

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально-науковий інститут економіки і управління
Кафедра фінансів

«До захисту в ЕК»

Директор інституту

(підпис)

Олег ШЕРЕМЕТ
(ім'я та прізвище)

«__»_____ 2023 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

(підпис)

Лада ШПІНЯН
(ім'я та прізвище)

«__»_____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТРА

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(код і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми Фінанси, банківська справа та страхування
на тему: **Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрямки розвитку**

Виконала: здобувачка 2 курсу, групи ФІ-2-9М

Погукаєва Анастасія Андріївна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник: Дем'яненко Інна Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Рецензент Тамара Березянко
(ім'я та прізвище)

(підпис)

Я, як здобувачка Національного університету харчових технологій, розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я, не надавала і не одержувала незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувачка _____ Погукаєва А.А.
(підпис)

Київ – 2023р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Інститут (факультет) Навчально-науковий інститут економіки і управління

Кафедра фінансів

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма Фінанси, банківська справа та страхування

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри фінансів

/Лада ШІРІНЯН/

«___» _____ 20__ року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Погукасвій Анастасії Андріївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрямки розвитку

керівник проекту (роботи) Дем'яненко І.В., доцент, д.е.н.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «29» вересня 2022 р. № 575-КС

2. Строк подання здобувачем роботи 02 лютого 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи нормативно-правові акти, що регулюють питання дистанційного банківського обслуговування, періодичні видання, монографії, наукові статті вітчизняних та зарубіжних вчених з питань дистанційного банківського обслуговування, фінансова та статистична звітність АТ «ОТП Банк», статистичні дані НБУ, результати аналітичних досліджень.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Розділ 1. Теоретичні та методичні аспекти дистанційного обслуговування клієнтів банку Розділ 2. Дослідження діяльності АТ «ОТП Банк» та дистанційного обслуговування його клієнтів Розділ 3. Напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів АТ «ОТП Банк»

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) рис. 1.4. Види дистанційного банківського обслуговування, табл. 1.4 Потенційні проблеми та ризики, що притаманні основним системам дистанційного банкінгу, табл. 2.1 Основні фінансові показники діяльності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., табл. 2.2 Обсяг наданих кредитів та заборгованості АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн., табл. 2.3 Обсяг залучених коштів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн., табл. 2.7 Показники фінансової стійкості АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %, табл. 2.8 Показники ділової активності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %, табл. 2.11 Показники ліквідності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %, табл. 2.12 Показники ефективності управління (рентабельності) АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %, рис. 2.5. Результати регресійного аналізу за допомогою програми

Microsoft Excel, табл. 2.16 Динаміка трансакційних витрат АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн., табл. 3.5 Вплив запропонованого заходу на основні фінансові показники діяльності АТ «ОТП Банк», тис. грн.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Дем'яненко І.В		
II	Дем'яненко І.В		
III	Дем'яненко І.В		

7. Дата видачі завдання 29 вересня 2022 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Вибір теми, написання заяви і узгодження плану кваліфікаційної роботи з керівником	до 29.09.2022	
2	Робота над 1-м розділом та перевірка керівником	до 09.11.2022	
3	Робота над 2-м розділом та перевірка керівником	до 30.11.2022	
4	Робота над 3-м розділом та перевірка керівником	до 21.12.2022	
5	Оформлення роботи і подання керівникові для проходження попереднього захисту	до 09.01.2023	
6	Попередній захист	17.01.2023	
7	Подання кваліфікаційної роботи з підтвердження керівника на перевірку академічного плагіату.	24.01.2023	
8	Доопрацювання кваліфікаційної роботи після попереднього захисту та перевірки на плагіат, узгодження змісту доповіді та презентації з керівником, отримання відзивів на роботу	30.01.2023	
9	Підпис остаточного варіанту роботи завідувачем кафедри	02.02.2023	

Здобувачка

_____ Погукаєва А.А.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ Дем'яненко І.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Погукаєва А. А. «Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрямки розвитку».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 072 Фінанси, банківська справа та страхування. Національний університет харчових технологій, Київ, 2023.

Кваліфікаційна робота присвячена розв’язанню теоретичних, методичних та практичних проблем забезпечення дистанційного обслуговування клієнтів банку.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаної літератури та додатків.

У вступі обґрунтовано актуальність теми та сформульовано завдання дослідження.

У першому розділі розкрито поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банку, його переваги та недоліки використання, потенційні проблеми та ризики, що притаманні системам дистанційного банкінгу, описано види дистанційного банківського обслуговування та методичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування.

Другий розділ присвячено аналізу та оцінці фінансового стану АТ «ОТП Банк» та оцінці ефективності систем дистанційного обслуговування банку.

У третьому розділі обґрунтовано напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку, розроблено новий банківський продукт для покращення дистанційного обслуговування клієнтів банку та обґрунтовано економічний ефект від впровадження нового банківського продукту.

Ключові слова: банк, дистанційне банківське обслуговування, онлайн-технології, система «клієнт-банк», Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, відеобанкінг.

SUMMARY

Pohukaieva A. “Remote customer service of the bank - the essence and directions of development”

Master's work for obtaining Master's degree in specialty 072 Financial, Banking and Insurance. National University of Food Technologies, Kyiv, 2023.

The master's work is devoted to solving theoretical, methodological and practical problems of providing strategic financial management by the insurance company.

The work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of used literature and applications.

The introduction substantiates the relevance of the topic and formulates the research task.

In the first chapter, the concept and essence of remote bank customer service, its advantages and disadvantages of use, potential problems and risks inherent in remote banking systems, types of remote banking services and methodical approaches to evaluating the effectiveness of remote banking systems are described.

The second section is devoted to the analysis and assessment of the financial condition of JSC "OTP Bank" and the assessment of the effectiveness of the bank's remote service systems.

The third chapter substantiates the development directions of remote bank customer service, develops a new banking product to improve remote bank customer service, and substantiates the economic effect of the introduction of a new banking product.

Keywords: *bank, remote banking, online technologies, "client-bank" system, Internet banking, mobile banking, video banking.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ	9
1.1. Поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банку	9
1.2. Види дистанційного обслуговування клієнтів банку	19
1.3. Методичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку.....	28
Висновки до розділу 1.....	36
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ОТП БАНК» ТА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЙОГО КЛІЄНТІВ.....	37
2.1. Організаційно-економічна характеристика АТ «ОТП БАНК»	37
2.2. Оцінка фінансового стану банку	51
2.3. Оцінка ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку .	63
Висновки до розділу 2.....	70
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ АТ «ОТП БАНК»	72
3.1. Напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку	72
3.2. Розробка нового банківського продукту для покращення дистанційного обслуговування клієнтів банку.....	82
3.3. Економічний ефект від впровадження нового банківського продукту.....	89
Висновки до розділу 3.....	93
ВИСНОВКИ.....	95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	99
ДОДАТКИ	103

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У будь-якій державі банківська система відіграє ключову роль в її економічному розвитку, оскільки саме банківські установи виступають одним з основних джерел, що забезпечують формування грошових капіталів та інвестування фінансових ресурсів в економіку країни.

У сучасному світі, коли стрімкими темпами розвивається ринок банківської сфери, на ньому значно зростає конкуренція, що дає її учасникам поштовх розвиватися та знаходити нові рішення для покращення якості та умов надання банківських послуг (продуктів). В умовах інтенсивного розвитку технологій від банків вимагається поряд із використанням традиційних видів операцій впроваджувати й технологічні інновації, що сприяють утворенню нових видів послуг (продуктів) в банківській сфері, важливе місце серед яких посідають системи дистанційного банківського обслуговування. Впровадження різних інновацій в роботі банківського сектору, зокрема й технологій дистанційного банківського обслуговування, має на меті забезпечити розвиток банківської системи країни, збільшення частки ринку банківських послуг, розробку нових продуктів (послуг), перехід на безготівкові розрахунки, розширення клієнтської бази, скорочення витрат та покращення якості та безпеки обслуговування, підвищення фінансової стійкості банківських установ та їх конкурентної позиції на ринку.

Поява нових шляхів та засобів доступу до банківських послуг, заснованих на використанні інформаційно-комунікаційних технологій, змінюють банківську систему, створюючи можливості для отримання якісних, швидких, комфортних та безпечних умов обслуговування, що не обмежуються у часі та місці знаходження клієнтів банку, при цьому банківські установи також отримують певні переваги, оптимізуючи витрати на організацію своєї діяльності. До сучасних технологій, що надають банкам можливість вести ефективний діалог з клієнтами завдяки створенню зручних та ефективних каналів надання їм своїх послуг, відносяться: «клієнт-банк», Інтернет-банкінг, відеобанкінг, телефонний банкінг (телебанкінг),

мобільний банкінг, обслуговування з використанням банкоматів (ATM Banking) та пристроїв банківського самообслуговування.

Дослідження даної теми зумовлено її актуальністю на фоні різних викликів сучасності, підвищеним попитом та інтересом з боку суспільства до використання дистанційних каналів банківського обслуговування.

Мета і завдання дослідження. Мета кваліфікаційної роботи полягає у розкритті сутності та видів дистанційного банківського обслуговування, а також у вдосконаленні та виявленні перспективних напрямків розвитку даного виду обслуговування клієнтів відповідно до потреб сучасного ринку банківської сфери.

Поставлена мета передбачає виконання наступних **завдань**:

- визначити поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- описати види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- розглянути методичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- надати організаційно-економічну характеристику АТ «ОТП БАНК»;
- здійснити загальну оцінку фінансового стану банку;
- провести оцінку ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- надати пропозиції щодо напрямків розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- розробити новий банківський продукт для покращення дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- обґрунтувати економічний ефект від впровадження нового банківського продукту.

Об'єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів банку та його розвиток у банківській сфері.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних аспектів розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку.

Методи дослідження. В процесі написання кваліфікаційної роботи були використані наступні методи: теоретичного узагальнення та систематизації – для визначення сутності дистанційного обслуговування клієнтів банку, табличний та графічний – для аналізу фінансового стану АТ «ОТП Банк», економічного моделювання – для оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів АТ «ОТП Банк», логічного узагальнення – для визначення напрямків розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку, прогнозування – для обґрунтування економічного ефекту від впровадження нового банківського продукту.

Інформаційна база дослідження. Нормативно-правові акти, що регулюють питання дистанційного банківського обслуговування, періодичні видання, монографії, наукові статті вітчизняних та зарубіжних вчених з питань дистанційного банківського обслуговування, фінансова та статистична звітність АТ «ОТП Банк», статистичні дані НБУ, результати аналітичних досліджень,

Практичне значення одержаних результатів. Проведені розрахунки у ході дослідження підтверджують їх економічну ефективність та для вдосконалення розвитку дистанційного банківського обслуговування можуть бути впроваджені в практичну діяльність як АТ «ОТП Банк», так й інших банківських установ.

Апробація результатів дослідження. За результатами дослідження підготовлено доповідь «Дистанційне обслуговування клієнтів банку: сучасні аспекти», тези якої розміщено в матеріалах V Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених «Фінансовий механізм сталого розвитку України в умовах сучасних викликів» та опубліковано статтю у фаховому виданні «Ефективна економіка» №1 (2023): «Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрямки розвитку».

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

1.1. Поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банку

Важливою та невід’ємною складовою сучасної ринкової економіки є банківська сфера.

Історично склалося, що ринок банківських послуг, як правило, пропонував своїм клієнтам традиційну форму обслуговування, що полягає у взаємодії клієнта та банківського працівника безпосередньо у відділеннях/філіях банків. Для отримання відповідних банківських послуг та/або консультацій клієнту необхідно було відвідати відділення/філію банку та реалізувати право на отримання цих послуг у порядку «живої» черги.

У сучасному світі, коли стрімкими темпами розвивається ринок банківської сфери, на ньому значно зростає конкуренція, що дає її учасникам поштовх розвиватися та знаходити нові рішення для покращення якості та умов надання банківських послуг (продуктів). В умовах інтенсивного розвитку технологій від банків вимагається поряд із використанням традиційних видів операцій впроваджувати й технологічні новації, що сприяють утворенню нових видів послуг (продуктів) в банківській сфері, важливе місце серед яких посідає система дистанційного банківського обслуговування.

Оскільки на сьогодні дистанційне банківське обслуговування стає все більш популярним серед населення, варто розглянути різні підходи та поняття науковців щодо даного виду банківського обслуговування.

Незважаючи на те, що поняття «дистанційного банківського обслуговування» з’явилося не так давно серед банківської термінології, але його сутність вивчали у своїх працях досить багато вітчизняних та зарубіжних

науковців. У табл. 1.1 зведені основні підходи до трактування поняття «дистанційного банківського обслуговування».

Таблиця 1.1

Різні підходи науковців до визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування»

Автор	Трактування поняття
П. Бурмістрова, Є. Шатадова	Дистанційне банківське обслуговування – комплекс певних послуг, за допомогою яких клієнти банку можуть віддалено виконувати різні банківські операції.
О. Дзюблук	Дистанційне банківське обслуговування – це певна 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 (портативні пристрої, телефон, Інтернет)
І. Гайдай, Р. Гайдай	Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно отримувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку
Т. Шалига	Дистанційного банківське обслуговування – це 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
А. Страхарчук	Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає можливість клієнтам банку отримання доступу до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги через мережу Інтернет
О. Кулініч, О. Авраменко	Дистанційне банківське обслуговування – це діяльність з надання клієнтам комплексу банківських послуг, з можливістю здійснення стандартних банківських операцій через мережу Інтернет

*Систематизовано автором на основі [1-7]

Підсумовуючи визначення різних науковців, можна побачити що єдиного розуміння цього поняття немає. Одні автори розглядають його як елемент системи банку, інші як різновид банківської діяльності, що здійснюється через віддалені канали зв'язку. Тому пропонуємо власне визначення цього поняття для найбільш повного його описання.

На нашу думку, дистанційне обслуговування клієнтів банку – це інноваційна система банківського обслуговування, мета якої полягає у наданні

банківських послуг в онлайн режимі без вимоги фізичної присутності клієнта у банківському відділенні під час проведення різних видів фінансових операцій, можливість керувати своїми рахунками та отримувати будь-яку інформацію на відстані.

У сучасних умовах життя в залежності від специфіки функціонування банківських установ банківське обслуговування можна поділити на три групи: традиційне, дистанційне, комбіноване (рис. 1.1).

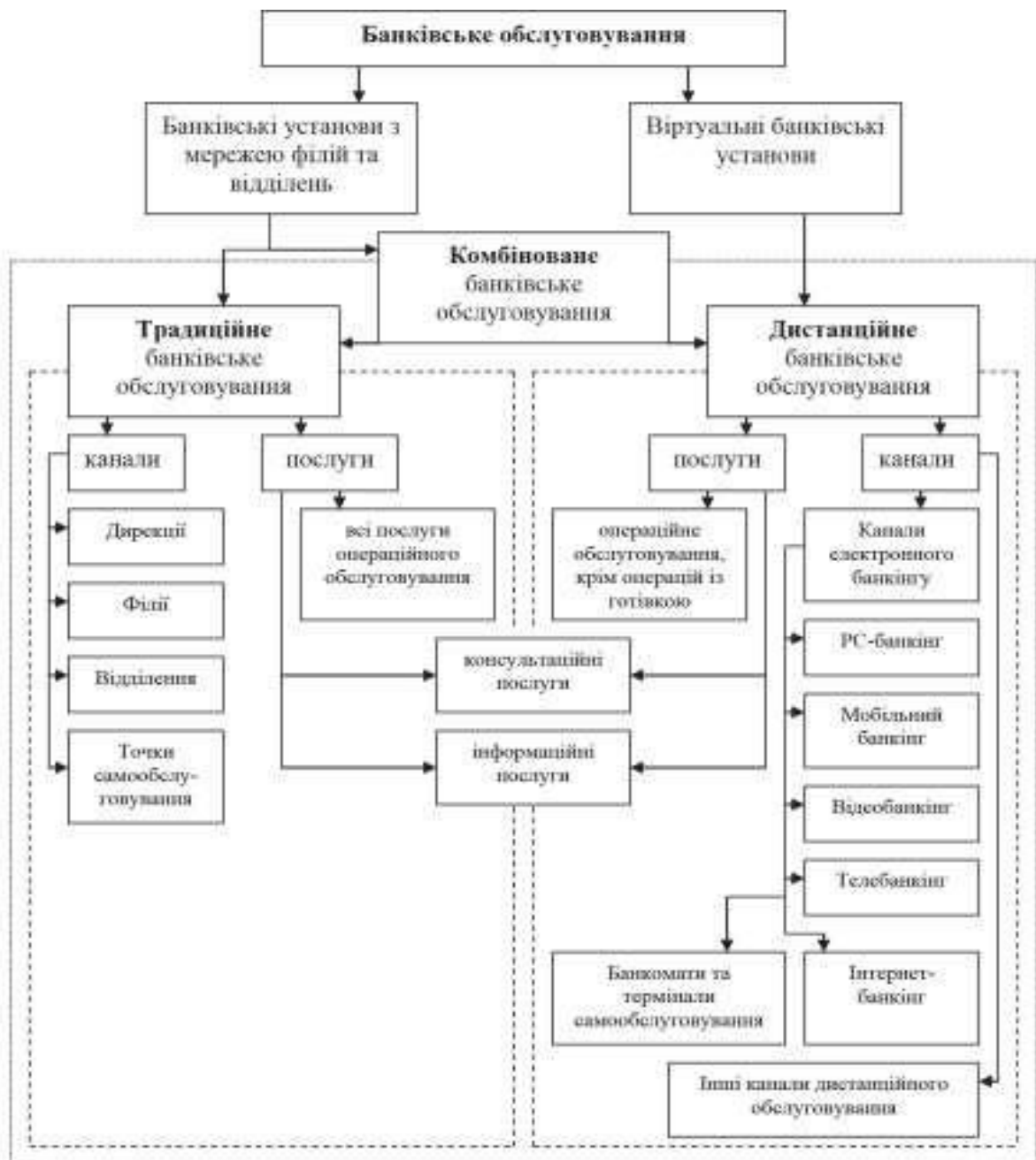


Рис. 1.1. Види банківського обслуговування [8]

Під впливом науково-технічного процесу на діяльність банків поступово відмічається процес домінування дистанційної форми надання банківських послуг над традиційною. Науковці виділяють 4 стадії переходу від традиційного до дистанційного обслуговування. Впровадження кожного етапу дистанційного обслуговування має свій часовий проміжок та характеризується відповідними показниками ефективності та результативності (рис. 1.2). Так, тривалість перших двох етапів переходу складає в середньому 2-3 роки, трьох етапів – до 5-6 років і для повного переходу від традиційної до дистанційної форми обслуговування потрібно 8-10 років [9, с. 111].



Рис. 1.2. Стадії переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування [9, с. 112]

На першій стадії переходу банки мають нижчі показники прибутковості, оскільки впровадження дистанційного обслуговування є досить дорогим та витратними і деякі банки витрачають на це близько 20% своїх операційних витрат, що відповідно негативно впливає на прибутковість їхньої діяльності.

