МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.Н. КАРАЗІНА

Каразінський банківський інститут

Кафедра: **Банківського бізнесу та фінансових технологій**

Спеціальність: **072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок**

Освітня програма: **Фінансові технології та банківський менеджмент**

Група: АФ-21М **денна форма навчання**

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ: ВИДИ, ПЕРЕВАГИ, СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ

здобувача вищої освіти **Білого Владислава Сергійовича**

Кваліфікаційна магістерська робота допущена до захисту рішенням кафедри банківського бізнесу та фінансових технологій

Протокол № 4 від «25» листопада 2024 р..

Завідувач кафедри

д.е.н., професор

_____Г.М. Азаренкова

Науковий керівник

к.е.н., доцент

_____І.В. Бітнер

Харків – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна
Факультет ННІ «Каразінський банківський інститут»
Кафедра **Банківського бізнесу та фінансових технологій**
Рівень вищої освіти **Другий (магістерський) рівень**
Спеціальність **072 Фінанси, банківська справа та фондовий ринок**
Освітня програма **Фінансові технології та банківський менеджмент**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри банківського бізнесу

та фінансових технологій,

доктор економічних наук, професор

_____ Г.М. Азаренкова

"25" вересня 2025 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

Білого Владислава Сергійовича
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

1. Тема роботи «ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ: ВИДИ, ПЕРЕВАГИ, СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ».

керівник роботи к.е.н, доц. Бітнер І.В.,
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по університету від "25 " вересня 2024 року № 4601-5/3045 та від 01 жовтня 2024 р. № 4601-5/3150

2. Строк подання студентом роботи 18 листопада 2024 року

3. Перелік питань, які потрібно розробити:
У розділі 1 проаналізувати підходи до дефініції поняття «дистанційне банківське обслуговування»; охарактеризувати види дистанційного банківського обслуговування та методичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування.
У розділі 2: розглянути техніко-економічну характеристику АТ КБ «ПриватБанк»; оцінити фінансовий стан та ефективність дистанційних обслуговування клієнтів банку.
У розділі 3: дослідити зарубіжний досвід дистанційного обслуговування клієнтів; запропонувати шляхи вдосконалення дистанційного обслуговування банку та вплив на функціонування платіжних систем України в умовах глобалізаційних процесів.

4. План роботи

№ з/п	Назви етапів роботи
1.	Вибір теми КМР
2.	Затвердження плану і завдання КМР
3.	Виконання КМР
4.	Подача на кафедру КМР для перевірки на наявність запозичень з інших документів
5.	Проходження процедури допуску до захисту КМР
6.	Захист КМР

5. Дата видачі завдання 25 вересня 2025 року

Здобувач **Білий В.С.**

підпис ініціали, прізвище

Керівник роботи **Бітнер І.В.**

підпис ініціали, прізвище

РЕФЕРАТ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ
«ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ: ВИДИ, ПЕРЕВАГИ, СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ»
БІЛОГО ВЛАДИСЛАВА СЕРГІЙОВИЧА

Кваліфікаційна магістерська робота містить 80 сторінок, 10 таблиць, 13 рисунки, список літератури з 80 найменувань, 4 додатків.

Об’єктом дослідження є дистанційне обслуговування клієнтів банку.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та практичні аспекти організації дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи полягає в узагальненні теоретичних положень, науковому обґрунтуванні та розробленні рекомендацій щодо вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банків з урахуванням сучасних проблем і викликів.

Завданнями кваліфікаційно магістерської роботи є:

- проаналізувати підходи до дефініції поняття «дистанційне банківське обслуговування»
- охарактеризувати види дистанційного банківського обслуговування
- розглянути нормативно-правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;
- надати техніко-економічну характеристику АТ КБ «ПриватБанк»;
- оцінити ефективность дистанційного обслуговування в банківській системі України;
- провести оцінку ефективності дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»
- визначити шляхи вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу;
- розробити методичні рекомендації щодо покращення дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»;
- розгялнути вплив вдосконалення дистанційного обслуговування на платіжні системи України в умовах глобалізаційних процесів.

За результатами дослідження сформульовані теоретичні та практичні положення, які доведені автором до конкретних пропозицій щодо вдосконалення дистанційного осблуговування клієнтів банків.

Одержані результати можуть бути використані банками для підвищення ефективності дистанційного обслуговування клієнтів.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: БАНК, ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ, МОБІЛЬНИЙ БАНКІНГ, БАНКІВСЬКІ ТЕХНОЛОГІЇ.

ABSTRACT
ON QUALIFICATION MASTER'S WORK
«REMOTE SERVICE OF BANK CUSTOMERS: TYPES, ADVANTAGES, CURRENT PROBLEMS»
BYLOGO VLADISLAV SERGIOVYCH

Qualification Master's Work contains 80 pages, 10 tables, 13 figures, 80 references, 4 applications.

Object of research is remote customer service of the bank.

Subject of research is the theoretical, methodical and practical aspects of the organization of remote customer service of banks.

Purpose of qualification master's work is to generalize the theoretical provisions, scientific substantiation and development of recommendations for improving remote customer service of banks, taking into account modern problems and challenges.

Tasks of qualification master's work are:

- analyze approaches to the definition of the concept of "remote banking"
- describe types of remote banking services
- consider the regulatory and legal provision of remote service in Ukraine;
- to provide the technical and economic characteristics of JSC CB "PrivatBank";
- to evaluate the effectiveness of remote service in the banking system of Ukraine;
- to evaluate the effectiveness of remote service of JSC CB "PrivatBank"
- to determine ways to improve remote banking services in the leading countries of the world;
- to develop methodical recommendations for improving remote service of JSC CB "PrivatBank";
- to explore the impact of remote service improvement on Ukraine's payment systems in the context of globalization processes.

According to results of the research, theoretical and practical provisions were formulated, which were brought to concrete proposals by the author regarding the improvement of remote customer service of banks.

The obtained results can be used by banks to improve the efficiency of remote customer service.

KEY WORDS: BANK, REMOTE SERVICE, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING, BANKING TECHNOLOGIES.

ЗМІСТ

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ. 11

1.1 Поняття та сутність банківського дистанційного обслуговування клієнтів банків…….. 11

1.2 Види дистанційного обслуговування клієнтів банків.……..... 18

1.3 Нормативно правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні…… 22

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ АТ КБ «ПРИВАБАНК» ТА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЙОГО КЛІЄНТІВ……..... 27

2.1. Техніко - економічна характеристика АТ КБ «ПриватБанк» 27

2.2. Оцінка ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі України 36

2.3. Оцінка ефективності дистанційного обслуговування банку 42

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ. 51

3.1. Визначення шляхів вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу 51

3.2. Розробка методичних рекомендацій щодо покращення дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» 55

3.3 Вплив вдосконалення дистанційного обслуговування на платіжні системи України в умовах глобалізаційних процесів 60

ВИСНОВКИ 66

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 69

ДОДАТКИ 77

ВСТУП

Сучасна банківська система активно адаптується до вимог цифрової економіки, що зумовлює підвищену потребу в розвитку дистанційного обслуговування клієнтів. Цей напрямок є критичним для банків, оскільки забезпечує можливість надавати фінансові послуги незалежно від фізичної присутності клієнта, що значно підвищує доступність сервісу та його зручність. Виклики сучасного ринку, зокрема зростаюча конкуренція, потреба в оптимізації витрат і підвищенні швидкості обслуговування, створюють попит на нові підходи до банківського обслуговування.

Актуальність теми дослідження зумовлена швидким розвитком фінансових технологій, які змінюють вимоги споживачів до якості обслуговування, та необхідністю підвищення ефективності банківських операцій. Дистанційне обслуговування не лише сприяє оптимізації роботи банків, але й забезпечує економію ресурсів, підвищуючи конкурентоспроможність банків на національному та міжнародному рівнях. У цьому зв’язку дослідження дистанційного обслуговування клієнтів набуває особливого значення, що зумовлює актуальність обраної теми та доцільність проведення досліджень для розвитку цього питання.

Теоретичною основою роботи є наукові праці вітчизняних і закордонних вчених, зокрема О. Дзюблюк, Т. Шалига, К. Ларіонова, І. Гайдай, П. Бурмістрова, Є. Шаталова, Р. Гайдай та ін., які досліджували дистанційне обслуговування клієнтів банків. Віддаючи належне внеску відомих вчених, слід відзначити, що залишаються недостатньо дослідженими питання щодо вдосконалення та підвищення ефективності використання новітніх технологій у дистанційних послугах для банківських установ.

Значущість цього питання зумовила вибір теми, визначила мету, завдання, логіку та зміст дослідження.

Кваліфікаційна магістерська робота виконана відповідно до плану науково-дослідних тем ННІ “Каразінський банківський інститут”, Харківського

національного університету імені В.Н. Каразіна як складова частина науково-дослідної теми “Дистанційне обслуговування клієнтів банків: види, переваги, сучасні проблеми”.

Мета роботи полягає в дослідженні теоретичних основ дистанційного обслуговування клієнтів банків, виявленні основних проблем і переваг цього виду обслуговування, а також розробка рекомендацій щодо його вдосконалення та підвищення ефективності банківських послуг у сучасних умовах.

Досягнення поставленої мети зумовило вирішення наступних завдань:

- визначити поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банку;

- розглянути види дистанційного обслуговування клієнтів банків;

- вивчити нормативно правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;

- надати техніко-економічну характеристику АТ КБ «ПриватБанк»;

- здійснити оцінку ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі України;

- провести оцінку ефективності дистанційного обслуговування банку;

- визначити шляхи вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу;

- розробити методичні рекомендації щодо покращення дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк;

- розгялнути вплив вдосконалення дистанційного обслуговування на платіжні системи України в умовах глобалізаційних процесів

Об’єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Предмет дослідження - теоретико-методичні та практичні аспекти вдосконалення дистанційного банківського обслуговування.

У роботі застосовано низку загальнонаукових та спеціальних методів дослідження: методи логічного узагальнення й аналізу – для виявлення теоретичних основ дистанційного банківського обслуговування; системний підхід

– для аналізу сучасних тенденцій у цій сфері; методи економічного аналізу – для оцінки ефективності дистанційного обслуговування в банках; методи математичної статистики – для аналізу статистичних даних щодо використання послуг дистанційного банкінгу.

Наукова новизна роботи полягає у вдосконаленні підходів до організації дистанційного обслуговування клієнтів в умовах швидкої цифровізації банківської системи, розробці рекомендацій для підвищення рівня сервісу та забезпечення його стабільності.

Вказаному питанню приділяється значна увага Національного банку України та Кабінету Міністрів України, що знайшло своє відображення у законах України «Про Національний банк України» від 20.05.1999 № 679 – XIV (зі змінами та доповненнями), «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 № 2121–III (зі змінами та доповненнями), «Про платіжні послуги» від 30.06.2021 № 1591-IX (зі змінами та доповненнями), «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII (зі змінами та доповненнями), «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI (зі змінами та доповненнями), «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII (зі змінами та доповненнями), Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України» від 17.03.2020 № v0032500-20 (зі змінами та доповненнями), «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану» від 24.02.2022 № v0018500-22 (зі змінами та доповненнями) та інші джерела.

Інформаційною базою дослідження є дані Державної служби статистики України, Національного банку України, Асоціації українських банків та інших наукових і статистичних джерел.

Запропоновані в роботі рекомендації дозволять підвищити ефективність дистанційного обслуговування клієнтів банків, що сприятиме покращенню їх конкурентоспроможності та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

За результатами дослідження підготовлено доповідь «Інноваційні технології у банківському обслуговуванні: роль штучного інтелекту в дистанційних

послугах», тези якої розміщено в матеріалах І Всеукраїнській науково-практичній студентській конференції «ІТ-простір сьогодення: тенденції, інновації та перспективи розвитку».

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

1.1. Поняття та сутність банківського дистанційного обслуговування клієнтів.

У сучасному світі інноваційні технології стали невід'ємною частиною фінансової сфери, що значно змінило традиційні підходи до обслуговування клієнтів банків. Однією з ключових змін стало впровадження дистанційного банківського обслуговування, яке дозволяє здійснювати фінансові операції без фізичної присутності клієнта у відділенні банку. Це не лише сприяє оптимізації банківських процесів, але й відкриває нові можливості для банків, забезпечуючи вищий рівень зручності та швидкості обслуговування.

Дистанційне банківське обслуговування є необхідною складовою стратегії розвитку банків у сучасному цифровому суспільстві. Поява технологій, які дозволяють здійснювати операції онлайн або через мобільні додатки, не тільки задовольняє зростаючі потреби клієнтів, але й відкриває нові можливості для банків у забезпеченні більш гнучкого підходу до надання послуг.

Існує багато підходів до визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування», проте у наукових працях виділимо основні в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Підходи до визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування»

Автор	Визначення поняття
Дзюблюк О.В.	Трактує як окрему технологію, при застосуванні якої немає необхідності фізичної присутності клієнта при виконанні банківських операцій, клієнт має можливість надавати дистанційні доручення для проведення різноманітних банківських операцій та безпосередньо отримувати доступ до банківських серверів за допомогою різних технічних засобів

Продовження табл. 1.1

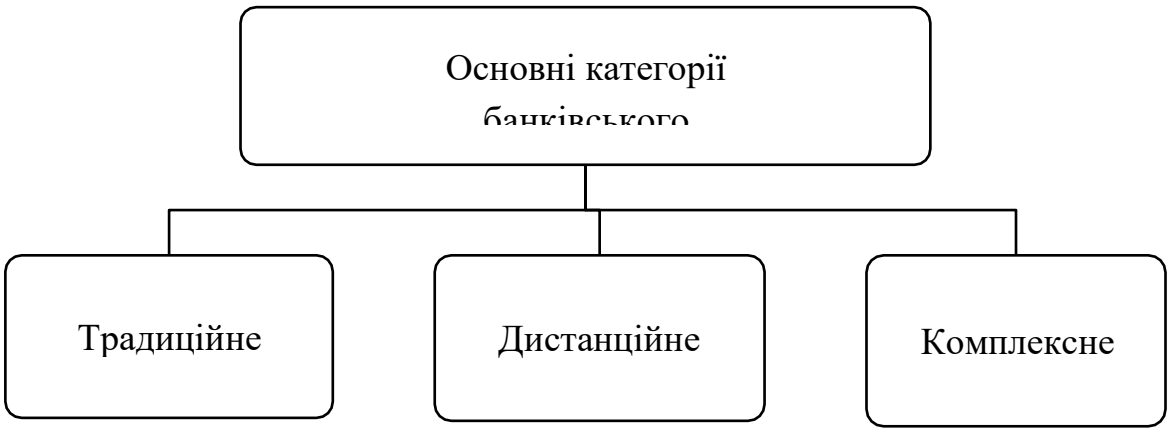
Шалига Т.С.	Дистанційне банківське обслуговування - це канал віддаленого зв'язку, що реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукта чи послуги здійснюється віддалено від об'єкта його створення
І. Гайдай та Р. Гайдай	Дистанційне банківське обслуговування є система, яка надає клієнтам змогу за допомогою Інтернет оперативно отримувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку
Кулініч О. й Авраменко О.	Розглядали дистанційне обслуговування банків як «діяльність банку з надання клієнтам повного спектру послуг, включаючи можливість проводити традиційні банківські операції через інтернет»
Ларіонової К.Л.	Дистанційне обслуговування є важливим елементом сучасної банківської системи, що забезпечує клієнтам зручність, швидкість та безпеку при здійсненні операцій через електронні канали
П. Бурмістрова, Є. Шаталова	Дистанційне банківське обслуговування – комплекс певних послуг, за допомогою яких клієнти банку можуть відділено виконувати різні банківські операції

Джерело:[8;11;17;36;38;77]

Узагальнюючи підходи різних науковців, наданих в табл. 1.1, можна відзначити відсутність єдиного трактування цього терміну. Деякі дослідники вбачають у ньому складову банківської системи, тоді як інші визначають його як форму банківської діяльності, що реалізується за допомогою дистанційних каналів зв'язку.

Отже, можна сказати, що «дистанційне банківське обслуговування» - це система надання банківських послуг, яка дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції без фізичної присутності, використовуючи електронні канали, що забезпечує зручний, безпечний та оперативний доступ до банківських продуктів, сприяючи ефективній взаємодії між банками та клієнтами незалежно від їхнього місця перебування.

У сучасних реаліях банківське обслуговування можна поділити на три основні категорії та класифікувати за особливостями роботи. На рис. 1.1 наведено основні категорії банківського обслуговування.



Джерело: складено за [65]

Рис. 1.1 Основні категорії банківського обслуговування

Сутність дистанційного банківського обслуговування полягає у забезпеченні клієнтів можливістю здійснювати операції з фінансами без фізичної присутності у банківських відділеннях. Це досягається завдяки впровадженню новітніх інформаційних технологій та систем безпеки, які дозволяють забезпечити зручність, швидкість та надійність обслуговування.

Основною перевагою дистанційного банківського обслуговування є його доступність. Клієнти можуть здійснювати банківські операції з будь-якої точки світу та у будь-який час, не обмежуючись робочими годинами банків. Це дозволяє значно зекономити час, що особливо важливо для сучасного динамічного суспільства, де швидкість виконання операцій має велике значення.

Адже, традиційне банківське обслуговування передбачає фізичну присутність клієнта у відділенні банку для здійснення операцій або отримання консультацій. У порівнянні з дистанційним, воно забезпечує особистий контакт із банківським працівником, що особливо цінують клієнти старшого віку або ті, хто віддає перевагу більш персоналізованому підходу. Однак, дистанційне

обслуговування надає значно більше гнучкості та доступу до послуг у будь-який час і з будь-якого місця, що робить його більш привабливим для молодого покоління і зайнятих клієнтів.

Комплексна модель, а саме: поєднання традиційного та дистанційного банківського обслуговування дозволяє максимально охопити ринок і задовольнити фінансові потреби різних груп клієнтів. Проте, основним недоліком комбінованого банківського обслуговування є значні витрати на утримання фізичних банківських відділень та паралельне інвестування в розробку і підтримку програмного забезпечення для електронного банкінгу. Це вимагає від банків збалансування ресурсів між традиційними та цифровими каналами обслуговування, що може збільшувати операційні витрати.

Відмінності між традиційною та дистанційною формою банківського обслуговування, розглянемо в табл. 1.2.

Різниця між розглянутими видами обслуговування є очевидною, і отримані дані повністю пояснюють перевагу дистанційної форми над традиційною. Це вказує на необхідність подальшого розвитку та інтеграції каналів дистанційного обслуговування в процес роботи з клієнтами банку.

