

УДК 336.717:004.78

Березовик Вадим Михайлович
кандидат економічних наук, директор
ТОВ «Профін Консалтинг»
Berezovyyk Vadym
PhD, Director
“Profin Consulting” LTD
ORCID: 0009-0006-5350-3420

DOI: 10.25313/2520-2294-2024-6-10014

ДИСТАНЦІЙНИЙ БАНКІНГ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ

REMOTE BANKING AS A MEANS TO IMPROVE THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF COMMERCIAL BANKS

ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА
СТРАХУВАННЯ

Анотація. Вступ. Актуальність дослідження обумовлена світовою тенденцією до заміщення дистанційним сервісом філіальної мережі банків з метою зниження поточних витрат та підвищення операційної ефективності за умови задоволення потреб клієнтів у надійних, швидких і дешевих послугах.

Мета. Метою статті є визначення переваг дистанційного банківського обслуговування та його взаємодії з традиційним філіальним обслуговуванням для підвищення операційної ефективності комерційних банків.

Матеріали: наукові публікації, нормативно-правові акти у сфері регулювання діяльності комерційних банків.

Методи: бібліографічний аналіз, синтез, узагальнення.

Результати. Досліджено сучасні процеси поступового заміщення дистанційним банкінгом традиційної філіальної мережі банків в напрямку підвищення їх операційної ефективності. Зосереджено увагу на сутності та відмінності понять «мобільний банкінг» та «Інтернет-банкінг» як різновидів електронного банкінгу. Визначено переваги дистанційного банківського обслуговування для юридичних осіб через платіжну систему «клієнт-банк». Альтернативою дистанційного сервісу для фізичних осіб визначено «мобільний банкінг» та «Інтернет-банкінг» як різновидів сучасного електронного банкінгу. Надійність роботи електронного банкінгу залежить від оператора мобільного зв'язку, обслуговуючого банку та вміння клієнта користуватися сервісом. Проаналізовано канали дистрибуції банків через визначення переліку банківських продуктів та сегментації клієнтів. Розглянуто моделі комерційних банків за розподілом клієнтури та вигід доставки банківських послуг. Нетипові моделі характерні для інвестиційних та віртуальних банків, традиційні використовують універсальні, корпоративні та роздрібні банки. Популярним каналом доставки банківських послуг до кінцевого споживача є афілійовані компанії банку. Акцентовано увагу на розвитку каналів дистрибуції державних банків задля розширення клієнтури, яка недостатньо охоплена сервісом приватних банків.

Перспективи. За сучасних умов можливості штучного інтелекту і машинного навчання активно використовуються в електронному банкінгу як для протидії операційним ризикам, так і для персоналізації сервісу клієнтів. Переваги дистанційного обслуговування для банків полягають у використанні даних клієнтів для кращого розуміння їх вподобань, фінансових цілей, звичок витратити гроші для адресного надання індивідуальних послуг, які відповідають їх потребам. Цифрові канали є економічно ефективними, оскільки не вимагають приміщень та прямого контакту клієнта з персоналом банку. Проникнення дистанційного банківського сервісу у регіони стає простішим, а обслуговування клієнтів вийшло за рамки робочого дня та є цілодобовим.

Ключові слова: банківська послуга, дистанційне банківське обслуговування, мобільний банкінг, транзакція, Інтернет-банкінг, цифровізація, канали дистрибуції, АТМ-банкінг.

Summary. Introduction. The relevance of the study is due to the global trend towards replacing the branch network of banks with remote services in order to reduce operating costs and increase operational efficiency while meeting the needs of customers for reliable, fast and cheap services.

Purpose. The article is aimed at identifying the advantages of remote banking services and its interaction with traditional branch services to improve the operational efficiency of commercial banks.

Materials: scientific publications, legislation in the area of regulation of commercial banks.

Methods: bibliographic analysis, synthesis, and generalisation.