На другій стадії банки, що впроваджують дистанційне банківське обслуговування, мають нижчі фінансові показники, але водночас порівняно з банками з традиційною формою обслуговуванням такі банки мають вищі темпи зростання обсягів активів.

На третій стадії переходу банків до дистанційної форми обслуговування спостерігається підвищення рентабельності їх діяльності, зокрема в результаті зростання доходів від збільшення депозитної бази таких банків за рахунок збільшення їх клієнтської бази.

На четвертій стадії переходу банки, що орієнтовані на надання своїх послуг через віддалений банкінг, мають вищі фінансові показники діяльності за банки з традиційною формою обслуговування. Впровадження технологій дистанційного обслуговування має позитивний ефект для банків оскільки є додатковим джерелом доходів з більш низькими трансакційними витратами [9, с. 111-113].

Технології, що дозволяють забезпечити онлайн обслуговування, дозволяють банкам значно заощадити фінансові ресурси за рахунок зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщень банківських установ, зменшення кількості персоналу та витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем у банківському обслуговуванні дозволяє охопити більш широкий сегмент цільової аудиторії потенційних клієнтів, незалежно від географічного розташування банківської установи.

Доступ до віддаленого (дистанційного) банківського обслуговування може бути здійснено за допомогою мобільного телефону, персонального комп'ютера, смартфона, банкомата [10, с. 40]. Через ці пристрої клієнти можуть отримувати усі найбільш поширені послуги банку, такі як: переказ коштів з картки на карту, оплата різних послуг (Інтернет, поповнення рахунку телефону, комунальні послуги тощо); відкриття та погашення кредитів; відкриття депозитів; обмін валюти; керування

діючими вкладками (поповнення, зняття, зміна рахунків для виплат, зміна ознаки пролонгації тощо).

Водночас, за потребою, клієнти можуть у будь-який зручний для них час комбінувати дистанційну форму отримання банківських послуг з традиційною.

Комбінуючи традиційне обслуговування з дистанційним банк має можливість максимально охопити ринок та задовольнити потреби в банківських послугах різних категорій населення. Так, поряд з розвитком дистанційної форми банківського обслуговування, що дедалі набирає все більшої популярності серед населення, певна частина клієнтів, особливо людей похилого віку, досі надають перевагу традиційному обслуговуванню [11].

Комбіноване банківське обслуговування має подвійні переваги, оскільки поєднує переваги як традиційного так і дистанційного (електронного) обслуговування, а саме: забезпечує розширення ринку збуту банківських послуг, охоплюючи різні категорії населення, забезпечує індивідуальний підхід до обслуговування кожного клієнта, дозволяє дещо скоротити витрати на виплату заробітної плати за рахунок скорочення персоналу, сприяє закріпленню конкурентної позиції банку на ринку банківських послуг тощо. Все це є дуже привабливим для учасників ринку банківських послуг.

Основними недоліками комбінованого банківського обслуговування клієнтів є витрати на утримання банківських відділень, розробку програмного забезпечення для впровадження системи електронного банкінгу.

Основні відмінності, що існують між традиційним та дистанційним банківським обслуговуванням, наведені в табл. 1.2

Таблиця 1.2

**Основні відмінності між традиційним та дистанційним банківським
обслуговуванням [12]**

Ознаки	Традиційна	Дистанційна
Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установленний час	Необмежені. Можливість цілодобового доступу
Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку	Швидкість обслуговування миттєва
Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний для клієнта канал
Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень	Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно
Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи
Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції операціоніста виконує співробітник банку	Функції операціоніста виконує клієнт банку
Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється <u>оперативно</u> через <u>sms</u> -та <u>email</u> -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

Проаналізувавши основні відмінності між традиційним та дистанційним видами обслуговування клієнтів банків, можна констатувати, що у сучасному ритмі та умовах життя відмічається превалювання віддаленої (дистанційної) форми надання банківських послуг над традиційною. Це свідчить про необхідність подальшого впровадження каналів дистанційного обслуговування клієнтів та розширення спектру дистанційних банківських послуг (продуктів).

Слід зазначити, що розвитку моделі дистанційного банківського обслуговування насамперед сприяє поява певних об'єктивних особливостей у сучасному економічному та соціальному середовищі, до яких належать: процес автоматизації банківських операцій, посилення конкуренції на ринку, зміни у сучасному ритмі та способі життя людей, стрімкий розвиток інформаційно-

комунікаційних технологій та їх проникнення в банківську сферу, поява нових каналів надання банківських послуг (продуктів) тощо.

Усі ці складові відображають інноваційні процеси, що відбуваються у банківських установах, завдяки чому банки залишаються конкурентоспроможними на ринку банківської сфери.

Водночас використання дистанційного банківського обслуговування створює не лише більш зручний сервіс для клієнта, але має певні переваги і недоліки для самих банків. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування зведені в табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування [13]

Переваги	Недоліки
1. Економічна вигода за рахунок заощадження коштів на обслуговуванні клієнтів – витрати на надання послуг клієнтам у відділеннях банків значно вищі, ніж дистанційне обслуговування.	1. Витрати на впровадження системи дистанційного банківського обслуговування та навчання співробітників
2. Велика пропускна здатність за рахунок зменшення часу на обслуговування клієнта через термінали та пристрої самообслуговування	2. Витрати на обслуговування системи, зокрема й каналів зв'язку, що повинні мати високу пропускну спроможність для обслуговування великої кількості клієнтів
3. Доступність отримання банківських послуг в будь-який час та в будь-якій точці світу.	3. Необхідність залучення у дистанційні канали обслуговування великої кількості клієнтів, інакше система не покриє витрати на її впровадження та не принесе належного ефекту
4. Можливість охоплення широкого сегменту цільової аудиторії потенційних клієнтів незалежно від географічного розташування банківської установи.	4. Великі ризики шахрайств та хакерських атак на електронну систему
5. Швидкість та якість обслуговування	5. Ризики, пов'язані з помилками в плануванні витрат на впровадження та обслуговування електронної системи
6. Зниження операційних ризиків банку	
7. Поява нових каналів комунікації з клієнтами	

Поряд зі стрімко зростаючою популярністю систем дистанційного банківського обслуговування серед клієнтської аудиторії банку зростають й певні ризики даного виду обслуговування. Незважаючи та постійний процес удосконалення банками власної системи безпеки дистанційного обслуговування клієнтів, постійно з'являються також нові види шахрайства щодо спроби обходження цієї системи.

Єдиної класифікації ризиків електронного банкінгу наразі не сформовано, однак зарубіжні та вітчизняні науковці відзначають, що ризиками впровадження систем електронного банкінгу доцільно вважати такі ризики як: операційний, юридичний, стратегічний, репутаційний, а також ризик ліквідності (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Потенційні ризики електронного банкінгу [14]

На сьогодні найбільш небезпечною складовою операційного ризику в системі дистанційного банківського обслуговування є кіберзлочинність, що реалізується через систему Інтернет [15, с. 21]. Ймовірність операційного ризику зростає в результаті здійснення шахрайських дій через систему електронного банкінгу, збоїв в роботі системи віддаленого (дистанційного) обслуговування та недостатнього рівня захищеності систем інформаційно-комунікаційних технологій як банку, так і компанії-провайдера, що її обслуговує тощо.

Ймовірність ризику репутації зростає в результаті: розкриття або викрадання конфіденційної (персональної) інформації клієнта або інформації, що належить до банківської таємниці; неможливості забезпечення безперебійної

роботи системи електронного банкінгу; впровадження складної та незручної у використанні системи електронного банкінгу тощо [16].

Різні ризики функціонування електронного банкінгу тісно пов'язані між собою. Так, репутаційний ризик тісно пов'язаний з юридичним та операційним ризиками. Різні шахрайські дії, невиконання банком зобов'язань перед клієнтами, розкриття конфіденційної (персональної) інформації, періодичні збої у роботі системи електронного банкінгу впливають на репутацію банку та сприяють появі та реалізації операційного та юридичного ризиків. У разі невчасної ідентифікації цих ризиків, банк може зазнати значних фінансових втрат. Ймовірністю появи зазначених вище ризиків можуть слугувати також недоліки та помилки в процесі стратегічного планування в банківській установі, що провокують реалізацію стратегічного ризику.

Ризик ліквідності також опосередковано може впливати на реалізацію таких ризиків як: репутаційний, правовий та стратегічний. Процес управління ліквідністю дедалі стає все більш складним за рахунок забезпечення цілодобового доступу клієнтів до власних фінансових ресурсів, в результаті чого спостерігається значна нестабільність ресурсів на рахунках банку [1].

Для запобігання та мінімізації ризиків появи будь-яких шахрайств під час дистанційного обслуговування клієнтів банки мають забезпечити надійну систему ідентифікації клієнтів. Основними заходами, що допомагають мінімізувати ризики шахрайства електронного банкінгу є: підвищення фінансової грамотності клієнтів шляхом отримання інформації про наявні види шахрайства електронного банкінгу, удосконалення систем захисту банківських програмних комплексів згідно з сучасними вимогами безпеки, проведення на постійній основі моніторингу ринку дистанційного банківського обслуговування задля виявлення нових видів шахрайства тощо.

Отже, розглянувши поняття та сутність дистанційного банківського обслуговування з впевненістю можна стверджувати, що подальший розвиток даного виду банківського обслуговування клієнтів та постійне його удосконалення сприятимуть розширенню сфери діяльності банків, швидкої адаптації банків до

нових ринкових умов відповідно до вимог сучасної економіки країни, а також забезпеченню постійно зростаючих потреб клієнтів в отриманні повного комплексу якісних, зручних та безпечних банківських послуг.

1.2. Види дистанційного обслуговування клієнтів банку

Передумовою виникнення дистанційної форми банківського обслуговування став стрімкий розвиток інформаційно-комп'ютерних технологій. У сучасних умовах життя даний вид банківського обслуговування стає все більш популярним серед населення завдяки новим можливостям щодо проведення фінансових операцій, швидкістю та якістю обслуговування, охопленню більш широкого сегменту цільової аудиторії потенційних клієнтів банку. У ході поетапного еволюціонування система дистанційного банківського обслуговування з початку її створення зазнала суттєвих змін та перетворень.

Дистанційне банківське обслуговування прийнято класифікувати за видами, визначеними на рис 1.4.

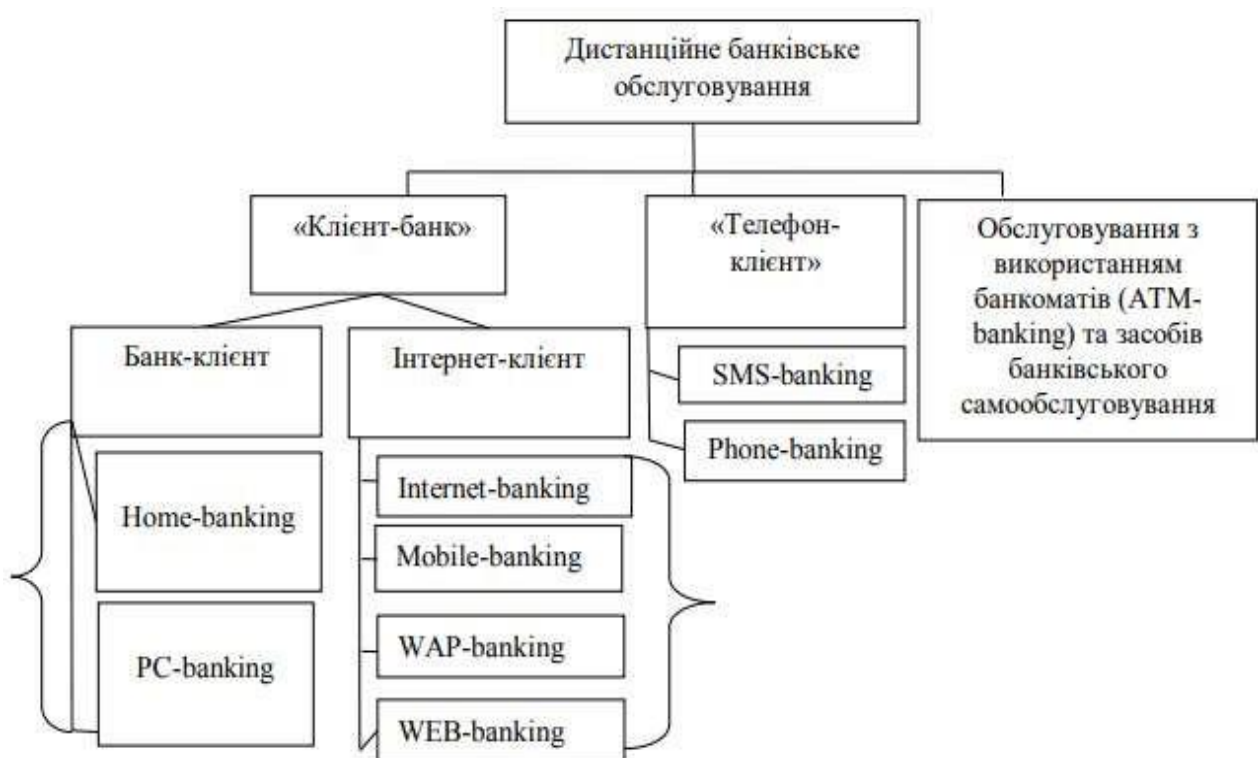


Рис. 1.4. Види дистанційного банківського обслуговування [17]

Початком виникнення дистанційного банківського обслуговування (початок 80-х років минулого століття) вважається впровадження технології (Home-banking), що дозволяло клієнтові отримувати відповідні банківські послуги (отримання фінансової інформації, здійснення за ініціативою клієнта банківської операції) за допомогою телефонних каналів зв'язку, не відвідуючи банківського відділення. Обслуговування через Home-banking у діалоговому режимі потребує попереднього встановлення зв'язку з банком та, зазвичай, внесення абонентської плати. Для отримання банківських послуг через Home-banking також можна просто користуватися відеографічним зв'язком (Videotex), що передбачає передавання відповідної інформації за допомогою телефонного зв'язку та її перегляду або на екрані відповідно підключеного телевізора (btx-TV-set), або на екрані спеціального терміналу.

Пізніше в системі дистанційного банківського обслуговування з'явився «телефонний банкінг», що забезпечує встановлення зв'язку клієнта з банківським комп'ютером за допомогою телефону. Здійснення платежів через телефон є одним із найдешевших видів послуг у системі автоматизованих платежів.

Сьогодні «телефонний банкінг» – це банківський сервіс, що надається шляхом використання телефону із тоновим режимом набору номера. Система працює таким чином, що натискаючи необхідні кнопки телефонного апарата клієнт може надавати банку відповідні розпорядження щодо здійснення фінансових операцій, отримувати інформацію про стан своїх рахунків, рух коштів на рахунку, пластикових карт і платежів, замовити та одержати відповідну інформацію або послугу. Також клієнт може здійснювати оплату своїх рахунків через телефон, що з'єднаний із банківським комп'ютером. Водночас варто наголосити, що «телефонний банкінг» не передбачає доступу до отримання банківських послуг через контакт або call-центр, а є спеціальною програмою, що дозволяє клієнтам здійснювати типові банківські операції за допомогою телефону. Інформація може також передаватися в голосовому форматі.

Недоліками «телефонного банкінгу» є: неможливість відслідковування транзакцій через відсутність екрана на стаціонарному телефоні, обмежені

можливості (загалом використовується лише для проведення регулярних платежів таких як оплата комунальних послуг, поповнення рахунку мобільного телефону тощо) [5].

Розвиток комп'ютерних технологій сприяв поширенню дистанційного обслуговування клієнтів банку з метою здійснення банківських операцій з використанням персонального комп'ютера і модему (PC-banking, або «Клієнт – Банк»). Система "Клієнт-Банк" працює не через Internet, а за допомогою прямого з'єднання комп'ютера клієнта через модем з банківською системою, що забезпечує клієнту надійну безпеку обслуговування. Клієнт через цю систему може керувати своїми рахунками в банку, отримувати поточну інформацію про рух коштів, здійснювати обмін документами, не виходячи з офісу. Водночас клієнт може відчувати незручність даної системи через можливість отримання доступу до банківської системи тільки з одного комп'ютера.

На сьогодні найбільш прогресивною та зручною технологією дистанційного банківського обслуговування є Інтернет-банкінг.

Інтернет-банкінг надає клієнту можливість з будь-якого комп'ютера через мережу Інтернет здійснювати доступ до своїх банківських рахунків та операцій по них у будь-який зручний для нього час. Для виконання операцій використовується різні браузері (Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla тощо) і не потрібно встановлювати додаткове програмне забезпечення. У банківських установах, де запроваджено дистанційне обслуговування клієнтів, доступні такі Інтернет-послуги як: перевірка залишків коштів за рахунками, формування виписок, оформлення депозиту, відкриття та погашення кредиту, купівля автобусних, залізничних та авіаквитків, обмін валюти, проведення різних платежів, оплата комунальних послуг, поповнення мобільного телефону, переказ коштів, замовлення додаткових платіжних карт, грошові перекази, консультації фахівців банку у режимі on-line тощо.

Найголовніша перевага Інтернет-банкінгу – це можливість контролювати свої рахунки з будь-якої точки світу та у будь-який час через мережу Інтернет. Окрім цього, Інтернет-банкінгу забезпечує швидкість та зручність обслуговування,

що гарантує економію часу та коштів. Недоліками використання Інтернет-банкінгу є: забезпечення доступу до Інтернету та створення умов для безпечної роботи у системі, можливість затримки платежів, збої у роботі системи, відсутність необхідної законодавчо-нормативної бази тощо [18].

Полегшеною версією Internet-банкінгу є веб-банкінг, що призначений для доступу до банківських рахунків та карток клієнта банку через Інтернет або будь-який Web-браузер і не передбачає застосування єдиного цифрового підпису.

Найновішою технологією дистанційного банківського обслуговування клієнтів є мобільний банкінг, сутність якого полягає у встановленні на телефон клієнта мобільного додатку через який здійснюється доступ до рахунків та банківських операцій.

Повноцінний банківський сервіс передбачає, що мобільний телефон клієнта є таким же засобом платежу, як і його банківська карта. На сьогодні у багатьох країнах функціонує в основному обмежений варіант мобільного банкінгу, так званий sms-банкінг з інформаційним рівнем доступу. За допомогою sms-повідомлень клієнт може одержувати виписки про операції за рахунками, контролювати рух коштів тощо. У деяких випадках забезпечується операційний доступ, що передбачає можливість оплати обмеженої кількості послуг, товарів. Як правило, мобільний банкінг доступний лише власникам дебетових або кредитних карток банку.

Послуга sms-банкінг дозволяє клієнту одержувати миттєві sms-повідомлення про фінансові операції за своїми поточними та картковими рахунками. Клієнт може задавати свої умови отримання 20 повідомлень: наприклад, отримувати повідомлення тільки за видатковими або тільки за прибутковими операціями, або тільки під час вступу або витраті певних сум [19].

