

**SEZIONE 3.**

FINANZA E BANCHE; FISCALITÀ, CONTABILITÀ E REVISIONE CONTABILE

**DOI 10.36074/logos-15.11.2024.005**

## **ДИСТАНЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В СУЧАСНИХ УМОВ**

**Аврамчук Лідія Андріївна<sup>1</sup>, Павілоніс Олександр Сергійович<sup>2</sup>**

---

**1.** канд. пед. наук, доцент,  
доцент кафедри банківської справи і страхування  
*Національний університет біоресурсів і природокористування України, УКРАЇНА*  
**ORCID ID: 0000-0002-7496-0392**

**2.** здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності  
072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»  
*Національний університет біоресурсів і природокористування України, УКРАЇНА*

---

**Анотація.** Досліджено зміни в банківському обслуговуванні клієнтів під впливом цифрової трансформації та впровадження інноваційних технологій. Розглянуто дистанційний банкінг, який став невід'ємною частиною нашого повсякденного життя та дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції без необхідності відвідування банківських відділень, що значно підвищує зручність та ефективність обслуговування.

Сучасний банківський сектор не тільки адаптується до вимог часу, але й активно формує нові стандарти взаємодії між банками та їхніми клієнтами.

Сьогодні фінтехнології в банківському бізнесі це не питання переваги, це необхідність використання банківських онлайн-продуктів, платіжних карток із розширеними функціями, сучасних методів дистрибуції банківських продуктів, використання віртуальних валют, оверсайт, системи швидких переказів, щоденного банкінгу тощо. Дистанційний банкінг та багатоканальне обслуговування філії як екосистеми для роботи з клієнтами, адаптивна архітектура каналів – в пріоритеті для основної активної частини населення (18–50 років), темп розвитку й інформативне навантаження сьогодення вимагає функціонування цифрових і мережевих технологій, CRM-технологій, з високим рівнем автоматизації та самообслуговування, включаючи багатофункціональні технології сучасного банківського бізнесу.

Дистанційне банківське обслуговування - це комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта [5].

Дистанційне обслуговування банків можна класифікувати за видами інформаційних систем, що використовуються при здійсненні різних банківських операцій (рис.1.)

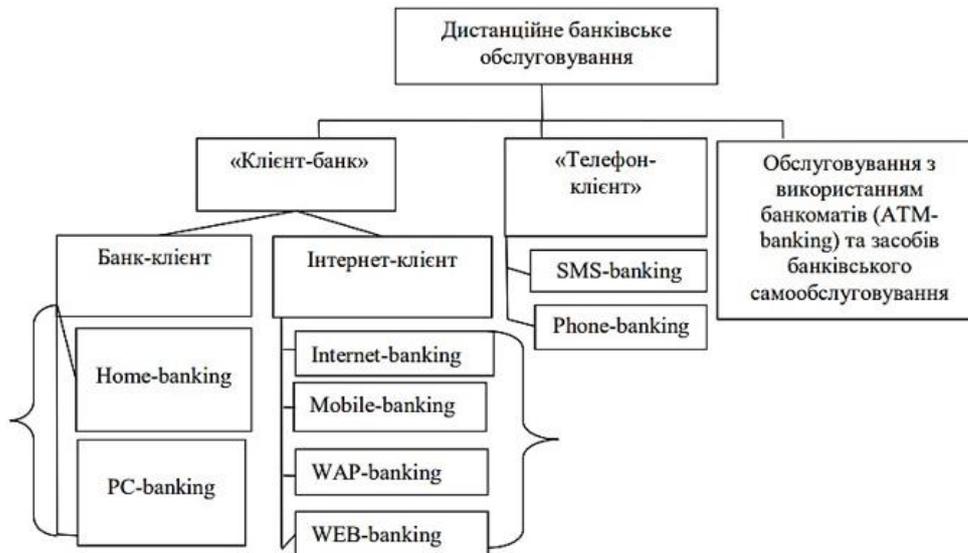


Рис. 1. **Різновиди дистанційного обслуговування банків за типами інформаційних систем [5]**

Фундаментом результативного функціонування інноваційного банківського бізнесу, є віртуалізація, оптимізація бізнес-процесів, організаційно - економічні інновації; гарантування безпеки, реалізуючи діяльність на базах інтегрованих системи управління ризиками, скорингованих моделей, прогнозування та моделювання, стрес-тестування, управління системними ризиками, вдосконалення банківського законодавства, а саме – державного регулювання інноваційного розвитку ринку банківських послуг України.

