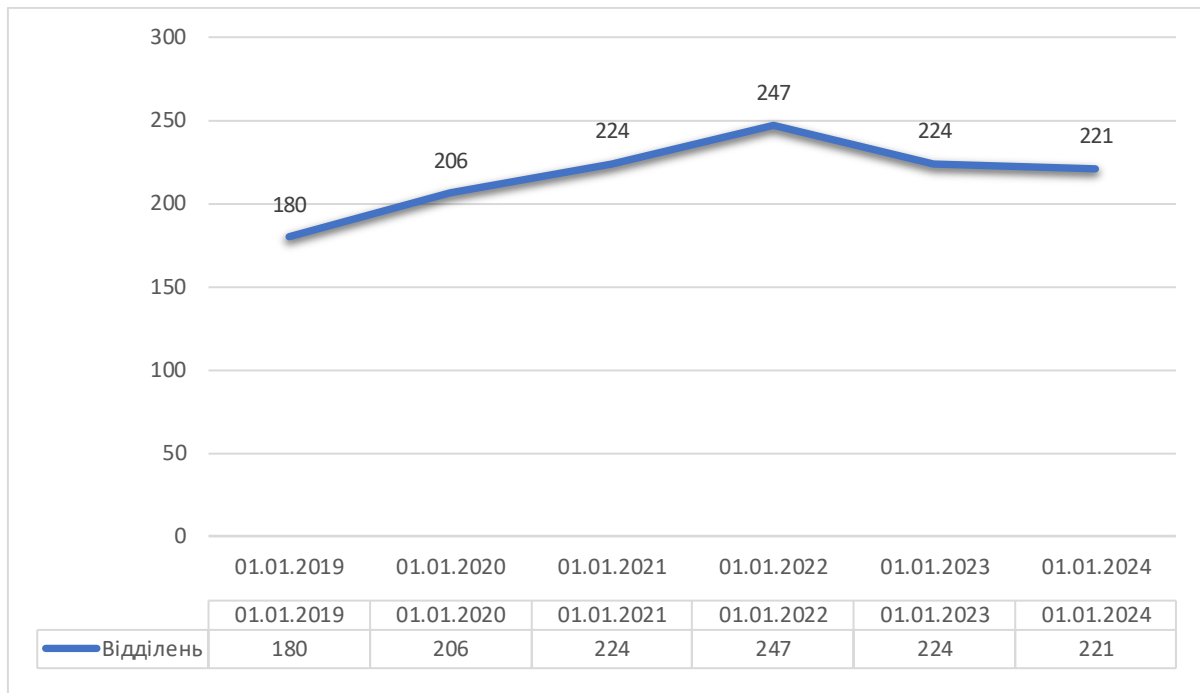


Рисунок 2.5 – Динаміка кількості відділень ПУМБ [34]

Банк систематично аналізує задоволеність клієнтів шляхом різних методів: зовнішніх досліджень, програми «Таємний покупець», внутрішніх опитувань, а також моніторингу скарг та пропозицій. Такай підхід дозволяє банку на основі зібраної інформації зрозуміти, наскільки ефективні їхні стандарти та на скільки вони відповідають на потреби українського ринку та споживача. Щоб боротись із шахрайством з банківськими картками, у колл-центрі ПУМБ працює спеціальна лінія для прямого з'єднання із спеціалістом по безпеці. Департамент безпеки оперативно надає допомогу клієнтам: можна заблокувати картку чи рахунок, інформують інші банки про спроби шахрайства та інше. На відмінно від інших банків, банк ПУМБ співпрацює з кіберполіцією.

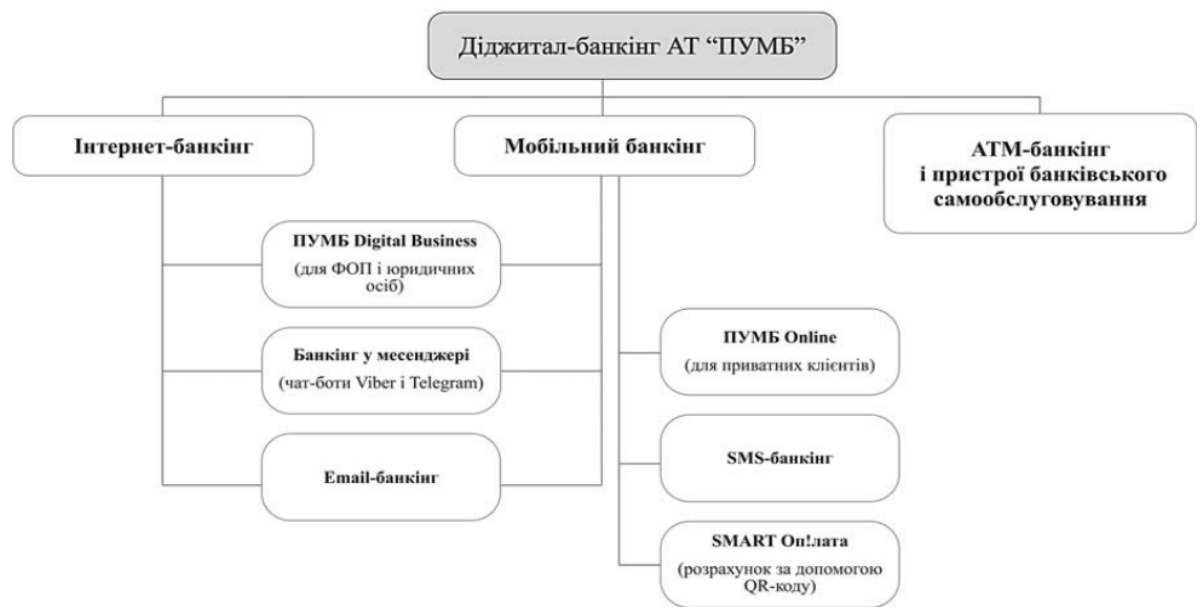


Рисунок 2.6 – Будова діджитал-банкінгу АТ «ПУМБ» 2023 рік [35]

На сьогодні основним каналом зв'язку з АТ "ПУМБ" є мобільне банкінг, а найбільш популярним сервісом є їх мобільний додаток "ПУМБ Онлайн", нові можливості та сервіси, що постійно додаються до застосунку роблять його ще зручнішим та привабливим для користувачів, яким користується приблизно 90% цифрових клієнтів банку. Статистичні дані свідчать, що дана аудиторія переважно у віці від 35 до 55 років, що робить ПУМБ більш популярним серед дорослого населення, ніж серед молоді. Сегментація користувачів додатку "ПУМБ Онлайн" за віком в період з 2021 по 2023 роки демонструє цю тенденцію.

Попри незначний спад у кількості цифрових клієнтів банку, спостерігається неабияке зростання активності користувачів додатку ПУМБ Онлайн. Спираючись на данні, у 2021–2023 роках користувачі використовували додаток в середньому від 4 до 6 разів на тиждень, але у 2023 році спостерігається тенденція збільшення до одного разу на день. Це свідчить про зростання зацікавленості до послуг та залучення клієнтів до цифрових сервісів банку навіть у складний період у країні.