Results. The article deals modern processes of gradual replacement of the traditional branch network of banks by remote banking in the direction of increase of their operational efficiency. Attention is focused on the essence and differences between the concepts of 'mobile banking' and 'Internet banking' as types of electronic banking. The advantages of remote banking services for legal entities through the client-bank payment system are determined. As an alternative to the remote service for individuals, the article identifies 'mobile banking' and 'Internet banking' as types of modern electronic banking. The reliability of e-banking depends on the mobile operator, the servicing bank and the customer's ability to use the service. The distribution channels of banks are analysed by determining the list of banking products and customer segmentation. The models of commercial banks by the distribution of clients and types of banking services delivery are considered. Atypical models are typical for investment and virtual banks, while traditional models are used by universal, corporate and retail banks. Affiliated companies of the bank are a popular channel for delivering banking services to the end consumer. Attention is focused on developing distribution channels for state-owned banks to expand the clientele that is not sufficiently covered by private banks.

Discussion. In today's environment, artificial intelligence and machine learning capabilities are actively used in e-banking to counteract operational risks and personalise customer service. The benefits of remote banking for banks lie in the use of customer data to better understand their preferences, financial goals, and spending habits in order to provide targeted services that meet their needs. Digital channels are cost-effective as they do not require premises and direct contact between the customer and bank staff. The penetration of remote banking services in the regions is becoming easier, and customer service has gone beyond the working day and is now available around the clock.

Key words: banking service, remote banking, mobile banking, transaction, Internet banking, digitalisation, distribution channels, ATM banking.

Постановка проблеми. Актуальність дослідження обумовлена світовою тенденцією до заміщення дистанційним сервісом філіальної мережі банків з метою зниження поточних витрат та підвищення операційної ефективності за умови задоволення потреб клієнтів у надійних, швидких і дешевих послугах. Поштовхом до розвитку вітчизняного електронного банкінгу стало запровадження Національним банком України проекту BankID [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика банківського дистанційного сервісу активно досліджується вітчизняними вченими. Зокрема, Н. Блащук-Дев'яткіна і Х. Петришин проаналізували середовище електронного банкінгу, визначили переваги банківських дистанційних послуг та проблеми для їх розвитку [2]. Ларіонова К.Л., Дячук Д.І. вивчили зв'язок між інноваціями та дистанційним сервісом у банках, зосередили увагу на понятті «інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування» [3]. Руда О.Л. розглянула поняття дистанційного обслуговування клієнтів банку, його класифікацію та етапи розвитку, характеристику використання дистанційних інструментів у банківській системі України [4]. Бондаренко Л. і Подарин А. дослідили цифрову трансформацію на прикладі АТ «ПУМБ», приділивши увагу тенденціям в умовах пандемії COVID-19, інноваціям банку у сфері Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та АТМ-банкінгу [5]. Проте невирішеними залишаються питання сумісності та взаємодії систем мобільного банку та Інтернет-банкінгу, функціональної підтримки клієнтів інформаційною службою банків, зовнішніх ризиків пов'язаних із

втручанням в систему електронного банкінгу в умовах воєнного стану.

Метою статті є визначення переваг дистанційного банківського обслуговування та його взаємодії з традиційним філіальним обслуговуванням для підвищення операційної ефективності комерційних банків.

Матеріали: наукові публікації, нормативно-правові акти у сфері регулювання діяльності комерційних банків.

Методи: бібліографічний аналіз, синтез, узагальнення.

Виклад основного матеріалу. Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) — термін, що визначає весь спектр банківських послуг, що надаються клієнту віддалено, без відвідування філіалу банку. ДБО (анг. — Remote Banking) — сукупність техніко-технологічних, організаційно-правових методів та прийомів надання банками послуг своїм клієнтам на основі розпоряджень, які клієнт передає на відстані (віддаленим способом) без відвідування офісу банку [6]. Згідно із роз'ясненням НБУ законодавство України не містить термінів «сервіс переказу коштів» та «банківські системи дистанційного обслуговування» [7]. Водночас, законодавство містить термінологію «система дистанційного обслуговування», що охоплює системи типу «клієнт-банк», «клієнт-Інтернет-банк», «телефонний банкінг», «платіжний застосунок» та інші системи дистанційного обслуговування. На підставі дистанційних розпоряджень клієнта, ці системи можуть виконувати функції надання інформаційних послуг згідно з переліком, зазначеним в договорі між банком та клієнтом, здійснення операцій за рахунком клієнта. До систем дистанційного

