

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

Група: **АФ-22М заочна форма навчання**

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:
**СУЧАСНА БАНКІВСЬКА СИСТЕМА ОНЛАЙН
ОБСЛУГОВУВАННЯ: СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ РОЗВИТКУ**

здобувача вищої освіти **Водолазської Ірини Сергіївни**

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

_____ **Ю.П. Галушко**

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

Факультет	Каразінський банківський інститут
Кафедра	Банківського бізнесу та фінансових технологій
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський) рівень
Спеціальність	072 Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок
Освітня програма	Фінансові технології та банківський менеджмент

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри
д.е.н., професор

_____ Г.М. Азаренкова

«25» вересня 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Водолазської Ірини Сергіївни

1.Тема роботи: «СУЧАСНА БАНКІВСЬКА СИСТЕМА ОНЛАЙН ОБСЛУГОВУВАННЯ: СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ РОЗВИТКУ».
керівник роботи к.е.н, доцент Галушко Юлія Петрівна,

затверджені наказом по університету від «20» вересня 2024 р. № 4601-5/2995

2. Строк подання студентом роботи 18.11.2024 року.

3. Перелік питань, які потрібно розробити:

У розділі 1: розглянути сутність, форми та основні принципи функціонування банківської системи онлайн обслуговування; визначити економічний зміст і роль онлайн обслуговування в комерційному банку; дослідити розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні.

У розділі 2: надати техніко-економічну характеристику АТ КБ «ПриватБанк»; зробити аналіз системи онлайн обслуговування АТ КБ

«ПриватБанк»; оцінити управління ризиками дистанційного банківського обслуговування АТ КБ «ПриватБанк».

У розділі 3: розробити моделі цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування; надати рекомендації з оптимізації системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування; визначити основні шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів.

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 наявності запозичень з інших документів
5	Проходження процедури допуску до захисту КМР
6	Захист КМР

5. Дата видачі завдання «25» вересня 2024р.

Здобувач

І.С. Водолазська

Керівник роботи

Ю.П. Галушко

РЕФЕРАТ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ
«СУЧАСНА БАНКІВСЬКА СИСТЕМА ОНЛАЙН ОБСЛУГОВУВАННЯ: СТАН,
ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ РОЗВИТКУ»
Водолазської Ірини Сергіївни

Кваліфікаційна магістерська робота містить 106 сторінок, 12 таблиць, 21 рисунок, 2 додатки, список літератури з 85 найменувань.

Об’єктом дослідження є АТ КБ «Приватбанк».

Предметом дослідження є організаційно-економічні відносини, що виникають у процесі вдосконалення системи дистанційного банківського обслуговування на основі цифрової трансформації фінансових технологій.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи полягає в розвитку теоретичних положень і розробленні практичних рекомендацій щодо модернізації системи управління дистанційним банківським обслуговуванням в сучасних умовах.

Завданнями кваліфікаційної магістерської роботи є:

- розглянути сутність, форми та основні принципи функціонування банківської системи онлайн обслуговування;
- визначити економічний зміст і роль онлайн обслуговування в комерційному банку;
- дослідити розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- надати техніко-економічну характеристику АТ КБ «ПриватБанк»;
- зробити аналіз системи онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»;
- оцінити управління ризиками дистанційного банківського обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»;
- розробити моделі цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування;
- надати рекомендації з оптимізації системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування;
- визначити основні шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів.

За результатами дослідження сформульовані теоретичні та практичні положення, які доведені автором до конкретних пропозицій щодо оптимізації системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування.

Практична значущість отриманих результатів полягає в розробленні пріоритетних напрямів цифровізації банківського обслуговування, спрямованих на зростання клієнтоорієнтованості, а також практичних рекомендацій щодо використання цифрових платформ.

Отримані автором науково обґрунтовані рекомендації можуть бути використані АТ КБ «ПриватБанк» в рамках реалізації його функцій з метою підвищення ефективності діяльності в умовах цифрової трансформації економічного простору.

ABSTRACT

The master's thesis contains 106 pages, 12 tables, 21 figures, 2 appendices, and a list of 85 references.

The object of research is JSC CB Privatbank.

The subject of the research is the organisational and economic relations arising in the process of improving the system of remote banking services based on the digital transformation of financial technologies.

The purpose of the qualifying master's thesis is to develop theoretical provisions and practical recommendations for the modernisation of the remote banking management system in modern conditions.

The objectives of the bachelor's thesis are:

- to determine the economic content and role of online services in a commercial bank;
- to study the development of remote banking services in Ukraine;
- to provide technical and economic characteristics of JSC CB PrivatBank;
- to analyse the online service system of JSC CB PrivatBank;
- to assess the risk management of remote banking services of JSC CB PrivatBank;
- develop models of a digital platform in the architecture of the banking system;
- to provide recommendations on optimising the bank's internal control system in the field of online banking security;
- to identify the main ways to introduce digital financial technologies into the banking customer service system.

Based on the results of the study, the author formulates theoretical and practical provisions which are brought by the author to specific proposals for optimising the bank's internal control system in the field of online service security.

The practical significance of the obtained results lies in the development of priority areas for the digitalisation of banking services aimed at increasing customer focus, as well as practical recommendations for the use of digital platforms.

The author's scientifically based recommendations can be used by JSC CB PrivatBank in the framework of its functions, as well as by credit institutions to improve the efficiency of their activities in the context of digital transformation of the economic space.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	13
1.1 Сутність, форми та основні принципи функціонування банківської системи онлайн обслуговування	13
1.2 Економічний зміст і роль онлайн обслуговування в комерційному банку	22
1.3 Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні	27
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА СИСТЕМИ ОНЛАЙН ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»	38
2.1 Техніко-економічна характеристика АТ КБ «ПриватБанк»	38
2.2 Аналіз системи онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»	47
2.3 Оцінка управління ризиками дистанційного банківського обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»	57
РОЗДІЛ 3 НАПЯМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ БАНКІВСЬКОГО ОНЛАЙН ОБСЛУГОВУВАННЯ	63
3.1 Розробка моделі цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування	63
3.2 Оптимізація системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування	72
3.3 Шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів	79
ВИСНОВКИ	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ	95
ДОДАТКИ	104

ВСТУП

Проблеми нового часу, обтяжені впливом повномасштабного вторгнення і активних бойових дій на території України, загострюють необхідність максимального залучення населення до використання цифрових фінансових технологій банківського обслуговування. Драйвером прискореного переведення клієнтів кредитно-фінансових організацій з офлайн обслуговування в цифровий формат багато в чому послужив період пандемії коронавірусу та супроводжуюча криза всіх сфер соціально-економічного життя. Саме в цей час надзвичайно швидкими темпами почали вдосконалюватися цифрові платформи і модернізуватися сервіси, на базі яких банки надають клієнтам можливість віддаленого доступу до фінансових продуктів і послуг практично з будь-якої точки світу в будь-який час доби. Станом на 2024 рік у всьому світі 1,9 мільярда осіб активно користувалися послугами онлайн-банкінгу, а до 2030 року їхня кількість, за прогнозами, сягне 2,5 мільярда [75].

У цьому контексті наукові пошуки, присвячені вдосконаленню системи банківського обслуговування на основі цифрової трансформації в теоретико-методичному, а також прикладному аспектах видаються вкрай своєчасними, що зумовлено актуалізацією таких напрямів наукових досліджень:

по-перше, сучасне фінансове середовище характеризується стрімким поширенням цифрових фінансових сервісів і послуг. Дистанційні цифрові сервіси, представлені інтернет-банками, мобільними банками, особистими кабінетами, іншими спеціалізованими сервісами для приватних і корпоративних клієнтів, значно розширили функціонал за рахунок використання нових технологічних рішень. Цифрові стандарти обслуговування настільки зміцнилися у свідомості клієнтів, що без їх використання діяльність сучасної кредитно-фінансової організації уявити вже неможливо. Цифрова трансформація фінансових технологій системи банківського обслуговування забезпечує доступність банківських операцій у режимі 24/7 і скорочує час їх проведення, розширює спектр каналів

самообслуговування, підвищує автоматизацію бізнес-процесів і сприяє зростанню ефективності банківської діяльності;

по-друге, використання нових цифрових технологій значно розширює спектр видів банківської діяльності: від здійснення традиційних банківських операцій до надання послуг зі створення та управління цифровими активами, цифрового страхування, фінансового посередництва тощо. Із впливом цифровізації пов'язана поява нових цифрових сервісів і продуктів: цифрових активів, повністю цифрових банків, фінансових екосистем. Згідно зі статистичними даними, популярність фінтех-рішень у світі за останні роки зросла вдвічі: 2023 року 64% споживачів у всьому світі використовували хоча б одну фінтех-платформу, 2018 року цей показник становив 33% [79];

по-третє, у міру того, як банківська діяльність щільніше інтегрується з цифровими технологічними нововведеннями і розширює спектр цифрових сервісів і каналів, змінюється сутність традиційних моделей ведення бізнесу. Комерційним банкам належить у найкоротші терміни здійснити кардинальну трансформацію бізнес-моделей і адаптувати їх до сучасних цифрових стандартів. Особливість організації сучасного банківського обслуговування в умовах розвитку нової бізнес-моделі – створення цифрових екосистем. Еволюція цифрових екосистем у фінансовому середовищі вбачається в переході від винятково профільних продуктів до реалізації життєвих цілей клієнтів, враховуючи звички, потреби та стиль життя клієнтів, пропонуючи рішення, що інтегруються в їхні щоденні дії;

по-четверте, в умовах зближення фінансового та нефінансового секторів економіки й активного розвитку екосистем відзначається рух у напрямі відкритого банкінгу, суть якого полягає в отриманні переваг за рахунок обміну даними клієнтів з іншими учасниками ринку. У зв'язку з цим особливої важливості набуває контроль за функціонуванням цифрових сервісів, що використовуються, та пошук нових інформаційних взаємозв'язків, встановлення яких сприяє формуванню конкурентних переваг кредитно-фінансових організацій та оперативному реагуванню на операційні ризики в умовах збільшення обсягу дистанційних послуг;

по-п'яте, для фінансової системи України процеси впровадження нових цифрових технологій є вкрай важливими з точки зору забезпечення національної безпеки та власних пріоритетів розвитку. Руйнівний вплив війни на український фінансовий сектор висвітив проблемні області залежності від сучасного обладнання та технологій, вирішення яких потрібно забезпечити в найкоротші терміни власними силами, щоб усунути залежність від іноземних ІТ-рішень.

Зазначені обставини актуалізують тему, мету та визначають коло завдань, що підлягають вирішенню в рамках дослідження.

Розгляду економічного змісту, ролі, цілей і завдань банківського регулювання присвятили праці економісти, як Джон Мейнард Кейнс, Амосова Н.А., Мілтон Фрідман, Ларіонов І.В., Ігоніна Л.Л., Йозеф Шумпетер, Сисоєва О.Ф., Тосунян Г.А. та інші провідні теоретики у сфері економіки.

Оцінці стану та виявленню напрямів розвитку системи банківського обслуговування в умовах цифровізації присвячено значну кількість наукових досліджень. Серед них роботи таких авторів, як Джозеф А. Штайгліц, Авіса О.У., Роберт Дж. Шиллер, Казаренкової Н.П., Рибчинської І.В., Цхададзе Н.В., а також низки провідних фахівців у галузі фінансових технологій та цифрових трансформацій.

На дослідження нових тенденцій у банківському середовищі, що проявляються під впливом процесів цифрової трансформації, спрямовано роботи таких дослідників, як Клаус Шваб, Крістофер Л. Лоусон, Галазової С.С., Гончаренка Л.І., Зернової Л.Є., Золотарьової О.О., Ломакіна М.І., Лукасевича І.Я., Маркової О.М., Моїсєєвої О.В., Сулименко О.В., Тропиніної Н.Є., Худякової Т.А. та низки інших експертів у сфері фінансових технологій і цифрових інновацій.

Забезпеченню безпеки використання систем дистанційного банківського обслуговування, а також правовим аспектам регулювання цифрового банкінгу присвячено праці таких фахівців, як Брюс Шнайер, Росс Андерсон, Костенко Р.В., Єр'оміна С.Г., Фролової О.Є., а також провідних експертів у галузі кібербезпеки та фінансового права.

В зазначених працях містяться дискусійні положення, які розкривають теоретичні аспекти, форми, методи та механізми управління процесами цифровізації в сучасному банківському середовищі. Незважаючи на це, проблематика вдосконалення системи банківського обслуговування на засадах цифрової трансформації фінансових технологій є гостро актуальною та потребує поглибленого вивчення, що визначило вибір теми, об'єкта і предмета дослідження, а також зумовило постановку мети та завдань кваліфікаційного магістерського дослідження.

Мета дослідження полягає в розвитку теоретичних положень і розробленні практичних рекомендацій щодо модернізації системи управління дистанційним банківським обслуговуванням в сучасних умовах.

Досягнення поставленої мети зумовлено вирішенням таких завдань:

- розглянути сутність, форми та основні принципи функціонування банківської системи онлайн обслуговування;
- визначити економічний зміст і роль онлайн обслуговування в комерційному банку;
- дослідити розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- надати техніко-економічну характеристику АТ КБ «ПриватБанк»;
- зробити аналіз системи онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»;
- оцінити управління ризиками дистанційного банківського обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»;
- розробити моделі цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування;
- надати рекомендації з оптимізації системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування;
- визначити основні шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів.

Об'єктом дослідження є АТ КБ «Приватбанк».

Предметом дослідження є організаційно-економічні відносини, що виникають у процесі вдосконалення системи дистанційного банківського обслуговування на основі цифрової трансформації фінансових технологій.

Теоретичну та методологічну основу дослідження склали наукові праці українських і зарубіжних авторів з проблематики управління системою дистанційного банківського обслуговування на основі процесів цифрової трансформації, а також сукупність методів наукового пізнання: діалектичний, історичний, абстрактно-логічний, системний і процесний підходи, метод аналізу ієрархій, порівняльний та індексний методи, табличні та графічні способи візуалізації статистичних і розрахункових даних.

Інформаційною базою дослідження були законодавчі акти, фінансові звіти АТ КБ «ПриватБанк» та матеріали періодичних видань.

Наукова новизна дослідження полягає в розвитку теоретичних і методичних положень щодо модернізації системи банківського онлайн обслуговування, а також розробленні практичних рекомендацій щодо її здійснення, а саме: удосконалено визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування»; розроблено рекомендації з оптимізації системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування, а також визначено основні шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів.

Теоретична значущість дослідження визначається розвитком положень, що розширюють уявлення щодо процесів трансформації банківської діяльності в напрямі цифровізації системи банківського обслуговування та адаптації до нових вимог і стандартів якості з надання віддаленого доступу клієнтів до банківських сервісів, а також систематизації напрямів щодо впровадження цифрових фінансових технологій у систему обслуговування банківських клієнтів.

Практична значущість дослідження полягає в розробленні пріоритетних напрямів цифровізації банківського обслуговування, спрямованих на зростання клієнтоорієнтованості, а також практичних рекомендацій щодо використання цифрових платформ у діяльності комерційного банку. Висновки та рекомендації, що містяться в дослідженні, можуть бути використані кредитними організаціями в

процесі розроблення та реалізації стратегії з упровадження фінансових технологій і цифрових інновацій у систему банківського обслуговування. Результати дослідження можуть бути використані АТ КБ «ПриватБанк» в рамках реалізації його функцій, а також кредитними організаціями з метою підвищення ефективності їхньої діяльності в умовах цифрової трансформації економічного простору.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність, форми та основні принципи функціонування банківської системи онлайн обслуговування

Банківська система України на сучасному етапі розвитку динамічно трансформується, що визначає потребу створення оновлених стратегій сталого розвитку, підвищення складності організації роботи фінансових ринків та урізноманітнення форматів надання банківських продуктів і послуг. Під час повномасштабного вторгнення серед фінансово-кредитних інститутів спостерігається підвищення конкуренції за залучення та утримання клієнтів. Щоб цього досягти, від банків вимагається застосувати весь перелік наявних ресурсів.

У поточних реаліях розвитку «цифрової економіки» одним із найважливіших критеріїв ефективної банківської діяльності є політика впровадження сучасних інноваційних технологій. Це твердження формується з переліку передумов, які визначають тенденції в економіці, що сформувалися на даний момент.

Першою з передумов виступає взаємодія кредитних організацій з їхньою клієнтською базою, що ґрунтується на принципах взаємовигідного партнерства. З цього випливає, що банківські інститути вбачають свій інтерес не лише в заощадженні, а також у збільшенні обсягу фінансових ресурсів своїх клієнтів, що досягається наданням їм найсучасніших банківських продуктів і послуг, які сприяють зростанню їхньої діяльності, зменшенню грошових втрат, підвищенню ділової активності та норми прибутковості. Наступним чинником виникнення принципово нових видів кредитних послуг є планомірне зростання конкуренції між банками в боротьбі за клієнтів. Третьою передумовою можна виокремити появу новітніх інформаційних технологій унаслідок прискорення розвитку науково-технічного прогресу.

Варто зазначити, що нововведення, які застосовуються в банківському секторі, відображаються не тільки в технічних і технологічних інноваціях. Паралельно постійно впроваджуються нові бізнес-моделі, різноманітні новаторські методики функціонування на ринку, актуальні продукти та послуги, сучасні фінансові інструменти. Інновації є основоположним чинником стійкості роботи та розвитку банківської галузі, а також забезпечують стабільне збільшення ефективності банківської діяльності. На підставі виокремлених передумов дедалі більшого розвитку набуває форма банківського обслуговування, яка здійснюється дистанційно.

Теоретичні підходи до визначення сутності системи дистанційного банківського обслуговування, яка вже активно застосовується банками на сучасному етапі, є предметом прискіпливого вивчення вченими-економістами.

В науковій та економічній літературі ведеться активна дискусія щодо визначення дистанційного банківського обслуговування. Один з інститутів групи Світового банку визначає поняття дистанційного банківського обслуговування як: «інноваційне використання інформаційних і комунікаційних технологій для надання фінансових послуг за допомогою каналів, альтернативних традиційним банківським філіям і банкоматам» [81].

За визначенням Базельського комітету з банківського нагляду, дистанційний банкінг містить у собі надання роздрібних і незначних за масштабом банківських продуктів, а також невеликих електронних платежів та інших банківських послуг електронним способом [80].

В табл. 1.1 надано аналіз визначень терміна «дистанційне банківське обслуговування», які були сформульовані різними авторами, що вивчають теоретичний аспект цього питання.

Визначення терміна ««дистанційне банківське обслуговування»
на думку різних авторів

Автор	Рік	Визначення	Основні характеристики
1	2	3	4
Нестеренко Т.В.	2019	Під віддаленим банківським обслуговуванням слід розуміти надання послуг клієнтам кредитної організації на підставі застосування інформаційних технологій і через мережу Інтернет [11]	Доступ через інтернет або телефон, автономія клієнта, віддалений доступ до рахунків.
Гаврилюк О.В.	2016	Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) – це комплекс банківських послуг, що надаються клієнтам на відстані через електронні канали зв'язку, включаючи інтернет, мобільні додатки та телефонні системи [25].	Визначення підкреслює використання каналів електронних каналів зв'язку для надання банківських послуг на відстані, а також зручність доступу до них.
Тавасієв О.М.	2020	Під дистанційним обслуговуванням необхідно розуміти надання комерційним банком послуг своїм клієнтам без безпосередньої взаємодії самого клієнта і фахівця кредитної організації [53]	Цифрові канали, дистанційна взаємодія, відсутність фізичної присутності.
Романов Д.І.	2018	Дистанційне банківське обслуговування – це форма взаємодії банку з клієнтом, яка дозволяє здійснювати банківські операції без необхідності фізичної присутності клієнта в банківській установі [22].	Акцент на відсутності фізичної присутності клієнта, можливість виконання операцій через дистанційні канали.
Соколова А.М.	2020	Дистанційне банківське обслуговування – це сучасна модель банківської діяльності, яка базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення доступу клієнтів до фінансових послуг у будь-який час і з будь-якого місця [41].	Підкреслюється роль інформаційно-комунікаційних технологій та можливість доступу до банківських послуг у режимі 24/7.
Ковальчук І.П.	2017	Дистанційне банківське обслуговування – це надання банківських послуг через автоматизовані системи, що дозволяють клієнтам керувати своїми рахунками і здійснювати фінансові операції безпосередньо через комп'ютери або мобільні пристрої [57].	Визначення акцентує на автоматизації та самостійності управління рахунками клієнтом через дистанційні технології.

Джерело: складено автором за матеріалами [11, 25, 53, 22, 41, 57]

Як можна помітити, в існуючій навчальній та науковій літературі визначення дистанційного банківського обслуговування мають схожі риси, зокрема, що реалізація віддаленого обслуговування клієнтів здійснюється через інформаційно-телекомунікаційні засоби зв'язку.

Незважаючи на те, що тематика вивчення теми дистанційного банківського обслуговування широко висвітлена в науковій літературі та характеризується доволі високим рівнем наукової розробленості, можна дійти висновку щодо відсутності єдиного тлумачення розглядуваного поняття, що ускладнює його розуміння та практичне застосування.

Таким чином, пропонується удосконалити термін «дистанційне банківське обслуговування», а саме вважати його збірним поняттям, яке можна характеризувати як надання послуг і продуктів комерційними кредитними організаціями шляхом надання розпоряджень з боку клієнтів банку без безпосереднього візиту до банківських відділень з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

В контексті визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування» необхідно розглянути такі терміни: дистанційна банківська операція, а також дистанційні банківські послуги та продукти. Будь-якому банківському продукту завжди можна співвіднести деяку послугу як процес формування даного банківського продукту. У свою чергу, банківська послуга полягає у здійсненні певних операцій. Дано визначення цим термінам.

Дистанційна банківська операція – це сукупність пов'язаних між собою дій, що здійснюються кредитною організацією, спрямованих на виконання конкретних завдань з обслуговування клієнта, які здійснюються за допомогою інформаційно-телекомунікаційних засобів зв'язку. Дистанційна банківська послуга, своєю чергою, являє собою комплекс систематизованих дистанційних банківських операцій, які проводить банк.

Дистанційний банківський продукт – це сукупний результат дистанційних банківських операцій, здійснених банком, метою яких є певний рівень реалізації

потреб клієнтами. Дистанційний банківський продукт відображається в межах банківських регламентів, а також має якісні, кількісні та цінові характеристики.

Дистанційне банківське обслуговування дає змогу значно вдосконалити банківське обслуговування клієнтів і підвищити його якість завдяки створенню динамічного інформаційного середовища, а також зменшенню термінів обслуговування клієнтів в порівнянні з класичною моделлю роботи банківських інституцій.

На рівні кредитної організації система дистанційного банківського обслуговування являє собою комплекс встановлених у банку апаратно-програмних засобів, за допомогою яких послуги клієнтам надаються у віддаленому форматі.

У широкому розумінні «система дистанційного банківського обслуговування» - це банківська діяльність у сфері надання електронних фінансових послуг [18]. На макрорівні система ДБО включає елементи банківського нагляду, контролю та законодавчої регламентації.

Розгляд сутності системи дистанційного банківського обслуговування неможливий без визначення принципів функціонування цієї системи [44]. До них належать:

1) Принцип безвідмовності та стійкості. Система має бути підготовлена до функціонування в будь-яких умовах, її працездатність не повинна залежати від стресових або надзвичайних ситуацій у нових геополітичних умовах. Відновлення працездатності (у разі її порушення) має займати мінімальний час. Для виконання цього принципу, кредитним організаціям необхідно розробити низку заходів, які дадуть змогу підвищити автономність роботи інформаційних систем.

2) Принцип ефективності. Цей принцип виражається в економічній доцільності функціонування дистанційних систем обслуговування для кредитної організації, вони мають бути рентабельними за рахунок скорочення витрат з обслуговування клієнтів у відділеннях банку.

3) Принцип безпеки, реалізація якого здійснюється з двох напрямків: для банківської організації та для її клієнтів. Ризики, пов'язані з порушенням умов цієї

«безпеки», відіграють найважливішу роль у ході функціонування банківської організації.

4) Принцип зручності, що полягає в необхідності створення комфортного для користувачів середовища та інтерфейсу. Системі слід бути інтуїтивно зрозумілою у використанні, її освоєння має займати мінімальну кількість часу.

5) Принцип оперативності, який визначається своєчасним відгуком системи на вхідні запити користувачів, а також швидким отриманням інформації та проведенням транзакцій.

Крім того, необхідно виокремити низку специфічних властивостей, які мають бути притаманні системі дистанційного банківського обслуговування:

- цілісність: усі елементи системи перебувають у безпосередньому взаємозв'язку, і призначені для основної мети – формування ефективної моделі обслуговування користувачів, що дає можливість мінімізувати витрати та повністю задовольняти потреби клієнтів кредитних організацій;

- цілеспрямованість: загальна мета функціонування системи дистанційного банківського обслуговування превалює над окремими цілями її складових елементів;

- подільність: систему дистанційного банківського обслуговування можна поділити на елементи, що самостійно функціонують, кожен з яких є системою;

- структурованість: елементи системи дистанційного банківського обслуговування мають горизонтальну структуру;

- адаптивність: дистанційне банківське обслуговування пристосовується до наявних умов зовнішнього та внутрішнього характеру;

- керованість: як і елементи системи, так і вся система дистанційного банківського обслуговування підлягає управлінню;

- надійність: система здатна стійко функціонувати в стресових умовах.

Також необхідно виділити три основні характеристики, якими володіє дистанційне банківське обслуговування:

- комфортний робочий графік взаємодії між клієнтом і комерційним банком;
- дистанційне банківське обслуговування відрізняється гнучкістю в наданні послуг клієнту банку;
- є різноманітний перелік можливостей щодо роботи з фінансовими інструментами.

Розглянемо основні переваги дистанційного банківського обслуговування для клієнтів:

- 1) Використання інформаційних і платіжних сервісів у режимі постійної доступності, а також надання можливості управління власними рахунками та оформленими банківськими продуктами в будь-який момент часу.
- 2) Швидкодія та оперативність обробки вхідних запитів і проведення банківських операцій.
- 3) Здатність системи забезпечити постійний моніторинг та аналіз власних платежів і доручень, а також надання актуальної фінансової інформації (курси валют, найближчі відділення, банкомати, термінали, зміни тарифів, лімітів та умов банківських продуктів і послуг) [75].

Впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування має позитивні аспекти не тільки для користувачів цих продуктів і послуг, а й для банківських організацій. Розглянемо переваги дистанційного банківського обслуговування для самого банку:

- 1) Скорочення витрат за рахунок зниження вартості обслуговування клієнтів. Обслуговування клієнтів у відділеннях обходиться банкам значно дорожче, ніж розвиток систем дистанційного банківського обслуговування, тому що якщо реалізувати другий варіант, то термін окупності вкладених витрат знижується, а одержуваний прибуток зростає.
- 2) Підвищення рівня обслуговування потенційних клієнтів банку за допомогою створення віддалених каналів обслуговування, у тому числі через термінали або банкомати, що сприяє зменшенню часу проведення банківських операцій.

3) Зниження обсягу операційних помилок, які пов'язані з людським фактором, завдяки формуванню шаблонів за раніше проведеними операціями в «особистому кабінеті» клієнта, що дає змогу підвищити якість операцій, що проводяться, та обмежити можливі ризики і втрати кредитних організацій.