Таблиця 1.2

Основні відмінності між традиційним та дистанційним видами обслуговування

Критерій	Традиційне обслуговування	Дистанційне обслуговування
Доступність у часі	Обмежена робочими годинами банківських відділень	Цілодобовий доступ до послуг незалежно від часу
Швидкість виконання операцій	Швидкість залежить від досвіду та навантаження співробітників	Операції виконуються миттєво завдяки автоматизованим системам
Підхід до обслуговування	Надається через фізичні відділення з обмеженим вибором способів	Доступно кілька цифрових каналів, таких як мобільний додаток або вебсайт
Вартість обслуговування	Висока вартість через утримання відділень і персоналу	Низька або відсутня плата за послуги завдяки автоматизації.
Межі охоплення	Лімітується фізичною присутністю відділень та кількістю працівників	Може обслуговувати клієнтів у будь-якому географічному регіоні

Продовження табл. 1.2

Роль клієнта	Основну роботу виконує співробітник банку	Клієнт самостійно здійснює більшість операцій
Інформування про послуги	Інформація доводиться через рекламні кампанії або у відділеннях	Інформація оперативно надходить через цифрові канали (email, push-сповіщення)
Основні витрати банку	Значні витрати на зарплати співробітників і утримання інфраструктури	Основні витрати спрямовані на технології: сервери, безпеку та підтримку ПЗ

Джерело: складено за [65]

Для забезпечення ефективної роботи системи дистанційного банківського обслуговування використовуються різноманітні механізми. Механізми дистанційного банківського обслуговування — це технічні рішення та процеси, що дозволяють забезпечити безперебійне функціонування віддаленого доступу до банківських послуг. Це технологічні основи, на яких базується вся система дистанційного обслуговування.

Основними механізмами є[65]:

- Електронні платіжні системи є базовим механізмом, який забезпечує можливість переказу коштів через електронні канали. Вони є основою для будь-яких видів дистанційного банківського обслуговування, оскільки підтримують всі фінансові операції в онлайн-середовищі.

- Цифрова ідентифікація та аутентифікація, механізм забезпечує ідентифікацію клієнтів через логіни, паролі або біометричні дані (відбитки пальців, розпізнавання обличчя). Завдяки цьому механізму можна забезпечити безпечний доступ клієнтів до своїх рахунків.

- Програмні інтерфейси, механізм, який дозволяє інтегрувати різні платформи та сервіси з банківськими системами. Він забезпечує можливість взаємодії між додатками, наприклад, мобільними додатками та банківськими серверами, забезпечуючи реальний доступ до інформації та операцій.

- Хмарні технології, дозволяють зберігати і обробляти великі обсяги даних у віддалених дата-центрах, що робить банківські сервіси більш гнучкими та

доступними. Вони також забезпечують масштабованість банківських систем та їх безперебійну роботу.

Основні інструменти, які використовуються для реалізації дистанційного банківського обслуговування, включають конкретні технічні засоби і програмні рішення, через які реалізуються механізми дистанційного банківського обслуговування. Вони забезпечують функціонування дистанційного обслуговування на практиці і дозволяють клієнтам користуватися банківськими послугами.

- Мобільні додатки є основним інструментом для мобільного банкінгу, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції з мобільних пристроїв. Це інструмент для виконання платежів, переказів, отримання сповіщень тощо.

- Веб-портали для Інтернет-банкінгу, дозволяють клієнтам керувати своїми рахунками через веб-браузер. Веб-портали забезпечують доступ до повного спектра банківських послуг, від управління рахунками до проведення інвестиційних операцій.

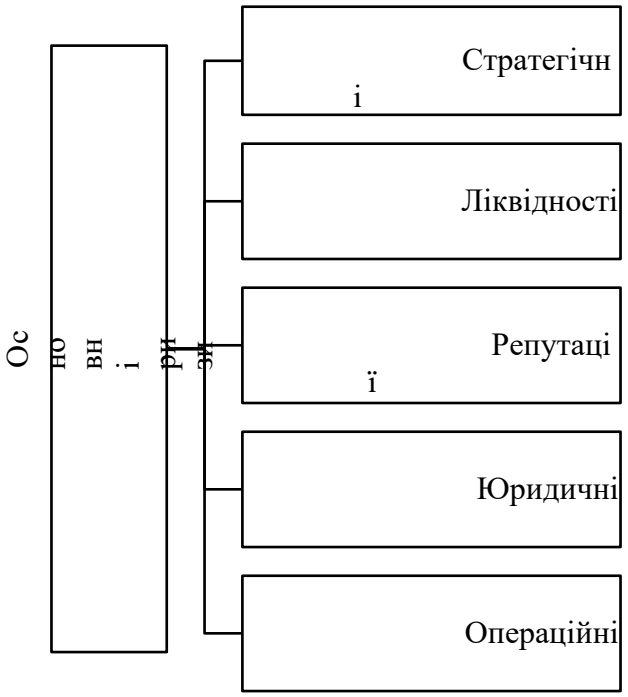
- Токени та електронні підписи, використовуються для захосту операцій. Це спеціальні пристрої, токени або електронні підписи, які генерують одноразові паролі.

- Чат-боти та голосові помічники. Ці інструменти використовуються для автоматизації взаємодії з клієнтами. Чат-боти допомагають клієнтам виконувати базові операції або отримувати відповіді на типові запитання, що зменшує навантаження на банківський персонал.

Крім того, в умовах швидкого розвитку електронного банкінгу виникає безліч й ризиків, які можуть негативно вплинути на діяльність банківських установ. Розуміння цих ризиків є важливим для забезпечення надійності, безпеки та ефективності дистанційного обслуговування клієнтів. На рис. 1. представлені основні ризики пов’язані з електронним банкінгом.

Стратегічний ризик виникає внаслідок невідповідності між запланованими та фактичними результатами. У світлі технологічних змін банки повинні постійно оцінювати свою стратегію для того, щоб залишатися конкурентоспроможними.

Наприклад, якщо банк не зможе адаптуватися до нових технологій або змін у поведінці споживачів, це може призвести до втрати частки ринку та фінансових втрат.



Джерело: складено за[23]

Рис. 1.2. Основні ризики, пов’язані з електронним банкінгом

Ризик ліквідності тісно пов'язаний із здатністю банку виконувати свої фінансові зобов'язання. У ситуаціях, коли відбувається масове виведення коштів або зменшення вкладів, банк може зіткнутися з проблемами ліквідності, що загрожує його фінансовій стабільності. У свою чергу, це може спровокувати паніку серед клієнтів і призвести до подальшого виходу капіталу з банку.

Ризик репутації є надзвичайно важливим для електронного банкінгу. Негативні відгуки клієнтів про якість обслуговування, проблеми з безпекою або збої в системі можуть призвести до зниження довіри до банку. Це може мати серйозні наслідки, оскільки відновлення репутації займає багато часу та ресурсів. У сучасних умовах, коли інформація швидко поширюється через соціальні мережі, репутаційні ризики можуть завдати суттєвої шкоди бізнесу.

Юридичний ризик включає в себе можливі фінансові втрати, пов’язані з порушенням законодавства. У зв'язку з ростом використання цифрових технологій

банки повинні відповідати багатьом регуляторним вимогам. Недотримання норм може призвести до штрафів, судових позовів та навіть анулювання ліцензії. Тому важливо, щоб банки постійно моніторили зміни в законодавстві та адаптували свою діяльність відповідно до нових вимог.

Операційний ризик є критично важливим у контексті дистанційного обслуговування. Це ризик, пов'язаний з можливими фінансовими втратами через неналежне виконання процесів або збої в системах. Наприклад, технічні проблеми можуть призвести до тимчасової недоступності онлайн-сервісів, що вплине на рівень обслуговування клієнтів. Для управління цим ризиком банкам необхідно впроваджувати сучасні технології безпеки, а також створювати резервні системи для забезпечення безперервності бізнесу.

Таким чином, ефективне управління потенційними ризиками є важливим елементом стратегії дистанційного банкінгу. Банки повинні не лише виявляти та аналізувати ці ризики, але й розробляти та впроваджувати заходи для їх мінімізації. Отже, дистанційне банківське обслуговування є важливою складовою сучасної фінансової системи, що забезпечує зручний доступ до банківських послуг для клієнтів та оптимізує операційну діяльність банків. Використання новітніх технологій, таких як інтернет-банкінг, мобільні додатки, системи кібербезпеки дозволяє забезпечити високу якість обслуговування, швидкість і безпеку фінансових операцій. А ефективне управління потенційними ризиками може не лише зберегти, але й зміцнити позицію банку на ринку дистанційних фінансових послуг, підвищуючи довіру своїх клієнтів та забезпечуючи стабільний розвиток бізнесу.

1.2. Види дистанційного обслуговування банків в сучасних умовах та їх особливості

У сучасних умовах розвитку фінансових ринків банки все більше орієнтуються на впровадження інноваційних технологій, щоб забезпечити своїм клієнтам максимально зручний та швидкий доступ до послуг. Інформаційні

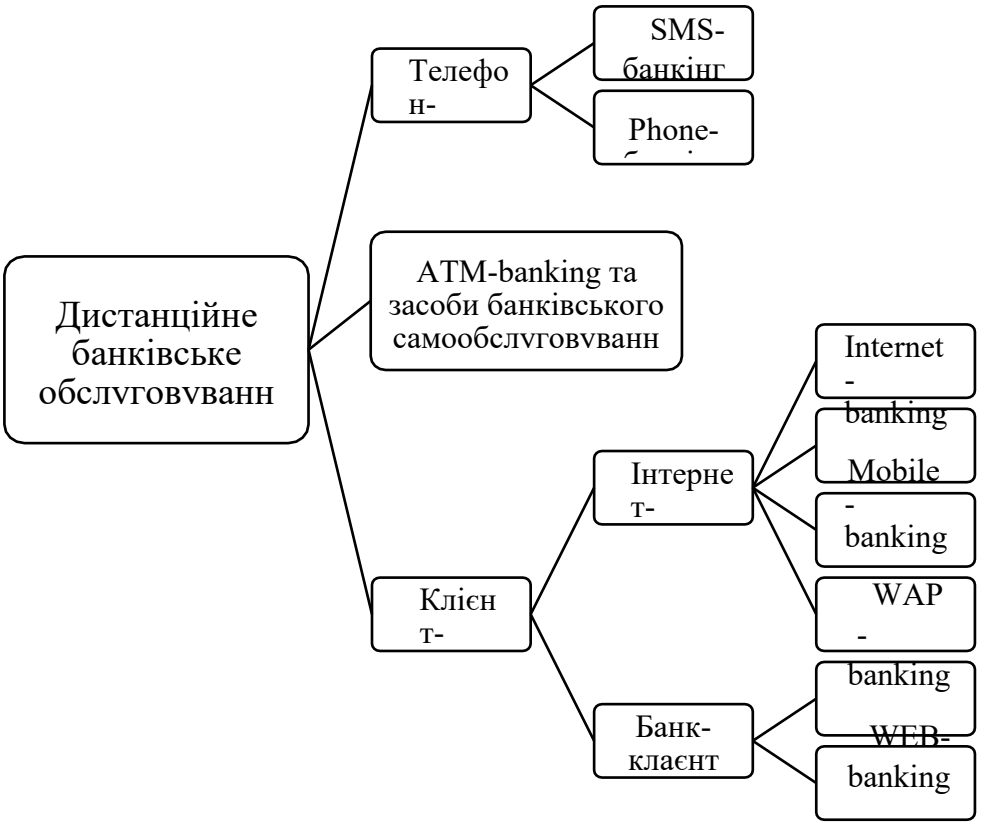
технології стають основою для створення нових форм взаємодії з клієнтами, дозволяючи банкам залишатися конкурентоспроможними у динамічному світі фінансів. Одним із найяскравіших прикладів таких новацій є дистанційне банківське обслуговування, яке надає можливість здійснювати фінансові операції з будь-якого куточка світу без необхідності фізичної присутності у відділенні банку. Важливо зазначити, що різноманітність видів дистанційного банківського обслуговування забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта: від тих, хто звик працювати на стаціонарних комп'ютерах, до користувачів мобільних додатків та любителів класичних телефонних послуг. Це дає можливість кожній людині обрати найбільш зручний для себе формат взаємодії з банком, що підвищує рівень задоволеності клієнтів і водночас оптимізує роботу банківських установ. Види дистанційного банківського обслуговування класифікуються за каналами взаємодії між банком та клієнтом. Основні види банківського обслуговування наведено на рис. 1.3.

«Клієнт-банк» — це один із сучасних способів дистанційного банківського обслуговування, який дозволяє керувати рахунками, переказувати кошти та здійснювати інші фінансові операції через спеціальні програми, встановлені на комп'ютері або мобільному пристрої клієнта. Така система включає кілька підвидів, зокрема банк-клієнт та інтернет-клієнт, які дають користувачам різні можливості в залежності від їхніх потреб [65].

Банк-клієнт - класична форма віддаленого обслуговування, що передбачає встановлення спеціалізованого програмного забезпечення на комп'ютер клієнта. Ця система дозволяє здійснювати фінансові операції, не виходячи з дому чи офісу. Серед її переваг — висока швидкість транзакцій, надійний захист інформації та стабільна робота. Водночас, банк-клієнт вимагає наявності сучасної техніки та швидкісного інтернету, що може стати викликом для деяких користувачів, особливо тих, хто не має достатнього технічного досвіду[65].

Home-banking - це рішення для фізичних осіб, яке дозволяє контролювати свої фінанси прямо з дому, використовуючи програмне забезпечення для доступу до рахунків, платежів та інвестицій. Головна перевага — можливість виконувати

щоденні фінансові операції, не виходячи за межі власного житла, що робить цей сервіс ідеальним для зайнятих людей, які цінують свій час[65].



Джерело: складено за [65]

Рис. 1.3. Види дистанційного банківського обслуговування

PC-banking - аналогічна система, яка орієнтована переважно на юридичних осіб. Вона допомагає компаніям автоматизувати управління фінансами, що дозволяє швидко здійснювати операції та вести облік, інтегруючи банківське програмне забезпечення з бухгалтерськими системами підприємства. Це рішення є особливо корисним для великих компаній, які прагнуть оптимізувати фінансові процеси[65].

Інтернет-клієнт, ще один різновид "Клієнт-банку", що використовує інтернет-технології для доступу до банківських послуг. Він надає користувачам можливість виконувати операції через вебсайт банку, зокрема такі, як перегляд залишку на рахунку, оплата рахунків, перекази коштів, відкриття депозитів та

управління кредитами. Інтернет-банкінг став найбільш популярним рішенням серед тих, хто цінує швидкість і простоту користування.

Серед інших варіантів дистанційного обслуговування виділяються:

Mobile-banking, який дозволяє користуватися банківськими послугами через мобільні додатки. Завдяки зручності використання та доступності, цей сервіс ідеально підходить для активних клієнтів, які завжди у русі. Можливість безконтактних платежів через технологію NFC робить мобільний банкінг ще привабливішим для сучасних користувачів.

WAP-banking, хоча і застаріла технологія, колись була популярною серед користувачів старих мобільних пристроїв. З розвитком смартфонів цей вид банкінгу практично зник з ринку, але раніше він використовувався для базових операцій[65].

WEB-banking - це можливість керувати своїми рахунками через веббраузер без необхідності встановлювати додаткові програми. Така форма банкінгу забезпечує максимальну зручність, оскільки доступ до послуг можна отримати з будь-якого пристрою, підключеного до інтернету.

Ще одним різновидом дистанційного банкінгу є «Телефон-клієнт», що дозволяє здійснювати банківські операції через телефон. Цей вид обслуговування поділяється на два підтипи:

SMS-banking, який надає змогу отримувати інформацію про стан рахунку та здійснювати прості операції через SMS. Ця форма є зручною для тих, хто не має доступу до інтернету, але потребує швидкого управління своїми фінансами.

Phone-banking, що передбачає використання голосових команд для взаємодії з банком через телефон. Клієнти можуть керувати своїми рахунками за допомогою автоматизованої системи або звертатися до оператора[65].

ATM-banking, термінали самообслуговування та ін., дозволяє отримувати доступ до основних банківських послуг: знімати готівку, здійснювати перекази, поповнювати рахунки та сплачувати послуги. Сучасні банкомати оснащені безконтактними технологіями та біометричними функціями, що підвищує рівень комфорту і безпеки для користувачів.

Кожен із цих видів дистанційного банківського обслуговування має свої особливості. Наприклад, інтернет-банкінг та мобільний банкінг підходять для клієнтів, які постійно користуються інтернетом та мобільними пристроями, забезпечуючи швидкий і зручний доступ до банківських послуг. Телефонні послуги та SMS-банкінг зручні для тих, хто віддає перевагу простим рішенням і не має доступу до сучасних технологій. Обслуговування через банкомати надає можливість виконувати операції в будь-який час.

Водночас кожен з них має й свої недоліки. Наприклад, система "Клієнт-банк" залежить від надійності технічного обладнання та стабільності інтернет-зв’язку, що може бути проблемою в деяких регіонах. Крім того, існують ризики кібербезпеки, зокрема фішингові атаки та витік конфіденційної інформації. Телефонне обслуговування також має певні обмеження, оскільки не всі операції можна виконати через телефон, а ризик перехоплення даних залишається високим. Банкомати теж можуть бути вразливими до шахрайства, зокрема через використання скімінгових пристроїв.

Отже, дистанційне банківське обслуговування, представлене різними формами та забезпечує доступність та зручність для клієнтів. Кожен вид обслуговування орієнтований на певну категорію користувачів, пропонуючи різноманітність функцій та можливостей. Попри переваги, такі як швидкість транзакцій і зручність, дистанційні сервіси також мають ризики, зокрема пов’язані з кібербезпекою та залежністю від стабільності технічних засобів. Таким чином, впровадження новітніх технологій у банківське обслуговування не лише розширює можливості клієнтів, а й вимагає підвищеної уваги до безпеки та якості сервісу.

1.3. Нормативно правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні

В умовах стрімкої цифровізації економіки та поширення сучасних фінансових технологій дистанційне банківське обслуговування стало одним із ключових напрямів розвитку банківської діяльності. Проте для забезпечення

ефективності та безпеки таких послуг важливо створити чітку та комплексну нормативно-правову базу. Це не лише сприятиме підвищенню довіри клієнтів до банківських установ, але й зміцнить національну банківську систему, зробивши її конкурентоспроможною на міжнародному ринку. В Україні регулювання дистанційного обслуговування здійснюється відповідно до чинного законодавства, нормативних актів Національного банку України та міжнародних стандартів.

Одним з основних документів, що регулюють дистанційне банківське обслуговування є Закон України «Про платіжні послуги». Цей Закон визначає поняття та загальний порядок виконання платіжних операцій в Україні, встановлює виключний перелік платіжних послуг та порядок їх надання, категорії надавачів платіжних послуг та умови авторизації їх діяльності, визначає загальні засади функціонування платіжних систем в Україні, загальні засади випуску та використання в Україні електронних грошей та цифрових грошей Національного банку України, установлює права, обов’язки та відповідальність учасників платіжного ринку України, визначає загальний порядок здійснення нагляду за діяльністю надавачів платіжних послуг, надавачів обмежених платіжних послуг, порядок здійснення оверсайта платіжної інфраструктури[58]. Даний закон, перш за все, надав регламентування дистанційним каналам, що і стало передумовою для активного розвитку та підвищення довіри клієнтів до дистанційного банківського обслуговування.

Також, важливим елементом нормативно правової бази є й Закон України «Про банки і банківську діяльність», який регламентує загальні правила функціонування банківських установ та їхню взаємодію з клієнтами через дистанційні канали. Закон зобов’язує банки впроваджувати ефективні системи управління ризиками та внутрішнього контролю, визначає вимоги до фінансової звітності та ін., що забезпечує клієнтів перш за все інформацією стосовно діяльності банку та дозволяє приймати зважені рішення щодо використання дистанційних послуг банку. Крім того, він зобов'язує банки впроваджувати автоматизовані системи контролю, що дозволяють виявляти ризикові операції та мінімізувати можливість шахрайства[49].