Автоматизація, впровадження новітніх технічних засобів і провідних банківських технологій сприяють просуванню на ринок банківських продуктів і послуг, а також підвищують їх привабливість, що позитивно впливає не тільки на процвітання банківського бізнесу, а й невід’ємно збільшує об’єм безготівкового обігу грошових коштів, що є позитивним ефектом для економіки України.

Фінтех - це використання новітніх технологій для надання фінансових послуг, що дозволяє банкам оптимізувати свою діяльність та забезпечити більш ефективно обслуговування клієнтів. Одним з головних напрямків

### SEZIONE 3.

#### FINANZA E BANCHE; FISCALITÀ, CONTABILITÀ E REVISIONE CONTABILE

використання Фінтех є дистанційний банкінг, який дозволяє клієнтам банків здійснювати фінансові операції в будь-який час та з будь-якого місця, не відходячи від комп'ютера або смартфона.[3]

Поряд з інноваційними зрушеннями банківських установ на фінансовому ринку з'явилися нові фінтехкомпанії, що пропонують цілу низку зручних рішень на базі провідних інноваційних технологій, оптимізації банківських послуг, продають фінансові продукти на привабливіших умовах, менш затратних для споживачів, або розробляють нові платіжні інструменти та технічні рішення в ніші банківського бізнесу.

За останніми даними, на початок 2021 року в Україні працювало понад сто тридцять фінтех-компаній, основну частину яких було створено протягом останніх чотирьох років [4]. Крім того, активно розвиваються необанки, такі як Monobank, SportBank, O.bank та схожі сервіси, які працюють у сегменті Banking as a Service. Ці компанії є активними генераторами інноваційних ідей та алгоритмів щодо управління та використання грошових потоків

Через зростання фінансової грамотності населення та розширення розуміння своїх потреб зростає кількість фінтех-компаній у сферах платежів і мобільних гаманців, персонального та споживчого кредитування. Водночас, на погляд експертів, у найближчому майбутньому понад половину ринку фінансових технологій будуть розвивати технології штучного інтелекту та великих даних (Big data), а близько 40 % ринку розвиватиме технологію блокчейну. Однак на цей час тільки 10 % компаній володіють достатньо структурованими даними для використання у технології великих даних.

Telebanking сьогодні - це банківський сервіс, заснований на використанні можливостей телефонів із тоновим набором номера. Цю форму банківського обслуговування називають ще "phonebanking". Система дозволяє клієнтові за допомогою кнопок телефонного апарата віддавати розпорядження на здійснення фінансових операцій, замовити та одержати потрібну інформацію про рух коштів на рахунок або про послугу [3]. Штучний інтелект та машинне навчання вже знайшли широке застосування у банківській галузі, де їх використовують для підвищення ефективності рішень та покращення обслуговування клієнтів. Одним з основних застосувань штучного інтелекту та машинного навчання є аналіз даних клієнтів. За допомогою цих технологій банки можуть аналізувати інформацію про попередні транзакції клієнта, його поведінку та інші дані. Окрім того, штучний інтелект та машинне навчання можуть використовуватись для запобігання шахрайства. [2]

Ще одним акселератором впровадження фінансових технологій в банках України є платіжна система Visa. Так, разом з Ощадбанком було розроблено і впроваджено систему, що дозволяє здійснювати оплату проїзду в

громадському транспорті за допомогою безконтактних пластикових карток. Ще одним спільним продуктом є розробка технології Tap to Phone – здійснення безконтактної оплати через смартфон. Разом із ПриватБанк та Kasta було впроваджено біометричну систему оплати покупок за допомогою Face ID. Також разом із ПриватБанком було запроваджено чат-бот, який надає змогу зробити замовлення в закладах харчування та відразу оплатити безпосередньо в чат-боті. Також разом із банками-партнерами Visa реалізує технологію Scan to pay для здійснення безконтактної оплати за допомогою QR-коду.