4) Якісне впровадження та постійний розвиток системи дистанційного обслуговування дає змогу банку отримувати максимальну ефективність від своєї діяльності та розширювати свій бізнес шляхом продажу різноманітних банківських продуктів і залучення нових клієнтів, спрямованих на довгострокове співробітництво.

Таким чином, користувачам віддалених банківських систем надається належний перелік банківських послуг і продуктів у зручному для них форматі та місці. Усі перелічені вище переваги сприяють збільшенню обсягу прибутку банків, що виступає важливим фактором переваги в конкуренції на банківському секторі, даючи змогу використовувати додаткові ресурси для розвитку та збільшення частки ринку.

В основі системи дистанційного банківського обслуговування важливою умовою є забезпечення належного рівня конфіденційності та безпеки під час обміну інформацією між банком і його клієнтом. Клієнти мають можливість не тільки володіти інформацією про стан своїх рахунків, а також і керувати ними, використовуючи засоби комунікації, які є в них під рукою.

Дистанційне банківське обслуговування реалізує низку функцій: функція інформаційна, функція комунікацій, а також функція здійснення транзакцій (рис. 1.1).

Інформаційна функція передбачає надання клієнтам актуальної інформації про їхні рахунки, баланс, виписки, умови продуктів та послуг банку в режимі реального часу. Функція комунікацій забезпечує взаємодію між банком і клієнтом через різні канали, такі як мобільні додатки, чат-боти, електронна пошта чи телефонні дзвінки, що дозволяє оперативно вирішувати питання та отримувати консультації. Функція здійснення транзакцій включає можливість проводити фінансові операції — перекази, оплати, поповнення рахунків, відкриття депозитів

тощо — без необхідності відвідувати фізичне відділення банку. Завдяки цим функціям дистанційне банківське обслуговування створює зручність, економію часу та доступність для клієнтів, роблячи банківські послуги частиною їхнього повсякденного життя.

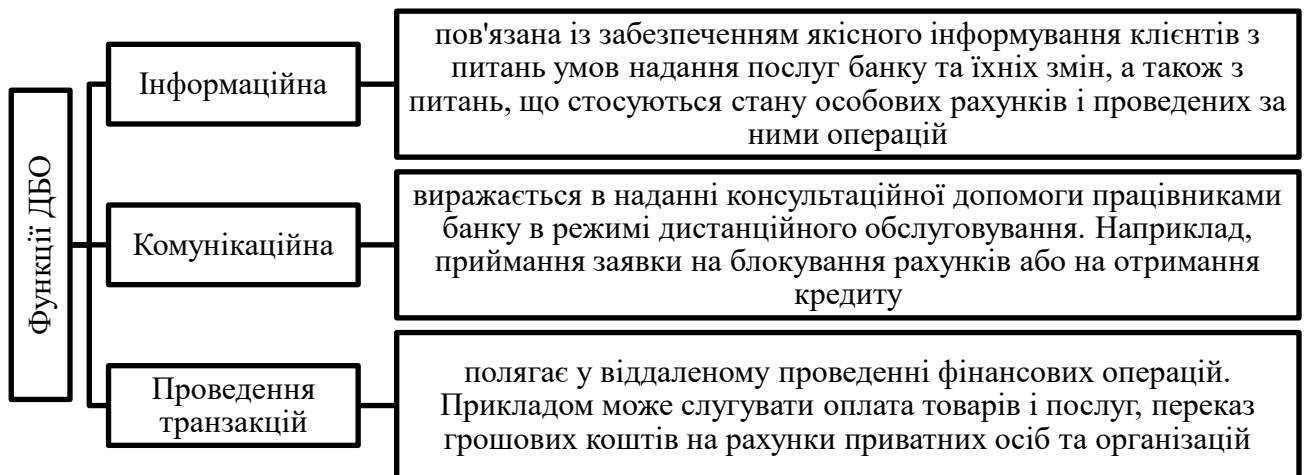


Рис. 1.1. Функції дистанційного банківського обслуговування

Джерело: складено автором за матеріалами [55]

Крім наявності різних функцій дистанційне банківське обслуговування може бути представлено в декількох формах. До основних із них належать:

1) Система «Банк-Клієнт». Ця система вважається класичною версією віддаленого банківського обслуговування. Клієнт встановлює програму, яка містить повну інформацію про його рахунки та операції, здійснені в певній фінансовій установі. Інформація, що надається програмою, є достовірною та оперативно оновлюється завдяки застосуванню комплексу каналів зв'язку в рамках використання мережі Інтернет.

Для здійснення операцій з використанням цієї програми необхідно укласти договір з банком, виконати необхідні дії з установки, увійти в систему за допомогою ключів електронного підпису.

Система «Банк-Клієнт» має безліч переваг, основною з яких є значне спрощення роботи клієнта з банком, виражене в можливості користуватися великим функціоналом віддалено.

2) Система «Інтернет-банкінг». Ця форма банківського обслуговування клієнтів також має назви - «Онлайн-банк», система «Інтернет-Клієнт». Для забезпечення роботи цього виду дистанційного банківського обслуговування необхідне підключення до мережі Інтернет. До основних переваг системи «Інтернет-банкінг» відносяться простота практичного застосування і відсутність необхідності в установці додаткових програм [39].

3) Система «Банк-телефон» або «Мобільний банкінг», «Телефонний банкінг», а також «СМС-банкінг». Взаємодія банку з клієнтом у рамках цієї системи будується на використанні мобільного зв'язку. Залежно від конкретного банку спектр пропонованих функцій мобільного банку може істотно відрізнятися. Класичний функціонал телефонного банкінгу містить у собі такі опції: надання інформації про банківські рахунки клієнта, про поточний баланс, здійснення платіжних операцій, надання виписок за певний період і підтверджувальних звітів про оплату послуг і здійснені операції.

4) Система віддаленого обслуговування з експлуатацією зовнішніх сервісів – здійснення взаємодії між банком і клієнтом за допомогою використання апаратів самообслуговування.

Необхідно зазначити, що питання організації дистанційного банківського обслуговування є дуже складними та специфічними, тому Національний Банк України розробив низку конкретних заходів щодо організації та корпоративного управління під час використання банками дистанційних форм обслуговування.

1.2. Економічний зміст і роль онлайн обслуговування в комерційному банку

Онлайн обслуговування в комерційних банках визначається як надання банківських послуг через електронні платформи, такі як інтернет-банкінг, мобільні додатки та інші цифрові канали. Це нове рішення дозволяє банкам здійснювати фінансові операції та обслуговувати клієнтів без фізичної присутності в банківських відділеннях.

З економічної точки зору, онлайн обслуговування має кілька ключових аспектів:

1) Зменшення витрат, пов'язаних з утриманням фізичних відділень і обслуговуванням клієнтів. Банк може скоротити витрати на оренду приміщень, зарплату персоналу та інші адміністративні витрати. Автоматизація процесів також дозволяє знизити витрати на обробку транзакцій та покращити ефективність.

2) Онлайн платформи дозволяють банкам розширити свою клієнтську базу за межі географічних обмежень. Клієнти з будь-якої точки світу можуть отримувати доступ до банківських послуг без необхідності відвідувати фізичне відділення. Це дозволяє банкам залучати нових клієнтів і підвищувати доходи.

3) Збільшення швидкості обслуговування. Онлайн обслуговування забезпечує клієнтам доступ до своїх рахунків та банківських послуг 24/7. Це дозволяє швидко здійснювати операції, отримувати інформацію та управляти фінансами без затримок, що підвищує загальну ефективність банківського обслуговування.

Крім того, завдяки інтеграції з аналітичними інструментами, онлайн-системи можуть збирати та аналізувати дані про клієнтів, що дозволяє банкам краще розуміти потреби своїх клієнтів і пропонувати їм персоналізовані продукти та послуги. Це підвищує рівень задоволеності клієнтів і допомагає утримувати їх в довгостроковій перспективі.

Онлайн обслуговування відіграє критичну роль у сучасних комерційних банках, визначаючи їх конкурентоспроможність і здатність відповідати на потреби клієнтів, а саме:

1. Поліпшення клієнтського досвіду. Онлайн обслуговування дозволяє банкам забезпечувати високий рівень комфорту для своїх клієнтів. Зручність у здійсненні транзакцій, доступ до рахунків та управління фінансами з будь-якого місця робить обслуговування більш привабливим і адаптованим до потреб клієнтів.

2. Онлайн платформи стимулюють банки до впровадження новітніх технологій та інновацій. Технології, такі як штучний інтелект, блокчейн та великі

дані, дозволяють банкам вдосконалювати свої послуги, пропонувати нові продукти і знижувати ризики.

3. Конкуренція та ринкові можливості. В умовах зростаючої конкуренції в банківському секторі онлайн обслуговування стає важливим інструментом для підтримки конкурентних переваг. Банки, які ефективно використовують онлайн платформи, можуть краще конкурувати з іншими фінансовими установами і привертати більше клієнтів.

4. Онлайн обслуговування також грає важливу роль у забезпеченні безпеки транзакцій і захисту даних клієнтів. Зокрема, банківські установи повинні постійно вдосконалювати свої системи безпеки, щоб захистити клієнтів від кібератак та шахрайства.

Вдосконалення системи банківського обслуговування на основі цифрової трансформації являє собою організаційне оновлення із застосуванням нових цифрових фінансових технологій. Фінтех – це сучасна галузь цифрових фінансових технологій, які дають змогу трансформувати систему фінансових відносин на основі реалізації нових форматів бізнес-моделей і мережевого співробітництва із застосуванням цифрових платформ, що сприяє зростанню ефективності системи банківського обслуговування.

У контексті теоретичних аспектів дослідження здійснено ретроспективний аналіз еволюції технологічного розвитку банківської діяльності та наведено основні етапи цифрової трансформації у формуванні сучасної системи банківського обслуговування (рис. 1.2).

Цифрова трансформація банківського обслуговування – це висхідний процес, що бере свій початок (перший етап) від поширення цифрових каналів надання банківських послуг: мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, мережі банкоматів, чат-ботів до появи сучасних цифрових фінансових технологій. В організації такої взаємодії клієнт отримує можливість доступу до фінансових послуг у режимі 24/7.

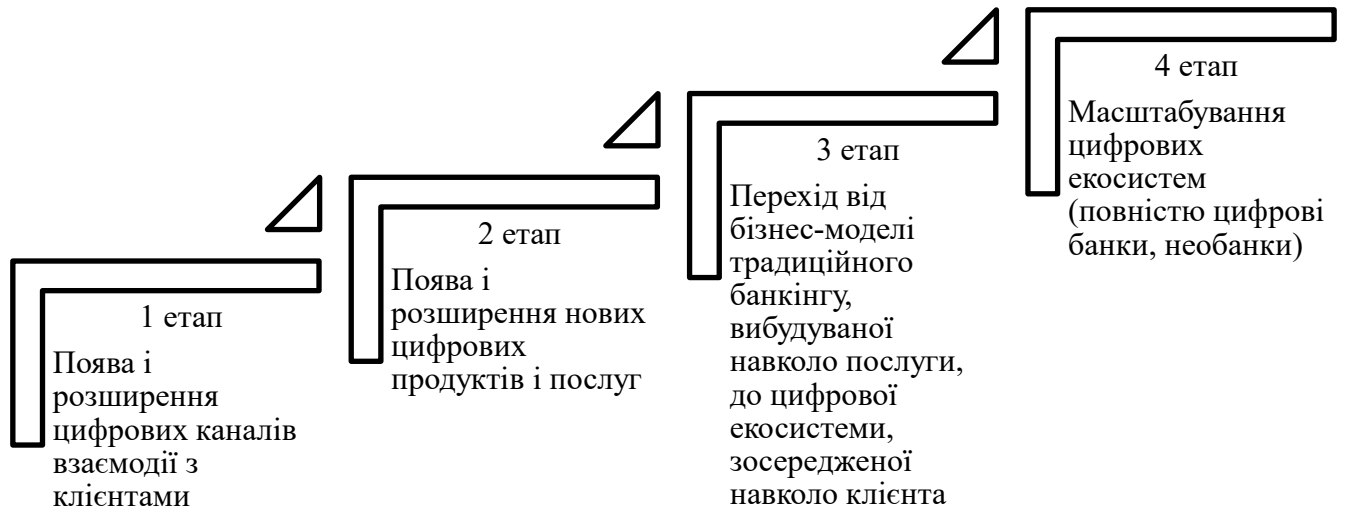


Рис. 1.2. Етапи цифрової трансформації у формуванні контурів сучасної системи банківського обслуговування

Джерело: складено автором за матеріалами [42]

Другий етап – поширення нових цифрових технологій (розподілені реєстри, великі дані та машинне навчання, біометрія, мобільні технології, цифровий профіль, штучний інтелект і роботизація, відкриті інтерфейси), що сприяє появі нових сегментів (цифрові платежі та перекази, цифрове страхування, управління особистим капіталом, мобільна комерція, операції з цифровими активами, криптовалюти, альтернативне кредитування та інше).

На третьому етапі реалізовано перехід від моделі традиційного банкінгу до цифрової екосистеми, центром якої є клієнт з усіма його життєвими цілями та уподобаннями. Банківський бізнес уже не є в строгому розумінні банківським, оскільки реалізує широкий спектр продуктів і послуг (лайфстайл банкінг).

На четвертому етапі еволюційного розвитку бізнес-модель масштабується, втілюється повністю в цифрове середовище за рахунок впровадження цифрових фінансових технологій.

Попри численні переваги, онлайн обслуговування також несе з собою певні ризики і виклики. Один з найбільших ризиків – це забезпечення кібербезпеки. Інтернет-платформи є потенційною мішенню для кіберзлочинців, що вимагає від

банків постійного удосконалення своїх систем захисту і впровадження нових технологій для боротьби з загрозами.

Ще одним викликом є технологічна адаптація. Банки повинні постійно інвестувати в новітні технології та забезпечувати їх безперебійне функціонування, що може бути дорогим і потребує спеціалізованих знань і ресурсів.

Головні проблем цифровізації банківського обслуговування, пов'язані:

1) по-перше, з дією специфічних ризиків впровадження нових фінансових технологій і необхідністю забезпечення безпеки банківських транзакцій у цифровому середовищі;

2) по-друге, з високою вартістю цифрової трансформації: не всі комерційні банки мають у своєму розпорядженні фінансові можливості для впровадження нових цифрових технологій; ті з них, хто активно розпочали цифровізацію, зіткнулися з проблемами низької/негативної окупності цифрових сервісів та їхньою недостатньою затребуваністю.

З урахуванням еволюції банківської діяльності, в літературі існує концептуальний підхід до вдосконалення системи банківського обслуговування на засадах цифрової трансформації (Додаток А), що вирізняється формуванням сучасної конфігурації банківської діяльності в складі фінансових технологій, трендів розвитку фінтех-ландшафту та сегментів фінтеху, використання яких дає змогу підвищити доступність та якість фінансових послуг, забезпечити зростання ефективності банківських бізнес-процесів із врахуванням можливостей та загроз.

Концепція цифрового банкінгу почала формуватися практично одночасно з перетворенням банківського ринку на ринок покупця і переходом до клієнтоорієнтованої системи обслуговування. У роботі обґрунтовано, що переваги використання цифрових технологій для клієнтів полягають у підвищенні доступності, якості, зручності системи банківського обслуговування, для кредитно-фінансових організацій – у зростанні ефективності реалізації бізнес-процесів і підвищенні стійкості бізнесу. Водночас, розробка та впровадження цифрових фінансових технологій у діяльність банку є дороговартісним процесом. У зв'язку з цим, незважаючи на прямий зв'язок між рівнем технологічності та

конкурентоспроможністю банку, не всі банки можуть собі дозволити повномасштабну цифрову трансформацію.

Доцільність використання цифрових каналів обслуговування зумовлена розширенням конкурентного середовища у сфері банківської діяльності. Цифрова трансформація фінансових послуг призвела до того, що сучасні фінансові технології та банківські інновації активно використовуються в діяльності небанківських організацій і становлять основу безлічі цифрових платформ.

Світовий досвід побудови цифрових екосистем навколо великих маркетплейсів та ІТ-компаній показує, що межі ринку банківських послуг постійно розширюються. Український досвід відображає схожу ситуацію і це незважаючи на те, що цифрові екосистеми формуються переважно навколо великих комерційних банків, що мають високотехнологічний потенціал, кількість яких у національній банківській системі обмежена.

В майбутньому онлайн обслуговування в комерційних банках, скоріш за все, продовжить розвиватися з акцентом на інтеграцію нових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн та інші інноваційні рішення. Ці технології обіцяють подальше підвищення ефективності обслуговування, зменшення витрат і поліпшення клієнтського досвіду.

Таким чином, економічний зміст онлайн обслуговування в комерційних банках полягає в значному зменшенні витрат, покращенні якості обслуговування та розширенні можливостей для залучення нових клієнтів. Хоча існують певні ризики і виклики, ними можна ефективно управляти за допомогою сучасних технологій та стратегій управління.

1.3. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні

В сучасних умовах жорсткої конкуренції, ефективність роботи банку значною мірою залежить від рівня впровадження інноваційних технологій і рішень, які суттєво полегшують процес взаємодії з клієнтами. Електронний банкінг, який набув широкого поширення в Америці та Європі, нині стає все більш популярним

і в Україні. Щоб утримувати позиції на ринку, банкам необхідно постійно підвищувати свою конкурентоспроможність, наприклад, шляхом впровадження нових послуг та розвитку сучасних технологій, орієнтованих на задоволення потреб клієнтів. Дистанційне обслуговування виступає сьогодні важливим інструментом у банківській сфері, який поєднує мобільність, високу функціональність, доступність та безпеку.

Електронний банкінг, як один із сучасних способів надання банківських послуг, набув значної популярності в розвинених країнах і поступово завойовує позиції в українському фінансово-кредитному секторі. Варто відзначити, що клієнти дедалі частіше надають перевагу зручному доступу до послуг, якими можна скористатися будь-де і в будь-який час. Банк виступає посередницькою установою, яка забезпечує перетікання капіталу від юридичних осіб, що мають надлишок фінансових ресурсів, до тих, хто має їх дефіцит. У цьому контексті банк виконує функції акумулювання та розподілу капіталу.

Оцінка тенденцій різних класів активів, що входять до портфеля золотовалютних резервів, є надзвичайно важливою. Інформаційні технології відіграють ключову роль у діяльності банківських установ, адже електронні банківські операції дозволяють клієнтам скористатися будь-якими банківськими послугами за допомогою електронних пристроїв.

З розвитком програмних і технічних засобів форми електронного банкінгу еволюціонували. Основними його формами є РС-банкінг, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, відео-банкінг, телебанкінг, а також термінали самообслуговування, такі як POS-термінали та банкомати. Детальна інформація про ці форми представлена на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Форми електронного банкінгу

Джерело: складено автором за матеріалами [42]

Більшість із цих форм електронного банкінгу все ще активно використовується, проте чітко помітна тенденція до зростання популярності інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу.

Мобільний банкінг пропонує клієнтам послуги, подібні до тих, що надає традиційний банк, але з тією перевагою, що операції здійснюються значно швидше та без необхідності відвідувати відділення і чекати в чергах.

Інтернет-банківські послуги можна розділити на два типи:

- перший – це загальнодоступна інформація, яка доступна всім користувачам Інтернету без необхідності укласти договір із банком;
- другий – це операції, які дозволяють керувати своїм рахунком, але тільки після підписання договору з банком.

Після укладення угоди клієнт отримує логін і пароль для першого входу в систему. Інші функції активуються через веб-сайт або мобільний додаток банку. Винятком є продукти, пов'язані з оцінкою кредитоспроможності, які вимагають особистого звернення до банківської установи.

Електронний банкінг охоплює такі аспекти, як інформаційне обслуговування в режимі онлайн, випуск електронних грошей, проведення електронних платежів і розрахунків, а також виконання депозитних, кредитних, валютних та фондових операцій в електронному форматі. Це визначення застосовується як загальне і є релевантним для всіх форм електронного доступу клієнтів до банківських послуг.

Говорячи про етапи розвитку електронного банкінгу в Україні, то можна виділити 4 етапи:

1) Перший етап розвитку інтернет-банкінгу зосереджується на маркетингових заходах та просуванні. В цей період ключовим завданням є забезпечення клієнтів максимальною кількістю інформації про банк. Стартовий крок – створення веб-сайту, який має містити докладну інформацію про діяльність банку, перелік його послуг, актуальну карту відділень та банкоматів, а також можливість зв'язку з банком через електронну пошту. Це сприятиме поширенню інформації серед потенційних клієнтів.

2) Другий етап передбачає інтеграцію інтерактивних елементів на сайті банку, з метою стимулювання відвідуваності сайту. Банк надає такі безкоштовні інструменти, як кредитні калькулятори та графіки погашення, і розраховує на активну участь співробітників у спільних завданнях.

3) На третьому етапі розвитку інтернет-банкінгу банки можуть запропонувати повний спектр послуг та операцій. Вперше клієнти отримують можливість управляти своїми фінансами на рахунках, і все це завдяки можливостям Інтернету. Відкриття чи закриття депозиту або перегляд історії транзакцій більше не викликає складнощів у клієнтів. Це підвищує надійність банку в очах клієнтів, які надають перевагу онлайн-банкінгу.

4) Останній етап розвитку інтернет-банкінгу передбачає використання Інтернету банком для стратегічного збору та аналізу даних про клієнтів з метою

оптимізації продажу своїх товарів та послуг. Саме на цьому етапі банк розширює свої пропозиції, включаючи додаткові інвестиційні послуги та страхування. Веб-сайт банку перетворюється на портал, що надає доступ до фінансової інформації, котирувань акцій та інших фінансових послуг через Інтернет. Завдяки сучасним технологіям банки впроваджують нові продукти та послуги, адаптовані під індивідуальні потреби клієнтів, забезпечуючи при цьому найвищий рівень безпеки завдяки електронному підпису, строгій автентифікації та шифруванню даних.

Існує чотири основні бізнес-моделі інтернет-банкінгу: «традиційний банк», «віртуальний банк», «інтернет-банк» та «електронний фінансовий супермаркет». Їх характеристики представлені на рис. 1.4.

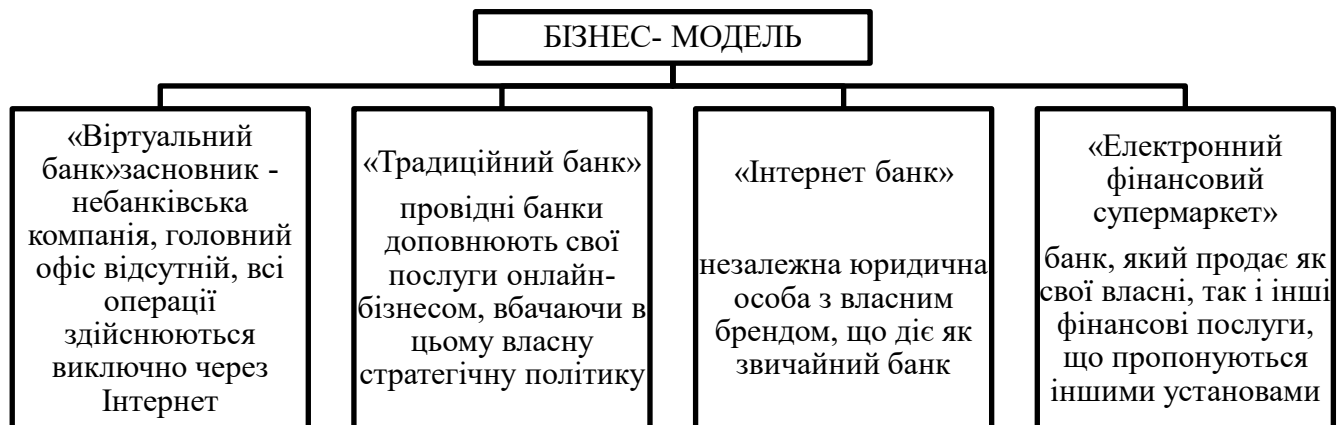


Рис. 1.4. Бізнес-моделі інтернет-банкінгу

Джерело: складено автором за матеріалами [51]

Цифровий банкінг – це банківські послуги, які здійснюються з використанням цифрових технологій. Проте важливо розрізняти поняття повністю цифрового банку і банку, який лише інтегрує цифрові технології у свою діяльність. Повністю цифрові банки часто називають «необанками», «банками-челенджерами», «віртуальними банками» або «мобільними банками». Це фінансові установи, які виконують банківські операції виключно через віртуальні мережі та сучасні інтернет-платформи, не маючи фізичних відділень. Яскравий приклад

такого банку в Україні — Monobank, який працює на основі банківської ліцензії Universal Bank і пропонує фінансові продукти через цифрові канали.

З іншого боку, під традиційним банком, який адаптувався до цифрової трансформації, мається на увазі інша категорія. Ці банки інтегрують інноваційні технології у свою діяльність, зберігаючи при цьому фізичні відділення. Прикладом такого високотехнологічного банку в Україні є ПриватБанк, який активно впроваджує новітні технологічні рішення для своїх клієнтів.

Цифровий банкінг з кожним днем набуває все більшої популярності, головним чином через зміну конкурентних переваг банків. Найбільшого поширення інтернет-банкінг набув у країнах Західної Європи, де кожен п'ятий житель користується послугами цифрових банків, а темпи зростання становлять приблизно 20% на рік. За даними німецької статистичної компанії Statista, кількість користувачів цифрового банкінгу стрімко зросла за останні чотири роки, переважно на 24,4% [76]. Найбільш значна кількість користувачів мобільного та інтернет-банкінгу в країнах Далекого Сходу та Китаї – понад 900 мільйонів користувачів (рис. 1.5).

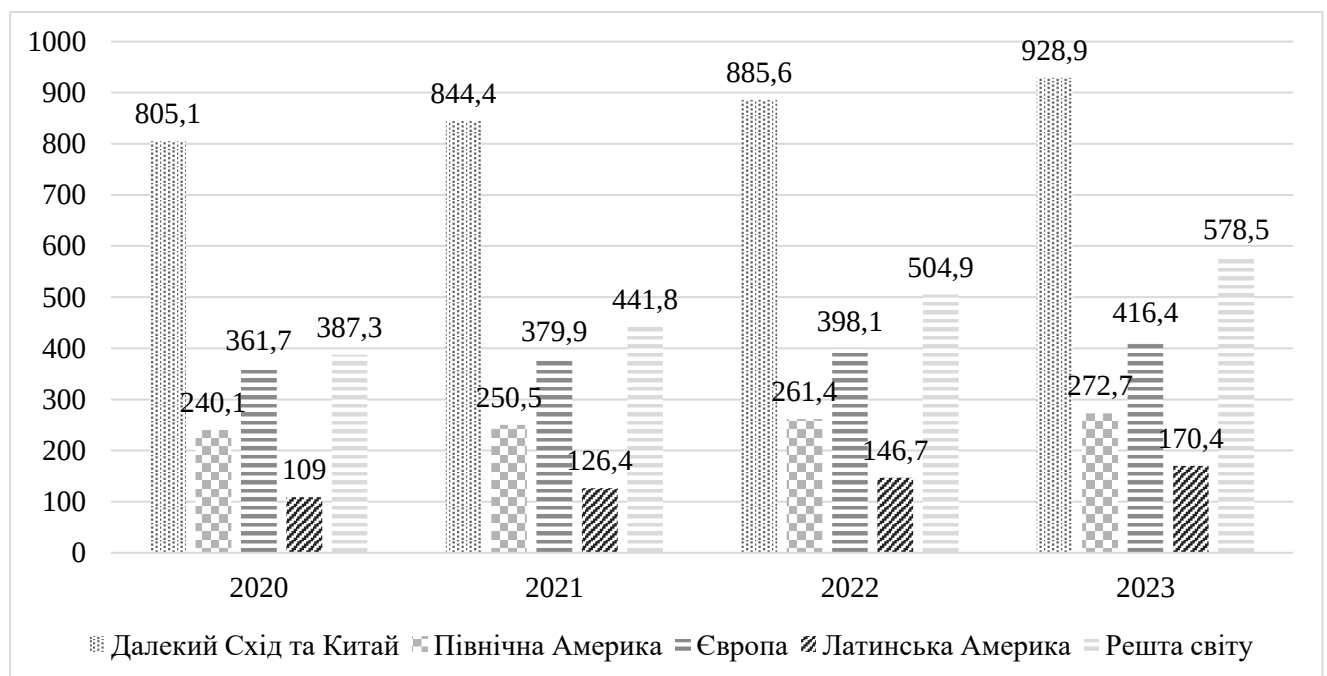


Рис. 1.5. Кількість активних користувачів цифрового банкінгу у світі за регіонами, млн. осіб

Джерело: складено автором за матеріалами [76].