Якісне та прозоре обслуговування клієнтів банку забезпечує Закон України «Про захист прав споживачів», що зобов'язує банки надавати повну та прозору інформацію про умови надання послуг, комісії та інші витрати, пов'язані з обслуговуванням[54]. Також, важливим елементом даного закону є можливість на оскарження дій банків у разі порушення умов договору, що сприяє підвищенню довіри до банків та стимулює їх до покращення якості дистанційного обслуговування.

Захист персональних даних, особливо в дистанційному банківському обслуговуванні та в цілому в банківському секторі є ще одним важливим елементом, який відіграє важливу роль. Тому, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», банки зобов'язані забезпечувати конфіденційність інформації про свої клієнтів та не допускати її несанкціонованого використання. Банки повинні використовувати сучасні системи управління даними та їх захисту, проводити постійний моніторинг безпеки свої інформаційних даних. Цей закон підвищує рівень довіри клієнтів до дистанційних банківських послуг та мінімізує ризики шахрайства[53].

Наступним важливим документом є Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», цей Закон визначає правові та організаційні засади електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг, права та обов'язки суб'єктів відносин у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг[51]. Завдяки цьому закону, банки мають змогу використовувати електронні підписи для підтвердження автентичності та легітимності фінансових операцій, що проводяться онлайн. Закон створює умови для впровадження сучасних технологій захисту персональних даних та забезпечення правової сили електронних документів. У контексті дистанційного обслуговування клієнтів, цей закон є важливим інструментом, який забезпечує юридичну силу документів, зокрема договорів та платіжних розпоряджень, у цифровому форматі.

Ключовим регулятором, який розробляє детальні вимоги до організації банківських послуг, забезпечення інформаційної безпеки та ефективного функціонування банківської системи є Національний банк України (НБУ). Однією з найважливіших постанов Національного банку України є «Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України», що є важливим інструментом для реалізації послуг дистанційного банкінгу, який забезпечує надійну ідентифікацію клієнтів під час надання віддалених послуг, що актуально для цифрового середовища, де підвищена потреба у захисті даних клієнтів і зменшенні ризиків шахрайства[52].

Також, важливо й розглянути Постанова Національного банку України № 18 від 24 лютого 2022 року та її доповнення - ця постанова визначає умови функціонування банківської системи у складний період, зокрема під час воєнного стану, і регламентує вимоги до захисту інформації у сфері дистанційних послуг, створюючи рамки для безперебійного надання послуг дистанційного обслуговування клієнтам [60].

Крім того, НБУ сприяє інтеграції банків з фінтех-платформами, впровадженню систем миттєвих платежів, тобто сприяє розвитку новітніх технологій, що дозволяє створювати більш зручні та доступні сервіси для клієнтів, що відповідають сучасним вимогам ринку.

У контексті інтеграції України у світовий фінансовий ринок важливим напрямом є впровадження міжнародних стандартів, таких як Європейська платіжна директива PSD2 та стандарт PCI DSS.

Розвитку відкритого банкінгу сприяє директива PSD2, вона дозволяє банкам і фінтех-компаніям створювати спільні сервіси для підвищення зручності користування фінансовими послугами. У свою чергу, стандарт PCI DSS встановлює вимоги до безпеки платіжних даних та зобов’язує банки впроваджувати заходи для запобігання шахрайству. Дані стандарти є обов'язковим для банків, що працюють із картковими системами, такими як Visa та MasterCard.

Отже, нормативно-правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні є багатогранним і включає регулювання всіх аспектів діяльності банків —

від організації платіжних послуг і управління ризиками до захисту персональних даних і впровадження міжнародних стандартів. Такий підхід сприяє підвищенню довіри клієнтів, забезпечує стабільність банківської системи та створює умови для сталого розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

РОЗДІЛ 2
ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ АТ КБ «ПРИВАБАНК» ТА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЙОГО КЛІЄНТІВ

2.1. Техніко - економічна характеристика АТ КБ «ПриватБанк»

АТ КБ «ПриватБанк» - заснований в 1992 році та є найбільшим банком в Україні, діяльність якого має значний вплив на фінансовий сектор країни. Для багатьох українців його назва асоціюється не лише з банківськими операціями, але й з інноваціями та доступними послугами. З плином часу, банк не просто встиг адаптуватися до сучасних викликів, але й став лідером у впровадженні технологічних рішень, що змінили банківський сектор.

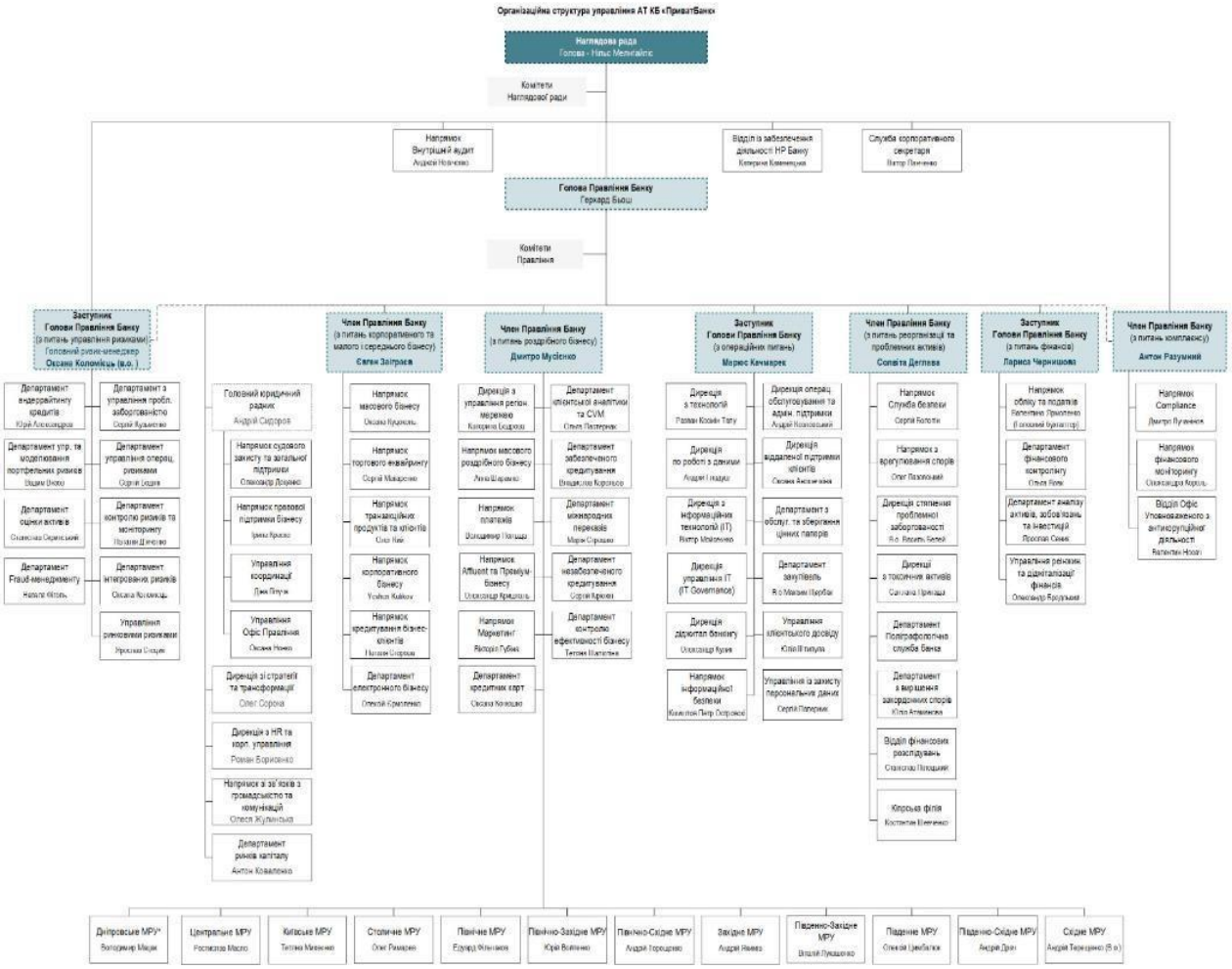
18 грудня 2016 року відбулася націоналізація банку та держава стала єдиним акціонером АТ КБ «ПриватБанк» та володіє 100% акцій банку, а функції вищого органу управління банку виконує Кабінет Міністрів України.

Юридична адреса: вул. Грушевського, 1д, м. Київ 01001, Україна.

Організаційна структура АТ КБ "ПриватБанк" є багаторівневою та ієрархічною, що дозволяє ефективно управляти великою кількістю підрозділів, а також забезпечувати оперативність прийняття рішень. Вона розроблена з урахуванням масштабної діяльності банку та необхідності забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів. Основною метою цієї структури є забезпечення ефективного управління всіма аспектами банківської діяльності, що включає як стратегічне планування, так і щоденні операційні процеси.

Повна структура корпоративного управління АТ КБ «ПриватБанк» представлена на рис. 2.1.

Розглянувши рис. 2.1, важливо зазначити, що управління АТ КБ «ПриватБанк» здійснюється через Вищий орган або акціонерів, Наглядову раду Банку та Правління Банку. Контролюючими органами є Ревізійна Комісія та внутрішній аудит.



Джерело:[44]

Рис. 2.1. Структура корпоративного управління АТ КБ «ПриватБанк»

Спостережна рада визначає основні напрямки розвитку банку, затверджує внутрішню політику та контролює діяльність Ради директорів, забезпечуючи дотримання законодавчих та нормативних вимог. На ревізійну комісію покладено контроль за фінансово-господарською діяльністю банку та дотриманням вимог, встановлених Національним банком України.

Для посилення операційного контролю функціонує служба внутрішнього аудиту, яка співпрацює з аудиторськими підрозділами та забезпечує відповідність діяльності банку внутрішнім і зовнішнім стандартам.

Важливим елементом в розгляді найбільшого банку України, а саме: АТ КБ «ПриватБанк» - розгляд його основних результатів комерційної діяльності.

В таблиці 2.1. наведено основні показники комерційної діяльності АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр.

Таблиця 2.1

Основні показники комерційної діяльності АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр., млн. грн.

Показники	Роки				Відхилення, +/-		
	2020	2021	2022	2023	2021/2020	2022/2021	2023/2022
Активи	382643	401246	540596	680008	18603	139350	139412
Зобов'язання	329586	334681	482719	595036	5095	148038	112317
Власний капітал	53057	66915	57939	85032	13858	-8976	27093
Прибуток за рік	24561	35242	30254	37857	10681	-4988	7603
Сукупний дохід	23012	33424	19270	51307	10412	-14154	32037
Кількість банкоматів, тис. од.	19,7	19	16,9	17,3	-0,7	-2,1	0,4
Кількість POS-терміналів, тис. од	224	251	223	290	27	-28	67
Кількість активних платіжних карток, млн. од.	22,6	24,4	25,9	28,2	1,8	1,5	2,3
Філії та відділення	1717	1496	1209	1208	-221	-287	-1

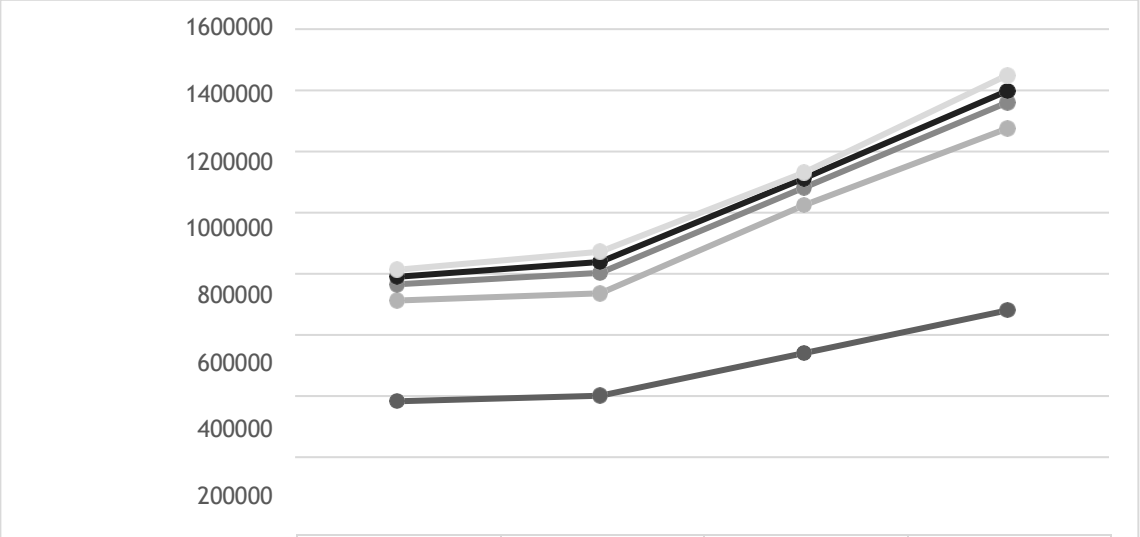
Джерело: складено за даними [44;46]

Так, розглянувши табл. 2.1. можна побачити, що протягом 2020-2023 рр. комерційна діяльність АТ КБ «ПриватБанк» демонструвала динамічні зміни, що відображаються в зростанні основних показників фінансової та операційної діяльності. Активи банку суттєво збільшувалися до 680008 млн. грн. у 2023 р., це зростання супроводжувалося відповідним збільшенням зобов'язань, які досягли 595036 млн. грн. у 2023 році. Власний капітал також зріс, хоч і з певною нестабільністю та в 2023 р. становив 85032 млн. грн.

Річний прибуток залишався позитивним, хоча у 2022 р. спостерігалося незначне зниження, яке банк зумів компенсувати зростанням до 37857 млн грн у 2023 р.. Сукупний дохід, також зазнав коливань, зокрема через зменшення у 2022

р., проте у 2023 році банк продемонстрував значне відновлення, досягнувши 51307 млн. грн.

Даниміку основних фінансових показників наведно на рис. 2.2.



	2020	2021	2022	2023
Сукупний дохід	23012	33424	19270	51307
Прибуток за рік	24561	35242	30254	37857
Власний капітал	53057	66915	57939	85032
Зобов'язання	329586	334681	482719	595036
Активи	382643	401246	540596	680008

Джерело: складено за даними [46]

Рис. 2.2. Динаміка основних фінансових показників АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр., млн. грн.

Основною особливістю діяльності ПриватБанку є його масштабна інфраструктура, що дозволяє обслуговувати мільйони клієнтів по всій Україні. За останні роки банк зайняв лідируючі позиції у розвитку електронних послуг, таких як мобільний та інтернет-банкінг. Платформа Приват24 є флагманським продуктом банку, який надає клієнтам можливість здійснювати фінансові операції в режимі онлайн, без необхідності відвідувати фізичні відділення.

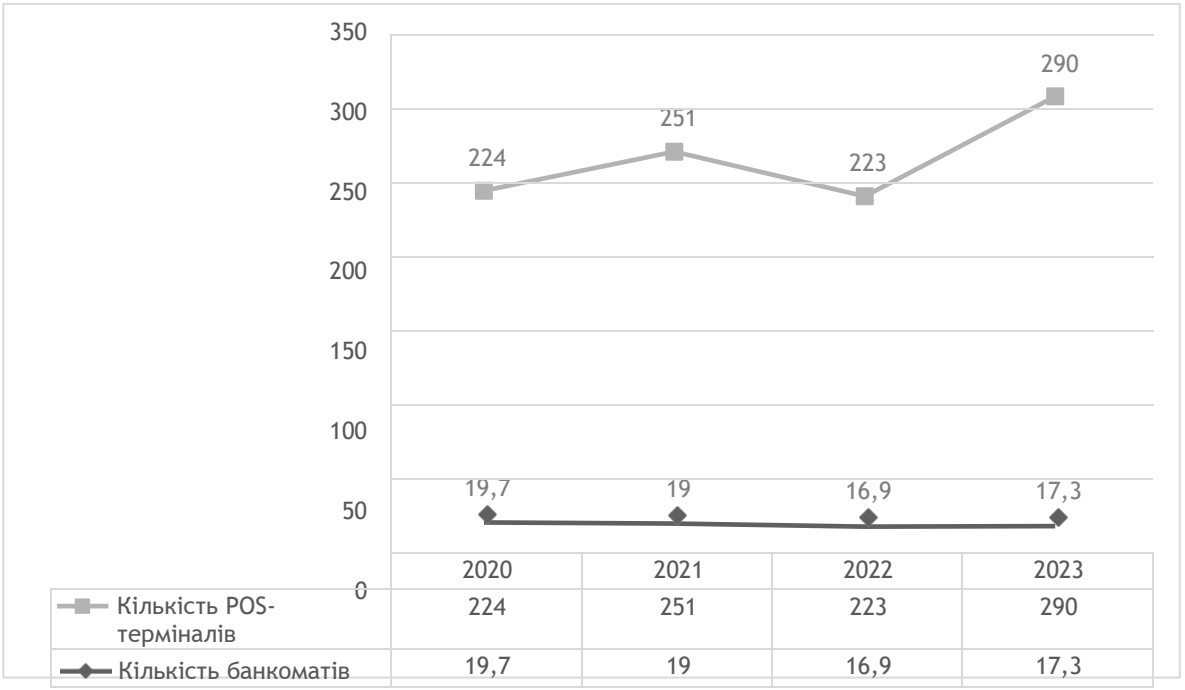
Банк також володіє широкою мережею банкоматів і терміналів, що робить його послуги доступними навіть у найвіддаленіших куточках країни. Це дозволяє ПриватБанку пропонувати клієнтам швидкий доступ до своїх рахунків та можливість оперативного виконання банківських операцій. Також банк активно працює над удосконаленням своїх IT-систем, забезпечуючи безперебійну роботу

мобільних та онлайн сервісів, таких як Приват24, що дозволяє клієнтам виконувати необхідні фінансові операції дистанційно.

Тому, важливо розглянути не лише основні фінансові показники діяльності АТ КБ «ПриватБанк», а й показники операційної діяльності банку. Аналізуючи табл. 2.1., можна відзначити, що кількість банкоматів скоротилася до 17,3 тис. у 2023 р., тоді як кількість POS-терміналів зросла до 290 тис. од. у 2023 році. Динаміку к-сті банкоматів та POS-терміналів АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр. наведено на рис. 2.3.

Завдяки постійним інвестиціям у технології та розвиток власної інфраструктури, ПриватБанк залишається лідером на ринку банківських послуг України, забезпечуючи своїх клієнтів сучасними та надійними інструментами для управління своїми фінансами.

Кількість активних платіжних карток постійно збільшувалася, досягнувши 28,2 млн. одиниць у 2023 р. Водночас кількість філій та відділень банку скоротилася до 1208 у 2023 році, що може бути пов’язано з оптимізацією мережі та переходом на цифрові канали обслуговування.



Джерело: складено за даними [46]

Рис. 2.3. Динаміка к-сті банкоматів та POS-терміналів АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр., тис.од.

