

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітній ступінь – «Магістр»

**на тему: Розвиток дистанційного обслуговування на ринку банківських
послуг**

Виконала: **Коваленко Оксана Андріївна**
студентка спеціальності
072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Керівник: **Гесенко Михайло Миколайович**
к.е.н., професор, завідувач кафедри фінансів,
банківської справи та страхування

Рецензент: **Скиба Дмитро Анатолійович**
Керуючий Регіональним відділенням
АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК» м. Суми

АНОТАЦІЯ

Коваленко О.А. Розвиток дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг.

Кваліфікаційна робота зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування», СНАУ, Суми. 2024 р. Рукопис.

Кваліфікаційна робота розглядає питання розвитку дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг. Констатується, що використання передових технологій у економічній сфері та глобальна цифровізація фінансового ринку призводять до збільшення конкуренції і покращення доступності фінансових послуг. АТ «Державний ощадний бан України» є однією із найбільших фінансових установ в Україні і має найбільшу мережу філій: 1183 відділень, 2870 банкоматів та 2613 платіжних терміналів. Ресурсна баз АТ «Ощадбанк» представлена коштами клієнтів у сумі 233 млрд. грн та статутного капіталу у сумі 49 млрд. грн. Зменшується питома вага представників малого та середнього бізнесу з 11,1% у 2020 році до 8,0% у 2022 році. Проте найбільше скоротилась питома вага корпоративного бізнесу з 8,1% у 2020 році до 2,2% у 2022 році. «Державний ощадний банк України» пропонує дистанційне банківське обслуговування як для фізичних так і для юридичних осіб. Для фізичних осіб АТ «Ощадбанк» пропонує: веб-банкінг; мобільний банкінг. Для фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб – система дистанційного банківського обслуговування «CorpLight» Діяльність банківської установи є прибутковою за весь період дослідження, проте сума чистого прибутку зменшилась з 2776 млн. грн до 638 млн. грн.

Для збільшення комісійних доходів банку рекомендується розширювати мережу терміналів самообслуговування, оскільки кожне збільшення на одиницю цього показника призводить до зростання доходу на 174,96 тис. грн. З метою виховання у дітей фінансової грамотності ми пропонуємо АТ «Ощадбанк» впровадити платіжну картку для дітей під назвою «Child». Для запуску нового продукту платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» необхідно профінансувати витрати у розмірі 20030 тис. грн. Витрати на навчання 10 співробітників становитимуть 400 тис. грн.

На основі проведених досліджень ми спробували спрогнозувати комісійні доходи Сумської обласної дирекції АТ «Ощадбанк» на період до 2025 року. При проведенні розрахунків ми виходили з того, що у 2024 році кожен 25 клієнт банківської установи відкриє дитячу платіжну картку «Child» від АТ «Ощадбанк», а у 2025 році вже кожен 10 клієнт СОД АТ «Ощадбанк», що має платіжну картку буде навчати фінансовій грамотності свої дітей через освітні послуги АТ «Ощадбанк». Впровадження дистанційного банківського обслуговування може стати значним кроком для розвитку банківського сектору, проте вимагає від банків уважної уваги до управління ризиками та вдосконалення систем безпеки для забезпечення надійності та захищеності клієнтської інформації.

Ключові слова: дистанційне обслуговування, банківські установи, активи, ресурси, ризик, платіжні картки, термінали самообслуговування, прибуток.

SUMMARY

Kovalenko O.A. Development of remote service in the market of banking services.

Qualification work on specialty 072 «Finance, banking and insurance», SNAU, Sumy. 2024. Manuscript.

The qualification work examines the issue of remote service development in the market of banking services. It is noted that the use of advanced technologies in the economic sphere and the global digitalization of the financial market lead to increased competition and improved availability of financial services. JSC "State Savings Bank of Ukraine" is one of the largest financial institutions in Ukraine and has the largest network of branches: 1183 branches, 2870 ATMs and 2613 payment terminals. The resource base of JSC "Oschadbank" is represented by clients' funds in the amount of UAH 233 billion and authorized capital in the amount of UAH 49 billion. The share of small and medium-sized businesses is decreasing from 11.1% in 2020 to 8.0% in 2022. However, the share of corporate business decreased the most from 8.1% in 2020 to 2.2% in 2022. "State Savings Bank of Ukraine" offers remote banking services for both individuals and legal entities. For individuals JSC "Oschadbank" offers: web banking; mobile banking. For individual entrepreneurs and legal entities - the remote banking service system "CorpLight" The activity of the banking institution is profitable for the entire period of the study, but the amount of net profit decreased from UAH 2,776 million to UAH 638 million.

In order to increase the bank's commission income, it is recommended to expand the network of self-service terminals, since each increase by one unit of this indicator leads to an increase in income by UAH 174.96 thousand. In order to raise children's financial literacy, we suggest JSC "Oschadbank" to introduce a payment card for children called "Child". To launch a new product of the payment card "Child" from JSC "Oschadbank" it is necessary to finance costs in the amount of 20,030 thousand UAH. Costs for training 100 employees will amount to UAH 400,000.

On the basis of the conducted research, we tried to forecast the commission income of the Sumy Regional Directorate of JSC "Oschadbank" for the period until 2025. When making calculations, we assumed that in 2024, every 25th client of a banking institution will open a child payment card "Child" from JSC "Oschadbank", and in 2025 every 10th client of SOD of JSC "Oschadbank" who has a payment card will teach financial literacy of their children through the educational services of JSC "Oschadbank". The implementation of remote banking can be a significant step for the development of the banking sector, but it requires banks to pay close attention to risk management and improve security systems to ensure the reliability and security of customer information.

Key words: remote service, banking institutions, assets, resources, risk, payment cards, self-service terminals, profit.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	10
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ» ТА ФІНАНСОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ	21
2.1 Фінансово-економічна характеристика діяльності АТ «Ощадбанк»	21
2.2 Організація дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»	28
2.3 Оцінка ефективності розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»	38
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «ОЩАДБАНК» НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	46
3.1 Моделювання розвитку дистанційного банківського обслуговування банківською установою: регіональний аспект	46
3.2 Впровадження нових продуктів АТ «Ощадбанк» у системи дистанційного банківського обслуговування	50
3.3 Потенційні перспективи та ризики у розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»	57
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ	71

ВСТУП

Актуальність теми. На сучасному етапі розвитку банківської системи України, яка характеризується виділенням з сукупності банків найбільш стійких до впливів чинників макросередовища структур, появою нетрадиційних видів їх діяльності, впровадженням в практику функціонування прогресивних технологій виникає необхідність розвитку нових напрямів у банківському обслуговуванні.

Дистанційне банківське обслуговування є одним із пріоритетних напрямів розвитку як світової так і вітчизняної банківської системи. Це зумовлене все більшою потребою у гнучкому, мобільному здійсненні фінансових операцій з боку фізичних та юридичних осіб, які мають справу із фінансовими інструментами. Мережа Інтернету поступово стає універсальним, доступним та зручним засобом комунікації, який дозволяє виконувати безліч завдань у найрізноманітніших сферах діяльності.

Саме за допомогою дистанційних послуг забезпечується залучення додаткових грошових коштів до банку та оперативне доведення оптових та роздрібних послуг до клієнтів банку. Стратегічною ціллю дистанційного обслуговування є забезпечення надання фізичним та юридичним особам можливості скористатись фінансовими послугами на місці свого проживання чи професійної діяльності. Дана форма обслуговування прогресивна для усіх категорій суспільства та спеціалістів різних галузей, які не мають змоги скористатись банківськими послугами в системі особистого продажу.

Тему розвитку дистанційного банківського обслуговування досліджувало велике коло науковців і практиків. У процесі роботи нами використано здобутки таких авторів як: Аврамчук Л., Ясковець І. [1], Бондаренко Н. В., Касянчук М. В. [3], Владика Ю., Турова Л. [5], Вовчак О.Д., Гонгало Н.М. [6], Жданов Д. О., Гребенікова О. В. [13], Погорелова М. Ю., Деркач Ю. Б [31], Сергєєва О. С., Голодяєва Ю. В. [34], Холявко Н., Дубина М. [39]. та багатьох інших. Але динамізм розвитку банківського сектору та зовнішні виклики вимагають

поглиблення теоретичних і практичних напрацювань щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та визначення основних напрямків розвитку дистанційного банківського обслуговування на ринку фінансових послуг.

Відповідно до поставленої мети були вирішені такі **завдання**:

- розглянуто теоретико-методичні засади розвитку дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг;
- оцінено ефективність організації дистанційного банківського обслуговування АТ «Державний ощадний банк України»;
- дана фінансово-економічна характеристика АТ «Ощадбанк»;
- проаналізовано фінансове становище та фінансові результати діяльності АТ «Ощадбанк»;
- обґрунтовано розвиток дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк» на ринку фінансових послуг;
- розглянуто моделювання розвитку дистанційного банківського обслуговування банківською установою;
- обґрунтовано впровадження нових продуктів АТ «Ощадбанк» у системи дистанційного банківського обслуговування;
- оцінено потенційні перспективи та ризики у розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»;
- зроблено висновки.

Об'єктом дослідження є процес розвитку дистанційного банківського обслуговування на ринку фінансових послуг.

Предметом дослідження є теоретичні засади та практичні рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування на ринку фінансових послуг.

Елементами наукової новизни одержаних результатів роботи є розробка і обґрунтування пропозицій щодо подальшого розвитку дистанційного банківського обслуговування що враховує як потенційні ризики так і можливості

отримання додаткового комісійного доходу і передбачає впровадження нових карткових продуктів.

Практичне значення одержаних результатів визначається обґрунтованими пропозиціями щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк» на ринку фінансових послуг і передбачає впровадження платіжної картки «Child».

При написанні кваліфікаційної роботи використовувались такі **методи дослідження**: спостереження, порівняння, вимірювання, моделювання, аналізу і синтезу, опитування, абстрагування, узагальнення, структурно-логічний тощо.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Положення кваліфікаційної роботи знайшли відображення у наукових працях: Нотатки сучасної науки: електронний науковий часопис (м.Харків, 2024 рік) за матеріалами міжнародної науково-практичної конференції; матеріалах Науково-практичної конференції викладачів, аспірантів та студентів Сумського НАУ (25-28 квітня 2023 р.).

Публікації. За матеріалами кваліфікаційної роботи опубліковано 2 тези наукових конференцій.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 45 найменувань, 3 додатків. Основний текст викладений на 71 сторінці комп'ютерного тексту, робота містить 15 таблиць, 12 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

На сучасному етапі розвитку фінансового ринку відбуваються значні зміни, які включають у себе зростання автоматизації, відкритості, персоналізації та фокусу на потребах клієнтів. Використання передових технологій у економічній сфері та глобальна цифровізація фінансового ринку призводять до збільшення конкуренції і покращення доступності фінансових послуг. Це призводить до появи нових методів обслуговування клієнтів, поліпшення якості та швидкості обслуговування, а також до зменшення територіальних і часових обмежень. Застосування цифрових технологій та онлайн-каналів дозволяє клієнтам швидко та легко отримувати доступ до фінансових послуг, а постачальникам послуг - до клієнтів незалежно від їх місця проживання.

Введення в Україні воєнного стану довело, наскільки важливим є можливість отримувати фінансові послуги віддалено, оскільки це стає питанням безпеки для життя споживачів та працівників підприємств та установ [1].

Незважаючи на те, що термін "дистанційне банківське обслуговування" є досить новим у банківській термінології, його суть досліджувалася досить широко вітчизняними та іноземними дослідниками. У табл. 1.1 згруповано основні підходи до трактування поняття "дистанційного банківського обслуговування".

Загалом, визначення поняття "дистанційне банківське обслуговування" від різних науковців розходяться. Деякі вважають його елементом банківської системи, інші - окремим видом банківської діяльності через віддалені засоби зв'язку. Ми пропонуємо власне визначення для більш повного опису [16, 32].

За нашою думкою, дистанційне обслуговування клієнтів банку - це інноваційна система банківського обслуговування, яка має на меті надання банківських послуг у режимі онлайн без необхідності фізичної присутності

клієнта у банківському відділенні під час здійснення різних фінансових операцій, дозволяє керувати своїми рахунками та отримувати інформацію на відстані.

Таблиця 1.1 - Різні підходи науковців до визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування»

Автори	Трактування категорії
Вінчеті Е.[5]	Комплекс певних послуг, за допомогою яких клієнти банку можуть віддалено виконувати різні банківські операції
Ларіонова К.Л., Дячук Д.І. [24]	Технологія, при використанні якої зникає потреба фізичної присутності клієнта при виконанні банківських операцій, та яка передбачає надання клієнтом дистанційних розпоряджень для проведення операцій з його коштами, різними каналами доступу до серверу банку за допомогою певних технічних засобів
Вовчак О.Д., Гонгало Н.М. [7]	Система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі інтернет оперативно отримувати необхідно інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку
Жданов Д. О., Гребенікова О. В. [14]	Канал віддаленого зв'язку, що реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукту чи послуги здійснюється віддалено від об'єкта його створення
Аврамчук, Л., Ясковець, І. [1]	Система, яка надає можливість клієнтам банку отримання доступу до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги через мережу Інтернет
Вядрова, І., Єрмолаєва, В. [8]	Діяльність з надання клієнтам комплексу банківських послуг, з можливістю здійснення стандартних банківських операцій через мережу Інтернет
Сергєєва О. С., Голодяєва Ю. В. [35]	комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта

*джерело: складено автором на основі [1, 7, 8, 14, 24, 35]

Стратегія дистанційного банківського обслуговування вже не просто частиною загальної стратегії розвитку банку, а виступає як "стратегія електронного бізнесу банку". Основним пріоритетом цієї стратегії є діджиталізація банків та переорієнтація їх діяльності на інтернет-маркетинг [34]. Це означає, що функції інтернет-банку та мобільних додатків спрямовані не тільки на безпосереднє обслуговування клієнтів, але й на привертання їх уваги до нових банківських послуг і продуктів.

У сучасних умовах життя, залежно від функціональності банківських установ, банківське обслуговування можна розділити на три групи: традиційне, дистанційне та комбіноване [18].

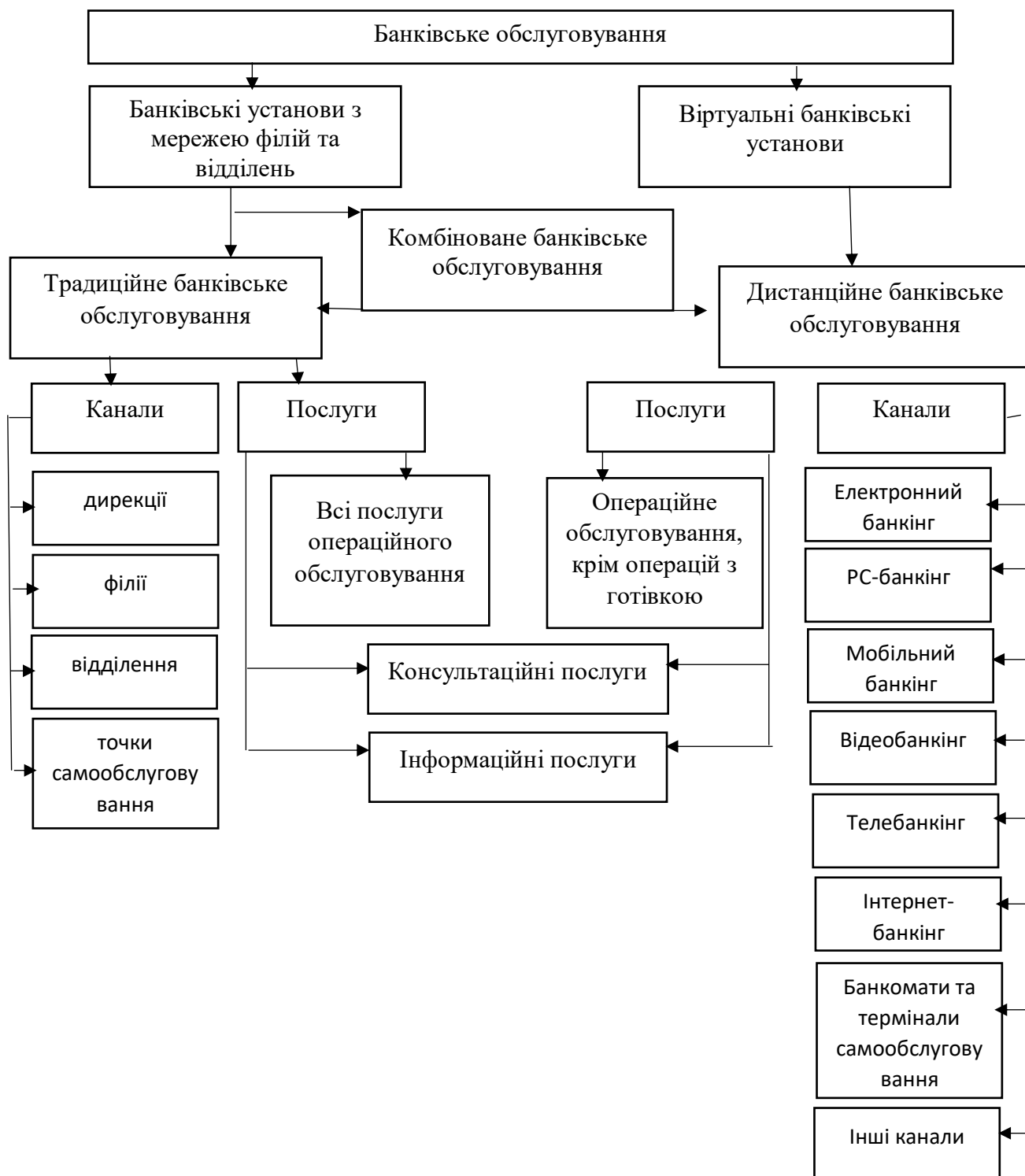


Рисунок 1.1 – Місце дистанційного банківського обслуговування в системі банківського обслуговування клієнтів

*джерело: складено автором на основі [7, 15]

Під впливом науково-технічного прогресу у банківській діяльності поступово спостерігається перехід від традиційної форми надання послуг до дистанційної. Науковці виділяють 4 етапи цього переходу, кожен з яких має свої терміни та характеризується відповідними показниками ефективності та результативності (рис. 1.2.).