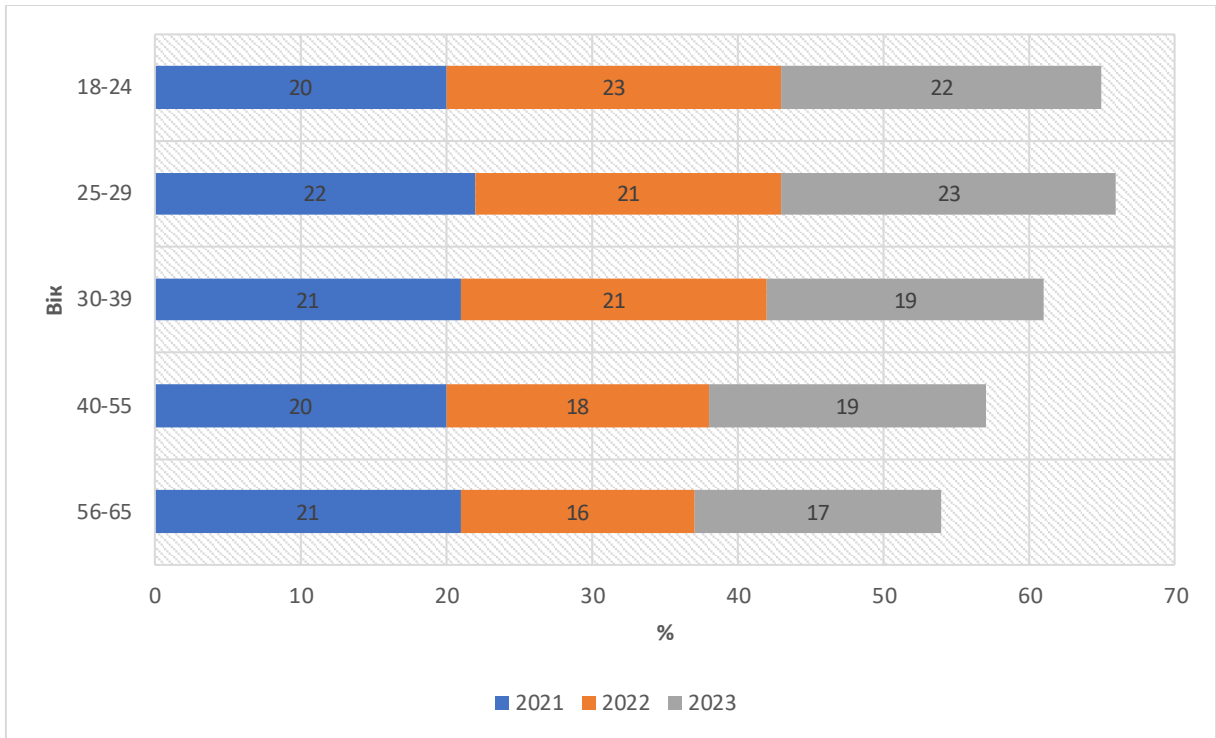


Рисунок 2.7 – Сегментація користувачів додатку ПУМБ Online за віком у 2021–2023 роки [35]

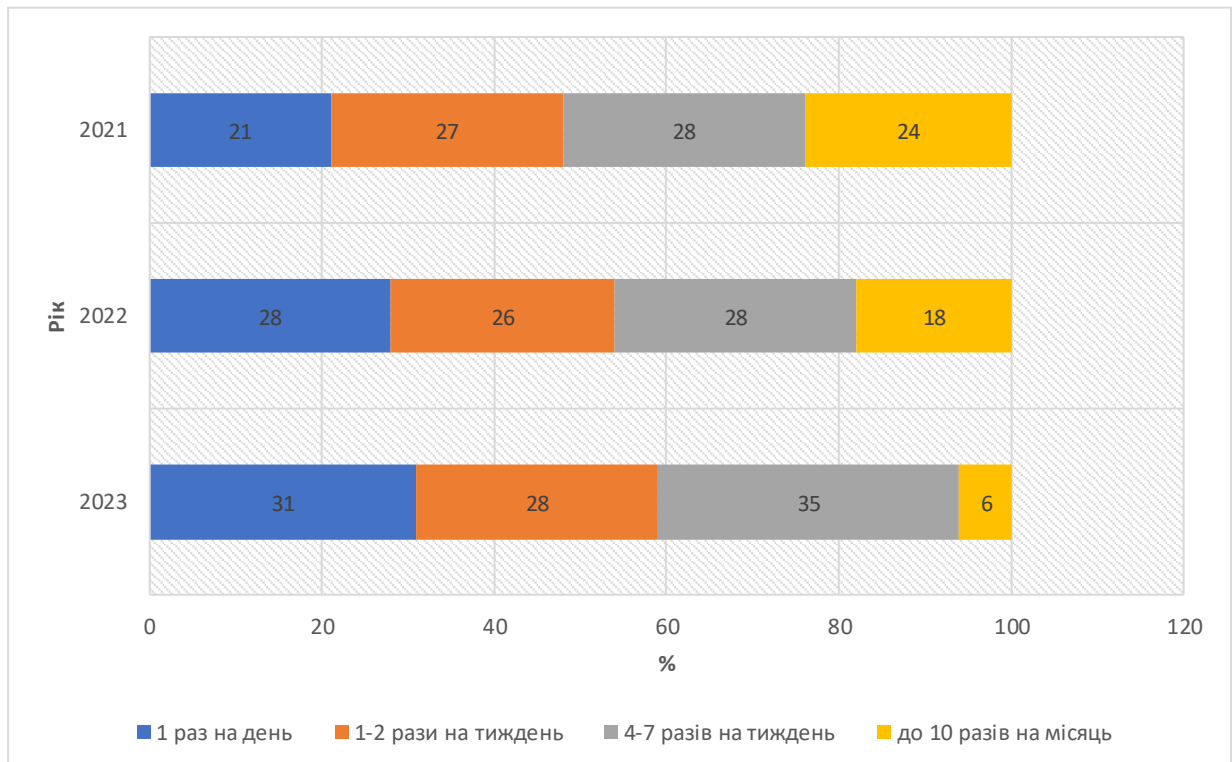


Рисунок 2.8 – Співвідношення користування додатком ПУМБ Онлайн до загальної кількості його користувачів, виражене у відсотках за 2021-2023 роки [34]

У червні 2023 року ПУМБ відмовився від російськомовних інтерфейсів та запустив толерантну компанію з безумовної підтримки при переді з російської на українську мову, проєкт має назву: «БезуМОВНА підтримка» [28].

1. Власний канал у Telegram з фінансовим словником, корисними порадами, лайфаками. цікавими завданнями та заохочувальною мотиваційною програмою.

2. Мовне шоу «Безумовно, українською!» на YouTube - це проєкт де відомий блогер Антон Мурафа запрошує в гості на студію відомих постатей, які діляться своїми цікавими історіями переходу на українську мову. Гості діляться не лише своїми враженнями, а й викликами, які вони зазнали, та спішними епізодами, пов'язаними з цим процесом. Також, шоу пропонує глядачам цікавий та реально корисний контент для опанування української мови із задоволенням. Відкриваючи, в свою чергу нові горизонти та можливості у своєму особистому розвитку та ставленні, це шоу надихає та мотивує глядачів на вивчення та використання української мови повсякденно.

3. Відділення банків мають своїх працівників, які є консультантами із солов'їної мови, а також є навіть «менеджер з комфорту», все для того, щоб привернути увагу до соціальної проблеми переходу на українську мову та залучити до мовного проєкту не лише клієнтів банку.

4. Участь у спеціальному випуску «Солов'їного шоу», яка присвячена фінансовій лексеці.