Така динаміка операційних показників вказує на стратегічний фокус на діджиталізації послуг банку.

Також, важливо розглянути показники фінансової стійкості банку. В табл. 2.2 надано показники фінансової стійкості АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр.

Таблиця 2.2

Показники фінансової стійкості АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023рр.

Показник	Оптимальне значення	Рік				Відхилення, +/-		
		2020	2021	2022	2023	2021/ 2020	2022/ 2021	2023/ 2022
Коефіцієнт надійності	не менше 5%	13.87	16.60	10.72	12.50	2,73	-5,88	1,78
Коефіцієнт фінансового важеля	1:20	6,21	5,02	8,33	7	-1,19	3,31	-1,33
Коефіцієнт достатності капіталу	не менше 10%	16,10	19,90	12	14,29	3,8	-7,9	2,29
Коефіцієнт захищеності власного капіталу	-	7,45	9,05	5,66	6,67	1,6	-3,39	1,01
Коефіцієнт захищеності дохідних активів власним капіталом	-	15,09	18,02	13,76	13,07	2,93	-4,26	-0,69
Коефіцієнт мультиплікатора капіталу	12-15	7,21	6,02	9,33	8	-1,19	3,31	-1,33

Джерело: складено за даними [44]

Розглянувши табл. 2.2, можна побачити, що коефіцієнт надійності в 2023 році складав 12,5% та є в межах оптимальних значень, які складають не менше 5% й свідчить про поступове відновлення стійкості банку, адже ще в 2022 р. цей показник склад 10,72%. Коефіцієнт фінансового важеля в 2023 р. склав 7%, тобто в порівнянні з 2022 р. цей показник показує тенденцію на зменшення, що є позитивним сигналом щодо оптимізації структури капіталу банку.

Коефіцієнт достатності капіталу банку протягом досліджуваного періоду перебував в межах оптимальних значень та в 2023 р. склав14,29%, що в порівнянні з 2022р. більше на 2,29% та свідчить про відновлення кап. адекватності банку.

Коефіцієнт захищеності власного капіталу банку в 2023 р. показав незначне відновлення та склав 6,67%, що на 1% більше, аніж в 2022р. та вказує на спроби банку стабілізувати рівень захищеності капіталу.

Коефіцієнт захищеності дохідних активів власним капіталом протягом 2022-2023р. показує негативну тенденцію і хоча коефіцієнт в цей проміжок часу зазнав незначних змін та все ще складає в 20203 р.13,07%, що майже на 5% менше, аніж в 2021 р., коли цей показник становив 18,02%, тобто свідчить про зменшення обсягу власного капіталу відносно дохідних активів.

Коефіцієнт мультиплікатора капіталу попри певну позитивну динаміку протягом 2020-2023 рр. все ще не досягнув оптимальних значень та в 2023 р. склав 8%, що свідчить про недостатність активів відповідно до наявного капіталу.

Отже, аналізуючи показники фінансової стійкості банку, можна зазначити, що більшість показників перебувають в оптимальних значеннях, проте банку слід зосередитися на стабілізації власного капіталу та зниженні залежності від зовнішніх джерел фінансування для зменшення ризиків у майбутньому.

В табл. 2.3 розглянемо економічні нормативи капіталу АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023рр.

Таблиця 2.3

Економічні нормативи капіталу АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023рр.

Норматив	Назва	Рік				Відхилення		
		2020	2021	2022	2023	2021/ 2020	2022/ 2021	2023/ 2022
Н1	Мінімальний розмір регулятивного капіталу, млн. грн.	35257	40843	54524	64844	5586	13681	10320

Продовження табл. 2.3

Н2	Норматив достатності (адекватності) регулятивного капіталу,%	28,09	18,33	23,78	21,75	-9,76	5,45	-2,03
Н3	Норматив достатності основного капіталу,%	14,06	9,17	11,90	10,88	-4,89	2,73	-1,02

Джерело: складено за даними [44]

Розглянувши таблицю 2.3, можна зазначити, що протягом 2020-2023 рр. банк стабільно збільшував розмір регулятивного капіталу, який в 2023 р. склав 64844 млн. грн., тобто на 29587 млн. грн. більше, аніж в 2020 р. та вказує на те, що банк посилює свою капіталізацію, що є позитивним сигналом для забезпечення фінансової стійкості.

Норматив достатності (адекватності) регулятивного капіталу в 2023 р. склав 21,75% знизившись, в порівнянні з минулим роком, коли він склав 23,78%, що може вказувати на зростання ризиків або інші економічні умови, що вплинули на регулятивний капітал. Незначне зниження показав й норматив достатності основного капіталу банку, який в 2023 р. склав 10,88%, в порівнянні з значенням 11,90% в 2022 р., що вказує на потребу в подальшому нарощуванні основного капіталу для підтримки високої фінансової стійкості.

Розглянемо показники ділової активності АТ КБ «Приватбанк» протягом 2020-2023рр., див. табл.2.4.

Таблиця 2.4

Показники ділової активності АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023рр.

Норматив	Рік				Відхилення		
	2020	2021	2022	2023	2021/ 2020	2022/ 2021	2023/ 2022
Коефіцієнт активності залучення і запозичення коштів	0,862	0,834	0,893	0,960	-0,028	0,059	0,067

Продовження табл.2.4

Коефіцієнт активності залучення коштів банків	0,066	0,065	0,192	0,197	-0,001	0,127	0,005
Коефіцієнт активності залучення депозитів	0,948	0,972	0,978	0,938	0,024	0,006	-0,04
Коефіцієнт активності залучення строкових депозитів	0,816	0,795	0,805	0,785	-0,021	0,01	-0,02
Коефіцієнт активності залучення депозитів до запитання	0,314	0,322	0,407	0,390	0,008	0,085	-0,017
Коефіцієнт загальної інвестиційної активності в цінні папери	57,93	55,41	44,35	39,97	-2,52	-11,06	-4,38

Джерело: складено за даними [44]

Розглянувши табл. 2.4, можемо проаналізувати показники ділової активності АТ КБ «ПриватБанк». Так, коефіцієнт активності залучення і запозичення коштів протягом досліджуваного періоду показував в основному позитивну тенденцію та в 2023 р. становив 0,96. Високий рівень цього показника демонструє стабільне залучення та запозичення коштів банком, що, у свою чергу, може свідчити про високий рівень довіри клієнтів і ефективну політику роботи з депозитами.

Також, важливо розглянути коефіцієнт активності залучення коштів банків, який в період з 2022-2023р. збільшився та на кінець досліджуваного періоду склав 0.197, що може свідчити про поступове збільшення використання зовнішніх банківських ресурсів.

Коефіцієнт загальної інвестиційної активності в цінні папери, поміж інших досліджуваних показників показав значну тенденцію до зниження і в 2023 р. становив 39.97, що на 17.96 менше аніж в 2020р. Таке скорочення може бути ознакою перегляду інвестиційної стратегії банку, спрямованої на переорієнтацію ресурсів в інші напрямки, наприклад на операційну діяльність банку.

Отже, АТ КБ «ПриватБанк» продемонстрував стабільне зростання та адаптацію до ринкових умов, залишаючись лідером у банківському секторі України. Завдяки своїй багаторівневій та ієрархічній організаційній структурі, банк ефективно управляє масштабною діяльністю та підтримує високу якість

обслуговування клієнтів. Збільшення активів, власного капіталу та прибутковості впродовж 2020-2023 рр. свідчить про стійкість банку, незважаючи на економічні виклики. Крім того, скорочення кількості банкоматів та відділень на фоні збільшення POS-терміналів і активних карток підкреслює стратегічний курс на діджиталізацію та інноваційний підхід до обслуговування.

2.2. Оцінка ефективності дистанційного обслуговування в банківській системі України

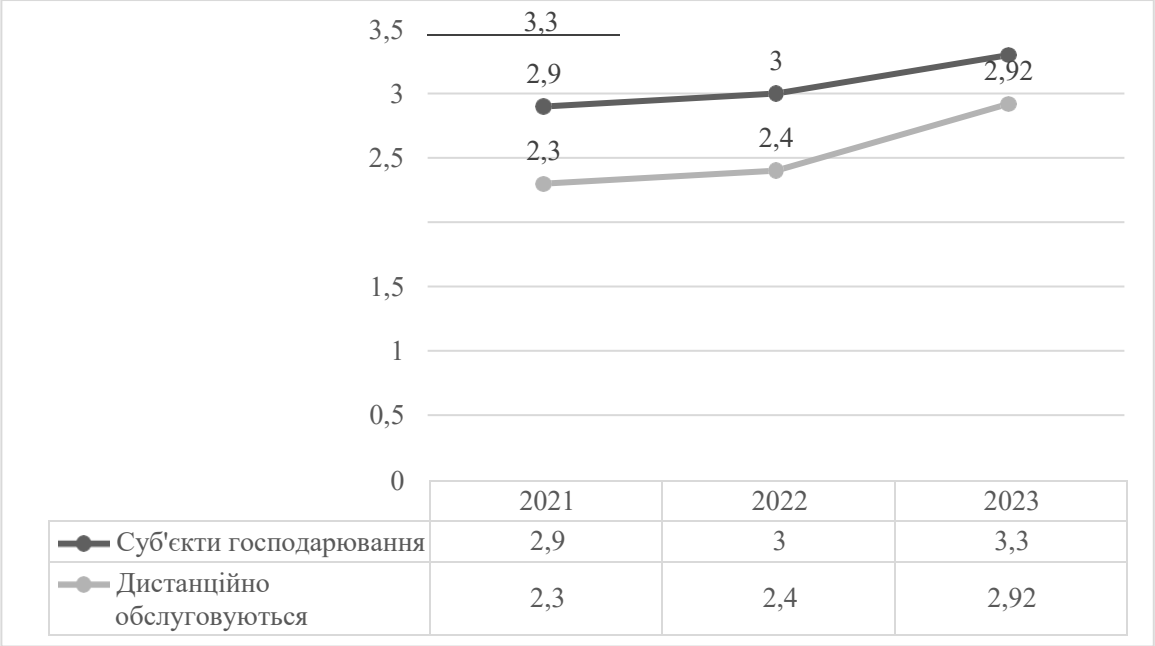
Сучасний український банківський сектор активно адаптується до цифрових змін і пропонує своїм клієнтам різні варіанти дистанційного обслуговування. Ці послуги забезпечують легкий доступ до фінансових продуктів і транзакцій, скорочуючи час і підвищуючи зручність для користувачів. В умовах динамічного розвитку технологій та зростання попиту на цифрові рішення оцінка ефективності дистанційного обслуговування стає важливою частиною аналізу роботи банківських установ. Вивчення цього аспекту дозволяє зрозуміти, наскільки успішно банки задовольняють потреби клієнтів і які зміни можуть підвищити рівень обслуговування.

На рис. 2.4 розглянемо динаміку кількості суб’єктів господарювання, що обслуговуються в банківському секторі та частку з них, що обслуговується дистанційно.

Розглянувши рис. 2.4, можна побачити, що протягом 2021-2023 рр. як кількість суб’єктів господарювання, так і частка з них, що обслуговувалась дистанційно постійно зростала. Якщо в 2021 р. кількість суб’єктів господарювання становила 2,9 млн. к., з яких 2,3 млн. обслуговувалися дистанційно, то в 2023 р. ці показники збільшилися до 3,3 млн. та 2,92 млн. к. відповідно. Таким чином, частка суб'єктів господарювання, що віддають перевагу дистанційним послугам, зросла з 78% у 2021 році до 89,15% у 2023 р.

Такий стабільний приріст вказує на зростаючу привабливість дистанційного обслуговування для суб’єктів господарювання. Сучасні користувачі потребують

швидкого та зручного доступу до фінансових операцій, можливості керування рахунками без необхідності відвідування банківських відділень. Це зниження фізичної залежності від банківської інфраструктури є значущим кроком у підвищенні операційної ефективності для компаній різного масштабу, а також сприяє оптимізації фінансових витрат.



Джерело: складено за даними [46]

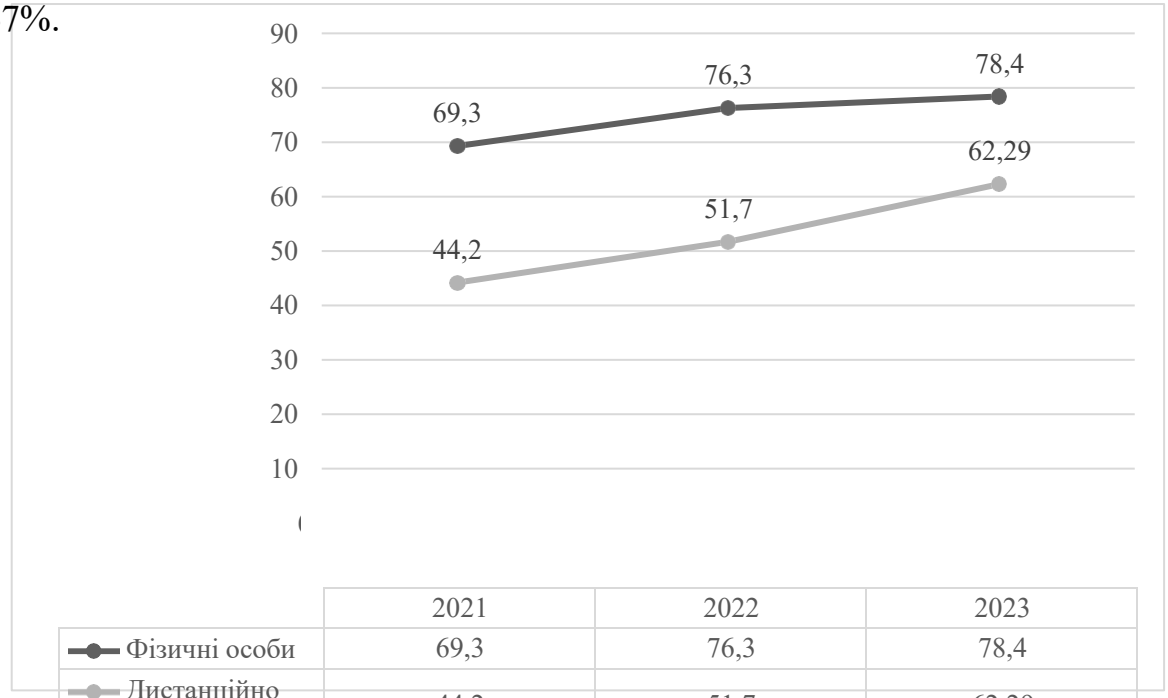
Рис. 2.4 Динаміка к-сті суб’єктів господарювання та частка з них, що дистанційно обслуговуються, протягом 2020-2023 рр., млн. к.

Також, схожу позитивна динаміка можна побачити й серед фізичних осіб. На рис. 2.5 представлено динаміку к-сті фізичних осіб, що обслуговуються в банківському секторі та частка з них, що дистанційно обслуговуються, млн. к.

Розглянувши рис. 2.5, можна побачити, що к-сть як фізичних осіб, що обслуговуються в банківському секторі, так і частки з них, що використовую дистанційне обслуговування протягом 2021-2023 рр. мали стабільну позитивну тенденцію.

У 2021 р. із загальної к-сті фізичних осіб 69,3 млн. к. дистанційне обслуговування обрали 44,2 млн., що становить 63,8% від загальної к-сті. У 2022 р. ця цифра вже складала 51,7 млн. к., що вже складало 67,7%, проте й к-сть фіз. осіб

збільшилася до 76,3 млн. к. В 2023 р. к-сть фізичних осіб вже складала 78,4 млн. к., з яких 62,29 млн. користувались дистанційним обслуговуванням – це вже 79,47%.



	2021	2022	2023
Фізичні особи	69,3	76,3	78,4
Дистанційно обслуговуються	44,2	51,7	62,29

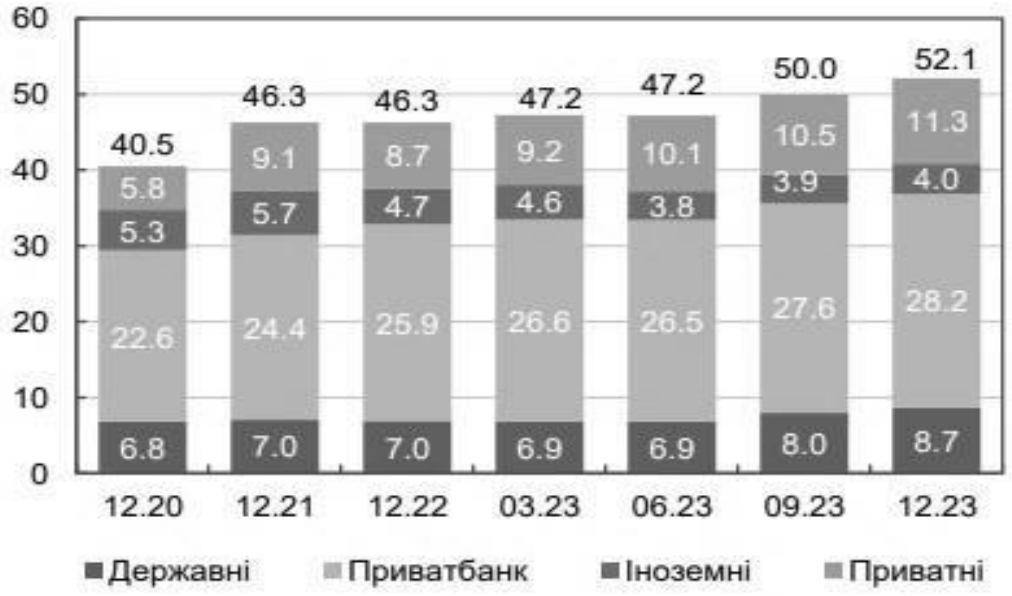
Джерело: складено за даними [46]

Рис. 2.5 Динаміка к-сті фізичних осіб та частка з них, що дистанційно обслуговуються, млн. к.

Таке постійне зростання показників можна пояснити декількома чинниками. По-перше, вплив мала загальна цифровізація та розвиток технологій, які спрощують доступ до банківських сервісів через мобільні додатки та інтернет-банкінг. По-друге, підвищення рівня фінансової грамотності населення та зростання довіри до електронних фінансових інструментів сприяють популяризації дистанційного обслуговування. Крім того, зручність та простота використання дистанційного обслуговування у будь-який час без необхідності фізичного відвідування банку особливо важлива у контексті сучасних умов і може бути зумовлена також зовнішніми факторами, як-от пандемія та економічні виклики.

Важливою складовою дистанційного банківського обслуговування є ринок платіжних карток, тому на рис. 2.6 розглянемо кількість активних платіжних карток за групами банків в Україні.

За даними на рис. 2.6 можна спостерігати, що на протязі досліджуваного періоду загальна кількість активних платіжних карток поступово зростала й в 2023 р. вже становила 52,1 млн. од, що на 11,6 млн. од. більше, аніж в 2020 р. Особливо виділяється Приватбанк, який демонструє свою домінацію на ринку активних платіжних карток, його частка протягом аналізованого періоду складала більш ніж 50% від загальної кількості карток та в 2023 р. цей показник становив 28,2 млн. од.