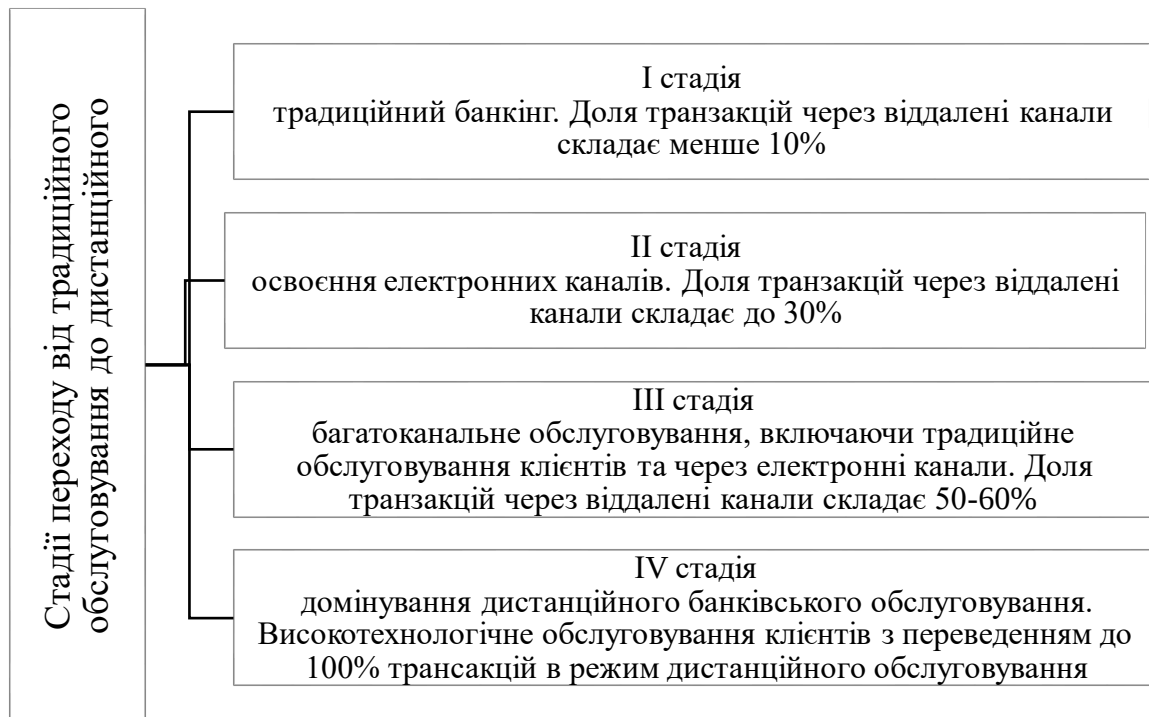


Рисунок 1.2 - Стадії переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування

*джерело: складено автором на основі [9, 23]

Перша стадія переходу до дистанційного обслуговування характеризується низькими показниками прибутковості для банків через великі витрати на впровадження цієї системи, які можуть становити до 20% їх операційних витрат. При цьому доля транзакцій через віддалені канали складає менше 10%.

На другому етапі, банки, які впроваджують дистанційне обслуговування, мають менші фінансові показники, але збільшують обсяги активів. Доля транзакцій через віддалені канали сягає 30%.

Третій етап характеризується підвищенням рентабельності діяльності банків завдяки зростанню доходів від збільшення клієнтської бази та депозитів.

На четвертому етапі, банки, що спеціалізуються на дистанційному банкінгу, мають кращі фінансові показники, оскільки впровадження цих технологій приносить додаткові доходи із меншими витратами на трансакції [26].

Необхідно також відзначити, що перші послуги дистанційного обслуговування були запропоновані у США. Банківська система цієї країни є однією з найбільших та найнадійніших у світі. Розвиток Інтернет-банкінгу в США також сприяли обмеження на відкриття банківських відділень до середини 90-х років. На сьогодні майже 90% американських банків надають дистанційні послуги, включаючи обмін валюти, обробку позик, відкриття депозитів та інші. Більшість таких послуг є безкоштовними для клієнтів, а банки стягують комісію лише за деякі операції [27].

Послуги дистанційного банкінгу стали популярними в Європі з 1980 року. Багато операцій та сама система дистанційного банкінгу були схожі на американську модель, але були внесені деякі нововведення. Ця система дозволяє клієнтам оплачувати комунальні послуги та інші обов'язкові витрати, а також планувати фінансові витрати [22].

Сьогодні Пекін є глобальним лідером у галузі фінтеху, є інноваційним та економічним центром Китаю, а також найбільшим повітряним транспортним хабом. Він очолює за кількістю провідних фінтех-компаній, серед яких JD Finance, Du Xiaoman Financial та Qudian. Крім того, тут розвинена найкраща фінтех-екосистема, а понад половина користувачів мають відношення до фінтех-сервісів [46].

Історія впровадження банківських послуг з використанням системи дистанційного обслуговування в Китаї розпочалася тільки у 1997 році, коли було запроваджено China Merchant Bank з можливістю онлайн-оплати. Поступово, в період з 1999 по 2001 рік, Інтернет-банкінгові послуги, які включали електронні платежі та управління фондами, стали доступними для роздрібних та корпоративних клієнтів [44].

Прогнозується, що обсяг миттєвих платежів та операцій з електронними грошима у загальних безготівкових операціях зросте з 17% у 2021 році до 28% у 2026 році.

Система дистанційного обслуговування в банку представляє собою комплекс програмного забезпечення, за допомогою якого клієнти можуть управляти своїми рахунками в режимі онлайн, проводити різноманітні операції та отримувати доступ до різноманітної фінансової інформації без необхідності відвідування банку особисто. Використання технологій для забезпечення онлайн обслуговування дозволяє банкам ефективно заощаджувати фінансові ресурси шляхом зменшення витрат на оренду та обслуговування приміщень, скорочення кількості персоналу та оплату праці. Крім того, використання дистанційних систем у банківському обслуговуванні дозволяє охоплювати більший сегмент цільової аудиторії потенційних клієнтів, незалежно від їх географічного розташування.

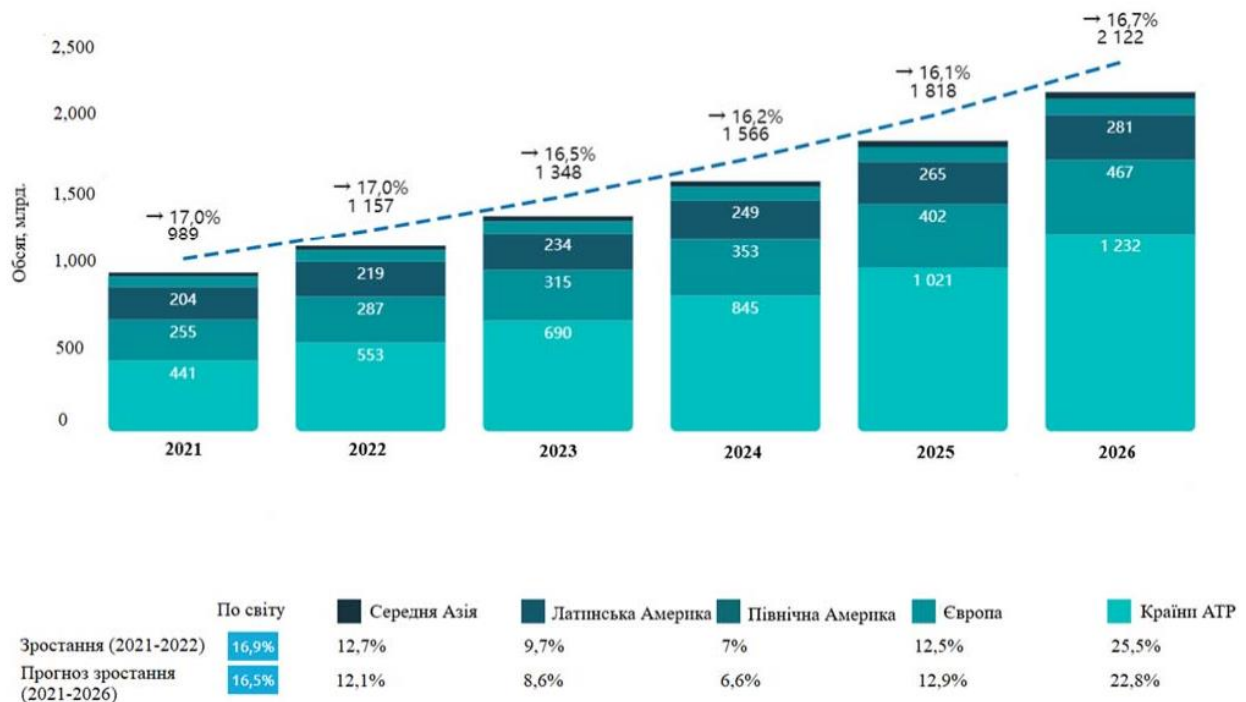


Рисунок 1.3 - Обсяг безготівкових операцій у світі, 2016–2026 рр, у млрд, %

*джерело: складено автором на основі [43]

Основні різниці між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням наведені в таблиці 1.2.

Поєднання традиційного та дистанційного обслуговування дозволяє банкам ефективно охоплювати широкий ринок та задовольняти потреби різних клієнтів у банківських послугах. Хоча дистанційне банківське обслуговування стає все більш популярним серед населення, деякі клієнти, зокрема люди похилого віку, все ще віддають перевагу традиційному обслуговуванню.

Таблиця 1.2 - Основні відмінності між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням

Ознака	Традиційне обслуговування	Дистанційне обслуговування
Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установлені години	Необмежені. Можливість цілодобового доступу
Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку	Миттєво
Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний клієнту канал
Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень	Низька, часто послуги надаються безкоштовно
Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банку
Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції виконує співробітник банку	Функції виконує клієнт банку
Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється оперативно через sms та e-mail розсилку
Витратна компонента функціонування системи обслуговування	Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень	Ключовими є статті на придбання й утримання серверів і на програмний комплекс

*джерело: узагальнено автором на основі [12, 42]

Комбіноване банківське обслуговування має двоякі переваги, оскільки поєднує переваги як традиційного, так і дистанційного (електронного) обслуговування. Це дозволяє розширити ринок збуту банківських послуг, охопити різні категорії населення, забезпечити індивідуальний підхід до кожного

клієнта, зменшити витрати на оплату праці через зменшення персоналу та зміцнити конкурентну позицію на ринку.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування зумовлений об'єктивними факторами сучасного економічного та соціального середовища. Ці фактори включають автоматизацію банківських операцій, зростання конкуренції, зміни у способі життя, розвиток інформаційних технологій та нові канали надання банківських послуг. Усі ці аспекти відображають інноваційні процеси у банківській сфері, що дозволяє банкам залишатися конкурентоспроможними [40].

Дистанційне банківське обслуговування можна класифікувати за видами, як показано на рисунку 1.4.

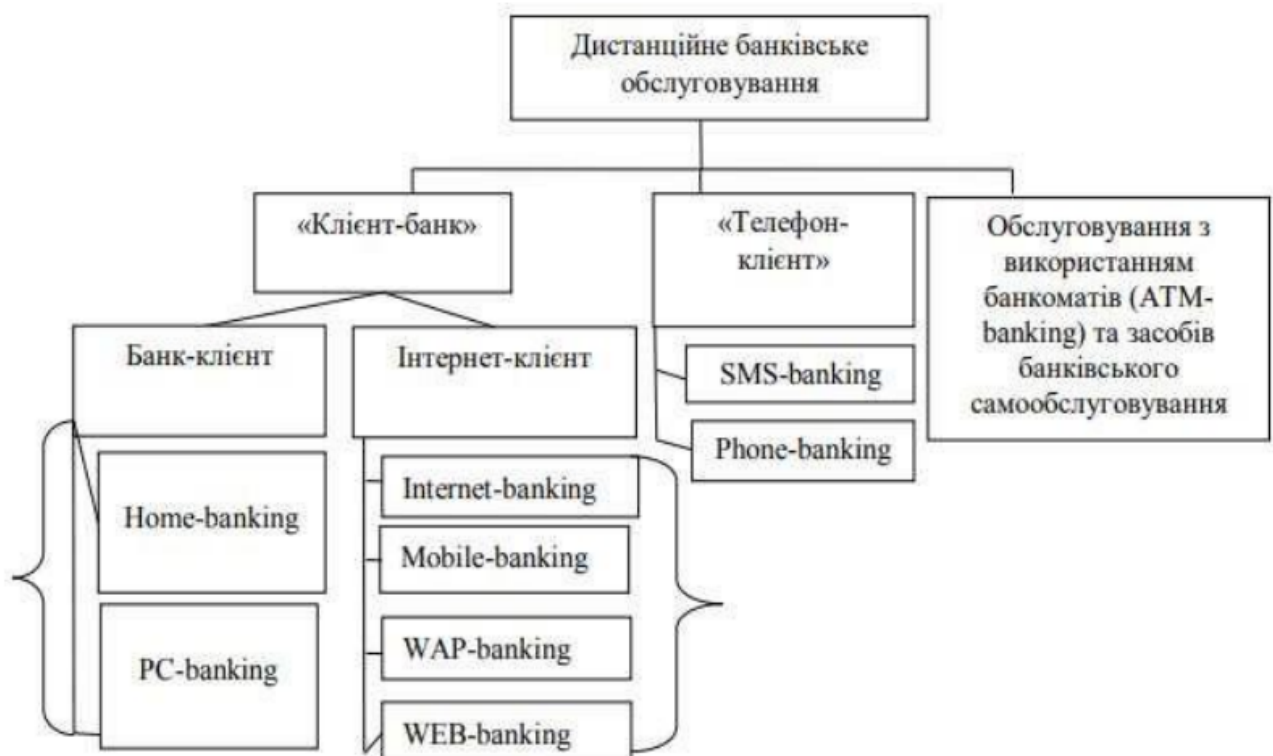


Рисунок 1.4 - Види дистанційного банківського обслуговування

Джерело: складено автором на основі [17]

На сьогоднішній день, найбільш передовою та зручною формою дистанційного банківського обслуговування є Інтернет-банкінг. Ця технологія дає можливість клієнтам здійснювати доступ до своїх банківських рахунків та

проводити операції з будь-якого комп'ютера через мережу Інтернет у будь-який зручний для них час. Для здійснення операцій можна використовувати різні браузері, такі як Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla тощо, і не потрібно встановлювати додаткове програмне забезпечення.