обслуговування НБУ відносить, зокрема, Приват24, Ощад24/7, ПУМБ онлайн, тощо. До сервісів переказу коштів — сервіс банків (LiqPay) та/або небанківських фінансових установ (Portmone, iPay, WayforPay, Easy Pay тощо), які мають ліцензію НБУ на переказ коштів без відкриття рахунків, що надають можливість споживачам здійснювати оплату товарів (послуг).

Відповідно до п. 10.1 Інструкції № 22 [8] (яка діяла до 27.05.2022) оперативне ведення свого рахунку клієнт може здійснювати за допомогою систем дистанційного обслуговування. У зазначеній Інструкції у п. 1.4 даються такі визначення:

- дистанційне обслуговування — комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта;
- дистанційне розпорядження — розпорядження клієнта банку про проведення певної операції, яке передає клієнт за узгодженим каналом доступу без відвідування банку.

Акцент у цих визначеннях зроблений на віддаленому управлінні рахунками. Проте поняття «віддалений» не є притаманним усім видам ДБО, оскільки клієнт може проводити операції через банкомат (включаючи поповнення рахунку, зняття коштів, перекази і деякі платежі) у приміщенні банку за допомогою консультанта, у разі потреби. У більшості випадків такі операції проводяться клієнтом самостійно (або супроводжуються спілкуванням з представником банку через контакт-центр), тобто працює модель самообслуговування з використанням спеціального пристрою.

Робота клієнта банку за допомогою таких систем й оброблення банком його дистанційних розпоряджень передбачає використання спеціального програмного забезпечення та здійснюється на підставі договору банківського рахунку. Для підключення до системи ДБО клієнт має на пряму контактувати з представником банку у відділенні або шляхом телекомунікації, щоб обрати варіант сервісу та підписати договір. Наявність цифрового підпису і доступ до Інтернету дозволяють уповноваженій особі оформити договір без відвідування банку. Відповідно до п. 10.3 Інструкції № 22 у такому договорі в обов'язковому порядку повинні бути обумовлені права, обов'язки й відповідальність сторін (банку і клієнта). Процес обслуговування відбувається шляхом передачі і обробки інформації.

Самообслуговування фізичних осіб є більш широким поняттям, ніж ДБО, оскільки існує кілька специфічних категорій людей:

- 1) особи, які задовольняють свої певні фінансові потреби без участі представників банку (операціоністів, клієнт-менеджерів, радників). Вони самостійно придбавають небанківські фінансові продукти, інвестують у певні активи;
- 2) особи, які отримують соціальну допомогу та пенсії через пошту, сплачують за комунальні послуги

на пошті або через термінал, здійснюють або приймають грошові перекази через формальні і неформальні платіжні системи без відкриття рахунку;

- 3) особи, які не користуються будь-якими послугами банків, не відкривають рахунки у банках, не довіряють взагалі фінансовим посередникам або не бажають навчатися користуванню таким послугами.

На сьогодні усі підприємства, які офіційно працюють, підключені до систем «клієнт-банк». Виняток представляють ортодоксальні релігійні організації, які продовжують проводити операції лише шляхом відвідування філіалу банку.

Клієнтів-домогосподарств за використанням каналів доставки і ставленням до ДБО, на наш погляд, варто поділити на такі категорії:

- 1) переважно користувачі ДБО, що відвідують філіал банку лише для відкриття або закриття рахунку, врегулювання складних питань. Ці клієнти мають кілька рахунків у різних банках, регулярно порівнюють умови сервісу, легко навчаються, є дуже мобільними у міграції від одного постачальника до іншого, досконало володіють мобільними пристроями та комп'ютером для проведення трансакцій;
- 2) регулярні користувачі ДБО, котрі для здійснення простих трансакцій, продовжують активно відвідувати філіал для складних та великих операцій, є більш лояльними до конкретного банку, можуть навчатися користуванню ДБО лише в прямій взаємодії з представником банку. Такі користувачі менш просунуті у використанні мобільних застосунків і комп'ютерних пристроїв;
- 3) епізодичні користувачі ДБО, котрі відвідують банк переважно для отримання виписок і повідомлень про стан рахунку. Такі користувачі нерегулярно відвідують відділення банку, погано навчаються.