KPMG (міжнародна мережа фірм-членів KPMG International, яка об'єднує 189 000 професіоналів у понад 150 країнах світу) передбачає, що до 2030 року всі банки стануть повністю цифровими, працюючи виключно в електронному форматі. Згідно зі звітом «Майбутнє цифрового банкінгу», підготовленим фахівцями KPMG Global, банківський сектор зазнає значних змін, включаючи персоналізацію послуг за допомогою штучного інтелекту, взаємодію з клієнтами через голосових помічників і біометричні технології, а також інтеграцію сторонніх послуг на цифрових платформах.

Україна, у порівнянні з розвиненими країнами, лише на початку шляху впровадження цифрових технологій у банківській сфері. Проте вже зараз вона демонструє значні успіхи в цифровій трансформації, що відображено в Рейтингу цифрової конкурентоспроможності. У 2021 році Україна зайняла 54 місце серед 64 країн, які були охоплені дослідженням. Динаміка позицій України у світовому рейтингу цифровізації показана на рис. 1.6. Водночас, варто зазначити, що дані про місце України в рейтингу за 2022 і 2023 роки відсутні через війну в країні.

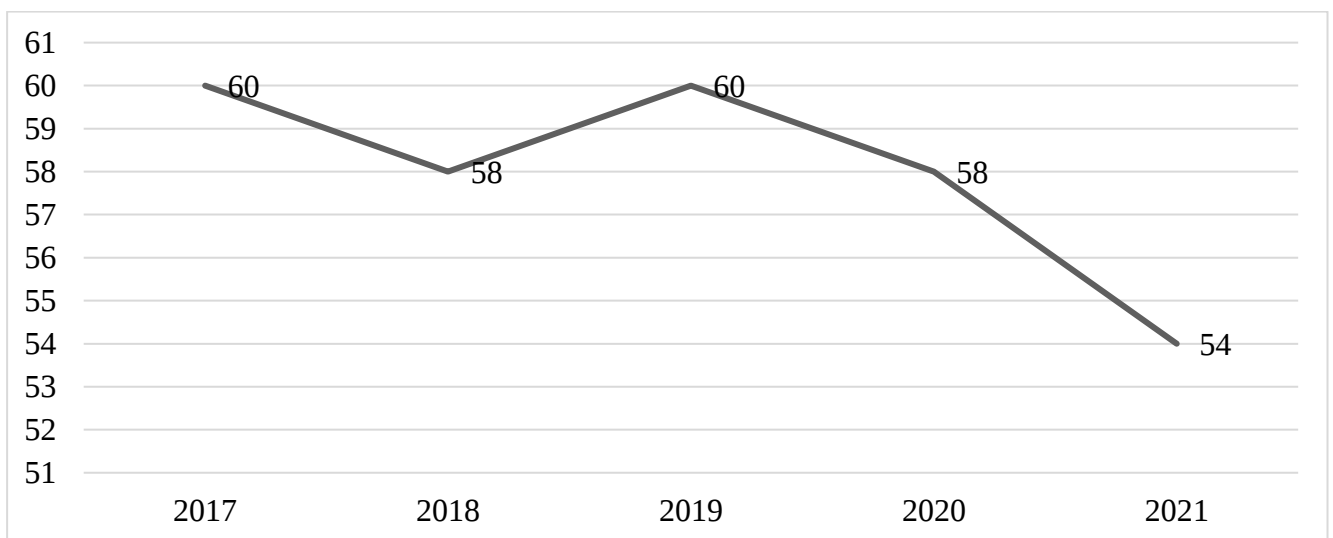


Рис. 1.6. Динаміка місця України в рейтингу цифрової конкурентоспроможності

Джерело: складено автором за матеріалами [72].

Українські банки активно переходять на цифрові платформи, що видно з різкого скорочення кількості банківських відділень. Ця тенденція відображена на рис. 1.7.

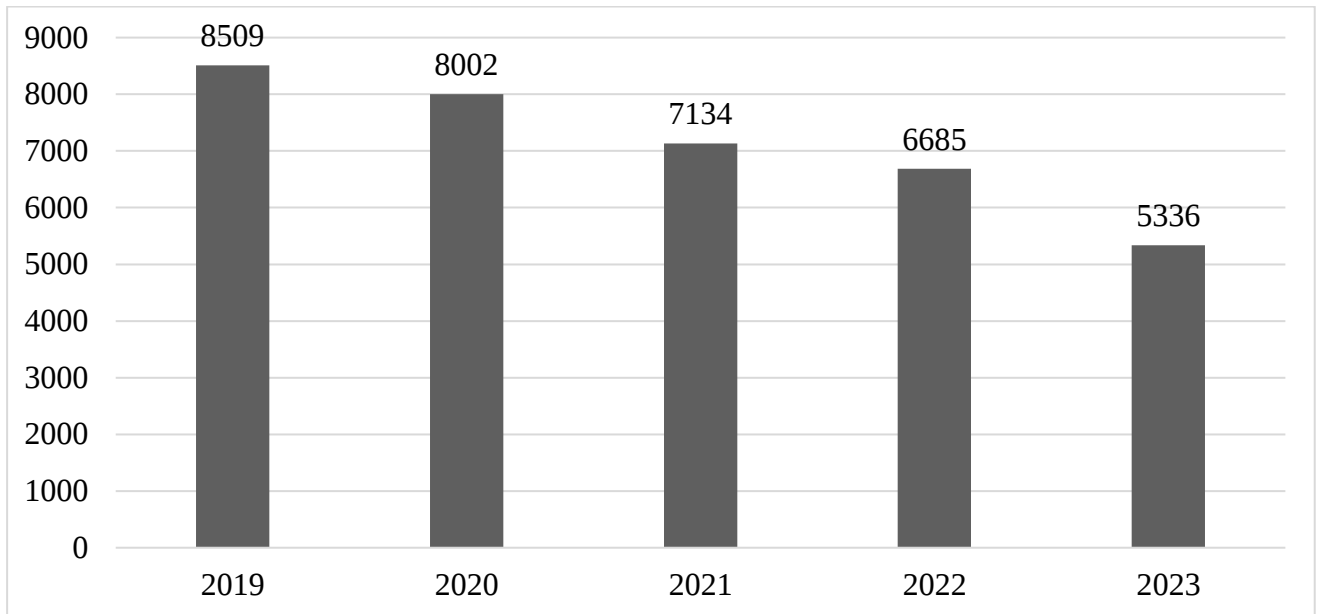


Рис. 1.7. Кількість відділень банків в Україні, тис. одиниць

Джерело: складено автором за матеріалами [72].

За прогнозами, протягом наступних п'яти років кількість банківських відділень зменшиться до 1769 у 2028 році.

Українці активно використовують онлайн-сервіси: у 2020 році ними користувалися 53% населення, у 2021 році – 60%, у 2022 році – 63%, а у 2023 році – 66%. Найактивнішими користувачами цифрових банківських послуг є люди віком 18-39 років, серед яких 70% регулярно використовують ці послуги. У старших вікових групах частка активних користувачів менша: у віковій категорії 60+ вона не перевищує 22%. Проте серед користувачів віком 40-60 років спостерігається висока частка активних користувачів, яка постійно зростає, що вказує на значний потенціал для подальшого розвитку цифрового банкінгу в Україні.

Операції з використанням платіжних карток стають дедалі популярнішими, зокрема, безготівкові платежі складають приблизно 90% від загальної кількості проведених транзакцій (табл. 1.2).

Динаміка кількості та обсягу операцій з використанням платіжних карток
в Україні

Роки	Всі операції		Отримання готівки		Безготівкові операції	
	Сума/Кількість	%	Сума/Кількість	%	Сума/Кількість	%
1	2	3	4	5	6	7
Обсяг операцій з використанням платіжних карток, млрд грн						
2019	3586,7	100,0	1788,4	49,8	1808,2	50,4
2020	3967,3	100,0	1758,6	44,3	2218,7	55,9
2021	5101,7	100,0	2002,6	39,2	3109,1	60,8
2022	5504,5	100,0	1784,3	32,4	3730,1	67,8
2023	5576,8	100,0	1949,3	34,9	3637,6	65,3
Кількість операцій з використанням платіжних карток, млн одиниць						
2019	5067,3	100,0	900,2	17,7	4177,1	82,5
2020	6007,2	100,0	796,0	13,2	5221,2	86,8
2021	7827,0	100,0	787,0	9,8	7050,0	90,2
2022	6269,0	100,0	473,0	7,5	5504,5	92,7
2023	7250,0	100,0	480,0	6,6	6781,0	93,6

Джерело: складено автором за матеріалами [72].

Як показано в табл. 1.2, у період з 2019 по 2023 роки кількість операцій з використанням платіжних карток значно збільшилася, темп приросту склав 43,3%. Тенденція до зростання обсягів операцій із картками продовжилася і в 2023 році порівняно з 2019 роком, при цьому загальна сума операцій зросла на 54,7%. Безготівкові платежі домінують серед усіх транзакцій, складаючи в середньому 89,2% від загальної кількості операцій. Протягом цього періоду кількість безготівкових операцій збільшилася на 11,2%, а сума готівкових операцій у структурі безготівкових платежів зросла на 15,0%.

На основі проведеного аналізу можна передбачити, що обсяги безготівкових операцій продовжуватимуть зростати в майбутньому.

Наразі багато українських традиційних банків активно інтегрують цифрові технології у свою діяльність. Найбільш інноваційними серед них є АТ КБ «ПриватБанк», «Ощадбанк», «Альфа-Банк» та ПУМБ, які вже протягом багатьох років заявляють про себе на ринку своїми сучасними продуктами, зокрема мобільним та інтернет-банкінгом (табл. 1.3). Лідером серед них залишається АТ КБ «ПриватБанк», що входить до топ-10 провідних банків Центральної та Східної

Європи. У 2023 році цей банк здобув перше місце в номінації «Провідні технології та інновації» на щорічному конкурсі FinAwards [16].

Таблиця 1.3

Інноваційні продукти українських банків

Назва банку	Інноваційні банківські продукти:
1	2
ПриватБанк	Мобільний додаток «Приват24», система оплати за допомогою обличчя FacePay24, кнопка PrivatPay, доступ до інтернет-банкінгу через QR-код, можливість оплати через мобільні POS-термінали з використанням QR-коду, онлайн-інкасація, цифрові платіжні картки, додаток My Депозити, SmartID (електронний цифровий підпис), а також система поведінкової біометрії, яка перебуває на етапі впровадження.
Монобанк	Повністю працює через мобільний додаток, що робить його першим банком в Україні без фізичних відділень. Інноваційні депозитні продукти з можливістю автоматичного продовження та капіталізації відсотків. Монобанк впровадив технологію безконтактного зняття готівки в банкоматах без використання фізичної картки. Можливість створення віртуальних карток, які можна використовувати для одноразових чи регулярних платежів в інтернеті. Завдяки інтеграції з державними реєстрами та використанню електронних підписів, клієнти можуть відкривати рахунки, оформляти кредити та здійснювати інші операції онлайн без особистої присутності.
Ощадбанк	Онлайн-сервіс «Ощад 24/7», платіжний сервіс OshchadPAY, що працює на основі нової технології Visa Tap to Phone, чат-бот «Онлайн-помічник», «Віртуальна картка», яка дозволяє самостійно відкривати та здійснювати платежі одразу після випуску без потреби звертатися до банку, технологія 3D Secure для захисту карткових платежів в інтернеті.
Альфа-Банк	Мобільний додаток Alfa-Mobile Ukraine, онлайн-платформа Alfa Digital, технологія Alfa-Pay, що дозволяє здійснювати платежі за допомогою годинника або платіжної картки без введення номера та інших реквізитів.
ПУМБ	Мобільний додаток ПУМБ, оновлений функціонал «ПУМБ Online для підприємців», електронний документообіг з клієнтами, можливість додавання документів через QR-код з мобільного пристрою, використання кваліфікованого електронного підпису, нова платформа захисту даних - 3D Secure 2.0 від Visa International, технології Face ID та Touch ID для підтвердження особи при оплаті покупок.
ТАСКОМБАНК	Мобільний банк izibank, мобільний додаток ТАС Mobile, впровадження проекту з випуску та управління електронними грошима з використанням технологій блокчейн.

Джерело: складено автором за матеріалами [48,78].

На сьогодні українські банки активно здійснюють перехід до цифрового формату, що підтверджується скороченням кількості фізичних відділень,

зростанням обсягу безготівкових операцій з використанням платіжних карток, а також результатами опитувань щодо збільшення кількості користувачів цифрового банкінгу. Ці тенденції вказують на значний потенціал розвитку цифрового банкінгу в Україні.

Цифровий банкінг в Україні представлений діяльністю семи цифрових банків: Monobank, Izibank, SportBank, O.Bank, Neobank, Todobank та банк «Власний рахунок». Окрім цього, традиційні банки, такі як ПриватБанк, Ощадбанк, Альфа-Банк, ПУМБ та Таскомбанк, вже протягом кількох років активно впроваджують інноваційні продукти, що підвищують зручність та якість обслуговування клієнтів.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА СИСТЕМИ ОНЛАЙН ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

2.1. Техніко-економічна характеристика АТ КБ «ПриватБанк»

Акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк» є найбільшим українським державним банком за обсягом активів і займає провідні позиції на роздрібному банківському ринку країни. ПриватБанк виступає як універсальний фінансовий інститут з основним акцентом на роздрібні послуги. Він активно розвиває обслуговування малого та середнього бізнесу, а також вибірково працює в корпоративному секторі. Діяльність банку регулюється ліцензією Національного банку України з березня 1992 року. Станом на 31 грудня 2023 року, ПриватБанк мав 8 філій і 1200 діючих відділень в Україні, а також філію на Кіпрі (для порівняння, на 31 грудня 2021 року, станом до війни, було 20 філій та 1475 відділень в Україні).

Від моменту свого заснування до 2016 року ПриватБанк був частиною фінансово-промислової групи «Приват», яку контролювали українські олігархи Ігор Коломойський і Геннадій Боголюбов. 18 грудня 2016 року, у зв'язку з виникненням проблем із платоспроможністю, банк був націоналізований.

У цей день Фонд гарантування вкладів фізичних осіб призначив тимчасового адміністратора для керування діяльністю ПриватБанку на підставі рішення Національного банку України, яке визнавало банк неплатоспроможним. Уряд України того ж дня вирішив стати єдиним акціонером банку через Міністерство фінансів України.

Відтоді ПриватБанк повністю перейшов у державну власність. Після націоналізації, для забезпечення його платоспроможності, до статутного капіталу банку було спрямовано кошти з Державного бюджету України. В результаті цього у 2016 році банк зазнав збитків на суму 135 мільярдів гривень, що становило 61,5%

від загального обсягу його активів на кінець того року. У 2017 році фінансова підтримка з боку держави продовжувалася, хоча й у менших масштабах, і банк зафіксував збитки майже в 23 мільярди гривень.

Єдиним акціонером банку є держава, представлена Кабінетом Міністрів України (адреса: 01008, м. Київ, вул. Грушевського, буд. 12/2). З 21 грудня 2016 року Міністерство фінансів України стало власником 100% акцій банку.

Статутний капітал банку складає 206 059 743 960,00 гривень і поділений на 735 927 657 простих іменних акцій номінальною вартістю 280 гривень кожна.

Управління банком здійснюється через такі органи:

1. Акціонер або Вищий орган, який реалізує та захищає права і законні інтереси акціонера.

2. Наглядова рада, що відповідає за стратегічне керівництво банком, контроль за діяльністю Правління та захист прав акціонера.

Формування та функціонування комітетів Наглядової ради, а також вимоги до їх членів і сфери їхньої діяльності, регламентуються Статутом Банку, Положенням про Наглядову раду та окремими Положеннями про відповідні комітети.

У 2022 році Наглядова рада затвердила ряд змін в організаційній структурі Банку, відповідно до яких виконавчий орган на сьогодні має наступний вигляд (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Склад Правління АТ КБ «ПриватБанк»

Джерело: складено автором на основі матеріалів підприємства.

Правління також має право створювати додаткові комітети в залежності від розміру активів, особливостей діяльності Банку, обсягу та характеру банківських і фінансових послуг, а також профілю ризиків та системної важливості Банку.

Компетенція, структура, регламент роботи, права, обов'язки та відповідальність комітетів визначаються відповідними Положеннями, які затверджуються Правлінням Банку.

Окрім цього, у Банку постійно функціонує підрозділ внутрішнього аудиту, що підпорядковується Наглядовій раді. Цей підрозділ проводить незалежну оцінку ефективності діяльності перших і других ліній захисту, а також загальну оцінку системи внутрішнього контролю в Банку.

Система банку включає:

- 1) Головний офіс, розташований у Києві;
- 2) Регіональні підрозділи, які охоплюють всі регіони України та міжнародні локації.

Організаційна структура управління (ОСУ) Банку відповідає сучасним стандартам і принципам. Основним документом для формування та актуалізації ОСУ є Положення про організаційну структуру Банку.

ОСУ Банку має три ключові компоненти:

- ланка (структурні підрозділи та посади);
- рівень (групи підрозділів та посад з подібними функціями);
- зв'язок (взаємодія між підрозділами та посадами).

Підрозділ є окремою частиною банку, визначеною певними критеріями.

Залежно від рівня адміністративної та економічної автономії, а також масштабу, в ОСУ виділяються самостійні господарюючі підрозділи (СГП) на чотирьох рівнях:

- 1) Вищий рівень – Головний офіс;
- 2) Верхній рівень – Головні регіональні управління, Регіональні управління, Обласні регіональні управління, самостійні філії;
- 3) Середній рівень – філії, що входять до складу Головних регіональних управлінь;

4) Нижчий рівень – відділення та представництва.

Відділення банку пропонують такі послуги: приймання депозитів від юридичних і фізичних осіб; відкриття та обслуговування поточних рахунків клієнтів і банків-кореспондентів, включаючи перекази та зарахування коштів; випуск банківських карток та операції з ними; консультації та інформаційні послуги щодо банківських операцій; операції з валютними цінностями; кредитування; контроль за дотриманням касової дисципліни клієнтами банку.

У 2022 році, незважаючи на військовий стан, Банк продовжував удосконалювати свою організаційну структуру відповідно до затвердженої Стратегії розвитку. Було здійснено ряд змін у регіональній мережі, зокрема продовжено процес переведення балансів та клієнтів з філій на баланс Головного офісу. У Головному офісі також відбулися структурні зміни: були введені нові посади для Членів Правління, створено кілька нових підрозділів, а також змінено внутрішню організацію і підпорядкованість окремих структур.

Банк надає універсальні послуги для широкого спектру клієнтів і займає лідируючі позиції на українському роздрібному ринку. Він активно пропонує послуги для малого та середнього бізнесу, а також обмежено працює в корпоративному секторі. Основну частину ресурсної бази банку складають депозити фізичних осіб у національній валюті, переважно у формі поточних рахунків. Стратегічна мета банку полягає в розширенні якісного кредитного портфеля, зокрема в роздрібному сегменті та середньому бізнесі (МСБ).

Банк володіє потужною транзакційною платформою Приват24, що забезпечує ефективне управління рахунками клієнтів усіх сегментів та сприяє високому рівню комісійних доходів. Окрім онлайн-сервісів, Банк має розгалужену мережу відділень, банкоматів та терміналів самообслуговування, які забезпечують надання послуг по всій території України (крім тимчасово окупованих територій).

Станом на 31 грудня 2023 року, 83% відділень у обласних центрах та містах з населенням понад 300 тисяч осіб і 70% відділень у менших населених пунктах України пройшли експертну оцінку щодо відповідності вимогам доступності за стандартами ДБН В2.2-40:2018. Крім того, Банк активно інтегрує людей з

інвалідністю у свою команду, де вони наразі складають близько 4% від загальної кількості співробітників.

У 2022 році, задля підтримки населення та бізнесу в умовах війни, Банк впровадив низку наступних заходів і програм:

- Запроваджено нові кредитні програми для фізичних осіб та бізнесу, включаючи «Кредитні канікули», «Вихід з кредитних канікул», реструктуризацію (довгострокову), «Платіж 2,5%» (короткострокову реструктуризацію) та «Прощення частини боргу». Ці заходи були високо оцінені суспільством, і Банк отримав перше місце в номінації «Найкраща кредитна підтримка населення під час війни» за версією «PaySpace Magazine Awards 2022».

- Посилено підтримку бізнесу через запровадження нових і актуалізацію наявних програм фінансування, що дозволило профінансувати 19,8 тисяч клієнтів на загальну суму 23,86 мільярда гривень. Як наслідок, АТ «ПриватБанк» піднявся на п'ять позицій і зайняв 7-е місце за часткою ринку кредитування бізнесу. Зокрема, портфель агрокредитів зріс у 4,4 рази з весни 2022 року, і на кінець 2022 року Банк посів третє місце в рейтингу НБУ за обсягом агрокредитного портфелю.

- Автоматично продовжено строк дії карток на один рік, що дозволило клієнтам, особливо на тимчасово окупованих територіях, уникнути необхідності звертатися до відділень для перевипуску карток.

- Реалізовано можливість оформлення нових і перевипуску діючих карток через Приват24.

- Знижено тарифи на переказ власних коштів з кредитних карток.

- Для волонтерів скасовано комісії за поповнення рахунку та зняття готівки, а також створено окремі пільгові умови для обслуговування благодійних організацій.

- Продовжено розвиток digital-карт «єПідтримка», що були модернізовані після початку повномасштабного вторгнення. Завдяки цьому клієнти змогли отримувати нові види державних виплат: виплату за вакцинацію від COVID-19, виплати громадянам, які втратили роботу через війну, виплати внутрішньо переміщеним особам, та виплати по військових облігаціях.

- Розроблено та впроваджено преміальні digital-картки різних рівнів без використання пластику, що дозволяють здійснювати розрахунки, відкривати нові рахунки і перевипускати картки без візиту до відділень.
- Для бізнесу впроваджено новий процес відеозустрічей, який спростив оформлення банківських послуг без необхідності відвідувати відділення.
- Вкладникам було запропоновано нові види депозитів і сервісів, серед яких спеціальний вклад для військових «Слава Героям», новий вклад «Капітал», а також можливість купувати іноземну валюту за вигідним курсом до 100 тисяч гривень щомісяця з подальшим розміщенням на строкових депозитах.

Серед благодійних ініціатив Фонду ПриватБанку є програма «Допомога шпиталям та медичним закладам України». Окрім того, АТ «ПриватБанк» виділив на благодійні цілі 81 830 000 грн з власних ресурсів, які були спрямовані на підтримку Збройних Сил України та гуманітарні потреби. Банк також передав 318 автомобілів із власного автопарку, включаючи інкасаторські машини, для забезпечення потреб ЗСУ.

Міжнародні рейтингові агентства продовжують посилено стежити за розвитком ситуації в Україні під час війни, регулярно переглядаючи суверенні рейтинги країни, а також рейтинги банківської системи. У березні 2022 року, на фоні військового конфлікту з росією, агентства Fitch Ratings та Moody's переглянули суверенний рейтинг України та відповідно рейтинги банків. Зокрема, довгостроковий рейтинг дефолту емітента в іноземній валюті був знижений до рівня «ССС-» (раніше «В»), а рейтинг за довгостроковими депозитами в національній та іноземній валютах до Саа2 (раніше В3).

Банк складає фінансову звітність відповідно до Міжнародних стандартів фінансової звітності (МСФЗ) та нормативно-правових актів Національного банку України. Головна мета цієї звітності – забезпечити користувачів достовірною та об'єктивною інформацією про активи, зобов'язання, власний капітал, доходи, витрати, а також рух грошових коштів, що є важливим для прийняття економічних рішень.

Щорічно банк здійснює вибір аудиторської компанії для перевірки фінансової звітності відповідно до МСФЗ. Для цього спеціалісти банку проводять детальний аналіз умов аудиту, які пропонують компанії з «Великої четвірки». Результати аналізу разом із рекомендаціями менеджменту подаються на розгляд Наглядової ради, яка ухвалює рішення про укладення контракту з обраною компанією на наступний рік.

Починаючи з 2016 року, міжнародний аудит фінансової звітності банку здійснюється аудиторською фірмою Ernst & Young, яка є одним із провідних світових постачальників професійних послуг та входить до «Великої четвірки» аудиторських компаній. Окрім аудиту звітності, банк також користується деякими консультаційними послугами Ernst & Young.

Основним джерелом інформації для проведення фінансового аналізу АТ «ПриватБанк» є його баланс, який містить усі дані про фінансові та матеріальні активи банку, а також про зобов'язання банку перед контрагентами та зобов'язання контрагентів перед банком. Далі буде проведено аналіз основних фінансових показників діяльності банку на основі офіційної звітності (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка активів АТ «ПриватБанк» за період 2020-2023 рр., млн грн.

Активи	Млн. грн.				Абсол. відхилення		
	2020	2021	2022	2023	21/20	22/21	23/22
1	2	3	4	5	6	7	8
Готівкові кошти та їх еквіваленти	45994	49921	52845	96390	4027	2934	43555
Кредити та аванси банкам	27218	25069	26253	103847	-2069	1194	77584
Кредити та аванси клієнтам	59644	55031	68228	68094	-4533	13187	-135
Інвестиції в цінні папери	152257	221671	222287	239762	69514	617	17485
Інвестиційна нерухомість	2379	2943	1999	2165	655	-945	167
Нематеріальні активи	649	954	1298	1399	306	336	102
Основні засоби	5842	6699	6084	5239	858	-616	-846
Інші нефінансові активи	10539	10138	9723	9199	-402	-416	-525
Інші активи	5732	10180	12669	14591	4458	2499	1923
Загальна сума активів	309733	382535	401296	540586	72812	18781	139310

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Аналіз динаміки активів демонструє поступове збільшення валюти балансу, зумовлене зростанням авансів, наданих банкам, а також збільшенням грошових

коштів (на 82,4%) та інвестицій у цінні папери, інвестиційну нерухомість і нематеріальні активи (кожна категорія зросла приблизно на 8%). Зокрема, у 2023 році найбільше зросла сума кредитів і авансів банкам – майже в чотири рази. Це стало можливим завдяки збільшенню суми депозитних сертифікатів НБУ з 26 312 млн грн до 100 226 млн грн, що становить ріст у 3,8 рази. Обсяг кредитів і авансів клієнтам, після значного зростання на 24% у 2022 році, у 2023 році дещо зменшився на 0,2%. Динаміка активів АТ «ПриватБанк» наведена в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Структура та динаміка активів АТ «ПриватБанк» за період 2020-2023 рр.