Банківські установи, що надають дистанційне обслуговування клієнтів через Інтернет, пропонують різноманітні послуги, такі як перевірка залишків коштів, формування виписок, оформлення депозитів, кредитів, придбання квитків та інших товарів, обмін валюти, різні платежі, консультації фахівців банку тощо [33].

Основною перевагою Інтернет-банкінгу є можливість контролювати свої рахунки з будь-якої точки світу та у будь-який час через Інтернет, що дозволяє економити час та кошти. Однак є й недоліки, такі як потреба у доступі до Інтернету, можливість затримки платежів, збої в роботі системи тощо.

Полегшеною версією Інтернет-банкінгу є веб-банкінг, який дозволяє отримувати доступ до банківських рахунків через будь-який веб-браузер і не вимагає застосування єдиного цифрового підпису. Найновішою технологією є мобільний банкінг, який надає доступ до рахунків та операцій через мобільний додаток на телефоні [15].

В багатьох країнах на сьогоднішній день основним видом мобільного банкінгу є sms-банкінг з обмеженим рівнем доступу до інформації. Ця система дозволяє клієнтам отримувати виписки про операції та контролювати рух коштів за допомогою sms-повідомлень. У деяких випадках можливе здійснення обмеженої кількості операцій, наприклад, оплата послуг або товарів. Зазвичай доступ до мобільного банкінгу мають власники дебетових або кредитних карток банку.

Однією з нововведень у банківській сфері є QR-банкінг, який поєднує функції Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Ця система безконтактних платежів дозволяє користувачам отримувати доступ до банківських послуг та здійснювати безготівкові платежі, використовуючи мобільний телефон для сканування QR-кодів товарів та послуг. QR-код - це зчитувана оптична мітка, що

містить інформацію про об'єкт, до якого вона прив'язана. Перевагою цієї системи є відсутність необхідності у використанні готівки або платіжних карток під час розрахунків [14].

Існує також технологія WAP-банкінгу, яка надає клієнтам доступ з мобільного телефону до банківської інформації та фінансових даних у захищеному режимі. Однак недоліками цієї технології є висока вартість послуги та незручність в роботі з мобільним сайтом через обмежений розмір екрану.

Найскладнішою технологією дистанційного банкінгу є відеобанкінг, який використовує спеціальні пристрої з телемоніторами і сенсорним екраном. Ці пристрої, розташовані в різних місцях, дозволяють клієнтам отримати консультації та допомогу під час здійснення операцій через спілкування зі співробітниками банку у реальному часі [13].

За висловами багатьох експертів у сфері банківських послуг, відеобанкінг є динамічно розвиваючимся напрямком у системі банківської діяльності. Завдяки відеозв'язку знову можливо забезпечити особистий контакт клієнта з банківським працівником, що зник під час періоду технологічних інновацій. Незважаючи на те, що самообслуговування клієнтів приносить економію грошей, споживачі банківських послуг втратили безпосередній зв'язок з банком, що є важливим для репутації та конкурентоспроможності банку. Впровадження відеозв'язку у банківському обслуговуванні дозволить віддаленим користувачам взаємодіяти з банківським працівником в реальному часі та мати особистого менеджера, що збільшить довіру та запобігатиме можливим шахрайствам. Також досить популярною технологією в системі дистанційного обслуговування клієнтів є АТМ-банкінг, що забезпечує обслуговування через банкомати та інші засоби самообслуговування [9].

Важливо підкреслити, що якість надання послуг залежить не тільки від банківської установи та використаної нею системи, але й від третьої сторони, що надає послуги електронного банківського обслуговування на умовах аутсорсингу.

Різні системи дистанційного обслуговування клієнтів, які використовує банк, стають інструментом для доступу до інформаційних ресурсів та фінансових

активів банку через кіберпростір. Проте надійність такої діяльності безпосередньо залежить від здатності банку управляти ризиками, що виникають під час використання дистанційних форм обслуговування клієнтів.

Не дивлячись на переваги, використання дистанційного банківського обслуговування має і свої недоліки для банків.

Отже, для забезпечення конкурентоздатності на ринку банківських послуг, банкам необхідно слідкувати за розвитком сучасних технологій інформації та зв'язку, впроваджувати їх і постійно удосконалювати обслуговування клієнтів. Разом із швидким зростанням популярності дистанційного банкінгу серед клієнтів, зростають і ризики цього виду обслуговування. Незважаючи на постійне вдосконалення систем безпеки, банки стикаються з новими видами шахрайства.

Таблиця 1.3 - Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування

Переваги	Недоліки
Економічна вигода за рахунок заощадження коштів на обслуговування клієнтів	Витрати на впровадження системи дистанційного обслуговування та навчання співробітників
Велика пропускна здатність за рахунок зменшення часу на обслуговування клієнта	Витрати на обслуговування системи
Доступність отримання послуг у будь-який час та в будь-якій точці світу	Необхідність залучення у дистанційні канали обслуговування великої кількості клієнтів, інакше система не прокриє витрати на її впровадження
Можливість охоплення широкого сегменту цільової аудиторії потенційних клієнтів	Великі ризики шахрайства та атак на електронну систему
Швидкість та якість обслуговування	Ризики пов'язані з помилками в плануванні витрат на впровадження та обслуговування електронної системи
Зниження операційних ризиків банку	
Поява нових каналів комунікації з клієнтами	

*джерело: узагальнено автором на основі [6, 7, 13]

Для зменшення ризиків необхідно мати надійну систему ідентифікації клієнтів. Основні заходи для мінімізації ризиків електронного шахрайства включають підвищення фінансової грамотності клієнтів, удосконалення систем захисту програмного забезпечення, моніторинг ринку дистанційного банкінгу для виявлення нових видів шахрайства тощо.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ» ТА ФІНАНСОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Фінансово-економічна характеристика діяльності АТ «Ощадбанк»

На сьогоднішній день АТ «Державний ощадний бан України» є однією із найбільших фінансових установ в Україні і має найбільшу мережу філій. Це єдиний банк в Україні, який має законом встановлену гарантію державного збереження грошових коштів та інших цінностей. Проте слід відмітити, що в умовах військового стану держава гарантує збереження вкладів в цілому по банківській системі і протягом 3-х місяців після завершення дії військового стану.

Засновником АТ «Державний ощадний бан України» є держава в особі Кабінету Міністрів України у формі публічного акціонерного товариства. АТ «Ощадбанк» є правонаступником Державного спеціалізованого комерційного ощадного банку України. Він був створений на основі розпорядження президента України №106 та постанови Кабінету міністрів України №876, шляхом перетворення Державного спеціалізованого комерційного ощадного банку України. 100% статутного капіталу АТ «Ощадбанк» належить державі. Структура банку, згідно зі змінами до Статуту, будується за принципом централізації з вертикальним підпорядкуванням.

У своїй діяльності банк керується Конституцією України та законодавством України: Законами України «Про банки та банківську діяльність», Законом України «Про Національний банк України», а також іншими відповідними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України та Статутом АТ «Ощадбанк». Згідно з банківською ліцензією № 148, виданою Національним банком України, АТ «Ощадбанк» має право проводити банківські операції, які визначені у Законі України «Про банки та банківську діяльність».

Згідно з цими документами, бухгалтерський облік та фінансова звітність в банку ґрунтуються на таких принципах: безперервності, обачності, послідовності, відповідності доходів та витрат, автономності, періодичності та іншими.

Слід відмітити, що станом на 2023 рік АТ «Ощадбанк» має одну з найбільших мереж в Україні: 1183 відділень, 2870 банкоматів та 2613 платіжних терміналів, які дозволяють проводити операції з дистанційного банківського обслуговування. Крім того у системі АТ «Ощадбанк» налічується більше 60 тисяч торговельних терміналів. АТ «Ощадбанк» випустив більше 11,5 млн карток, з яких більше 6 мільйонів активних користувачів.

АТ «Ощадбанк» є членом міжнародних та вітчизняних платіжних систем. Активне впровадження системи дистанційного банківського обслуговування почалось у 2012 році з впровадження мобільного додатку «Ощад 24/7».

На рисунку 2.1 відображено структуру управління банківської установи.

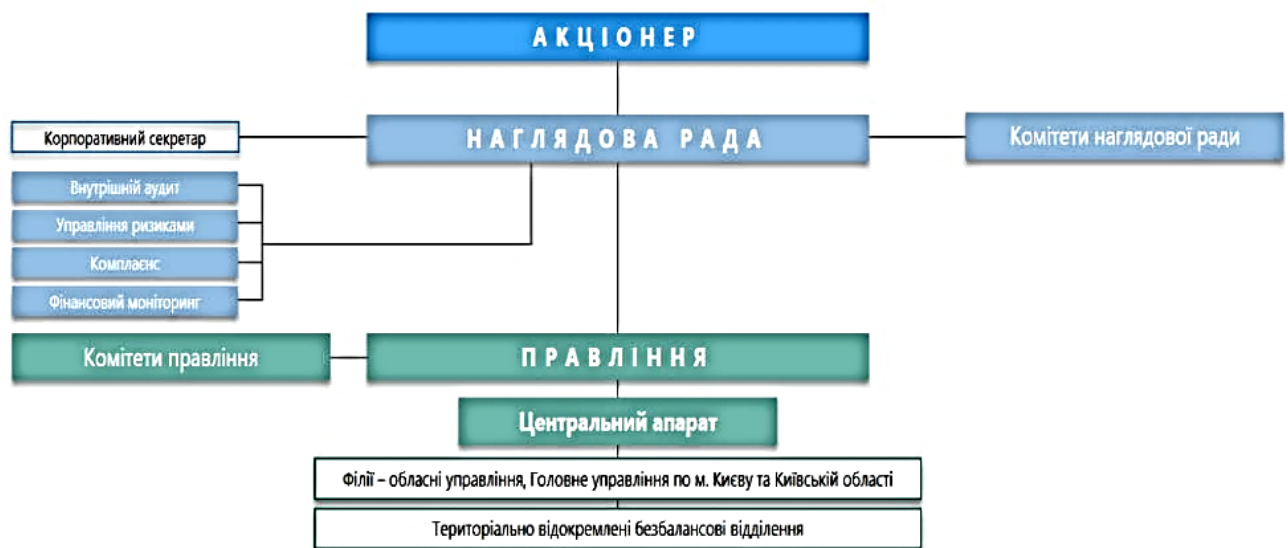


Рисунок 2.1 – Структура управління АТ «Ощадбанк» станом на кінець 2023 року

*джерело: за даними офіційного сайту АТ «Ощадбанк»

Слід відмітити, що ТВБВ #10018/0121 АТ «Державний ощадний банк України» у місті Ромни підпорядковується Сумському регіональному управлінню

банківської установи. У місті Київ функціонує центральний апарат та наглядова рада.

Далі розглянемо фінансово-економічні показники діяльності. У таблиці 2.1 та 2.2 відображено динаміку активів і пасивів банківської установи.

Констатуємо зростання загальної суми активів АТ «Ощадбанк» у 2022 році по відношенню до 2021 та 2020 років. При цьому зростання відбувається за всіма видами працюючих активів: кредити та операції з цінними паперами. Слід відмітити, що АТ «Ощадбанк» - один із головних покупців державних цінних паперів, а саме облігацій внутрішньої державної позики, тому у структурі активів питома вага не є меншою за 50%.

Слід також відмітити зменшення вартості основних засобів та матеріальних активів за 2020-2024 роки що пов'язано з оптимізацією мережі відділень АТ «Ощадбанк» так і втратою частити відділень внаслідок збройної агресії росії.

Структура активів є відносно сталою. Підвищення питомої ваги працюючих активів, а саме грошових коштів і заборгованості клієнтів за кредитами свідчить про активізацію діяльності банківської установи на ринку фінансових послуг. Зрозуміло, що подальший розвиток активних операцій неможливий і без розвитку дистанційних каналів продажу кредитних продуктів і формування ресурсної бази. Тому наступним етапом розглянемо ресурсну базу.

Ресурсна баз АТ «Ощадбанк» представлена коштами клієнтів у сумі 233 млрд. грн та статутного капіталу у сумі 49 млрд. грн. При цьому сума статутного капіталу залишається незмінною протягом всього періоду дослідження, а сума коштів клієнтів навпаки постійно зростає з 186 млрд. грн до 233 млрд. грн., як і збільшується питома вага з 79,69% до 86,88%. При цьому відбувається зростання як відносно 2020 року так і відносно 2021 року.

Слід також відмітити, що зменшується як суми так і питома вага коштів інших банків. Так, якщо у 2021 року сума складала 7,6 млрд. грн та 3,24%, то у 2022 році сума зменшилась до 543 млн. грн, або до 0,20%.

Незважаючи на воєнну агресію росії, сума непокритого збитку зменшилась майже на 600 млн. грн.

Таблиця 2.1 – Склад та структура активів АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки, млн. грн

Показник	2020 р.		2021 р.		2022 р.		Відхилення 2021 р. від 2020 р.		Відхилення 2022 р. від 2021 р.	
	сума, млн. грн.	питома вага, %	сума, млн. грн.	питома вага, %	сума, млн. грн.	питома вага, %	млн. грн.	%	млн. грн.	%
1. Грошові кошти та їх еквіваленти	26553	11,37	19001	8,09	28377	10,54	-7552	-28,44	9376	49,34
2. Кредити та заборгованість клієнтів	63227	27,07	74754	31,81	83216	30,90	11527	18,23	8462	11,32
3. Цінні папери в портфелі банку на продаж	130252	55,76	128686	54,77	143399	53,25	-1566	-1,20	14713	11,43
4. Основні засоби та матеріальні активи	7913	3,39	6947	2,96	6521	2,42	-966	-12,21	-426	-6,13
5. Інші активи	5022	2,15	4950	2,11	7134	2,65	-72	-1,43	2184	44,12
6. Усього активів	233600	100,00	234971	100,00	269274	100,00	1371	0,59	34303	14,60

*джерело: систематизовано за матеріалами фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

Таблиця 2.2 – Склад та структура пасивів АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки, млн. грн

Показник	2020 р.		2021 р.		2022 р.		Відхилення 2021 р. від 2020 р.		Відхилення 2022 р. від 2021 р.	
	сума, млн. грн.	питома вага, %	сума, млн. грн	питома вага, %	сума, млн. грн..	питома вага, %	абсолютне млн. грн	відносне %	абсолютне млн. грн	відносне %
1. Кошти банків	5824	2,49	7608	3,24	543	0,20	1784	30,63	-7065	-92,86
2. Кошти клієнтів	186165	79,69	191453	81,48	233940	86,88	5288	2,84	42487	22,19
3. Випущені єврооблігації	11745	5,03	7908	3,37	6042	2,24	-3837	-32,67	-1866	-23,60
4. Інші зобов'язання	6636	2,84	5236	2,23	5851	2,17	-1400	-21,10	615	11,75
5. Субординований борг	1276	0,55	879	0,37	716	0,27	-397	-31,11	-163	-18,54
6. Усього зобов'язань	211646	90,60	213084	90,69	247092	91,76	1438	0,68	34008	15,96
7. Статутний капітал	49725	21,29	49725	21,16	49725	18,47	0	0,00	0	0,00
8. Непокритий збиток	-30335	-12,99	-30107	-12,81	-29778	-11,06	228	-0,75	329	-1,09
9. Резервні та інші фонди банку	14	0,01	13	0,01	13	0,00	-1	-7,14	0	0,00
10. Усього власного капіталу	21954	9,40	21887	9,31	22182	8,24	-67	-0,31	295	1,35
11. Усього пасивів	233600	100,00	234971	100,00	269274	100,00	1371	0,59	34303	14,60

*джерело: систематизовано за матеріалами фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

Щодо питомої ваги окремих елементів, то структура ресурсної бази АТ «Ощадбанк» у середньому на 90% представлена зобов'язаннями та 10% - власний капітал.

Цікавим також буде дослідження ресурсної бази у розрізі клієнтів, що і відображено на рисунку 2.2.

