

## Банки сучасного та майбутнього Banks of the present and the future

DOI: [10.26565/2786-4995-2022-4-01](https://doi.org/10.26565/2786-4995-2022-4-01)

УДК 336.741.24

**Інна Вядрова**

*кандидат економічних наук, професор  
професор кафедри банківського бізнесу та фінансових технологій  
ННІ «Каразинський банківський інститут»*

*Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна,  
61022, Україна, Харківська область, м. Харків, майдан Свободи, 4*

*e-mail: [viadrovainna@gmail.com](mailto:viadrovainna@gmail.com)*

*ORCID ID: 0000-0003-4674-8754*

**Анна Мозговська**

*студентка кафедри банківського бізнесу та фінансових технологій  
ННІ «Каразинський банківський інститут»*

*Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна,  
61022, Україна, Харківська область, м. Харків, майдан Свободи, 4*

*e-mail: [annamoskovskaa786@gmail.com](mailto:annamoskovskaa786@gmail.com)*

**Валерія Вядрова**

*студентка кафедри банківського бізнесу та фінансових технологій  
ННІ «Каразинський банківський інститут»*

*Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна  
61022, Україна, Харківська область, м. Харків, майдан Свободи, 4*

*e-mail: [viadrova2018.9025912@student.karazin.ua](mailto:viadrova2018.9025912@student.karazin.ua)*

### РОЗВИТОК СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Анотація.** В умовах інноваційного розвитку національної економіки, глобалізації та інтеграції фінансових ринків збільшення частки безготівкових розрахунків, що здійснюються з використанням електронних платіжних інструментів, розширення каналів надання банківських послуг і перехід до дистанційного банківського обслуговування (ДБО) є пріоритетним вектором розвитку платіжної системи та банківського сектору України.

Сьогодні в економіці відбуваються процеси інформаційно-фінансової трансформації. Банківський сектор найбільш схильний до впливу таких процесів, оскільки саме банки, будучи фінансовими посередниками і володіючи значними матеріальними ресурсами, активно впроваджують у свою діяльність сучасні фінансові технології, виводять на ринок інноваційні фінансові продукти, переводять свої операції з офісів в онлайн-банкінг. Одночасно з виникаючими перевагами для банків та їхніх клієнтів така трансформація стає однією з причин зростання інформаційних ризиків у банківській діяльності.

Актуальність теми пов'язана з наявністю проблем і недосконалостей у системі дистанційного банківського обслуговування в українських банках.

Саме тому в роботі розглянуто сутність та основні особливості дистанційного банківського обслуговування на сучасному етапі розвитку банківської системи України. Проаналізовано сукупність банківських послуг, за допомогою яких клієнти банку можуть віддалено виконувати різні фінансові операції. Досліджується дистанційне банківське обслуговування у Сполучених Штатах Америки, що є лідером у даному напрямі, у країнах Європейського Союзу, а також у сучасній Україні. Проаналізовано основні типи ДБО. Виявлено основні типи ризиків. Визначено чинники, які гальмують розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні та потенційні шляхи їх подолання.

З кожним роком банки прагнуть поліпшити і спростити свої додатки для мобільних телефонів, тим самим залучаючи до себе все нових і нових клієнтів. Адже саме ускладненість і недовірливість до інтернет-банкінгу завадили поширитися цій технології у нас в Україні належним чином. Результати проведеного дослідження можуть бути використані при аналізі та розробці мобільних додатків банків.

**Ключові слова:** дистанційне банківське обслуговування, клієнт-банк, віддалений банкінг, інтернет-банкінг, технології відокремленого обслуговування, SMS- банкінг, онлайн-обслуговування, мобільний банкінг.

Формули: 0; рис.: 3, табл.: 0, бібл.: 11.

**Вступ.** Сучасний банкінг має тенденції до швидкої трансформації концепцій щодо ринкової поведінки банків. Це пов'язано з динамічним оновленням зовнішнього середовища суб'єктів, які формують саме ринок банківських послуг, а також з тим, що наразі споживачі корегують фактори попиту цих послуг. Водночас посилення чинників конкуренції шляхом активізації альтернативних гравців ринку зумовлюють нові погляди на стратегічні зміни банків.