Активи	Млн. грн.				Відносне відхилення, %			Структура, %
	2020	2021	2022	2023	21/20	22/21	23/22	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Готівкові кошти та їх еквіваленти	45994	49921	52845	96390	109,8	106,9	183,4	17,9
Кредити та аванси банкам	27218	25069	26253	103847	93,4	105,7	396,7	19,1
Кредити та аванси клієнтам	59644	55031	68228	68094	93,4	125,0	98,8	12,7
Інвестиції в цінні папери	152257	221671	222287	239762	146,7	101,3	108,9	44,2
Інвестиційна нерухомість	2379	2943	1999	2165	129,7	68,8	109,3	0,5
Нематеріальні активи	649	954	1298	1399	148,1	136,2	108,8	0,2
Основні засоби	5842	6699	6084	5239	115,7	91,8	87,1	1,1
Інші нефінансові активи	10539	10138	9723	9199	97,2	96,9	95,6	1,6
Інші активи	5732	10180	12669	14591	178,7	125,5	116,2	2,7
Загальна сума активів	309733	382535	401296	540586	124,5	105,9	135,7	100,0

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Аналіз структури активів (рис. 2.2) показує, що станом на 1 січня 2024 року найбільшу частку в них складали інвестиції в цінні папери (понад 44%), кредити та аванси банкам (19,1%), готівкові кошти та їх еквіваленти (17,9%), а також кредити та аванси клієнтам (12,7%).

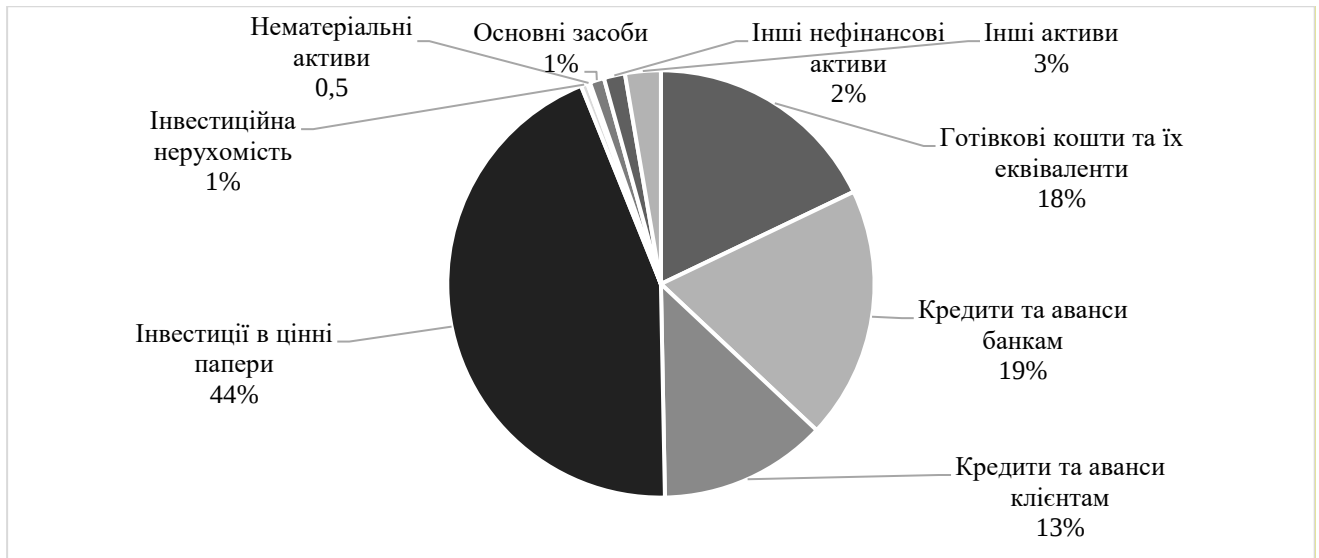


Рис. 2.2. Структура активів АТ «ПриватБанк» станом на 2023 р., млн. грн.

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Аналіз динаміки зобов'язань вказує на те, що загальна сума зобов'язань зросла завдяки значному збільшенню статті «кошти клієнтів» на 146 767 млн грн, що становить 47% (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Динаміка зобов'язань АТ «ПриватБанк» за період 2020-2023 рр., млн грн.

Зобов'язання	Млн. грн.				Абсол. відхилення		
	2020	2021	2022	2023	21/20	22/21	23/22
1	2	3	4	5	6	7	8
Фінансові кошти банків	202	3	4	1	-189	2	-2
Фінансові кошти клієнтів	240721	312808	325403	471870	72187	12695	146767
Відстрочені податкові зобов'язання	122	147	158	1	26	14	-169
Інші фінансові зобов'язання	2649	4069	3780	2644	1430	-299	-1146
Резерви	2373	10787	3661	5814	8334	-7046	2163
Інші нефінансові зобов'язання	1538	2198	1895	2371	5780	-304	486
Інші зобов'язання	7731	0	0	129	-7731	1	129
Загальна сума зобов'язань	255294	329800	334781	482907	74606	4991	148226

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Стаття «Кошти клієнтів» займає майже 98% у структурі зобов'язань.

У 2023 році, відповідно до рішення Кабінету Міністрів України про обов'язкову сплату 80% прибутку державними організаціями та затвердження річної фінансової звітності Банку за 2022 рік, Банк виплатив дивіденди на суму 28

040 мільйонів гривень, що становить 38,10 гривень на одну акцію, що на 44% більше порівняно з 2022 роком. Згідно з Податковим кодексом України, Банк також перерахував 5 047 мільйонів гривень авансового внеску з податку на прибуток, що на 52% перевищує показник попереднього року.

Незважаючи на зростання кредитних ризиків і складні макроекономічні умови воєнного стану, Банк досягнув значних результатів за звітний період. Чистий прибуток Банку за 12 місяців 2023 року склав 30,2 мільярда гривень, що на 4,85 мільярда гривень (або на 13,8%) менше порівняно з 2022 роком. Проте, чистий прибуток Банку залишається найвищим серед усіх банківських установ України, загальний прибуток яких у 2023 році склав 24,7 мільярда гривень.

2.2. Аналіз системи онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»

Система онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» являє собою комплекс цифрових інструментів та сервісів, що надають клієнтам доступ до банківських послуг через інтернет. Вона дозволяє виконувати більшість фінансових операцій без відвідування відділення банку, що робить обслуговування зручним, швидким і доступним у будь-який час.

Основні елементи системи онлайн обслуговування ПриватБанку включають:

1. «Приват24» – багатофункціональний інтернет-банкінг, який дозволяє керувати рахунками, здійснювати платежі, перекази, оплачувати комунальні послуги, поповнювати мобільний телефон, купувати квитки, керувати кредитами та депозитами тощо. Доступний як через вебінтерфейс, так і через мобільний додаток.

2. «Мобільний додаток Приват24» – мобільна версія інтернет-банкінгу, адаптована для смартфонів. Вона надає всі ті ж функції, що й вебверсія, з додатковими можливостями, такими як сканування QR-кодів для оплати та розпізнавання документів за допомогою камери.

3. «Цифрові картки» – віртуальні картки, які можна створювати та використовувати без фізичного пластику для онлайн-покупок, переказів коштів та інших операцій.

4. «Банківські чат-боти» – автоматизовані помічники у месенджерах (Telegram, Viber), які надають можливість отримати інформацію про баланс, здійснювати перекази, оплачувати послуги та консультуватися щодо банківських продуктів.

5. «Система миттєвих платежів» – платформа, що дозволяє здійснювати миттєві перекази коштів між рахунками, оплату товарів і послуг в реальному часі.

6. «Кабінет клієнта» – персоналізований простір для малого та середнього бізнесу, що дозволяє керувати рахунками, проводити операції з ПДВ, замовляти банківські виписки та інші послуги.

Ця система значно спрощує процеси управління фінансами для клієнтів, забезпечуючи високий рівень зручності та безпеки.

Основні етапи розвитку системи дистанційного обслуговування клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» наведено в табл. 2.4

Таблиця 2.4

Шлях становлення системи онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк

Етап	Рік	Подія/Ініціатива	Опис
1	2	3	4
Заснування банку	1992	Заснування ПриватБанку	Відкриття банку, що згодом стане лідером у впровадженні інноваційних банківських послуг в Україні.
Впровадження інтернет-банкінгу	2001	Запуск Приват24	Запуск першої версії інтернет-банкінгу Приват24, який надавав можливість доступу до рахунків та здійснення базових фінансових операцій через інтернет.
Впровадження мобільного банкінгу	2010	Мобільний додаток Приват24	Запуск мобільної версії Приват24, що дозволило клієнтам здійснювати операції через смартфони.
Розвиток мобільного банкінгу	2011	Вдосконалення мобільного додатка Приват24 для смартфонів.	Доступ до банківських послуг через мобільні пристрої, що значно підвищило зручність для користувачів.

1	2	3	4
Впровадження цифрових карток	2014	Створення віртуальних карток	Введення цифрових карток, які не потребують фізичного носія, для проведення онлайн-платежів.
Покращення безпеки	2016	Впровадження двофакторної аутентифікації	Підвищення рівня безпеки користувачів через впровадження двофакторної аутентифікації для входу в Приват24.
Запуск чат-ботів у месенджерах	2016	Впровадження чат-ботів для обслуговування клієнтів у популярних месенджерах.	Автоматизація консультацій і банківських операцій через Telegram та Viber.
Запуск чат-ботів	2018	Впровадження банківських чат-ботів	Автоматизація обслуговування через впровадження чат-ботів у популярних месенджерах, що дозволило клієнтам виконувати основні банківські операції.
Віртуальні цифрові картки	2017	Впровадження можливості створення цифрових карток без фізичного пластику.	Зручність і безпека для онлайн-платежів.
Модернізація системи Приват24	2018-2019	Оновлення інтерфейсу і функціоналу Приват24.	Покращення користувацького досвіду, нові функції та оптимізація роботи сервісу.
Запуск миттєвих платежів	2020	Впровадження платформи для миттєвих переказів і оплати в реальному часі.	Збільшення швидкості та зручності фінансових операцій.
Інтеграція з Дія	2021	Інтеграція з державною платформою Дія для спрощення взаємодії клієнтів із державними послугами.	Можливість використовувати цифрові документи та державні послуги через Приват24.
Вдосконалення під час війни	2022	Адаптація онлайн-сервісів до умов воєнного стану.	Забезпечення безперервності обслуговування, впровадження нових функцій для підтримки клієнтів.

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Далі розглянемо інтенсивність використання дистанційного банківського обслуговування в АТ КБ «Приватбанк» у різних сегментах продажів банківських продуктів.

У сфері продажу страхових та інвестиційних продуктів частка продажів через канали дистанційного обслуговування представлена на рис. 2.3.

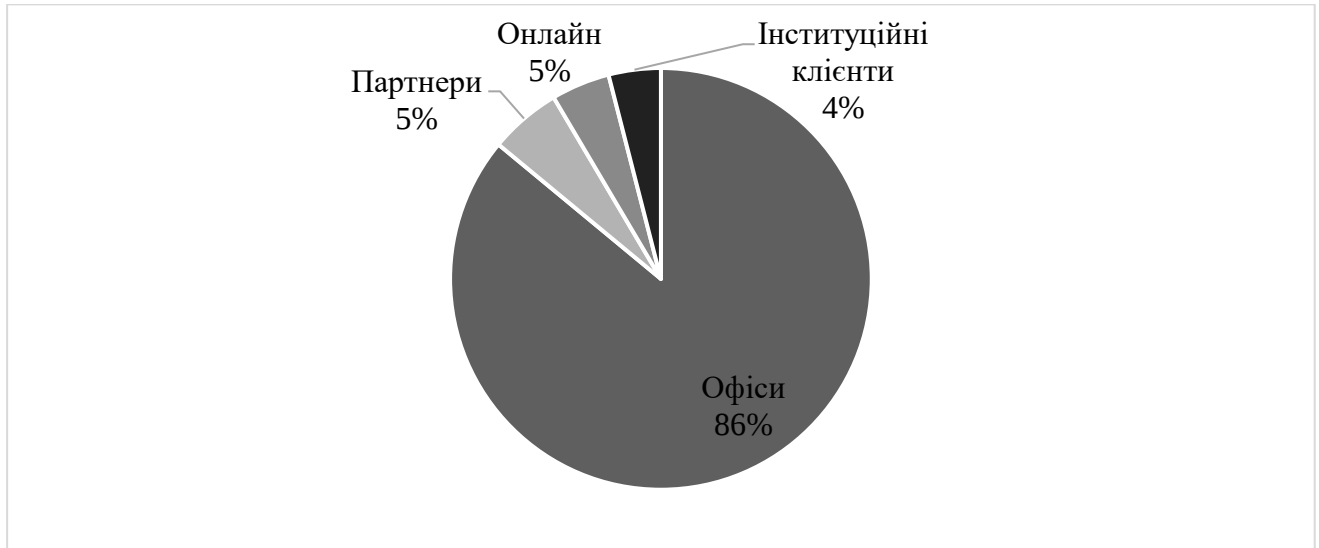


Рис. 2.3. Продаж страхових та інвестиційних продуктів АТ КБ «ПриватБанк» через ДБО за 2023 р.

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Отже, 5% - частка продажів страхових та інвестиційних продуктів у цифрових каналах, що є непоганим показником для цього виду банківського продукту з огляду на його складність та унікальність.

Корпоративний бізнес. В інтернет-банку для бізнесу запроваджено нові елементи управління і просунута логіка роботи. Основні сценарії найчастіших дій клієнтів оптимізовані. За діапазоном можливостей для клієнтів нова версія зберегла лідерство на ринку систем класу «банк-клієнт».

«Приват24» з транзакційного клієнт-банку поступово перетворюється на технологічну платформу з вітриною сервісів і послуг для бізнесу. У цьому маркетплейсі користувач може підключити і те, що потрібно для початку роботи, і те, що необхідно для оптимізації процесів (табл. 2.5).

Дистанційне обслуговування через «Приват24 для бізнесу»

Сервіс/Інструмент	Опис	Основні функції
1	2	3
Приват24 для бізнесу	Інтернет-банкінг, створений спеціально для юридичних осіб та підприємців.	- Управління рахунками - Оплата податків та зборів - Перекази коштів - Виплати зарплат працівникам
Клієнт-Банк	Програмне забезпечення для автоматизації фінансових операцій між компанією та банком.	- Платежі та перекази - Контроль фінансових операцій - Виписки по рахунках
Мобільний додаток Приват24	Мобільний банкінг для управління фінансами бізнесу з будь-якого місця.	- Миттєвий доступ до рахунків - Оплата послуг та товарів - Моніторинг транзакцій
POS-термінали	Обладнання для прийому платежів з банківських карток у точках продажу та онлайн-магазинах.	- Прийом платежів з карток - Інтеграція з онлайн-торгівлею - Детальна аналітика продажів
Електронні документи	Можливість обміну документами між банком та клієнтом через Приват24.	- Електронні підписи - Відправка та отримання документів - Зберігання документів в електронному вигляді
Кредитні програми для бізнесу	Онлайн-оформлення кредитів та овердрафтів для розвитку бізнесу.	- Кредити на поповнення обігових коштів - Овердрафти - Лізинг
Зарплатний проект	Автоматизоване управління виплатами зарплат співробітникам через Приват24.	- Миттєві виплати на картки - Інтеграція з обліковими системами компанії
Консультаційні послуги онлайн	Підтримка клієнтів через чат-боти та онлайн-консультації з менеджерами.	- Відповіді на запити-Допомога у вирішенні проблем - Підтримка нових клієнтів
Інтернет-еквайринг	Сервіс для прийому онлайн-платежів на сайтах і мобільних додатках.	- Інтеграція з сайтами та додатками - Захист платежів - Звітність та аналітика

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Щодо обслуговування операцій з фізичними особами, то протягом року поступально зросла кількість операцій, що проводяться клієнтами онлайн. Банком було запущено низку сервісів, що відіграють важливу роль для всього населення країни. Це оплата покупок за QR-кодом, здійснення транскордонних переказів, прийняття рішення про видачу кредиту в автоматичному режимі за 2 хвилини. Цифрові технології та сервіси надають сьогодні клієнтам банків більше можливостей вибору, ніж будь-коли раніше, тож очікування клієнтів продовжуватимуть зростати.

На рис. 2.4 зображено динаміку використання клієнтами застосунку «Приват24» протягом трьох років.

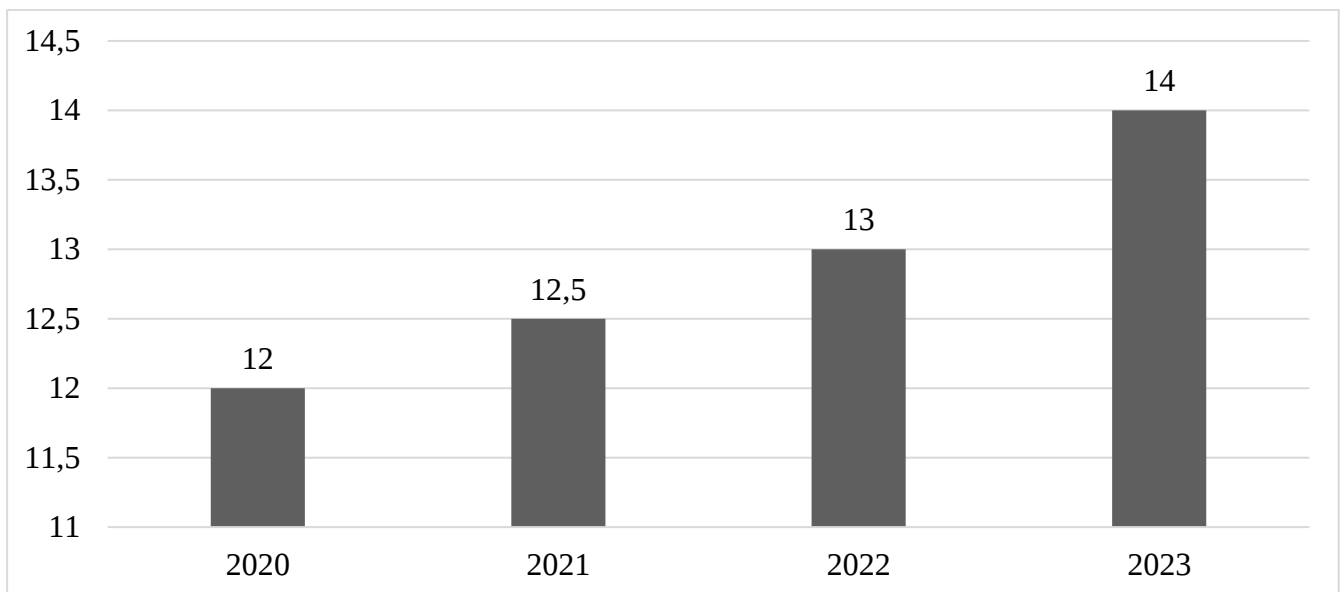


Рис. 2.4. Динаміка користувачів додатка «Приват24», млн. осіб

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Інтернет-банк «Приват24» представлений web-версією та мобільним додатком.

Мобільний додаток – найпопулярніший цифровий канал банку. З початку повномасштабного вторгнення росії кількість активних користувачів мобільного додатку «Приват24» зросла на 1,3 мільйона, що становить приріст на 11%, досягнувши 13,1 мільйона.

Значним напрямком діяльності банку стала підтримка диджиталізації та безготівкових розрахунків. За цей період кількість активних приватних клієнтів у «Приват24» збільшилася на 1,3 мільйона, досягнувши 13 мільйонів, а кількість активних бізнес-користувачів зросла на 134 тисячі, до 462 тисяч.

За даними банку, кількість активних клієнтів у відділеннях у 2023 році також зросла на 150 тисяч і досягла 18,3 мільйона.

За весь 2023 рік було здійснено 1 мільярд переказів між фізичними особами на суму 2 трильйони гривень і 28 мільйонів міжнародних переказів на загальну суму 9 мільярдів доларів. Загальний обсяг транзакцій склав 551 мільярд гривень, що на 17% більше, ніж у 2021 році.

У 2023 році додаток «Приват24» отримав кілька значущих оновлень, спрямованих на покращення функціональності, безпеки та зручності для користувачів, а саме:

- Впроваджено нові методи аутентифікації, зокрема біометричну аутентифікацію (Face ID та відбитки пальців) для підвищення рівня захисту користувачів.
- Розширено можливості двофакторної автентифікації (2FA), що дозволяє краще захистити особисті дані та фінансові операції.
- Розширення функціоналу для міжнародних операцій.
- Додано нові можливості для міжнародних переказів, зокрема розширення підтримки різних валют та покращення швидкості обробки транзакцій.
- Інтеграція з новими платіжними системами, що дозволило спростити перекази за кордон.
- Впроваджено функції для роботи з цифровими валютами, включаючи перегляд балансу та здійснення транзакцій з криптовалютами.
- Оновлено дизайн інтерфейсу, що зробило навігацію додатком ще зручнішою та інтуїтивнішою.
- Додано нові віджети та персоналізовані рекомендації, що дозволяють швидше отримувати доступ до найпопулярніших послуг.

- Інтеграція нових послуг, таких як онлайн-консультації з банківськими спеціалістами та доступ до розширеного аналітичного інструментарію для управління фінансами.

- Впроваджено послугу швидких донатів, яка дозволяє користувачам легко перераховувати кошти на підтримку ЗСУ та інших благодійних організацій.

- Поліпшено функціонал для роботи в умовах нестабільного інтернет-з'єднання, що стало особливо важливим в умовах війни.

- Впроваджено додаткові інструменти для підтримки клієнтів у кризових ситуаціях, зокрема швидкий доступ до контактів служби підтримки.

Частка безготівкового обороту за роздрібними операціями АТ КБ «Приватбанк» представлена на рис. 2.5.

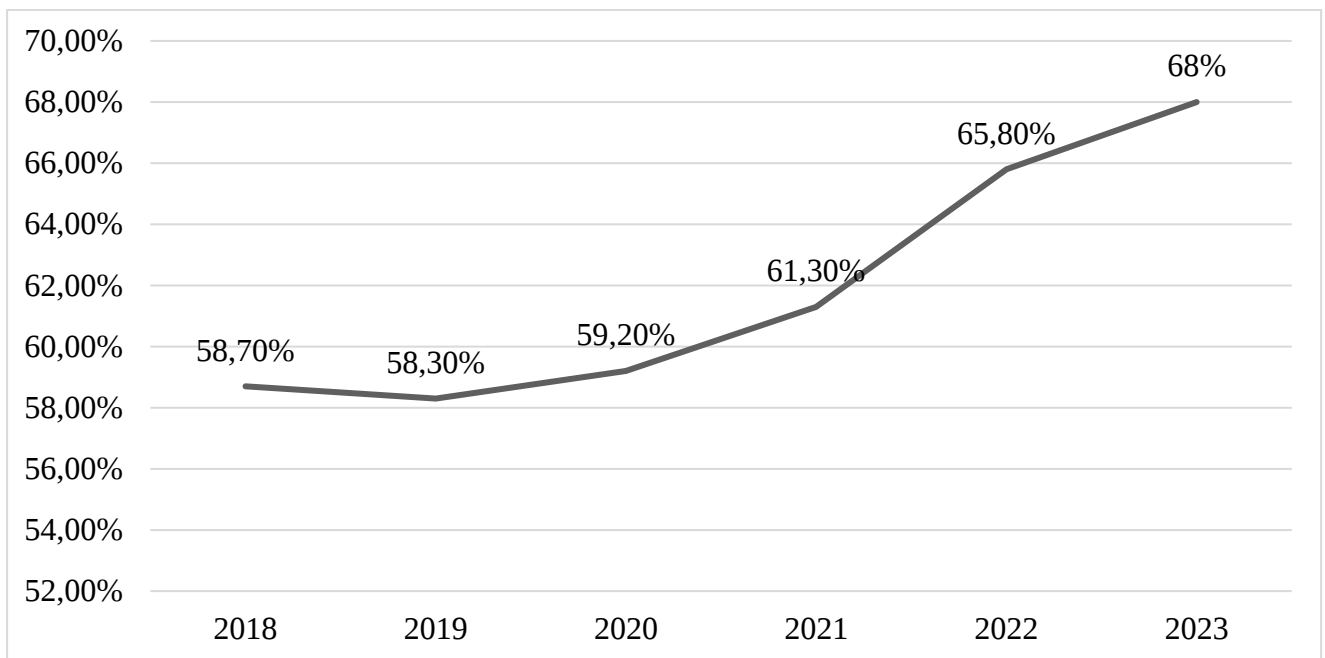


Рис. 2.5. Частка безготівкового обороту за роздрібними операціями АТ КБ «ПриватБанк» за 2018-2023 рр.

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Частка безготівкового обороту за роздрібними операціями за період збільшилася з 58,7% до 68%.

Частка продажів дебетових карток у цифрових каналах ПриватБанку за 2018-2023 роки постійно зростала, відображаючи загальну тенденцію до диджиталізації

банківських послуг. Хронологічно цей період можна охарактеризувати наступним чином:

2018 рік – початок активного просування продажів дебетових карток через цифрові канали. Частка таких продажів складала близько 30-35% від загальної кількості.

2019 рік – збільшення частки продажів до 40-45%, завдяки покращенню мобільного додатку «Приват24» та розширенню функціональності онлайн-банкінгу. АТ КБ «ПриватБанк» запустив сервіс, який дає змогу замовити будь-яку картку в «Приват24» і почати нею користуватися до моменту отримання пластикової картки в офісі банку.

2020 рік – вплив пандемії COVID-19 значно підштовхнув користувачів до онлайн-послуг. Частка продажів дебетових карток через цифрові канали досягла приблизно 55-60%.

2021 рік – тенденція до зростання збереглася, оскільки банк активно розвивав можливості цифрових продажів. Частка зросла до 65-70%.

2022 рік – незважаючи на військові дії, ПриватБанк продовжив розвиток цифрових каналів. Частка продажів дебетових карток через онлайн-канали склала близько 75-80%.

2023 рік – діджиталізація досягла свого піку, частка продажів дебетових карток у цифрових каналах досягла 85-90%, що свідчить про значне скорочення використання традиційних офлайн-методів отримання карток. Цей період відзначився швидким переходом до цифрових каналів, що стало ключовим елементом стратегії ПриватБанку з надання зручних та сучасних банківських послуг.

Частка продажів дебетових карток у цифрових каналах представлена на рис. 2.6.