Протягом перших 2 місяців у програмі взяло участь понад 11 мільйонів осіб. Особливо мав попит чат-бот, яким скористалось понад 25 000 українці, які в свою чергу, залишили вельми позитивні відгуки. Більше того випуски на YouTube зібрали понад 7 000 000 мільйонів переглядів, що свідчить про великий інтерес глядачів до контенту. «Час - це гроші», колись сказав це ще у 18 столітті молодий політик Бенджамін Франклін, і кожна сучасна людина не може з цим не погодитись. Тому не дивно, що більшість українців з кожним роком активно впроваджують дистанційні канали самообслуговування у своє життя, що в свою чергу спрощує їм будденість на 80% та допомагає вирішити свої фінансові

завдання самостійно. Мобільний застосунок ПУМБ online — це зручний і сучасний інструмент для клієнтів, якій дозволяє здійснювати широкий спектр віддалених операцій з будь-якого місця чи географічної позиції. Додаток доступний як для власників моделей телефонів Apple, так і для системи Android. Завантаживши додаток потрібно пройти ідентифікацію через застосунок Дія чи BankID та вже через лічені секунди отримати доступ до фінансових послуг дистанційно: перегляд та відкриття банківських карток, робити грошові перекази, відкривати кредит онлайн, робити оплату частинами отримувати кешбеки і багато іншого. На кінець 2022 року загальна кількість користувачів мобільного застосунку PUMP Online зберіглась на рівні 1,2 млн. активних користувачів. За рік війни у додатку були впроваджені нові можливості - міжнародні перекази, кредитні канікули та рефінансування, валютні депозити, карта відділень банку, можна отримати квитанцію з проведених оплат та чат з онлайн - підтримкою [28]. Найбільше імпонувала клієнтам реструктуризація кредитів та кредитні канікули, послугами віддалено скористалось 80% клієнтів. У 2022 році спостерігався великий попит на відкриття віртуальних дебетових карток. За сумісництвом з послугою Єспідтримки було відкрито понад 800 000 карток.

Щороку у Києві проходить церемонія нагородження всеукраїнської премії, що визначає краще та найкращі фінансові продукти, послуги для клієнтів, впровадження ІТ та фінтех-проекти, а також видатні та ефективні керівники фінансових компаній. Ukrainian Fintech Prize 2024 — це щорічна нагорода, яка відзначає вагомий внесок провідних компаній у розвиток української фінтех-системи. Її мета – популяризація українського ринку, висвітлення досягнень та привернення уваги до фінансової галузі. У рамках цього заходу експертне журі визначило переможців у 33 різних номінаціях серед банків, фінтех-компаній та інших учасників фінансового ринку [17]. ПУМБ отримав дві нагороди на третій щорічній Ukrainian Fintech Awards 2024. Банк став переможцем у двох номінаціях: «Найкраща корпоративна цифрова трансформація» за лідерство в цифровізації корпоративного банкінгу та «Найкраща цифрова трансформація

Retail Banking» за досягнення в цифровізація роздрібною банківського обслуговування. Під час FinAwards визначили переможця в номінації «Кращий мобільний банк». Це звання отримали фінансові установи, які успішно та зручно використовують мобільні технології для надання фінансових послуг та обслуговування клієнтів. Експертне журі оцінювало заявки українських банків за 30 критеріями, а також враховувало результати публічного голосування на сайті конкурсу для визначення трійки лідерів. Четверте місце посів банк ПУМБ. Третє місце в цій категорії розділили дві установи: Сенс Банк і А-Банк. «Срібло» дісталось ПриватБанку. А перемогу та звання найкращого мобільного банку отримав додаток MonoBank - Універсальний банк [18]. Проаналізувавши 10 найбільших банків за кількість платіжних карток за 20-тьма характеристиками (що обслуговує 96% усіх активних карток українців). Одна функція дорівнює одному балу. Найбільшу кількість балів набрав MonoBank – 17, Сенс Банк – 14, А-Банк – 14, ПриватБанк – 13, ПУМБ – 10 балів. Розглянемо 5 кращих банків за кількість набраних балів:

Таблиця 2.5 – Рейтинг додатків за рейтингом Forbs 2023 року [30]

Банк	MonoBank	Сенс Банк	А-Банк	ПриватБанк	ПУМБ
3D-secure– можливість вимикати посилену аутифікацію					
Вибір власного CVV у застосунку					
Управління токенованими картками					
Керування підписками на ресурси у додатку					

Продовження таблиці 2.5

Керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу					
Підтвердження документів без візиту в банк					
Відкриття валютного депозиту в додатку					
Можливість вимкнення подвійної конвертації					
Відображення різних рахунків клієнта (ФОП і юрособи)					
Відкриття кредитної лінії					 Через Дію

Кожен банк має свої переваги та обмеження, які враховують індивідуальні потреби на вимогу клієнтів банків. Наприклад, для тих, кому важлива висока відсоткова ставка на балансі, найкращим варіантом буде стати клієнтом ПриватБанку, а для тих, хто цінує кешбек, безкоштовні перекази на картку будь-якого українського банку та прикольні фішки, як наприклад “Shake to pay”: якщо потрібно відправити кошти людині, яка знаходиться поряд, але немає її в контактах, потрібно відкрити застосунок на двох пристроях та потрясти телефон. Система автоматично обмінюється контактами та залишається лише тикнути на екран та вказати суму переказу, то в такому випадку

привабливішим може бути Monobank [20]. Прикладом інноваційних рішень у сфері дистанційного банкінгу є запатентування картки Sense Caméléon, яка автоматично змінює свій дизайн залежно від температури. Крім того, ця картка пропонує різноманітні послуги, такі як безконтактні платежі, кешбек, програма лояльності, а також можливість замовити нову картку через мобільний додаток. Окрім Sense Caméléon, активно розробляються й інші інноваційні рішення у сфері дистанційного банківського обслуговування, такі як використання технологій штучного інтелекту для персоналізації послуг і розробки безпечних та в свою чергу зручних способів аутентифікації клієнтів.

За даними аналізу, які були проведені на основі банку ПУМБ, були взяті за мету цілі, які складно реалізувати в період з 2022-2023 роки. Фактор, якій безумно вплинув на цю ситуацію є військова агресія росії, починаючи з 2022 року. Це несло за собою перешкоду не лише для банківських установ, а й для економічного стану країни в цілому. Щоб тримати планку й надалі розвиватись, потрібно розвивати мобільний банкінг та надання дистанційних послуг, що досить актуально в період воєнного часу, коли фізичний доступ до банківських установ може бути обмежений. Можливість клієнтам здійснювати фінансові операції в будь-який час і в будь-якому місці за допомогою мобільного застосунку, неабияк допоможе підтримувати функціонування банківської системи та забезпечить зручність і безпеку клієнтів дистанційно. В свою чергу дистанційні канали взаємодії допоможуть зменшити витрати на обслуговуванні клієнтів та утримання банківських відділень. Цей захід дозволить банку оптимізувати витрати та ресурси, зокрема, скоротити витрати на оренду приміщень, оплату праці персоналу та операційні витрати. Потрібно зазначити, що розвиток онлайн-сервісів сприятиме підвищенню якості обслуговування клієнтів за рахунок скорочення часу очікування в чергах та уникнення можливих збоїв у роботі терміналів. Такий підхід також дозволить банку більш ефективно реагувати на мінливі потреби своїх клієнтів і надавати їм доступ до широкого спектру банківських послуг у будь-який зручний для них період.