Новацією у банківській діяльності стало впровадження QR-банкінгу, технологія якого полягає у поєднанні функцій Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Сьогодні мобільний телефон поступово замінює платіжні картки і стає засобом платежу. QR-банкінг – це електронна система безконтактних платежів, за допомогою якої можна отримувати доступ до банківських послуг, здійснювати

безготівкову оплату послуг, проїзду у транспорті, покупок тощо шляхом сканування QR-кодів товарів та послуг камерою смартфона. QR-код (англ. Quick Response Code – код швидкого реагування) – це зчитувана оптична мітка, що містить інформацію про об'єкт, до якого вона прив'язана. Перевагою цієї системи є відсутність потреби у використанні не тільки готівки, але й платіжних карток при здійсненні розрахунків [20].

Ще існує технологія WAP-банкінгу. Підключившись до WAP-банкінгу, клієнту надається доступ з мобільного телефону у захищеному режимі (з використанням логіна та пароля) до довідкової банківської інформації (реквізитів банку, поточних курсів обміну валют, контактних телефонів тощо) та фінансової інформації клієнта за поточними рахунками, поточним статусом надісланих банку документів тощо.

Недоліками WAP-банкінгу є досить висока вартість послуги (при невисокій швидкості передачі даних плати необхідно за час, а не за обсяг отриманої або переданої інформації), через що доступ до даних через WAP-протокол серед клієнтів банку не дуже популярна та незручність роботи с WAP-сайтом із-за невеликого розміру дисплея мобільного телефона [21].

Технологічно найбільш складною системою дистанційного банкінгу є відеобанкінг, для чого використовуються спеціальні пристрої, оснащені телемоніторами з сенсорним екраном. Через ці пристрої клієнт може отримувати доступ до будь-якої необхідної йому інформації та, дистанційно спілкуючись зі співробітником банку, одержувати консультації та допомогу під час проведення будь-яких операцій за власними рахунками.

Як правило, ці пристрої встановлюються в багатолюдних місцях (торгівельних центрах, вокзалах, супермаркетах тощо) і часто сполучаються з банкоматами.

На думку багатьох фахівців ринку банківських послуг, відеобанкінг є дуже перспективним напрямом розвитку банківської системи. Відеозв'язок дозволяє повернути особистісну комунікацію клієнта із співробітником банку, що було втрачено в ході технологічної революції. Не дивлячись на економію коштів під час

самообслуговування клієнтів, споживач банківських послуг втратив безпосередній та надзвичайно важливий зв'язок із банком і, як результат, довірчі відносини, що є дуже важливими для репутації та конкурентоспроможності банку на ринку. Впровадження відеозв'язку в банківському обслуговуванні забезпечить можливість віддаленому користувачу зустрічатися із співробітником банку наживо в режимі реального часу та отримати особистого менеджера, якому буде довіряти, тим самим уникаючи загрози шахрайства [22].

Також дуже популярною технологією в системі дистанційного обслуговування клієнтів є АТМ-банкінг, що забезпечує обслуговування за допомогою банкоматів та засобів банківського самообслуговування.

На сьогодні функціонал сучасних банкоматів суттєво модернізований і якщо раніше через банкомат можна було лише зняти готівку, то зараз через банкомат можна здійснювати ще й грошові перекази, оплачувати різні рахунки, комунальні послуги, поповнювати мобільний телефон тощо .

Сьогодні дуже популярними стають банкомати з депозитною функцією. Такі банкомати обладнані зчитувальним пристроєм номіналів грошових купюр, що дозволяє власникам карток поповнювати свої рахунки практично в режимі реального часу [23, с. 153] .

Різні системи дистанційного банківського обслуговування поряд з численними перевагами мають й свої потенційні проблеми та ризики. Порівняно з іншими системами дистанційного банківського обслуговування Інтернет-банкінг та мобільний банк мають особливо розширений спектр ризиків. Це пояснюється складністю інтерфейсу даних продуктів, залежністю від інтернет-провайдерів, проблемами доступу до Інтернету, через що підвищується ризик втрати особистих (персональних) даних клієнтів, шахрайства, втрати конфіденційності та неполадки в роботі, а також відсутністю на законодавчому рівні нормативних актів, що регулюють даний вид обслуговування.

У табл. 1.4. представлені потенційні проблеми та ризики, що притаманні основним системам дистанційного банкінгу.

Таблиця 1.4

**Потенційні проблеми та ризики, що притаманні основним системам
дистанційного банкінгу [24,25]**

Канал	Потенційні проблеми та ризики
АТМ-банкомати, POS-термінали та термінали самообслуговування	Несправності в роботі – технологічний ризик. Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки. Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства. Поширення незадоволеними клієнтами негативної інформації про роботу системи – ризик репутації.
Інтернет-банкінг	Несправності в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик. Перебої доступу до системи – ризик провайдера. Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки. Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства. Помилка при здійсненні операцій – операційний ризик. Поширення незадоволеними клієнтами негативної інформації про роботу системи – ризик репутації. Здійснення операцій, що суперечать чинному законодавству, – юридичний ризик. Складний інтерфейс системи – стратегічний ризик.
Мобільний банкінг	Несправності в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик. Перебої доступу до системи – ризик провайдера. Несанкціонований доступ третьої сторони – ризик безпеки. Викрадення фінансових ресурсів – ризик шахрайства. Помилка під час здійснення операцій – операційний ризик. Поширення незадоволеними клієнтами негативної інформації про роботу системи – ризик репутації. Здійснення операцій, що суперечать чинному законодавству, – юридичний ризик.
Відеобанкінг	Несправності в роботі та неможливість доступу до системи – технологічний ризик. Перебої доступу до системи – ризик провайдера. Поширення незадоволеними клієнтами негативної інформації про роботу системи – ризик репутації.

Для попередження негативних наслідків дистанційного обслуговування співробітник банку повинен ознайомити клієнта про специфіку роботи системи та процедуру проведення тієї чи іншої операції. Найбільш складні операції варто проводити лише у відділеннях (філіях) банків. Якщо відповідну банківську операцію планується здійснити у дистанційному форматі, банк має надати клієнту чітку інструкцію про її проведення, забезпечивши моніторинг та контроль.

Варто сказати, що якість надання послуг залежить не лише від банківської установи та системи, яку використовує банк для надання послуг клієнту, а і від третьої сторони, що забезпечує процес електронного банківського обслуговування

на умовах аутсорсингу. В даному випадку компанія-провайдер опосередковано виступає в ролі постачальника банківських послуг та забезпечує здійснення банківського обслуговування.

Важливою складовою надійної роботи тієї чи іншої системи дистанційного обслуговування клієнтів банку є розробка надійного та зручного інтерфейсу відповідного електронного банкінгу та вибір надійного партнера-провайдера, який забезпечить безперебійний доступ до цієї системи.

Варто зазначити, що різні системи дистанційного обслуговування клієнтів, які використовує банк (зазвичай мінімум три-чотири системи), стають інструментом для доступу до інформаційних ресурсів та фінансових активів банку з кіберпростору локальної або глобальної мережі. Надійність банківської діяльності, що здійснюється через такий простір, безпосередньо залежить від того, наскільки банк здатний управляти ризиками, що виникають під час використання дистанційних форм обслуговування клієнтів [26].

Важливим завданням банку у процесі надання дистанційних банківських послуг є надійна ідентифікація кожного клієнта для уникнення шахрайства та збитків як клієнта так і банківської установи. З цією метою банки розробляються різні засоби та системи ідентифікації та автентифікації клієнта.

Процедура ідентифікації клієнта відрізняється в залежності від виду електронного банкінгу. Так, ідентифікація клієнта, який обслуговується через банкомат здійснюється за допомогою картки та пароля, через мобільний банкінг та Інтернет-банкінг – за допомогою логіна, пароля та відповідного шифру або одноразового паролю, через телебанкінг – за допомогою секретного слова-пароля тощо [27].

Під час ідентифікації здійснюється порівняння наданого клієнтом параметра на відповідність параметру, відомому банківській установі. У разі успішної ідентифікації відбувається автентифікація, за допомогою якої банківська установа переконується, що вхід у систему банкінгу здійснюється саме клієнтом банку, після чого системою надається доступ до банківських послуг.

На сьогодні не існує жодних стандартів щодо використання відповідних систем або технологій дистанційного банківського обслуговування. Впровадження та реалізація того чи іншого виду віддаленого обслуговування клієнтів залежить від особливостей роботи банку.

Важливим елементом інноваційної діяльності банку, спрямованої на розвиток напряму віддаленого обслуговування клієнтів, є цінова політика банку щодо надання дистанційних послуг. Визначення ціни на відповідні види дистанційного обслуговування клієнтів є частиною фінансової та маркетингової політики банку, що впливає на динаміку доходів банку та рентабельність системи дистанційного банківського обслуговування.

Сутність цінової політики банку при впровадженні системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів полягає у тому, щоб встановити такі ціни на послуги, які дозволять банку оволодіти визначеною часткою ринку та отримати запланований обсяг прибутку.

Механізм ціноутворення на дистанційні послуги банку має бути пов'язаний з механізмом встановлення цін на традиційні банківські послуги, оскільки дистанційне банківське обслуговування – є видозміненою формою традиційних банківських послуг. Таким чином, від того, на скільки правильно буде створено механізм та грамотно визначені ціни на банківські послуги, що надаються через відповідні системи дистанційного обслуговування, буде залежати й успіх усієї діяльності банку.

На практиці в умовах ринкової економіки ціни на певні види послуг визначаються з використанням таких підходів: витратний підхід, підхід на основі аналізу попиту, підхід на основі аналізу конкуренції.

Популяризація наявних електронних банківських послуг, їх удосконалення, а також запровадження новітніх систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів надаватиме банку додаткові конкурентні переваги на ринку банківської сфери, сприятимуть доходності банку через розширення клієнтської бази, підвищенню ефективності діяльності та довіри до банківської систем в цілому.

1.3. Підходи до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку

У зв'язку зі складністю здійснення інноваційної діяльності та беручи до уваги суперечливість процесів, що відбуваються під час впровадження та використання новітніх технологій віддаленого банківського обслуговування клієнтів, на сьогодні існують різні підходи до оцінки ефективності даного виду банківського обслуговування, а саме:

1. Підхід з використанням системи показників, за допомогою яких оцінюється ефективність впровадження різних видів дистанційного обслуговування, а саме: чиста приведена вартість, індекс доходності, індекс рентабельності інвестицій, термін окупності інвестицій, дисконтований термін окупності інвестицій. Таким чином, оцінка ефективності відповідного виду дистанційного банківського обслуговування здійснюється аналогічно до оцінки ефективності інвестиційних проектів і враховує, як правило, ефективність його впровадження. За результатами порівняння відповідних показників, що належать різним видам дистанційного банківського обслуговування, можна визначити найбільш ефективніший вид.

2. Результативно-витратний підхід, що є одним з найбільш поширених підходів, за допомогою якого економічна ефективність відповідного виду дистанційного банківського обслуговування розглядається як відношення економічного ефекту (чистого доходу, прибутку) до витрат ресурсів для отримання результату. Слід зазначити, що порівняння доходів та витрат у розрахунку на одного клієнта за традиційною і дистанційною формами обслуговування підтверджують більшу ефективність обслуговування з використанням дистанційних технологій. Однак, оцінити ефективність системи дистанційного обслуговування у більшості випадків можна лише за даними вибіркового спостереження, оскільки на сьогодні звітність банків не містить інформації про впровадження ними інновацій, обсягів послуг з використанням інноваційних технологій, кількість клієнтів, які користуються відповідними послугами, витрати

та доходи, що отримують банки від впровадження таких інновацій тощо. У зв'язку з цим, на сьогодні не можливо розробити ефективні інструменти нагляду та контролю за ризиками, що виникають в процесі впровадження відповідних інноваційних продуктів та послуг [9].

3. Підхід на основі порівняльного аналізу показників ефективності банківського обслуговування клієнтів у традиційному та дистанційному форматах [28]. Визначення чинників економії витрат та збільшення доходів здійснюється із застосуванням концепції дослідження дохідних та витратних статей. Так, Шалига Т. С. [4] використовувала методику розрахунку доходів та витрат на обслуговування одного клієнта у традиційній та дистанційній формі, використовуючи бальну систему оцінки, беручи для розрахунку однаковий обсяг клієнтів і однаковий період їх обслуговування. Шкала від 1 до 3 одиниць визначала умовний сукупний обсяг відповідного параметра (1– мало; 2 – середнє або коливається; 3 – багато). Такий підхід дозволив оцінити дані види обслуговування, в результаті чого встановлено, що дистанційне банківське обслуговування сукупно оптимальніше за статтями видатків та має вдвічі більші прибутки ніж традиційне.

4. Підхід з використанням показника Х-ефективності, що показує відхилення від граничного рівня ефективності системи обслуговування банку [29]. Так, інноваційна діяльність банку за показником Х-ефективності вважається ефективною, якщо клієнтам надано максимальний обсяг банківських послуг за наявних ресурсів з використанням найкращих технологій обслуговування. Складність застосування даного підходу для оцінки ефективності вітчизняних банків обумовлена відсутністю відповідних даних та інформації для проведення розрахунків. На сьогодні ані НБУ, ані банки не оприлюднюють будь-якої інформації про дані, необхідні для проведення відповідних обчислень за рівнянням регресії (зміни середньої величини одного показника від другого), зокрема про обсяги залучених ресурсів, вартість праці, вартість заходів, спрямованих на розвитку діяльності банку, інші дані, на підставі яких можна розрахувати ці показники.

5. Підхід із застосуванням теорії трансакційних витрат. Основна суть впровадження та використання банком системи дистанційного обслуговування є боротьба за клієнтів та отримання і закріплення конкурентних переваг на ринку банківських послуг. Основна стратегічна мета впровадження дистанційного банківського обслуговування – зниження трансакційних витрат. Засіб впровадження – застосування інноваційних технологій з метою отримання інноваційної ренти за такими напрямками як: мобільність послуг, зниження готівкових розрахунків, підвищення задоволеності послугами та лояльності споживача до банківської установи, інтеперабельність (означає здатність системи (продукту), інтерфейс якої (якого) повністю відкритий, функціонувати та взаємодіяти з будь-якими іншими системами (продуктами) без жодних обмежень доступу й реалізації). Надання клієнтам банківських послуг в електронному форматі надає банку багато переваг, перш за все в частині економії витрат, за рахунок чого банк може пропонувати клієнтам більш вигідні умови обслуговування, прискорений процес обробки інформації, сприяти розширенню клієнтської бази, освоєння нових ринків тощо без необхідності відкриття додаткових банківських відділень (філій). Все це сприяє зниженню трансакційних витрат банку за рахунок: мультиплікативного ефекту від використання нової технології (продукції), мережевого ефекту (корисність нових технологій (продуктів) та збільшення попиту на них та кола користувачів), ефекту швидкої та масштабної комерціалізації новацій.

6. Концепція використання єдиного інтегрального показника. Шалига Т. С. розглядає ефективність модельованої системи дистанційного обслуговування як проєкцію збільшення кількості комунікацій з клієнтами, скорельовану на одиницю операційних вкладень з алокацією інвестицій на період окупності. Нею пропонується визначати рівень операційної ефективності системи дистанційного банківського обслуговування за формулою [17, с. 260-261]:

$$E_{operation\dot{a}} = \frac{Q_{cl} \cdot P_{avr}}{C_{staff} + C_{traffic} + C_{property}}, \quad (1.1)$$

де C_{staff} – сукупні витрати на утримання персоналу: заробітна плата, витрати на навчання, мотивація та бонуси, відрядження тощо;

$C_{traffic}$ – сукупні витрати для забезпечення зв'язку, амортизації програмного забезпечення, робочих місць тощо;

$C_{property}$ – витрати на нерухомість (відносно офісів дистанційного обслуговування), поточні видаткові матеріали тощо;

Q_{cl} – загальний обсяг клієнтів, що отримали послуги через дистанційний банкінг у відповідному періоді;

P_{avr} – середня прибутковість на одного клієнта, що може корегуватися у відповідному періоді.

Також заслуговує на увагу підхід, щодо оцінки ефективності системи дистанційного обслуговування з використанням моделі динамічного нормативу ефективності, запропонований Чуб О. О. [30]. Такий підхід дозволяє визначати ефективність системи та описувати не лише стан (робити статичний аналіз), а й зміни в часі (робити динамічний аналіз). Використання єдиного інтегрального показника має здійснюватися у поєднанні з іншими підходами до оцінки ефективності інноваційної діяльності банків, що дозволять визначити фактори підвищення ефективності функціонування системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів.

7. Підхід на основі аналізу співвідношення «прибуток-ризик» (як за кожною інновацією, так й за їх сукупністю). Розвиток банків у сучасному середовищі передбачає здійснення інноваційної діяльності із максимальним використанням інформаційних технологій (автоматизації) у процесі обслуговування клієнтів. Це дозволить банку підвищити конкурентоспроможність на ринку, розширити спектр дистанційних банківських послуг, отримати додаткові доходи від збільшення клієнтської бази тощо. Водночас інноваційна діяльність більш за все пов'язана з ризиками. У зв'язку з цим під час оцінки ефективності системи банківського

обслуговування дуже важливо здійснювати правильну оцінку ризиків та зіставлення їх з перевагами та отриманими доходами. Досить поширеним на практиці є визначення впливу ризиків на реальну дохідність проєкту за формулою:

$$I = B \div C \cdot P_t \cdot P_c, \quad (1.2)$$

де I – реальна дохідність проєкту;

B – прибуток, що планується отримати;

C – витрати на проєкт;

P_t – ймовірність настання технологічного успіху;

P_c – ймовірність настання комерційного успіху.

Ризик, що властивий для проєкту, оцінюється як $1 - P_t \cdot P_c$

8. Підхід із застосуванням економіко-математичних методів, вирішення задачі лінійного програмування, побудови та оцінки параметрів економетричних моделей. У спеціалізованій літературі доволі часто пропонується застосування економіко-математичних методів (моделей) та надається обґрунтування доцільності їх використання для визначення границі ефективності. Однак, на практиці відсутні реальні обчислення та можливість проведення аналізу результатів, отриманих із застосуванням цих методів.

Якщо розглядати ефективність будь-якого процесу за критерієм якості, що оцінюється на основі використання відповідних показників, пропонується використовувати підхід до оцінки ефективності системи дистанційного банківського обслуговування на основі даних фінансової звітності з використанням кореляційно-регресійного аналізу, побудови економетричної моделі, а також спираючись на гіпотезу (припущення) щодо скороченням трансакційних витрат через зменшення кількості банківських відділень, скорочення кількості працівників та витрат на виплату заробітної плати тощо. Розвиток дистанційного банківського обслуговування дозволяє, окрім скорочення трансакційних витрат, збільшити комісійні доходи банку, розширити його клієнтську базу та збільшити ресурси на

здійснення операційної діяльності, що, у свою чергу, дозволить банку покращити свої фінансові результати та конкурентну позицію на ринку.