На сьогодні існують два типи систем дистанційного банківського обслуговування: для юридичних та фізичних осіб. Саме юридичні особи користуються системою електронних платежів «клієнт — банк», а фізичні особи та приватні підприємці — Інтернет-банкінгом та мобільним банкінгом.

Мобільний банкінг та Інтернет-банкінг є різновидами електронного банкінгу. Вони дещо відрізняються в технічному плані і номенклатурі. У першому випадку клієнт керує рахунком шляхом обміну СМС-повідомленнями з обслуговуючим банком, з обмеженим набором трансакцій; у другому — користувач також використовує мобільний пристрій, але також може користуватися персональним комп'ютером. Для цього клієнт має завантажити застосунок конкретного банку (фірмовий мобільний додаток) або зареєструватися у кабінеті на веб-порталі банку. Мобільний банкінг — це сервіс інформаційного обміну між користувачем телефону, що має платіжну карту і банком для проведення грошових переказів, обміну валюти шляхом відправлення команд з мобільного

пристрою. Тобто особи без смартфона не можуть користуватися даним сервісом. Надійність роботи цього каналу доставки залежить від оператора мобільного зв'язку, обслуговуючого банку та вміння клієнта. Зазвичай, мобільний банкінг підключається клієнту під час отримання картки. Мобільний банкінг — це по суті версія інтернет-банку для мобільного пристрою (смартфону або планшету).

Деякі банкіри називають Інтернет-банкінг «онлайн-банкінг» або «віртуальний банкінг». Причина полягає у варіантах перекладу з англійської тих понять, які використовуються у зарубіжній практиці. Інтернет-банкінг побудований на використанні вебсайту банку. Сервіс має кілька безумовних переваг порівняно з обслуговуванням у відділенні банку: символічна плата за послуги, швидкість виконання, захищеність засобами ідентифікації як для входу у систему, так і для проведення кожної трансакції, цілодобовий доступ, можливість виконання трансакції з будь-якого місця розташування клієнта (окрім країн, які перебувають під санкціями). Поряд з цим, ДБО несуть певні операційні ризики для клієнта і банку, що потребує розробки системи захисту, а від користувача — суворого дотримання правил безпеки.

На практиці, Інтернет-банк і мобільний банкінг іноді сприймаються пересічними громадянами як тотожні через наявність багатьох спільних характеристик (відсутність потреби у відвідуванні філіалу, використання електронних пристроїв, системи ідентифікації, доступ до Інтернету, наявність карткового рахунку, стандартні операції, миттєве виконання операцій в режимі онлайн, низькі тарифи, консуль-

тації в контакт-центрі банку). Обидва види сервісу можуть бути використані у відділенні банку, коли консультант навчає клієнта користуванню телефоном або у філіалі є станція для проведення операцій з використанням ПК банку за індивідуальним логіном і паролем.

Мобільний банкінг та Інтернет-банкінг — це два різні режими онлайн-банкінгу. Мобільний банкінг передбачає розпорядження клієнта щодо банківських операцій з використанням мобільного пристрою. Для користування інтернет-банкінгом клієнту необхідно встановити веб-браузер на своєму комп'ютері або мобільному пристрої. На нашу думку, мобільний банкінг зручніший для простих трансакцій: переказ грошей, платежі за шаблонами, обміну валюти, перевірки залишку на рахунку. Звичайно клієнти використовують обидва канали, але раніше Інтернет-банкінг був зручнішим для складних трансакцій, таких як подання заявки на кредит із завантаженням документів у вигляді додатків. На сьогодні, така відмінність відсутня. Заявку на кредит у багатьох банках можна надати онлайн за телефоном. Частіше у чаті можна провести письмовий діалог з контакт-центром. На практиці, клієнт може зв'язатися з банком для отримання інструкції у проведенні певної трансакції уперше або виправлення певної помилки, тобто ці два канали використовуються одночасно.