2.3 Проблеми і перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні

В сьогоденні дистанційний банкінг стає все більш актуальнішим у фінансовому секторі, відкриваючи нові можливості та ставлючи виклики для банківської системи України. Розвиток цього сектору уособлює тенденції глобальної цифровізації та відповідає на запит сучасного споживача, який у пошуках зручності та доступності у фінансовому середовищі. Проте, як у монети є дві сторони, так і у дистанційного банкінгу в Україні є свої недоліки. Кожен із видів дистанційного банківського обслуговування має свої власні характеристики та критерії впровадження та запатентування, що в свою чергу сприяє зростанню величині комісійних доходів до банку, які надходять, у порівнянні з традиційним методом обслуговування. А частина комісійних доходів від фізичних осіб, значно перевищує частку від корпоративних. Тому це може свідчати про високий рівень попиту на цей вид банківського обслуговування серед фізичних осіб, що можна вважати ефективним. Але проведений мною аналіз на основі мобільних застосунків по роботі дистанційного банку ПУМБ показав, що незважаючи на 89% позитивних відгуків, своє місце в цьому ком'юніті займають і негативні фідбеки, через що банк схильний до репутаційного ризику. Наприклад з останніх відгуків це: співробітники банку зливають базу даних своїх клієнтів, багато реклами та спаму в застосунку, а функції вимкнення сповіщень немає, вибиває помилку на сервері, через що неможливо зайти в застосунок.

Репутаційний ризик - це можливість зазнати збитків через негативне сприйняття клієнтами, контрагентами, акціонерами, бізнес-партнерами та регулюючими органами іміджу банку. Він виникає, коли його імідж в очах клієнтів псується. Це спричиняється різними факторами, наприклад скандальні події, фінансові проблеми, порушення етики, поганий рівень сервісу, як наслідок він призводить до втрати довіри клієнтів, зменшення клієнтської бази, втрати своєї ваги на ринку та фінансових витрат, які понесе банк. Кожен співробітник банку, від менеджера до виконавчого директора, несуть свою відповідальність за

свої дії та взаємодію з клієнтами та партнерами. Відновлення репутації займає достатньо довго часу, тому на управлінню цього ризику потрібно приділяти значну увагу. Без ретельно визначених внутрішньобанківських процедур управління репутаційним ризиком не можна уявити ефективного функціонування даного механізму. Ці деталі включають роботу офіційного веб-сайту банку, злагодженої роботи застосунку та загалом його присутності в мережі Інтернет [50].

10% негативних відгуків та скарг від клієнтів банку ПУМБ, були на підвисання системи віддаленої ідентифікації, після якої вони не могли зайти в застосунок. Віддалена біометрична ідентифікація - це процес використання біометричних даних, та як відбиток пальця, сканування обличчя або розпізнання голосу, для ідентифікації особи віддалено, без фізичної присутності. Цей метод ідентифікації в Україні було запроваджено в 2018 році за рішенням Національного банку України. Нові технології дозволили банкам використовувати біометричні дані для віддаленої ідентифікації клієнтів при відкритті банківських рахунків. Першим банком в Україні, який запровадив цю технологію був ПриватБанк. Вони почали використовувати цю систему в рамках програми «Приват24 онлайн» в 2018 році. Це був значний крок в розвитку цифрових технологій в банківському секторі України. Наступним почав використовувати віддалену ідентифікацію Монобанк на початку 2019 року. Ця запатентована технологія дозволила їхнім клієнтам відкривати рахунки та користуватись послугами за допомогою віддаленої ідентифікації. До видів дистанційного розпізнання відносять:

- Біометрична ідентифікація - це ідентифікація, яка включає в себе використання біометричних даних, такі як відбиток пальця, сканування обличчя, розпізнання голосу.

- Надсилання документів онлайн - клієнт надсилає банку свої фотографії чи копії документів, через онлайн канали або мобільний застосунок для підтвердження особи.

- Відеоідентифікація - це коли банки використовують відеодзвінки або онлайн - платформи для проведення процедури ідентифікації та верифікації за допомогою відеозв'язку з клієнтом. Іноземні банки, які вже впровадили розпізнавання по обличчю, вийшли за межі технологій.

Вони розвинули свій потенціал та розширили арсенал, а від так впровадили нові технології та методи ідентифікації, наприклад банк Barclays ідентифікує за судинним малюнком пальця, Wells Fargo або за голосом та обличчям, або за малюнком очного яблука та у Citibank процедура проходить за голосом.

Процес розпізнавання клієнта за голосом зазвичай включає наступне: реєстрація голосу в системі банку шляхом проговорювання певних фраз або словосполучень. Під час входу чи використання послуг, клієнт повторює проговорені ним словосполучення для подальшої розпізнання себе у системі. Після цього система верифікує голос клієнта та порівнює його із зразком зареєстрованим раніше. Всупереч тому, що ця система має свої переваги, вона також має і свої деякі мінуси: захриплість голосу або захворювання чи якійсь шум можуть вплинути на не розпізнання голосу. Якщо дані не захищені належним чином, це може становити загрозу для приватності клієнтів. Так як шахраї ніколи не сплять, можливе підроблення голосу з боку хакерів.

Таблиця 2.6 – Переваги та недоліки ДБО для банків та клієнтів [50]

Переваги	Недоліки
Для банку	
Зниження витрат на утримання фізичних відділень та працівників	Потребує витрат на придбання та забезпечення новими технологіями
Розширення географії обслуговування	Ризики здійснення шахрайства

Продовження таблиці 2.6

Додаткові доходи за використання системи клієнтами банку	Розбіжності в законодавстві щодо ідентифікації клієнтів через дистанційні канали доступу
Еволюція електронних платіжних систем, використання хмарних технологій	Відмови технологій, рівень захищеності, мережева пропускна здатність, цілісність даних, стійкість системи, пошкодження або фізичне знищення центрів обробки даних
Активне використання BankID у сфері державних та банківських послуг	Ризик витоку особистої інформації та «цифрового розриву» для різних соціальних груп
Для клієнта	
Дає змогу отримати послугу не виходячи з дому	Іноді програма може не підтримувати пристрій клієнта, потребує додаткового обладнання, технічні неполадки
Можна отримати довідкову інформацію з банку в єдиному зв'язаному вигляді	Плата за використання такої системи, існує ризик кіберзлочинності

Проблемний чинник який впливає на дистанційне обслуговування є шахрайство: через збільшення обсягів онлайн-транзакцій, що в свою чергу може ставити під загрозу безпеку та конфіденційність особистих даних клієнтів. Шахраї можуть створювати підроблені веб-сайти, які дуже схожі на офіційні сайти з метою здійснення фінансових операцій від імені клієнта, що в кінцевому результаті призведе до несанкціонованого списання грошових коштів з їх рахунку. Станом на сьогодні, набрала популярності шахрайська схема - фішинг: зловмисники телефонують клієнтам банку та повідомляють, що банк оновив застосунок і щоб ним надалі користуватись потрібно передати код з СМС, що клієнти і роблять, в результаті чого, шахраї списують кошти, які в майбутньому буде неможливо повернути. Через складну політичну ситуацію спричинену російською агресією, країна також веде й цифрову війну: українські банки також

стають об'єктом кібератак і можуть стати мішенню для шахраїв. російські хакери зламують сервера та мережі українських установ, можуть викрадати конфіденційну інформацію, завдаючи шкоди системам інфраструктури, також вони можуть запускати віруси для блокування комп'ютерних систем банку, використовувати фішингові атаки через електронну пошту та соціальні мережі представляючись працівниками банку. Тому банківській системі України потрібно активно займатися забезпеченням кібербезпеки та тримати її на високому рівні, потрібно постійно вдосконалювати технології захисту, осучаснювати антивірусне програмне забезпечення, впроваджувати механізми виявлення проникнень та нарощувати захист Інтернет - каналів. Крім того, ключовою дією з боку держави і банку, буде покладено в навчання та обізнаності своїх громадян та клієнтів щодо потенційних кіберзагроз. Це може проявлятися у проведенні тренінгів, вебінарів, навчальних заходів, поширення відповідного матеріалу у вигляді коротких роликів у соціальних мережах, інформаціях на стендах чи білбордах, залучення людей до проходження додаткових курсів щодо захисту особистих даних та паролів та запровадження практичних рекомендацій щодо захисту. Також можна співпрацювати з правоохоронними органами та експертами по кібербезпеці для обміну інформації й досвіду, виявлення та вчасне реагування на кіберзлочинство.