Виокремлення в системі банківських послуг модернізованих інноваційних форм обслуговування змушує банки переглядати та вдосконалювати підходи до визначення та впровадження нових конкурентних переваг. Актуальним стає питання пошуку нових прогресивних форм співробітництва суб'єктів ринку банківських послуг, що відтворюватиметься насамперед в усвідомленій взаємній для обох сторін вигоді, з огляду на визначальну відмінність їхньої первісної мети.

Всі можливі види соціальних та економічних систем відчувають на собі тиск технічної революції. Її вплив насамперед пов'язаний з домінуючою трансформацією у виробництві, економіці, сфері сервісу та побуті кожної людини. Інформаційні технології вже давно впритул зайняли свою нішу і в сфері банківських послуг. У сучасному житті дистанційне банківське обслуговування – дуже важлива одиниця сервісних послуг кожного банку. Це вплинуло на розвиток високошвидкісних сервісів оплати послуг, бо вони вже не вимагають від клієнта відвідувань філії банку [1].

Війна внесла свої корективи не лише в банківську діяльність, але й в усі сфери соціального та економічного життя. В умовах активних бойових дій на території України особливої актуальності набувають питання, пов'язані як з проблемами, так і перспективами дистанційного банківського обслуговування фізичних і юридичних осіб. Наразі гостро стоїть питання з приводу грошових надходжень та інших фінансових операцій, які вкрай необхідні для боротьби за незалежність країни.

Сьогодні в економіці відбуваються процеси інформаційно-фінансової трансформації. Банківський сектор найбільш схильний до впливу таких процесів, оскільки саме банки, будучи фінансовими посередниками і володіючи значними матеріальними ресурсами, активно впроваджують у свою діяльність сучасні фінансові технології, виводять на ринок інноваційні фінансові продукти, переводять свої операції з офісів в онлайн-банкінг. Одночасно з виникаючими перевагами для банків та їхніх клієнтів така трансформація стає однією з причин зростання інформаційних ризиків у банківській діяльності. Тобто, питання розвитку дистанційного банківського обслуговування в умовах війни не відійшло на задній план, а навпаки, набуло першочергового значення в нових соціально-економічних реаліях.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні засади дистанційного обслуговування, а також інституту фінансового посередництва та його подальшої трансформації в механізм інформаційно-фінансового посередництва розкриваються в наукових працях Глущенко О.М., Дятлова С.А., Іванова В.В., Кейнса Дж., Кролівецької Л.П., Лукаса Р., Майлза Я., Попова О.І., Попової О.М., Пората М., Рожкова Ю.В., Фрідмана Б., Черненка В.А. та ін. При цьому аналіз широкого спектра наукових праць з окремих проблем теми дослідження дає змогу зробити висновок про недостатнє опрацювання питань, пов'язаних із розкриттям змісту дистанційного обслуговування клієнтів банків в умовах війни та в післявоєнний період та його проявом у банківській діяльності.

**Мета статті** – дослідити теоретичну і практичну основу дистанційного банківського обслуговування, а також виявити проблеми і перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.