Джерело: [46]

Рис. 2.6 Кількість активних платіжних карток за групами банків в Україні, млн од.

Така динаміка може бути викликана не тільки його масштабами, але й інноваційною інфраструктурою та активним розвитком електронних послуг.

Інші державні банки також демонструють поступове збільшення активних платіжних карток, в 2023 р. к-сть активних платіжних карток складала 8,7 млн. од., що на 1,9 млн. од. більше, аніж в 2020 р. та свідчить про довіру населення до банківської системи та зростання популярності державних послуг у цифровому форматі.

Приватні банки також демонструють стійке зростання, яке відображає посилення конкуренції на ринку та підвищення рівня довіри населення до таких установ. Частка активних платіжних карток в 2023 р. склала 11,3 млн. од, що на 5,5

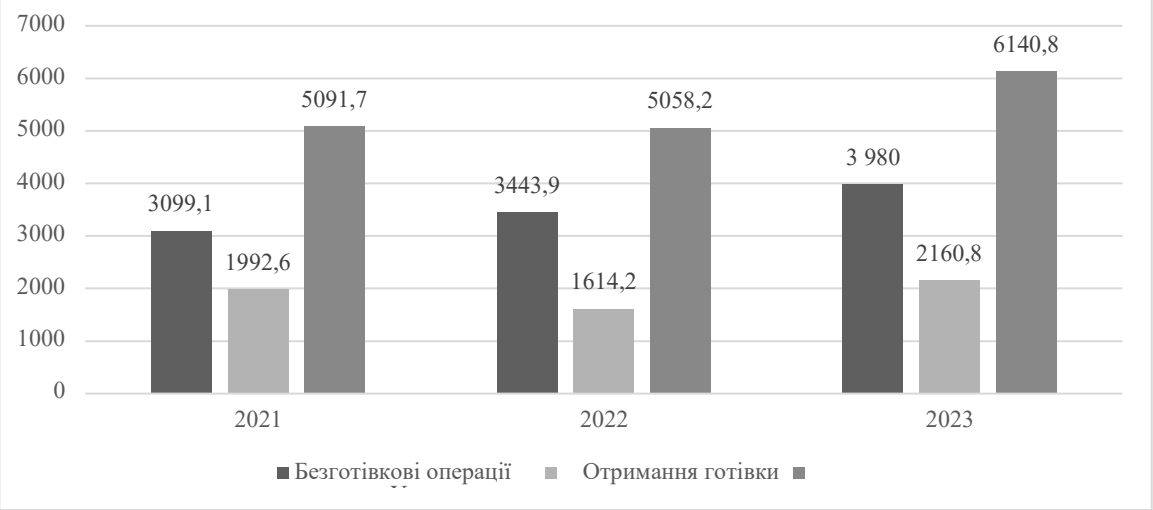
млн. од більше, ніж в 2020р. та відображає посилення конкуренції на ринку та підвищення рівня довіри населення до таких установ.

Іноземні банки, протягом досліджуваного періоду, навпаки зменшили свою присутність на ринку активних платіжних карток. Так в 2023р. кількість активних платіжних карток цієї групи банків склала 4 млн. од., що на 1,3 млн. од. менше, аніж в 2020 р., що свідчить про обмежений вплив іноземних установ на українському ринку та можливо пояснюється особливостями локального регулювання або низькою зацікавленістю у масовому обслуговуванні.

Також, для більш повного аналізу, розглянемо статистичні дані про операції з використанням з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками, що дозволить не тільки виявити тенденції використання дистанційного обслуговування, але й оцінити, наскільки вдало банківські установи різних типів адаптуються до цифрових вимог сучасного фінансового ринку.

Динаміку сум операцій з використанням електронних платіжних засобів, які емітовані українськими банками протягом 2021-2023 рр. наведено на рис. 2.7.

За даними на рис. 2.7 можна спостерігати загальну позитивну динаміку, протягом досліджуваного періоду. У 2021 р. загальна сума операцій склала 5091,7 млрд. грн., де 3099,1 млрд. грн. припало на безготівкові операції, а 1992,6 млн. грн – отримання готівки.



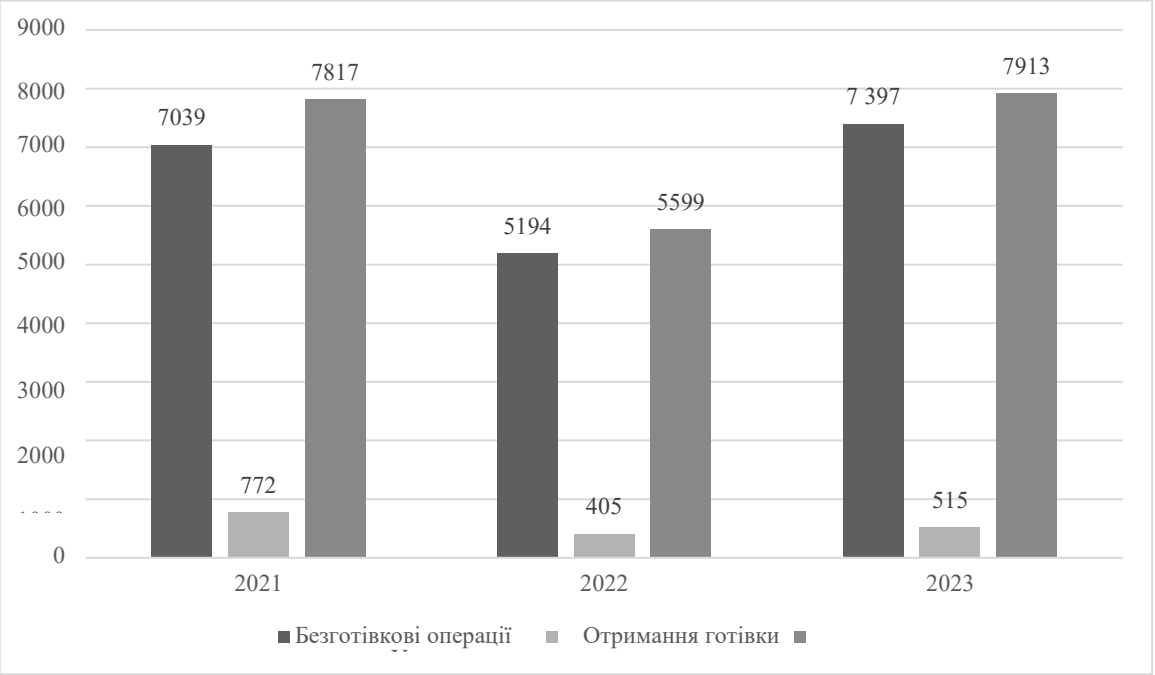
Джерело: складено за даними [46]

Рис. 2.7 Суми операцій з використанням електронних платіжних засобів, які емітовані українськими банками протягом 2021-2023 рр., млрд. грн.

У 2022 році, незважаючи на обмежені дані, а саме: останні 3 квартали - відбулося зростання обсягу безготівкових операцій до 3443,9 млрд. грн., тоді як обсяг операцій з отримання готівки знизилися до 1614,2 млрд. грн. Проте, вже в 2023р. спостерігається значне зростання загальної суми операцій до 6140,8 млрд. грн., з яких 3980,0 млрд. грн. - безготівкові операції, а 2160,8 млрд грн – отримання готівки, що свідчить про повернення економічної активності та значну популяризацію безготівкових розрахунків.

Динаміку кількості операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками протягом 2021-2023 рр. наведено на рис. 2.8.

Відповідно до даних, наведених на рис. 2.8, можемо спостерігати, що к-сть операцій не зазнала досить суттєвих змін, протягом досліджуваного періоду. У 2021 р. було здійснено 7817 млн операцій, з яких 7039 млн – безготівкові та 772 млн – зняття готівки. У 2022 році, враховуючи наявні дані лише за три квартали, кількість безготівкових операцій зменшилася до 5194 млн, а зняття готівки – до 405 млн.



Джерело: складено за даними [46]

Рис. 2.8. К-сть операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками протягом 2021-2023 рр., млн. шт.

Проте, у 2023 році кількість операцій відновилася: загальна кількість безготівкових операцій сягнула 7397 млн, що свідчить про повернення до звичного темпу використання карток. К-сть безготівкових операцій – 7397 млн. шт., в той час як к-сть операцій зі зняття готівки - 515 млн. шт., що говорить про переважний інтерес користувачів до безготівкових методів розрахунків, адже ще в 2020р. кількість таких операцій сягала 772 млн. шт.

Отже, аналіз ефективності дистанційного обслуговування в банківському секторі України показує, що впровадження цифрових послуг стало важливим інструментом для підвищення доступності фінансових продуктів для клієнтів. Зростання кількості як суб'єктів господарювання, так і фізичних осіб, які використовують дистанційне обслуговування, свідчить про те, що банки успішно відповідають на запит споживачів, а саме: швидке, зручне та безпечне обслуговування. А підвищення частки безготівкових операцій, а також активне використання платіжних карток вказують на суттєві зміни у споживчій поведінці, що пов'язані як з технологічними інноваціями, так і з економічними викликами останніх років.

2.3. Оцінка дистанційного обслуговування в АТ КБ «Приватбанк»

АТ КБ «ПриватБанк» вже багато років залишається лідером у сфері дистанційного банківського обслуговування в Україні. Завдяки впровадженню інноваційних технологій, банк пропонує своїм клієнтам широкий спектр послуг, які можна отримати без відвідування відділень. Дистанційні сервіси стали особливо актуальними в умовах сучасного світу, а його платформи, такі як Приват24, мобільний банкінг та мережа банкоматів і терміналів самообслуговування, забезпечують клієнтам зручний та швидкий доступ до фінансових послуг.

Так, журналом banker.ua в грудні 2022 року було створено статтю «ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua»[], в якій було проаналізовано, спираючись на офіційні джерела банків та даних, що знаходяться у відкритому

доступі, темпи діджиталізації та на його основі створено рейтинг до якого увійшли 20 українських банківських установ, а саме чотири державних банки та 16 комерційних. Використовуючи цей топ, розглянемо топ-10 digital-банків України. Перш за все, в таблиці 2.5 наведено топ-10 українських банків з найпопулярнішими сайтами та кількістю брендових запитів.

Таблиця 2.5

Топ найпопулярніший сайтів банків та за кількістю брендових запитів

Назва банку	Популярність сайтів банку			Кількість запитів, середня кількість
	SimilarWeb Traffic	Similar Web Country Rank	Similar Web Categor y Rank	
Державні банки				
Приватбанк	14200000	51	1	9940800
Ощадбанк	3400000	158	2	6719880
Укргазбанк	892800	762	15	1354800
Укрексімбанк	240100	2,877	45	260400
Комерційні банки				
Райффайзен Банк	2800000	253	1	1450200
Монобанк	2100000	470	9	2706000
Укрсиббанк	1700000	430	7	2737200
ПУМБ	1100000	620	10	2152200
Альфа-Банк	922200	829	17	3097200
А-Банк	766200	836	917	1765200

Джерело: складено за даними [72]

За даними таблиці 2.5 можемо спостерігати, що сайти таких банків, як: «ПриватБанк», «Ощадбанк», «Райффайзен банк» та «Монобанк» є найбільш популярними с поміж інших банків. За кількістю саме брендових запитів лідерство дещо змінилось і якщо серед державних банків надалі лідирують «ПриватБанк» та Ощадбанк, то серед комерційних банків ситуація вже дещо інша та лідируючи позиції займають «Альфа-банк», «Укрсиббанк» та «Монобанк».

На основі зібраних даних, ПриватБанк очолює список за кількістю відвідувачів на сайті, займаючи перше місце серед українських банків. З показником у 14,2 мільйона відвідувачів і понад 9,94 мільйона брендових запитів, банк беззаперечно є лідером на ринку digital-банкінгу. Високий показник свідчить про довіру клієнтів і активне використання банківських продуктів через онлайн-

канали, що підтверджує успішність стратегії банку в розвитку дистанційних послуг.

Ощадбанк посів друге місце серед державних банків із значно меншим обсягом трафіку - 3,4 мільйона відвідувачів і близько 6,7 мільйона запитів, що все ж таки є вагомим показником серед державних установ. Комерційні банки, такі як Райффайзен Банк (2,8 млн. відвідувачів) і Монобанк (2,1 млн. відвідувачів), також демонструють значну присутність на ринку, підтверджуючи зростаючу популярність цифрового банкінгу серед українських користувачів.

Менші банки, такі як Укрексімбанк, Укргазбанк та інші, мають значно менші показники трафіку, що можна пояснити меншою клієнтською базою або відсутністю широких цифрових інвестицій у свої вебсайти.

Також, при оцінці дистанційного обслуговування клієнтів банків важливо й розглянути «Топ найпопулярніших мобільних додатків банків», адже переважно ними користується більшість клієнтів при дистанційному обслуговуванні. Тому, спираючись на дослідження banker.ua в таблиці 2.6 розглянемо топ найпопулярніших мобільних додатків банків.

Таблиця 2.6

Топ найпопулярніших мобільних додатків банків

Назва банку	Кількість та рівень оцінок мобільних додатків для клієнтів-фізичних осіб					Кількість запитів, середня кількість
	Google Play			App Store		
	Кількість завантажень	Кількість оцінок	Місце в категорії «Фінанси»	Кількість оцінок	Місце в категорії «Фінанси»	
Державні банки						
Приватбанк	10 млн+	737 тис	2	129 тис.	1	9940800
Ощадбанк	1 млн.+	22 тис.	25	2,3 тис.	3	6719880
Укргазбанк	1 млн.+	8 тис.	1	1,3 тис.	27	1354800
Укрексімбанк	100 тис+	1 тис	81	134	72	260400
Комерційні банки						
Райффайзен Банк	1 млн.+	32 тис.	7	45 тис.	11	1450200
Монобанк	5 млн.+	724 тис	3	468 тис.	2	2706000
Укрсиббанк	1 млн.+	73 тис	8	76 тис.	23	2737200
ПУМБ	1 млн.+	132 тис	14	25 тис.	10	2152200
Альфа-Банк	1 млн.+	27 тис.	5	5,8 тис.	8	3097200
А-Банк	1 млн.+	113 тис	10	63 тис.	9	1765200

Джерело: складено за даними [72]

За даними таблиці 2.6 можемо побачити, що лідируючі позиції серед державних банків займають «ПриватБанк» та «Ощадбанк», серед комерційних банків – «Монобанк» та «А-банк».

У сфері мобільного банкінгу, ПриватБанк також лідирує за кількістю завантажень - понад 10 мільйонів на Google Play та 737 тисяч оцінок користувачів. Це свідчить про активне використання додатку клієнтами та високу оцінку його функціональності, що є важливим індикатором якості обслуговування через мобільні канали. Монобанк із 5 мільйонами завантажень також утримує одну з провідних позицій у категорії «Фінанси», займаючи друге місце за кількістю запитів і рейтингів.

Такі комерційні банки, як Райффайзен Банк, Укрсиббанк, ПУМБ та Альфа-Банк, також демонструють помітні показники в мобільному сегменті, що підтверджує тренд на перехід до цифрового банкінгу.

Крім того, важливо проаналізувати ключові показники дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк», а також на основі цих даних побудуємо регресійну модель. Проаналізуємо динаміку зростання комісійних доходів, кількості активних карток та банківських пристроїв самообслуговування (банкоматів, депозитних банкоматів та платіжних терміналів) протягом 2020-2023 років, див табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Аналіз ключових показників дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»протягом 2020-2023 р.

Показник	Рік			
	2020	2021	2022	2023
Комісійні доходи, млн. грн.	27649	35057	32945	41589
Активні картки, млн. од.	22,6	24,4	25,9	28,2
Кількість банківських пристроїв самообслуговування (банкомати, депозитні банкомати, програмно-технічні комплекси самообслуговування) та платіжні термінали, тис. од.	19,7	19	16,9	17,3

Джерело: складено за даними [44;46]

За даними таблиці 2.7, можемо спостерігати, що протягом 2020-2023 років комісійні доходи ПриватБанку суттєво зросли. У 2020 році комісійні доходи становили 27649 млн грн, у 2021 р. - 35057 млн грн, а у 2022 році дещо знизилися до 32945 млн грн, але у 2023 році зросли до 41589 млн грн. Це свідчить про

зростання обсягів транзакцій, здійснених через дистанційні канали, такі як Приват24 і мобільний банкінг.

Кількість активних карток також показала стабільне зростання протягом цього періоду, що підтверджує високу популярність карткових продуктів ПриватБанку. У 2020 році кількість активних карток складала 22,6 млн одиниць, у 2021 році цей показник зріс до 24,4 млн, а в 2023 році досяг 28,2 млн одиниць. Це зростання демонструє довіру клієнтів до банку та його здатність забезпечити зручність і безпеку користування картками.

Кількість пристроїв самообслуговування (банкоматів, депозитних банкоматів та платіжних терміналів) також змінювалась протягом цього періоду. Кількість пристроїв самообслуговування зменшилася з 19,7 тис. одиниць у 2020 році до 16,9 тис. одиниць у 2022 році, проте у 2023 році вона дещо зросла до 17,3 тис. одиниць. Це скорочення може бути результатом оптимізації інфраструктури або зміщення акценту на онлайн-сервіси, що зменшує потребу у фізичних пристроях. Водночас незначне збільшення у 2023 році може свідчити про адаптацію банку до поточних потреб клієнтів або про підтримку існуючої мережі пристроїв у певних регіонах.

Також, за допомогою функції «Регресія» у середовищі Microsoft Excel отримаємо розрахунки, на основі яких визначимо між незалежними змінними (активними картками та банківськими пристроями самообслуговування та платіжними терміналами) та між залежною змінною (комісійними доходами), див. рис. 2.9.

Розглянувши рис. 2.9, можна зазначити, що дані отримані від застосування регресійного аналізу свідчать про сильну залежність між показниками x1, x2 та y, адже коефіцієнт множинної кореляції дорівнює 0,976. Це важливий результат, оскільки вказує на те, що дистанційні інструменти, такі як банківські картки та пристрої самообслуговування, є вагомими факторами впливу на дохідність банку.

Коефіцієнт детермінації становить 0.95, що вказує на те, що 5% варіацій у результативному показнику можна пояснити впливом факторних змінних, включених до моделі. Решта 5% відображають вплив інших чинників, які не були

враховані в дослідженні, але можуть також суттєво впливати на кінцевий результат. Це свідчить про відносно високу адекватність моделі, проте також підкреслює необхідність подальшого аналізу для врахування потенційно важливих показників, які залишились поза увагою.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	ВИСНОВКИ									
2										
3	*Регресійна статистика*									
4	Множинний R	0,975796167								
5	R-квадрат	0,95217816								
6	Нормований R	0,85653448								
7	Стандартна пог	2184,347974								
8	Спостереження	4								
9										
10	Дисперсійний аналіз									
11		*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Значимость F*				
12	Регресія	2	95002619,93	47501309,96	9,955473903	0,218682052				
13	Решта	1	4771376,072	4771376,072						
14	Вього	3	99773996							
15										
16		*Коефіцієнти*	*ндартна помит-статистика*		*P-Значення*	*Нижні 95%*	*Верхні 95%*	*Нижні 95,0%*	*Верхні 95,0%*	
17	Y-пепетин	-106791,4509	56998,65054	-1,873578582	0,312117033	-831027,974	617445,0726	-831027,974	617445,0726	
18	X 1	3575,492265	1027,909016	3,478413177	0,17821419	-9485,33014	16636,31467	-9485,33014	16636,31467	
19	X 2	2783,587593	1818,806063	1,53044772	0,368452712	-20326,5346	25893,7098	-20326,5346	25893,7098	
20										

Джерело: розраховано за даними [44;46]

Рис. 2.9 Застосування регресійного аналізу у середовищі Microsoft Excel

Беручи до уваги отримані дані, регресійна модель матиме такий вигляд:

$$Y = -106791{,}45 + 3575{,}49X_1 + 2783{,}59X_2 \qquad (2.1)$$

де Y – комісійний дохід банку, млн. грн.;

X_1 – активні картки банку, млн. шт.;

X_2 - банківських пр. самообслуговування та платіжні термінали, тис. од.