Але не зважаючи на цю перешкоду, ринок фінансових технологій стрімко розвивається, а кількість користувачів збільшується щодня. Завдяки зручності та простоті використання все більше людей звертаються до мобільного банкінгу. 78% українців користувалися банківським додатком протягом останніх 12 місяців. Більшість із них – від 24 до 55 років. Спираючись на виклики сьогодення, банки реагуючи на сучасні запити активно працюють у цьому напрямку на задоволення потреб клієнтів, тобто на результат. Наприклад, у своїй «Стратегії розвитку банківської справи на 2024 рік» АТ КБ «ПриватБанк» планує посилити свої позиції за рахунок організаційної трансформації та цифровізації процесів. АТ «Універсал Банк» реалізував проект Monobank, який спрямований на

сучасних «цифрових» клієнтів, що поєднує в собі індивідуальний підхід, технології та зручність у користуванні банківськими послугами.

На запити про порушення інформаційної безпеки країна теж реагує, у 2022 році укладено договір про членство та міжнародне співробітництво Національного банку України та OSSAT. Членство в цій спільноті дасть Національному банку України можливість обмінюватися інформацією про діяльність кіберзлочинства з іншими учасниками. Ця інформація стосуватиметься фінансових послуг, уразливостей, технологічних тенденцій, загроз та інцидентів безпеки, які впливають на учасників ринку фінансових послуг. Завдяки такому обміну Національний банк матиме можливість бути більш підготовленим до виявлення та протидії кіберзлочинам, а також ефективніше реагувати на появу потенційних загроз. Це сприятиме посиленню захисту систем безпеки як Національного банку України, так і фінансових установ України в цілому, які важливі для забезпечення стабільності роботи в умовах масштабної війни. Членство в OSSAT дозволяє Національному банку України брати участь у щорічній конференції з операційної безпеки OSSAT, а також у робочих групах, покликаних вирішувати найактуальніші питання кібербезпеки. Зустрічі учасників OSSAT проводяться періодично, раз на два тижні [20].

Країна активно працює з низьким рівнем цифрової та фінансової грамотності населення, а також з так званими «цифровими розривами» та недостатньою співпрацею між фінансовим сектором та науковими колами. Національний банк України розробив та реалізує Стратегію розвитку фінтех в Україні до 2025 року, яка передбачає заходи щодо підвищення фінансової та цифрової грамотності населення та бізнесу. Крім того, уряд реалізує різні ініціативи для підвищення цифрової грамотності населення, такі як освітні програми, навчання та інформаційні кампанії. Також передбачено заходи щодо стимулювання співпраці між фінансовими установами та навчальними закладами для забезпечення високого рівня освіти у сфері фінансових технологій та цифрових фінансів.

Україна активно реагує на виклики цифрового середовища. Банки, які зараз активно інвестують у технологічне оновлення своїх систем, незабаром зможуть конкурувати з компаніями-лідерами у сфері фінансових технологій. Вони зможуть залучити стабільну клієнтську базу, зменшивши втрати від зовнішнього та внутрішнього шахрайства, а також оптимізувати та автоматизувати свої бізнес-процеси. Органи регулювання банківського сектору та підрозділи управління банківськими ризиками сьогодні повинні звертати увагу не лише на традиційні фінансові ризики, а й на нові виклики, такі як безпека та захист даних, використання штучного інтелекту, модельні ризики та конфіденційність інформації. Тому лише гнучкість урахування потреб клієнтів і зовнішніх умов, синергія та розуміння фінансових і цифрових технологій допоможуть банкам досягти максимальних результатів і зменшити вплив ризиків.

ВИСНОВКИ

До появи мобільного банківського додатку всі питання вирішувалися у відділенні. Клієнтам доводилося стояти в черзі, заповнювати купу паперів і стежити, щоб все було правильно. Тепер все, що потрібно - це мобільний пристрій. Ми вступили в еру «віддаленого доступу», коли цифровий банкінг став основним методом подання заявок на відкриття банківських рахунків і проведення фінансових операцій. Але навіть незважаючи на всі досягнення цифрового банкінгу, споживачі все ще очікують більшого.

Дистанційне банківське обслуговування – це процес надання банківських послуг через електронні канали з'язку: мобільний додаток, інтернет-банкінг, месенджери, телефонні дзвінки, чат-боти, смс-інформування. Окрім очевидного цілодобового доступу, легкого перегляду історії транзакцій, можливості оплачувати рахунки та переказувати гроші в один клік, хорошої рентабельності, віддалене дистанційне обслуговування забезпечує також:

- Швидкість операцій, кожного разу, коли користувач знімає з рахунку або надсилає гроші через застосунок, транзакція відбувається швидко, а баланс оновлюється за лічені секунди. Користувачі можуть точно побачити, скільки вони витратили. Це допомагає підтримувати певну форму прозорості між користувачем і системами дистанційного банкінгу.

- Проста реєстрація, сканування документів та верифікація у майбутнього клієнта банку займе до 5 хвилин. Легка реєстрація та простота мають велике значення, особливо для людей, чий графік або спосіб життя не дозволяють відвідувати банк.

- Традиційні процеси обробки або банківські процеси потребують більше часу. У разі помилок, допущених вручну, переробка — це ще одна річ, яка займає більшу частину часу через затримки. Однак у цифрових банках більшість процесів підключені до мережі та допомагають підвищити точність і швидкість.

Під час аналізу діяльності АТ «ПУМБ», можна зазначити, що банк має вдосконалену систему, яка включає в себе мобільний та інтернет-банкінг. Мобільний додаток ПУМБ Online, має зручний та зрозумілий інтерфейс. Його інтуїтивний дизайн дає змогу легко навігувати при цьому знайомлячись та використовуючи функції, які впроваджені у застосунку. Користувачі також можуть отримувати спеціальні пропозиції та акції, керувати своїм бюджетом за допомогою інструментів аналізу витрат та отримувати оперативні сповіщення про стан своїх рахунків.

Мобільний застосунок ПУМБ Online, в свою чергу має й свої переваги серед яких можливість внесення карток інших банків, опція, яка дозволяє зв'язатися з службою підтримки через "трясіння" телефону для iOS або "тапання" по екрану для Android, а також постійний кешбек на 3 обрані категорії щомісяця з 6 доступних. Крім цього, додаток дозволяє користувачам легко та швидко здійснювати різноманітні фінансові операції, отримувати доступ до акцій та спеціальних пропозицій, а також переглядати статистику та звіти за рахунками.