9. Підхід з використанням експертних методів та бальної системи. З використанням цього підходу результати оцінки ефективності системи дистанційного банківського обслуговування можуть бути обумовлені неточністю методики, що застосовується при здійсненні оцінки розвитку електронних сервісів банку, та не враховуючи те, що банк може знаходитися тільки на етапі впровадження електронних сервісів і тому вони ще не використовуються на повну потужність [9].

У сучасному банківському обслуговуванні поширено також використання показників, орієнтованих на покращення якості обслуговування, на основі чого відбувається підвищення доходів банків. Оцінку якості системи банківського обслуговування при споживчому кредитуванні може бути здійснено за такими показниками: ставка по кредиту, час надання банківської послуги, сервісне обслуговування, наявність каналів погашення кредиту тощо. На рис. 1.5. представлено структуру системи банківського обслуговування, що включає сім компонентів, які є основою для забезпечення якості надання послуг клієнту.



Рис. 1.5. Структуризація якісної системи обслуговування [31]

Для здійснення оцінки якості банківського обслуговування використовують такі показники [31]:

1. Інтенсивність обслуговування клієнтів банку ($I_{\text{обсл.кл.}}$). Цей показник визначається як відношення середніх значень тривалості обслуговування клієнтів в заданому та у базовому проміжках часу:

$$I_{\text{обсл.кл.}} = \frac{T_n}{T_s}, \quad (1.3)$$

де T_n – середнє значення обслуговування клієнтів в досліджуваному проміжку часу;

T_s – значення часу обслуговування клієнтів у базовому періоді.

2. Витратна оцінка якості банківського обслуговування клієнтів ($O_{\text{витр.}}$). Це значення показує частку витрат банку в результаті втрати клієнтів:

$$O_{\text{витр.}} = \frac{V_{\text{заг.}}}{V_{\text{н.о.}}}, \quad (1.4)$$

де $V_{\text{заг.}}$ – загальні витрати банку на надання повного обсягу послуг;

$V_{\text{н.о.}}$ – витрати через неякісне обслуговування (втрати, пов'язані з відмовою клієнта в отриманні послуг через певні причини, а саме: ціну, черги, незручність тощо).

3. Коефіцієнт ефективності обслуговування ($K_{\text{ефект.обсл.}}$), що показує частку клієнтів, які можуть отримати банківські послуги у певний проміжок часу, серед загальної кількості усіх бажаючих клієнтів отримати послуги у цей же проміжок часу:

$$K_{\text{ефект.обсл.}} = 1 - K_{\text{необсл.}}, \quad (1.5)$$

де $K_{\text{необсл.}}$ – частка клієнтів, що не отримали послуги у досліджуваній проміжок часу.

4. Коефіцієнт якості обслуговування ($K_{\text{як.обсл}}$):

$$K_{\text{як.обсл}} = \frac{N_{\text{п}}}{N_{\text{р}}}, \quad (1.6)$$

де $N_{\text{п}}$ – середня кількість клієнтів банку, які обслуговуються в досліджуваній проміжок часу;

$N_{\text{р}}$ – середня кількість потенційних клієнтів банку, які звернулися до торгової точки у досліджуваному проміжку часу.

Здійснення оцінки ефективності системи банківського обслуговування можна розглядати і з точки зору оптимізації одного з її елементів, наприклад впровадження нової технології обслуговування клієнтів. Так, ефективність обслуговування можна розглядати з точки зору вкладених інвестицій і оцінювати за такими показниками, як термін окупності проєкту, чиста приведена вартість, ставку доходності.

Отже, для здійснення об'єктивної оцінки ефективності впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування клієнтів доцільно використовувати різні підходи в комплексі та проводити системний аналіз всіх отриманих результатів. Водночас слід зазначити, що впровадження систем дистанційного обслуговування клієнтів не завжди можна оцінити за допомогою прямих економічних та фінансових показників. В процесі банківського обслуговування застосування нових електронних сервісів та онлайн-банкінгу, перш за все, впливає на якість надання послуг та репутацію самого банку, що позначається на лояльності клієнтів та призводить до збільшення клієнтської бази. Тому, для здійснення загальної оцінки ефективності діяльності банку необхідно проводити не тільки кількісну оцінку прямого ефекту, а й якісну оцінку непрямого ефекту через впровадження інновацій у банківському обслуговуванні клієнтів.

Висновки до розділу 1

На сьогодні, у час стрімкого розвитку комп'ютерних та інформаційних технологій все більше людей надають перевагу дистанційному банківському обслуговуванню, що розширює можливості споживачів в отриманні зручних та швидких банківських послуг у будь-якому місті та у будь-який час.

Дистанційне обслуговування клієнтів банку – це інноваційна система банківського обслуговування, мета якої полягає у наданні банківських послуг в онлайн режимі без вимоги фізичної присутності клієнта у банківському відділенні під час проведення різних видів фінансових операцій та отримувати будь-яку інформацію на відстані. Суть дистанційного банківського обслуговування полягає у створенні відповідних умов для самообслуговування клієнтів, що забезпечується через системи онлайн-банкінгу, таких як: Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, телебанкінг за допомогою спеціальних пристроїв банківського самообслуговування. Онлайн-технології мають свої переваги не тільки для клієнтів, а й для банку, оскільки надають можливість економити кошти на оренді та обслуговуванні приміщень відділень/філій банку, зменшити кількість персоналу та адміністративні витрати (заробітна плата, витрати на соціальне забезпечення, обов'язкові нарахування, страхування, додаткові виплати, премії, навчання тощо).

На сьогодні жоден банк не може вважати себе конкурентоспроможним, якщо він не приділяє належної уваги інноваційному розвитку задля створення та впровадження у свою діяльність конкурентоздатних технологій, продуктів та послуг для обслуговування клієнтів відповідно до сучасних вимог суспільства.

У сучасних реаліях життя все більше популярності та попиту серед споживачів банківських послуг набувають технології дистанційного банківського обслуговування. У зв'язку з цим, важливе значення має об'єктивна оцінка ефективності їх впровадження та використання. Для більш повної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банкінгу доцільно використовувати різні підходи в комплексі та проводитися системний аналіз всіх отриманих результатів.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ОТП БАНК» ТА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЙОГО КЛІЄНТІВ

2.1. Організаційно-економічна характеристика АТ «ОТП БАНК»

Акціонерне товариство «ОТП Банк» (далі – АТ «ОТП Банк») – один із найбільших банків України зі 100% іноземним капіталом, що увійшов до числа лідерів фінансових установ країни. АТ «ОТП Банк» працює на ринку з 1998 року, що на той момент був зареєстрований як «Райффайзенбанк Україна».

1 червня 2006 року банк підписав з угорським Відкритим акціонерним товариством «Національний Ощадний і Комерційний Банк» (далі – «ОТР Bank Plc.» або «Материнський Банк») угоду про продаж 100% акцій «Райффайзенбанк Україна» і відтоді банк було перейменовано в ОТП Банк, Україна.

Юридична та фактична адреса ОТП Банку: вулиця Жилянська, 43, м. Київ, 01033, Україна.

Станом на 31 грудня 2021 року єдиним акціонером АТ «ОТП Банк» виступає ОТР Bank Plc. (далі – «ОТП Група»).

ОТП Група працює в 11 країнах, де щодня понад 40 тисяч співробітників банку обслуговують більш ніж 16 мільйонів своїх клієнтів. ОТП Група завдяки вдало побудованій універсальній бізнес-моделі стала однією з надійніших фінансових інститутів на ринках Центральної та Східної Європи, яка зосереджена на питаннях обслуговування та задоволення потреб приватних та корпоративних клієнтів у різних фінансових послугах (продуктах). В Україні ОТП Групу представляють такі компанії: ОТП Банк, ОТП Лізинг, ОТП Факторинг, ОТП Капітал, недержавні пенсійні фонди ОТП Пенсія та ФриФлайт.

АТ «ОТП БАНК» є одним з лідерів вітчизняного банківського сектору, який за основними фінансовими показниками входить до першої десятки банків країни. Це універсальний банк, який сфокусований на [32]:

- 1) встановленні довгострокових взаємовигідних відносин з клієнтами;
- 2) наданні повного спектру фінансових послуг найвищої якості корпоративним та приватним клієнтам, представникам малого та середнього бізнесу;
- 3) демонстрації рівня професіоналізму та інноваційності своєї діяльності;
- 4) заохоченні співробітників до креативності та ініціативності, створенні умов для максимального розкриття їхнього потенціалу.

АТ «ОТП Банк» – універсальний банк з широким спектром фінансових послуг, що пропонуються корпоративним та приватним клієнтам, серед яких є кредитні та депозитні продукти, послуги з управління активами, страхування, лізинг і факторинг, корпоративний та інвестиційний банкінг.

Поряд з наданням стандартних фінансових послуг, АТ «ОТП Банк» також має право здійснювати іншу діяльність щодо: випуску власних цінних паперів; випуску, розповсюдженні та проведенні лотерей; надання послуг із зберігання цінностей клієнтів, надання в оренду (майновий найм) індивідуальних банківських сейфів; інвестицій; здійснення інкасації коштів, перевезення валютних цінностей; надання послуг консультаційного та інформаційного характеру з питань банківського та іншого фінансового обслуговування.

Відповідно до законодавства України та на підставі ліцензій Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, ОТП Банк може здійснювати депозитарну діяльність зберігача цінних паперів, а також професійну діяльність щодо торгівлі цінними паперами на фондовому ринку: брокерську діяльність, дилерську діяльність, андеррайтинг. АТ «ОТП Банк» у своїй діяльності керується Законами України «Про банки та банківську діяльність», «Про акціонерні товариства», «Про цінні папери та фондовий ринок», «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, іншим законодавством України, а також нормативно-правовими актами Національного банку України та інших органів виконавчої влади.

АТ «ОТП Банк» здійснює свою діяльність через регіональну мережу своїх структурних одиниць, до якої входить 85 безбалансових операційних відділень (на

базі 4-ох з них працюють регіональні дирекції, зареєстровані НБУ), та регіональну дирекцію Київського регіону, створену в організаційній структурі головного офісу банку. Професійний розподіл функцій, повноважень та відповідальності між органами управління АТ «ОТП Банк» забезпечує ефективну систему управління та здійснення внутрішнього контролю банку.

Органами управління банку є: Загальні збори акціонерів банку, Наглядова рада банку, Правління банку. Органом контролю банку є: внутрішній аудит.

Загальні збори акціонерів банку є вищим органом управління банком, що приймає рішення з будь-яких питань діяльності банку в межах законодавства України.

Наглядова рада банку є колегіальним органом, що забезпечує захист прав вкладників, інших кредиторів та акціонерів банку, контролює та регулює діяльність правління банку в межах компетенції, визначеної законодавством та Статутом.

Правління банку є виконавчим органом банку, що здійснює поточне управління. До функцій Голови правління банку належить:

- керування роботою Правління банку, розпорядження майном банку, виконання інших дій, необхідних для досягнення цілей банку;
- подання Правлінню банку робочих планів та програм, а також звітів про їх виконання;
- наймання та звільнення з роботи працівників банку, приймання рішень щодо організації праці та визначених завдань та обов'язків працівників банку.

Оцінка видів діяльності банку здійснюється утвореним Банком постійно діючим підрозділом внутрішнього аудиту, що є складовою системи внутрішнього контролю Банку. Оцінка проводиться шляхом залучення фізичних та юридичних осіб на договірній основі (аутсорсинг). За результатами перевірок підрозділом внутрішнього аудиту готуються та подаються раді банку звіти та пропозиції щодо усунення виявлених порушень [32].

Організаційна структура АТ «ОТП БАНК» розроблена таким чином, щоб забезпечити максимальне виконання підрозділами банку своїх функцій. Кожен

блок структури об'єднує структурні підрозділи банку за зонами їх відповідальності, що підпорядковується одному з членів правління.

На рис. 2.1 представлена організаційна структура АТ «ОТП Банк».

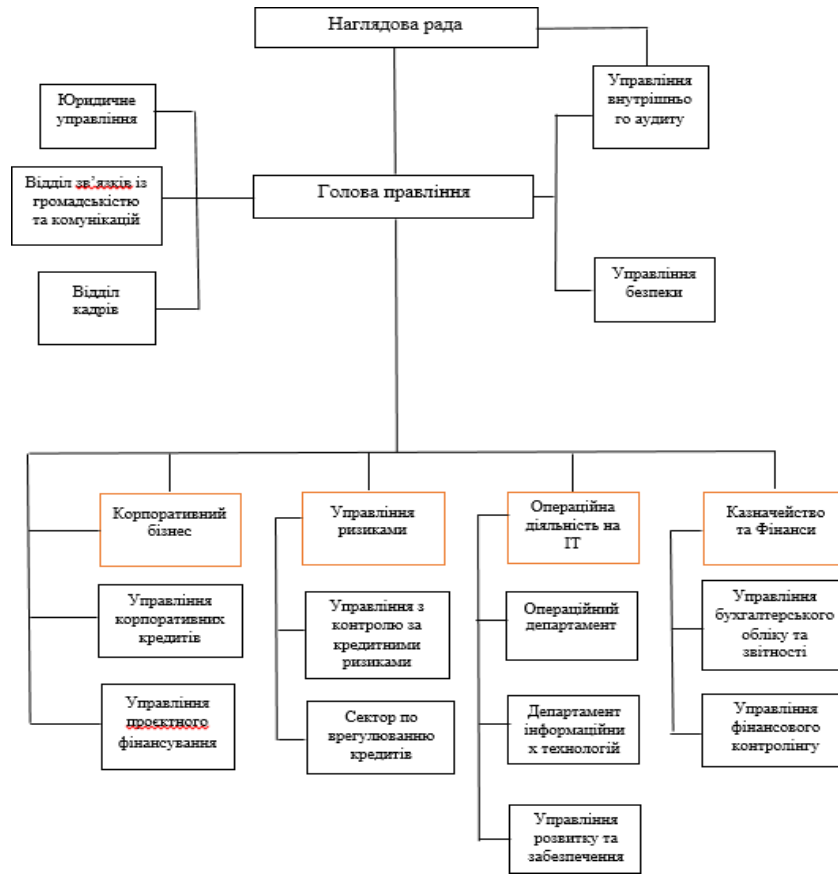


Рис. 2.1. Організаційна структура АТ «ОТП БАНК» [33]

Наведена на рис. 2.1 організаційна структура банку дає можливість чітко розмежувати функції кожного структурного підрозділу у ході здійснення банківського обслуговування всіх фінансових операцій (процесів), а також дозволяє проводити ефективну управлінську політику, своєчасно реагувати на будь-які зміни, що відбуваються на ринку, приймаючи професійні та зважені рішення.

Для проведення аналізу ефективності функціонування АТ «ОТП Банк» розглянемо його основні фінансові показники (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Основні фінансові показники діяльності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр.

Показник	Рік				Відхилення					
					Абсолютне, +/-			Відхилення, %		
	2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Активи, тис. грн.	32757138	44781323	58924907	69819444	12024185	14143584	10894537	36,71	31,58	18,49
Зобов'язан ня, тис. грн.	27502332	37006848	49353346	58759063	9504516	12346498	9405717	34,56	33,36	19,06
Власний капітал, тис. грн.	5254806	7774475	9571561	11060381	2519669	1797086	1488820	47,95	23,12	15,55
Доходи, тис. грн.	6002319	7334492	7619804	8579174	1332173	285312	959370	22,19	3,89	12,59
Витрати, тис. грн.	3600595	4240126	5500455	5228443	639531	1260329	-272012	17,76	29,72	-4,95
Чистий прибуток, тис. грн.	1974310	2536756	1733722	2745111	562446	-803034	1011389	28,49	-31,66	58,34
Рентабель ність активів, %	6,31	6,54	3,34	4,26	0,23	-3,20	0,92	-	-	-
Рентабель ність капіталу, %	44,44	38,94	19,99	26,61	-5,50	-18,95	6,62	-	-	-

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

Отже, активи АТ «ОТП Банк» протягом 2018-2021 рр. мали тенденцію до збільшення. Так, у 2021 році порівняно з 2018 роком активи зросли на 37062 млн. грн. або на 113,14%, що свідчить про активний розвиток банківської установи.

Власний капітал протягом аналізованого періоду мав тенденцію до збільшення, а саме: у 2021 році порівняно з 2018 роком власний капітал зріс на 5805 млн. грн. або на 110,47%, що свідчить про економічну самостійність банку та його фінансову стійкість.

Зобов'язання банку у 2021 році порівняно з 2018 роком збільшилися на 31256731 тис. грн. або на 113,65%, що є негативним явищем для банку. В основному це відбулося за рахунок зростання коштів клієнтів, а також вартості боргових цінних паперів емітованих банком.

Показник чистого прибутку АТ «ОТП Банк» протягом аналізованого періоду мав тенденцію як до збільшення, так і до зменшення. У 2019 році порівняно з 2018 роком цей показник збільшився на 0,563 млн. грн, що пов'язано із

зростанням частки споживчих кредитів у структурі кредитного портфеля, підвищенням продуктивності операційних процесів та ефективної політики щодо управління кредитними ризиками. У 2020 році порівняно з 2019 роком він зменшився на 0,803 млн. грн., у зв'язку з витратами на формування резервів у результаті погіршення економічної ситуації, спричиненої пандемією COVID-19. У 2021 році порівняно з 2020 роком чистий прибуток збільшився на 1,011 млн. грн. у зв'язку із зростанням чистого процентного доходу у результаті приросту кредитних портфелів фізичних та юридичних осіб.

Рентабельність активів протягом 2018-2021 рр. дещо знизилася у 2021 році порівняно з 2018 роком, коли це значення дорівнювало 6,31%, але оскільки цей показник становить не менше 1%, то це свідчить про те, що АТ «ОТП Банк» ефективно використовує наявні ресурси та продуктивну роботу менеджерів банку.

Проаналізуємо працюючий кредитний портфель АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (рис. 2.2).

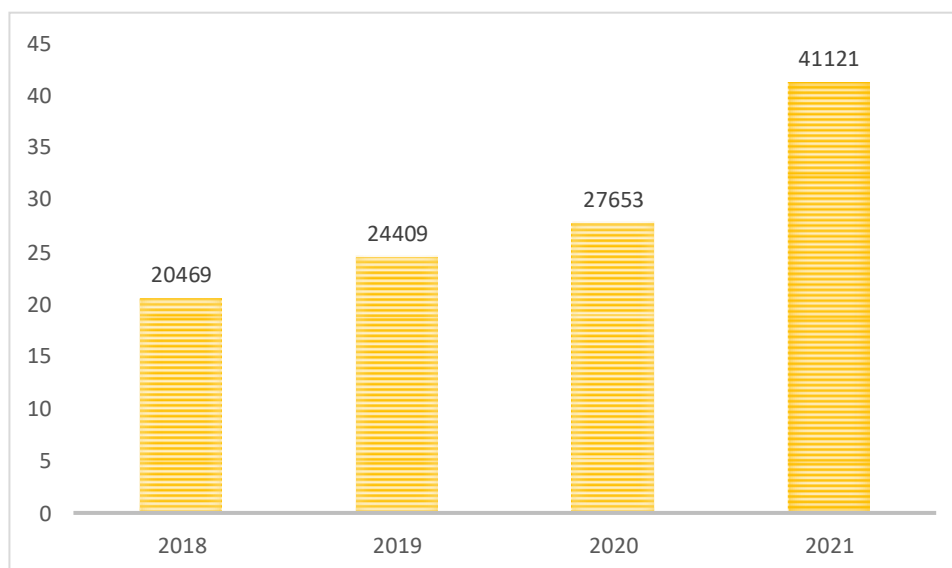


Рис. 2.2. Працюючий кредитний портфель АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., млн. грн.