Зазвичай Інтернет-банкінг передбачає вищі ліміти операцій. Інтернет-банкінг — це сервіс з використанням Інтернету. Інтернет-банкінг — це здійснення банківських операцій власником рахунку через

Таблиця 1

Відмінність мобільного банкінгу від Інтернет-банкінгу

Параметр	Мобільний банкінг	Інтернет банкінг
Визначення	Послуги банку через стільникові пристрої	Послуги в електронному вигляді за допомогою Інтернету
Пристрій для комунікації	Мобільні телефони або планшети	Комп'ютери та/або мобільні телефони
Вхід в систему	Пароль доступу до телефону, код для трансакції	Логін та пароль доступу, код для трансакції, верифікація через повідомлення на телефон або месенджер (Viber)
Форма повідомлень	СМС, мобільний додаток або веб-сайт	Веб-сайт банку та СМС
Загроза технічних збоїв	Провайдери мобільного зв'язку та Інтернету	Провайдери Інтернету, веб-сайт банку
Комунікація	Контакт-центр, СМС	Контакт-центр, чати, е-пошта
Функції	Простий набір	Повний набір, за певними винятками
Кваліфікація користувача	Знання функцій мобільного пристрою	Знання комп'ютеру
Фінансова інклюзія	Практично без обмежень	Лише користувачі комп'ютерів
Застосунок	Не потрібен	Завантаження з Інтернету
Стартові витрати	Придбання мобільного пристрою та SIM-карти	Придбання або оренда комп'ютера і обладнання для Інтернету
Групи клієнтів	Майже усі вікові групи	За винятком консервативних або ортодоксальних осіб

Джерело: складено автором

веб-сайт банку в особистому кабінеті за допомогою власного або орендованого комп'ютера, але з можливістю повідомлень на мобільний пристрій. Відсутність Інтернету одразу паралізує роботу даного каналу. Клієнт банку надає розпорядження банку з управління рахунком (електронний документ) через Інтернет.

Типовий набір транзакцій мобільного банкінгу включає: оплату рахунків, перекази коштів, моніторинг залишків на рахунках, обмін валют, сплату комунальних послуг. Мобільний банкінг також пропонує інформаційні послуги: виписка операцій, реквізити рахунку, довідка про розташування банкоматів і відділень банку, курси валют, отримання СМС повідомлень про пропозицію продуктів та проведення/верифікацію операцій. На сьогодні, мобільний пристрій дозволяє використовувати застосунки з цифровим підписом і документами, що засвідчують особу. Останні покоління смартфонів за функціями і обсягами оперативної пам'яті наближені до персональних комп'ютерів, тому різниця між Інтернет-банкінгом і мобільним банком практично стирається. Це пояснюється наступним чином. По-перше, потреба у персональних комп'ютерах знижується за наявності смартфонів, що вже більше виконують не функції зв'язку, а засобів накопичення та зберігання інформації (навчання, пошук даних і новин в Інтернеті, спілкування у соціальних мережах), а також інструменту для розваг (перегляд фільмів, ігри, програвання музики, тощо). Завдяки швидкому процесу цифровізації у державному секторі, смартфони останнім часом використовуються для ідентифікації особи завдяки збереженню цифрових версій паспорту, прав водія, витягів з реєстрів, тощо. По-друге, смартфон є відносно дешевшим, при цьому розмір екрану постійно збільшується. У свою чергу, підключення комп'ютеру до соціальних мереж дозволяє здійснювати дзвінки без використання телефону. Смартфон може бути підключений до ПК. Однак, користування мобільним пристроєм, вимагає сплати клієнтом не тільки за Інтернет, але й за зв'язок. У разі підключення смартфона через Wi-Fi користування Інтернетом є безкоштовним. По-третє, смартфон є портативним, переносним, що дозволяє вільно користуватися у дорозі, а меню постійно удосконалюється. Для використання ПК вимагається більший комфорт. Також існує можливість завантаження та регулярне оновлення застосунків для телефону від різних провайдерів. Отже, клієнт може провести практично ті ж самі операції з використання смартфона, що й через комп'ютер.