Інтернет – банкінг ПУМБ Digital Business для ФОП та юросіб, можуть використовувати, як веб-версію так і мобільний застосунок. Відзначається банкінг своєю простотою, зручністю, гармонією у поєднанні кольорів сайту, які можуть зацікавити майбутніх користувачів своєю оригінальністю та розширеним функціоналом, якій здатен привабити нових підприємців. У додатку також часто проводяться акції та спеціальні пропозиції для підприємців, є змога вести документообіг без відвідувань відділень, що дозволяє їм ефективно використовувати банківські послуги та отримувати додаткові переваги. Можливість здійснювати зовнішньоекономічні операції, відправляти потрібні платежі, переказувати кошти на особисту картку та інші фінансові маніпуляції. Зручний інтерфейс надає доступ до всіх необхідних функцій, що дозволяє підприємцям ефективно керувати своїми фінансами та збільшувати продуктивність свого бізнесу. Однією з переваг цього сервісу є програма лояльності для малих бізнесів при роботі з валютою: чим вищий обсяг купівлі/продажу валюти був минулого місяця, тим вигідніший курс надається

автоматично. Хорошим плюсом та яскравим вираженням віддаленого обслуговування є те, що рахунки фізичної особи-підприємця та юридичної особи, можна відкрити дистанційно. Подальший розвиток АТ «ПУМБ» буде виражений через впровадження наступних ініціатив:

- Впровадження динамічного CVC2-коду. Що має на меті зменшити ризики несанкціонованого заволодіння та доступу до карткових даних клієнта. А так як захист карток є пріоритетом для банку, це буде демонструвати хорошу репутацію та впевненість клієнтів в інноваційному забезпеченні та безпеці своїх транзакцій чи фінансових операцій.

- Впровадження open banking, тобто відкритих API (інтерфейсів програмування застосунків), ця функція буде працювати на банк, так як буде залучати нових клієнтів, які надають перевагу сучасним технологіям. Варто зазначити, що впровадження API, сприяє інноваціям, які стимулюють розробку нових фінансових сервісів, що підвищують конкурентоспроможність банку. Адже мотивація банків покращувати мобільні застосунки є підвищення прибутку після залучення нової клієнтської маси. Класичний принцип: 20% клієнтів можуть забезпечити 80% доходу, тому банку слід приділити увагу та зосереджувати зусилля на привабленні нових клієнтів.

- Створення віртуального помічника, який полегшить банківські операції та покращить фінансову освіту користувачів. Клієнти зможуть моніторити свої фінансові ресурси в режимі реального часу, що дозволить ефективно управляти своїми коштами. Крім того, віртуальний помічник зможе сформулювати та змінити ваш бюджет на основі ваших фінансових потреб та цілей. Класифікація транзакцій полегшить клієнтам відстеження, куди йдуть їхні гроші, і аналіз їх витрат. Інтерактивні діаграми витрат нададуть клієнтам зручний інструмент для візуалізації їх фінансової діяльності, сприяючи розумінню їхньої фінансової поведінки та допомагаючи їм приймати кращі фінансові рішення.

- Впровадження технології поведінкової аутентифікації означає, що система буде аналізувати та порівнювати унікальні параметри поведінки

кожного користувача. Ці параметри можуть включати такі дані, як швидкість набору тексту, стиль руху миші або дотики на смартфоні. Технологія забезпечить високий рівень безпеки, оскільки розпізнає користувача не лише за логіном і паролем, а й за унікальними характеристиками його поведінки. Це знизить ризик несанкціонованого доступу до особистих даних і фінансових ресурсів користувача.

Розвиток дистанційного обслуговування в Україні порівняно із європейськими країнами набирає обертів та стрімко розвивається. Директор Української міжбанківської асоціації Олександр Карпов, запевняє, що українські банки виходять вперед європейських за широким спектром і високим рівнем зручності для клієнтів, акцентував увагу на безпеці, адже під час війни платіжна система вимагає ще більшого захисту. Незважаючи на ворожі дії та складну ситуацію в країні, українські додатки продовжували робити апгрейд. Наприклад, якщо минулого року клієнтам доводилося чекати до 15 хвилин, а потім розмовляти зі службою підтримки ще півгодини, то тепер вони можуть отримати всю необхідну допомогу онлайн без затримок і проблем, говорить автор дослідження [30].

Навіть у воєнний час, громадяни України продовжували отримувати послуги та використовувати безпечний доступ до онлайн – платформ через Систему BankID НБУ, які надавали державні органи, банки та інші комерційні установи. Банківська система змогла вистояти, держава забезпечила своєчасні виплати, заробітні плати, стипендії, так як розвиток українського дистанційного банківського обслуговування на початок війни мав високий рівень розвитку. Банківська система залишила стабільний характер і показала, що може функціонувати навіть у складних умовах для країни. Понад 99,7% громадян, що мають рахунки в українських банках, мають доступ до дистанційних послуг за допомогою системи BankID НБУ. Тому, за I квартал 2022 року у Системі BankID НБУ здійснено понад 10,9 млн успішних електронних ідентифікацій, що в 2,5 рази більше ніж за аналогічний період торік [35]. Тому спираючись на сьогоднішній день, українська система BankID НБУ станом зараз є найпопулярнішим

методом віддаленої ідентифікації та верифікації для державних та банківських послуг. Зокрема, слід виділити мобільний додаток «Дія», після автентифікації в якому, громадянам в рази легше отримати доступ до цифрових документів та отримати виплати від «єПідтримка». Також, для дистанційного відкриття рахунків для осіб, які вимушено не можуть це зробити під час воєнних дій. Попри війну дистанційне обслуговування продовжує розвиватися, спираючись на реалії часу. Йдучи нога в ногу з євроінтеграцією, Національний банк розвивається у сфері електронної ідентифікації та довірчих послуг, що у ближньому майбутньому дасть українцям дистанційні послуги в межах Європейського Союзу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агібалов А.В. Дистанційне банківське обслуговування на сучасному етапі розвитку інноваційних технологій. *Фінансовий вісник*. - 2017. - №1 (30). - С. 85-89.
2. Агібалов А.В. Стан сучасних банківських технологій, перевага їх застосування. / А.В. Агібалов, А.А. Алексейченко / *Фінансовий вісник*. - 2018. - № 2 (41). - С. 37-41.
3. Білошапка В. Система продажів банківських продуктів як функціональний напрямок управління банком. II Міжнародна науково-практична конференція «Обліково-аналітичний та економіко-фінансовий інструментарій управління сучасним підприємством: міжнародний досвід» – Харків: ХНАДУ, 2022. с.73-76.
4. Блащук-Дев'яткіна Н.З., Петришин Х.Р., Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вечір*. 2022. Вересень 9 (109)
5. Блащук-Дев'яткіна, Н., & Петришин, Х. (2022). Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*, 9 (109), 122-128.
6. Бондаренко Л. П., Подарин А. Р. Діджиталізація АТ «ПУМБ». *Економіка та суспільство*. Випуск 43. 2022
7. Брегеда О.А., Охрименко І. Б. Розвиток дистанційного банківського обслуговування: інновації та перспективи/ IV Всеукраїнська науково-практична інтернет конференція студентів, аспірантів і молодих вчених «Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці» Дніпро: Середняк Т. К., 2021, — 519 с., С.62-64 /Режим доступу: <https://ir.kneu.edu.ua:443/handle/2010/36135>