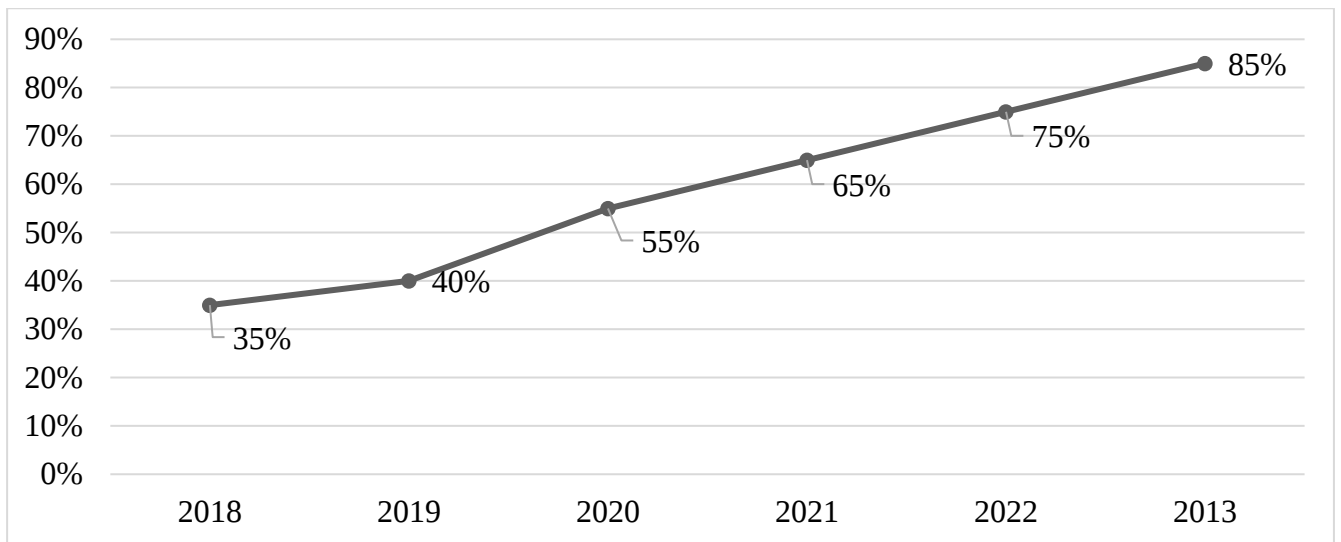


Рис. 2.6. Частка продажів дебетових карток у цифрових каналах

Джерело: складено автором за даними підприємства.

На рис. 2.6 бачимо активне зростання продажів банківських карт АТ КБ «ПриватБанк» через дистанційні канали обслуговування. За період частка продажів збільшилася з 35% до 85%.

У пристроях самообслуговування клієнтам АТ КБ «ПриватБанк» доступний практично весь спектр банківських сервісів, включно з платежами і переказами, відкриттям або закриттям і поповненням вкладу. АТ КБ «ПриватБанк» активно проводить модернізацію свого парку пристроїв самообслуговування, в тому числі за рахунок переведення традиційних пристроїв на ресайклери, що дозволяють використовувати внесені клієнтами кошти для видачі готівки. Функція ресайклінгу допомагає оптимізувати витрати на інкасацію, а також автоматично повернути грошові кошти на картку клієнта з повідомленням про це за допомогою СМС, у разі якщо клієнт забуває їх у такому пристрої. За підсумками 2023 року третина всіх пристроїв самообслуговування АТ КБ «ПриватБанк» оснащена функцією рециркуляції готівки.

2.3. Оцінка управління ризиками дистанційного банківського обслуговування АТ КБ «ПриватБанк»

У сучасному світі, де цифрові технології стрімко розвиваються і все більше аспектів життя переходить у віртуальну площину, дистанційне банківське обслуговування (ДБО) стало незамінним інструментом для багатьох користувачів. Можливість здійснювати фінансові операції з будь-якого місця і в будь-який час, отримувати консультації онлайн, використовувати мобільні додатки для управління особистими фінансами – все це надає безперечні переваги. Однак разом із широкими можливостями приходять і численні ризики, уникнути яких повністю практично неможливо.

Перш за все, слід визнати, що технологічний прогрес завжди супроводжується виникненням нових загроз. Кожна інновація відкриває нові можливості для зловмисників, які намагаються скористатися слабкими місцями систем. У випадку з ДБО ці ризики особливо актуальні, адже йдеться про управління фінансовими ресурсами, які завжди привертають увагу хакерів та інших кіберзлочинців. Фішинг, злом облікових записів, поширення шкідливого ПЗ – це лише кілька прикладів загроз, з якими можуть зіткнутися користувачі ДБО.

Окрім кіберризиків, існує також операційний ризик, пов'язаний з можливими помилками в роботі системи або людським фактором. Неправильно введені дані, збої в роботі серверів, відсутність належного резервування інформації – ці фактори можуть призвести до серйозних наслідків, таких як втрата даних або навіть фінансових коштів. Незважаючи на всі зусилля банків щодо мінімізації цих ризиків, повністю виключити їх неможливо через складність сучасних банківських систем та великий обсяг оброблюваних даних.

Ризики, пов'язані з регуляторними змінами, також не можна ігнорувати. Зміни в законодавстві чи вимоги регуляторних органів можуть вимагати від банків швидкої адаптації, що іноді супроводжується необхідністю зміни процесів або навіть технологій. Така адаптація може створювати тимчасові ризики для стабільності та безпеки ДБО.

Одним з найбільш значущих ризиків є репутаційний ризик. У випадку збою або витоку даних банк може втратити довіру своїх клієнтів, що призведе до фінансових втрат і тривалого відновлення репутації. Оскільки конкуренція на ринку банківських послуг дуже висока, клієнти мають можливість швидко перейти до іншого постачальника послуг, що може серйозно вплинути на позиції банку.

Табл. 2.6 відображає основні ризики, з якими стикається ПриватБанк при наданні дистанційного банківського обслуговування, та заходи, які застосовуються для їх ефективного управління.

Таблиця 2.6

Основні ризики дистанційного банківського обслуговування

АТ КБ «ПриватБанк»

Категорія ризику	Опис	Можливі наслідки	Механізми управління
1	2	3	4
Операційний ризик	Помилки в процесах, технічні збої, людський фактор або несанкціоновані дії, які можуть призвести до втрати активів або інформації.	Втрата коштів, порушення безперервності обслуговування, пошкодження репутації.	Використання автоматизованих систем контролю, резервування даних, регулярні тренінги для персоналу.
Кіберризик	Загрози, пов'язані з хакерськими атаками, зловмисними програмами, фішингом та іншими формами кіберзлочинності.	Крадіжка коштів, компрометація особистих даних клієнтів, пошкодження IT-інфраструктури.	Впровадження систем багаторівневої автентифікації, шифрування даних, регулярні аудити безпеки та покращення кіберзахисту.
Кредитний ризик	Ризик невиконання боржником зобов'язань за кредитними продуктами, наданими через ДБО.	Погіршення якості кредитного портфеля, збільшення резервів під можливі втрати, зниження прибутковості.	Використання скорингових систем для оцінки ризиків, автоматизація процесу видачі кредитів, моніторинг кредитних ліній та стану боржників.
Ризик шахрайства	Ризик несанкціонованого доступу або маніпуляцій з рахунками клієнтів через ДБО, включаючи фальшиві транзакції та інші види шахрайства.	Прямі фінансові втрати, втрати довіри клієнтів, репутаційні збитки.	Підвищення рівня захисту від шахрайства, моніторинг підозрілих транзакцій, впровадження сучасних систем виявлення шахрайства.

Продовження табл. 2.6

1	2	3	4
Ліквідний ризик	Ризик виникнення проблем із забезпеченням ліквідності для покриття зобов'язань клієнтів, особливо при високих обсягах операцій через ДБО.	Втрата платоспроможності, підвищення вартості залучення ресурсів, необхідність залучення додаткового капіталу.	Управління ліквідністю за допомогою прогнозування потоків грошових коштів, створення резервів ліквідності, диверсифікація джерел фінансування.
Репутаційний ризик	Ризик втрати довіри клієнтів та партнерів через проблеми в ДБО, такі як збій у системі або витік даних.	Зниження кількості клієнтів, фінансові втрати через відтоки депозитів або скорочення обсягу кредитування.	Прозорість комунікацій, оперативне реагування на інциденти, публічні звіти про заходи безпеки та захист клієнтів.
Регуляторний ризик	Невідповідність законодавчим вимогам або зміни в регуляторному середовищі, що можуть вплинути на діяльність ДБО.	Штрафи, санкції, необхідність змінювати внутрішні процеси, підвищені витрати на забезпечення відповідності нормам.	Постійний моніторинг змін законодавства, впровадження автоматизованих систем відповідності, регулярні внутрішні аудити та правова підтримка.
Технологічний ризик	Ризик, пов'язаний з застарілою ІТ-інфраструктурою, відсутністю належних оновлень або технічними обмеженнями систем ДБО.	Збої в роботі системи, зниження продуктивності, втрата даних або можливостей для розвитку нових послуг.	Регулярне оновлення та модернізація ІТ-інфраструктури, інвестування в нові технології, проведення тестувань та аудитів.
Ризик залежності від постачальників	Залежність від зовнішніх постачальників технологій та послуг, які можуть вплинути на безперебійну роботу ДБО.	Збої в роботі систем, затримки в обслуговуванні клієнтів, втрата конкурентоспроможності.	Диверсифікація постачальників, створення резервних систем та контрактів з альтернативними постачальниками, регулярний моніторинг якості наданих послуг.

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Ризики дистанційного обслуговування проявляються в АТ КБ «ПриватБанк» більшою мірою в операційному ризику.

Операційний ризик банку – ризик втрат у результаті недоліків у внутрішніх процесах, функціонуванні інформаційних систем, несанкціонованих/протиправних дій або помилок співробітників, або внаслідок зовнішніх подій.

АТ КБ «ПриватБанк» веде активну роботу з управління операційними ризиками в мережі. Окрема увага приділяється управлінню ризик-атмосферою в офісах і попередженню операційних ризиків у дистанційних каналах обслуговування.

Управління операційним ризиком здійснюється в банку такими органами як Комітет з управління ризиком.

Політика управління операційним ризиком включає відповідно до Базель II такі категорії подій:

- зовнішнє шахрайство;
- внутрішнє шахрайство;
- кадрова політика та безпека праці;
- клієнти, продукти та ділова практика;
- шкода матеріальним активам;
- перебої в діяльності та системні збої;
- виконання, надання послуг та управління процесами.

Основні методи управління операційним ризиком дистанційного банківського обслуговування в АТ КБ «ПриватБанк»:

- всебічна регламентація бізнес-процесів і процедур;
- розподіл повноважень;
- внутрішній контроль за дотриманням встановленого порядку здійснення операцій та правочинів, лімітної дисципліни;
- комплекс заходів, спрямованих на забезпечення інформаційної безпеки, безперервності діяльності;
- удосконалення процедур аудиту та контролю якості функціонування автоматизованих систем і комплексу апаратних засобів;
- страхування майна та активів.

Основні методи ідентифікації ризику в банку:

- щоденний аналіз даних про реалізовані події операційного ризику та понесені збитки;

- аналіз відомостей, що надаються підрозділами під час самооцінки за операційними ризиками, а також за результатами сценарного аналізу на щоквартальній і щорічній основі;
- аналіз бізнес-процесів.

У банку також ведеться автоматизований контроль критичних операцій за 52 індикаторами, створено окремий інструмент «Ризик-профіль» для превентивної роботи з високоризиковими ситуаціями.

У режимі онлайн ведеться фрод-моніторинг, також контролю піддаються понадлімітні операції, ведеться контрольний перерахунок касової готівки співробітників.

Банк проводить операційний аудит дотримання вимог кібербезпеки до зберігання персональних даних клієнтів. У тих процесах, де виявлено системні проблеми, ініційовано зміни, щоб унеможливити помилки. Також для забезпечення збереження клієнтських даних проводиться автоматичне очищення комп'ютерів від файлів з персональними даними клієнтів.

Основні досягнення АТ КБ «ПриватБанк» щодо зниження ризиків дистанційного банківського обслуговування представлено на рис. 2.7.

Повністю уникнути ризиків при ДБО неможливо. Втім, це не означає, що банки повинні пасивно приймати ці загрози. Важливо постійно розвивати та вдосконалювати системи захисту, впроваджувати нові технології, які дозволяють ефективніше керувати ризиками. Це включає як технічні заходи, такі як використання сучасних методів шифрування та аутентифікації, так і організаційні аспекти, зокрема навчання персоналу та регулярний аудит безпеки.

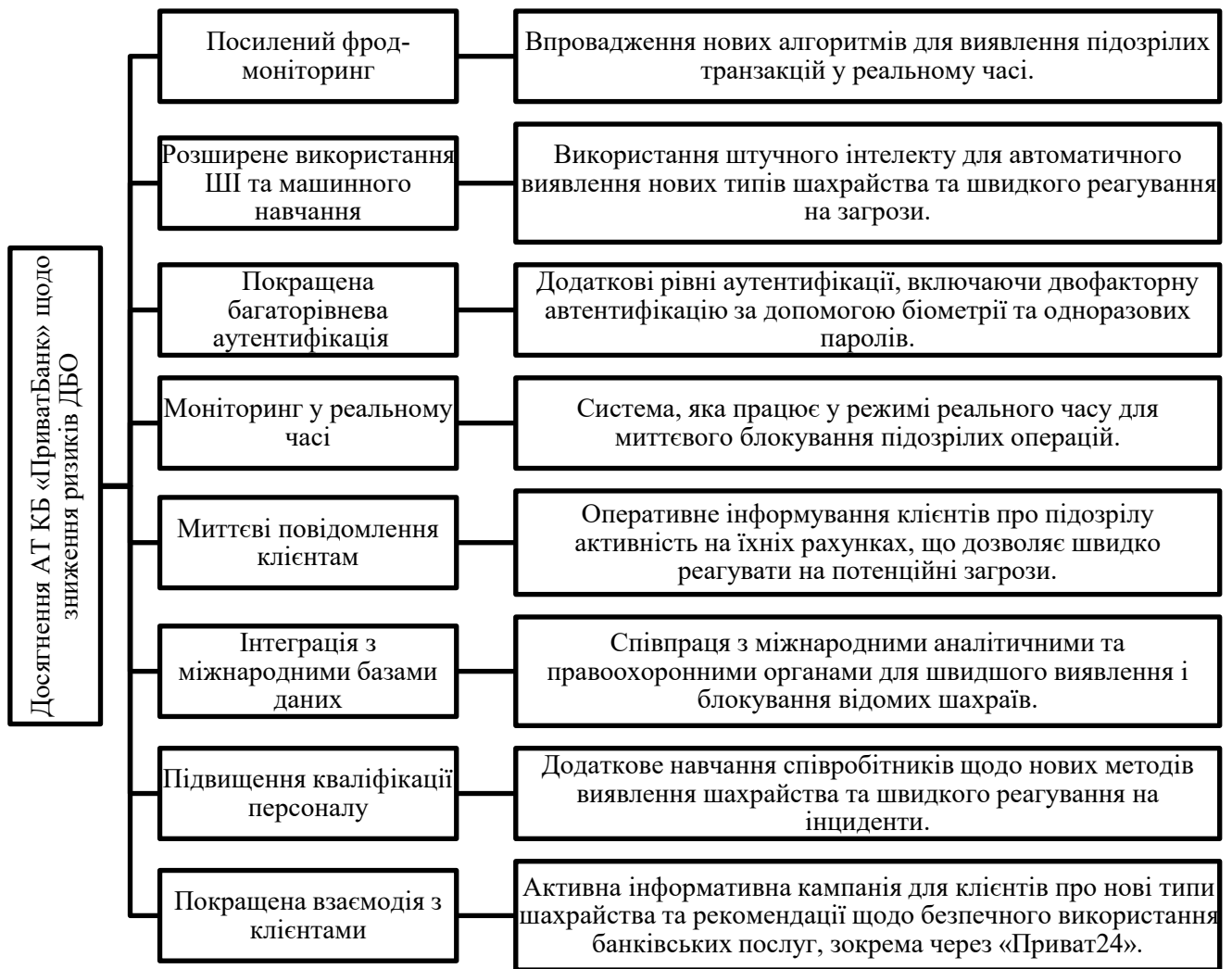


Рис. 2.7. Основні досягнення АТ КБ «ПриватБанк» щодо зниження ризиків дистанційного банківського обслуговування у 2023 році

Джерело: складено автором за даними підприємства.

Неминучість ризиків при ДБО не повинна бути виправданням для зниження стандартів безпеки чи якості обслуговування. Навпаки, усвідомлення цієї неминучості повинно стимулювати банки до постійного вдосконалення своїх систем і процесів, забезпечуючи максимальний захист для своїх клієнтів. Зрештою, успіх у боротьбі з ризиками залежить від здатності банків швидко адаптуватися до нових викликів і не зупинятися на досягнутому, що і є головним завданням у сучасному світі цифрових фінансів.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ БАНКІВСЬКОГО ОНЛАЙН ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Розробка моделі цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування

Як показує дослідження, використання цифрових сервісів банківського обслуговування дає змогу наростити клієнтську базу банку і забезпечити лояльність наявних клієнтів. З цього погляду цифрова платформа являє собою багатофункціональний інструмент банківського обслуговування, побудований на безпосередній взаємодії банку та його клієнтів, що дає змогу здійснювати повний цикл взаємодії з клієнтом – від вибору й оформлення банківських продуктів і послуг до реалізації та закриття договору (рис. 3.1).

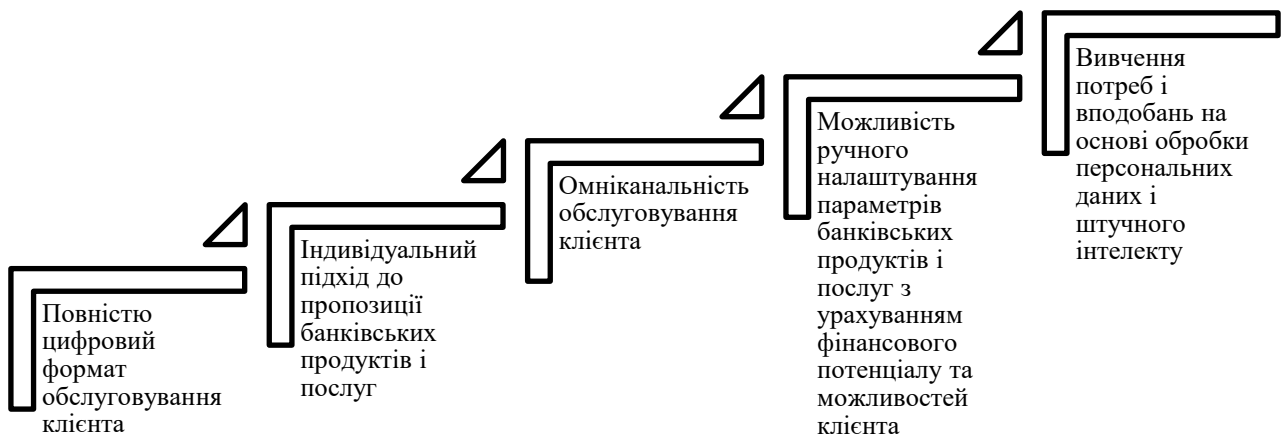


Рис. 3.1. Змістовні характеристики цифрової платформи комерційного банку

Джерело: складено автором

Базовими змістовними характеристиками цифрової платформи комерційного банку є:

- відсутність необхідності відвідування банківського офісу для отримання необхідних продуктів і послуг, тобто повністю цифровий формат обслуговування клієнта;
- індивідуальний підхід до пропозиції банківських продуктів і послуг – вивчення потреб і вподобань на основі обробки персональних даних і штучного інтелекту, налаштування обслуговування під особливості конкретного клієнта;
- формування основних напрямів розвитку банківського обслуговування на основі акумуляції та обробки емпіричної бази даних банку і з урахуванням специфіки його клієнтури;
- забезпечення омніканальності обслуговування клієнта, надання доступу до цифрової платформи з використанням різних пристроїв (комп'ютер, ноутбук, планшет, смартфон, банкомат, термінал) і сервісів (інтернет-браузер, мобільний додаток);
- можливість ручного налаштування параметрів банківських продуктів і послуг з урахуванням фінансового потенціалу та можливостей клієнта.

Платформізація банківського обслуговування створює додаткові вимоги не тільки щодо фінансових вкладень банку в цифрові канали та сервіси обслуговування, а й до рівня його технологічності. Так, цифрова платформа комерційного банку має спиратися на такі технічні характеристики, що забезпечують якість обслуговування банківських клієнтів:

- надання цілодобового стабільного та надійного доступу до продуктів і послуг;
- висока швидкість здійснення транзакцій (платежі та перекази, перевірка та поповнення балансу тощо);
- акумулювання інформації про клієнтські операції, формування та обробка бази даних, контекстна реклама банківських продуктів і послуг.

Ефективне використання цифрової платформи в системі обслуговування банківських клієнтів дозволяє досягти таких результатів:

- підвищити зручність використання банківських продуктів і послуг, спростити процедури вибору, оформлення та проведення транзакцій за кожним сервісом;
- сприяти залученню нових клієнтів, які цінують високий рівень технологічності банківського обслуговування та обирають цифрові продукти та послуги банку;
- наростити операційні доходи комерційного банку на тлі скорочення транзакційних витрат, що призводить до зростання загального рівня маржинальності банківської діяльності, зокрема з урахуванням скорочення витрат на залучення клієнтів і просування банківських продуктів і послуг;
- підвищити рівень лояльності клієнтів, розширити спектр продуктів і послуг у розрахунку на одного клієнта;
- отримувати оперативні, достовірні та верифіковані дані про якість обслуговування клієнтів.

Ефективне використання цифрової платформи в системі обслуговування банківських клієнтів дає змогу комерційному банку провести взаємну інтеграцію продуктів і послуг у різних сегментах банківського ринку (рис. 3.2).

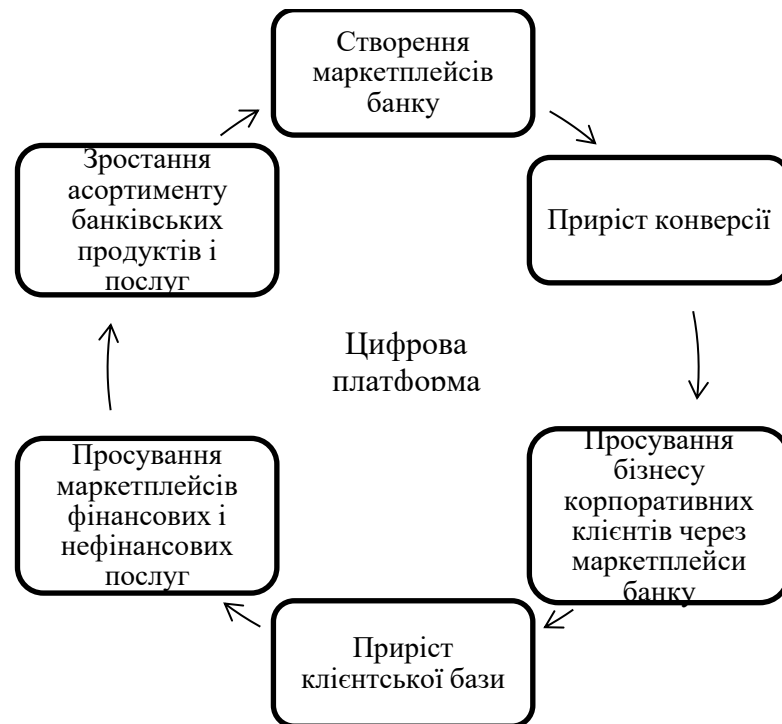


Рис. 3.2. Інтеграція продуктів і послуг у різних сегментах банківського ринку

Джерело: складено автором

Взаємозв'язок між різними етапами просування та розширення банківських послуг включає наступні етапи:

- 1) Створення маркетингових банків – початковий етап, де банк формує власний маркетинг, платформу для надання банківських та інших послуг.
- 2) Приріст конверсії – після створення маркетингу, банк починає залучати нових клієнтів, що призводить до збільшення конверсії, тобто кількості клієнтів, що використовують банківські послуги.
- 3) Просування бізнесу корпоративних клієнтів через маркетинг банків – маркетинг не лише сприяє просуванню власних банківських продуктів, але й може допомагати корпоративним клієнтам банку просувати їхні товари чи послуги.
- 4) Приріст клієнтської бази – в результаті такого просування, банк отримує приріст нових клієнтів як серед фізичних, так і серед корпоративних осіб.
- 5) Просування маркетингових фінансових і нефінансових послуг – після розширення клієнтської бази, банк активно просуває свої послуги, як фінансові (кредити, депозити), так і нефінансові (консультації, послуги партнерів).
- 6) Зростання асортименту банківських продуктів і послуг – по мірі того, як банк розширює свою клієнтську базу і послуги, зростає асортимент банківських продуктів, що дозволяє маркетингу розвиватися та залучати нових клієнтів, повертаючись до першого етапу циклу.

Цикл показує, як банківські маркетингові можуть розвиватися, сприяючи взаємовигідним відносинам між банком і його клієнтами, забезпечуючи постійне розширення та підвищення ефективності бізнесу.

Перетворення банківського обслуговування на основі розроблення та впровадження цифрових платформ дає змогу сформувати єдиний простір для взаємодії банку та його клієнтів і створює підґрунтя для подальшого формування цифрової екосистеми або інтеграції в діючу фінтех та/або бігтех екосистему.

Як правило, функціонування цифрової банківської платформи здійснюється на основі гібридної взаємодії, де поєднуються платформи відкритого і закритого типу. З огляду на необхідність захисту персональних даних, а також інформації про

стан поточних рахунків і рух грошових коштів банківських клієнтів, банківські операції здійснюються в межах закритих цифрових платформ.

Використання цифрових платформ відкритого типу в організації банківського обслуговування можливе лише при просуванні продуктів і послуг нефінансового характеру, тобто при побудові банком власної екосистеми.

Можливості взаємної інтеграції фінансових і нефінансових цифрових платформ визначаються національними особливостями регулювання банківської діяльності. Українське банківське законодавство не дозволяє поєднувати фінансову і нефінансову діяльність, а окремі напрямки банківських операцій і послуг суворо регламентуються і ліцензуються НБУ. У зв'язку з цим платформізація в системі банківського обслуговування йде шляхом об'єднання різних сервісів в єдину екосистему:

- якщо ядром екосистеми виступає комерційний банк, то нефінансові платформи і сервіси виділяють в окремі організації в рамках єдиної фінансово-промислової групи, а в основі – поточний рахунок і/або банківська картка клієнта;
- якщо ядром екосистеми є технологічна компанія, то фінансові сервіси підключаються або через цифрові платформи банків-партнерів, або через створення власних комерційних банків, або через небанківські платіжні системи, а в основі лежить особистий акаунт користувача послуг компанії.

Неминучість цифрової трансформації системи банківського обслуговування визначає прагнення українських банків до застосування цифрових платформ для формування пропозиції продуктів і послуг як реальним, так і потенційним клієнтам. Відбувається перетворення продуктової політики банку, а комплекс послуг, пропонованих клієнту, включає суміжні, раніше не сумісні з фінансовою сферою, послуги. Поступово традиційна бізнес-модель розвитку банківської діяльності заміщується цифровою бізнес-моделлю, де послуга стає ядром тяжіння банківських, фінансових та інших сервісних продуктів, які складають різноманітність екосистеми.

Ідея розвитку цифрових платформ в організації сучасної системи банківського обслуговування спирається, з одного боку, на зростання обсягу

стандартних клієнтських транзакцій, а, з іншого боку, передбачає індивідуалізацію пропозиції банківських продуктів і послуг. В табл. 3.1 наведено матрицю вибору цифрових платформ і сервісів залежно від цільових установок цифровізації системи банківського обслуговування.