Аналізуючи отримане рівняння, можна дійти висновків, що найбільший вплив на комісійні доходи банку мають саме активні картки. Коефіцієнт 3575,49

вказує, що зростання кількості активних карток на 1 млн призводить до збільшення комісійних доходів на 3575,49 млн. грн., цей значний вплив підкреслює важливість розширення клієнтської бази для підвищення доходів. Коефіцієнт 2783,59 означає, що збільшення кількості банківських пр. самообслуговування та платіжні термінали на 1 тис. одиниць підвищує комісійні доходи на 2783,59 млн грн, за інших рівних умов. Це свідчить про значний вплив інфраструктури на зручність користування банківськими послугами та на отримання комісійних доходів.

Значення вільного члена -106791,45 млн. грн. вказує на теоретичний рівень комісійних доходів, якщо значення обох незалежних змінних (кількість активних карток та пристроїв самообслуговування) були б рівними нулю. Від'ємне значення показує, що для досягнення позитивних комісійних доходів потрібна певна критична маса карток і пристроїв самообслуговування, щоб покрити потенційні витрати та генерувати прибуток.

Банки, що активно впроваджують інноваційні технології, зокрема системи дистанційного обслуговування, демонструють суттєве зниження трансакційних витрат. Завдяки скороченню необхідності утримувати фізичні відділення, великі штати працівників та витрати на їх утримання, банки оптимізують свої операційні процеси.

Перехід на цифрові платформи стає важливим чинником не лише у підвищенні якості обслуговування клієнтів, але й у скороченні витрат на управління ресурсами. Тому розглянемо динаміку трансакційних витрат АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр., наведену в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Динаміка трансакційних витрат АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2020-2023 рр.

Показник	Рік				Відхилення		
					Абсолютне, +/- (Відносне, %)		
	2020	2021	2022	2023	2021/2020	2022/2021	2023/2022
Активи, млн. грн.	382525	401296	540596	680008	+18771 (+4.91%)	+139300 (+34.71%)	+139412 (+25.79%)
Операційні витрати, млн. грн.	16681	2348	10473	10946	-14333 (-85.92%)	+8125 (+346.04%)	+473 (+4.52%)

Продовження табл. 2.8

Рівень трансакційних витрат до активів, %	4.36%	0.59%	1.94%	1.61%	-3.77%	+1.35%	-0.33%

Джерело: складено за даними [44]

Відповідно до табл. 2.8, аналізуючи динаміку трансакційних витрат за період 2020-2023 рр., можна відзначити кілька ключових тенденцій, які відображають зміни в структурі банківських активів та операційних витрат. По-перше, загальний рівень активів банку за цей період зростав стабільно та впевнено. З 2020 по 2023 рік активи збільшилися з 382,525 млн до 680,008 млн, що свідчить про активну діяльність банку та його спроможність залучати додаткові ресурси.

Проте, ситуація з операційними витратами виявилася менш однозначною. У 2021 році спостерігається різке зниження операційних витрат на 85,92% порівняно з 2020 роком, що може свідчити про значну оптимізацію витрат. Таке суттєве скорочення витрат могло бути пов'язане з впровадженням новітніх технологій, автоматизацією процесів або скороченням витрат на фізичну інфраструктуру, наприклад, через закриття відділень. Це зниження витрат мало позитивний вплив на рівень трансакційних витрат до активів, який у 2021 році склав лише 0,59%, значно зменшившись порівняно з попереднім роком.

Однак, 2022 рік вніс корективи і операційні витрати різко зросли на 346,04%, що може вказувати на нові інвестиції в розвиток банку, збільшення витрат на цифрові платформи або додаткові витрати, пов'язані з адаптацією до нових ринкових умов. Це призвело до зростання рівня трансакційних витрат до активів до 1,94%. У 2023 році ситуація частково стабілізувалася, і хоча операційні витрати все ще зростали, їх приріст був значно меншим – 4,52%. Це дозволило рівню трансакційних витрат знизитися до 1,61%, що свідчить про поступове врівноваження витрат після періоду активних інвестицій.

Отже, АТ КБ «ПриватБанк» залишається беззаперечним лідером у сфері дистанційного обслуговування в Україні завдяки активному впровадженню інноваційних технологій. ПриватБанк забезпечує клієнтам швидкий і зручний доступ до фінансових послуг, що особливо актуально в сучасних умовах. А сам банк не тільки зміцнює свою позицію на ринку, але й ефективно оптимізує

операційні витрати через впровадження цифрових рішень, банк зумів стабілізувати свої операційні показники і продовжує активно розвивати дистанційне обслуговування клієнтів.

РОЗДІЛ 3
ШЛЯХИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Визначення шляхів вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу

Сучасний розвиток банківської системи значною мірою визначається впровадженням інноваційних технологій, які кардинально змінюють підхід до надання фінансових послуг. В умовах глобалізації фінансового ринку та зростання конкуренції банки змушені шукати нові способи залучення клієнтів і підвищення ефективності власної діяльності. Одним з таких інноваційних рішень стало дистанційне банківське обслуговування. Воно забезпечує зручний доступ до фінансових послуг, мінімізує необхідність особистого контакту з банком та сприяє швидкому і безперешкодному здійсненню фінансових операцій. Впровадження дистанційного банкінгу не лише дозволяє клієнтам економити час, але й знижує витрати банків на обслуговування, що є особливо важливим в умовах високої конкуренції та необхідності оптимізації ресурсів.

Дистанційне банківське обслуговування набуло значного поширення у багатьох країнах світу, де його розвиток став наслідком не лише потреб ринку, а й технологічного прогресу. Наприклад, у США дистанційний банкінг розпочав свій шлях ще у 1980-х роках і сьогодні є надзвичайно популярним серед населення. Американські банки пропонують клієнтам широкий спектр послуг, які можна отримати без фізичної присутності у відділеннях. Це включає як стандартні операції з рахунками, такі як перекази та оплата рахунків, так і більш складні фінансові послуги, наприклад, торгівлю на фондових ринках чи страхування депозитів. Популярність таких послуг пояснюється не лише їх зручністю, але й високим рівнем довіри до банківської системи та загальної стабільності економіки США.

Не менш розвинуте дистанційне банківське обслуговування спостерігається у країнах Європи. На рис 3.1. наведено статистичні дані щодо використання інтернет банкінгу протягом 2015-2023 р. в країнах ЄС.

Джерело: складено за даними [26]

Рис. 3.1. Відсоток осіб в країнах ЄС, що використовують інтернет-банкінг.

Так, в країнах Євросоюзу відсоток осіб, що використовую інтернет банкінг в 2023 році становить 63,87%, проте ще в 2015 році цей показник складав 43,82%, тобто менш аніж за десять років цей показник зріс майже на 50%.

Німеччина та Франція, як одні з найбільших економік Євросоюзу, також активно розвивають дистанційні послуги, акцентуючи увагу на безпеці та якості обслуговування. Європейські банки інвестують значні кошти у вдосконалення своїх цифрових платформ, розробляючи мобільні додатки та інтернет-банкінг з максимальною функціональністю. Для європейських споживачів особливо важливим є питання безпеки даних, тому банки активно впроваджують передові

технології шифрування та багатофакторну аутентифікацію для захисту своїх клієнтів від можливих кібератак та фінансового шахрайства. Водночас, саме розвиток інноваційних технологій, таких як штучний інтелект та автоматизовані системи обробки даних, дозволяє європейським банкам забезпечувати високу якість та швидкість обслуговування.

Щодо перспектив розвитку дистанційного банківського обслуговування, то основними напрямами є інтеграція інноваційних технологій у всі аспекти банківської діяльності. Наприклад, одним із напрямків вдосконалення є впровадження технологій штучного інтелекту. В таких країнах, як США та Великобританії штучний інтелект використовується для створення чат-ботів, які швидко та ефективно взаємодіють з клієнтами. Чат-боти автоматизують багато рутинних процесів, таких як перевірка балансу рахунків або обробка транзакцій, що дозволяє зменшити навантаження на працівників банку і одночасно підвищити якість обслуговування. Крім того, штучний інтелект може бути використаний для аналізу великих обсягів даних, що дозволить банку краще розуміти потреби клієнтів і пропонувати індивідуальні рішення[7].

Також, важливо згадати й блокчейн-технології, які почали застосовуватись в провідних країнах світу для підвищення безпеки, прозорості та ефективності фінансових операцій. Однією з таких країн, що використовує дану технологію є Сінгапур. Влада країни активно підтримує розвиток блокчейн-індустрії, що дозволяє фінансовим установам використовувати інновації для зниження операційних витрат і підвищення ефективності. DBS Bank, один з найбільших банків Сінгапуру, запровадив блокчейн-рішення для цифровізації торговельних фінансів і управління активами. Використання блокчейн-технологій дозволяє банку оптимізувати операції та знизити ризики під час міжнародних транзакцій.

Окрім цього, спільно з владою Сінгапуру розроблена платформа що, спрямована на створення міжбанківської блокчейн-мережі для управління транзакціями та цифровими активами, що значно спрощує міжнародні фінансові операції.

Одним з успішним способів отримати клієнтську базу та покращити конкурентні переваги було використання британського банку для прослуховування коментарів клієнтів у соціальних мережах. Коли незадоволений клієнт залишає на сайті негативний відгук про банківську установу, банк знаходить місцезнаходження клієнта і негайно повідомляє йому місцезнаходження свого найближчого відділення, а також посилання на власний сайт, де клієнт може знайти послуги, які йому потрібні[80].

Особливу увагу в провідних країнах приділяють безпеці дистанційних операцій. З розвитком цифрових технологій зростає ризик кіберзагроз, що вимагає від банків впровадження сучасних інструментів кібербезпеки. У Європі діють суворі вимоги до захисту персональних даних відповідно до регламенту GDPR, який передбачає підвищений контроль за обробкою інформації та відповідальність банків за її збереження. Крім того, відповідно до Директиви PSD2 банки зобов'язані впроваджувати багатофакторну аутентифікацію для підтвердження операцій. Це може бути комбінація пароля та біометричних даних (наприклад, відбитку пальця або розпізнавання обличчя). Такі заходи підвищують рівень довіри клієнтів до дистанційних послуг і стимулюють подальше зростання цього сегмента. Наприклад в Японії, активно застосовують біометрію для забезпечення безпеки під час дистанційного обслуговування, сканування відбитків пальців або розпізнавання обличчя використовуються для підтвердження особи клієнта, що значно підвищує рівень захисту від шахрайства. У сучасному світі, де кіберзлочинність стає все складнішою, впровадження біометрії може допомогти банкам захистити своїх клієнтів від несанкціонованого доступу до рахунків.

Іншою важливою тенденцією є впровадження хмарних технологій, які вже відіграють важливу роль у розвитку сучасного банківського сектору, особливо в сфері дистанційного банківського обслуговування. У провідних країнах світу, таких як США, Велика Британія, Німеччина та інші, впровадження хмарних рішень дозволило банкам значно покращити ефективність своєї діяльності, оптимізувати процеси обробки та зберігання даних, а також забезпечити клієнтам швидкий та безпечний доступ до фінансових послуг через дистанційні канали.

Одним із головних чинників, що стимулював широке використання хмарних технологій, є здатність забезпечити гнучкість та масштабованість банківських систем. Це дозволяє фінансовим установам швидко адаптуватися до змін ринку, запускати нові послуги, зберігаючи при цьому високу якість обслуговування клієнтів. Зокрема, хмарні рішення полегшують впровадження таких сервісів, як мобільні додатки, онлайн-банкінг, електронні гаманці та інші інноваційні форми дистанційного обслуговування.

У Сполучених Штатах та країнах Західної Європи банки активно використовують провідні хмарні платформи, такі як Amazon Web Services (AWS), Google Cloud та Microsoft Azure. Ці технології не лише сприяють зниженню витрат на підтримку власної IT-інфраструктури, але й забезпечують надійне зберігання даних та їхню безпеку. Хмарні сервіси дають змогу банкам оперативно аналізувати великі обсяги даних, впроваджувати аналітичні рішення на основі штучного інтелекту, а також автоматизувати процеси, що скорочує час обробки запитів клієнтів.

Отже, розвиток дистанційного банківського обслуговування є невід'ємною складовою сучасної фінансової системи. Банки, які активно інвестують у новітні технології та впроваджують інноваційні рішення, забезпечують собі конкурентні переваги та підвищують рівень довіри клієнтів. Це дозволяє не лише покращити якість обслуговування, але й оптимізувати власну діяльність, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність управління.

3.2. Розробка методичних рекомендацій щодо покращення дистанційного обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»

Покращення дистанційного обслуговування є важливим напрямом розвитку будь-якої сучасної банківської установи, особливо в умовах зростаючої конкуренції на ринку фінансових послуг. Одним із ключових елементів успіху в цій сфері є адаптація сервісів під вимоги клієнтів, їхні очікування та сучасні технологічні тренди. Для АТ КБ «ПриватБанк», як лідера у впровадженні цифрових

рішень в Україні, особливу увагу необхідно приділити вдосконаленню існуючих систем та впровадженню новітніх технологій, які покликані спростити процес обслуговування та підвищити рівень задоволення клієнтів.

Інтеграція інвестиційних продуктів у дистанційні канали обслуговування стає важливим напрямом розвитку для банків у всьому світі. «ПриватБанк» має унікальну можливість розширити доступ до інвестиційних послуг через мобільний додаток «Приват24» та веб-інтерфейс. Це не тільки підвищить привабливість банківських продуктів, але й сприятиме розвитку ринку інвестицій в Україні. Клієнти прагнуть керувати своїми фінансами дистанційно, включаючи можливість інвестувати в акції, облігації чи валюту без необхідності фізичної присутності у відділенні.

Наразі банки в багатьох країнах уже пропонують функціонал, який дає змогу відкривати брокерські рахунки, купувати державні облігації або вкладати кошти в інвестиційні фонди. Для «ПриватБанку» інтеграція таких можливостей в інтерфейс «Приват24» є логічним кроком у напрямі зміцнення позицій на ринку. Наприклад, клієнти зможуть проводити операції з інвестиціями через кілька кліків: відкрити рахунок, ознайомитися з доступними активами, перевірити їхню дохідність, а також здійснювати миттєві операції купівлі чи продажу. Важливо також, щоб банк пропонував автоматизовані підказки та рекомендації для початківців, зокрема через аналітику й індикатори ринку, що підвищить зручність користування та сприятиме залученню нових інвесторів.

Додатково можна передбачити розробку персональних інвестиційних портфелів на основі алгоритмів штучного інтелекту. Наприклад, клієнт може вибрати рівень ризику та очікувану прибутковість, після чого система автоматично підбере оптимальні активи. Такі функції вже реалізовані у провідних банках Європи й США, що допомагає зменшити бар’єри для входу нових інвесторів. Перевага таких продуктів полягає в їхній доступності: відкрити інвестиційний рахунок і керувати ним можна дистанційно, не потребуючи допомоги з боку менеджерів чи брокерів.

Банк також може запровадити регулярні вебінари та навчальні матеріали, які сприятимуть фінансовій освіті клієнтів і мотивуватимуть їх до інвестування. Ці кроки допоможуть не тільки підвищити прибутковість банку, але й зміцнити довіру з боку клієнтів, які відчуватимуть більшу залученість у процес управління своїми фінансами. Крім того, розвиток інвестиційних продуктів дає банку можливість конкурувати з незалежними брокерськими компаніями, зберігаючи клієнтів у своєму екосистемному середовищі.

Важливим елементом в забезпеченні якісного дистанційного обслуговування є омнікальні платформи, що дають змогу клієнтам взаємодіяти з банком через різні канали без переривань у користувацькому досвіді. «ПриватБанк», маючи добре розвинену мережу цифрових і фізичних каналів, може покращити омніканальність своїх послуг, щоб підвищити зручність і ефективність обслуговування.

Головна ідея омніканальних платформ полягає в тому, що клієнт може почати користуватися послугою в одному каналі й завершити її в іншому без втрати даних чи збоїв у процесі. Наприклад, користувач може розпочати оформлення кредитної заявки в мобільному додатку, продовжити її через веб-версію «Приват24», а підтвердити рішення з менеджером у відділенні. Такий підхід дозволяє уникнути дублювання інформації та спрощує процеси для клієнтів.

Розвиток омніканальних платформ також передбачає тісну інтеграцію всіх каналів обслуговування – від мобільних додатків і чат-ботів до відділень і гарячих ліній. Наприклад, у випадку виникнення технічних труднощів клієнт може звернутися до оператора в чаті, а його запит одразу буде синхронізовано з усіма іншими каналами, що дозволить уникнути повторного пояснення проблеми. Це підвищує ефективність обслуговування й позитивно впливає на рівень задоволеності клієнтів.

Для підвищення якості обслуговування, зниження операційних витрат і забезпечення високого рівня безпеки, важливим є вдосконалення та впровадження таких технологій, як хмарні платформи та штучний інтелект. Обидві технології вже демонструють свою ефективність у банківському секторі багатьох країн, що робить їх перспективним напрямом розвитку для АТ КБ «ПриватБанк».

Використання хмарних технологій є одним з найперспективніших напрямів у розвитку дистанційного банківського обслуговування. Хмарні платформи дозволяють банкам забезпечувати високу продуктивність, гнучкість і безпеку без необхідності утримання складної IT-інфраструктури. Основною перевагою хмарних технологій є їхня здатність забезпечувати доступ до даних та обчислювальних потужностей у режимі реального часу з будь-якого місця. Завдяки цьому банківські операції можуть проводитися швидше та з меншими витратами на підтримку інфраструктури. Хмарні сервіси дозволяють банку зберігати величезні обсяги даних, обробляти фінансові операції та забезпечувати доступ до банківських продуктів через інтернет, що є особливо важливим для дистанційного обслуговування клієнтів.

Хмарні технології також надають можливість гнучкого масштабування послуг банку. Це особливо важливо в періоди пікових навантажень, коли кількість транзакцій значно збільшується. Хмарні платформи дозволяють швидко розширювати обчислювальні потужності та забезпечувати стабільну роботу сервісів навіть при підвищеній активності користувачів. Це підвищує задоволеність клієнтів та зменшує ризики збоїв у роботі систем.