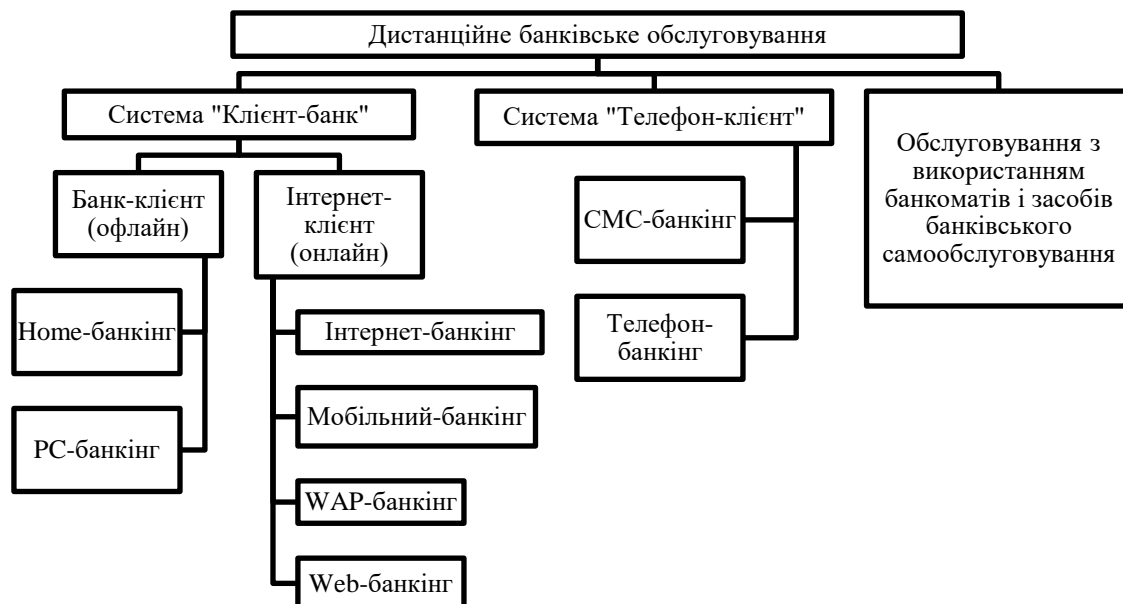
**Результати дослідження.** Дистанційне банківське обслуговування – це набір певних послуг, які допомагають клієнтам віддалено виконувати різні банківські операції. Для цього їм достатньо скористатися інтернет-зв'язком і гаджетом. Саме в рамках системи дистанційного обслуговування клієнтів лежать технології інтернет-банкінгу, що дали змогу застосувати цей інструмент з метою підвищення якості обслуговування клієнтів.

Інтернет-банкінг – це система банківського обслуговування для управління рахунками та здійснення операцій за ними через мережу інтернет. Інтернет-банкінг дає змогу користувачам отримувати інформацію за своїми рахунками та здійснювати банківські операції в режимі онлайн на сайті банку, незалежно від місцезнаходження [1].

Основним чинником сталої роботи банків є нововведення, а саме воно дає економічне зростання. У зарубіжній і українській економічній літературі наголошують на кількох підходах визначення терміну дистанційного банківського обслуговування. Ці трактування схожі в одному: у системі неодмінно має бути присутня реалізація дистанційного або віддаленого обслуговування клієнтів, що досягається за допомогою методів і важелів інформаційно-телекомунікаційних технологій (ІТКТ). У всіх трактуваннях ідеться про надання банківських продуктів і послуг, здійснення банківських операцій [2].

Під час дистанційного банківського обслуговування клієнт може бути взаємопов'язаний зі співробітником банку, але ця взаємодія буде побудована також із застосуванням ІТКТ, приміром, коли йдеться про так званий відео-банкінг (отримання консультацій по відео-чату). Незабаром подібні дії будуть удосконалюватися [3].

Системи дистанційного обслуговування на сучасному етапі мають безліч модифікацій (рис. 1).



*Рис. 1. Сучасні технології дистанційного банківського обслуговування  
Джерело: Складено авторами за матеріалами дослідження*

Дистанційний банкінг дуже мобільний, а швидке впровадження новітніх продуктів і методів їхнього надання, особливо при високій конкуренції, створюватимуть дедалі прогресивніші форми їхньої реалізації.

На сьогоднішній день можна виділити основні переваги дистанційного обслуговування (рис. 2):