Таблиця 3.1

Класифікація бізнес-моделей комерційного банку залежно від напрямів цифрової трансформації системи банківського обслуговування

Охоплення транзакцій	Індивідуалізація пропозиції банківських продуктів і послуг	
	Стандартизоване обслуговування	Персоніфіковане обслуговування
Комплексний підхід до обслуговування	Модель, орієнтована на цифрову платформу	Модель, орієнтована на цифрову екосистему
Нішевий (сегментарний) підхід до обслуговування	Модель, орієнтована на традиційний банкінг	Модель, орієнтована на мобільний банкінг

Джерело: складено автором

Вибір конкретної моделі обслуговування банківських клієнтів здійснюється на основі стратегічних цілей розвитку конкретного банку, його інноваційного потенціалу та фінансових можливостей щодо цифровізації бізнес-процесів. Слід зазначити, що окремі напрями цифровізації банківської діяльності використовуються і при традиційному банківському обслуговуванні. Це пов'язано із заходами стимулюючого характеру, що вживаються з боку НБУ, які сприяють трансформації низки банківських операцій у цифровий формат незалежно від бажання комерційного банку.

Також, через наявність у кожного банку свого офіційного сайту, навіть банки, орієнтовані на традиційні канали обслуговування, пропонують своїм клієнтам щонайменше інформаційні та консультаційні послуги за допомогою віддалених каналів обслуговування. Така модель, орієнтована на традиційний банкінг із мінімальними обсягами цифровізації, дає змогу здійснювати стандартизоване обслуговування з використанням сегментарного підходу. Затребуваність цієї моделі визначається наявністю консервативно налаштованих сегментів клієнтської бази українських банків.

Стандартизований підхід із комплексним вирішенням потреб банківських клієнтів реалізується моделлю, заснованою на цифровій платформі. Зазвичай у цьому разі банк розробляє і впроваджує цифрову платформу, що дає змогу спростити здійснення найбільш затребуваних транзакцій, що збільшує їхню кількість і обсяг. Разом з тим, платформізація банківського обслуговування передбачає комплексний підхід до реалізації продуктів і послуг комерційного банку, тому що через один напрямок банківської діяльності недоцільним є використання такого дороговартісного в розробленні та експлуатації інструменту. У зв'язку з цим, модель цифрової платформи реалізується, як правило, у вигляді фінансового супермаркету, що дає змогу знайти, оформити і використовувати весь комплекс фінансових сервісів комерційного банку.

Модель банківського обслуговування, орієнтована на цифрову екосистему, забезпечує поєднання комплексного підходу до банківського обслуговування та індивідуалізації банківських продуктів і послуг. Реалізація цієї моделі може здійснюватися як на основі власної екосистеми комерційного банку, так і впровадженням фінансових сервісів у бігтех-екосистеми або продуктові екосистеми.

Ще одним напрямом реалізації моделі з цифровою екосистемою є опора клієнтських сервісів і послуг банку на цифрову інфраструктуру, вибудовану НБУ (рис. 3.3).

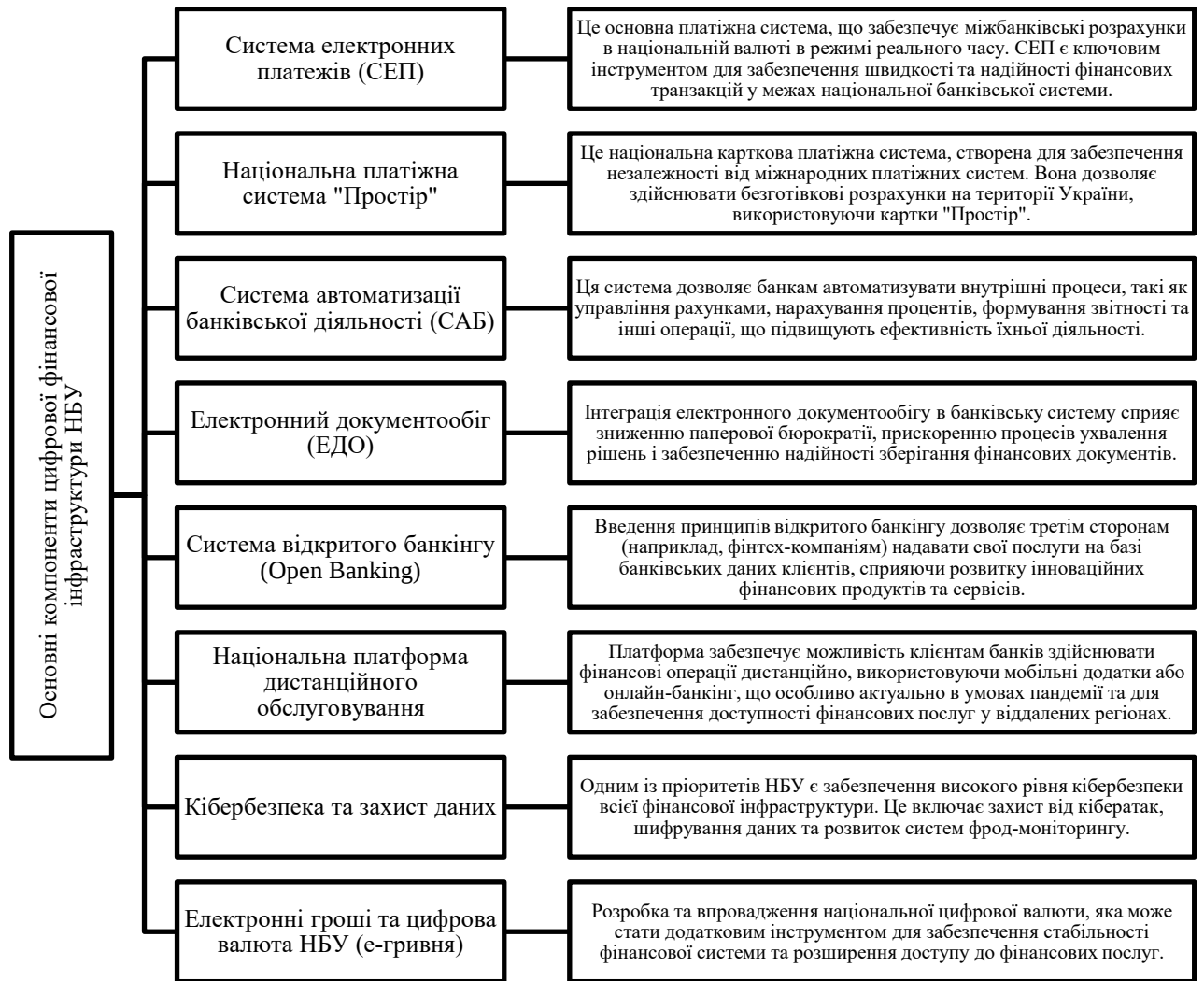


Рис. 3.3. Цифрова фінансова інфраструктура, організована НБУ на рівні національної банківської системи

Джерело: складено автором

Використання централізованої цифрової фінансової інфраструктури на рівні національної банківської системи, дає змогу мінімізувати витрати на розроблення та впровадження власних інформаційно-комунікаційних технологій, сервісів і платформ.

Концентрація і добір банківських продуктів і послуг на основі цифрової платформи дає змогу уявити модель цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування, що забезпечує підвищення якості банківського обслуговування (Додаток Б).

Розроблена модель цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування відображає значущість усіх рівнів бізнес-процесів в організації та

здійсненні банківського обслуговування. Цифровий фронт-офіс є вітриною банківських продуктів і послуг, однак, забезпечення стабільності та надійності здійснюваних клієнтських операцій банку здійснюється на основі мідл- і бек-офісу.

В основі реалізації цифрового банківського обслуговування лежать фінансові та інформаційно-комунікаційні технології, інноваційні сервіси та інструменти. Насамперед, технології великих даних, які дають змогу здійснювати повноцінну інтеграцію всіх банківських продуктів і послуг, а обробка накопиченого клієнтського досвіду через систему CRM сприяє персоніфікації їхньої пропозиції. Впровадження цифрових платформ в організацію системи банківського обслуговування забезпечує її трансформацію та пристосування до нових вимог і стандартів якості, узгодженим з віддаленим доступом клієнтів до банківських сервісів.

У сучасних умовах цифрова платформа виконує функції точки доступу клієнтів до банківських продуктів і послуг з урахуванням таких параметрів і ключових характеристик:

- принцип клієнтоцентричності, реалізація якого заснована на індивідуалізації пропозиції банківських продуктів і послуг;
- гнучкий механізм налаштування банківських сервісів – дає змогу не тільки вручну підбирати параметри продуктів і послуг під потреби і потреби клієнтів, а й мінімізувати участь банківських працівників у процесі банківського обслуговування за рахунок автоматизації більшості бізнес-процесів;
- доступність сервісів та інтерфейсів відкритих цифрових платформ (OpenAPI) – забезпечує вбудовування додаткових продуктів і послуг, у тому числі нефінансового профілю, для реалізації комплексного підходу до обслуговування банківських клієнтів;
- прийняття рішень на основі CRM-взаємодії з клієнтами та використання штучного інтелекту;
- забезпечення надійності та стабільності роботи цифрової платформи, а також доступності всіх банківських сервісів і транзакцій у режимі 24/7;

- транспарентність цифрової платформи, інтуїтивно зрозуміле використання фінансових і нефінансових сервісів;
- використання хмарних сервісів і блокчейн-технологій для узагальнення, зберігання та обробки великих масивів даних, пов'язаних із результатами банківського обслуговування.

Таким чином, трансформація банківського обслуговування на основі розроблення, впровадження та реалізації цифрових платформ дає змогу адаптувати банківську діяльність до стандартів цифрової економіки, підвищити ефективність реалізації клієнтоорієнтованого підходу і забезпечити необхідний рівень маржинальності банківського бізнесу за допомогою впровадження цифрових фінансових технологій.

Процеси цифрової трансформації зачіпають усі комерційні банки, зокрема на основі використання інфраструктурних проєктів НБУ, однак побудова власних цифрових платформ наразі є базовим трендом у забезпеченні конкурентоспроможності банку, його продуктів і послуг. При цьому оптимізація комунікаційних процесів між банком і його клієнтами здійснюється на основі впровадження фінансових технологій і цифрових інновацій у систему банківського обслуговування.

3.2. Оптимізація системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування

Правильно вибудована система внутрішнього контролю у фінансово-кредитних організаціях стає незамінною частиною комплексної системи управління діяльністю банку і дає змогу зберігати економічну стабільність та сприяє підвищенню конкурентоспроможності з огляду на вищу прибутковість операційної діяльності.

Ризик-орієнтований внутрішній контроль – комплекс заходів, спрямованих на встановлення можливих ризиків, що виявляються під час здійснення банківської

діяльності. Механізм формується на базі безперервного виконання контрольних процедур по всій роботі банківської організації.

У сфері виконання механізмів внутрішнього контролю у фінансово-кредитних організаціях, які використовують при наданні банківських продуктів і послуг канали дистанційного обслуговування, необхідно використовувати не тільки стандартні методи управління банківськими ризиками, а й спиратися на рекомендації, запропоновані до виконання Базельським комітетом з банківського нагляду. Ця діяльність передбачає формування ефективних стратегічних рішень щодо надання користувачам послуг через апаратно-інформаційне забезпечення, побудову системи постійного моніторингу ризиків.

На підставі комплексу цих рекомендацій передбачається, що в основну стратегію кредитної організації включено положення щодо встановлення, використання та модернізації компонентів електронного банкінгу, основні показники, що дають змогу надати адекватну оцінку результатів функціонування всього банку та його окремо взятих департаментів.

Розподіл повноважень між підрозділами банку у сфері управління ризиками дистанційного банківського обслуговування слід здійснювати найраціональніше, для того щоб зберегти актуальність, всеосяжність та ревалентність інформування топ-менеджменту банку за коштами надання вчасної звітності:

- щодо статусу та особливостей функціонування технічного забезпечення дистанційного обслуговування;
- про виявлені помилки в роботі інформаційного-технічного сектору кредитної організації;
- про повний перелік банківських ризиків, пов'язаних з роботою фінансово-інформаційних систем;
- про успішність реалізації механізмів з регулювання банківських ризиків ДБО;
- про методики ухвалення рішень під час реалізації наслідків, які матимуть негативний вплив на захист, фінансову стабільність або банківську організацію.

До описаних процедур найефективніше задіяти департаменти банку, які залучені в процеси реалізації дистанційного обслуговування клієнтів і контролюють використання цифрових засобів, реалізацію технічної безпеки, правове регулювання дій банківської організації, виконання процесів забезпечення внутрішнього контролю.

У регламентній документації банківських підрозділів, діяльність яких пов'язана з контролем дистанційного банкінгу та моніторингом функціонування інформаційних систем, що здійснюють його, обов'язково потрібно призначити відповідальні органи управління зі структурних департаментів банку:

- у делегації компетенцій серед суб'єктів управління банківської структури (радою директорів, виконавчим директором, фінансовим директором, керівником служби внутрішнього контролю);
- диверсифікація вимог до відповідальності для банківських підрозділів і співробітників, до посадових інструкцій яких входять обов'язки з виконання операцій у контурі дистанційного обслуговування клієнтів, також і управління системою ризиків, пов'язаних із реалізацією електронного банкінгу;
- фіксація допустимих значень у прояві банківських ризиків, узгодженої всередині банківської організації при функціонуванні систем віддаленого обслуговування;
- встановлення механізму передавання інформації для обраних органів управління банку щодо знайдених проявів у сфері банківських ризиків і реалізація заходів, спрямованих на зниження можливих збитків організації.

Для формування передумов, що сприяють найрезультативнішому управлінню системою ризиків, слід сформувані внутрішньобанківські регламенти, у рамках яких буде сформульовано основоположні принципи мінімізації кожного типу банківських ризиків. Дані документації з контролю над системою ризиків з урахуванням застосування технологій дистанційного обслуговування мають бути узгоджені з радою директорів.

В рамках пропозицій щодо побудови механізму внутрішнього аудиту за наявності в банку каналів ДБО, слід брати до уваги положення Базельського

комітету з банківського нагляду щодо некоректності однакового підходу, оскільки банківські апаратно-технічні програми мають індивідуальну архітектуру побудови, а відтак, і спільного контуру сполучених ризиків, методик та інструментів внутрішнього контролю.

Особливо значущим для комерційних банків постає персональне врахування всього спектра характеристик встановлених інноваційних технічних рішень.

У значній кількості банківських організацій, що використовують технологію дистанційного банкінгу, узагальнена характеристика комплексу процедур внутрішнього контролю повинна включати базові можливості змісту і реалізації функціоналу внутрішнього контролю в даному комерційному банку.

Було виявлено, що узагальнене проведення процесів внутрішнього контролю банку може спиратися на моделі безперервного циклічного процесу менеджменту (моделі Демінга) і містити поділ етапів моделі на стадії формування системи електронного банкінгу, що часто визначаються під час реалізації цих систем [79].

Складові елементи механізму процедури з організації внутрішнього контролю мають бути здійснені послідовно, на кожному з етапів формування системи електронного банкінгу, показаних на рис. 3.4.

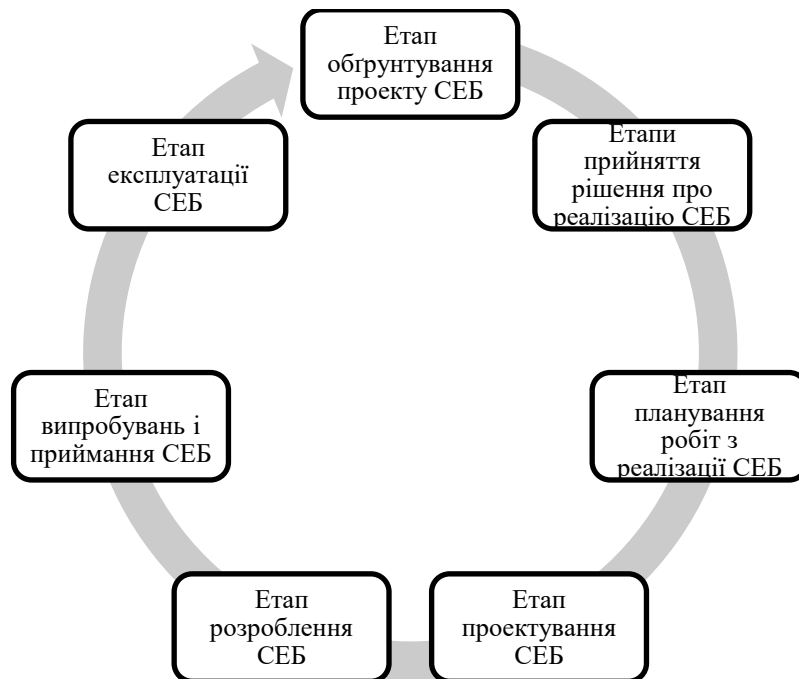


Рис. 3.4. Етапи життєвого циклу системи електронного банкінгу (СЕБ)

Джерело: складено автором.

З початком повномасштабного вторгнення в Україну у 2022 році кількість кіберзлочинів і кібератак значно зросла. Війна призвела до активізації кіберпростору як нового фронту бойових дій. Основні зміни у кількості та типах кібератак можна окреслити так:

1. Збільшення кількості атак на державні та критичні інфраструктури. З 2022 року кібератаки, спрямовані на державні установи, енергетичний сектор, транспорт, зв'язок, фінансові установи, значно почастишали. Мета таких атак – порушення функціонування важливих систем і дестабілізація ситуації в країні.

2. Зростання числа атак на приватний сектор. Війна призвела до зростання кіберзлочинів, націлених на бізнеси, особливо ті, що пов'язані з фінансовими послугами, логістикою та інформаційними технологіями. Це включає фішинг, DDoS-атаки, зломи баз даних і викрадення конфіденційної інформації.

3. Активізація кібершпіонажу. Кібератаки з боку держав, які підтримують війну, мали на меті збір розвідувальних даних, а також вплив на громадську думку через дезінформацію та пропаганду.

4. Мобілізація хактивістів. Групи хактивістів, як з України, так і з інших країн, активно включилися в кібервійну, організовуючи атаки на державні та комерційні сайти супротивника.

5. Зміни у характері атак. У зв'язку з війною спостерігається збільшення складності атак, використання нових типів шкідливого програмного забезпечення та методів обходу захисту.

Ці фактори сприяли значному зростанню кіберзагроз та ускладненню кібербезпеки як для держави, так і для приватного сектору.

Імплементация інноваційних рішень та інформаційних технологій електронного банкінгу унеобхіднює процес трансформації системи внутрішнього контролю на базі формування методологічних пропозицій, спрямованих на діяльність у рамках системи дистанційного банківського обслуговування. Заходи внутрішнього контролю мають здійснюватися на регулярній основі, виступаючи

незамінною складовою банківських бізнес-процесів з огляду на впровадження в них методів регулювання, зазначених на рис. 3.5.

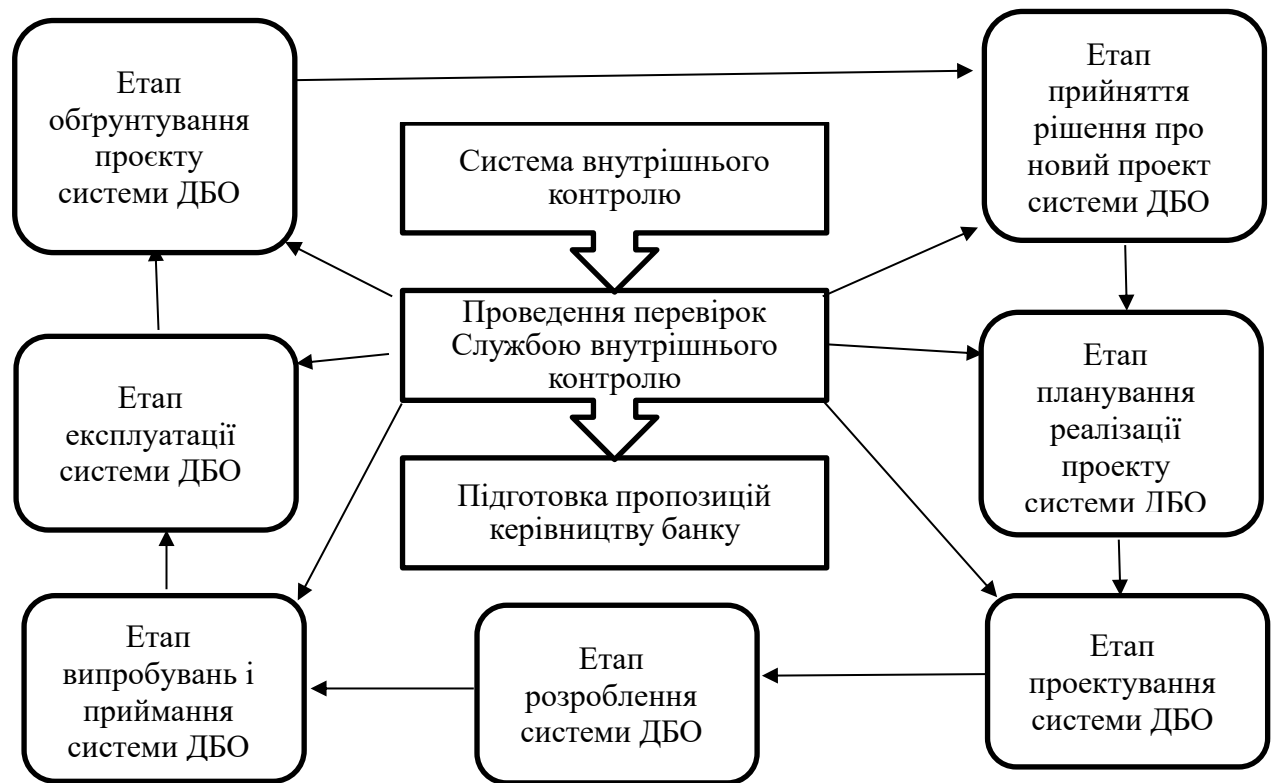


Рис. 3.5. Організація внутрішнього контролю над системою ДБО

Джерело: складено автором.

Співробітник служби внутрішнього аудиту повинен здійснювати регулярний моніторинг з виявлення ризиків, пов'язаних з роботою інформаційно-технічних систем і надання послуг електронного банкінгу. Співробітники СВК, які виконують професійні завдання з управління системою ризик-менеджменту, повинні володіти необхідними кваліфікаціями та навичками, а також ефективно проводити аналіз джерел появи банківських ризиків.

Продумана стратегія розвитку комерційного банку має містити регламенти щодо актуального і відповідного загрозі комплексу заходів з протидії діям зловмисників та інших банківських організацій.

У разі, якщо банк не має цього документа, з'являється ймовірність зменшення прибутковості банківської діяльності, і, як наслідок, позбавлення конкурентних переваг і втрата лояльності клієнтів, та їх подальший відтік.

Використання банківських технологій електронного обслуговування значно збільшує вимоги необхідних компетенцій серед топ-менеджменту комерційного банку. Значущим фактором виступає особливість стратегічного мислення керівника кредитної організації щодо модернізації технологічних можливостей банку.

Тому обґрунтованим є знаходження в колі керівництва банку фахівця, що має високу кваліфікацію у сфері функціонування комп'ютерних систем, здатного розпізнати появу основних джерел ризику в даній галузі.

У зв'язку з цим відповідальному менеджеру з вищого керівництва кредитно-фінансової структури, до переліку посадових повноважень якого включено завдання зі здійснення системи контролю за технологіями ДБО, має сенс проходити регулярні тренінги з підвищення професійних навичок галузі інформаційно-технологічних систем.

Обрання до складу керівництва банку осіб, які володіють високою кваліфікацією у сфері ІТ, сприятиме підвищенню якості здійснення контролюючої та регуляторної діяльності у сфері використання систем віддаленого банківського обслуговування комерційного банку, а також дасть змогу здійснювати виважені стратегічні рішення у сфері таких питань:

- створення в рамках банківської структури інноваційних технологій надання віддаленого обслуговування клієнтів;
- проведення комерційним банком грамотної маркетингової політики для збільшення попиту на послуги електронного банкінгу та підвищення маржинальності банківських операцій;
- формування сітки тарифікації в рамках користування інформаційними системами;
- визначення найвигідніших умов договорів із користувачами та провайдерами дистанційних банківських послуг.

Рівнем зацікавленості топ-менеджерів і бенефіціарів кредитної організації в модернізації системи інформаційних технологій електронного банкінгу

обумовлюється ефективність реалізації бізнес-процесів на всіх рівнях функціонування дистанційного обслуговування банківських користувачів.

Внаслідок значного розширення профілю типових банківських ризиків до співробітників, які обіймають посади в службі внутрішнього контролю, має сенс підвищити вимоги до їхніх професійних навичок і компетенцій.

З початком використання в кредитно-фінансових організаціях елементів електронного обслуговування клієнтів, методи роботи служби внутрішнього контролю необхідно розширити інформацією та необхідними положеннями щодо порядку оцінки та моніторингу нових банківських ризиків організації.

Співробітниками департаменту управління ризиками слід повною мірою розуміти, якою мірою нові джерела, пов'язані із застосуванням інформаційних технологій, впливають на трансформацію профілю типових банківських ризиків.

Ризик-орієнтований внутрішній контроль видається найбільш фінансово привабливим і економічно доцільним, у тому випадку, якщо регуляторні процеси регламентують весь спектр банківських ризиків, здійснюються безперервно і спільно із застосуванням апаратно-технічного обладнання з внутрішнього контролю. Заходи з ліквідації виявлених порушень, в даному випадку, проводяться в найбільш оперативні терміни, а співробітники служби внутрішнього контролю працюють з найбільшою продуктивністю.

3.3. Шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів

Цифрова трансформація системи банківського обслуговування заснована на інтеграції цифрових фінансових технологій у традиційні бізнес-процеси комерційного банку. Отримані технологічні та продуктові рішення складають необхідний функціонал цифрових платформ і сервісів, через які здійснюється реалізація банківських продуктів і послуг. Впровадження фінансових технологій у традиційний банкінг не завжди зачіпає самі продукти і послуги банку, але завжди націлене на зміну каналів їх реалізації (рис. 3.6).