Канали дистрибуції банків мають бути налаштовані на два параметри: перелік банківських продуктів і послуг та сегментацію клієнтів. В широкому розумінні банки можуть доставляти продукти і послуги через партнерів (сторонні організації) та агентів (фізичних та юридичних осіб). Функції агентів та партнерів варіюються в залежності від моделі бізнесу

конкретного банку. Агенти і партнери, як правило, обмежені у функціях лише пропозицією обмеженого кола продуктів. Відповідно до Загальних положень Інструкції № 163, надавач платіжних послуг з ініціювання платіжної операції — юридична особа, яка в установленому Законом про платіжні послуги та нормативно-правовими актами Національного банку порядку отримала право на надання послуг з ініціювання платіжної операції [9]. Наприклад, агенти лише ініціюють транзакцію або проводять початкову операцію у бізнес-процесі: від імені банку приймають кошти та депозитний рахунок, кредитні заявки, можуть проводити обмін валют, збирати кошти для погашення кредиту. Партнери переважно беруть участь у проектах продажу кредитних продуктів (партнер залучає клієнта і проводить кредитний аналіз, а кредитні кошти надає банк), ко-брендінгу (випуск платіжних карток з дисконтами і кешбеком), використання платіжних терміналів і банкоматів, видача готівки з платіжних карток у торговельних мережах, проведення комунальних платежів в Інтернеті, продаж товарів (побутові прилади, меблі, автомобілі, спецтехніку) у кредит від банку. Партнерами виступають торговельні компанії та фінансові установи. Існують численні випадки, коли партнерами виступають афілійовані з банком компанії. Вони не проводять самостійний аналіз кредитоспроможності, а лише збирають інформацію від заявника та відправляють її для обробки і прийняття рішення у банк-партнер. В інших випадках комісіонер отримує право на аутсорсинг кредитного аналізу, видає кредит, а потім передає права вимоги до позичальника іншому банку.

Комерційні банки за розподілом клієнтури і видів каналів доставки використовують наступні моделі:

- 1) банк без філіалів і без каси (нетипова модель, характерна для інвестиційних банків) з проведенням відповідних операцій через партнерів (банки, небанківські організації);
- 2) віртуальний банк, який може працювати без філіалів, але у деяких варіантах відкриває декілька філіалів для залучення нових клієнтів і зміцнення довіри з їхнього боку;
- 3) банк корпоративного бізнесу з наданням послуг через систему «клієнт-банк» та команду клієнт-менеджерів, радників і агентів зі слабкорозвинутою філіальною мережею. Такі банки зорієнтовані переважно на окремих сегмент бізнес-клієнтів (великі корпорації, середній бізнес);
- 4) банк з універсальною спрямованістю, багаторівневою структурою відділень і ДВО. Така модель найбільш популярна, оскільки дозволяє диверсифікувати джерела доходів, акумуляцію ресурсів від клієнтів, нейтралізацію загрози спаду у заощадженнях та інвестиціях на ринку;
- 5) банк роздрібною бізнесу з інтеграцією розгалуженої мережі філіалів і ДВО. Один різновид такої моделі передбачає ключову роль відділень,

а другий — другорядну роль відділень як центрів продажу;

- 6) банк переважно корпоративних клієнтів з утворенням афілійованого Інтернет-банку для обслуговування приватних осіб;
- 7) банк для обслуговування дуже заможних клієнтів (private banking), як правило, без філіалів або «сімейними офісами», з роботами-радниками, ДБО і агентами-консультантами.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Дистанційне банківське обслуговування є одним з резервів зниження операційних витрат банків поряд з розширенням та збереженням клієнтської бази. Оскільки цифрова трансформація продовжує змінювати банківську індустрію, електронний банкінг швидко розвивається, що призводить до посилення конкуренції між банками за надання найкращих цифрових послуг своїм клієнтам.