8. Вядрова І. М., Єрмолаєва В. С. Основні напрямки оптимізації дистанційного банківського обслуговування. *«Таврійський науковий вісник»*. Серія: «Економіка». Випуск 7, 2022
9. Вядрова І., Мозгова А., Вядрова В., Банки сучасного та майбутнього. *Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку*. 2022 4 (7).
10. Грешніков К. Монобанк – цікаві і корисні фішки Mono 2024 URL: <https://financer.com/ua/blog/fishky-monobank/> (Дата звернення: 11.05.2024)
11. Дзюблюк, О., Розвиток банківської системи в умовах інтеграції економіки України у світове господарство і лібералізації міжнародного руху капіталу / Олександр Дзюблюк, Любов Прийдун // *Світ фінансів*. – 2008. – № 2. – С. 8-20.
12. Ідентифікації в системі BanID URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/u-2023-rotsi-kilkist-identifikatsiy-v-sistemi-bankid-nbu-zrosla-na-tretinu> (дата звернення: 18.04.2024)
13. Інформаційний Інтернет-портал Міністерства фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/> (дата звернення: 14.04.2024)
14. Карлін М., Шматковська Т., Борисюк О. Банківські інновації в умовах формування цифрової економіки. *Економіка та суспільство*. 2021. № 27.
15. Латковська, Т., Марущак, А., & Олексій, У. (2021). Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 1(36). С.27–34.
16. Македон В. В., Машкіна К. О. Розвиток глобального банківського сектору в умовах цифрової економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 4. С. 21–28.
17. НБУ приєднався до Телеконференції щодо ситуативної обізнаності з питань операційної безпеки <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-priyednavsya-do-telekonferentsiyi-schodo-situativnoyi-obiznanosti--z-pitan-operatsiynoyi-bezpeki> 28 (Дата звернення: 28.04.2024)

18. Нікітін А.В., Бортніков Г.П., Федорченко А.В. Н 62 Маркетинг у банку: Навч. посіб. / За ред. А. В. Нікітіна. — К.: КНЕУ, 2006. — 432 с. ISBN 966–574–909–9
19. Норвезькі платіжні системи: ТОП 5 методів оплати в Норвегії. 2021 URL:https://www.fin.do/uk/blog/58_platizhni-sistemi-v-norvegiyi-ta-varianti-mizhnarodnih-groshovih-perekaziv (Дата звернення: 14.04.2024)
20. Офіційний сайт банку «МоноБанк» URL: <https://www.monobank.ua/?lang=uk> (дата звернення: 02.05.2024)
21. Офіційний сайт банку «ПУМБ» URL: <https://www.pumb.ua/> (дата звернення: 28.04.2024)
22. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (Дата звернення: 14.04.2024)
23. Перший Український Міжнародний Банк <https://uk.m.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%A3%D0%9C%D0%91> (Дата звернення: 14.04.2024)
24. Платежі та розрахунки 2023. Офіційний сайт НБУ URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (дата звернення: 15.04.2024)
25. Положення про Систему BankID Національного банку України: Постанова Правління Національного банку України № 32 за станом на 17 березня 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0032500-20#Text> (дата звернення: 01.04.2024)
26. Порада банкіра: банки впроваджують нові способи захисту. Офіційний канал YouTube Телеканалу 24 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=NMVhUfpA6uo>
27. ПУМБ переможець https://about.pumb.ua/presscenter/news/item/7154-pumb-peremozhetsj-ukrainian-fintech-awards-2024-u-d_25 (Дата звернення: 14.04.2024)
28. ПУМБ у війну https://about.pumb.ua/growth/war_in_ukraine (Дата звернення: 01.05.2024)

29. Результат діяльності BankID НБУ на 2022 рік URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/u-2022-rik-sistema-bankid-nbu-bezperebiyno-nadavala-poslugi-vidpovidno-do-vimog-voyennogo-chasu> (Дата звернення: 28.04.2024)
30. Рейтинг банківських додатків <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-10052023-1357627> (Дата звернення: 12.04.2024)
31. Розподіл безголівкових операцій з використанням платіжних карток 2023 <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-ii-kvartal-2023-roku> (дата звернення: 21.04.2024)
32. Сенів Б., Бабій С., Нянько Л. Сучасні підходи щодо банківського обслуговування із використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Економічний аналіз. 2022. Том 32. № 4. С. 144-151.
33. Система BankID НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/u-2022-riksistema-bankid-nbu-bezperebiyno-nadavala-poslugi-vidpovidno-do-vimogvoyennogo-chasu> (Дата звернення: 01.04.2024)
34. Статистика АТ «ПУМБ». Офіційний сайт АТ «ПУМБ». URL: <https://www.pumb.ua> (дата звернення: 05.05.2024)
35. Статистика НБУ URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 28.03.2024)
36. Степаненко О.П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України [Текст] / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки . – 2012. – № 6. – С. 275-282.
37. ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua 2022 URL: <https://banker.ua/uk/projects/top-digital-bankiv-ukraini-rejting-bankerua/> (Дата звернення: 20.05.2024).
38. У 2023 році українці більше користувалися безготівковими платежами. Економічна правда. 2024. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2024/03/6/710816/> (дата звернення: 02.05.2024)

39. Українці обрали найкращий мобільний банк (результати FinAwards) <https://news.finance.ua/ua/ukrainci-obraly-naykrashhyy-mobil-nyy-bank-rezul-taty-finawards> 26 (Дата звернення: 01.04.2024)
40. Чумак Н.В. Види дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі. 2012. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/3408/1/.pdf> (Дата звернення: 31.04.2024).
41. Шемякіна Н. В. Інституціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України / Н. В. Шемякіна, А.А. Пономаренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cg> 33
42. Шемякіна Н.В., А.А. Пономаренко Інституціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України. 2022
43. 7. European Banking Federation. URL: <https://www.ebf.eu> (дата звернення: 02.05.2024)
44. Bank of America Corporation. All rights reserved 2023. URL: https://d1io3yog0oux5.cloudfront.net/_a295293d032aa4603f2939bd6eff5ec0/bankofamerica/db/867/9840/annual_report/BAC_AR22_final_030523+%281%29.pdf (дата звернення: 04.04.2024).
45. Bank Wells Fargo USA. URL: https://ru.m.wikipedia.org/wiki/Wells_Fargo (дата звернення : 04.04.2024).
46. FinAwards 2023: всі банки-переможці URL: <https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/finawards-2023-yaki-banki-otrimali-nagorodi/> (Дата звернення: 28.04.2024)
47. FinAwards-2023: як нагороджували найкращих зі світу фінансів https://finance.ua/ua/goodtoknow/FinAwards-2023#headline_50 (Дата звернення: 01.04.2024)

48. Forinsurer. Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій URL: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774> (дата звернення: 20.03.2024)

49. Global Innovation Index 2023 URL: <https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo-pub-2000-2023-en-main-report-global-innovation-index-2023-16th-edition.pdf> (Дата звернення: 18.04.2024)

50. Individuals using the internet for internet banking 2024 URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> (Дата звернення: 19.04.2024).