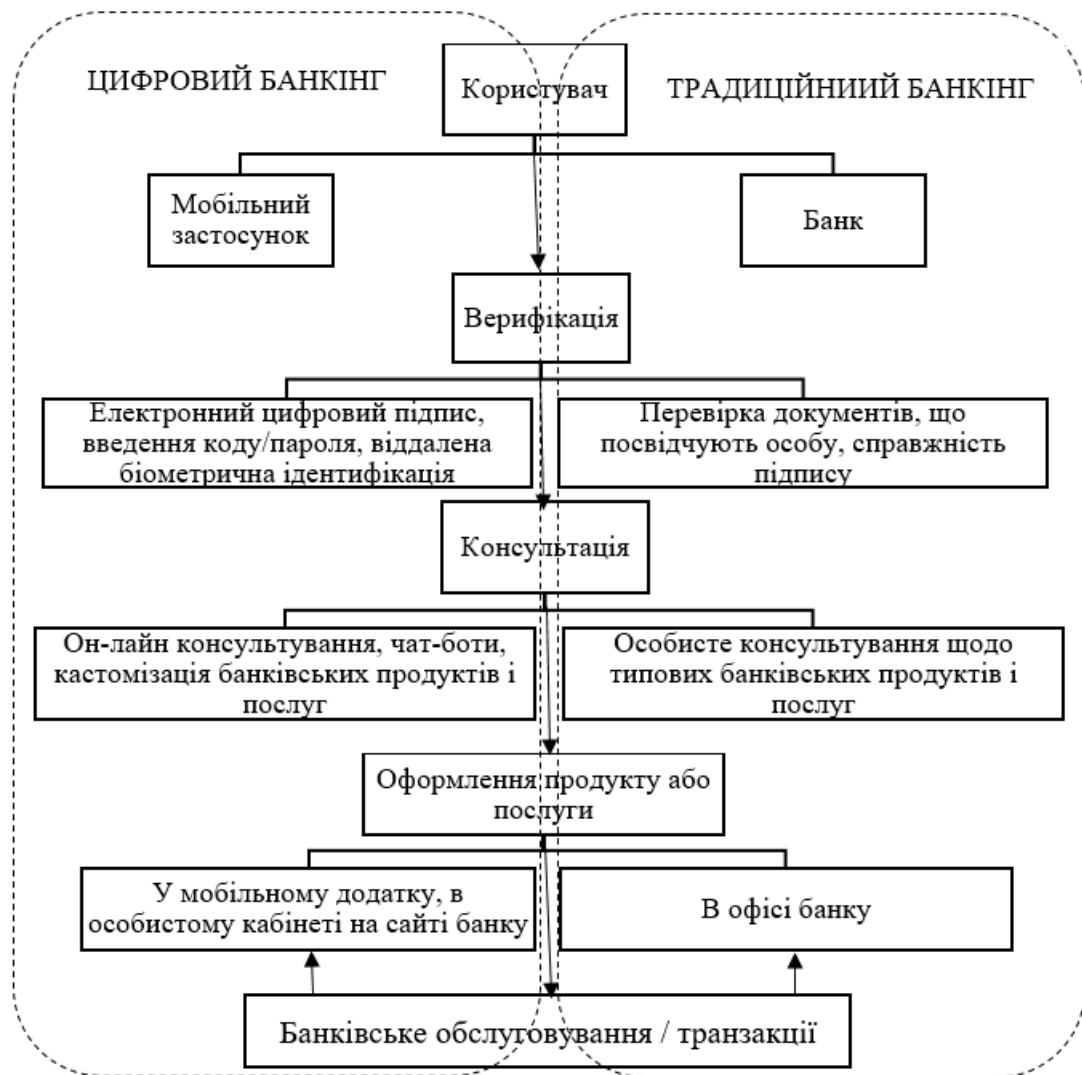


Рис. 3.6. Вплив впровадження цифрових фінансових технологій на трансформацію системи банківського обслуговування

Джерело: складено автором.

Кожен з етапів у системі банківського обслуговування має специфічні особливості впровадження та використання цифрових фінансових технологій при його реалізації. При цьому ключовою відмінністю традиційного та цифрового банківського обслуговування є спосіб ідентифікації та верифікації особи клієнта комерційного банку. Віддалений формат доступу до банківських сервісів, рахунків і транзакцій вимагає особливого підходу до верифікації користувача цифрових каналів обслуговування. Такий підхід реалізується або через багатоступеневий допуск з послідовним використанням декількох способів верифікації, або через технології біометричної ідентифікації (рис. 3.7).

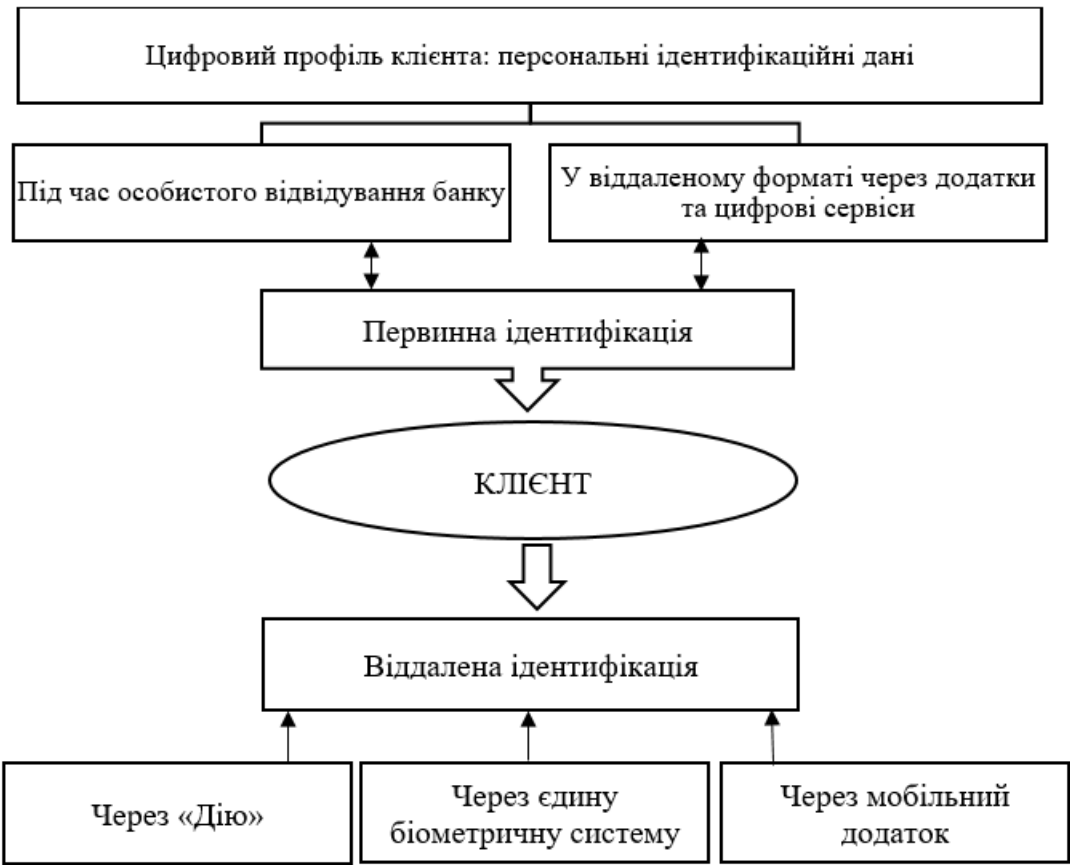


Рис. 3.7. Порядок впровадження біометричної ідентифікації в процес банківського обслуговування

Джерело: складено автором.

План послідовності впровадження біометричної ідентифікації в процес банківського обслуговування наведено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Етапи впровадження біометричної ідентифікації
в процес банківського обслуговування

Етап	Опис	Мета	Методи впровадження	Відповідальний
1	2	3	4	5
1. Аналіз потреб і вимог	Оцінка необхідності впровадження біометрії та законодавчих вимог.	Визначити доцільність та нормативні обмеження	Аналіз ринку, консультації з юристами та ІТ-експертами	Відділ аналітики, юридичний відділ
2. Вибір технології	Вибір типу біометричної ідентифікації та постачальника технології.	Забезпечити надійність і сумісність технології	Порівняння пропозицій постачальників, тестові випробування	ІТ-відділ, відділ закупівель

1	2	3	4	5
3. Планування та розробка	Розробка плану впровадження та ПЗ для збору біометричних даних.	Створити ефективний план впровадження	Планування проекту, розробка специфікацій, технічна документація	ІТ-відділ, відділ проектного менеджменту
4. Тестування	Тестування технології та пілотне впровадження.	Переконатися в ефективності та безпеці	Проведення тестування, пілотні проекти, аналіз зворотного зв'язку	ІТ-відділ, відділ якості
5. Інтеграція з системами	Інтеграція біометрії з існуючими банківськими системами.	Забезпечити сумісність та безперебійну роботу	Інтеграція з базами даних, тестування сумісності	ІТ-відділ
6. Навчання персоналу	Навчання співробітників новим процедурам та інформування клієнтів.	Підготувати персонал та інформувати клієнтів	Навчальні сесії, створення навчальних матеріалів	Відділ навчання, PR-відділ
7. Моніторинг та підтримка	Постійний моніторинг роботи системи та її підтримка.	Забезпечити стабільність та оперативне вирішення проблем	Моніторинг системи, технічна підтримка, оновлення ПЗ	ІТ-відділ, служба підтримки
8. Аудит та вдосконалення	Регулярний аудит системи та внесення покращень.	Оптимізувати роботу та підвищити рівень безпеки	Проведення аудиту, аналіз результатів, впровадження змін	Відділ внутрішнього аудиту, ІТ-відділ

Джерело: складено автором.

Крім персональних даних, на основі яких здійснюється документальний супровід банківських операцій, ідентифікацію клієнтів, а також підтвердження здійснюваних ними транзакцій, можна здійснювати на основі параметрів біометрії. Технології біометричної ідентифікації належать до сучасних фінансових технологій і являють собою систему розпізнавання людей за їхніми фізичними характеристиками:

- сліди пальців рук (папілярні лінії);
- райдужка та/або сітківка ока;
- портретні характеристики;

- голос.

Відповідно до названих характеристик, для верифікації клієнта в процесі банківського обслуговування можуть використовуватися такі технології:

- дактилоскопія;
- автентифікація за портретною схожістю, райдужкою або сітківкою ока, термографією обличчя;
- розпізнавання та аутентифікація за голосом.

Візуальна автентифікація та розпізнавання відбитка пальця доступна нині і на основі мобільних застосунків через налаштування смартфона або планшета. У цьому випадку клієнт банку самостійно налаштовує систему розпізнавання, а також необхідний рівень безпеки при проведенні банківських транзакцій.

В результаті трансформація банківських офісів здійснюється в напрямі реалізації гібридного формату обслуговування, який передбачає поєднання офлайн і онлайн сервісів. Phygital-відділення банку дають змогу підвищити якість і безпеку клієнтських операцій на основі використання технологій біометричної ідентифікації (FaceID та/або TouchID) замість звірки персональних даних клієнта.

Технології штучного інтелекту і машинного навчання комерційні банки використовують для оптимізації процесу банківського обслуговування на основі узагальнення клієнтського досвіду. Навченість і розвиненість сучасних чат-ботів українських банків дає змогу вирішувати близько 60% звернень клієнтів без перемикання на фахівця. На основі машинного навчання формується персональна продуктова пропозиція з урахуванням поточних потреб і зацікавленості потенційних і діючих клієнтів банку.

Серед основних результатів впровадження технологій великих даних у практику банківського обслуговування можна виділити:

- підвищення якості управління операційними та кредитними ризиками банку;
- оптимізація бізнес-процесів банку;
- клієнтоорієнтований підхід до обслуговування клієнтів на основі персоналізації пропозиції банківських продуктів і послуг;

- нарощування клієнтської бази банку, в тому числі за рахунок підвищення рівня лояльності клієнтів;
- розробка та реалізація нових банківських продуктів, послуг і сервісів, орієнтованих на поточні потреби клієнтів.

Впровадження технологій великих даних істотно збільшує обсяг інформації та персональних даних клієнтів, які необхідно узагальнювати, зберігати і передавати в рамках здійснення банківського обслуговування. У зв'язку з цим, Big Data впроваджується, як правило, спільно з хмарними технологіями, а ефективність їх використання досягається шляхом створення Центрів обробки даних. Банки можуть не створювати власні хмарні сховища, а використовувати хмарні сервіси сторонніх організацій.

Не менш ефективним інструментом роботи з банківськими даними є технологія розподілених реєстрів. У сфері банківської діяльності використовуються переважно блокчейн-технології та система розумних контрактів, вибудована на їхній основі. Впровадження блокчейн-технологій або побудова цифрових платформ на основі технологій розподіленого реєстру дає змогу забезпечити безпеку, децентралізацію та прозорість транзакцій, які проводяться, а під'єднання функціоналу смарт-контрактів знизить ризики витоку даних з обох сторін.

Результатом впровадження фінансових технологій у діяльність комерційного банку є розробка і впровадження цифрових каналів обслуговування клієнтів:

- інтернет-банкінг здійснюється на основі стандартних інформаційно-комунікаційних технологій;
- мобільний банкінг реалізується за допомогою спеціалізованих програмних продуктів для мобільних пристроїв, мікросервісів і контейнерних технологій;
- система дистанційного банківського обслуговування є комплексом цифрових сервісів, що забезпечують віддалений доступ до сукупності банківських продуктів і послуг або окремих напрямів банківських сервісів (розрахунково-платіжні послуги, кредитні, інвестиційні послуги тощо).

Потенціал впровадження фінансових технологій у систему банківського обслуговування залежить не тільки від фінансових і технологічних можливостей комерційного банку, а й від затребуваності цифрових сервісів з боку його клієнтів. Як будь-яка комерційна організація, банк в ухваленні рішень стратегічного розвитку спирається, перш за все, на економічну ефективність тих чи інших напрямків бізнесу. Як показало дослідження, не завжди цифрова трансформація банківських сервісів приносить позитивний фінансовий результат. У зв'язку з цим процес впровадження фінансових технологій у систему банківського обслуговування необхідно вибудовувати на основі балансу таких параметрів:

- внутрішні можливості банку щодо впровадження фінансових технологій (обсяг фінансування, рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, потенціал створення і впровадження власних цифрових платформ і сервісів);
- затребуваність цифрових сервісів, а також інноваційних продуктів і послуг серед банківських клієнтів (частка клієнтів, які використовують віддалений доступ, проходять верифікацію через технології біометричної ідентифікації, підвищення лояльності банківських клієнтів, розширення клієнтської бази);
- фінансова результативність цифрової трансформації банківського обслуговування (скорочення операційних і транзакційних витрат, збільшення доходів, зростання прибутковості цифрових сервісів порівняно з традиційними продуктами і послугами);
- рівень прийнятих банком ризиків (поява нових ризиків, пов'язаних із забезпеченням кібербезпеки, збільшення витрат на ризик-менеджмент, зростання ймовірності збитків від використання цифрових сервісів).

Алгоритм впровадження цифрових фінансових технологій у систему банківського обслуговування включає кілька етапів:

- 1) Етап попередньої оцінки. Полягає в моніторингу внутрішнього потенціалу та рівня технологічного розвитку банку, виявленні цільових груп клієнтів для реалізації цифрових сервісів. Результатом цього етапу є визначення

доцільності цифрової трансформації банківського обслуговування, напрямів її здійснення, а також вибір конкретних фінансових технологій для впровадження.

2) Етап розроблення цифрових сервісів. Передбачає визначення функціонального навантаження конкретного напрямку цифровізації системи банківського обслуговування, технологічне опрацювання цифрових продуктів і послуг, розроблення програми реалізації цифрових сервісів у клієнтському середовищі банку.

3) Етап апробації цифрових сервісів. Необхідний для перевірки функціоналу віддаленого доступу в тестовому режимі, виявлення критичних точок і проблем з використанням цифрових продуктів і послуг банку у клієнтів.

4) Етап впровадження цифрових сервісів у практику банку. Практична реалізація передбачає постійний моніторинг результатів цифровізації, оцінку якості обслуговування та задоволеності клієнтів, рівня їхньої лояльності.

Сукупність етапів та їх складових в процесі впровадження фінансових технологій у систему банківського обслуговування інтегруються в єдину програму цифрової трансформації. Узагальнений алгоритм включає послідовність дій банку, починаючи з обґрунтування доцільності використання фінансових технологій обслуговування клієнтів, формування портфеля ефективних фінтех-проектів, закінчуючи планом їхньої реалізації, просування та забезпечення оптимального співвідношення ризиковості та маржинальності. Оцінка перспектив подальшого розвитку потенціалу цифрових сервісів банку спирається на виявлення точок зростання лояльності клієнтської бази та обсягу здійснюваних транзакцій, що дасть змогу в тривалій перспективі забезпечувати ефективність банківської діяльності в сучасних умовах зниження загального рівня її маржинальності.

Циклічність процесу впровадження цифрових фінансових технологій пов'язана з постійним вдосконаленням системи банківського обслуговування з урахуванням зміни потреб клієнтів, появи нових сервісів, технологій і платформ. Крім досягнення необхідного рівня конкурентоспроможності, впровадження фінансових технологій дасть змогу банку вийти на новий рівень розвитку та ефективності.

Слід зазначити, що процес впровадження фінансових технологій у систему банківського обслуговування зачіпає безліч структурних підрозділів банку. До суб'єктів механізму цифровізації банківського обслуговування також належать керівники фінтех-проектів і керівник комерційного банку. Під час реалізації великих фінтех-проектів доцільним є залучення експертів у сфері розроблення, впровадження та реалізації цифрових каналів і сервісів банківського обслуговування.

Комплекс організаційно-економічних заходів щодо впровадження фінансових технологій у систему обслуговування банківських клієнтів, їхні результати та учасники процесу цифровізації відображено в табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Комплекс заходів щодо впровадження цифрових фінансових технологій у
систему банківського обслуговування

(В – виконання заходу, Е – формування експертної думки, К – контроль та оцінка результатів)

№	Найменування заходу	Результат заходу	Суб'єкти цифровізації					
			маркетинговий відділ	фінансове управління	управління продажів і обслуговування	ІТ та операційний блок	керівник фінтех-проекту	керівник банку / підрозділу
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Моніторинг системи банківського обслуговування	Загальний висновок про доцільність впровадження фінансових технологій	В		Е		К	
1.1	Моніторинг зовнішніх факторів цифровізації	Виявлення затребуваності цифрових каналів і сервісів на ринку	В		Е		К	
1.2	Моніторинг внутрішніх факторів цифровізації	Виявлення потенціалу та перешкод для впровадження фінансових технологій	Е		В		К	
2	Розроблення плану впровадження фінансових технологій	Програма реалізації цифрових сервісів у клієнтському середовищі				Е	В	К

Продовження табл. 3.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.1	Вибір цифрових сервісів і каналів обслуговування	Перелік цифрових каналів і сервісів з урахуванням специфіки клієнтської бази банку	Е		В	В	К	
2.2	Визначення переліку необхідних фінансових технологій	Перелік фінансових технологій, необхідних для трансформації банківського обслуговування та реалізації цифрових сервісів	Е		В	В	К	
2.3	Складання плану, пошук джерел фінансування	Техніко-економічне обґрунтування впровадження фінансових технологій		В		Е	В	К
3	Розробка та впровадження пілотного фінтех-проекту	Фінтех-проект з обґрунтуванням економічної, фінансової та технологічної частини		В		Е	В	К
4	Узагальнення результатів і внесення коригувань	Рішення про результативність фінтех-проекту, про доцільність впровадження його в практику з урахуванням коригувань		Е		Е	В	К
5	Впровадження фінансових технологій у практику банківського обслуговування	Звіт про результати впровадження, ступінь досягнення цільових орієнтирів за обсягом транзакцій і лояльності клієнтів		В	В	Е	К	
6	Оцінка результативності (ефективності та ризикованості) фінтех-проекту	Розрахунок економічної ефективності, рішення про доцільність подальшого розвитку фінансових технологій у системі банківського обслуговування	Е	В	В	Е	К	К

Джерело: складено автором.

Спираючись на запропонований алгоритм впровадження цифрових фінансових технологій у систему банківського обслуговування та перелік базових заходів щодо його реалізації, комерційний банк може здійснювати розроблення та

реалізацію програми цифровізації своїх сервісів, продуктів і послуг. У зв'язку з необхідністю комплементації запропонованого алгоритму до особливостей практики обслуговування клієнтів конкретного банку, слід окреслити коло вхідних і вихідних параметрів його реалізації.

Вихідні параметри цифрової трансформації системи банківського обслуговування залежать від цільових установок реалізації фінтех-проектів банку. Як правило, ключові цілі цифровізації банківського обслуговування представлені кількісними показниками:

- частка клієнтів, які використовують віддалений доступ до банківських продуктів і послуг;
- частка клієнтських транзакцій, проведених через цифрові канали;
- річний приріст виручки від реалізації цифрових продуктів і послуг;
- співвідношення доходів і витрат як результату реалізації цифрових сервісів;
- рентабельність цифрового банкінгу.

Весь спектр фінансових технологій у сфері банківського обслуговування використовується для підвищення його якості, зниження рівня ризикованості та компенсації скорочення маржинальності банківського бізнесу. Цифрова трансформація національної банківської системи представлена широкою сукупністю високотехнологічних рішень, продуктів і сервісів, на основі яких створюються якісно нові цифрові продукти та послуги банку.

Драйверами розвитку банківського бізнесу є цифрові платформи та екосистеми, на основі яких і здійснюється розширення рівня технологічності обслуговування. Застосування на практиці комплексу організаційно-економічних заходів щодо впровадження цифрових фінансових технологій у систему банківського обслуговування дасть змогу підвищити його якість, ефективність, а також здійснювати цей процес на основі розуміння доцільності цифровізації банківських сервісів із врахуванням їхньої затребуваності в клієнтів, а також із дотриманням параметрів якості та безпеки використання фінансових технологій і віддалених каналів доступу до банківських продуктів і послуг.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного дослідження за темою «Сучасна банківська система онлайн обслуговування: стан, проблеми та шляхи розвитку» можна зробити наступні висновки.

У поточних реаліях розвитку «цифрової економіки» одним із найважливіших критеріїв ефективної банківської діяльності є політика впровадження сучасних інноваційних технологій. Дистанційне банківське обслуговування необхідно вважати збірним поняттям, яке можна характеризувати як надання послуг і продуктів комерційними кредитними організаціями шляхом надання розпоряджень з боку клієнтів банку без безпосереднього візиту до банківських відділень з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Дистанційне банківське обслуговування дає змогу значно вдосконалити банківське обслуговування клієнтів і підвищити його якість завдяки створенню динамічного інформаційного середовища, а також зменшенню термінів обслуговування клієнтів в порівнянні з класичною моделлю роботи банківських інституцій.

Онлайн обслуговування в комерційних банках визначається як надання банківських послуг через електронні платформи, такі як інтернет-банкінг, мобільні додатки та інші цифрові канали. Це нове рішення дозволяє банкам здійснювати фінансові операції та обслуговувати клієнтів без фізичної присутності в банківських відділеннях. Цифрова трансформація банківського обслуговування – це висхідний процес, що бере свій початок (перший етап) від поширення цифрових каналів надання банківських послуг: мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, мережі банкоматів, чат-ботів до появи сучасних цифрових фінансових технологій. В організації такої взаємодії клієнт отримує можливість доступу до фінансових послуг у режимі 24/7.

Економічний зміст онлайн обслуговування в комерційних банках полягає в значному зменшенні витрат, покращенні якості обслуговування та розширенні можливостей для залучення нових клієнтів. Хоча існують певні ризики і виклики,

ними можна ефективно управляти за допомогою сучасних технологій та стратегій управління.

На сьогодні українські банки активно здійснюють перехід до цифрового формату, що підтверджується скороченням кількості фізичних відділень, зростанням обсягу безготівкових операцій з використанням платіжних карток, а також результатами опитувань щодо збільшення кількості користувачів цифрового банкінгу. Ці тенденції вказують на значний потенціал розвитку цифрового банкінгу в Україні.

В другій частині дослідження розглядалася діяльність АТ КБ «Приватбанк».

Банк складає фінансову звітність відповідно до Міжнародних стандартів фінансової звітності (МСФЗ) та нормативно-правових актів Національного банку України. Головна мета цієї звітності – забезпечити користувачів достовірною та об'єктивною інформацією про активи, зобов'язання, власний капітал, доходи, витрати, а також рух грошових коштів, що є важливим для прийняття економічних рішень. Основним джерелом інформації для проведення фінансового аналізу АТ «ПриватБанк» є його баланс, який містить усі дані про фінансові та матеріальні активи банку, а також про зобов'язання банку перед контрагентами та зобов'язання контрагентів перед банком.

Аналіз динаміки активів демонструє поступове збільшення валюти балансу, зумовлене зростанням авансів, наданих банкам, а також збільшенням грошових коштів (на 82,4%) та інвестицій у цінні папери, інвестиційну нерухомість і нематеріальні активи (кожна категорія зросла приблизно на 8%). Зокрема, у 2023 році найбільше зросла сума кредитів і авансів банкам – майже в чотири рази. Аналіз динаміки зобов'язань вказує на те, що загальна сума зобов'язань зросла завдяки значному збільшенню статті «кошти клієнтів». Незважаючи на зростання кредитних ризиків і складні макроекономічні умови воєнного стану, Банк досягнув значних результатів за звітний період. Чистий прибуток Банку за 12 місяців 2023 року склав 30,2 мільярда гривень, що на 4,85 мільярда гривень (або на 13,8%) менше порівняно з 2022 роком. Проте, чистий прибуток Банку залишається

найвищим серед усіх банківських установ України, загальний прибуток яких у 2023 році склав 24,7 мільярда гривень.

Система онлайн обслуговування АТ КБ «ПриватБанк» являє собою комплекс цифрових інструментів та сервісів, що надають клієнтам доступ до банківських послуг через інтернет. Вона дозволяє виконувати більшість фінансових операцій без відвідування відділення банку, що робить обслуговування зручним, швидким і доступним у будь-який час. У пристроях самообслуговування клієнтам АТ КБ «ПриватБанк» доступний практично весь спектр банківських сервісів, включно з платежами і переказами, відкриттям або закриттям і поповненням вкладу. АТ КБ «ПриватБанк» активно проводить модернізацію свого парку пристроїв самообслуговування.

Також було проведено оцінку управління ризиками дистанційного банківського обслуговування АТ КБ «ПриватБанк». Ризики дистанційного обслуговування проявляються в АТ КБ «ПриватБанк» більшою мірою в операційному ризику. Операційний ризик банку – ризик втрат у результаті недоліків у внутрішніх процесах, функціонуванні інформаційних систем, несанкціонованих/протиправних дій або помилок співробітників, або внаслідок зовнішніх подій. АТ КБ «ПриватБанк» веде активну роботу з управління операційними ризиками в мережі. Окрема увага приділяється управлінню ризик-атмосферою в офісах і попередженню операційних ризиків у дистанційних каналах обслуговування.

В третьому розділі було надано пропозиції щодо модернізації системи банківського онлайн обслуговування. Для цього було запропоновано створення моделі цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування.

Розроблена модель цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування відображає значущість усіх рівнів бізнес-процесів в організації та здійсненні банківського обслуговування. Цифровий фронт-офіс є вітриною банківських продуктів і послуг, однак, забезпечення стабільності та надійності здійснюваних клієнтських операцій банку здійснюється на основі мідл- і бек-офісу. Трансформація банківського обслуговування на основі розроблення,

впровадження та реалізації цифрових платформ дає змогу адаптувати банківську діяльність до стандартів цифрової економіки, підвищити ефективність реалізації клієнтоорієнтованого підходу і забезпечити необхідний рівень маржинальності банківського бізнесу за допомогою впровадження цифрових фінансових технологій.

Також було надано рекомендації щодо оптимізації системи внутрішнього контролю банку в сфері безпеки онлайн обслуговування.

Обрання до складу керівництва банку осіб, які володіють високою кваліфікацією у сфері ІТ, сприятиме підвищенню якості здійснення контролюючої та регуляторної діяльності у сфері використання систем віддаленого банківського обслуговування комерційного банку, а також дасть змогу здійснювати виважені стратегічні рішення у сфері таких питань: створення в рамках банківської структури інноваційних технологій надання віддаленого обслуговування клієнтів; проведення комерційним банком грамотної маркетингової політики для збільшення попиту на послуги електронного банкінгу та підвищення маржинальності банківських операцій; формування сітки тарифікації в рамках користування інформаційними системами; визначення найвигідніших умов договорів із користувачами та провайдерами дистанційних банківських послуг.

Визначено шляхи впровадження цифрових фінансових технологій в систему обслуговування банківських клієнтів. Алгоритм впровадження цифрових фінансових технологій у систему банківського обслуговування включає кілька етапів: етап попередньої оцінки; етап розроблення цифрових сервісів; етап апробації цифрових сервісів; етап впровадження цифрових сервісів у практику банку. Сукупність етапів та їх складових в процесі впровадження фінансових технологій у систему банківського обслуговування інтегруються в єдину програму цифрової трансформації. Узагальнений алгоритм включає послідовність дій банку, починаючи з обґрунтування доцільності використання фінансових технологій обслуговування клієнтів, формування портфеля ефективних фінтех-проектів, закінчуючи планом їхньої реалізації, просування та забезпечення оптимального співвідношення ризиковості та маржинальності.