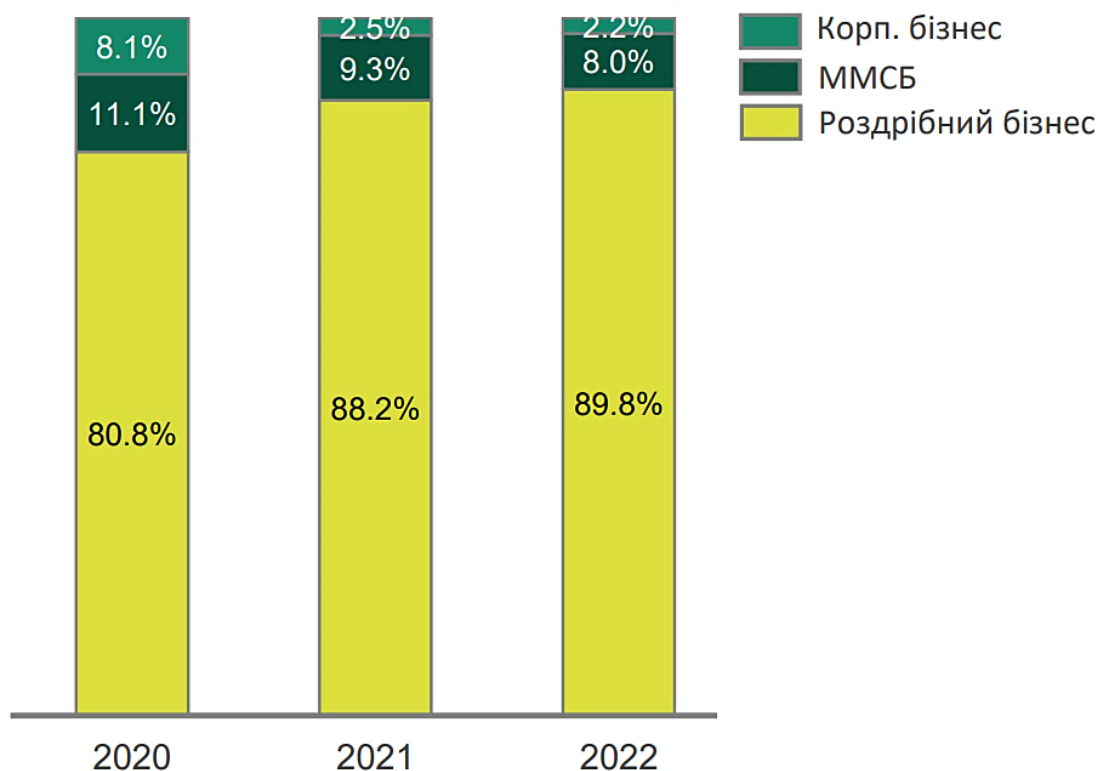


Рисунок 2.2 – Графічне відображення структури ресурсної бази АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки, %

*джерело: систематизовано за матеріалами фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

Так, фізичні особи забезпечують майже 90% ресурсної бази коштів клієнтів АТ «Ощадбанк» станом на кінець 2022 року, і цей відсоток збільшився на 9 пунктів за 2020-2022 роки. Зменшується питома вага представників малого та середнього бізнесу з 11,1% у 2020 році до 8,0% у 2022 році. Проте найбільше скоротилась питома вага корпоративного бізнесу з 8,1% у 2020 році до 2,2% у 2022 році. У грошовому вимірі динаміка коштів клієнтів відображена у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Динаміка коштів клієнтів АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки,
тис.грн

Показники	Роки			Відхилення +/- 2022/2020
	2020	2021	2022	
Строкові депозити				
Залишки на строкових депозитах від клієнтів	99 431 692	75 333 748	78 928 950	-20 502 742
Залишки на інших депозитах від клієнтів	2 332 576	2 246 985	2 507 162	174 586
Рахунки до запитання				
Залишки на поточних рахунках від клієнтів	82 519 867	113 665 633	150 677 669	68 157 802
Залишки на депозитах до запитання від клієнтів	1 881 317	206 273	1 826 528	-54 789
Фізичні особи	125 359 459	123 543 068	168 637 281	43 277 822
Всього рахунків клієнтів	186 165 452	191 452 639	233 940 309	47 774 857

*джерело: систематизовано за матеріалами фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

Що стосується якісного складу ресурсної бази, то слід дослідити динамку строкових депозитів та рахунків до запитання.

Що стосується строкових депозитів, то їх сума зменшилась з 99 млрд. грн у 2020 році до 78 млрд. грн у 2022 році. Строкові депозити є найбільш дорожчою стратегією формування ресурсної бази, тому таке зменшення вважаємо цілком прийнятним з точки зору менеджменту банківської установи.

У той же час залишки на поточних рахунках від клієнтів, як юридичних так і фізичних осіб, збільшились з 82 млрд. грн у 2020 році до 150 млрд. грн у 2022 році. З одного боку для банківської установи це є позитивним явищем, оскільки дане джерело є найменш коштовним, а з іншого боку дане джерело – найменш прогнозоване, оскільки потенційні клієнти можуть одночасно зняти кошти зі своїх рахунків без обмежень, що у свою чергу може призвести до значного погіршення ліквідності АТ «Ощадбанк». Тому вважаємо необхідним закріпити ресурсну базу за банківською установою, у тому числі з використанням дистанційних каналів продажу, що і буде розглянуто у наступних розділах.

2.2 Організація дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»

На сьогоднішній день АТ «Державний ощадний банк України» пропонує дистанційне банківське обслуговування як для фізичних так і для юридичних осіб. Оскільки ТВБВ #10018/0121 АТ «Державний ощадний банк України» у місті Ромни більше співпрацює з фізичними особами, розглянемо спочатку особливості організації дистанційних каналів комунікацій на ринку фінансових послуг для фізичних осіб.

Для фізичних осіб АТ «Ощадбанк» пропонує:

- 1) веб-банкінг, тобто дистанційне банківське обслуговування з використанням персонального комп'ютера;
- 2) мобільний банкінг – дистанційне банківське обслуговування з використання мобільних пристроїв.

Перевагами веб-банкінг за даними офіційного сайту АТ «Ощадбанк» є:

- 1) зручний та швидкий переказ коштів онлайн;
- 2) управління власними рахунками не виходячи з дому;
- 3) швидка та зручна сплата комунальних платежів без комісії;
- 4) зручне керування кредитними коштами;
- 5) можливість відкриття і користування віртуальними картами;
- 6) можливість управління всіма картковими рахунками.

На сьогоднішній день кожен клієнт АТ «Ощадбанк» не відвідуючи відділення може самостійно зареєструватись у системі веб-банкінгу. Для цього потрібно:

- 1) мати персональну платіжну карту АТ «Ощадбанк», ввести її номер, термін дії та CVV2/CVC2 код;
- 2) мати мобільний телефон та підтвердити реєстрацію за допомогою дзвінка чи смс-коду від банківської установи;
- 3) завчасно придумати логін і пароль та завершити реєстрацію у системі веб-банкінгу.

Слід відмітити, що на сьогоднішній день більше 75% клієнтів фізичних осіб АТ «Ощадбанк» користуються мобільною версією додатку «Ощад 24/7» до банківської установи, а це більше 6,48 млн. клієнтів.

На офіційному сайті АТ «Ощадбанк» є посилання для завантаження мобільного додатку «Ощад 24/7». Навіть, якщо Ви не маєте відкритого карткового рахунку, можна завантажувати додаток «Ощад 24/7» та відкривати цифрову миттєву карту і користуватися всіма перевагами мобільного банкінгу.

За даними офіційного сайту АТ «Ощадбанк» мобільний банкінг дозволяє проводити банківські операції без необхідності відвідувати відділення, протягом 24 годин на добу, 7 днів на тиждень, з будь-якого місця світу, де є доступ до Інтернету [].

Крім того, мобільний банкінг «Ощад 24/7» дозволяє:

1) мати доступ до інформації про залишок коштів на своїх рахунках в АТ «Ощадбанк», відстежувати зарахування та списання коштів з власних рахунків у іноземній і національній валюті;

2) переглядати історію трансакцій;

3) створювати виписки за будь-який період для своїх карткових, депозитних, кредитних та поточних рахунків;

4) здійснювати перекази з картки на картку;

5) переказувати кошти на власні карткові рахунки або на карткові рахунки інших осіб, що мають рахунки в АТ «Ощадбанк» або інших банківських установах України (на сьогоднішній день у національній валюті виходячи з обмежень Національного банку України);

6) додавати картки інших банківських установ та здійснювати з ними трансакції;

7) відкривати депозитні вклади, здійснювати їх поповнення;

8) переказувати кошти на рахунок спеціального банківського продукту «Мобільні заощадження» та перевіряти залишок коштів на ньому;

9) здійснювати перекази з рахунку спеціального банківського продукту «Мобільні заощадження»;

10) блокувати/розблокувати платіжну банківську картку у разі втрати або крадіжки;

11) оплачувати комунальні послуги та інші рахунки з мінімальною комісією або ж без комісії;

12) створювати постійні платіжні доручення для швидкого здійснення трансакцій та використовувати їх для переказу коштів на свої рахунки та рахунки інших осіб;

13) використовувати сучасні технології ідентифікації Touch ID/Face ID для швидкого входу в систему;

14) підтверджувати операції у «Ощад 24/7» додатку за допомогою відбитка пальця або сканування обличчя;

15) поповнювати рахунки CDMA-зв'язку, IP-телефонії та мобільних операторів в Україні;

16) блокувати / активувати картки;

17) змінювати або скасовувати ліміти (обмеження) на карткових рахунках для проведення операцій в Україні та за кордоном;

18) подавати заявку на перевипуск карток;

19) створювати та використовувати віртуальні картки для безпечних розрахунків за онлайн покупки;

20) увімкнення або вимкнення SMS-банкінгу;

21) генерувати довідки про доходи і рух коштів по рахунку для заповнення декларацій;

22) шукати найближче відділення, банкомат або платіжний термінал за допомогою GPS;

23) додавати картки для здійснення безконтактної оплати;

24) підтверджувати операції зі зняття готівки за допомогою спеціальних кодів і пуш повідомлень [].

Не зважаючи на значний функціонал і постійний розвиток, АТ «Ощадбанк» за рейтингами щодо дистанційного банківського обслуговування відстає від провідних банківських установ України.

Так, на рисунку 2.3 відображено рейтинг каналів дистанційного банківського обслуговування за критерієм клієнт орієнтованості.

Банк	Відкриття кредитної лінії у додатку	Підв'язка карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку з додатка	Відображення різних рахунків клієнта*	Можливість вимкнення подвійної конвертації	Відкриття валютного депозиту у додатку
 17 Monobank	✓	✓	✗	✓	✓	✓
 14 Sense bank	✓	✓	✗	✓	✓	✓
 14 А-банк	✓	✓	✗	✓	✓	✓
 13 ПриватБанк	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 10 ПУМБ	✓ Через Дію	✓	✗	✗	✗	✓
 7 Укргазбанк	✗	✓	✗	✗	✗	✓
 6 Укрсиббанк	✗	✓	✗	✗	✗	✗
 6 Otpbank	✗	✓	✗	✗	✗	✗
 5 Райффайзен Банк	✗	✗	✗	✗	✗	✗
 4 Ощадбанк	✗	✗	✗	✗	✗	✗
16 Загальна сума балів ✓ Так ✗ Ні						

Рисунок 2.3 – Рейтинг каналів дистанційного банківського обслуговування за критерієм клієнт орієнтованості станом на 10.05.2023 року

*джерело: за матеріалами []

Нажаль, станом на травень 2023 року мобільний додаток «Ощад 24/7» як і веб версія не дозволяють здійснювати наступні операції без відвідування банківської установи:

- 1) відкриття кредитної картки чи підвищення суми кредитної лінії без візиту до банківської установи;
- 2) додавання карток інших банківських установ до мобільного додатку і їх поповнення;
- 3) неможливість оплати рахунків з доданих карток інших банківських установ;
- 4) неможливість у одному додатку мати доступ до рахунків як фізичної особи, так і фізично-особи підприємця чи юридичної особи;
- 5) неможливість відкриття валютного депозитного внеску у додатку;
- 6) неможливість управління подвійною конвертацією при оплаті картою за кордоном.

Що стосується безпечності проведення трансакцій і користування банківським додатком, то результати досліджень відображено на рисунку 2.2. Слід зупинитись на основних моментах:

- 1) неможливість зміни пік-коду банківської картки без використання банкомату);
- 2) неможливість використання геолокації для підвищення безпеки здійснення платежів;
- 3) неможливість зміни і вибору CVV коду у мобільному додатку;
- 4) неможливість управління токенозованими картками;
- 5) неможливість управління підписками на ресурси і сервіси у мобільному додатку, що економить час та кошти.

Зазначені зауваження не є критичними і потребують подальшого удосконалення програмного продукту.

І нарешті розглянемо рейтинг мобільних додатків за критерієм діджиталізації, тобто за основним функціональним призначенням, хоча деякі критерії мають перспективний характер. На чому слід зупинитись:

1) нажаль, на сьогоднішній день відсутність можливість оскарження операцій, що прямо передбачено Законом України «Про платіжні послуги»;

Банк	Зміна PIN у додатку	3D-secure – можливість вимикати посилену аутентифікацію	Керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу	Вибір власного CVV у додатку	Управління токенозованими картками	Керування підписками на ресурси у додатку
 Monobank	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Sense bank	✓	✗	✓	✗	✓	✓
 А-банк	✓	✓	✗	✗	✗	✓
 ПриватБанк	✓	✗	✗	✗	✗	✓
 ПУМБ	✓	✗	✓	✗	✗	✗
 Укргазбанк	✓	✗	✗	✗	✗	✗
 Укрсиббанк	✓	✓	✗	✗	✗	✗
 Otpbank	✓	✗	✗	✗	✗	✗
 Райффайзен Банк	✓	✗	✗	✗	✗	✗
 Ощадбанк	✗	✓	✗	✗	✗	✗
✓ Так ✗ Ні						

Рисунок 2.4 – Рейтинг каналів дистанційного банківського обслуговування за критерієм безпеки станом на 10.05.2023 року

*джерело: за матеріалами [2]

Банк	Можливість оскарження операцій клієнтом	Заява про шахрайство у кіберполіцію через додаток при оскарженні операції	Відновлення доступу до додатка через «Дію»	Підтвердження документів без візиту в банк	Google Pay i Apple Pay у додатку
 Monobank	✓	✗	✗	✓	✓
 Sense bank	✓	✗	✗	✓	✓
 А-банк	✓	✗	✗	✓	✓
 ПриватБанк	✓	✗	✗	✓	✗
 ПУМБ	✓	✗	✗	✗	✓
 Укргазбанк	✗	✗	✗	✗	✓
 Укрсиббанк	✗	✗	✗	✗	✗
 Otpbank	✓	✗	✗	✗	✗
 Райффайзен Банк	✓	✗	✗	✗	✗
 Ощадбанк	✗	✗	✗	✗	✗

Рисунок 2.5 – Рейтинг каналів дистанційного банківського обслуговування за критерієм діджиталізації станом на 10.05.2023 року

*джерело: за матеріалами [2]

2) неможливість відновити доступ до мобільного додатку «Ощад 24/7» через сервіс «Дія»;

3) неможливість напряму направити заяву до кіберполіції у випадку шахрайства або ж оскарження операції;

4) неможливість підтвердження чи оновлення документів без візиту до банківської установи, що вимагається чинним законодавством один раз на 5 років;

5) неможливість поповнювати власний рахунок з підтягнутих у гаманець Google Pay чи Apple Pay рахунків клієнта, і в перспективі оплачувати рахунки з усіх рахунків клієнта.

Слід також відмітити, що АТ «Ощадбанк» має «найстаршу» категорію клієнтів з поміж усіх банківських установ України, тому будь-які інновації у розвитку каналів дистанційного банківського обслуговування потребують додаткових витрат на комунікацію з клієнтами.

Для фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб у АТ «Ощадбанк» розроблена система дистанційного банківського обслуговування «CorpLight». Стартове вікно та основні функції даної системи представлено на рисунку 2.6 та 2.7.