*Складено автором на основі фінансової звітності банку

Досліджуючи дані рис. 2.2, можна спостерігати, що за останні 4 роки працюючий кредитний портфель зріс майже вдвічі з 20469 млн. грн. у 2018 році до 41121 млн. грн. у 2021 році. Це пов'язано із збільшенням портфеля кредитних

карток, продажів споживчих кредитів та кредитного портфеля юридичних осіб у національній та іноземній валютах.

Проаналізуємо обсяг наданих кредитів та заборгованість клієнтів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Обсяг наданих кредитів та заборгованості АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. , тис. грн.

Клієнтський канал	Рік				Відхилення					
	2018	2019	2020	2021	Абсолютне,+/-			Відносне,%		
					2019/2018	2020/2019	2021/2020	2019/2018	2020/2019	2021/2020
Кредити та заборгованість юридичних осіб	15827325	17764692	20108201	31290204	1937367	2343509	11182003	12,24	13,19	55,61
Кредити та заборгованість фізичних осіб	6052860	7546701	7529992	9170253	1493841	-16709	1640261	24,68	-0,22	21,78
Всього кредитів та заборгованість клієнтів	21880185	25311393	27638193	40460457	3431208	2326799	12822264	15,68	9,19	46,39

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

За даними табл. 2.2 спостерігається постійно зростаюча тенденція збільшення обсягів кредитного портфеля. Значне зростання відбулося у 2021 році, а саме кредити та заборгованість юридичних осіб порівняно з 2020 роком у 2021 році збільшилися на 55,61% та кредити та заборгованість фізичних осіб збільшилися на 21,78%, що пов'язано із збільшенням продажу споживчих кредитів та активізацією кредитування бізнесу в іноземній валюті.

У 2020 році АТ «ОТП Банк» став найбільшим в Україні банком з іноземним капіталом, який забезпечив можливість фінансування своїх клієнтів під державні гарантії та увійшов до 10 лідерів банків України за обсягом кредитного портфеля за Державною програмою підтримки малого бізнесу «Доступні кредити 5-7-9%».

Важливою складовою ресурсної бази АТ «ОТП Банк» є депозитний портфель, збільшення обсягу якого має стратегічного значення для банку. Проаналізуємо депозитний портфель АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

**Обсяг залучених коштів депозитного портфеля АТ «ОТП Банк» за
2018-2021 рр. , тис. грн.**

Клієнтський канал	Рік				Відхилення					
	2018	2019	2020	2021	Абсолютне,+/-			Відносне,%		
					2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Фізичні особи:	11259549	14564171	19340579	20696910	3304622	4776408	1356331	29,35	32,80	7,01
строкові депозити	2854873	4345082	3724856	3383789	1490209	-620226	-341067	52,20	-14,27	-9,16
поточні рахунки /депозити до запитання	8404676	10219089	15615723	17313121	1814413	5396634	1697398	21,59	52,81	10,87
Юридичні особи:	15095722	20615241	28276558	36170304	5519519	7661317	7893746	36,56	37,16	27,92
- строкові депозити	1297840	1110369	1858213	3126720	-187471	747844	1268507	-14,44	67,35	68,26
- поточні рахунки / депозити до запитання	13797882	19504872	26418345	33043584	5706990	6913473	6625239	41,36	35,44	25,08
Всього коштів клієнтів	26355271	35179412	47617137	56867214	8824140	12437727	9250075	33,48	35,36	19,43

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

За даними табл. 2.3 можна спостерігати, що за весь аналізований період простежується стабільне зростання обсягу депозитного портфеля та коштів у вкладках як фізичних, так і юридичних осіб, що обумовлене доволі високим рівнем довіри та позитивною репутацією АТ «ОТП Банк» на вітчизняному ринку депозитних послуг серед клієнтів, які мають депозитні та поточні рахунки в цьому банку, та є свідченням доволі міцної позиції банку на ринку.

Так, у 2021 році порівняно з 2018 роком строкові депозити фізичних осіб збільшилися на 528916 тис. грн. або на 18,53%, а юридичних осіб – на 1828880 тис. грн. (140,92%). Скорочення строкових депозитів пов'язано з нестабільністю політичної та економічної ситуації в країні у попередніх періодах. Ці фактори вплинули на втрату довіри населення до установи та банківської системи загалом у довгостроковій перспективі.

У 2021 році порівняно з 2018 роком поточні рахунки та депозити до запитання фізичних осіб збільшилися на 8908445 тис. грн. або на 106%, а юридичних осіб – на 19245702 тис. грн. або на 139,48%. Збільшення обсягу поточних рахунків та депозитів до запитання свідчить про затребуваність даних депозитних послуг банку серед клієнтів у час нестабільної економічної ситуації в

країні, оскільки клієнтам гарантується можливість отримання їх коштів та відсотків за договором банківського вкладу, укладеного до запитання, на першу вимогу вкладника.

У час швидкого розвитку інформаційних технологій, все більше клієнтів банків віддають перевагу сучасному банкінгу та дистанційному банківському обслуговуванню, що забезпечує можливість для вирішення більшості фінансових питань в режимі онлайн.

АТ «ОТП Банк», йдучи в ногу з сучасними банківськими трендами, за останні роки впровадив у свою діяльність цілу низку ефективних інноваційних продуктів, що значно вплинули на розвиток системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів. На сьогодні АТ «ОТП БАНК» пропонує такі цифрові послуги [32]:

- замовлення банківських карток;
- керування налаштуваннями банківських карток, а саме блокування/розблокування, управління лімітами операцій, керування можливістю проведення розрахунків в Інтернеті картою тощо;
- обмін валюти online;
- оплата різних послуг (поповнення рахунку мобільного телефону, Інтернету, комунальних послуг тощо);
- погашення кредитів;
- керування діючими вкладами (поповнення, зняття, зміна рахунків для виплат, зміна ознаки пролонгації тощо);
- перегляд детальної інформації по усіх діючих продуктах банку;
- переказ коштів з картки на картку та на будь-які реквізити на території України, безоплатний переказ коштів між власними рахунками клієнтів банку;
- налаштування різних шаблонів для платежів та переказів та інші корисні функції.

Завдяки можливості здійснення клієнтами більшості транзакцій (різних платежів, грошових переказів, послуг та консультацій) у цифровому форматі у діяльності банку спостерігається зменшення навантаження на банківські

відділення, заощаджується час клієнтів та збільшується пропускна здатність щодо одночасного обслуговування клієнтів банку.

Для удосконалення банківського обслуговування АТ «ОТП Банк» постійно здійснює аналіз ринку надання банківських послуг, а також вивчає потреби клієнтів в отриманні якісних послуг та спрощених процесах у вирішенні фінансових питань.

Починаючи з 2018 року, АТ «ОТП Банк» зосередив зусилля на активному розвитку дистанційних каналів обслуговування задля задоволення потреб клієнтів в отриманні послуг оперативним та зручним шляхом.

Незважаючи на наявність широкого спектру каналів взаємодії, основним способом дистанційного обслуговування клієнтів банку залишається телефонний зв'язок. З цією метою АТ «ОТП Банк» розширив функціонал для клієнтів та впровадив інтелектуальне голосове меню IVR (Interactive Voice Response), технологія якого здатна здійснювати автоматичне розпізнавання людської мови. Розумний робот-співробітник контакт-центру банку, що був розроблений спільно з компанією «НОВА АЙТІ», отримав назву робот «Леся».

Для оперативності обслуговування клієнтів АТ «ОТП БАНК» замінив класичний IVR, що пропонував клієнту натискання безліч кнопок для вирішення того чи іншого питання, на інтелектуальне голосове меню IVR, що працює за технологією Natural Language Understanding (NLU).

Робот «Леся» швидко обробляє запит клієнта і надає відповіді на поширені запитання, зокрема інформацію по карткових та/або кредитних рахунках клієнта.

Зважаючи на успішне обслуговування клієнтів в режимі телефонного зв'язку, АТ «ОТП Банк» продовжив вдосконалювати процеси автоматичного обслуговування клієнтів. Так, наприкінці 2018 року банком було впроваджено надання консультацій клієнтам в таких месенджерах як Facebook Messenger, Viber, Telegram та онлайн-чаті, де на більшість типових запитань може відповідати робот «Леся», тим самим дозволивши операторам зосередитись на вирішенні більш складних запитів клієнтів.

Восени 2019 року АТ «ОТП Банк» відкрив відділення – Future Branch (Відділення майбутнього), що знаходиться за адресою: вул. Михайлівська, 2, м. Київ, в якому клієнти за допомогою ноутбука, депозитних боксів і сучасних банкоматів можуть самостійно оплачувати рахунки, відкривати депозити, оформлювати кредити, купувати валюту, вносити кредитні платежі тощо.

Також в ньому доступні всі функції звичайного банку й кас. У Future Branch працює три співробітники – New digital Managers, які зустрічають, координують клієнтів та допомагають здійснити операції.

З метою удосконалення роботи та розширення можливостей для користувачів інтернет-банкінгу ОТП Банк впровадив свій мобільний додаток ОТП Smart, завдяки якому клієнти банку мають можливість користуватися послугою дистанційного банкінгу для отримання необхідної інформації в режимі 24/7.

Мобільний додаток ОТП Smart надає користувачу ряд можливостей: здійснення миттєвих переказів між рахунками ОТП Банку; перерахування коштів за реквізитами, зокрема і на кредитні картки інших банків; зняття та поповнення коштів з наявних вкладів; оформлення та погашення кредитів; оплата послуг мобільного зв'язку та різних ігрових облікових записів; рух та контроль залишку коштів; отримання реквізитів своїх рахунків, перегляд їх статистики та виписки.

Найпопулярнішими операціями в мобільному додатку ОТП Smart є грошові перекази клієнтів банку між власними рахунками, поповнення рахунку мобільного зв'язку, а також поповнення та списання коштів з депозитного рахунку. За статистикою банку кожні 5 секунд відбувається успішний вхід в мобільний додаток ОТП Smart, а кожні 10 секунд клієнти банку здійснюють одну операцію в інтернет-банкінгу. Для простих безконтактних платежів у додатку ОТП Smart створено можливість лише у кілька кліків додавати платіжні картки до електронного гаманця Google Pay.

З метою створення умов для зручності спілкування клієнтів із банком додаток ОТП Smart було інтегровано із чат-ботом Omilia (робот). Так, роботом, який протягом року був основним каналом реєстрації клієнтів у масштабній акції «Автозабава», було зареєстровано десятки тисяч клієнтів. Ці та різні інші

нововведення допомогли банку протягом 2020 року залучити до користування мобільним додатком OTP Smart понад 300 тис. нових клієнтів, а згодом загальна кількість клієнтів, підключених до OTP Smart, досягла майже 1 млн. осіб. Станом на кінець 2020 року кількість активних користувачів становила 310 тис. осіб, що на 42% перевищила кількість користувачів попереднього року, а у мобільному додатку – 273 тис. осіб (приріст користувачів за рік – 57 %). Загальна кількість активних транзакцій в додатку OTP Smart у 2020 році зросла на 127% та становила 7 млн. Також за рік зросла щомісячна кількість операцій з поповнення мобільних телефонів на 56%, оплати комунальних послуг – на 75% [14].

У 2020 році АТ «ОТП Банк» повністю оновив мережу банкоматів у своїх операційних відділеннях, у яких було встановлено нові ресайклінгові банкомати, особливістю яких є наявність функції безконтактного зчитування платіжних карток/токенів (цифрових платіжних карток). Водночас було оновлено функціонал банкоматів, впроваджено функцію щодо погашення кредитів та купівлі валюти, а також переведено всю мережу на нову програмну та «мікросервісну» архітектуру.

Також у 2020 році банк реалізував нову сучасну систему дистанційного обслуговування для корпоративних клієнтів «Click OTPay» з мобільним застосунком, що поклало початок для розвитку дистанційних сервісів із замовлення та оформлення продуктів банку через особистий кабінет без відвідування відділень та підписання паперових документів. Ця система передбачає можливість відкриття рахунку для юридичних осіб дистанційно лише за чотири кроки: реєстрація заявки, вибір відділення, додання документів і отримання запрошення для підписання документів. Також АТ «ОТП Банк» перейшов на нову операційну систему Б2, що дозволяє впроваджувати нові ультрасучасні сервіси та забезпечує максимальну безпеку під час проведення усіх банківських операцій.

У 2021 році ОТП Банк продовжив втілювати стратегію диджиталізації, спрощувати процеси обслуговування клієнтів, вивчати та задовольняти зростаючі потреби клієнтів у вирішенні фінансових питань дистанційно.

З метою створення комфортних умов для клієнтів банку під час відкриття першого рахунку онлайн, АТ «ОТП Банк» забезпечив можливість об'єднання з

відкритими джерелами інформації для зручності заповнення необхідних даних, автоматичної верифікації відповідної інформації, а також відкриття банківського рахунку для юридичних осіб. Завдяки цим змінам банк забезпечив клієнтам можливість відкриття банківських рахунків протягом 10 хвилин, зокрема отримання реквізитів та доступу до системи «Клієнт-Банк».

АТ «ОТП Банк також впровадив наскрізний автоматичний процес отримання депозитних траншів через систему «Клієнт-Банк», визначивши чіткі умови та можливість швидкого підписання відповідного договору. Підписаний договір в електронному форматі на вкладний транш банку розміщено у спеціальному розділі в системі «Клієнт-Банк» і є постійно доступним для клієнта.

Водночас ОТП Банк продовжував також удосконалювати нещодавно розроблений додаток для мобільного банкінгу OTP Credit. Цей додаток дозволяє клієнтам банку здійснювати р2р-операції (перекази з картки на картку, у перекладі з англійської peer-to-peer означає «від особи до особи»), погашати кредити банку та купувати товари у розстрочку, вести календар всіх платежів, отримувати нагадування про платежі та інформацію про подальшу сплату комісії тощо. Завдяки такому рішенню клієнти АТ «ОТП Банк» можуть користуватися продуктами та послугами банку без відвідування відділень, що набуло особливого значення в умовах карантинних обмежень під час пандемії COVID-19. Загальна кількість користувачів мобільного додатку OTP Credit з моменту виведення його на ринок (грудень 2020 року) перевищила 300 тис. осіб за підсумками 2021 року.

2021 рік став роком масштабної діджиталізації країни, завдяки чому збільшилася кількість електронних державних послуг, а програма «Держава в смартфоні», що була реалізована через мобільний додаток «Дія», максимально сприяла доступності отримання громадянами багатьох сервісів в онлайн форматі.

Зі свого боку АТ «ОТП Банк» завершив проєкт інтеграції з додатком «Дія», що надав можливість використовувати цифрові документи громадян України для обслуговування, а саме формування юридичних справ нових клієнтів з числа фізичних осіб, оновлення персональних даних наявних клієнтів з метою надання банківських послуг тощо.

Банк постійно вдосконалює існуючі продукти та процеси для своїх корпоративних клієнтів, намагаючись зробити співпрацю з ними максимально ефективною та комфортною, та вибудовує довготривалі та плідні стосунки. Так, у 2021 році було впроваджено дистанційне відкриття поточних рахунків та депозитів для юридичних осіб, онлайн-рішення про видачу кредитів, більш лояльні тарифні пакети для клієнтів.

2021 рік був для АТ «ОТП Банк» роком великих здобутків і гарних новин, що стали можливими завдяки згуртованій та відповідальній роботі усієї команди. І навіть карантинні заходи, що час від часу впроваджувалися в окремих регіонах країни, не відобразилися істотно на ефективності роботи банку. Так, у 2021 році АТ «ОПТ БАНК» підтримав інформаційну кампанію Національного банку України щодо протидії шахрайству – #ШахрайГудбай. АТ «ОТП Банк» допомагатиме у поширенні відповідної інформації серед населення, щоб спільними зусиллями інформувати потенційних клієнтів про основні правила платіжної безпеки. Піклуючись про своїх клієнтів, АТ «ОТП Банк» впровадив для них сервіс 3D Secure з метою забезпечення максимальної безпеки при розрахунках в мережі Інтернет за допомогою платіжних карток банку. 3D Secure – це сучасна технологія, що була розроблена міжнародними платіжними системами Visa (Verified by Visa) і Mastercard (Mastercard SecureCode) для додаткової ідентифікації держателя картки, який здійснює банківську операцію, та максимального зниження ризику шахрайства з банківською картою [32].

Отже, активне впровадження сучасних технологій надає нові можливості для співпраці як споживачам банківських та фінансових послуг, так і тим, хто їх надає: швидкість, доступність, комфорт отримання різного роду сервісів, що постійно зростають. Водночас поряд з безумовними перевагами нові технології несуть і нові загрози. У зв'язку з цим, стратегічною метою АТ «ОТП Банк» є впровадження інноваційних сервісів у поєднанні з сучасними вимогами щодо фінансової безпеки, якості обслуговування клієнтів та захисту їхніх персональних даних.

2.2. Оцінка фінансового стану банку

Основою стратегічного розвитку банківської системи країни є забезпечення стабільного функціонування та підвищення рівня фінансової стійкості банків. Важливим фактором, що впливає на забезпечення фінансової стійкості банку є управління його активами та пасивами.

Проаналізуємо склад та структуру активів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Склад та структура активів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн.

Показники	Рік				Питома вага, %				Відхилення					
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	Абсолютне, +/-			Відносне, %		
									2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Грошові кошти та їх еквіваленти	2320458	3139593	3510420	3870163	7,08	7,01	5,96	5,54	819135	370827	359743	35,30	11,81	10,25
Кошти в банках	2507127	4308470	13628078	9129391	7,65	9,62	23,13	13,08	1801343	9319608	-4498687	71,85	216,31	-33,01
Кредити клієнтам	22059052	25311393	27638193	40460458	67,34	56,52	46,90	57,95	3252341	2326800	12822265	14,74	9,19	46,39
Інвестиції в цінні папери	4779648	10824761	12503675	14627919	14,59	24,17	21,22	20,95	6045113	1678914	2124244	126,48	15,51	16,99
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства	-	139143	139143	139143	-	0,31	0,24	0,2	-	0	0	-	0	0
Інвестиційна нерухомість	39381	28152	27857	26075	0,12	0,06	0,05	0,04	-11229	-295	-1782	-28,51	-1,05	-6,40
Поточні податкові активи	127402	64	90	110	0,39	0,0001	0,0001	0,0002	-127338	26	20	-99,95	40,63	22,22
Відстрочені податкові активи	177315	38747	76544	68847	0,54	0,09	0,13	0,10	-138568	37797	-7697	-78,15	97,55	-10,06
Основні засоби, нематеріальні активи та активи з права користування	478898	760740	1181043	1293284	1,46	1,70	2	1,85	281842	420303	112241	58,85	55,25	9,5
Інші активи	267857	230260	219864	204054	0,82	0,51	0,37	0,29	-37597	-10396	-15810	-14,04	-4,51	-7,19
Всього активів	32757138	44781323	58924907	69819444	100	100	100	100	12024185	14143584	10894537	36,71	31,58	18,49

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

За даними табл. 2.4 можна побачити, що активи протягом аналізованого періоду зростали. Так, у 2021 році порівняно з 2018 роком загальна сума активів збільшилася на 37062306 тис. грн. (113,14%), що може свідчити про активний розвиток банку за рахунок появи нових видів активних банківських операцій, зростання прибутку, розширення клієнтської бази та ефективної діяльності банку в цілому.