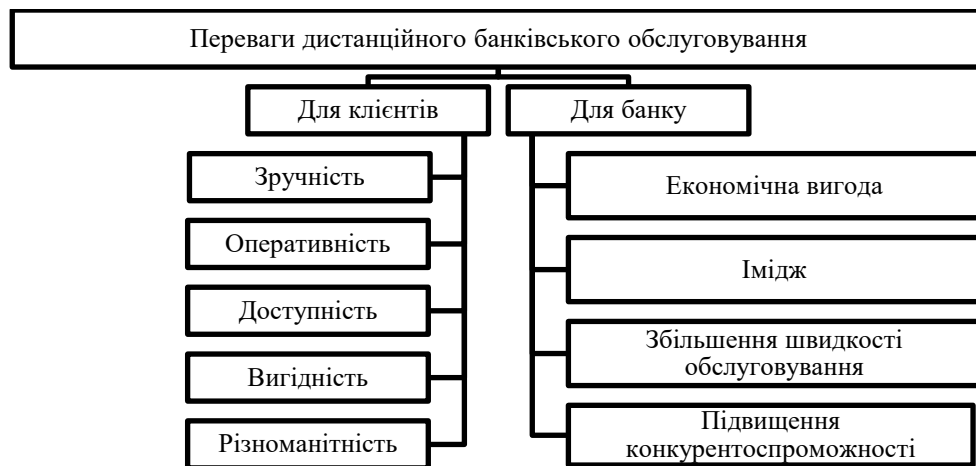


Рис. 2. Переваги дистанційного обслуговування

Джерело: Складено авторами за матеріалами дослідження

Уперше дистанційне банківське обслуговування з'явилося в Сполучених Штатах Америки, бо саме банківська система цієї держави є світовим лідером. Ще однією причиною появи і розвитку інтернет-банкінгу в Америці є обмеження на відкриття філій своїх банків, що існувало в середині 1990-х років минулого століття. Таким чином, у 1995 році було відкрито перший банк, що надає свої послуги засобами мережі Інтернет – Security First Network Bank [9].

Зараз практично 90% банків Америки проводять обслуговування своїх клієнтів дистанційно. Вони пропонують досить різноманітний діапазон послуг, до яких належить обмін валюти, оформлення кредитів, відкриття вкладів і можливість їх страхування, контроль за переміщенням коштів з рахунків, а також участь у торгах на фондових біржах.

Головною особливістю функціонування систем дистанційного банківського обслуговування в США є те, що більшість усіх перелічених послуг клієнт отримує безоплатно, і лише за деякі з них банк стягує комісію, у дуже невеликому розмірі. Також банки Америки пишаються тим, що їхня система безпеки під час використання інтернет-банкінгу є однією з найнадійніших [5].

Слідом за Америкою дистанційне банківське обслуговування знайшло своє поширення в Європі. Більшість видів операцій, що надаються, і сама система дистанційного банківського обслуговування були схожі з американською моделлю, але варто відзначити деякі нововведення, які приніс європейський інтернет-банкінг. З'явилася можливість оплати комунальних та інших обов'язкових послуг, а також можливість планування своїх фінансових витрат.

Порівняно зі США та Європою, розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні значно відстає. На це є свої об'єктивні причини, наприклад, не варто забувати, що ці системи розвиваються в нашій країні відносно недавно і вже показують непогані темпи зростання [10]. Саме тому хочеться зробити висновок про те, що український ринок має непоганий потенціал.

Щоб проаналізувати сучасний етап розвитку інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування українських банків, звернемося до даних рис. 3, де зображено динаміку кількості рахунків, відкритих із функцією дистанційного обслуговування.



*Рис. 3. Динаміка загальної кількості рахунків (юридичних і фізичних осіб) з дистанційним доступом, відкритих у банках України, тис. од.  
Джерело: Авторська розробка на основі [2].*

Аналізуючи дані рис. 3, можна дійти такого висновку: починаючи з 2015 року, частка рахунків, відкритих клієнтам із доступом через мережу Інтернет, різко зростає. Станом на 1 січня 2022 року, в Україні відкрито 254,5 тисяч рахунків дистанційного банківського обслуговування, з яких 245,5 тисяч рахунків з доступом до інтернет-банкінгу [10].

Найважливішою проблемою розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні є недостатній рівень інформаційної безпеки: слабка організація захисту платежів і збереження фінансових коштів клієнтів на рахунках. Ця проблема є спільною як для користувачів інтернет- і мобільних послуг, так і для кредитних організацій, які виступають посередниками при здійсненні платіжних операцій. Основними трендами сучасного етапу розвитку інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування виступають [6]:

- впровадження системи швидких платежів і впровадження оплати більшої кількості послуг через QR-коди;
- спрощення сервісів і додатків інтернет-банкінгу;
- впровадження цифрового офісу, завдяки якому клієнти здатні оформляти кредити та іпотеку, купівлі страховки та інвестицій у режимі онлайн, змінювати умови продукту, персональні дані, а також відмовитися від окремих послуг;
- застосування чат-ботів, які замінюють персональних менеджерів у рамках підтримки клієнтів;
- створення екосистем і супердодатків (екосистеми включають сервіси банку та його партнерів, які допомагають клієнтам у бізнесі та житті).