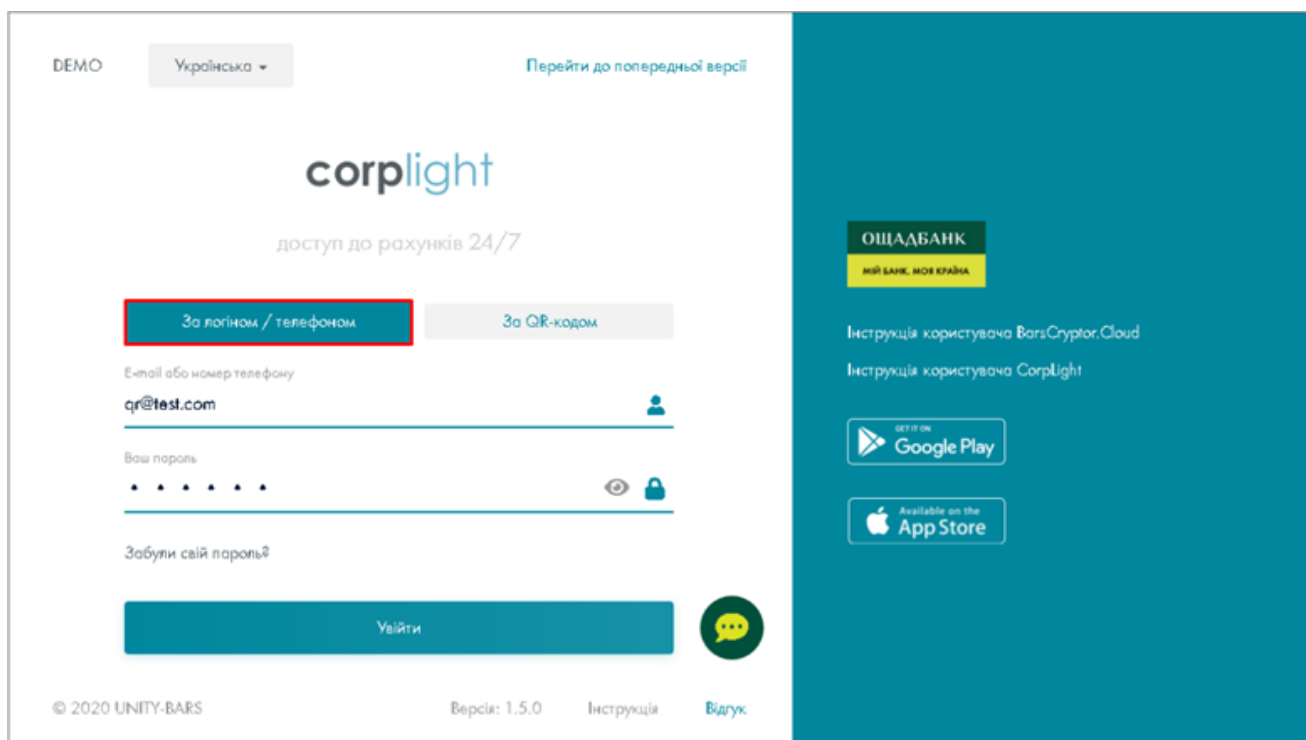


Рисунок 2.6 – Стартова сторінка системи дистанційного обслуговування «CorpLight» АТ «Ощадбанк»

*джерело: за матеріалами офіційного сайту АТ «Ощадбанк»

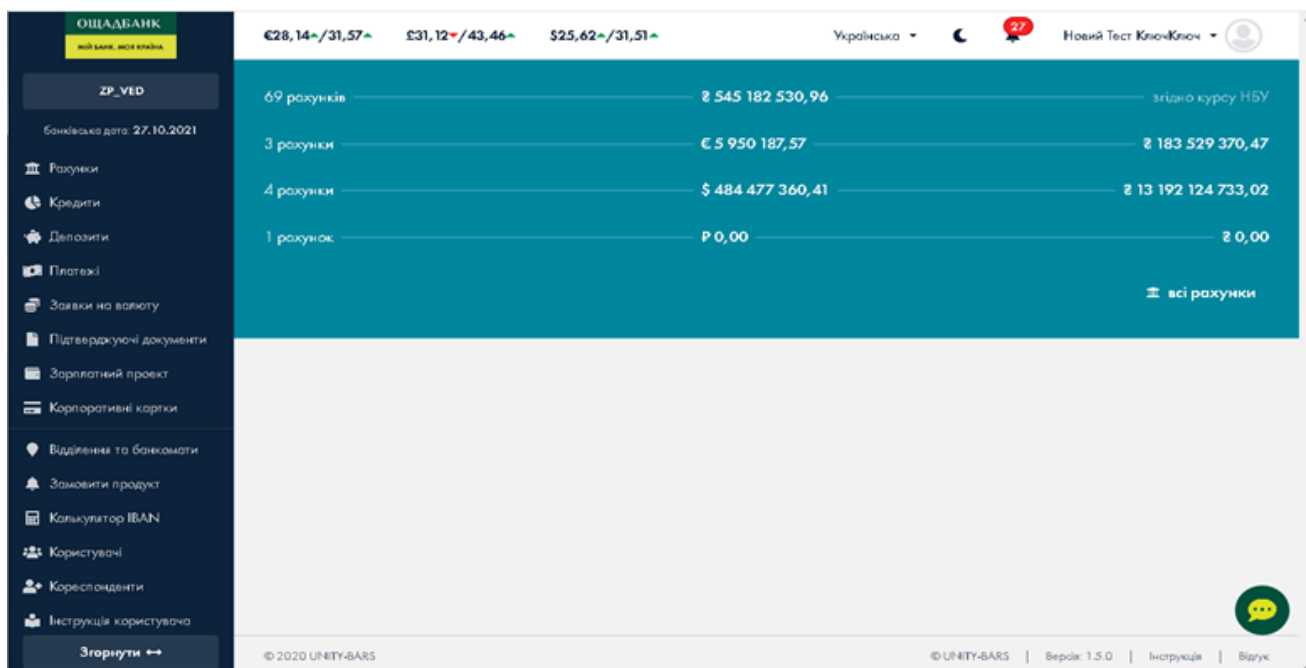


Рисунок 2.7 – Графічне відображення основних функцій системи дистанційного обслуговування юридичних осіб «CorpLight» АТ «Ощадбанк»

*джерело: за матеріалами офіційного сайту АТ «Ощадбанк»

Система дистанційного обслуговування юридичних осіб «CorpLight» АТ «Ощадбанк» дозволяє:

- 1) відкривати рахунки у національній та іноземній валюті, мати до них цілодобовий доступ;
- 2) здійснювати платежі без відвідання банківської установи;
- 3) подавати заявку на купівлю-продаж іноземною валюти;
- 4) реалізовувати зарплатні проекти;
- 5) відкривати депозитні внески у національній та іноземній валюті;
- 6) відкривати кредитні лінії та подавати заявки на користування кредитними коштами;
- 7) надавати підтверджуючі документи на вимогу банківської установи;
- 8) відкривати та обслуговувати корпоративні банківські картки преміум-класу.

Підсумовуючи питання організації дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк» розглянемо ТОП-20 банків України за темпами діджиталізації за 2022 рік.

Таблиця 2.4 – Рейтинг банківських установ України за темпами діджиталізації за 2022 рік

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

*джерело: систематизовано за матеріалами [2]

Якщо брати до уваги виключно державні банківські установи, то АТ «Ощадбанк» стабільно займає друге місце за всіма показниками. Якщо брати до уваги в цілому банківські установи, то АТ «Ощадбанк» входить до десятки найбільш прогресуючих банків з точки зору діджиталізації. За кількістю завантажень мобільного додатка, кількості відгуків користувачів, трафіку АТ «Ощадбанк» та його регіональні підрозділи входять до п'ятірки найбільших

банківських установ. Надалі на основі аналізу показників звіту про фінансові результати та основних показників, що характеризують фінансове становище банківської установи спробуємо оцінити ефективність системи дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк» на ринку фінансових послуг.

2.3 Оцінка ефективності розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»

У даному розділі спробуємо розглянути основні показники фінансової діяльності банківської установи, включаючи прибутковість, ліквідність, стабільність та ефективність використання ресурсів. Проаналізуємо методи оцінки фінансової стійкості та ризиків, що стосуються банківської діяльності. Також розглянемо вплив зовнішніх факторів на фінансові результати банківської установи, таких як економічна кон'юнктура, регулятивна політика та конкуренція на ринку. Даний розділ спрямований на вивчення та розуміння основних аспектів фінансової діяльності банків з метою забезпечення стійкості та успішності їхнього функціонування.

У таблиці 2.5 відображено динаміку фінансових результатів діяльності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки та проілюстровано у рисунку 2.8. Нажаль інформації по без балансовому відділенню у місті Ромни ми не маємо, тому аналіз буде здійснено у цілому по банківській установі.

Перш за все слід відмітити, що діяльність банківської установи є прибутковою за весь період дослідження, проте сума чистого прибутку зменшилась з 2776 млн. грн до 638 млн. грн. Як свідчать дані рисунку 2.8 це є наслідком різкого збільшення операційних витрат та витрат на ризик з 2,8 млрд. грн у 2021 році до 11,94 млрд. грн у 2022 році. Зрозуміло, що це є наслідком прямої агресії росії та втрати частини відділень АТ «Ощадбанк» на окупованих територіях.

Таблиця 2.5 – Фінансові результати діяльності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки, млн. грн

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення 2021 р. від 2020 р.		Відхилення 2022 р. від 2021 р.	
				абсолютне млн. грн	відносне %	абсолютне млн. грн	відносне %
1. Чистий процентний дохід	7991	13363	14984	5372	67,23	1621	12,13
1.1. Процентні доходи	18467	21352	22549	2885	15,62	1197	5,61
1.2. Процентні витрати	10476	7989	7565	-2487	-23,74	-424	-5,31
2. Чистий комісійний дохід	4963	6204	2939	1241	25,01	-3265	-52,63
2.1. Комісійні доходи	8044	9802	6387	1758	21,85	-3415	-34,84
2.2. Комісійні витрати	3081	3598	3448	517	16,78	-150	-4,17
3. Результат від торгівлі іноземною валютою	117	199	1234	82	70,09	1035	520,10
4. Результат від операцій з похідними фінансовими інструментами	6302	-5331	8322	-11633	-184,59	13653	-256,11
5. Збиток/(прибуток), який виникає під час первісного визнання фінансових зобов'язань за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова	0	0	0	0	-	0	-
6. Результат від переоцінки іноземної валюти	-2869	682	-3589	3551	-123,77	-4271	-626,25
7. Резерв під заборгованість за кредитами	0	0	0	0	-	0	-
8. Результат від продажу цінних паперів у портфелі банку на продаж	0	0	0	0	-	0	-
9. Резерви за зобов'язаннями	0	0	0	0	-	0	-
10. Інші операційні доходи та витрати	-10455	-10653	-18625	-198	1,89	-7972	74,83
11. Адміністративні та інші операційні витрати	3317	3422	4629	105	3,17	1207	35,27
12. Прибуток до оподаткування	2732	1052	636	-1680	-61,49	-416	-39,54
13. Витрати на податок на прибуток	-44	-2	-2	42	-95,45	0	0,00
14. Прибуток після оподаткування	2776	1054	638	-1722	-62,03	-416	-39,47
15. Чистий прибуток/збиток	2776	1054	638	-1722	-62,03	-416	-39,47

*джерело: систематизовано за матеріалами фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

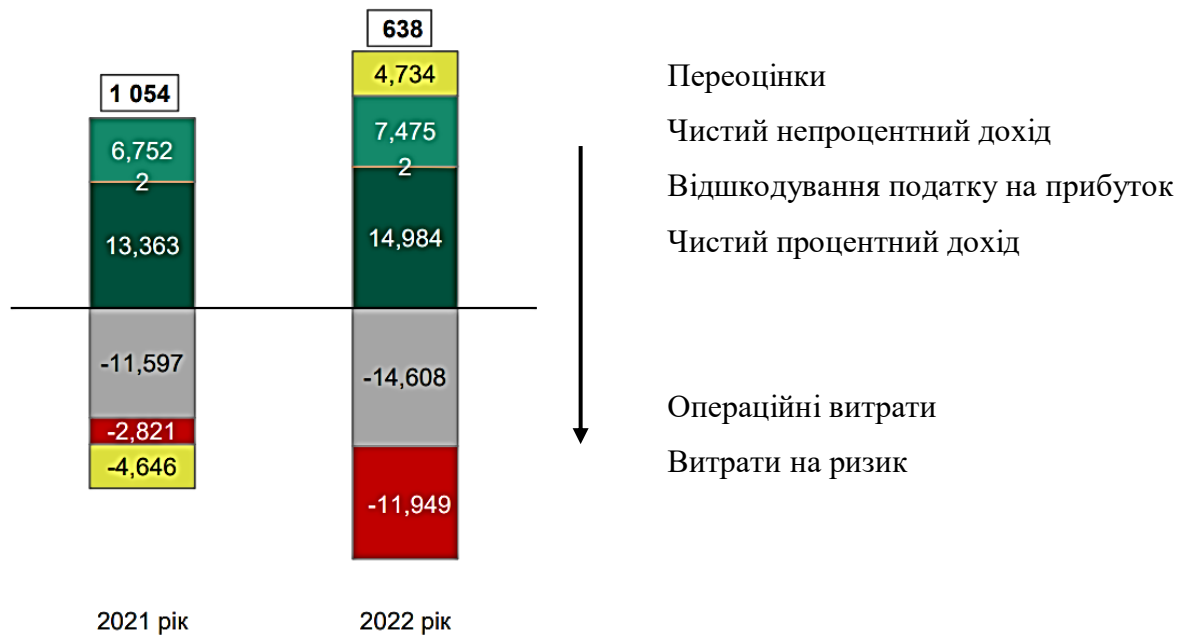


Рисунок 2.8 – Графічне відображення динаміки фінансового результату АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки, млн. грн

*джерело: систематизовано за матеріалами фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

У таблиці 2.5 відображено динаміку фінансових результатів діяльності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки та проілюстровано у рисунку 2.8. Нажаль інформації по без балансовому відділенню у місті Ромни ми не маємо, тому аналіз буде здійснено у цілому по банківській установі.

Перш за все слід відмітити, що діяльність банківської установи є прибутковою за весь період дослідження, проте сума чистого прибутку зменшилась з 2776 млн. грн до 638 млн. грн. Як свідчать дані рисунку 2.8 це є наслідком різкого збільшення операційних витрат та витрат на ризик з 2,8 млрд. грн у 2021 році до 11,94 млрд. грн у 2022 році. Зрозуміло, що це є наслідком прямої агресії росії та втрати частини відділень АТ «Ощадбанк» на окупованих територіях.

Не зважаючи на це, чистий процентний дохід продовжує невпивно збільшуватись і пов'язаний з активними банківськими операціями. Так, за 2020-2022 роки чистий процентний дохід збільшився на 7 млрд. грн, а по відношенню

до 2021 року на 1,6 млрд. грн. Натомість процентні витрати залишаються відносно сталими, і пов'язані з формуванням ресурсної бази банківської установи.

З точки зору організації дистанційного банківського обслуговування нас цікавить комісійні доходи і витрати. Так, комісійні доходи за 2020-2022 роки зменшились з 8 млрд. грн до 6,3 млрд. грн, а комісійні витрати підвищились з 3 млрд. грн у 2020 році до 3,4 млрд. грн у 2022 році.

Якщо розглядати структуру комісійних доходів, то на 65% вони складаються з комісійних доходів по операціях з платіжними картками, 30% - розрахунково касові операції та 5% припадає на операції з іноземною валютою, кредитне обслуговування клієнтів, позабалансові та інші операції.

Яку питому частку займають комісійні витрати, пов'язані з організацією дистанційного банківського обслуговування ми стверджувати не можемо, проте постійно зростаюча кількість клієнтів як фізичних так і юридичних осіб говорить про те, що це напрямок діяльності є надзвичайно прибутковим для АТ «Ощадбанк».

Надалі спробуємо розглянути відносні показники прибутковості банківської установи (таблиця 2.6). Серед абсолютних показників основним є чистий процентний дохід - різниця між доходами від видачі кредитів та вкладів клієнтів і витратами на їх фінансування, включаючи відсотки за кредитами, депозитні відсотки та інші витрати; та чистий комісійний дохід - оцінюється як сума коштів, отриманих банком за надання різних послуг, мінус витрати, пов'язані з їх наданням. Це може включати комісійні за операції з платіжними картками, перекази, управління портфелем тощо.

Серед відносних показників – рентабельність активів і рентабельність капіталу.

У зв'язку з тим, що ми маємо дві різнопланові динаміки: вартість активів та капіталу банківської установи невинно зростає, а сума чистого прибутку зменшується, то і динаміка показників рентабельності є негативною. Так, станом на кінець 2022 року, кожні 10000 гривень активів банківської установи забезпечували 25 гривень чистого прибутку на противагу 119 гривням у 2020 році.

Таблиця 2.6 – Показники рентабельності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки, млн. грн.