Розроблені заходи сприятимуть зниженню рівня ризикованості та компенсації скорочення маржинальності банківського бізнесу. Застосування на практиці комплексу організаційно-економічних заходів щодо впровадження цифрових фінансових технологій у систему банківського обслуговування дасть змогу підвищити його якість, ефективність, а також здійснювати цей процес на основі розуміння доцільності цифровізації банківських сервісів із врахуванням їхньої затребуваності в клієнтів, а також із дотриманням параметрів якості та безпеки використання фінансових технологій і віддалених каналів доступу до банківських продуктів і послуг.

Виходячи з цього можна зробити висновок, що впровадження заходів щодо вдосконалення цифровізації банків як потенціалу розвитку людського капіталу є доцільними та економічно вигідними.

Таким чином, поставлені завдання вирішено, а мету дослідження досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. 50 провідних банків України. 2023. URL: <https://banksrating.com.ua>
2. 94% користувачів платіжних карток в Україні мають доступ до можливостей Системи BankID НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartokv-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemibankid-nbu>
3. Алексеєнко М. Д. Капітал банку: питання теорії і практики : моногр. М. Д. Алексеєнко. – К. : КНЕУ, 2002. – 276 с.
4. Алимов С. О. Концепційні основи управління ризиками в комерційних банках / С. О. Алимов // Управління ризиком. – 2009. – № 10. – С. 10–15, 11–12.
5. Бакало І. І. Забезпечення фінансової стійкості банків / І. І. Бакало // Економіка, менеджмент, бізнес. – 2012. – Т. 1, № 1(5). – С. 120 – 124.
6. Батаев А.В. Перспективы внедрения облачных автоматизированных банковских систем в финансовых институтах. Актуальні проблеми економіки. 2015. № 4. С. 404–413.
7. Бахарєва Я.В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем. Агросвіт. 11 червня 2018. URL: <http://www.agrosvit.info/pdf/112018.pdf>.
8. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України: Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. 2003. Т. 8. С. 184–188.
9. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід впровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні. / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. URL: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf>
10. Гайдар С.І., Калюжна Ю.В. Використання технологій Big Data у банківській діяльності. Майбутнє банкінгу: сучасні виклики та перспективи

розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, м. Київ, 15.06.2017. Київ : КНЕУ, 2017. С. 15–18.

11. Геворгян, К. Інтернет-технології в банківській справі / К. Геворгян // Інформаційні системи і технології у фінансах. – Донецьк, 2011. – 50 с. - Режим доступу : http://donduet.edu.ua/attachments/article/48/25_10_11_doc_04.doc.

12. Глібко С.В. Правове забезпечення використання інновацій банками при наданні послуг в мережі Інтернет. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет : кол. монографія / за ред. С.В. Глібко, К.В. Єфремова. Харків, 2016. Розд. 2, підр. 2.5. С. 155–165.

13. Городянська Л.В. Особливості функціонування необанків. Фінансово-кредитні системи в умовах зміни ділових циклів : Міжн. наук.-практ. Інтернет-конф., Київ, 15 травня 2019 р. С. 141–143.

14. Гребенюк Н.В. Значимість зовнішніх факторів впливу в управлінні банком в сучасних умовах. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2014. Вип. 46. С. 257–261.

15. Гут Л.В. Необанки: зарубіжний та вітчизняний досвід функціонування. Фінансово-кредитні системи в умовах зміни ділових циклів : Міжн. наук.-практ. Інтернет-конф., Київ, 15 травня 2019 р. С. 143–145.

16. Дергик А. Revolut зайде на український ринок в 2020. Чи є у нього шанси? 11 жовтня 2019р. ІнвестГазета URL: <https://investgazeta.ua/blogs/revolut-zajdet-v-ukrainu-v-2020-godu-a-est-li-u-nego-i-drugikh-shansy-za-sereznyj-uspekhdzdes>.

17. Дзюблюк О. В. Організація грошово-кредитних відносин суспільства в умовах ринкового реформування економіки : моногр. / О. В. Дзюблюк. – К. : Поліграфкнига, 2000. – 512 с.

18. Дзюблюк О. В. Проблеми оптимізації ресурсної бази банків в умовах кризових явищ на фінансових ринках / О. В. Дзюблюк // Сталий розвиток. – 2012. – № 4. – С. 316–318.

19. Довгань Ж. М. Проблеми фінансової стійкості банківських установ України / Ж. М. Довгань // Вісник Університету банківської справи Національного

банку України. – 2009. – № 1 (4). Квіт. – С. 109–112.

20. Єгоричева С.Б. Теоретичні аспекти банківських інновацій. Фінанси України. 2010. № 8. С. 86–96.

21. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. Вісник соціально-економічних досліджень. 2013. Вип. 1(48). С. 209–213.

22. Жаворонок А.В. Диверсифікація банківських послуг: факторний вплив. Молодий вчений. 2016. № 12.1. С. 739–744.

23. Заборовець Ю.О. Сутність, зміст та перспективи розвитку інноваційних технологій у банківських установах України. Сталий розвиток економіки. 2014. № 2. С. 206–211.

24. Зверук Л.А., Рибачук В.О. Модернізація національного ринку банківських послуг як стратегічний орієнтир його розвитку (на прикладі ПАТ «Державний ощадний банк України»). Інтернаука. Серія «Економічні науки». 2017. № 1. С. 19–26.

25. Зозульов О.В., Левченко М.О. Формування омніканальної збутової стратегії підприємства. Економічний вісник НТУУ «КПІ імені Ігоря Сікорського». 2016. № 13.

26. Іванченко Г.Ф. Сучасні перспективи хмарних СППР у банківській системі. Інфраструктура ринку. 2016. № 2. С. 361–364.

27. Інформаційний Інтернет-портал Міністерства фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/>

28. Карчева Г.Т. Проблеми та перспективи розвитку банківської системи України. Фінансовий простір. 2018. № 1(29). С. 32–39.

29. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції Банк 3.0. Фінансовий простір. 2015. № 3. С. 299–305.

30. Коляденко С.В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні та світі. Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2016. № 6. С. 105–110.

31. Косарєв В. Є. Про перспективи розвитку дистанційного банківського

обслуговування. Банківська справа. 2012. № 9. С. 63–65.

32. Кредит за 60 секунд. Історії успіху необанків. 12 грудня 2019р. Фінансовий портал МінФін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/pravila-igry-nebankov-kak-poluchit-kredit-za-1-minutu/>.

33. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація: Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. 2007. Вип. 22. С. 104–111.

34. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Оцінювання впливу інноваційних технологій на ринок банківських послуг України. Бізнес Інформ. 2018. № 2. С. 121–126.

35. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Управління розвитком складних систем. 2015. № 23(1). С. 115–119.

36. Майорова Т.В. Банківські інновації як ключовий чинник розвитку банківської системи. Майбутнє банкінгу: сучасні виклики та перспективи розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, м. Київ, 15.06.2017. Київ : КНЕУ, 2017. С. 79–81.

37. Мациборська Т. Вони покорили світ: 10 найуспішніших необанків Європи. Pay Space. 11 березня 2020 р. URL: <https://psm7.com/mobilnye-banki/oni-pokorili-mir-top-10-samux-uspeshnyx-neobankov-evropy.html>.

38. Міндрова З.М. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні. URL : http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/lglpdp/2004_29/287_Mindrowa_LG_29.pdf

39. Озерчук О.В. On-line банки: зарубіжний досвід. Фінансово-кредитні системи в умовах зміни ділових циклів : Міжн. наук.-практ. Інтернет-конф. Київ, 15 травня 2019 р. С. 147–149.

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

41. Операції, здійснені із використанням платіжних карток, травень 2022

року. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/operatsiyi-zdiysneni-iz-vikoristannyam-platijnih-kartok-traven-2022-roku>

42. Основні показники діяльності банків України. URL: http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm.

43. Офіційний сайт «Приват24». URL: <https://next.privat24.ua/>

44. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/ua>

45. Офіційний сайт Національного банку України URL: <http://bank.gov.ua>.

46. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments>

47. Пасічник І. Трансформація каналів продажу банківських послуг у контексті забезпечення конкурентоспроможності банків. Вісник Національного банку України. 2014. № 10. С. 28–33.

48. Петренко І.П. Світові тенденції розвитку необанків. Майбутнє банкінгу: сучасні виклики та перспективи розвитку : збірник матеріалів II Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 15 черв. 2017 р., м. Київ : КНЕУ, 2017. С. 35–38.

49. Романчук М. Необанки: закордонний досвід та перспективи розвитку в Україні. Монетарні і фінансові аспекти стабільності економічного розвитку : збірник тез пов. Всеукр. Наук. Інтернет-конфер. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. С. 248–251.

50. Савелко Т. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України. Економіка України. 2007. № 8. С. 27–32.

51. Сербина, О.Г. Інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід / О. Г. Сербина, О. М. Загузова // Молодий вчений. - 2014. - № 4(07)(1). - С. 122-125.

52. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2021 року. 2022. URL: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti

53. Стечишин Т.Б. Необанки: особливості організації та перспективи розвитку в Україні. Розвиток банківських послуг та інновації в в цифровій економіці : матеріали наук.-практ. міжнар. конф. аспір. і молод. вчених. Київ :

КНЕУ, 2019 р. С. 147–150.

54. Стороженко О.О., Єлисеєва О.К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. Бізнес Інформ. 2018. № 12. С. 347–351.

55. Страхарчук, А. Я. Інформаційні системи і технології в банках : навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук; Нац. банк України, Ун-т банк. справи. - К., 2007. - 515 с.

56. Трудова М.Є. Інноваційні перспективи розвитку в банківській системі України. Економіка і суспільство. 2016. № 3. С. 485–490.

57. Участь України у діяльності ЮНЕСКО. Опубліковано 15 квітня 2024 року. URL: <https://mfa.gov.ua/mizhnarodni-vidnosini/yunesko/uchast-ukrayini-u-diyalnosti-yunesko>

58. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання. Матеріали Всеукраїнської наукової інтернет конференції (м. Тернопіль, 2017). Тернопіль : Вектор, 2017. С. 194–196.

59. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. Вісник Української академії банківської справи: науково-практичний журнал. – 2019. – № 1 (26). URL: <http://www.nbuiv.gov.ua>.

60. Шевчук Т.В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2015. Вип. 1. С. 249–255.

61. Baharyeva, Ya.V. (2018). Mobilnyj banking yak perspektyvnyi napryam rozvytku bankivskyh in-formacijnyh system [Mobile banking as a promising direction for the development of banking information systems]. Agrosvit. Available at: <http://www.agrosvit.info/pdf/112018.pdf> (accessed: 10.04.2020).

62. Belotti F., Daidone S., Ilardi G., Atella V. Stochastic frontier analysis using Stata. The Stata Journal. 2018. Vol. 13 (4). P. 719-758.

63. Commercial bank branches (per 100,000 adults). The World Bank. URL: <https://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5?view=chart>

64. Dergyk A. Revolut zaide na ukrayinskyi rynok v 2020. Chy ye u nogo shansy? (2019) [Revolut will enter the Ukrainian market in 2020. Does it have any chances?]. InvestGazeta. Available at: <https://investgazeta.ua/blogs/revolut-zajdet-v-ukrainu-v-2020-godu-a-est-li-u-nego-i-drugikh-shansy-zasereznyj-uspekhn-zdes>.
65. Eurostat. E-banking and e-commerce. URL: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>
66. Faidula M. V. (2017) Dystantsiine obsluhovuvannia kliientiv bankiv ta yoho rozvytok v Ukraini [Remote customer service of banks and its development in Ukraine]. Bankivska systema Ukrainy: stabilizatsiia ta draivery zrostannia. Vseukrainska naukova internet konferentsja (Ternopil, 2017). Ternopil: Vector (in Ukrainian)
67. Finansovyi klub. 50 providnykh bankiv Ukrainy [Financial club. 50 leading banks of Ukraine]. Available at: <https://banksrating.com.ua>
68. Forinsurer. Osoblyvosti bankivskoho obsluhovuvannia na osnovi Internet-tekhnologii [Forinsurer. Features of banking services based on Internet technologies]. Available at: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774>
69. Frame W.S., White L.J. Technological Change, Financial Innovation, and Diffusion in Banking. NYU Working Paper. 2014. № 451/33549.
70. Global Emerging Markets Strategy Focus. How bad is Bitcoin for the World? Citi Research is a division of Citigroup Global Markets Inc. URL : <https://ir.citi.com/6E2oHPHzWm1Wt%2F1FqjcywZsl349qEsO61g8k82zK98dlnfVHCrTWtg%3D%3D>
71. Gorodyanska, L.V. (2019). Osoblyvosti funkcionuvannya neobankiv [Features of functioning of the neobanks]. Finansovo-kredytni systemy v umovah zminy dilovyh cykliv: mizhn. nauk.-prakt. Internet-konf. Kyiv, pp. 141–143.
72. Gut, L.V. (2019). Neobanky: zarubizhnyi ta vitchyznyanyi dosvid funkcionuvannya. [Neobanks: foreign and domestic experience of operation]. Finansovo-kredytni systemy v umovah zminy dilovyh cykliv: mizhn. nauk.-prakt. Internet-konf. Kyiv, pp. 143-145.
73. Hanafizadeh P., Keating B., Rezakhedmatgozar H. A systematic review of Internet banking adoption. Telematics and Informatics. 2019. Vol. 31. P. 492—510.

74. Informatsiinyi Internet-portal Ministerstva finansiv Ukrainy [Information Internet portal of the Ministry of Finance of Ukraine]. Available at: <https://minfin.com.ua/>

75. Kosariev V. (2012) Pro perspektyvy rozvytku dystantsiinoho bankivskoho obsluhovuvannia [About the prospects for the development of remote banking services]. Bankivska sprava – Banking, vol. 9, pp. 63–65.

76. Kredyt za 60 sekund. Istoriia uspihu neobankiv (2020). [Credit in 60 seconds. Success stories of neobanks]. Finansovyi portal MinFin [Financial portal of the Ministry of Finance]. Available at: <https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/pravila-igry-nebankov-kak-poluchit-kredit-za-1-minutu/>

77. Macyborska, T. (2020). Vony pokoryly svit: 10 najuspishnishykh neobankiv Yevropy [They have conquered the world: the 10 most successful neobanks in Eu-rope]. Pay Space. Available at: <https://psm7.com/mobilnye-banki/oni-pokorili-mir-top-10-samyx-uspeshnyx-neobankov-evropy.html>.

78. Natsionalnyi bank Ukrainy. Operatsii, zdiisneni iz vykorystanniam platizhnykh kartok, traven 2022 roku [National Bank of Ukraine. Transactions made using payment cards, May 2022]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/operatsiyi-zdiysneni-iz-vikoristannyam-platijnih-kartok-traven-2022-roku>

79. Ofitsiinyi sait NBU. Platezhi ta rozrakhunky [The official website of the NBU. Payments and Settlements]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/payments>

80. Onyshchenko Yu. (2017) Otsinka stanu dystantsiinoho obsluhovuvannia kliientiv v bankakh Ukrainy [Assessment of the state of remote customer service in Ukrainian banks]. Pryazovskyi ekonomichnyi visnyk – Pryazovsky Economic Journal, vol. 2 (02), pp. 141–145.

81. Pro Banky i bankivsku diyalnist.[About Banks and Banking]. Zakonodavstvo Ukrainy [The legislation of Ukraine]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.

82. Strakharchuk A. (2010) Informatsiini systemy i tekhnolohii v bankakh : navchalnyi posibnyk [Information systems and technologies in banks: a study guide].

Kyiv : UBS NBU, Znannia. (in Ukrainian)

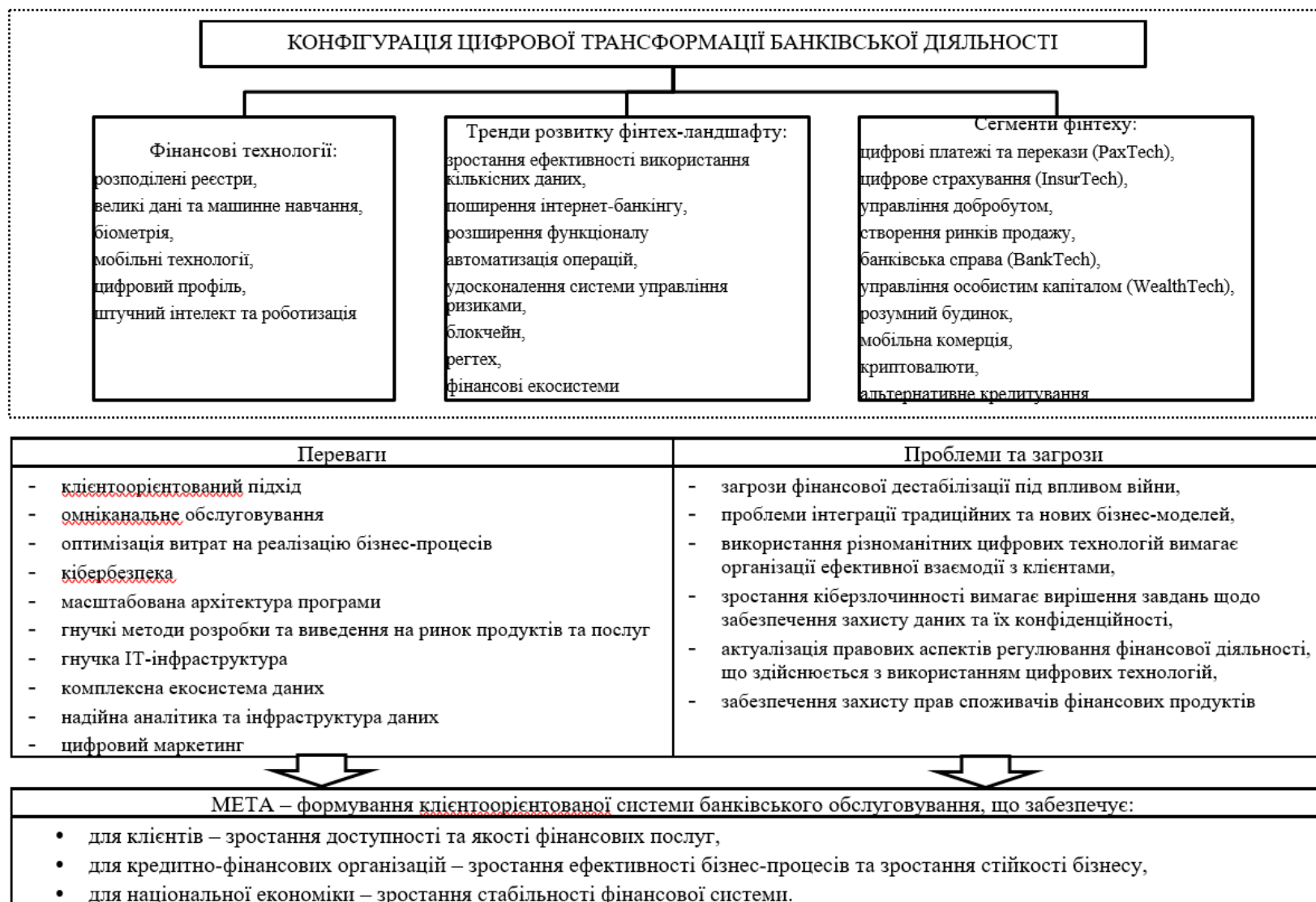
83. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2021. 162 p.

84. The Rise of Neobanks: Meet The New Digital Challenger Banks. (2020) SmallBusinessPrices. Available at: <https://smallbusinessprices.co.uk/rise-of-neobanks/>.

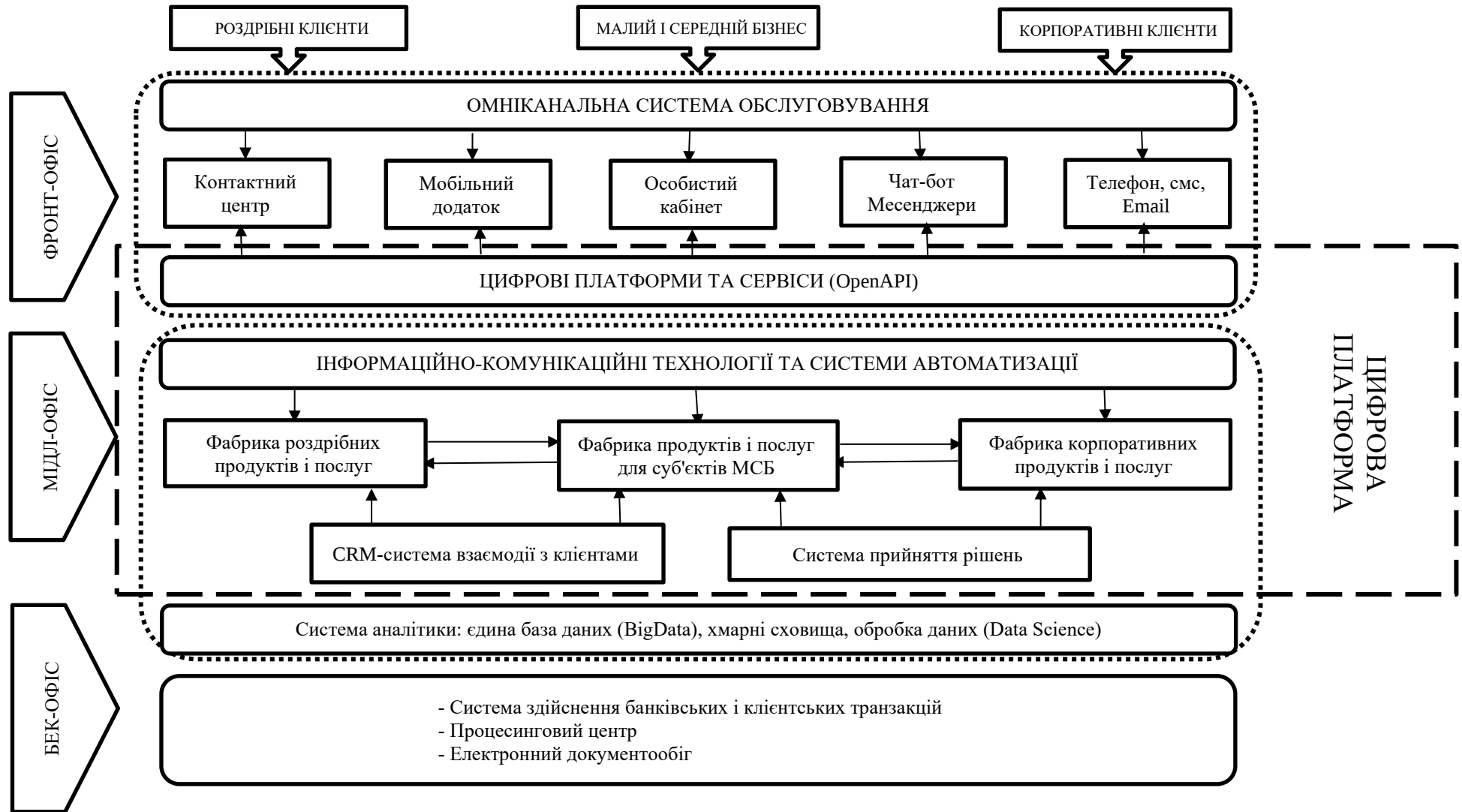
85. Vijayaragavan T. Modern Banking Services – A key Tool for Banking Sector. International Journal of Commerce, Business and Management. 2014. Vol. 3, № 4. P. 589–594.

ДОДАТКИ

Вдосконалення системи банківського обслуговування на основі цифрової трансформації



Модель цифрової платформи в архітектурі системи банківського обслуговування



ПРОТОКОЛ
створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

Дата та час: 23:03:29 27.11.2024

Назва файлу з підписом: ДИПЛОМ_Водолазська_27.11.2024.pdf.p7s

Розмір файлу з підписом: 1.2 МБ

Перевірені файли:

Назва файлу без підпису: ДИПЛОМ_Водолазська_27.11.2024.pdf

Розмір файлу без підпису: 1.2 МБ

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

Підписувач: ВОДОЛАЗСЬКА ІРИНА СЕРГІЇВНА

П.І.Б.: ВОДОЛАЗСЬКА ІРИНА СЕРГІЇВНА

Країна: Україна

РНОКПП: 3720001386

Організація (установа): ФІЗИЧНА ОСОБА

Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 23:03:41 27.11.2024

Сертифікат виданий: КНЕДП АЦСК АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

Серійний номер: 5E984D526F82F38F0400000056371B01A824AB05

Алгоритм підпису: ДСТУ 4145

Тип підпису: Удосконалений

Тип контейнера: Підпис та дані в одному файлі (CAAdES enveloped)

Формат підпису: З повними даними ЦСК для перевірки (CAAdES-X Long)

Сертифікат: Кваліфікований

Версія від: 2024.10.24 15:00

Онлайн сервіс створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

ПРОТОКОЛ
створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

Дата та час: 23:29:13 27.11.2024

Назва файлу з підписом: ДИПЛОМ_Водолазська_27.11.2024.pdf.p7s.zip.p7s
Розмір файлу з підписом: 1.8 МБ

Перевірені файли:

Назва файлу без підпису: ДИПЛОМ_Водолазська_27.11.2024.pdf.p7s.zip
Розмір файлу без підпису: 1.8 МБ

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

Підписувач: ГАЛУШКО ЮЛІЯ ПЕТРІВНА

П.І.Б.: ГАЛУШКО ЮЛІЯ ПЕТРІВНА

Країна: Україна

РНОКПП: 3192808605

Організація (установа): ФІЗИЧНА ОСОБА

Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 23:29:24 27.11.2024

Сертифікат виданий: КНЕДП АЦСК АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

Серійний номер: 5E984D526F82F38F04000000A00D2F012D3CAB05

Алгоритм підпису: ДСТУ 4145

Тип підпису: Удосконалений

Тип контейнера: Підпис та дані в одному файлі (CAAdES enveloped)

Формат підпису: З повними даними ЦСК для перевірки (CAAdES-X Long)

Сертифікат: Кваліфікований

Версія від: 2024.10.24 15:00

Онлайн сервіс створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

ПРОТОКОЛ

створення та перевірки кваліфікованого та удосконаленого електронного підпису

Дата та час: 13:52:16 13.12.2024

Назва файлу з підписом: ДИПЛОМ_Водолазська_27.11.2024.pdf.p7s.zip.p7s.zip[1].p7s.p7s
Розмір файлу з підписом: 3.6 МБ

Назва файлу без підпису: ДИПЛОМ_Водолазська_27.11.2024.pdf.p7s.zip.p7s.zip[1]
Розмір файлу без підпису: 3.5 МБ

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

Підписувач - 1: 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): 21:21:25 30.11.2024

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

Підписувач - 2: Омеляненко Денис Олегович

П.І.Б.: Омеляненко Денис Олегович

Країна: Україна

РНОКПП: 3634714115

Час підпису (підтверджено кваліфікованою позначкою часу для підпису від Надавача): 12:52:38 13.12.2024

Сертифікат виданий: "Дія". Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг

Серійний номер: 382367105294AF9704000000EF5A070009B10B03

Тип носія особистого ключа: ЗНКИ криптомодуль ІІТ Гряда-301

Серійний номер носія особистого ключа: Не визначено

Алгоритм підпису: ДСТУ 4145

Тип підпису: Кваліфікований

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: 2024.11.25 13:00