Значним фактором, який стимулював впровадження нових технологій та роботу із фінтех-компаніями банків України, став вихід у 2017 році на банківський ринок абсолютно онлайн-банку Monobank, який працює на підставі ліцензії Універсал Банку [1]. Monobank відразу ж отримав ряд нагород, які підтвердили його інноваційність та значення для розвитку фінтеху в Україні: перемога в номінації «Найкращий український FinTech-стартап», нагорода PaySpace Magazine Awards, номінація «Необанк року» премії FinAwards 2018. Банк надає значний спектр платіжних послуг, які мають певні переваги, такі як кредитні ліміти з пільговим періодом, розстрочки, кешбек на покупки, безкоштовну оплату комунальних послуг. Банк постійно оновлює продуктову лінійку, впроваджує новації та розвивається. Так, станом на кінець 2020 року у банку нараховувалося понад 3 млн клієнтів.

Дослідження показали, що співпраця банків та фінтех компаній – це перемога для обох сторін. Перевагою банків є напрацьована клієнтська база, репутація та фінансові ресурси. Проте традиційний устрій банків залишає мало місця для розробки інноваційних проєктів. Водночас фінансові компанії мають високий інноваційний потенціал, регулярний моніторинг ринку, але брак фінансування та клієнтської бази. Тому спільні проєкти дозволяють мінімізувати недоліки та примножити переваги обох партнерів. За прогнозами Асоціації фінтех та інноваційних компаній [2], у найближчій перспективі основними напрямками спільної роботи стануть: платіжні сервіси, системи штучного інтелекту, Big Data, автоматизація бізнес-процесів і кібербезпека.

Для безпечного, надійного та прозорого зберігання всіх даних за допомогою мережі комп'ютерів використовують Blockchain-технології. Одним з основних принципів blockchain-технологій є децентралізація. Це означає, що дані про операції зберігаються на кожному вузлі мережі, а не в одному централізованому центрі. Це забезпечує надійність та безпеку даних, оскільки для того, щоб змінити дані, необхідно змінити їх на кожному вузлі мережі, що робить такі дії надзвичайно складними. Також, blockchain-технології можуть забезпечувати конфіденційність фінансових операцій, оскільки вони

### SEZIONE 3.

FINANZA E BANCHE; FISCALITÀ, CONTABILITÀ E REVISIONE CONTABILE

дозволяють використовувати публічні та приватні ключі для здійснення транзакцій. При цьому приватний ключ забезпечує конфіденційність операції, оскільки тільки власник ключа може здійснити транзакцію.

**Висновки.** Дистанційний банкінг та фінтех-рішення стали невід'ємною частиною сучасної фінансової системи, забезпечуючи зручний доступ до банківських послуг у будь-який час і з будь-якого місця. Вони відкрили нові можливості для взаємодії з клієнтами, значно знизили витрати на операції та покращили ефективність банківських установ.

Проте, разом із численними перевагами, дистанційний банкінг та фінтех стикаються із значними викликами. Серед них - постійні загрози кібербезпеки, необхідність дотримання регуляторних вимог та швидкі темпи технологічних змін. Банківські установи повинні бути готовими до впровадження нових технологій, адаптації до змін у регуляторному середовищі та забезпечення захисту даних своїх клієнтів.

Перспективи розвитку дистанційного банкінгу та фінтех-індустрії надзвичайно широкі. Інновації в області штучного інтелекту, інтернету речей та великих даних відкривають нові горизонти для покращення банківських послуг і створення більш персоналізованих та ефективних рішень для клієнтів.

Загалом, дистанційний банкінг і фінтех-рішення змінюють спосіб взаємодії людей з фінансовою системою, надаючи їм більшу свободу, зручність та безпеку. Впровадження цих технологій є важливим кроком на шляху до створення інноваційної та стійкої банківської системи, що відповідає викликам сучасного світу.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- [1] Боднар ,О., Паламарчук, В., Гаврилов А. (2020).Аналіз стану ринку банківських послуг в умовах пандемії. *Modern Economics*. (7-8), 60-63.
- [2] Ільчук, В.П., Парубець, О.М. & Сугоняко Д.О.(2018).Інноваційні підходи до розвитку ринку кіберстрахування в Україні. *Ефективна економіка*, (5).[http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5\\_2018/5.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2018/5.pdf)
- [3] Національний банк України(2024). Інновації та розбудова фінтех-ринку України – у фокусі уваги Національного банку // <https://bank.gov.ua/news/all/innovatsiyi-ta-rozbudovafinteh-rinku-ukrayini--u-fokusi-uvagi-natsionalnogo-banku>
- [4] *Офіційні дані Національного банку України (2024)*.Вилучено з <https://bank.gov.ua>.
- [5] Чумак, Н.В. (2012).Види дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі. *Науковий вісник Ужгородського університету*, 3 (37).