Показник	Роки			Темп змін	
	2020	2021	2022		
				2021 р. від 2020р.,%	2022 р. від 2021р.,%
Чистий прибуток	2776	1054	638	-62,03	-39,47
Середньорічні активи	233600	234285,5	252122,5	0,29	7,61
Середньорічні дохідні активи	193479	198459,5	215027,5	2,57	8,35
Середньорічний капітал	233600	234285,5	252122,5	0,29	7,61
Середньорічний статутний капітал	49725	49725	49725	0,00	0,00
Загальні витрати	14122	15890	13287	12,52	-16,38
Загальні доходи	13304	21382	7956	60,72	-62,79
Середньорічна чисельність працівників	27634	24538	19512	-11,20	-20,48
Рентабельність (збитковість) активів	0,0119	0,0045	0,0025	-62,14	-43,75
Рентабельність (збитковість) доходних активів	0,0143	0,0053	0,0030	-62,98	-44,13
Рентабельність (збитковість) капіталу	0,0119	0,0045	0,0025	-62,14	-43,75
Рентабельність (збитковість) статутного капіталу	0,0558	0,0212	0,0128	-62,03	-39,47
Рентабельність (збитковість) діяльності за загальними витратами	0,1966	0,0663	0,0480	-66,26	-27,61
Продуктивність праці	0,481	0,871	0,408	81,00	-53,21

Джерело: систематизовано на основі фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

Рентабельність капіталу також має негативну тенденцію. Так, якщо у 2021 році 10000 гривень власного капіталу забезпечували 45 гривень чистого прибутку, то у 2022 році цей показник знизився до 25 гривень. При цьому, як зазначалось раніше, сума капіталу збільшилась з 23,3 млрд. грн до 25,2 млрд. грн.

Аналогічно зазначеній тенденції зменшується рентабельність статутного капіталу та рентабельність за загальними витратами. Проте, якщо подивитись на результати діяльності банківської установи за 2023 рік, тенденція до зменшення прибутковості була призупинена і АТ «Ощадбанк» зміг повернутися до показників 2019-2020 років.

Слід також відмітити, що тенденції розвитку дистанційного банківського обслуговування знаходяться в оберненій залежності від сум комісійних доходів. Чим більше клієнтів буде переходити на канали дистанційного банківського обслуговування, тим меншою буде сума комісійних і особливо розрахунково-касових доходів, оскільки один платіж, зроблений через відділення банку коштує у середньому 3-35 гривень, а зроблений через систему онлайн обслуговування може бути з 0% комісією.

Завершуючи огляд ефективності організації дистанційного банківського обслуговування слід зупинитись і на показниках ліквідності банківської установи, вказують на її здатність виконати зобов'язання перед клієнтами та іншими кредиторами вчасно і без проблем. Основними є показники миттєвої ліквідності - показує, наскільки легко банк може погасити свої короткострокові зобов'язання за допомогою своїх ліквідних активів, таких як готівка, депозити у НБУ або короткострокові цінні папери; загальної ліквідності - визначає співвідношення між ліквідними активами банку (такими як готівка та еквіваленти готівки, короткострокові депозити) та його короткостроковими зобов'язаннями та кризової ліквідності – визначає здатність банку покрити свої нетипові короткострокові витрати за умови стрес-сценарію, який передбачає значний відтік депозитів. Ці показники допомагають банкам ефективно управляти своєю ліквідністю, щоб уникнути потенційних проблем та забезпечити стабільне функціонування. У таблиці 2.7 наведено вихідні дані для розрахунку, а також основні показники ліквідності.

Перш за все слід зазначити, що всі показники знаходяться у межах теоретично-рекомендованих значень відповідають всім нормативам національного банку України.

Таблиця 2.7 – Показники ліквідності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки,
млн. грн.

Показник	Роки			Роки	
	2020	2021	2022	2021 р. від 2020р.,%	2022 р. від 2021р.,%
Грошові кошти та їх еквіваленти	26553	19001	28377	-28,44	49,34
Зобов'язання в депозитах усіх видів	191989	199061	234483	3,68	17,79
Активи загальні	233600	234971	269274	0,59	14,60
Зобов'язання всіх видів	211646	213084	247092	0,68	15,96
Активи високоліквідні	26553	19001	28377	-28,44	49,34
Активи робочі	220032	222441	254992	1,09	14,63
Активи доходні	193479	203440	226615	5,15	11,39
Основні засоби та нематеріальні активи	7913	6947	6521	-12,21	-6,13
Кредити видані	63227	74754	83216	18,23	11,32
Коефіцієнт миттєвої ліквідності	0,138	0,095	0,121	-30,98	26,78
Коефіцієнт загальної ліквідності	1,104	1,103	1,090	-0,09	-1,17
Співвідношення високоліквідних й робочих активів	0,121	0,085	0,111	-29,22	30,28
Коефіцієнт ресурсної ліквідності зобов'язань	0,914	0,955	0,917	4,44	-3,94
Коефіцієнт ліквідного співвідношення виданих кредитів і залучених депозитів	0,329	0,376	0,355	14,03	-5,50
Коефіцієнт генеральної ліквідності зобов'язань	0,163	0,122	0,141	-25,22	15,98

Джерело: систематизовано на основі фінансової звітності АТ «Ощадбанк» за 2020-2022 роки

Сума високоліквідних активів збільшилась на 2 млрд. грн по відношенню до 2020 року та на 9 млрд. грн по відношенню до 2021 року. Все це обумовило збільшення показника миттєвої ліквідності з 0,095 у 2021 році до 0,121 у 2022 році. Тобто на 1000 гривень зобов'язань припадає 121 гривня найбільш ліквідних активів для їх покриття.

Показник загальної ліквідності дещо зменшився, але станом на кінець 2022 року все це перевищує 1. Так, у 2020 році на 1000 гривень загальних зобов'язань припадало 1104 гривні загальних активів, а у 2022 році 1090 гривень.

Коефіцієнт ліквідного співвідношення виданих кредитів і залучених депозитів зменшився відносно 2021 року на 0,021 та збільшився відносно 2020 року на 0,26. Таку саму тенденцію має і коефіцієнт ресурсної ліквідності зобов'язань. Підсумовуючи аналіз ліквідності слід констатувати, що банківська установа здатна виконати всі взяті на себе зобов'язання як у короткостроковому так і в довгостроковому періодах.

Слід також зупинитись і на питаннях ризиковості організації дистанційного банківського обслуговування. потенційні загрози та вразливості, пов'язані з використанням дистанційних каналів обслуговування, такі як кіберзлочинність, фішінг, несанкціонований доступ до даних, а також технічні та програмні збої будуть висвітлені нами у наступному розділі роботи. Крім того, спробуємо прорахувати ефективність запровадження нових банківських продуктів, у тому числі у дистанційному форматі.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «ОЩАДБАНК» НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1 Моделювання розвитку дистанційного банківського обслуговування банківською установою: регіональний аспект

У сучасному банківському секторі дистанційне обслуговування набуває все більшої важливості, що викликано зростанням популярності онлайн-платформ та технологій. Для банківських установ в Україні це стає не лише необхідністю, але й стратегічним напрямком розвитку в умовах постійних змін у суспільстві та технологіях. Розгляд моделей розвитку дистанційного банківського обслуговування з регіональною специфікою може виявитися корисним для вирішення конкретних викликів, які виникають на різних територіях України.

Одним з ключових аспектів моделювання є аналіз потреб та особливостей регіонів. У різних частинах України можуть спостерігатися відмінності у рівні технологічної освіченості, доступності Інтернету та електронних пристроїв. Тому модель розвитку повинна бути адаптована до конкретних умов кожного регіону, забезпечуючи максимально можливий охоплення клієнтів.

Іншим важливим аспектом є забезпечення безпеки та конфіденційності даних у зоні дистанційного обслуговування. Розробка моделей повинна передбачати ефективні заходи з кібербезпеки, щоб уникнути можливих загроз для фінансових даних клієнтів.

Також важливо враховувати соціокультурні та маркетингові аспекти. Специфіка кожного регіону може впливати на уподобання клієнтів щодо послуг та способів спілкування з банком. Тому модель розвитку має враховувати потреби та очікування місцевого населення.

Урахування регіонального аспекту в моделюванні розвитку дистанційного банківського обслуговування дозволить банкам ефективніше взаємодіяти з клієнтами на місцевому рівні, забезпечуючи оптимальне задоволення їх потреб та підвищуючи рівень доступності фінансових послуг. Такий підхід сприятиме зміцненню позицій банків на ринку та стимулюванню розвитку фінансової сфери в Україні.

У подальшому важливо активно впроваджувати моделі розвитку дистанційного банківського обслуговування, зосереджуючись на регіональних особливостях. Одним із способів може бути розробка індивідуальних стратегій для кожного регіону, що враховуватимуть специфіку місцевого населення, його попит на банківські послуги та технологічні можливості.

Також необхідно надавати підтримку та стимули для розвитку дистанційного обслуговування в малозаселених або віддалених районах. Це може включати в себе створення спеціальних програм або ініціатив для збільшення доступності Інтернету та розвитку цифрової та фінансової грамотності серед місцевого населення.

Крім того, важливо забезпечити підтримку для малих та середніх підприємств у впровадженні дистанційних банківських послуг. Це може включати надання консультацій, фінансової підтримки або навчальних програм для підвищення їхньої компетентності у цьому напрямку.

Невід'ємною частиною успішної стратегії буде взаємодія з органами влади та регуляторами з метою створення сприятливого середовища для розвитку дистанційного банківського обслуговування. Це може включати спрощення законодавства, стимулювання інновацій та забезпечення відкритого доступу до даних для розвитку нових технологій.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні є важливим кроком для забезпечення доступності фінансових послуг для всього населення. Шлях до успіху полягає в уважному аналізі потреб різних регіонів та відповідному адаптуванні стратегій до місцевих умов і можливостей.

Далі за допомогою економіко-математичних методів спробуємо побудувати лінійну залежність комісійних доходів банківської установи від кількості активних карток та кількості пристроїв самообслуговування.

У якості вихідних даних будемо використовувати інформацію по Сумській обласній дирекції АТ «Ощадбанк» у Сумській області стосовно сум комісійних доходів, кількості працюючих терміналів самообслуговування та кількості активних карток.

Вихідні дані для побудови регресійної моделі представлено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Динаміка комісійних доходів, активних карток та пристроїв самообслуговування по Сумській обласній дирекції АТ «Ощадбанк» за 2019-2022 роки

Показники	Рік				Відхилення 2022/2019
	2019	2020	2021	2022	
Комісійні доходи, тис. грн.	288810	299612	368416	398949	110139
Активні картки, штук	96991	112625	141386	163135	66144
Банківські пристрої самообслуговування та платіжні термінали, одиниць	175	177	181	184	9

*джерело: за даними

Слід відмітити, що комісійні доходи мають тенденції до постійного збільшення. Так, якщо у 2019 році сума доходів складала 288 млн. грн, то у 2022 році вона збільшилась до 398 млн. грн. Зростає кількість активних карток у обігу, також зростає кількість терміналів самообслуговування та платіжних терміналів. При цьому відбувається як кількісне так і якісне покращення кількості терміналів самообслуговування з додаванням нових функцій.

Параметри моделі будуть розраховані за допомогою функції «РЕГРЕСІЯ» у програмі Microsoft Excel. Оцінка основних параметрів моделі наведено у таблиці 3.2. На основі побудованого рівняння регресії буде встановлено зв'язок між залежною змінною (комісійними доходами) та незалежними змінними

(активними картками, банківськими пристроями самообслуговування та платіжними терміналами).

Таблиця 3.2 – Параметри моделі регресії

<i>Регрессионная статистика</i>	
Множественный R	0,88120125
R-квадрат	0,74235478
Нормированный R-квадрат	0,25775632
Стандартная ошибка	15894,1234
Наблюдения	4

*джерело: власні розрахунки

Отримана модель буде мати наступний вигляд:

$$Y = 164807,95 + 2,312X_1 + 174,551X_2 \quad (3.1)$$

де Y – комісійний дохід банківської установи, тис. грн.;

X_1 – активні платіжні картки, штук;

X_2 – банківські платіжні термінали для дистанційного обслуговування, одиниць.

Відповідно до проведених розрахунків коефіцієнт множинної регресії дорівнює 0,88, що свідчить про сильний зв'язок між показниками комісійних доходів, кількості активних платіжних карток та банківських платіжних терміналів. Коефіцієнт детермінації становить 0,74, що свідчить про те, що значення результативного показника (Y) на 74% обумовлене факторними показниками і на 26% іншими показниками, що не було враховано при побудові моделі.

Аналізуючи отримане рівняння багатфакторної регресії, можна зробити висновок, що найбільший вплив на результативну ознаку має кількість банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів. Для

збільшення комісійних доходів банку рекомендується розширювати мережу таких пристроїв, оскільки кожне збільшення на одиницю цього показника призводить до зростання доходу на 174,96 тис. грн. При цьому, розширення мережі дозволить економити кошти за рахунок зменшення операційних витрат та сприятиме покращенню репутації банку завдяки створенню зручних умов для клієнтів.

Враховуючи складність поняття ефективності, для більш комплексної оцінки рекомендується використовувати систему методів, включаючи теорію трансакційних витрат. Слід констатувати, що АТ «Ощадбанк» стає більш конкурентоспроможним та ефективним завдяки впровадженню інновацій та зниженню рівня трансакційних витрат. Впровадження технологій дистанційного обслуговування сприяє зменшенню таких витрат, оскільки не потрібно підтримувати велику кількість високовитратних відділень та персоналу. Надалі розглянемо потенційні можливості впровадження нових банківських продуктів та спробуємо спрогнозувати комісійні доходи на регіональному рівні.

3.2 Впровадження нових продуктів АТ «Ощадбанк» у системи дистанційного банківського обслуговування

З появою новітніх технологій та зростанням популярності онлайн-сервісів, банківські установи у всьому світі активно розвивають системи дистанційного обслуговування, надаючи клієнтам можливість здійснювати операції в будь-який зручний для них час та місце. У цьому контексті, АТ «Ощадбанк» в Україні стоїть на передовій, впроваджуючи нові продукти у свої системи дистанційного банківського обслуговування з метою поліпшення сервісу для клієнтів та забезпечення їхньої зручності та доступності.

Одним із ключових напрямків розвитку є розширення функціональності мобільного додатку «Ощад 24/7». Завдяки постійному оновленню та вдосконаленню додатку, клієнти банку мають можливість здійснювати широкий спектр операцій без відвідування відділення, включаючи перекази, платежі,

поповнення рахунків та багато іншого. Нові функції, такі як відкриття та управління депозитами чи можливість блокування/розблокування платіжних карт, роблять додаток ще більш зручним та універсальним для користувачів.

Крім того, АТ «Ощадбанк» активно розвиває систему Інтернет-банкінгу, надаючи клієнтам можливість здійснювати фінансові операції через веб-інтерфейс. Інтернет-банкінг включає в себе всі основні функції, які доступні у мобільному додатку, а також додаткові сервіси, що розширюють можливості клієнтів у керуванні своїми фінансами.

Нові продукти та сервіси, які впроваджує АТ «Ощадбанк» у свої системи дистанційного обслуговування, спрямовані на те, щоб зробити банкінг ще більш доступним, зручним та безпечним для всіх клієнтів. Це дозволяє банку підтримувати лідерські позиції на ринку та забезпечувати високий рівень задоволеності своїх клієнтів.

Оскільки банківські платіжні картки є ключовим елементом у системі дистанційного обслуговування, менеджмент АТ «Ощадбанк» повинен розглядати інноваційну діяльність у цьому напрямку як надзвичайно важливу.

Банківська установа пропонує широкий асортимент кредитних та дебетових карток з різними пакетами послуг для дорослої аудиторії. Проте було помічено, що дитяча аудиторія залишалася без уваги. З метою виховання у дітей фінансової грамотності, ми пропонуємо для АТ «Ощадбанк» впровадити платіжну картку для дітей під назвою «Child».

На сьогоднішній день на ринку тільки декілька банківських установ пропонують такі продукти, і оскільки АТ «Ощадбанк» позиціонує свою місію у вихованні фінансово грамотного населення, вважаємо, що карта буде користуватись значним попитом.