**Висновок.** Таким чином, завершуючи розгляд питання сучасного етапу розвитку інтернет-банкінгу, можна дійти таких висновків:

- інтернет-банкінг стає ключовою технологією розвитку банківського обслуговування клієнтів, що підтверджують 229,5 тисяч дистанційних рахунків, відкритих із доступом через мережу Інтернет;
- основними проблемами розвитку інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні виступають труднощі, що виникають у рамках регулювання цифрового банкінгу, високий рівень ринкової конкуренції з боку небанківських організацій, що пропонують альтернативні продукти за нижчою вартістю, та шахрайські/незаконні дії, які здійснюють із банківськими рахунками клієнтів з боку різних злоумисників.

#### Список використаної літератури

1. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23(1). С. 115–119.
2. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments> (дата звернення: 20.10.2022)
3. 94% користувачів платіжних карток в Україні мають доступ до можливостей Системи BankID НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartokv-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu> (дата звернення: 20.10.2022)
4. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2021 року. 2022. URL: [http://ua.prostobank.ua/e\\_banking/statti](http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti) (дата звернення: 20.10.2022)
5. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні. / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. URL: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf> (дата звернення: 20.10.2022)
6. Стороженко О.О., Єлісєєва О.К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 12. С. 347–351.
7. Belotti F., Daidone S., Ilardi G., Atella V. Stochastic frontier analysis using Stata. *The Stata Journal*. 2018. Vol. 13 (4). P. 719-758.
8. Forinsurer. Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій. URL: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774> (дата звернення: 20.10.2022)
9. Hanafizadeh P., Keating B., Rezakhedmatgozar H. A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and Informatics*. 2019. Vol. 31. P. 492–510.
10. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2021. 162 p.
11. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. *Вісник Української академії банківської справи: науково-практичний журнал*. – 2019. – № 1 (26). URL: <http://www.nbu.gov.ua>. (дата звернення: 20.10.2022)

Стаття надійшла до редакції 25.10.2022

Статтю рекомендовано до друку 28.12.2022

#### References

1. Kuchanskyi, O. (2015). Perspektivi rozvitku v Ukrayini sistem distantsiynogo bankivskogo obslugovuvannya klientiv. [Prospects for the development of remote banking systems in Ukraine. Management of complex systems development]. *Upravlinnya rozvitkom skladnih system*, 23(1), 115-119 [in Ukrainian].
2. Natsionalnyi bank Ukrainy. (2022), Official website of the NBU. *Plategi i rozrahunki* [Payments and settlements]. Retrieved from <https://bank.gov.ua/ua/payments> [in Ukrainian].
3. Natsionalnyi bank Ukrainy. (2021), Official website of the NBU. *94% korystuvachiv platizhnykh kartok v Ukraini maiut dostup do mozhlyvostei Systemy BankID NBU* [94% of valid payment cards in Ukraine can access the capabilities of the NBU BankID System]. Retrieved from [https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartokv-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu#:~:text=\[in Ukrainian\].](https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartokv-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu#:~:text=[in Ukrainian].)
4. Prostobiz.ua. (2021) SMS-banking: funktsional i tarifi v kintsy 2021 roku. [SMS banking: functionality and tariffs at the end of 2021]. Retrieved from [https://ua.prostobank.ua/e\\_banking/statti](https://ua.prostobank.ua/e_banking/statti) [in Ukrainian].
5. Gaidai, I. *Zarubizhnii dosvid uprovadzhennya Internet-bankingu ta perspektivi yogo vikoristannya v Ukraini*. [Foreign experience in the implementation of Internet banking and prospects for its use in Ukraine]. Retrieved from <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf> [in Ukrainian].
6. Storozhenko, O., Yeliseieva, O. (2018). Perevagi ta nedoliki vikoristannya distantsiynogo bankivskogo obslugovuvannya v bankivskomu sektori Ukraїn. [Advantages and disadvantages of using remote banking in the banking sector of Ukraine]. *Biznes Inform*, 12, 347-351 [in Ukrainian].
7. Belotti, F., Daidone, S., Ilardi, G., Atella, V. (2018). Stochastic frontier analysis using Stata. *The Stata Journal*, 13 (4), 719-758 [in English].
8. Hrysiuk O. V. Osoblivosti bankivskogo obslugovuvannya na osnovi Internet-tekhnologii [Features of banking services based on Internet technologies]. *Forinsurer*. Retrieved from <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774> [in Ukrainian].
9. Hanafizadeh, P., Keating, B., Rezakhedmatgozar, H. (2019). A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and Informatics*. Vol. 31. P. 492–510 [in English].
10. The Measurement of Scientific and Technological Activities. (2021). Oslo Manual: *Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition*. – Paris: OECD, – p.162 [in English].
11. Chub, O. (2019). Rozvitok Internet-bankingu v globalnomu seredovishchi [Development of Internet banking in the global environment]. *Visnyk Ukrainskoi akademii bankivskoi spravy*, 1 (26). Retrieved from <http://www.nbu.gov.ua> [in English].