51. Top Neobanks 2022. URL: <https://payspacemagazine.com/all/top-neobanks-2022> (дата звернення: 02.05.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

Звіт про фінансовий стан АТ «ПУМБ Банк» за 1 квартал 2024 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК»
Проміжний скорочений звіт про фінансовий стан на 31 березня 2024 року
 (у тисячах гривень)

	Прим.	31 березня 2024 року (не аудований)	31 грудня 2023 року
Активи			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	23 152 331	33 747 952
Кредити та аванси банкам	7	7 132 633	4 213 505
Інвестиції в цінні папери	8	66 868 019	58 155 525
Кредити та аванси клієнтам	9	53 816 674	52 058 047
Похідні фінансові активи		58	8 510
Інші фінансові активи	11	3 633 881	2 611 752
Інші нефінансові активи	11	363 467	273 802
Основні засоби	10	1 662 149	1 652 243
Інвестиційна нерухомість	10	59 168	59 168
Нематеріальні активи, за винятком гудвілу	10	241 583	320 312
Активи з права користування		212 108	234 030
Всього активів		157 142 071	153 334 846
Зобов'язання			
Кошти банків	12	3 357 742	2 716 727
Кошти клієнтів	13	129 426 299	126 542 822
Похідні фінансові зобов'язання		2 628	1 250
Орендні зобов'язання		240 456	266 294
Поточні податкові зобов'язання	20	713 748	3 200 277
Інші фінансові зобов'язання	14	2 773 877	2 188 420
Інші нефінансові зобов'язання	14	935 457	909 011
Відстрочені податкові зобов'язання	20	130 890	120 273
Всього зобов'язань		137 581 097	135 945 074
Власний капітал			
Акціонерний капітал	15	4 780 595	4 780 595
Емісійний дохід		101 660	101 660
Дооцінка		403 283	403 283
Резерв під прибутки та збитки за фінансовими активами, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		1 444 691	1 407 291
Резервний капітал		2 909 909	2 909 909
Нерозподілений прибуток		9 920 836	7 787 034
Всього власного капіталу		19 560 974	17 389 772
Всього зобов'язань та власного капіталу		157 142 071	153 334 846

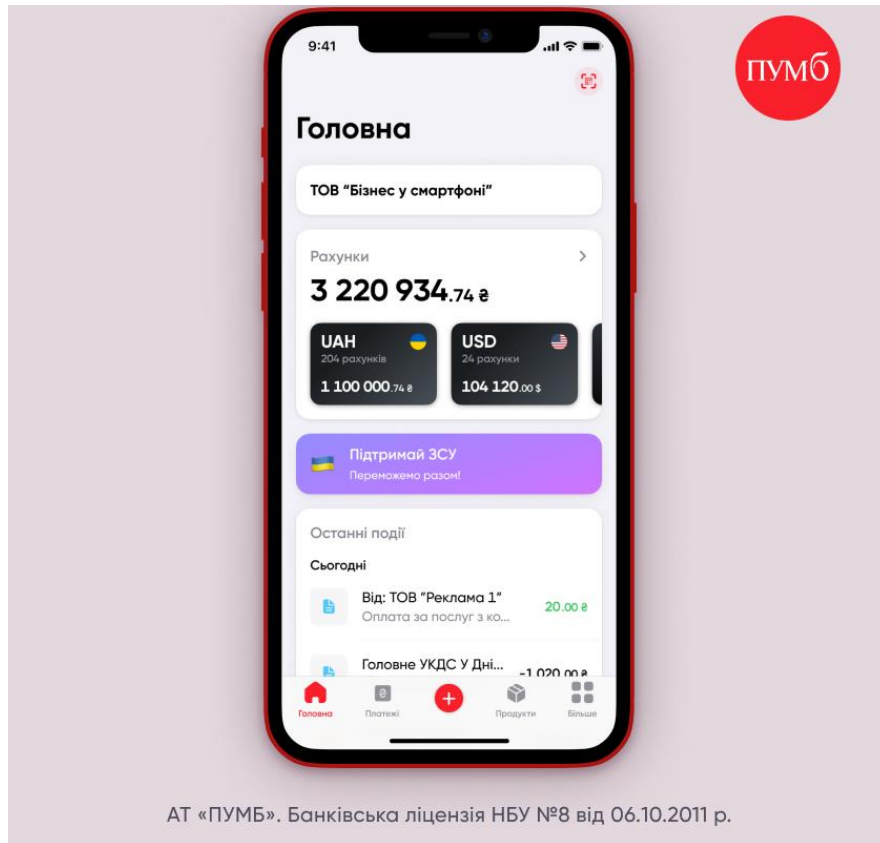
Звіт про прибуток та збиток за 3 місяці 2024 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК»
Проміжний скорочений звіт про прибуток або збиток за 3 місяці 2024 року

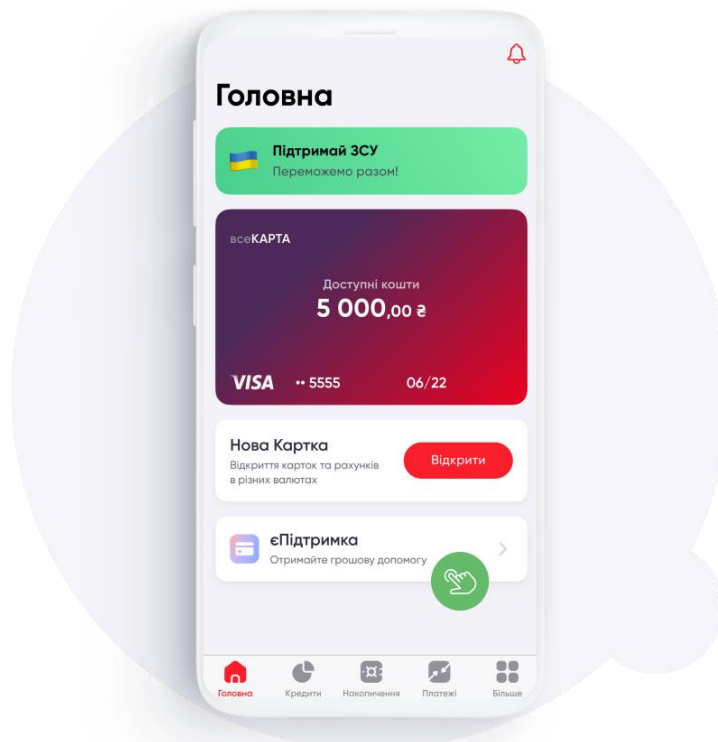
(у тисячах гривень)

	Прим.	3 місяці 2024 року (не аудований)	3 місяці 2023 року (не аудований)
Процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	16	5 608 546	4 073 407
Процентні доходи	16	106 900	82 247
Процентні витрати	16	(2 159 345)	(1 613 371)
Чистий процентний дохід		3 556 101	2 522 283
Комісійні доходи	17	981 994	997 953
Комісійні витрати	17	(462 361)	(425 806)
Чистий комісійний дохід		519 633	572 147
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	6,7,8,9, 11, 21	355 175	(111 773)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		218 813	248 306
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		60 477	17 308
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		251	(9 282)
Прибутки (збитки) від зміни справедливої вартості похідних інструментів		(28 486)	75 444
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		(591)	993
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності) для нефінансових активів	11, 21	(272)	(41 158)
Інші прибутки (збитки)	18	17 706	46 755
Прибуток (збиток) від операційної діяльності		4 698 807	3 321 023
Операційні витрати	19	(1 853 738)	(1 436 619)
Прибуток (збиток) до оподаткування		2 845 069	1 884 404
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	20	(711 267)	(339 195)
Прибуток (збиток) за звітний період		2 133 802	1 545 209
Прибуток (збиток) на акцію (гривень на акцію)	23	148,97	107,88

Мобільний застосунок банку «ПУМБ» для корпоративних клієнтів



Мобільний застосунок банку «ПУМБ» для фізичних осіб



БезуМОВНА підтримка «ПУМБ»



БезуМовно українською! – відеоматеріал на канал YouTube