Банківська платіжна картка для дітей – це відмінний інструмент для батьків, які хочуть контролювати витрати своїх дітей. Банківська платіжна картка «Child» - це зручний фінансовий продукт для дітей та підлітків віком від 6 до 17 років. Мета створення та випуску такої картки полягає у створенні сучасного фінансового інструменту для навчання молодших громадян основам фінансової

грамотності та управління власними фінансами. Користуючись можливостями платіжна картка «Child», діти матимуть можливість вчитися заощаджувати та керувати своїми грошима, а також користуватися банківськими послугами.

Оскільки згідно з законодавством України діти віком від 6 до 14 років не можуть володіти банківською картою безпосередньо, пропонується створити дитячу картку з включеними функціями контролю витрат коштів з боку одного батьків. З 14 років, при наявності у дитини особистого ідентифікаційного номера та ідентифікаційного податкового номера, дитина може самостійно отримати дебетову дитячу картку.

Оскільки платіжна картка «Child» буде пов'язана з обліковим записом одного з батьків, вони зможуть легко контролювати витрати своєї дитини. Умовами отримання дитячої картки є:

- наявність картки АТ «Ощадбанк» у одного з батьків дитини;
- особистий контактний номер телефону дитини;
- пред'явлення документа, що посвідчує особу, в залежності від віку дитини (свідоцтво про народження або ідентифікаційний податковий номер).

Після активації платіжної картки «Child» банк автоматично підключає SMS-повідомлення або ж Push-повідомлення на телефон одного з батьків і дитини. Функція контролю з боку батьків передбачає можливість перевірки витрат дитини, де батьки можуть переглядати деталізацію рахунків, бачити, куди, коли і на що витрачені гроші. Під час покупок дитиною в магазині, поповнення мобільного рахунку або зняття готівки з банкомату, батьки одразу отримують SMS-повідомлення або ж Push-повідомлення на мобільний телефон. Батьки можуть встановити ліміти покупок і запобігти небажаним тратам дитини.

При оплаті товару або послуги в Інтернеті дитиною, батькам на мобільний телефон надсилається код безпеки для підтвердження фінансової операції. Діти також мають можливість розраховуватися картою або смартфоном безконтактно через мобільний додаток «Ощад 24/7» з підключенням картки до системи Google Pay. Батьки можуть встановлювати щоденний, тижневий або місячний ліміт на

зняття готівки та розрахунків у торгових мережах платіжної картки «Child», який можна легко змінювати у веб-банкінгу або у телефонному режимі.

Таким чином, батьки завжди будуть інформовані про витрати дитини, а дитина в свою чергу навчатиметься планувати бюджет, робити власні заощадження та здійснювати різні фінансові операції. Крім того, платіжна картка «Child» матиме сервіс грошового заохочення «Виконуй – отримуй». Батьки матимуть можливість через мобільний додаток «Ощад 24/7» встановлювати для дитини різні завдання, виконання яких призведе до отримання грошового винагороду, яка буде перерахована на її картку. Таким чином, за допомогою цього сервісу батьки зможуть створювати різноманітні завдання, від навчальних до домашніх справ. Можна налаштовувати щоденні, щотижневі чи разові платежі дитині

Формулювання завдань у мобільному додатку «Ощад 24/7» для реалізації функції «Виконуй – отримуй» передбачатиме такі можливості:

1. Батьки встановлюватимуть термін виконання та вартість завдання.
2. Дитина матиме доступ до перегляду всіх своїх завдань у мобільному додатку «Ощад 24/7».
3. Дитина підтверджуватиме факт виконання завдання безпосередньо у додатку або надсилатиме фото результатів.

Батьки виплачуватимуть винагороду за виконання завдання дитиною шляхом переведення визначеної суми коштів на платіжну картку «Child».

У таблиці 3.3 наведено прогностичні витрати на створення та впровадження платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк»

Таким чином для запуску нового продукту платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» необхідно профінансувати витрати у розмірі 20030 тис. грн. Головна частина витрат - це виготовлення банківських карток та рекламні заходи у сумі 15000 тис. грн. та 4000 тис. грн. відповідно. Для навчання АТ «Ощадбанк», підвищення їх професійної компетентності та фінансової грамотності для якісного обслуговування платіжної картки «Child» потрібно провести навчальні курси. Витрати на навчання 100 співробітників становитимуть 400 тис. грн.

Програмне забезпечення для налаштування сервісу грошового заохочення «Виконуй – отримуй» розроблятиметься на базі існуючого мобільного додатку «Ощад 24/7». Його вартість складе 300 тис. грн. Також для впровадження нової банківської платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» потрібно пройти сертифікацію регуляторними органами Національного банку України на відповідність стандарту PSIDSS. Витрати на цю операцію плануються у сумі 150 тис. грн.

Таблиця 3.3 – Прогнозні витрати на створення та впровадження платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк»

Назва витрат	Ціна за од., грн./осіб	Кількість, од. до 2025 року	Сума витрат, грн.
Виготовлення іменної картки з чіпом з можливістю обрати дизайн та колір	35	400 000	14 000 000
Розробка нового функціоналу мобільного додатку «Ощад 24/7» для картки «Child»	1 000 000	1	1000000
Програмне забезпечення для налаштування сервісу грошового заохочення «Виконуй – отримуй»	300 000	1	300 000
Сертифікація картки «Child»	-	-	150 000
Витрати на рекламу нової платіжної картки «Child»	-	-	4 000 000
Тренінги для персоналу щодо операцій з картою	-	100	400 000
Інші витрати, пов'язані із обслуговуванням картки	-	-	180 000
Всього витрат	-	-	20 030 000

*джерело: власні розрахунки

Необхідно також відмітити, що впровадження будь-якого продукту не матиме необхідного ефекту без відповідних рекламних заходів. Рекламна компанія повинна проводитись у відділеннях банківської установи та шляхом надсилання повідомлень через відповідні додатки «Ощад 24/7». Це забезпечить мінімізацію витрат на впровадження таких заходів.

Крім того, реклама платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» може включати наступні елементи:

1. Реклама в ЗМІ (інтернет, телебачення) та зовнішня реклама (на

транспорті, банерна реклама тощо).

2. Пряма реклама, що включає консультаційні бесіди з клієнтами.

3. Реклама на місцях продажу або контакту з клієнтами, така як вітрини банків та рекламні матеріали на місцях обслуговування клієнтів.

Загальна сума витрат на рекламу нової картки становитиме 4000 тис. грн. на місяць протягом першого року. Платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» видають безкоштовно за умови відсутності додаткових побажань від потенційних клієнтів. Крім того, передбачено можливість замовити картку з власним дизайном або з фотографією дитини за додаткову плату. Індивідуальний дизайн картки коштуватиме 89 грн., а додавання фотографії - ще 49 грн. Платіжна картка «Child» від АТ «Ощадбанк» може бути видана як додаток до картки одного з батьків і може мати кредитний ліміт, встановлений за їхньою заявою. У разі відкриття кредитного ліміту, відсотки здійснюватимуться за рахунок коштів, зароблених дитиною за виконання завдань через сервіс «Виконуй – отримуй» з метою навчання дитини фінансовій відповідальності.

Для заохочення безготівкових розрахунків дитини передбачено нарахування 4% річних на залишок коштів на рахунку у розмірі не менше 500 грн. Це буде сприяти навчанню дитини ефективно використовувати свої кошти та отримувати бонуси. Крім того, на платіжну картку «Child» від АТ «Ощадбанк» батьки можуть оформити дитячий депозит з безстроковим терміном вкладу до настання повноліття дитини. Мінімальна стартова сума вкладу становитиме 100000 грн. за 8,5% річних на 10 років. Депозит можна буде закрити достроково, але у цьому випадку відсотки будуть нараховуватися за мінімальною ставкою. Відсотки можна буде виплачувати раз на рік або капіталізувати, додавши їх до основної суми дитячого депозиту. Платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» також буде мати функцію кешбеку, що дозволить отримувати бонуси за покупки. Ця можливість стимулюватиме дитину розумно використовувати свої кошти та навчить її фінансової відповідальності.

У таблиці 3.4 ми спробували навести прогностні тарифи за користування платіжною картою «Child» від АТ «Ощадбанк».

Зрозуміло, що переважна більшість сервісів з випуску і обслуговування картки повинна бути безкоштовною, проте для забезпечення окупності проекту частина послуг може бути платною за додаткову комісійну винагороду.

Таблиця 3.4 – Прогнозні тарифи платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк»

Назва	Вартість обслуговування
1. Вартість обслуговування карти (за умови наявності у батьків платіжної картки)	Безкоштовно (у разі активного користування, не менше 3 платежів на місяць, інакше вартість обслуговування обійдеться 50 грн./міс.)
2. Випуск карти	
2.1. Нова карта	Безкоштовно
2.2. Перевипуск втраченої карти	50 грн (за умови перевипуску більше 1 картки протягом року)
3. Зняття готівки	
3.1. У банкоматах АТ «Ощадбанк»	Без комісій з лімітом зняття готівки до 5000 грн./міс
3.2. В банкоматах інших банків	1%
4. Кеш-бек по карті (категорії книжки, спорт, фітнес, навчання)	До 5%
5. Поповнення карти	Безкоштовно
6. Переказ власних коштів	
6.1. На карту АТ «Ощадбанк»	Без комісій
6.2. На карту іншого банку	1% від суми
7. Мобільні сервіси	
7.1. Доступ до мобільного додатку	Безкоштовно
7.2. SMS-інформування (PUSH – інформування)	Безкоштовно

*джерело: власні пропозиції

На основі проведених досліджень ми спробували спрогнозувати комісійні доходи Сумської обласної дирекції АТ «Ощадбанк» на період до 2025 року (таблиця 3.5)

При проведенні розрахунків ми виходили з того, що у 2024 році кожен 25 клієнт банківської установи відкриє дитячу платіжну картку «Child» від АТ «Ощадбанк», а у 2025 році вже кожен 10 клієнт СОД АТ «Ощадбанк», що має платіжну картку буде навчати фінансовій грамотності свої дітей через освітні

послуги АТ «Ощадбанк». Додаткові термінали не раціонально встановлювати, оскільки всі відділення АТ «Ощадбанк» обладнані платіжними терміналами. З часом буде виникати необхідність їх фізичної заміни через моральне старіння і неможливість реалізувати додаткові функції.

Таблиця 3.5 – Фактичні та прогнозні розрахунки комісійних доходів, активних карток та пристроїв самообслуговування по Сумській обласній дирекції АТ «Ощадбанк» за 2019-2025 роки

Показники	Роки						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Комісійні доходи, тис. грн.	288810	299612	368416	398949	401221	454781	543874
Активні картки, штук	96991	112625	141386	163135	166134	175891	201504
у тому числі «Child»	-	-	-	-	-	7541	25472
Банківські пристрої самообслуговування та платіжні термінали, одиниць	175	177	181	184	185	188	192

*джерело: власні дослідження

Отже, введення картки платіжну картку «Child» від АТ «Ощадбанк» дозволить розширити базу клієнтів через дитячу аудиторію, яка у майбутньому може стати потенційними клієнтами. Ці клієнти будуть використовувати послуги дистанційного банківського обслуговування, що дасть можливість АТ «Ощадбанк» отримати додаткові конкурентні переваги на ринку банківських послуг. Впровадження цього заходу призведе до збільшення відсоткового доходу, комісійного доходу та загального доходу банку.

3.3 Потенційні перспективи та ризики у розвитку дистанційного банківського обслуговування АТ «Ощадбанк»

З розвитком технологій та цифровізації, сучасний банківський сектор стрімко переходить до використання дистанційних каналів обслуговування. Це відкриває безліч можливостей для АТ «Ощадбанк» у залученні нових клієнтів та

покращенні якості обслуговування. Проте разом з цими перевагами приходять і ризики, які пов'язані з впровадженням дистанційного банківського обслуговування.

Дистанційне банківське обслуговування включає в себе широкий спектр послуг, таких як інтернет-банкінг, мобільне банкінг, електронні платіжні системи та інші. Основна сутність ризиків при впровадженні цих систем полягає у втраті довіри клієнтів, фінансових втратах та негативному впливі на репутацію банку.

Розглянемо основні види ризиків та причини їх виникнення:

1. Кібербезпека та кіберзлочинність. Одним з найбільш серйозних ризиків є загроза кібератак та витоку конфіденційної інформації. Хакерські атаки на системи банку, фішингові атаки та інші види кіберзлочинності можуть призвести до втрат коштів та порушення конфіденційності даних клієнтів. АТ «Ощадбанк» має неприємний досвід втрати частини конфіденційних даних, тому прискіпливо ставиться до таких ризиків.

2. Технологічні ризики. Помилки в програмному забезпеченні, технічні неполадки або непрацездатність систем можуть призвести до перерв у обслуговуванні клієнтів та втрати довіри до АТ «Ощадбанк».

3. Операційні ризики. Недостатня кваліфікація персоналу, неправильні процедури обробки операцій, а також внутрішні шахрайства можуть спричинити втрати АТ «Ощадбанк» та шкоду його репутації.

4. Правові та регуляторні ризики, що можуть виникнути у зв'язку з новими вимогами Національного банку України. Невідповідність законодавству, регулятивним вимогам та стандартам безпеки може призвести до штрафів, судових справ та втрати довіри з боку регуляторів.

5. Фінансові ризики, що включають в себе ризики втрати коштів через кіберзлочинність, невиклату платежів, збитки від технічних неполадок та інші фінансові втрати. Дистанційне банківське обслуговування вимагає відповідного рівня фінансової грамотності.

Зрозуміло, що розгляд потенційних ризиків повинен закінчитись оглядом методів управління ними. До основних з них на нашу думку слід віднести:

1. Аналіз та оцінка ризиків. АТ «Ощадбанк» повинен провести комплексний аналіз ризиків, оцінити їх ймовірність та вплив на діяльність, ідентифікувати потенційні загрози та визначити стратегії їх управління.

2. Розробка та впровадження систем безпеки. АТ «Ощадбанк» повинен інвестувати в розробку та впровадження сучасних систем захисту інформації та протидії кіберзлочинності.

3. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Надання персоналу АТ «Ощадбанк» необхідних знань та навичок щодо безпеки та правил використання дистанційних банківських послуг. Крім того, як ми зазначали раніше, впровадження кожного окремого продукту потребує додаткових витрат на навчання персоналу.

4. Стратегії резервування та бізнес-планування: Розробка стратегій резервування фінансових ресурсів для подолання можливих фінансових труднощів та реалізація бізнес-планів для забезпечення стійкого функціонування банку.

5. Постійний моніторинг та аналіз. Регулярний моніторинг та аналіз ризиків, що виникають у процесі впровадження дистанційного банківського обслуговування повинен бути запроваджений з метою своєчасного виявлення та усунення проблем.

Впровадження дистанційного банківського обслуговування може стати значним кроком для розвитку банківського сектору, проте вимагає від банків уважної уваги до управління ризиками та вдосконалення систем безпеки для забезпечення надійності та захищеності клієнтської інформації.

При організації дистанційного банківського обслуговування, існує безліч перспективних банківських послуг, які можуть привернути увагу клієнтів і забезпечити конкурентні переваги банку. Зупинимось на таких з них.

По-перше, це мобільні додатки для управління фінансами - розвиток мобільних додатків, які дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції, переглядати баланс, платити рахунки, переказувати гроші тощо, є однією з

найбільш перспективних областей. Такі додатки можуть бути доступні на різних платформах та пристроях, що забезпечує максимальну зручність для клієнтів.

По-друге, електронні гаманці та безконтактні платежі: За допомогою цих технологій клієнти можуть здійснювати покупки та оплачувати рахунки без необхідності використання готівки або пластикових карток. Це зручно та швидко, що приваблює більше клієнтів до таких послуг.

По-третє, персональні фінансові поради. АТ «Ощадбанк» може надавати персональні фінансові поради та консультації за допомогою дистанційних каналів зв'язку, таких як онлайн-чати або відеоконференції. Це допомагає клієнтам краще розуміти свої фінансові можливості та зробити більш обдумані рішення.

По-четверте, віртуальні іпотечні послуги. За допомогою дистанційного банківського обслуговування клієнти можуть подати заявку на іпотечний кредит АТ «Ощадбанк», отримати розрахунки та отримувати консультації від фахівців, уникнувши необхідності відвідування офісу АТ «Ощадбанк».

По-п'яте, безпечні онлайн-інвестиції: АТ «Ощадбанк» може надавати клієнтам можливість здійснювати інвестиції через онлайн-платформи, де клієнти можуть керувати своїми інвестиціями та отримувати доступ до аналітичних звітів та рекомендацій.