The article was received by the editors 25.10.2022

The article is recommended for printing 28.12.2022

**Inna Vyadrova**

*PhD in Economics, Associate Professor*

*Associate Professor of the Department of Banking Business and Financial Technologies*

*Educational and Research Institute "Karazin Banking Institute" V.N. Karazin Kharkiv National University,  
4, Svobody Square, Kharkiv, 61022, Ukraine, Kharkiv region, Kharkiv, Ukraine,*

*e-mail: [viadrovainna@gmail.com](mailto:viadrovainna@gmail.com)*

*ORCID ID: 0000-0003-4674-8754*

**Anna Mozgovska**

*student of the Department of Banking Business and Financial Technologies*

*Educational and Research Institute "Karazin Banking Institute" V.N. Karazin Kharkiv National University,  
4, Svobody Square, Kharkiv, 61022, Ukraine, Kharkiv region, Kharkiv, Ukraine.,*

*e-mail: [annamoskovskaa786@gmail.com](mailto:annamoskovskaa786@gmail.com)*

**Valeria Vyadrova**

*student of the Department of Banking Business and Financial Technologies*

*Educational and Research Institute "Karazin Banking Institute" V.N. Karazin Kharkiv National University,  
4, Svobody Square, Kharkiv, 61022, Ukraine, Kharkiv region, Kharkiv, Ukraine.,*

*e-mail: [viadrova2018.9025912@student.karazin.ua](mailto:viadrova2018.9025912@student.karazin.ua)*

### DEVELOPMENT OF THE REMOTE BANKING SYSTEM

**Abstract.** In the context of innovative development of the national economy, globalization and integration of financial markets, an increase in the share of non-cash payments made using electronic payment instruments, expansion of banking service channels and transition to remote banking services (RBS) is a priority vector for the development of the payment system and the banking sector of Ukraine.

Today, the economy is undergoing processes of information and financial transformation. The banking sector is most susceptible to the impact of such processes, as banks, being financial intermediaries and possessing significant material resources, are actively implementing modern financial technologies in their operations, bringing innovative financial products to the market, and transferring their operations from offices to online banking. Along with the resulting benefits for banks and their customers, this transformation is becoming one of the reasons for the growth of information risks in banking.

The relevance of the topic is related to the existence of problems and imperfections in the system of remote banking services in Ukrainian banks.

That is why the paper considers the essence and main features of remote banking services at the current stage of development of the banking system of Ukraine. The author analyzes the set of banking services through which bank customers can remotely perform various financial transactions. The article studies remote banking services in the United States of America, which is a leader in this area, in the countries of the European Union, as well as in modern Ukraine. The main types of remote banking are analyzed. The main types of risks are identified. The factors that hinder the development of remote banking in Ukraine and potential ways to overcome them are identified.

Every year, banks strive to improve and simplify their mobile phone applications, thereby attracting more and more customers. After all, it was the complexity and distrust of Internet banking that prevented this technology from spreading properly in Ukraine. The results of the study can be used in the analysis and development of mobile applications for banks.

**Keywords:** *remote banking, client-bank, remote banking, Internet banking, remote banking technologies, SMS banking, online banking, mobile banking.*

**JEL Classification:** G 21

Formulas: 0; fig.: 3, tab.: 0, bibl.: 11