Важливою перевагою хмарних платформ є й економія ресурсів. Оскільки банк не зобов'язаний утримувати власну серверну інфраструктуру, він може знизити витрати на обладнання, його обслуговування та модернізацію. Окрім цього, використання хмарних технологій дозволяє автоматизувати багато процесів, зменшуючи потребу в людських ресурсах та підвищуючи ефективність роботи всіх підрозділів банку.

Також, одним з найперспективніших та революційних напрямків є впровадження штучного інтелекту в банківській сфері. Штучний інтелект дозволяє банкам не тільки автоматизувати процеси, але й підвищити якість обслуговування клієнтів, зробити процеси більш точними та швидкими, що значно підвищує конкурентоспроможність.

Штучний інтелект уже продемонстрував свою ефективність у багатьох банках світу, де його використовують для автоматизації обслуговування клієнтів,

аналізу великих обсягів даних та підвищення безпеки операцій. ПриватБанк, як один з лідерів цифровізації в Україні, може значно покращити взаємодію з клієнтами через впровадження рішень на базі ШІ.

Одним із найперспективніших напрямів застосування штучного інтелекту є автоматизація взаємодії з клієнтами. Впровадження чат-ботів і віртуальних асистентів на основі ШІ дозволяє оперативно відповідати на стандартні запити клієнтів, такі як перевірка балансу, здійснення платежів або надання інформації про продукти банку. Це зменшує навантаження на операторів кол-центрів і дозволяє скоротити витрати на підтримку обслуговування, водночас підвищуючи швидкість і якість надання послуг. Крім того, штучний інтелект може використовуватися для аналізу поведінки клієнтів, що відкриває нові можливості для персоналізації банківських продуктів, банк може пропонувати клієнтам індивідуальні рішення, які найкраще відповідають їхнім потребам, будь то кредитні ліміти або пропозиції щодо заощаджень.

Крім того, штучний інтелект здатен аналізувати тисячі фінансових операцій у реальному часі та виявляти потенційні ризики або ознаки шахрайства. Це дозволяє банкам миттєво реагувати на підозрілі операції, блокувати їх і захищати клієнтів від втрати коштів. У світі, де кіберзагрози постійно зростають, можливості ШІ у сфері безпеки є критично важливими для збереження репутації банку і захисту даних клієнтів. ПриватБанк може впровадити рішення на базі ШІ для виявлення шахрайства, що дозволить підвищити рівень безпеки своїх цифрових послуг і зміцнити довіру клієнтів.

Окрім цього, він може бути використаний для автоматизації процесів навчання персоналу. Така системи здатна аналізувати індивідуальні особливості кожного співробітника і надавати персональні навчальні матеріали, що дозволяє зробити процес навчання більш ефективним. ПриватБанк може впровадити подібні системи для оптимізації процесу навчання персоналу, що знизить витрати на підготовку співробітників та підвищить їхню продуктивність.

Отже, удосконалення дистанційного обслуговування в АТ КБ «ПриватБанк» є необхідним кроком для підвищення конкурентоспроможності та задоволеності

клієнтів. Розширення спектра дистанційних послуг, зокрема доступ до інвестиційних інструментів, і розвиток омніканальних платформ створюють умови для більшої зручності у взаємодії з клієнтами. Це дозволяє банку запропонувати сучасні фінансові рішення, що відповідають вимогам ринку, а розвиток та використання хмарних технологій знизять витрати на інфраструктуру та підвищать безпеку транзакцій. Штучний інтелект, в свою чергу, сприятиме автоматизації процесів і швидшій обробці запитів клієнтів, що покращить персоналізацію послуг. Таким чином, об'єднання сучасних технологічних рішень та вдосконалення дистанційних послуг стане ключовим фактором успіху «ПриватБанку», дозволяючи банку залишатися на передовій фінансових інновацій.

3.3. Вплив вдосконалення дистанційного обслуговування на платіжні системи України в умовах глобалізаційних процесів

Вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банків у контексті розвитку платіжних систем України набуває особливого значення в умовах глобалізаційних процесів. Це пов'язано з необхідністю інтеграції українських банківських інституцій до світових фінансових потоків та забезпеченням ефективності й безпеки фінансових операцій, яка відповідає міжнародним стандартам. За останні роки українські банки демонструють позитивну динаміку в розвитку електронних платіжних інструментів та онлайн-банкінгу, але все ще стикаються з суттєвими викликами. У сучасному контексті, коли клієнти очікують від банківських установ високого рівня мобільності, доступності та оперативності, підвищення якості дистанційного обслуговування стає стратегічною необхідністю для збереження та розширення ринкової позиції українських банків.

Біометрична автентифікація є одним з найперспективніших напрямів забезпечення безпеки у сучасних платіжних системах. У світі, де кіберзлочинність стає все більш витонченішою, а зловмисники вдосконалюють методи шахрайства, звичайні паролі та PIN-коди вже не забезпечують достатнього захисту. Саме тому у США, Великобританії та ряді інших розвинених країн активно впроваджуються

біометричні системи для підтвердження особистості клієнта. Використання таких методів, як розпізнавання обличчя, відбитків пальців та навіть голосових команд, дозволяє суттєво підвищити рівень захисту при проведенні фінансових операцій.

Для України застосування та подальший розвиток біометрії може стати стратегічно важливим кроком у забезпеченні безпеки платіжних систем. Це не тільки підвищить довіру клієнтів до дистанційного обслуговування, адже це підвищіть захист транзакцій та мінімізує ризики шахрайства, а й сприятиме покращенню міжнародної репутації України як країни з розвиненою і безпечною банківською інфраструктурою. Впровадження біометричної автентифікації також дозволить українським банкам швидше адаптуватися до глобальних стандартів безпеки та полегшить клієнтам доступ до послуг, адже підтвердження особи відбувається миттєво і не потребує складних паролів чи інших заходів ідентифікації.

Крім того, банки зможуть зменшити кількість витрат на обробку спірних операцій і, водночас, підвищити рівень задоволення клієнтів. Враховуючи, що деяка частина українських клієнтів все ще сумнівається у надійності онлайн-послуг, біометрична автентифікація дозволить створити безпечне середовище, де користувачі матимуть змогу користуватися послугами банку без страху перед кіберзагрозами.

Іншим важливим елементом є відкритий банкінг (Open Banking), один із найсучасніших підходів до фінансових інновацій, який набув значної популярності в Європі завдяки впровадженню директиви PSD2. Суть відкритого банкінгу полягає у створенні єдиного інтерфейсу для інтеграції різних банківських послуг, що дозволяє зовнішнім фінансовим організаціям і фінтех-компаніям надавати послуги на основі банківських даних користувачів за їх згодою. Україна, хоча і ще не повністю впровадила стандарти відкритого банкінгу, має всі передумови для успішного розвитку цієї системи, що відкриє доступ до інновацій та підвищить конкурентоспроможність вітчизняних банківських послуг.

Для України інтеграція відкритого банкінгу дозволить користувачам мати більше контролю над своїми фінансами, розширити можливості для управління

рахунками через різні платформи, включаючи мобільні додатки. Відкритий банкінг сприяє зниженню витрат на фінансові послуги завдяки зростанню конкуренції. Підвищення доступності та прозорості банківських послуг дозволить українським платіжним системам зручно інтегруватися з міжнародними платформами, полегшивши транскордонні операції. Наприклад, клієнт може об'єднати свої рахунки з кількох банків в одному додатку, що дозволяє легко контролювати фінанси і здійснювати платежі безпосередньо з нього. В Україні впровадження відкритого банкінгу дозволить не тільки розширити спектр послуг, а й забезпечити можливість українським банкам виходити на міжнародний ринок, співпрацюючи з фінтех-компаніями та іншими міжнародними фінансовими установами. Це підвищує не лише рівень конкуренції, але й надає українським клієнтам доступ до більшої кількості інноваційних продуктів та сервісів, що позитивно вплине на загальну якість дистанційного обслуговування.

Проте, для повноцінної реалізації необхідно розробити чіткі нормативні акти, які б регламентували захист особистих даних клієнтів, обробку транзакцій і відповідальність третіх сторін за можливі ризики. Це не лише підвищить рівень безпеки в наданні послуг, але й забезпечить високий рівень відповідності міжнародним стандартам.

Також, одним з найсучасніших напрямків сьогодення є інтеграція штучного інтелекту (ШІ) у платіжні системи, що дозволяє банкам підвищувати рівень обслуговування, аналізуючи потреби клієнтів та створюючи індивідуальні пропозиції. У багатьох провідних країнах ШІ вже використовується для персоналізації банківських продуктів, обробки великих обсягів даних і передбачення потреб клієнтів.

В Україні впровадження ШІ дозволить банкам швидше обробляти запити клієнтів, скоротити час на обробку стандартних операцій та забезпечити більш гнучкий підхід до обслуговування. Наприклад, чат-боти на основі ШІ можуть оперативно відповідати на запитання клієнтів, надаючи консультації в режимі реального часу та вирішуючи стандартні питання без залучення операторів. Це допомагає скоротити час обробки запитів, підвищує зручність обслуговування та

знижує операційні витрати банків. Крім того, на основі аналізу транзакційних даних ШІ може допомогти ідентифікувати найпопулярніші сервіси та запропонувати клієнтам ті послуги, які вони можуть потребувати в майбутньому. Це створює для банків можливість покращити маркетингову стратегію та підвищити залученість клієнтів до користування банківськими продуктами. Водночас аналітичні можливості ШІ дозволяють виявляти шахрайські операції та створювати системи запобігання, які мінімізують ризики і підвищують безпеку у платіжних системах. Використання чат-ботів і систем підтримки на основі ШІ дозволяє знизити витрати на персонал та водночас забезпечити клієнтам якісне обслуговування у зручний для них час.

Ще одним з найбільш перспективних напрямків вдосконалення платіжних систем є блекчейн-технології, що вже використовуються деякими країнами та відкривають нові можливості для безпеки та швидкості транзакцій. Блокчейн вже став однією з найбільш обговорюваних технологій у фінансовій сфері, завдяки його потенціалу забезпечувати прозорість, безпеку і швидкість транзакцій. Використання блокчейну у платіжних системах України може не лише підвищити рівень безпеки, але й оптимізувати обробку великих обсягів транзакцій завдяки децентралізованій природі цієї технології. У блокчейн-системі кожен блок даних є взаємозалежним, що знижує ризик маніпуляцій з інформацією, сприяючи високому рівню захисту даних.

Використання смарт-контрактів - програм, які автоматично виконують умови транзакцій без потреби в посередниках - є важливою частиною блокчейну. Смарт-контракти дозволяють суттєво скоротити час на обробку транзакцій, знижуючи витрати на обробку даних, а також забезпечують максимальну прозорість усіх етапів виконання угод. Це є особливо актуальним для міжнародних платежів, де традиційні методи можуть бути дорогими та повільними.

У традиційній системі міжнародних переказів існує багато перешкод, таких як висока комісія, тривалий час на обробку платежів і ризики затримок і саме блокчейн дозволяє здійснювати міжнародні трансакції безпосередньо, з мінімальними витратами та швидким підтвердженням, що стає вигідним як для

банків, так і для клієнтів. У країнах Азії, таких як Японія і Сінгапур, блокчейн-технології вже використовуються для забезпечення миттєвих міжнародних переказів, що позитивно позначається на економічних зв’язках між країнами.

В Україні інтеграція блокчейну у платіжну систему дозволить не тільки знизити витрати на міжнародні трансакції, адже блокчейн дозволяє значно зменшити потребу у посередниках, але й забезпечити їхню повну прозорість, що підвищить довіру іноземних партнерів до українських фінансових установ. Прозорість блокчейн-транзакцій, зокрема, дозволить клієнтам і банкам у реальному часі відслідковувати стан своїх платежів, що знижує ризик помилок і затримок, а також підвищує безпеку міжнародних операцій. Впровадження блокчейн-рішень у платіжні системи України також забезпечить можливість автоматизованого контролю за транзакціями, що підвищить ефективність моніторингу та допоможе регулятору знизити ризики відмивання коштів та інших фінансових злочинів. Це також сприяє розвитку міжнародної співпраці та збільшенню інвестиційної привабливості України на фінансовому ринку.

Для успішної інтеграції українських платіжних систем у світові фінансові ринки необхідно й забезпечити відповідність міжнародним стандартам, таким як вимоги щодо захисту даних (наприклад, GDPR у ЄС), боротьби з відмиванням грошей (AML) і кібербезпека. Відповідність цим стандартам гарантує безпечність та прозорість транзакцій, що є основними умовами для формування довіри з боку міжнародних партнерів і користувачів.

Для України це означає розробку та впровадження внутрішніх регуляторних стандартів, які відповідатимуть міжнародним вимогам і дозволять забезпечити прозорість операцій. Впровадження таких стандартів дозволить знизити ризики, пов'язані з кіберзагрозами, мінімізувати можливості для шахрайства і, відповідно, зміцнити репутацію українських банків на міжнародній арені. Водночас це сприятиме залученню іноземних інвестицій, адже іноземні партнери, відчуваючи надійність і прозорість українських платіжних систем, з більшою впевненістю вкладатимуть свої капітали у вітчизняні компанії та фінансові структури.

Отже, вдосконалення дистанційного банківського обслуговування в умовах глобалізації має вагомий вплив на платіжні системи України. Інтеграція технологій, як-от відкритий банкінг, блокчейн, біометрична автентифікація, штучний інтелект, відповідність міжнародним регуляторним вимогам сприяє підвищенню безпеки, швидкості та зручності проведення фінансових операцій. Ці інновації не лише покращують якість обслуговування, але й посилюють конкурентоспроможність українських банків на міжнародному рівні. Такі зміни дозволяють платіжним системам ефективніше реагувати на виклики глобалізації, розширюючи їхню інтеграцію у світову фінансову інфраструктуру і підвищуючи довіру клієнтів.

ВИСНОВКИ

Проведені в роботі дослідження дозволяють зробити такі висновки.

В умовах глобалізації та швидкого розвитку інформаційних технологій банківський сектор переживає значні зміни. Однією з найбільш важливих тенденцій у сучасному фінансовому середовищі є перехід до цифрових форм обслуговування клієнтів. Дистанційне обслуговування стало важливим етапом трансформації банківських послуг.

Дистанційне банківське обслуговування є важливим компонентом сучасної фінансової системи, що забезпечує зручний доступ до послуг для клієнтів та оптимізує роботу банків. Використання новітніх технологій, таких як інтернет-банкінг, мобільні додатки, та системи кібербезпеки, дозволяє не тільки підвищити якість обслуговування, а й забезпечити швидкість і безпеку фінансових операцій. Однак ефективне управління ризиками є важливим для зміцнення позицій банків на ринку дистанційних фінансових послуг, підвищення довіри клієнтів та стабільного розвитку.

Впровадження дистанційних банківських сервісів сприяє розширенню можливостей для клієнтів і зручності у доступі до послуг. Кожен з видів дистанційного обслуговування орієнтований на різні категорії користувачів, що дозволяє задовольнити різноманітні потреби. Проте, разом з перевагами, такими як швидкість транзакцій і зручність, існують і ризики, пов'язані з кібербезпекою та залежністю від технічної інфраструктури. Це підкреслює необхідність постійної уваги до безпеки та якості наданих сервісів.

Нормативно-правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні є багатогранним і охоплює питання організації платіжних послуг, управління ризиками, захисту персональних даних та інтеграції з міжнародними стандартами. Це допомагає створити умови для сталого розвитку дистанційного банкінгу, підвищити довіру клієнтів та стабільність банківської системи.

Найбільший банк України: АТ КБ «ПриватБанк» - демонструє стабільне зростання та адаптацію до ринкових умов, утримуючи лідерські позиції в банківському секторі України. Банк успішно управляє масштабною діяльністю завдяки ефективній організаційній структурі та стратегічному курсі на діджиталізацію.

Загалом, ефективність дистанційного обслуговування в Україні відзначається значним зростанням кількості користувачів, як серед фізичних осіб, так і серед суб'єктів господарювання. Це свідчить про успішну адаптацію банків до потреб клієнтів, які шукають швидке, зручне та безпечне обслуговування. Зростання частки безготівкових операцій та активне використання платіжних карток є свідченням суттєвих змін у споживчій поведінці, що зумовлено як технологічними інноваціями, так і економічними викликами останніх років.

АТ КБ «ПриватБанк» залишається беззаперечним лідером у сфері дистанційного обслуговування в Україні. Банк продовжує активно впроваджувати нові технології для покращення дистанційного обслуговування своїх клієнтів, що дає йому можливість зміцнювати позиції на ринку та оптимізувати операційні витрати. Впровадження цифрових рішень дозволяє банку не тільки забезпечувати зручний доступ до фінансових послуг, а й стабілізувати свої операційні

Розгляд та аналіз викладених вище питань зумовив необхідність пошуку шляхів удосконалення досліджуваного процесу. Автором проаналізовано існуючі пропозиції щодо цього питання та систематизовано у наступних напрямках.

По-перше, розвиток дистанційного банківського обслуговування є важливою складовою сучасної фінансової системи, і банки, які інвестують у новітні технології та інноваційні рішення, здобувають конкурентні переваги. Це дозволяє не лише покращити якість обслуговування, а й оптимізувати операційну діяльність, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність управління.

По-друге, удосконалення дистанційного обслуговування в АТ КБ «ПриватБанк» є необхідним для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів. Розширення спектра послуг, зокрема доступу до інвестиційних інструментів і розвитку омніканальних платформ, створює зручні

умови для взаємодії з клієнтами, підвищуючи рівень їхньої лояльності та забезпечуючи високий попит на фінансові рішення банку.

По-третє, інтеграція новітніх технологій, таких як відкритий банкінг, блокчейн, біометрична автентифікація та штучний інтелект, матиме значний вплив на платіжні системи України. Вони забезпечують високий рівень безпеки, швидкості та зручності фінансових операцій, посилюючи конкурентоспроможність українських банків на міжнародній арені. Такі технологічні інновації підвищують ефективність платіжних систем, сприяючи інтеграції України в глобальну фінансову інфраструктуру.

Отже, дистанційне банківське обслуговування стає ключовим елементом сучасної фінансової системи, оскільки воно не лише покращує доступність послуг для клієнтів, а й оптимізує роботу банків. Впровадження новітніх технологій дозволяє знижувати витрати, підвищувати ефективність управління та забезпечувати високий рівень безпеки фінансових операцій. У свою чергу, розвиток дистанційних послуг сприяє підвищенню конкурентоспроможності банків та інтеграції платіжних систем України в глобальну фінансову інфраструктуру.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України. Економіка: проблеми теорії та практики. 2021. С. 707–712.

2. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми економіки. 2021. № 4. С. 195–200.

3. Арбузов С. Г., Колобов Ю. В., Міщенко В. І., Науменкова С. В. Банківська енциклопедія. – К.: Центр наукових досліджень Національного банку України: Знання, 2011. 504 с.

4. Баранова В. Г. Банківські інноваційні технології: проблеми та перспективи впровадження. Причорноморські економічні студії, 2019. Вип. 40. С. 177–181.

5. Бахарев Я. В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем. Агросвіт. 2018. № 11. С. 48–54.

6. Блащук-Дев'яткіна Н. З., Петришин Х. Р. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. Молодий вчений. 2022. № 9(109). С. 122–128.