Загальна величина грошових коштів та їх еквівалентів протягом аналізованого періоду мала тенденцію до збільшення і у 2021 році порівняно з 2018 роком збільшилась на 1549705 тис. грн. (66,78%) за рахунок підвищення рівня ефективності здійснення грошових операцій. Кошти в банках навпаки мали тенденцію до зменшення і у 2021 році порівняно з 2018 роком таке зменшення становило 6622264 тис. грн. (264,14%).

На рис. 2.3 зображена структура активів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр.

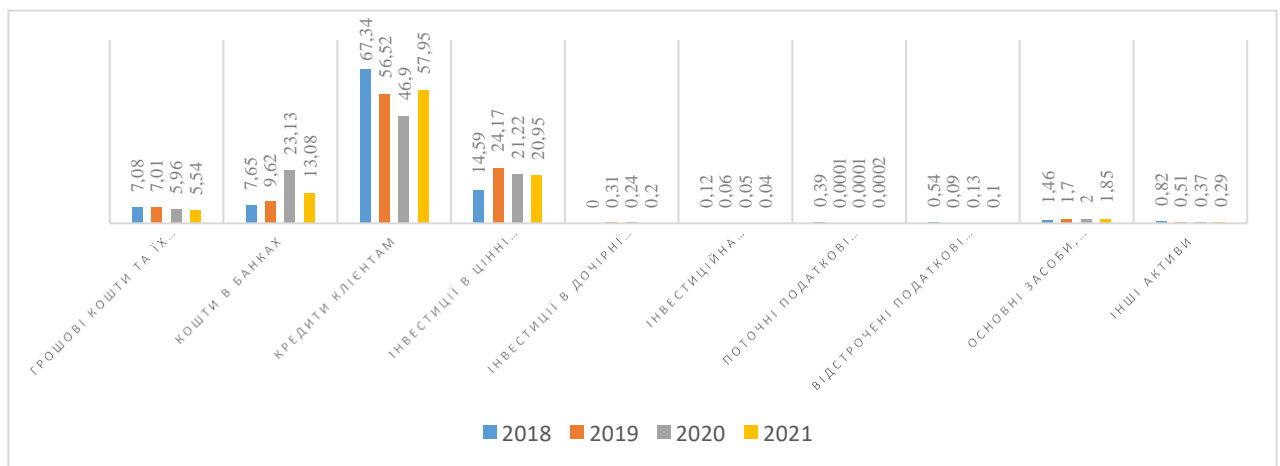


Рис. 2.3. Структура активів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

Найбільшу частку питомої ваги активів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. займають кредити клієнтам та інвестиції у цінні папери. Так, питома вага кредитів клієнтам складає близько половини загальної кількості активів і, не дивлячись на те, що її значення у 2021 році (57,95%) порівняно з 2018 роком (67,34%) зменшилася на 9,39%, свідчить про те, що АТ «ОТП Банк» приділяє значну увагу питанню забезпечення доходності банку шляхом збільшення об'ємів кредитування за рахунок охоплення кредитами більшої кількості населення. Питома вага інвестицій у цінні папери у 2021 році складає 20,95%, що на 6,36% більше, ніж у 2018 році, що свідчить про ефективність інвестиційної діяльності банку. Таким чином, близько 80% активів банку розміщено у кредитах клієнтам та інвестиціях в цінні папери, що свідчить про слабку диверсифікованість активів. Оскільки диверсифікованість забезпечується за рахунок наявності різних напрямків

вкладень ресурсів у структурі активів і, як наслідок, може захистити банк від системних та ринкових ризиків, тому слабка диверсифікованість активів свідчить про можливість підвищення банківського ризику.

Отже, можна стверджувати, що в цілому загальна структура активів АТ «ОТП Банк» є задовільною і відповідає основним напрямкам та принципам розвитку банку і дозволяє йому ефективно управляти ними. На сьогодні банком проводиться політика, що спрямована на зниження ризиків, удосконалення структури кредитних ресурсів, підтримання стратегії нарощування власних фінансових ресурсів та збереження високого рівня ліквідності.

Паралельно з аналізом джерел, що формують фінансові ресурси банку, необхідно здійснити й оцінку напрямів фінансування активів, а саме пасиву балансу банку. За даними балансу банку проаналізуємо склад та структуру пасивів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021рр. (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Склад та структура пасивів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн.

Показники	Рік				Питома вага, %				Відхилення					
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	Абсолютне, +/-			Відносне, %		
									2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Кошти банків та інших фінансових установ	441	567801	399	1401	0,001	1,27	0,001	0,002	567360	-567402	1002	128653,06	-99,93	251,13
Рахунки клієнтів	26855632	35401926	47838522	57064997	81,98	79,06	81,19	81,73	8546294	12436596	9226475	31,82	35,13	19,29
Поточні зобов'язання з податку на прибуток	-	84827	81304	149689	-	0,19	0,14	0,21	-	-3523	68385	-	-4,15	84,11
Орендні зобов'язання, інші зобов'язання	646259	952294	1433121	1542976	1,97	2,13	2,43	2,21	306035	480827	109855	47,35	50,49	7,67
Всього зобов'язань	27502332	37006848	49353346	58759063	83,96	82,64	83,76	84,16	9504516	12346498	9405717	34,56	33,36	19,06
Акціонерний капітал	6186023	6186023	6186023	6186023	18,88	13,81	10,50	8,86	0	0	0	0	0	0
Нерозподілений прибуток	-2640269	-103513	1630209	3175320	-8,06	-0,23	2,77	4,55	2536756	1733722	1545111	-96,08	1674,88	94,78
Емісійний дохід	405075	405075	405075	405075	1,24	0,90	0,69	0,58	0	0	0	0	0	0
Результат від операцій з акціонером	1236294	1236294	1236294	1236294	3,77	2,76	2,10	1,77	0	0	0	0	0	0
Інші резерви	67683	50596	113960	56669	0,21	0,11	0,19	0,08	-17087	63364	-57291	-25,25	125,24	-50,27
Всього власного капіталу	5254806	7774475	9571561	11060381	16,04	17,36	16,24	15,84	2519669	1797086	1488820	47,95	23,12	15,55
Всього зобов'язань та власного капіталу	32757138	44781323	58924907	69819444	100,00	100,00	100,00	100,00	12024185	14143584	10894537	36,71	31,58	18,49

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

За результатами даних табл. 2.5 можна побачити, що за деякими показниками змін не відбулося. Так, протягом 2018-2021 рр. незмінним залишився обсяг акціонерного (статутного) капіталу (6186023 тис. грн.), результат від операцій з акціонером (1236294 тис. грн.) а також й обсяг емісійного доходу (405075 тис. грн.), що свідчить про стабільну роботу банку.

Власний капітал АТ «ОТП Банк» протягом 2018-2021 рр. мав тенденцію до збільшення і у 2021 році порівняно з 2018 роком збільшився на 5805575 тис. грн. (110,48%). Зростання розміру власного капіталу банку є позитивною тенденцією і свідчить про збільшення ресурсного потенціалу для проведення активних операцій банку та про підвищення рівня його капіталізації.

На рис. 2.4 зображена структура пасивів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр.

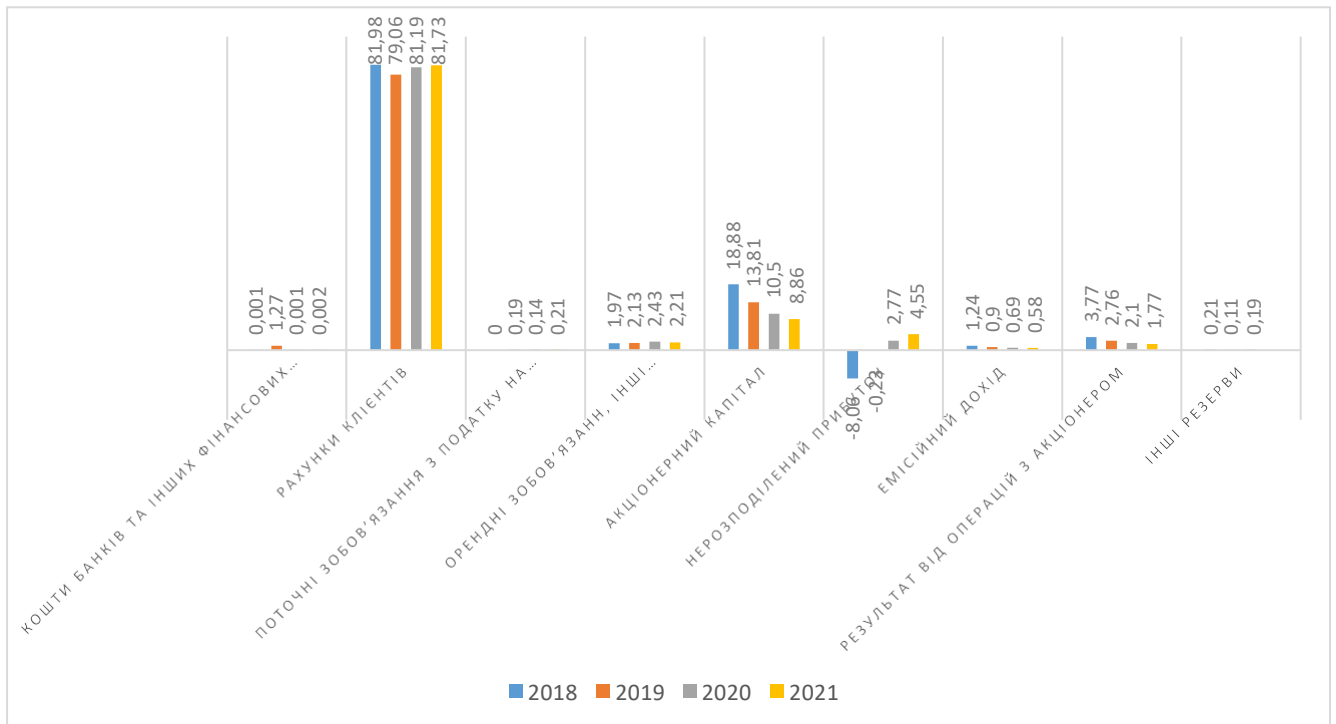


Рис. 2.4. Структура пасивів АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

Найбільшу питому вагу в структурі пасивів банку протягом 2018-2021 рр. займали зобов'язання. Так, рахунки клієнтів склали понад 80% від загальної кількості зобов'язань, що може свідчити про активне залучання банком коштів та довіру з боку як юридичних, так і фізичних осіб. Також вагомим показником є

статутний капітал, розмір якого протягом аналізованого періоду становив майже половину загальної кількості власного капіталу банку.

Аналізуючи загальний стан пасивів банку можна стверджувати, що зростання відповідних показників свідчить про активний розвиток діяльності банку шляхом розширення ресурсної бази й підвищення прибутковості. Необхідною умовою для ефективного управління діяльністю банку є здійснення аналізу його доходів та витрат, як орієнтира отримання прибутку та подальшого розвитку банку.

Розглянемо динаміку доходів та витрат АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Динаміка доходів та витрат АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн.

Показники	Рік				Відхилення					
					Абсолютне, +/-			Відносне, %		
	2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020 /2019	2021/ 2020	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Процентні доходи	4133371	5092574	4962915	5770296	959203	-129659	807381	23,20	-2,55	16,27
Комісійні доходи	1445122	1696120	1684106	1989949	250998	-12014	305843	17,37	-0,71	18,16
Дохід (збиток) від операцій фінансовими інструментами ³	-	-	(402922)	231419	-	-	634341	-	-	-157,44
Дохід від операцій з іноземною валютою	152056	175484	692833	301288	23428	517349	-391545	15,41	294,81	-56,51
Інші доходи.	97632	162643	104883	102884	65011	-57760	-1999	66,59	-35,51	-1,91
Процентні витрати	(1226343)	(1653327)	(1409227)	(1129067)	426984	-3062554	280160	34,82	-185,24	-19,88
Комісійні витрати	(297109)	(393261)	(567220)	(700725)	96152	-960481	-133505	32,36	-244,23	23,54
Амортизаційні витрати	(94467)	(233020)	(238128)	(316322)	138553	-471148	-78194	146,67	-202,19	32,84
Витрати на виплати працівникам	(683525)	(884239)	(1144668)	(1328609)	200714	-2028907	-183941	29,36	-229,45	16,07
Витрати на сплату податку	(427414)	(557610)	(385627)	(605620)	130196	-943237	-219993	30,46	-169,16	57,05
Інші адміністративні та операційні витрати	-	-	(613419)	(629626)	-	-	-16207	-	-	2,64
Інші витрати	-	-	(75384)	(118864)	-	-	-43480	-	-	57,68

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

За даними табл. 2.6 динаміка показників доходів свідчить про те, що головним джерелом прибутку для банку є процентний дохід, який у 2021 році порівняно з 2018 роком зріс на 1636925 тис. грн. (39,6%). Це підтверджує, що

вкладення в активи були результативними, а приріст прибутку отримано якраз за рахунок ефективного управління активами і пасивами. Показник комісійних доходів протягом аналізованого періоду мав тенденцію до збільшення. Так, у 2021 році порівняно з 2018 роком даний показник збільшився на 544827 тис. грн. (37,70%). Таке зростання показника пов'язано із розширенням переліку банківських операцій, впровадженню нових продуктів і технологій, збільшенню кількості клієнтів та споживачів банківських послуг. Розмір процентних витрат за період дослідження скоротився на 97276 тис. грн. (7,9%), що може бути результатом відтоку депозитів, відсутністю виплат відсотків за вкладами.

Отже, проаналізувавши доходи та витрати АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. можна зробити висновок, що у банку досить гарні показники доходності. Витрати банку також на прийнятному рівні оскільки повністю покриваються доходами, про що свідчить зростання суми нерозподіленого прибутку.

Для аналізу фінансового стану банку використовують систему певних коефіцієнтів, що характеризують діяльність банку. Першою групою коефіцієнтів, що характеризують фінансовий стан банку виступають показники фінансової стійкості. Проаналізуємо показники фінансової стійкості АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Показники фінансової стійкості АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %

Показники	Оптимальне значення	Рік				Абсолютне відхилення,+/-		
		2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Коефіцієнт надійності	не менше 5%	19,11	21,01	19,39	18,82	1,9	-1,62	-0,57
Коефіцієнт фінансового важеля	1:20	5,23	4,76	5,16	5,31	-0,47	0,4	0,15
Коефіцієнт достатності капіталу	не менше 10%	16,04	17,36	16,24	15,84	1,32	-1,12	-0,4
Коефіцієнт захищеності власного капіталу	-	9,11	7,32	7,67	7,69	-1,79	0,35	0,02
Коефіцієнт захищеності дохідних активів власним капіталом	-	18	20,02	22,08	18,58	2,02	2,06	-3,5
Коефіцієнт мультиплікатора капіталу	12-15	5,30	7,24	9,53	11,29	1,94	2,29	1,76

*Складено та розраховано автором на основі [Додатки А, Б, В, Д, Е, Ж, З, И]

Отже, коефіцієнт надійності протягом аналізованого періоду мав тенденцію до зменшення і у 2021 році порівняно з 2018 роком він зменшився на 0,29%. Цей

показник продемонстрував, що банк має високий рівень забезпеченості власним капіталом і рівень його надійності знаходиться в межах нормативного значення.

Коефіцієнт фінансового важеля мав тенденцію до збільшення. Так, найменше значення цього показника було у 2019 році (4,76%), найбільше у 2021 році – 5,31%. Банк підвищив свою активність на грошовому ринку шляхом залучення вільних коштів, як власних, так і залучених із зовнішніх джерел.

Коефіцієнт мультиплікатора власного капіталу попри позитивну динаміку ще не досягнув оптимального значення, що вказує на проблеми в розподілі ресурсів в середині банку, тобто недостатності активів відповідно до наявного капіталу. У стабільній ситуації цей показник не критичний, але при виникненні нестабільної ситуації є ризик того, що банк може не покрити повністю свої збитки.

Другою групою коефіцієнтів, що характеризують фінансовий стан банку, є показники ділової активності. Проаналізуємо показники ділової активності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Показники ділової активності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %

Показники	Оптимальне значення	Рік				Абсолютне відхилення,+/-		
		2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Коефіцієнт доходних активів	більше 93%	97,61	97,90	97,61	97,84	0,29	-0,29	0,23
Коефіцієнт кредитної активності	65-75%	67,34	56,52	46,90	57,95	-10,82	-9,62	11,05
Коефіцієнт загальної інвестиційної активності в цінні папери	збільшення	14,60	24,17	21,22	20,95	9,57	-2,95	-0,27
Коефіцієнт активності залучення коштів	80-85%	81,98	79,06	81,19	81,73	-2,92	2,13	0,54
Коефіцієнт активності залучення строкових депозитів	10-30%	12,68	12,18	9,47	9,32	-0,5	-2,71	-0,15
Коефіцієнт активності залучення депозитів до запитання		67,78	66,38	71,33	72,12	-1,4	4,95	0,79

*Складено та розраховано автором на основі [Додатки А, В, Е, З]

Отже, коефіцієнт доходних активів протягом 2018-2021 рр. був на рівні 97%, що значно перевищує оптимальне значення, це свідчить про збалансованість кредитного портфеля банку та ефективну політику управління активами.

Коефіцієнт кредитної активності протягом аналізованого періоду значно зменшився і лише у 2018 році знаходився в межах оптимального значення (67,34%). Так, у 2021 році порівняно з 2018 роком цей показник зменшився на 9,39%, що може свідчити про певні недоліки організації кредитної політики банку, які в подальшому можуть негативно відобразитися на його прибутковості. Подібні зміни тісно пов'язані з рівнем загальної інвестиційної активності банку на ринку цінних паперів, оскільки чим вищий рівень цього показника, тим менший коефіцієнт кредитної активності. У 2021 році порівняно з 2018 роком показник загальної інвестиційної активності збільшився на 6,35%, його приріст свідчить про позитивну тенденцію та збільшення рівня банківської рентабельності.