Канали дистрибуції банків мають враховувати два основні параметри: перелік банківських продуктів і послуг та сегментацію клієнтів. Це дає змогу швидко доставляти продукти і послуги банку через партнерів та агентів. На сьогодні, популярним каналом доставки банківських послуг до кінцевого споживача є афілійовані компанії банку.

Провідні приватні банки реалізують модель, яка передбачає зниження кількості контактів з клієнтами у відділеннях та кол-центрі на користь цифрових каналів. Вітчизняні державні банки працюють за четвертою моделлю, тому не доповнюють приватні банки, а конкурують з ними та між собою. Це суперечить місії держави у подоланні провалів ринку та стимулює не здорову конкуренцію на банківському ринку, зокрема через використання іміджу держави як фактору надійності. На рівні держави варто узгодити стратегію розвитку каналів дистрибуції

державних банків задля розширення клієнтури, яка недостатньо охоплена сервісом приватних банків.

Державні банки відрізняються між собою за розвитком сервісу ДБО. Деякі з них відстають у якості електронного банкінгу від приватних банків. Провідні позиції Приватбанку та Сенс-банку (за окремими аспектами) здебільшого обумовлені спадщиною, коли вони перебували у приватній власності. Перша категорія банків — приватні банки з місцевим капіталом, доволі різномірна, оскільки включає такі великі установи, як Універсал банк, Таскомбанк, ПУМБ, банк Південний та А-Банк. Друга категорія — дрібні банки, що намагаються компенсувати відсутність філіальної мережі. Третя група — великі банки з іноземним капіталом: Райффайзенбанк, Креді Агріколь, Укрсиббанк, ОТП-Банк, що орієнтовані на більш заможну клієнтуру, вимогливі до відбору клієнтів та надають високоякісний сервіс.

Можливості штучного інтелекту і машинного навчання мають бути використані в електронному банкінгу як для протидії операційним ризикам, так і для персоналізації сервісу. Поряд з цим, банки не без підстав побоюються порушення правил безпеки інформації та розголошення даних про клієнтів учасниками банківської платформи.

ДБО містить численні переваги як для банків, так і клієнтів. По-перше, банки можуть використовувати дані клієнтів, щоб зрозуміти їхні вподобання, фінансові цілі та звички витратити гроші для адресного надання індивідуальних послуг, які відповідають їх потребам. По-друге, цифрові канали є економічно ефективними, оскільки не вимагають приміщень та прямого контакту клієнта з персоналом банку. По-третє, проблема проникнення у регіони стає простішою, а обслуговування клієнтів вийшло за рамки робочого дня та є цілодобовим.

Література

1. Положення про Систему BankID Національного банку України : Постанова Правління Національного банку України від 17.03.2020 № 32 (у редакції Постанови Правління НБУ від 01.09.2023 № 105). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0105500-23#Text> (дата звернення: 25.06.2024).
2. Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Економічні науки. «Молодий вчений»*. 2022. № 9 (109). doi: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-9-109-27>.
3. Ларіонова К. Л., Дячук Д. І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 6, Том 1. С. 280–287. doi: <https://www.doi.org/10.31891/2307-5740-2021-300-6-43>.
4. Руда О. Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 39. doi: <https://doi.org/10.32843/infrastructure39-58>.
5. Бондаренко Л., Подарин А. Діджиталізація АТ «ПУМБ» як приклад цифрових процесів українського банківського сектору. *Економіка та суспільство*. 2022. (43). doi: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11>.
6. Термінологічний словник з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та корупції / Чубенко А. Г., Лошицький М. В., Павлов Д. М., Бичкова С. С., Юнін О. С. К.: Ваіте, 2018.

7. Щодо розрахунків за допомогою «банківських систем дистанційного обслуговування та/або сервісів переказу коштів». Лист НБУ від 15.01.2021 р. № 57–0010/3184. URL: <https://news.dtkt.ua/debet-kredit/portal-news/69512-list-nbu-vid-15012021-r-57-00103184> (дата звернення: 25.06.2024).

8. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: Постанова Правління Національного банку України від 21.01.2004 № 22. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04#Text> (дата звернення: 25.06.2024).

9. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг: Постанова Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 163. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_29072022_163 (дата звернення: 25.06.2024).

References

1. Polozhennia pro Systemu BankID Natsionalnoho banku Ukrainy: Postanova Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy 17.03.2020 No 32 (u redaktsii postanovy Pravlinnia NBU dated 01.09.2023 No 105) [Regulations on the BankID System of the National Bank of Ukraine / Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine No. 32 dated 17.03.2020 (as amended by Resolution of the Board of the NBU No. 105 dated 01.09.2023)]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0105500-23#Text> [in Ukrainian].

2. Blashchuk-Deviatkina, N., & Petryshyn, Kh. (2022). Dystantsiine bankivske obsluhovuvannia: teoretychni aspekty, suchasnyi stan ta perspektyvy yoho rozvytku [Remote banking services: theoretical aspects, current state and prospects for its development]. *Ekonomichni nauky. "Molody vchenyi"*, 9 (109). doi: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-9-109-27> [in Ukrainian].

3. Larionova, K. L., & Diachuk, D. I. (2021). Dystantsiine bankivske obsluhovuvannia: sutnist ta suchasnyi stan vprovadzhennia na bankivskomu rynku Ukrainy [Remote banking services: the essence and current state of implementation in the banking market of Ukraine]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, 6 (1), 280–287. doi: <https://www.doi.org/10.31891/2307-5740-2021-300-6-43> [in Ukrainian].

4. Ruda, O. L. (2020). Dystantsiine obsluhovuvannia v bankivskii systemi [Remote servicing in the banking system]. *Infrastruktura rynku*, 39. doi: <https://doi.org/10.32843/infrastruct39-58> [in Ukrainian].

5. Bondarenko, L., & Podaryn, A. (2022). Didzhytalizatsiia AT "PUMB" yak pryklad tsyfrovyykh protsesiv ukrainskoho bankivskoho sektoru [Digitalisation of JSC "FUIB" as an example of digital processes of the Ukrainian banking sector]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 43. doi: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11> [in Ukrainian].

6. Chubenko, A. H., Loshytskyi, M. V., Pavlov, D. M., Bychkova, S. S., & Yunin, O. S. (2018). Terminolohichni slovnyk z pytan zapobihannia ta protydii lehalizatsii (vidmyvanniu) dokhodiv, oderzhanykh zlochynnym shliakhom, finansuvanniu teroryzmu, finansuvanniu rozpovsiudzhennia zbroi masovoho znyshchennia ta koruptsii [Glossary of terms on prevention and counteraction to legalisation (laundering) of proceeds of crime, financing of terrorism, financing of proliferation of weapons of mass destruction and corruption]. K.: Vaite [in Ukrainian].

7. Shchodo rozrakhunkiv za dopomohoiu "bankivskykh system dystantsiinoho obsluhovuvannia ta/abo servisiv perekazu koshtiv". Lyst NBU vid 15.01.2021 p. No 57–0010/3184 [On settlements through "banking systems of remote service and/or money transfer services". Letter of the NBU dated 15.01.2021 No. 57–0010/3184]. URL: <https://news.dtkt.ua/debet-kredit/portal-news/69512-list-nbu-vid-15012021-r-57-00103184> [in Ukrainian].

8. Pro zatverdzhennia Instruksii pro bezgotivkovi rozrakhunky v Ukraini v natsionalnii valiuti: Postanova Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy 21.01.2004 No 22 [On Approval of the Instruction on Cashless Payments in Ukraine in the National Currency: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine of 21.01.2004 No. 22]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04#Text> [in Ukrainian].

9. Pro zatverdzhennia Instruksii pro bezgotivkovi rozrakhunky v natsionalnii valiuti korystuvachiv platizhnykh posluh: Postanova Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy dated 29.07.2022 No 163 [On Approval of the Instruction on Cashless Payments in the National Currency of Payment Service Users: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine of 29.07.2022 No. 163]. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_29072022_163 [in Ukrainian].