7. Бурклака В. М., Бученко І. А. Використання штучного інтелекту для автоматизації процесів управління великими даними. ІІІ Всеукраїнська науково-практична конференція «Сучасні інтелектуальні інформаційні технології в науці та освіті». Збірник тез. – К.: ДУТ, 2023. С. 12–13.

8. Бурмістрова П. Д., Шаталова Є. П. Дистанційне банківське обслуговування як засіб модернізації банківських послуг. Вісник університету. 2018. № 11. С. 159–163.

9. Венгерук Н. П., Бобирець Я. В. Особливості функціонування дистанційних систем керування банківськими рахунками. Агросвіт. 2015. № 19. – С. 35–39.

10. Вядрова І., Мозговська А., Вядрова В. Банки сучасного та майбутнього. Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку. 2022. № 4(7). С. 7–13.

11. Гайдай І. Ю., Гайдай Р. Ф., Меркушева Д. В. Зарубіжний досвід упровадження інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні. Вісник Донецького університету економіки та права. 2011. № 1. С. 178–182.

12. Гаркуша Ю. О. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Трансформація фінансово-кредитних відносин в умовах цифрової економіки», (13–14 червня 2019 р.), м. Одеса. Одеса, 2019. С. 19–22.

13. Гринько О. Л., Леонтьєва Е. М. Ідентифікація ризиків дистанційного банківського обслуговування. Актуальні проблеми економіки, соціології та права. 2016. № 1. С. 21–24.

14. Грисюк О. В. Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій. Forinsurer [Електронний ресурс]. URL : https://forinsurer.com/public/03/10/16/774 (дата звернення: 15.11.2024).

15. Гулей А. І., Гулей С. А. Цифрова трансформація вітчизняного банківського середовища в умовах розвитку фінтех-екосистеми. Український журнал прикладної економіки. 2019. № 1. Том 4. С. 6–15.

16. Дзюбановська Н. В., Маслій В. В. Інтернет-банкінг в країнах ЄС: тенденції та перспективи. Фінансова стабільність в цифрову епоху: європейські підходи та особливості їх імплементації в Україні. 2023. С. 165–168.

17. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. Світ фінансів. 2019. № 3 (60). С. 8–25.

18. Диба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. Фінанси України. 2018. Вип. 7. С. 50–63.

19. Диба М. І., Осадчий Є. С. Фінансові інноваційні інструменти у банківській системі. Стратегія економічного розвитку України. 2018. № 42. С. 99–109.

20. Дикань В. В., Гречана О. І. Методичні підходи до оцінки якості послуг. Соціальна економіка. 2018. Вип. 55. С. 97–106.

21. Довгань Ж. М., Галіцейська Ю. М. Open-банкінг як тренд розвитку фінансових технологій. Інноваційна економіка. 2021. С. 111–116.

22. Домінова І. В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2017. Вип. 24(2). С. 83–88.

23. Домінова І. В. Теоретичні аспекти управління ризиками електронного банкінгу. Причорноморські економічні студії. 2017. № 18. С. 156–162.

24. Жердецька Л. В., Городинський Д. І. Розвиток фінансових технологій: загрози та можливості для банків. Економіка і суспільство. 2017. № 10. С. 583–587.

25. Заславська О. І. Віртуальний банкінг: виклики та перспективи. Бізнес Інформ. 2020. № 4. С. 350–356.

26. Eurostat. E-banking and e-commerce [Електронний ресурс]. URL : https://ec.europa.eu/eurostat/en/ (дата звернення: 10.11.2024).

27. Іванов С. В. Особливості банківських інновацій. Причорноморські економічні студії. 2018. Вип. 30 (2). С. 73–80.

28. Інтернет-асоціація України (ІнАУ) [Електронний ресурс]. URL : http://inau.ua (дата звернення: 15.11.2024).

29. Інформаційний Інтернет-портал Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. URL : https://minfin.com.ua (дата звернення: 15.11.2024).

30. Іршак О. С., Павлик Я. О. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій. Економіка. Фінанси. Право. 2017. С. 7–11.

31. Караєва Н. В. WEB- та мобільні технології в економіці: конспект лекцій. Київ: НТУ КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. 158 с.

32. Карчева І. Я. Теоретичні та практичні аспекти забезпечення ефективності інноваційної діяльності банків. Бізнес Інформ. 2022. № 6. С. 343–347.

33. Конституція України : Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 15.11.2024).

34. Корнівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової діджиталізації. Проблеми економіки. 2022. № 3. С. 254–261.

35. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. Економічний простір: Збірник наукових праць. № 146. Дніпро: ПДАБА, 2019. С. 43–56.

36. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. Вип. 2 (14). С. 421–429.

37. Кучанський О. Ю., Мазурак В. В. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного обслуговування клієнтів. Управління розвитком складних систем. 2015. № 23. С. 115–119.

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

39. Лейбов В. Інтернет-банкінг для пересічних громадян. Фінансовий ринок України. 2023. № 6. С. 51–52.

40. Міщенко В. І., Шаповалов А. В., Юрчук Г. В. Електронний бізнес на ринку банківських послуг: практич. посіб.– К.: Т-во «Знання», 2003. 278 с.

41. Міщенко Л. О. Цифрові технології українських банків: стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні. Гроші, фінанси і кредит. – 2019. – Вип. 38. [Електронний ресурс]. URL : http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/38_2019_ukr/59.pdf (дата звернення: 11.11.2024).

42. Москальов А. А., Рудько А. О. Інтернет-банкінг як напрям розвитку банківських послуг. Молодий вчений. 2018. № 11(63). С. 1172–1175.

43. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс]. URL : http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm (дата звернення: 15.11.2024).

44. Офіційний сайт АТ КБ «ПРИВАТБАНК» [Електронний ресурс]. URL : https://privatbank.ua/ (дата звернення: 14.11.2024).

45. Офіційний сайт Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. URL : https://mof.gov.ua (дата звернення: 12.11.2024).

46. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. URL : http://bank.gov.ua (дата звернення: 05.11.2024).

47. Офіційний сайт ПАТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. URL : https://www.oschadbank.ua/ua (дата звернення: 01.11.2024).

48. Прицюк Л. А. Технології штучного інтелекту у банках: перспективи і застереження. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". 2023. № 4 (72), т. 2. С. 37–39.

49. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text (дата звернення: 12.11.2024).

50. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text (дата звернення: 12.10.2024).

51. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2007 р. № 2155-VIII [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text (дата звернення: 12.10.2024).

52. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України : постанова Правління Національного банку України від 17.03.2020 № v0032500-20 [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0032500-20#Text (дата звернення: 12.10.2024).

53. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17 (дата звернення: 15.10.2024).

54. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12 (дата звернення: 15.10.2024).

55. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text (дата звернення: 15.10.2024).

56. Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України від 26.11.2015 № 848-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19#Text (дата звернення: 15.10.2024).

57. Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України від 26.11.2015 № 848-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19#Text (дата звернення: 15.10.2024).

58. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text (дата звернення: 15.10.2024).

59. Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні: Закон України від 08.09.2011 № 3715-VI [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3715-17#Text (дата звернення: 11.10.2024).

60. Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану : постанова Правління Національного банку України від 24.02.2022 № v0018500-22 [Електронний ресурс]. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-22#Text (дата звернення: 11.10.2024).

61. Радіонова Н. Й., Терещук В. В. Розрахункові операції за допомогою дистанційних банківських послуг: переваги та недоліки. Ефективна економіка. 2016. № 2. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4784 (дата звернення: 15.11.2024).

62. Репета М. М., Смолінська С. Д. Напрями удосконалення фінансових послуг банків України. Молодий вчений. 2018. № 10(62). С. 878–880.

63. Рисін В. В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України. Socio-economic problems of the modern period of Ukraine. 2021. № 2. С. 123–127.

64. Рошило В. І. Інновації в банківській сфері. Аналітично-інформаційний журнал "Схід". Економічні науки. 2017. № 2. С. 15–20.

65. Руда О. Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. Інфраструктура ринку. 2020. № 39.

66. Сербина О. Г., Пономар В. В. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. Молодий вчений. 2014. № 3(06). С. 53–55.

67. Стойко О. Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. Проблеми економіки. 2020. № 2(44). С. 356–364.

68. Стороженко О. О., Єлісєєва О. К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. Фінанси, грошовий обіг і кредит. 2018. № 12. С. 347–351.

69. Стороженко О. О., Єлісєєва О. К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. Фінанси, грошовий обіг і кредит. 2018. № 12. С. 347–351.

70. Тарасюк М. В., Кощеєв О. О. Інновації в глобальній цифровій фінансовій сфері: оцінка трансформацій. Актуальні проблеми міжнародних відносин. 2017. Вип. 131. С. 94–110.

71. Ткаченко Ю. В., Зверук Л. А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. Економічна теорія та право. 2018. № 2(33). – С. 29.

72. ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua [Електронний ресурс]. URL : https://banker.ua/uk/projects/top-digital-bankiv-ukraini-rejting-bankerua/ (дата звернення: 15.11.2024).

73. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф. – Тернопіль: Вектор, 2017. С. 194–196.

74. Хміль С. В. Інтернет-банкінг в Україні: переваги та ризики. Фінансовий простір. 2018. № 3(31). С. 100–105.

75. Холявко Н., Садчикова І., Колоток М. Напрями використання штучного інтелекту у банківських установах. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2023. № 2(34). С. 192–203.

75. Циганенко О. І. Інтернет-банкінг: особливості розвитку в Україні та світі. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2020. № 3 (40).

76. Черненко І. В. Розвиток цифрових банківських технологій: перспективи та виклики. Причорноморські економічні студії. 2021. № 56.

77. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія. Ніжин: Аспект-Поліграф. 2013. 412 с.

78. Шуба М. В., Рудник А. О. Світові тренди банківських інновацій. Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка", 2015. № 12.

79. Щербань М. Ю. Аналіз переваг онлайн-банкінгу в Україні. Банківські технології. 2021. № 4. С. 45–50.

80. Юденков Н., Сандалов И., Ермаков С. Л. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики: учбово-практичний посібник. М.: КНОРУС, 2010. 320 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Баланс (звіт про фінансовий стан) АТ КБ «ПриватБанк» за 2023-2022рр.

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2023	31 грудня 2022 (як перераховано)
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	152 282	94 191
Кредити та аванси банкам	7	134 237	103 837
Кредити та аванси клієнтам	8	92 019	68 084
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		271 847	239 752
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	100 376	95 716
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	171 471	143 920
- за амортизованою собівартістю	9	-	116
Поточні податкові активи	25	4	9 079
Інвестиційна нерухомість	10	2 340	2 155
Основні засоби	11	5 202	5 308
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 566	1 392
Відстрочені податкові активи	25	1 952	1 100
Інші фінансові активи	12	9 504	6 507
Інші нефінансові активи	13	9 095	9 189
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		20	64
Загальна сума активів		**680 068**	**540 658**
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти клієнтів	14	555 371	471 863
Інші залучені кошти	15	2 630	128
Поточні податкові зобов'язання	25	25 791	3
Інші фінансові зобов'язання	16	3 056	2 647
Забезпечення, у т.ч.:	17	5 438	5 804
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 111	1 280
- інше забезпечення		4 327	4 524
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 750	2 274
Загальна сума зобов'язань		**595 036**	**482 719**
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід		23	23
Інші резерви	9, 11	(1 714)	(15 141)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Резервні та інші фонди банку	19	12 959	11 449
Накопичений дефіцит		(144 472)	(196 628)
Загальна сума власного капіталу, що відноситься до власників материнського Банку		**85 030**	**57 937**
Частки участі, що не забезпечують контролю		2	2
Загальна сума власного капіталу		**85 032**	**57 939**
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		**680 068**	**540 658**

Затверджено до випуску та підписано 15 березня 2024 року.

Г.Бьош
Голова Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Б

Баланс (звіт про фінансовий стан) АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2020рр.

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 202131 грудня 2020 (як31 грудня 2019 (як рекласифіковано)рекласифіковано)		
АКТИВИ				
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	52 835	49 911	45 894
Кредити та аванси банкам	7	26 243	25 059	27 118
Кредити та аванси клієнтам	8	68 218	55 021	59 544
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		222 277	221 711	152 157
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	93 096	100 750	84 680
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	129 074	119 196	66 602
- за амортизованою собівартістю	9	107	1 765	875
Поточні податкові активи	21	9 978	6 660	2 257
Інвестиційна нерухомість		1 989	2 933	3 379
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	10	1 291	958	651
Основні засоби	10	6 159	6 762	5 902
Інші фінансові активи	11	2 673	3 467	2 228
Інші нефінансові активи	12	9 715	10 129	10 529
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		7	32	-
Загальна сума активів		**401 385**	**382 643**	**309 659**
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ				
Інші залучені кошти		-	-	7 721
Кошти банків		3	19	201
Кошти клієнтів	13	325 019	312 568	240 457
Поточні податкові зобов'язання	21	12	9	9
Відстрочені податкові зобов'язання	21	158	147	122
Інші фінансові зобов'язання	14	3 824	4 053	2 626
Забезпечення у т.ч.:	15	3 651	10 687	2 363
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		373	329	290
- інше забезпечення		3 278	10 358	2 073
Інші нефінансові зобов'язання	15	1 803	2 103	1 534
Загальна сума зобов'язань		**334 470**	**329 586**	**255 033**
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ				
Статутний капітал	16	206 060	206 060	206 060
Емісійний дохід	16	23	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174	12 174
Інші резерви	9, 10	(4 064)	(2 221)	(633)
Резервні та інші фонди банку	16	9 696	8 481	6 850
Накопичений дефіцит		(156 976)	(171 461)	(169 849)
Загальна сума власного капіталу, що відноситься до власників материнського Банку		**66 913**	**53 056**	**54 625**
Частки участі, що не забезпечують контролю		2	1	1
Загальна сума власного капіталу		**66 915**	**53 057**	**54 626**
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		**401 385**	**382 643**	**309 659**

Затверджено та підписано 26 липня 2022 року

Г. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток В

Звіт про прибуток або збиток АТ КБ «ПриватБанк» за 2023-2022рр.

У мільйонах українських гривень	Прим.	2023 рік	2022 рік
Процентні доходи в т.ч.:		66 237	43 687
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	61 613	38 906
- інші процентні доходи	20	4 624	4 781
Процентні витрати	20	(6 617)	(3 767)
Чистий процентний дохід		**59 620**	**39 920**
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(4 588)	(15 396)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		**55 032**	**24 524**
Комісійні доходи	22	41 589	32 945
Комісійні витрати	22	(17 150)	(12 505)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		10 174	14 655
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(1 076)	(7 780)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	1 266	119
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	4 648	2 608
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		185	267
Витрати на виплати працівникам		(10 585)	(10 129)
Амортизаційні витрати	11	(2 181)	(1 975)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 968)	(10 510)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	17, 23	194	(885)
- адміністративні та операційні витрати	23	(11 182)	(9 625)
Інші доходи	24	2 367	2 956
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(407)	(456)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(1)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	4
Прибуток до оподаткування		**72 877**	**34 740**
(Витрати на сплату податку) дохід від повернення податку	25	(35 020)	(4 486)
Прибуток за рік		**37 857**	**30 254**
Прибуток, що відноситься до:			
- власників материнського Банку		37 857	30 254
Прибуток за рік		**37 857**	**30 254**

Затверджено до випуску та підписано 15 березня 2024 року.

Г.Бьош
Голова Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Г

Звіт про прибуток або збиток АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2020рр.

У мільйонах українських гривень	Прим.	2021 рік	2020 рік (як рекласифіковано)
Процентні доходи в т.ч.:		35 857	33 563
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	17	30 873	28 547
- інші процентні доходи	17	4 984	5 016
Процентні витрати	17	(6 533)	(11 943)
Чистий процентний дохід		**29 324**	**21 620**
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	18	(856)	(1 809)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		**28 468**	**19 811**
Комісійні доходи	19	35 057	27 649
Комісійні витрати	19	(11 840)	(8 888)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		3 226	3 103
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		1 017	(7 460)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	32	8
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	(7 666)	16 045
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		(873)	(256)
Витрати на виплати працівникам		(8 931)	(8 213)
Амортизаційні витрати		(2 187)	(1 790)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:		(2 417)	(16 742)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	15, 20	6 464	(8 539)
- адміністративні та операційні витрати	20	(8 881)	(8 203)
Інші доходи		1 612	1 429
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(111)	(104)
Доходи (витрати), які виникають під час перехідного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(184)	(6)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		77	-
Прибуток до оподаткування		**35 300**	**24 586**
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	21	(58)	(25)
Прибуток за рік		**35 242**	**24 561**
Прибуток , що відноситься до:			
- власників материнського Банку		35 241	24 561
- частки участі, що не забезпечують контролю		1	-
Прибуток за рік		**35 242**	**24 561**

Затверджено та підписано 26 липня 2022 року.

Г.Бьо
Голова Правління

Г. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Ярмолевко
Головний бухгалтер

Онлайн сервіс створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

ПРОТОКОЛ
створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

Дата та час: 20:36:10 27.10.2025

Назва файлу з підписом: Bilyi_KMR_Bitner_bank.pdf.p7s (1).p7s
Розмір файлу з підписом: 1.3 МБ

Назва файлу без підпису: Bilyi_KMR_Bitner_bank.pdf.p7s (1)
Розмір файлу без підпису: 1.2 МБ

Результат перевірки підпису: Підпис створено та перевірено успішно. Цілісність даних підтверджено

Підписувач - 1: БІЛИЙ ВЛАДИСЛАВ СЕРГІЙОВИЧ
П.І.Б.: БІЛИЙ ВЛАДИСЛАВ СЕРГІЙОВИЧ
Країна: Україна
РНОКПП: 3746206515
Організація (установа): ФІЗИЧНА ОСОБА
Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 12:49:26 02.12.2024
Сертифікат виданий: КНЕДП АЦСК АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
Серійний номер: 5E984D526F82F38F0400000093802D01ED5CA505
Тип носія особистого ключа: Незахищений
Алгоритм підпису: ДСТУ 4145
Тип підпису: Удосконалений
Тип контейнера: Підпис та дані в одному файлі (CAdES enveloped)
Формат підпису: З повними даними ЦСК для перевірки (CAdES-X Long)
Сертифікат: Кваліфікований

Підписувач - 2: АЗАРЕНКОВА ГАЛИНА МИХАЙЛІВНА
П.І.Б.: АЗАРЕНКОВА ГАЛИНА МИХАЙЛІВНА
Країна: Україна
РНОКПП: 2571514226
Організація (установа): ФІЗИЧНА ОСОБА
Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 15:34:38 04.12.2024
Сертифікат виданий: КНЕДП АЦСК АТ КБ "ПРИВАТБАНК"
Серійний номер: 5E984D526F82F38F04000000E4DA710112DF3D05
Тип носія особистого ключа: Незахищений
Алгоритм підпису: ДСТУ 4145
Тип підпису: Удосконалений
Тип контейнера: Підпис та дані в одному файлі (CAdES enveloped)
Формат підпису: З повними даними ЦСК для перевірки (CAdES-X Long)
Сертифікат: Кваліфікований

Версія від: 2025.07.03 13:00