Коефіцієнт активності залучення коштів у 2021 році порівняно з 2018 роком зменшився на 0,25%. Протягом аналізованого періоду показник знаходився в межах оптимального значення, що свідчить про ділову активність щодо залучення грошових коштів та фінансову стабільність банку.

Коефіцієнт активності залучення строкових депозитів протягом аналізованого періоду зменшився на 3,36%. У 2020-2021 рр. показник майже досягнув рівня оптимального значення, при значенні 10% строкових депозитів досягається мінімізація витрат.

Важливою складовою здійснення аналізу фінансової діяльності банку є аналіз економічних нормативів. Економічні нормативи діяльності банків – показники, встановлені Національним банком України з метою регулювання банківської діяльності на основі безвизного нагляду та здійснення моніторингу діяльності як окремих банків, так і банківської системи в цілому.

Для забезпечення стабільності банківської діяльності та проведення аналізу фінансової стійкості комерційних банків НБУ затвердив економічні нормативи капіталу, що є обов'язковими для усіх банківських установ.

Одним із основних показників, що характеризує фінансову стійкість та норматив діяльності банку, – є норматив адекватності регулятивного капіталу.

Відповідно до встановлених НБУ вимог до капіталу банк повинен дотримуватись мінімального розміру регулятивного капіталу у сумі 200 000 000,00

грн (норматив Н1) та співвідношення розміру регулятивного капіталу до зважених за ризиком активів (норматив достатності регулятивного капіталу) на рівні, вищому за обов'язкове мінімальне значення 10% (норматив Н2). Також обов'язковим є дотримання нормативу достатності основного капіталу (Н3), що має бути не менше ніж 7 %.

У табл. 2.9 наведено економічні нормативи капіталу АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр.

Таблиця 2.9

Економічні нормативи капіталу АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр.

Норматив	Назва	Рік			
		2018	2019	2020	2021
Н1	Мінімальний розмір регулятивного капіталу, тис. грн.	4967927	6797758,13	8414130,97	10156367,49
Н2	Норматив достатності (адекватності) регулятивного капіталу	18,55	20,90	22,64	22,67
Н3	Норматив достатності основного капіталу	48,28	15,33	19,06	15,96

*Складено автором на основі [34]

За даними табл. 2.9, можна спостерігати, що норматив достатності (адекватності) регулятивного капіталу у 2018 році дорівнював 18,55%, а у 2021 році він збільшився до 22,67%, це свідчить про здатність банку своєчасно та в повному обсязі погасити свої зобов'язання за кредитними, торговими та іншими грошово-кредитними операціями.

Ще одним необхідним етапом аналізу фінансового стану АТ «ОТП Банк» є проведення аналізу ліквідності, що дасть можливість оцінити спроможність банку забезпечити виконання усіх своїх грошових зобов'язань з дотриманням встановлених строків, повноти та безперервності. Для запобігання ризику виникнення можливих проблем з ліквідністю та виявлення можливих причин їх появи керівництво банку регулярно проводить стрес-тестування за різними сценаріями: фінансова криза, репутаційна криза, комбінований сценарій, за допомогою якого можна виявити причини можливої проблеми і оцінити відповідність отриманих у ході тестування результатів встановленому банком рівню ризику ліквідності. Водночас банком щоденно здійснюється моніторинг

встановлених НБУ коефіцієнтів ліквідності та за потребою стрес-тестування й аналіз сценаріїв. Згідно звітності АТ «ОТП Банк» показники ліквідності, розраховані відповідно до вимог НБУ, у 2018-2021 рр. мали наступні значення (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Значення нормативів ліквідності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021рр., %

Показники	Нормативне значення	Рік				Абсолютне відхилення,+/-		
		2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Н4 «Норматив миттєвої ліквідності»	не менше 20%	53,78	-	-	-	-	-	-
Н5 «Норматив поточної ліквідності»	не менше 40%	51,58	-	-	-	-	-	-
Н6 «Норматив короткострокової ліквідності»	не менше 60%	92,85	104,54	99,32	97,99	11,69	-5,22	-1,33
LCR _{ВВ} «Норматив коефіцієнта покриття ліквідністю за всіма валютами»	не менше 100%	113,54	175,07	201,93	156,98	61,53	26,86	-44,95
LCR _{ІВ} «Норматив коефіцієнта покриття ліквідністю в іноземній валюті»	не менше 100%	122,32	147,26	229,39	177,68	24,94	82,13	-51,71

*Складено автором на основі [34]

За даними табл. 2.10 протягом 2018-2021 рр. спостерігалась відповідність нормативним значенням за усіма показниками. Так, у 2021 році порівняно з 2020 роком спостерігається зменшення деяких показників, а саме: Н6 на 1,33%, нормативу LCR_{ВВ} на 44,95% та нормативу LCR_{ІВ} на 51,71%. Але загалом усі значення нормативів ліквідності АТ «ОТП Банк» значно перевищують норми, встановлені НБУ.

Проаналізуємо показники ліквідності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

Показники ліквідності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %

Показники	Оптимальне значення	Рік				Абсолютне відхилення,+/-		
		2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Коефіцієнт миттєвої ліквідності	не менше 20%	17,98	21	35,83	22,78	3,02	14,83	-13,05
Коефіцієнт загальної ліквідності зобов'язань банку	не менше 100%	119,11	121	119,40	118,82	1,89	-1,6	-0,58
Коефіцієнт ресурсної ліквідності зобов'язань	близько 70-80%	97,59	97,65	81,34	93,75	0,06	-16,31	12,41

Продовження табл. 2.11

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Коефіцієнт генеральної ліквідності зобов'язань	не менше 30%	19,29	21,66	36,21	23,57	2,37	14,55	-12,64
Коефіцієнт відношення високоліквідних до робочих активів	не менше 20%	15,25	17,1	29,92	19,09	1,85	12,82	-10,83

*Складено та розраховано автором на основі [Додатки А, В, Е, З]

Отже, коефіцієнт миттєвої ліквідності протягом 2019-2021 рр. задовольняв оптимальному значенню. Лише у 2018 році цей показник був меншим за 20%, але приріст показника за аналізований період є позитивним (у 2021 році порівняно з 2018 роком показник зріс на 4,8%). Отже, можна вважати, що банк на належному рівні здійснює свою діяльність та спроможний виконати свої зобов'язання у кризовій ситуації.

Так, коефіцієнт загальної ліквідності зобов'язань у 2021 році порівняно з 2018 роком залишився майже незмінним і був на рівні близько 119%, а коефіцієнт ресурсної ліквідності зобов'язань у 2021 році порівняно з 2018 роком зменшився на 3,84%. Оскільки обидва зазначені показники ліквідності залишалися стабільно вищими за оптимального значення, тому можна стверджувати, що прийняття рішень щодо розподілу ресурсів всередині банку здійснюється коректно і у банка є можливість погасити свої зобов'язання усіма банківськими активами.

Коефіцієнт генеральної ліквідності задовольняв оптимальне значення тільки у 2020 році (36,21%), тому банку необхідно збільшити як високоліквідні, так і майнові активи, з метою отримання можливості покриття у стресових ситуаціях можливих збитків з меншими витратами.

Коефіцієнт відношення високоліквідних активів до робочих є меншим оптимального значення майже у кожному році аналізованого періоду, окрім 2020 року (29,92%), що вказує на необхідність перегляду банком розподіл своїх активів.

За результатами аналізу показників ліквідності АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., можна зробити висновок, що банк дотримується нормативних вимог щодо показників ліквідності і має у достатніх обсягах ліквідні активи, але для

покращення стану ліквідності банку можна рекомендувати активізувати свою інвестиційну діяльність.

Останньою групою показників, що використано для оцінки діяльності банку виступають показники ефективності управління (рентабельності) банку.

Проаналізуємо показники ефективності управління (рентабельності) АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. (табл. 2.12).

Таблиця 2.12

Показники ефективності управління (рентабельності) АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., %

Показники	Оптимальне значення	Рік				Абсолютне відхилення,+/-		
		2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Рентабельність активів, %	не менше 1%	6,31	6,54	3,34	4,26	0,23	-3,20	0,92
Рентабельність капіталу, %	не менше 15%	44,44	38,94	19,99	26,61	-5,50	-18,95	6,62
Загальний рівень рентабельності, %	не менше 8%	34,78	36,50	25,68	34,91	1,72	-10,82	9,23
Чиста процентна маржа,%	у межах 4,5%	9,29	8,87	6,85	7,21	-0,42	-2,02	0,36
Чистий спред,%	не менше 1,25%	14,17	15,52	15,01	12,28	1,35	-0,51	-2,73
Коефіцієнт окупності витрат доходами	більше 1	3,64	3,40	3,42	4,30	-0,24	0,02	0,88
Продуктивність праці, грн.	-	2017,82	2327,20	2331,46	2790,32	309,38	4,26	458,86

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

Отже, рентабельність активів протягом аналізованого періоду мала тенденцію до зменшення, але оскільки цей показник протягом 2018-2021 рр. становив не менше 1%, це свідчить про те, що АТ «ОТП Банк» ефективно використовує наявні ресурси та продуктивну роботу менеджерів банку. Показник чистої процентної маржі досяг найбільшого значення у 2018 році та становив 8,87%, що вказує на те, що залучення одиниці активу в діяльність банку дає змогу отримати на 8% більше прибутку. Постійне коливання цього показника спричинено зміною кількості наданих банком послуг та постійним нагромадженням активів. Показник чистого спреду у 2021 році порівняно з 2018 роком зменшився на 1,89%, що свідчить про зменшення рівня доходності від процентних операцій.

За результатами проведеного аналізу можна зробити висновок, що фінансовий стан АТ «ОТП Банк» є задовільним, але піддається коливанням.

Незважаючи на те, що майже всі базові показники перебувають у межах рекомендованих значень, але вони є нестабільними, що зумовлено впливом окремих чинників внутрішнього та зовнішнього характеру. Так, у 2020 році вагомий вплив на фінансовий стан банку мали як економічні, так і соціальні чинники, що було пов'язано з погіршенням економічного стану економіки країни через карантинні обмеження та зниження споживчого попиту. Ці явища призвели до скорочення обсягів кредитування підприємств малого та середнього бізнесу, які є основними клієнтами банку. Окрім цього, панічні настрої серед населення вплинули на їх бажання заощаджувати вільні гроші і зберігати їх у готівковій формі, а не вкладати на банківські депозити. Щодо внутрішніх чинників, то суттєвою проблемою для АТ «ОТП Банк» є недостатньо високий рівень капіталізації. У зв'язку з цим, у разі виникнення негативних тенденцій на фінансовому ринку, банк матиме труднощі з покриттям своїх зобов'язань акціонерним капіталом та уникненням ризиків завдяки власному капіталу та резервним фондам.

2.3. Оцінка ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банку

Високий рівень конкуренції у сфері банківського обслуговування, а також вплив технологічного процесу та значне поширення використання Інтернету в усіх сферах життя вимагає розвитку банківської системи шляхом впровадження інновацій, пов'язаних з використанням технологій дистанційного банківського обслуговування клієнтів. На сучасному етапі жоден банк не буде вважатися конкурентоспроможним за відсутності ефективних систем дистанційного банківського обслуговування. У зв'язку з цим, дуже важливою є об'єктивна оцінка ефективності впровадження та використання банком технологій дистанційного банківського обслуговування, хоча її не завжди можна оцінити за допомогою прямих економічних і фінансових показників. Впровадження нових електронних сервісів і онлайн-банкінгу впливають не тільки на якість обслуговування, але й

мають позитивні зміни для самого банку, що впливають на його рейтинг та позначається на лояльності клієнтів.

Спираючись на офіційні джерела вітчизняних банків, журналом Banker.ua у жовтні 2022 р. було опубліковано рейтинг банків за темпами діджиталізації банківського сектору. У рейтингу загалом було представлено 20 українських банківських установ, з яких 16 комерційні банки і чотири – державні. Відповідний рейтинг складається з таких чотирьох основних розділів – популярність бренду банківської установи в мережі Інтернет, частота відвідуваності сайтів, кількість підписників банку у соціальних мережах, кількість завантажень мобільних додатків (App Store та Google Play) [35]. Топ-20 банків України за темпами діджиталізації за 10 місяців 2022 року наведено у табл. 2.13.

Таблиця 2.13

ТОП-20 банків України за темпами діджиталізації за 10 місяців 2022 року

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				
	SimilarWeb Traffic	Similar Web Country Rank	Similar Web Category Rank			App Store		Google Play		
						Кількість оцінок	Місце в категорії «Фінанси»	Кількість оцінок	Кількість завантажень	Місце в категорії «Фінанси»
Державні банки										
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
Комерційні банки										
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 Агріколь	368000	1485	29	296400	91,6	8,9 тис.	99	11 тис.	100 тис.+	73
ІВОХ 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
ТАСКОМБАНК	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 BANK	30100	31197	297	153840	24,9	111	н/д	508	10 тис.+	275

Складено автором на основі [35]

За результатами дослідження лідерами за темпами діджиталізації серед державних банків є «Приватбанк» та «Ощадбанк», серед комерційних – «UKRSIBBANK» та «Монобанк». Найпопулярнішим з онлайн-банків за кількістю та рівнем оцінок мобільних додатків для клієнтів-фізичних осіб є «Монобанк», який надає широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Банк є повністю віртуальним та орієнтований на віддалене обслуговування клієнтів. АТ «ОТП Банк» входить у десятку українських комерційних банків, що мають високий ступінь активності в мережі Інтернет та рівень володіння сучасними технологічними інструментами.

Головною метою будь-яких банківських інновацій, зокрема впровадження дистанційних технологій обслуговування клієнтів, є забезпечення їх ефективності.

Ефективність будь-якого процесу вимірюється якістю, що розраховується на основі певних показників. Оскільки банки майже не виставляють у відкритий доступ інформацію стосовно показників системи дистанційного банківського обслуговування, тому здійснити об'єктивний та повний аналіз ефективності їх використання для зовнішніх користувачів майже неможливо.

Виходячи з цього, пропонуємо здійснити оцінку ефективності системи дистанційного обслуговування клієнтів АТ «ОТП Банк» шляхом проведення кореляційно-регресійного аналізу, використовуючи наявні дані фінансової звітності банку та статистичних даних НБУ.

Для побудови регресійної моделі за результативну ознаку візьмемо такі показники: показник комісійних доходів (включають операції з пластиковими картками, операції з іноземною валютою, операції з цінними паперами, доходи від страхування, інші доходи) (Y), факторний показник – активні картки (X1), кількість банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів (X2).

У табл. 2.14 наведено дані про кількість електронних платіжних засобів та платіжної інфраструктури АТ «ОТП Банк» за 2019-2021 рр.

Таблиця 2.14

Динаміка кількості електронних платіжних засобів та платіжної інфраструктури АТ «ОТП Банк» за 2019-2021 рр.

Рік	Кількість (штук, одиниць)									Суб'єктів господарювання, які приймають електронні платіжні засоби
	Електронних платіжних засобів, термін дії яких не закінчився (в обігу)	Електронних платіжних засобів, за якими була здійснена хоча б 1 транзакція	Банківських пристроїв самообслуговування		платіжних терміналів					
			банкоматів	з них, депозитних банкоматів	загальна	торговельних	із них безконтактних	банківських	із них безконтактних	
2019	1034572	384916	149	123	183	0	0	183	0	0
2020	1259122	431681	166	139	184	10	10	174	0	12
2021	1508470	484343	165	144	188	11	11	177	0	17

*Складено автором на основі [34]

За даними, наведеними у таблиці 2.14, можна побачити, що протягом досліджуваного періоду кількість електронних платіжних засобів АТ «ОТП Банк» зростала. Так, у 2021 році кількість електронних платіжних засобів становила 1508470 шт., що на 19,8% більше ніж у 2020 році та на 45,8% більше за аналогічний показник 2019 року.

Кількість банківських пристроїв самообслуговування АТ «ОТП Банк» у 2020 році зросла до 166 одиниць, що на 11,41% більше за показник 2019 року, але у 2021 році цей показник знизився на 0,6%. У 2019 році кількість платіжних терміналів становила 183 од., у 2020 році даний показник зріс всього на 0,5% і становив 184 од., а у 2021 році кількість збільшилась на 2,17% і становила 188 од. На відміну від торговельних терміналів, кількість яких постійно зростала, кількість банківських платіжних терміналів у досліджуваному періоді знизилась з 183 до 177 одиниць.

Протягом 2019-2021 рр. платіжна інфраструктура АТ «ОТП Банк» збільшилася несуттєво, що позначилося на ефективності надання банком дистанційних послуг клієнтам, сприяло зниженню його конкурентної позиції на ринку банківських послуг та в цілому вплинуло на фінансові результати діяльності банку. Вихідні дані для побудови регресійної моделі наведено в табл. 2.15

Таблиця 2.15

Вихідні дані для побудови регресійної моделі АТ «ОТП Банк» за 2018-2021

рр.

Показники	Рік			
	2018	2019	2020	2021
Комісійні доходи, тис. грн.	1488810	1696120	1684106	1989949
Активні картки, штук	296991	412625	442386	463135
Банківські пристрої самообслуговування та платіжні термінали, одиниць	310	332	350	353

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку та даних НБУ

Розрахунок параметрів моделі здійснюватиметься за допомогою функції «РЕГРЕСІЯ» у середовищі Microsoft Excel (рис. 2.5). На основі побудованого рівняння регресії буде визначено зв'язок між залежною змінною (комісійними доходами) та незалежними змінними (активними картками та банківськими пристроями самообслуговування та платіжними терміналами).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	ВЫВОДИТОВ								
2									
3	Регрессионная статистика								
4	Множественный R	0,851048444							
5	R-квадрат	0,724283454							
6	Нормированный R-квадрат	0,172850362							
7	Стандартная ошибка	187911,8982							
8	Наблюдения	4							
9									
10	Дисперсионный анализ								
11		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Значимость F</i>			
12	Регрессия	2	92758623291	46379311646	1,31345664	0,525087179			
13	Остаток	1	35310881490	35310881490					
14	Итого	3	1,2807E+11						
15									
16		<i>Коэффициенты</i>	<i>Стандартная ошибка</i>	<i>t-статистика</i>	<i>P-Значение</i>	<i>Нижние 95%</i>	<i>Верхние 95%</i>	<i>Нижние 95,0%</i>	<i>Верхние 95,0%</i>
17	У-пересечение	664807,9527	5608268,279	0,118540683	0,92488518	-70594997,02	71924612,9	-70594997,02	71924612,93
18	Переменная X 1	2,267181455	6,441299955	0,351975761	0,7845463	-79,57729454	84,1116574	-79,57729454	84,11165745
19	Переменная X 2	399,9587625	24116,54008	0,016584417	0,989443	-306029,737	306829,655	-306029,737	306829,6546
20									

Рис. 2.5. Застосування регресійного аналізу у середовищі Microsoft Excel

*Розраховано автором на основі показників фінансової звітності банку та даних НБУ

Відповідно до отриманих результатів коефіцієнт множинної кореляції дорівнював 0,85, що свідчить про сильний зв'язок між показниками X1, X2 та Y.