Використання біометричних технологій, таких як сканування відбитків пальців або розпізнавання обличчя, дозволяє забезпечити безпеку та зручність при віддаленій ідентифікації клієнтів. Загалом, дистанційне банківське обслуговування відкриває широкі можливості для впровадження нових технологій та покращення сервісів для клієнтів. Перспективність банківських послуг у цьому напрямку полягає у постійному розвитку та адаптації до змін у вимогах та потребах клієнтів.

Слід також зупинити увагу і на купівлі-продажу цінних паперів через АТ «Ощадбанк» стала однією з перспективних банківських послуг у сфері дистанційного інвестування коштів. Цей інструмент дозволяє клієнтам здійснювати операції на фінансових ринках без прямого фізичного контакту з

брокером або фондовою біржею, а замість цього вони можуть використовувати електронні платформи та інтернет-банкінг.

Однією з основних переваг цього виду інвестування є зручність та доступність. Клієнти можуть отримати доступ до широкого спектру цінних паперів, включаючи акції, облігації, інвестиційні фонди та інші фінансові інструменти, просто за допомогою свого банківського облікового запису.

Інший важливий аспект – це можливість отримання професійної підтримки та консультацій зі сторони фахівців банку. Банківські установи зазвичай надають клієнтам доступ до аналітичних матеріалів, рекомендацій щодо інвестування та іншої інформації, яка допомагає приймати обґрунтовані інвестиційні рішення.

Дистанційне інвестування через АТ «Ощадбанк» може бути безпечним і надійним, оскільки АТ «Ощадбанк» зазвичай забезпечують високий рівень захисту особистої інформації та трансакційних даних клієнтів. Загалом, купівля цінних паперів через банківську установу відкриває широкі можливості для інвесторів будь-якого рівня досвіду, сприяючи розвитку особистого фінансового портфеля та досягненню фінансових цілей.

Купівля криптовалюти через мобільні додатки АТ «Ощадбанк» в Україні має значний потенціал та перспективи, які можуть вплинути на розвиток фінансового ринку та забезпечити нові можливості для користувачів. Мобільні додатки АТ «Ощадбанк» можуть легко інтегруватися з існуючими банківськими рахунками, кредитними картками та іншими фінансовими послугами. Це дозволяє користувачам здійснювати операції з криптовалютою без необхідності відкривати нові рахунки або здійснювати перекази між різними платформами.

ВИСНОВКИ

Дослідження розвитку дистанційного банківського обслуговування на ринку фінансових послуг дозволяє зробити наступні висновки.

1. Використання передових технологій у економічній сфері та глобальна цифровізація фінансового ринку призводять до збільшення конкуренції і покращення доступності фінансових послуг. Це призводить до появи нових методів обслуговування клієнтів, поліпшення якості та швидкості обслуговування, а також до зменшення територіальних і часових обмежень. Застосування цифрових технологій та онлайн-каналів дозволяє клієнтам швидко та легко отримувати доступ до фінансових послуг, а постачальникам послуг - до клієнтів незалежно від їх місця проживання.

2. На сьогоднішній день АТ «Державний ощадний бан України» є однією із найбільших фінансових установ в Україні і має найбільшу мережу філій. Це єдиний банк в Україні, який має законом встановлену гарантію державного збереження грошових коштів та інших цінностей. Станом на 2023 рік АТ «Ощадбанк» має одну з найбільших мереж в Україні: 1183 відділень, 2870 банкоматів та 2613 платіжних терміналів, які дозволяють проводити операції з дистанційного банківського обслуговування.

3. Ресурсна баз АТ «Ощадбанк» представлена коштами клієнтів у сумі 233 млрд. грн та статутного капіталу у сумі 49 млрд. грн. При цьому сума статутного капіталу залишається незмінною протягом всього періоду дослідження, а сума коштів клієнтів навпаки постійно зростає з 186 млрд. грн до 233 млрд. грн., як і збільшується питома вага з 79,69% до 86,88%. При цьому відбувається зростання як відносно 2020 року так і відносно 2021 року. Фізичні особи забезпечують майже 90% ресурсної бази коштів клієнтів АТ «Ощадбанк» станом на кінець 2022 року, і цей відсоток збільшився на 9 пунктів за 2020-2022 роки. Зменшується питома вага представників малого та середнього бізнесу з 11,1% у 2020 році до 8,0% у 2022 році. Проте найбільше скоротилась питома вага корпоративного бізнесу з 8,1% у 2020 році до 2,2% у 2022 році.

4. На сьогоднішній день АТ «Державний ощадний банк України» пропонує дистанційне банківське обслуговування як для фізичних так і для юридичних осіб. Для фізичних осіб АТ «Ощадбанк» пропонує:

- 1) веб-банкінг, тобто дистанційне банківське обслуговування з використанням персонального комп'ютера;
- 2) мобільний банкінг – дистанційне банківське обслуговування з використання мобільних пристроїв.

Для фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб у АТ «Ощадбанк» розроблена система дистанційного банківського обслуговування «CorpLight»

5. Діяльність банківської установи є прибутковою за весь період дослідження, проте сума чистого прибутку зменшилась з 2776 млн. грн до 638 млн. грн. З точки зору організації дистанційного банківського обслуговування нас цікавить комісійні доходи і витрати. Так, комісійні доходи за 2020-2022 роки зменшились з 8 млрд. грн до 6,3 млрд. грн, а комісійні витрати підвищились з 3 млрд. грн у 2020 році до 3,4 млрд. грн у 2022 році. Якщо розглядати структуру комісійних доходів, то на 65% вони складаються з комісійних доходів по операціях з платіжними картками, 30% - розрахунково-касові операції та 5% припадає на операції з іноземною валютою, кредитне обслуговування клієнтів, позабалансові та інші операції.

6. Відповідно до проведених розрахунків коефіцієнт множинної регресії дорівнює 0,88, що свідчить про сильний зв'язок між показниками комісійних доходів, кількості активних платіжних карток та банківських платіжних терміналів. Коефіцієнт детермінації становить 0,74, що свідчить про те, що значення результативного показника (Y) на 74% обумовлене факторними показниками і на 26% іншими показниками, що не було враховано при побудові моделі. Аналізуючи отримане рівняння багатофакторної регресії, можна зробити висновок, що найбільший вплив на результативну ознаку має кількість банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів. Для збільшення комісійних доходів банку рекомендується розширювати мережу таких пристроїв, оскільки кожне збільшення на одиницю цього показника

призводить до зростання доходу на 174,96 тис. грн. При цьому, розширення мережі дозволить економити кошти за рахунок зменшення операційних витрат та сприятиме покращенню репутації банку завдяки створенню зручних умов для клієнтів.

7. З метою виховання у дітей фінансової грамотності, ми пропонуємо для АТ «Ощадбанк» впровадити платіжну картку для дітей під назвою «Child». На сьогоднішній день на ринку тільки декілька банківських установ пропонують такі продукти, і оскільки АТ «Ощадбанк» позиціонує свою місію у вихованні фінансово грамотного населення, вважаємо, що карта буде користуватись значним попитом. Мета створення та випуску такої картки полягає у створенні сучасного фінансового інструменту для навчання молодших громадян основам фінансової грамотності та управління власними фінансами. Користуючись можливостями платіжної картки «Child», діти матимуть можливість вчитися заощаджувати та керувати своїми грошима, а також користуватися банківськими послугами. Для запуску нового продукту платіжної картки «Child» від АТ «Ощадбанк» необхідно профінансувати витрати у розмірі 20030 тис. грн. Головна частина витрат - це виготовлення банківських карток та рекламні заходи у сумі 15000 тис. грн. та 4000 тис. грн. відповідно. Для навчання АТ «Ощадбанк», підвищення їх професійної компетентності та фінансової грамотності для якісного обслуговування платіжної картки «Child» потрібно провести навчальні курси. Витрати на навчання 100 співробітників становитимуть 400 тис. грн.

8. На основі проведених досліджень ми спробували спрогнозувати комісійні доходи Сумської обласної дирекції АТ «Ощадбанк» на період до 2025 року. При проведенні розрахунків ми виходили з того, що у 2024 році кожен 25 клієнт банківської установи відкриє дитячу платіжну картку «Child» від АТ «Ощадбанк», а у 2025 році вже кожен 10 клієнт СОД АТ «Ощадбанк», що має платіжну картку буде навчати фінансовій грамотності свої дітей через освітні послуги АТ «Ощадбанк». Додаткові термінали не раціонально встановлювати, оскільки всі відділення АТ «Ощадбанк» обладнані платіжними терміналами. З часом буде виникати необхідність їх фізичної заміни через моральне старіння і

неможливість реалізувати додаткові функції.

9. Впровадження дистанційного банківського обслуговування може стати значним кроком для розвитку банківського сектору, проте вимагає від банків уважної уваги до управління ризиками та вдосконалення систем безпеки для забезпечення надійності та захищеності клієнтської інформації. Дистанційне інвестування через АТ «Ощадбанк» може бути безпечним і надійним, оскільки АТ «Ощадбанк» зазвичай забезпечують високий рівень захисту особистої інформації та транзакційних даних клієнтів. Загалом, купівля цінних паперів через банківську установу відкриває широкі можливості для інвесторів будь-якого рівня досвіду, сприяючи розвитку особистого фінансового портфеля та досягненню фінансових цілей. Купівля криптовалюти через мобільні додатки АТ «Ощадбанк» в Україні має значний потенціал та перспективи, які можуть вплинути на розвиток фінансового ринку та забезпечити нові можливості для користувачів. Мобільні додатки АТ «Ощадбанк» можуть легко інтегруватися з існуючими банківськими рахунками, кредитними картками та іншими фінансовими послугами. Це дозволяє користувачам здійснювати операції з криптовалютою без необхідності відкривати нові рахунки або здійснювати перекази між різними платформами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л., Ясковець І. Дистанційний банкінг в Україні. *Scientific Collection «InterConf»*. 2023. №150. С. 48–52.
2. Бегаль І. Рейтинг банківських додатків. Чи є конкуренти у моно? Чи зміг «Ощад» обійти «Райф» та ОТП? Яке місце у ТОП-10 посідає «Приват»? Дослідження асоціації ЄМА. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576> (дата звернення 17.12.2023 року)Блащук-Дев'яткіна, Н., Петришин, Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. 9 (109). С. 122-128.
3. Бондаренко Н. В., Касянчук М. В. Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг. *Аспекти стабільного розвитку економіки в умовах ринкових відносин* (26 травня 2022 р. Умань). 2022. С. 11-13.
4. Вінчеті Е. Сучасні тенденції ринку банківських послуг із застосуванням інформаційних технологій. *Міжнародні економічні відносини*. 2022. Випуск 43. URL: http://www.visnykeconom.uzhnu.uz.ua/archive/43_2022ua/7.pdf. (дата звернення 20.01.2024)
5. Владика Ю., Турова Л. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 25. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/252> (дата звернення 10.02.2024)
6. Вовчак О.Д., Гонгало Н.М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. *Вісник університету банківської справи*. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51.
7. Вядрова І., Єрмолаєва В. Основні напрями оптимізації і вдосконалення дистанційного банківського обслуговування. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*, 2021. 5. 97-103.

8. Гасій О., Скорба О., Рошко Н. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. 59. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3466/3393> (дата звернення 25.01.2024)
9. Герасим К.М., Марич М.Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211.
10. Гнидюк І.В., Складанюк М.С. Розвиток Digital-технологій на ринку фінансових послуг України в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1642> (дата звернення 18.01. 2024 р)
11. Данилишин В., Синиця С. Діджиталізація на ринку фінансових послуг: сутність та значення для економіки України в умовах сьогодення. *Трансформаційна економіка*. 2023. (3 (03). 16-20.
12. Дубина, М. В., Шеремет, О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162.
13. Жданов Д. О., Гребенікова О. В. Традиційні та інноваційні послуги на ринку банківських продуктів України. *Стратегічні пріоритети розвитку науки, освіти та суспільства*. 2022. С. 44-46.
14. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 25. Ч. 2. С. 575–585.
15. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку необанкінгу в Україні. *Вісник Львівського національного аграрного університету*. 2020. № 27. С. 117–120.
16. Коваленко В.В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115–121.

17. Коваленко О. А. Розвиток дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг. *Матеріали науково-практичної конференції викладачів, аспірантів та студентів Сумського НАУ (25-28 квітня 2023 р.)*. Суми. 2023. С.465.
18. Коваленко О.А., Мельник О.Г. Розвиток дистанційного банківського обслуговування як інструмент підвищення рівня фінансової грамотності.. №12. Харків: СГ НМТ «Новий курс», 2024. С.54
19. Концепція відкритого банку. Звіт НБУ. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5 (дата звернення 13.01. 2024 р)
20. Король М. М., Лапа І. В. Аналіз трансформації банківських послуг з використанням системи дистанційного обслуговування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2023. №48, С. 46–51.
21. Король С., Польовик Є. Діджиталізація економіки як фактор професійного розвитку. *Modern Economics*. 2019. № 18. С. 67–73.
22. Кошевка Я. Проблеми розвитку інноваційних банківських послуг *Ефективна економіка*. 2020. № 8. С. 230-232.
23. Ларіонова К. Л., Дячук Д. І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Економічні науки*. 2021. 6. Т. 1. С.280-287.
24. Латковська Т.А., Марущак А.В., Олексій У.О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34.
25. Лункіна Т.І., Бурковська А.В., Гуліч К.О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. № 2. С. 27–35.
26. Мірошник Р.О., Кухта І.В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.

27. Офіційний сайт НБУ. Огляд банківського сектору. 2022. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru-lyuty-2021-roku> (дата звернення 14.01.2024 р.)
28. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (дата звернення 20.01.2024 р.)
29. Офіційний сайт АТ Ощадбанк України. URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення 20.01.2024 р.)
30. Петришин Х. Р. Теоретичні аспекти дистанційного банківського обслуговування. *Modern research in world science* (July 10-12, 2022, Lviv) 2022. 1161. С. 883-887.
31. Погорелова М. Ю., Деркач Ю. Б. Сучасний стан дистанційних банківських послуг і Україні. *Economics, finance, banking and education: modern challenges and innovations*. (May 26-27, Odesa, Ukraine). 2022. С. 198-201.
32. Руда О. Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 39. С. 353-358.
33. Семеног А.Ю., Пахненко О.М., Шалда А.А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 39. С. 131–137.
34. Сергєєва О. С., Голодяєва Ю. В. перспективи розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні. *Economics, finance, banking and education: modern challenges and innovations*. (May 26-27, Odesa, Ukraine). 2022. С. 196-197.
35. Трансформація банківських продуктів і послуг у сучасних умовах. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 2(18). С. 202–213.
36. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2020 р. URL: <https://www.oschadbank.ua/finansova-zvitnist> (дата звернення 10.01.2024 р.)
37. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2021 р. URL: <https://www.oschadbank.ua/finansova-zvitnist> (дата звернення 10.01.2024 р.)
38. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2022 р. URL: <https://www.oschadbank.ua/finansova-zvitnist> (дата звернення 10.01.2024 р.)

39. Холявко Н., Дубина М. Концептуальні положення використання RegTech-технологій у регулюванні процесів цифровізації фінансових установ. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2023. №3 (35). С. 152–162.
40. Ayinaddis S. G., Taye B. A., Yirsaw B. G. Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*. 2023. Т. 12. №. 1. С. 22-31.
41. Bhat J. R., AlQahtani S. A., Nekovee M. FinTech enablers, use cases, and role of future internet of things. *Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences*. 2023. Т. 35. №. 1. С. 87-101.
42. Capgemini research institute. The customer-engagement imperative. What banks can learn from fintech playbook. *World Report Series. Retail Banking*. 2022. С. 1-31. URL: https://worldretailbankingreport.com/pdf/Capgemini_WorldRetailBanking_Report_042022.pdf (дата звернення: 03.02.2024).
43. Etim G. S. et al. Electronic banking and customers' access to banking services in rural settlements. *Resmilitaris*. 2023. Т. 13. №. 3. С. 1161-1177.
44. Harahap E. F. et al. Digital bank transformation: A content analysis of SEABank. *Jurnal Komunikasi Profesional*. 2023. Т. 7. №. 3. С. 383-395.
45. Singh N. Impact of e-banking: Prior and after effects on banking activities. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*. 2023. С. 310-317.

ДОДАТКИ