Коефіцієнт детермінації становить 0,72, що свідчить про те, що значення результативного показника на 72% обумовлене факторними показниками, які використано для дослідження, і на 28% іншими показниками, не врахованими в моделі.

Опираючись на отримані показники, регресійна модель виглядатиме таким чином:

$$Y = 664807,95 + 2,267X_1 + 399,959X_2 \quad (2.1)$$

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

X_1 – активні картки, штук;

X_2 – банківські пристрої самообслуговування та платіжні термінали, одиниць.

Аналізуючи отримане рівняння багатофакторної регресії, можна зробити висновок, що найбільш суттєво на результативну ознаку впливає показник кількості банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів. Для збільшення комісійних доходів банку варто звернути увагу на розширення мережі банківських пристроїв самообслуговування та терміналів, адже збільшення цього показника на 1 одиницю призводить до зростання комісійного доходу банку на 399,96 тис грн. Збільшення кількості банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів дозволить АТ «ОТП Банк» економити кошти за рахунок зменшення операційних витрат та водночас отримати позитивний вплив на репутацію банку за рахунок створення комфортних та зручних умов для отримання клієнтами доступних банківських послуг, забезпечення великої пропускної здатності щодо одночасного обслуговування клієнтів.

З огляду на те, що ефективність – це складне системне поняття, тому для проведення більш комплексної оцінки доцільно використовувати не один метод, а систему методів, включаючи застосування теорії трансакційних витрат. Більш конкурентоспроможними та ефективними є банки, що впроваджують інновації і, при цьому, мають нижчий рівень трансакційних витрат. Зниженню трансакційних

витрат сприяють, зокрема й інновації, пов'язані з впровадженням технологій дистанційного обслуговування клієнтів, через відсутність потреби утримання великої кількості високо витратних банківських відділень, великого штату працівників тощо.

Як правило, до трансакційних витрат найчастіше відносять витрати, пов'язані з пошуком інформації, веденням переговорів, витрати на оренду та утримання приміщень, персонал, безпеку, витрати з права користування програмним забезпеченням, послуги зв'язку, транспортні та поштові послуги. Хоча конкретного визначення для трансакційних витрат у вітчизняній економіці немає, але ці витрати доцільно виокремлювати на рахунках обліку «Операційні витрати».

Розрахунок трансакційних витрат АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр. представлено в табл. 2.16

Таблиця 2.16

Динаміка трансакційних витрат АТ «ОТП Банк» за 2018-2021 рр., тис. грн.

Показники	Рік				Відхилення					
					Абсолютне,+/-			Відносне,%		
	2018	2019	2020	2021	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Активи, тис. грн.	32757138	44781323	58924907	69819444	12024185	14143584	10894537	36,71	31,58	18,49
Операційні витрати, тис. грн.	1662895	1988513	2041070	2317336	325618	52557	276266	19,58	2,64	13,54
Рівень трансакційних витрат до активів, %	5,08	4,44	3,46	3,32	-0,64	-0,98	-0,14	-	-	-

*Складено та розраховано автором на основі фінансової звітності банку

Проведені розрахунки в табл. 2.16 показали позитивну тенденцію до зниження трансакційних витрат АТ «ОТП Банк». Так, у 2021 році порівняно з 2018 роком трансакційні витрати зменшилися на 1,76%, незважаючи на високу вартість впровадження надійних систем дистанційного обслуговування, що використовуються через різні канали інформаційної взаємодії (Інтернет, мобільний зв'язок, телефонне обслуговування) і надають клієнтам широкі можливості та високий рівень безпеки. Це свідчить про високий рівень впровадження та використання клієнтами банку технологій дистанційного обслуговування.

Побудована регресійна модель та розраховані трансакційні витрати по АТ «ОТП Банк» підтвердили наявність позитивного впливу використання технологій дистанційного обслуговування клієнтів на ефективність діяльності та розвиток АТ «ОТП Банк».

Отже, можна зробити висновок, що для побудови банку «майбутнього» важливим є здійснення банківською установою вже сьогодні ефективної інноваційної діяльності, зокрема інвестування у розвиток ефективних технологій дистанційного банківського обслуговування. Водночас слід зазначити, що на сьогодні теоретичні засади та методичні підходи до оцінки ефективності дистанційного банкінгу не знайшли широкого висвітлення та практичного застосування у зв'язку з недостатньою кількістю даних для здійснення більш глибокого аналізу ефективності використання та впровадження інноваційних напрямів банківського обслуговування клієнтів.

Висновки до розділу 2

АТ «ОТП Банк» за останні роки впровадив у свою діяльність цілу низку ефективних інноваційних продуктів та сервісів, орієнтованих на застосування технологій дистанційного банківського обслуговування фізичних та юридичних осіб.

АТ «ОТП Банк» досить ефективно здійснює свою діяльність, про що свідчить збільшення прибутку, збільшення активів банку, найбільшу частку яких складають кредити та заборгованість клієнтів. Фінансовий стан АТ «ОТП Банк» є задовільним, але піддається коливанням. Незважаючи на те, що майже всі базові показники перебувають у межах рекомендованих значень, вони є дещо нестабільними, що зумовлено впливом окремих чинників внутрішнього та зовнішнього характеру.

За результати рейтингу ТОП-20 банків України за темпами діджиталізації за 10 місяців 2022 року АТ «ОТП Банк» входить у десятку українських комерційних

банків, що мають високий ступінь активності в мережі Інтернет та рівень володіння сучасними технологічними інструментами.

Головною метою будь-яких банківських інновацій, зокрема впровадження дистанційних технологій обслуговування клієнтів, є забезпечення їх ефективності. У зв'язку з цим, нами було здійснено оцінку ефективності системи дистанційного обслуговування клієнтів АТ «ОТП Банк» шляхом проведення кореляційно-регресійного аналізу та за допомогою теорії трансакційних витрат. За результатами проведеного аналізу була побудована регресійна модель та розраховані трансакційні витрати по АТ «ОТП Банк», що підтвердили наявність позитивного впливу використання технологій дистанційного обслуговування клієнтів на ефективність діяльності та розвиток банку. Варто зазначити, що АТ «ОТП Банк» є конкурентоспроможним на банківському ринку України, конкурентні позиції банку підтверджує наявність у 2021 році 85 безбалансових операційних відділень, висока якість обслуговування клієнтів, достатня фінансова база, наявність сучасної платіжної інфраструктури, якісне та надійне управління системою ризиків.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ АТ «ОТП БАНК»

3.1. Напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку

На сучасному етапі розвитку банківської системи України кількість банківських послуг та сервісів постійно зростають, що збільшує конкуренцію на ринку банківської сфери. З метою закріплення конкурентної позиції банкам необхідно впроваджувати в свою діяльність прогресивні технології, у зв'язку з чим виникає необхідність розвитку нових напрямів банківського обслуговування. Одним з пріоритетних напрямів розвитку банківської системи є дистанційне банківське обслуговування, що зумовлене необхідністю надання зручних та якісних послуг своїм клієнтам. Якість банківського обслуговування та взаємодія з клієнтами визначається не лише різноманітністю наданих банком послуг, сервісів, можливостей, а й шляхом впровадження сучасних комп'ютерних та інтернет-технологій. Мережа Інтернету сьогодні є універсальним, доступним та зручним засобом комунікації, що забезпечує спрощення процесів взаємодії та обслуговування клієнтів, пришвидшення процесів вирішення різноманітних фінансових задач, зниження вартості банківських послуг тощо. Все це дозволить банку зберегти та примножити фінансовий потенціал та впливатиме на побудову довготривалих відносин між клієнтом та банком.

Порівнюючи ринок дистанційного банківського обслуговування України та країн Європи і США, можна відзначити, що у цій сфері Україна дещо відстає від західних країн, що спричинено недостатнім рівнем фінансової грамотності населення, обмеженим доступом до цифрових фінансових послуг через недостатньо розвинуту інфраструктуру в деяких регіонах країни, недовірою до банківських установ з боку населення тощо. Незважаючи на це, українські банки мають потенціал щодо розвитку дистанційного обслуговування клієнтів.

Згідно з дослідженнями закордонних аналітиків найважливішими глобальними тенденціями банківських інновацій протягом останніх років стали: монетизація даних, робототехніка, розважальні транзакції, постійна доступність, інтернет-банкінг, без карткові розрахунки, інтерфейси прикладного програмування (API), використання хмарних технологій, машинне навчання, банківництво без банків (на ринок виходять так звані FinTech компанії, які замінюють банки у наданні суто банківських послуг і розробляють унікальні інноваційні пропозиції, пропонують більш гнучкі і часто вигідніші умови використання своїх продуктів) [36].

Найрозвинутішим віддаленим банкінгом у світі в порівнянні з іншими країнами є банкінг США. У США клієнт банку отримує майже усі наявні послуги банку через дистанційні канали. Серед найпопулярніших послуг є:

- торгівля на фондових біржах;
- усі можливі операції з рахунками;
- купівля чи продаж валюти;
- страхування депозитів;
- отримання кредитів.

Основними напрямками українських банківських інновацій в останні роки стали:

1. Інтернет і мобільний банкінг та значне розширення банківських операцій, які доступні через ці системи.
2. Безкарткові розрахунки через мобільний телефон.
3. Активізація присутності в соціальних мережах.
4. Доступність терміналів самообслуговування.
5. Режим роботи "24/7".
6. Електронна решта (послуга, коли решта в копійках переводиться на рахунок чи поповнює мобільний телефон клієнта).
7. Індивідуалізація потреб клієнтів (застосовується переважно для VIP-клієнтів банку).

Українська практика поєднує у собі багато варіантів дистанційного банківського обслуговування, проте базовою та найбільш поширеною інновацією вважається Інтернет-банкінг. Ця технологія здійснює віддалений доступ до банківських послуг за допомогою веб-браузера, і є найбільш перспективною, зручною та прогресивною. Стрімкий розвиток Інтернет-банкінгу в Україні проковує зростання інтернет-користувачів [37].

Банки мають постійно турбуватися за якість своїх послуг, забезпечувати можливість проведення клієнтами відповідних фінансових операцій або отримання необхідної інформації через різні канали у залежності від конкретної життєвої ситуації, типу операції, цифрової та технологічної грамотності клієнтів. Оскільки клієнти банку завжди занепокоєні проблемою щодо безпеки зберігання їхніх відомостей, при використанні системи мобільного банкінгу головним завданням банку має бути гарантування безпеки персональних даних своїх клієнтів.

З метою посилення конкурентної позиції на ринку банківських послуг та збільшення клієнтської бази АТ «ОТП Банк» необхідно приділяти більше уваги розвитку інноваційних напрямів банківського обслуговування, а саме дистанційного обслуговування клієнтів. У зв'язку з цим, АТ «ОТП Банк» доцільно розглянути такі основні напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів:

1. Використання віддаленого сховища (хмарних платформ) для створення онлайн-банкінгу та зберігання даних клієнтів.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє сьогодні використовувати технології розподіленої обробки цифрових даних та зберігати їх не тільки на власних серверах, а й у віддаленому доступі на інтернет-серверах, використовуючи ресурс власного комп'ютера у якості онлайн-сервісу. Необхідні для роботи програми та дані знаходяться на віддаленому інтернет-сервері, де вони запускаються і працюють, а результати їх роботи видаються у вікні веб-браузера на персональному комп'ютері користувача та тимчасово там зберігаються (кешуються). Хмарні технології мають складну інфраструктуру, при цьому їх перевага полягає в тому, що користувач не піклується про операційну систему,

програмне забезпечення та інфраструктуру і, при цьому, має доступ до своїх даних. Існують такі категорії хмарних технологій:

- публічна хмара – забезпечує одночасний доступ до ІТ-інфраструктури багатьом користувачам, при цьому відповідальність за управління та обслуговування покладено на її власника.

- приватна хмара – експлуатується та контролюється тільки одним користувачем у власних інтересах і може бути налаштована на конкретні бізнес-потреби. ІТ-інфраструктуру може бути розміщено частково у користувача та частково у оператора.

- гібридна хмара – поєднання кращих якостей публічної та приватної хмар.

На сьогодні близько 95% банків розвинутих країн світу використовують хмарні технології, але не всі банки збираються повністю мігрувати у «хмари»,

хвилюючись через безпеку та можливість виникнення певних труднощів з дотриманням вимог регуляторів. Через це хмарні технології досі використовуються не на 100%. Завдяки сучасним розробкам, що дозволяють банкам забезпечити надійну та ефективну роботу, скоротити операційні витрати тощо, з кожним роком серед банків з'являється все більше прихильників впровадження хмарних

технологій. Розглянемо основні причини, через які АТ «ОТП Банк» доцільно впроваджувати сучасні хмарні технології у свою діяльність, зокрема для створення платформ інтернет-банкінгу з метою дистанційного обслуговування клієнтів, а саме:

- економія та зручність. Завдяки хмарним технологіям зберігання, обробка та обмін даними клієнтів банку можуть бути безпечнішими та економнішими за рахунок зниження ризиків, відсутності необхідності банку утримувати великий штат співробітників, власну інфраструктуру, розробляти, та оновлювати програмне забезпечення, а також забезпечувати систему його захисту тощо.

- актуальність та забезпечення конкурентоспроможності банку. На відміну від фізичних серверів хмара не застаріває та не вимагає додаткових ресурсів на утримання й обслуговування. Впровадження хмарних технологій стало частиною технологічного розвитку банку для забезпечення його конкурентних переваг на

ринку. Сьогодні близько 95% банків США та Європи перенесли свої сервери на хмарну інфраструктуру і щороку інвестиції у цю сферу зростають. Тому у найближчому майбутньому хмарні технології можуть стати обов'язковою умовою для виживання банку на ринку.

- нові можливості. Сьогодні впровадження хмарних технологій дуже популярно серед банків, які активно розвивають інноваційну діяльність та нарощують темпи розробки та випуску на ринок нових товарів та послуг. Завдяки багатофункціональності та новим рішенням у програмному забезпеченні збільшуються і показники, що відображають ефективність діяльності банку.

- інформаційна безпека. Постачальних хмарних технологій на підставі угоди про обслуговування забезпечує надійну безпеку додатків та даних за допомогою таких сервісів як антивірусні, захисту від спаму, захисту зберігання інформації, захисту від шахрайства та хакерських атак на обчислювальну систему (DDoS-атак), зберігання та використання ключів електронного цифрового підпису.

2. Впровадження платіжної картки з використанням біометричних даних клієнта як системи додаткової безпеки дистанційного банківського обслуговування.

У міжнародній практиці банки все частіше вводять даний вид платіжної банківської картки. Такий вид картки забезпечує ідентифікацію особи через його біометрію. У такому випадку клієнт додатково ідентифікується автоматичним пристроєм (голос, відбитки пальців та долоні, сканування очей та обличчя). Цей метод аутентифікації унеможливорює використання такої картки третьою особою, завдяки чому у разі її викрадення або втрати вона буде захищена. Водночас безконтактні транзакції дуже актуальні в умовах будь-яких пандемій та епідемій, оскільки дозволяють забезпечити необхідне соціальне дистанціювання і не потребують введення PIN-коду картки, що, у свою чергу, знижує ризик контакту їх власників з потенційними вірусами. Окрім того, еталонні дані відбитків пальців надійно зберігаються у мікросхемі картки і не надсилаються на сервери банку, POS-термінали або банкомати, що гарантує повну конфіденційність їхнього власника.

3. Впровадження відеобанкінгу, що на сьогодні вважається технологічно найскладнішою системою віддаленого банкінгу.

Відеобанкінг – це своєрідна система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку в режимі відеоконференції. Для відеобанкінгу, як правило, використовуються спеціальні пристрої, оснащені телемоніторами, що іноді називають «відеокіосками». Ці апарати з сенсорним екраном дають клієнтові змогу отримати доступ до необхідної інформації, одержувати консультації дистанційно, спілкуючись наживо зі співробітником банку та за його допомогою проводити практично будь-які операції із власними рахунками.

Такі пристрої встановлюються в багатолюдних місцях (вокзалах, поштамтах, супермаркетах, торгівельних центрах тощо) і часто з'єднуються з банкоматами (АТМ – automatic teller machine).

Також все частіше сучасні зарубіжні банки починають використовувати технологію VR (Virtual Reality) – віртуальної реальності з панорамною відео технологією, тобто створення на екрані звичайного персонального комп'ютера картини фотографічного трьох вимірною реалістичного, високоякісного зображення.

Панорамні відео технології будують віртуальні середовища, у яких можна «обертатися» на 360 градусів і бачити різні частини кругової панорами приміщення банку з можливістю масштабування приміщення для його детального огляду. Водночас об'єкти панорами можна роздивлятися з різних кутів зору, ніби переміщуючи клієнта-спостерігача у просторі, надаючи йому можливість взаємодіяти з віртуальним середовищем.

На сьогодні провідні розробники програмного забезпечення вже пропонують такі сучасні технології, як Quick Time VR (компанія Apple) та Surround Video (компанія Microsoft).

У віртуальних банках також можуть використовуватися двобічні інтерактивні відеосистеми, за допомогою яких здійснюється обслуговування клієнтів цілодобово. Завдяки відеосистемі клієнти можуть спілкуватися із співробітниками банку в режимі реального часу і проводити практично будь-які

банківські операції (наприклад, відкриття рахунків, перерахування коштів, оплата послуг тощо) [22]

Окрім цього, існують сучасні системи розпізнавання голосу, які можуть обробляти не тільки окремі слова, а й цілі фрази, що суттєво спрощує процес обслуговування клієнтів банку під час надання інформаційних послуг.

АТ «ОТП Банк» може створити інноваційні зони самообслуговування і розмістити їх в найбільших торговельних центрах. Особливістю цих зон буде відсутність персоналу, на відміну від традиційних банківських відділень. Водночас у разі потреби клієнти матимуть можливість спілкуватися зі співробітниками банку за допомогою відеозв'язку у режимі реального часу.

Така новація покращить обслуговування клієнтів, розширить можливості та якість надання дистанційних послуг та позитивно впливатиме на імідж банку.

4. Впровадження смарт-карток.

Принцип роботи смарт-картки має свої особливості, а саме: під час здійснення фінансової операції термінали зчитують інформацію з такої картки, активізуючи відповідні поля, та за допомогою PIN-коду перевіряють дійсність картки та наявність на ній коштів, необхідних для розрахунку. В ході проведення фінансової операції на картці змінюються розміри витрат і залишки грошей, термінал також знімає необхідну суму коштів за покупки, зчитує ідентифікатор клієнта, номер розрахункового рахунку та ідентифікатор банку-платника. Вся ця операція виконується миттєво, без зв'язку з головним комп'ютером банку. На підставі даних щодо здійснених покупок із смарт-карткою формується відповідна картка торговця і лише в кінці операційного дня відповідна торговельна точка встановлює зв'язок з банком, після чого на її рахунок переводяться гроші.

Існує декілька видів класифікації смарт-карт (наприклад, за типом мікросхеми, що в ній вбудована і за функціями, які виконує смарт-карта). На рис. 3.1. представлено макет смарт-картки.

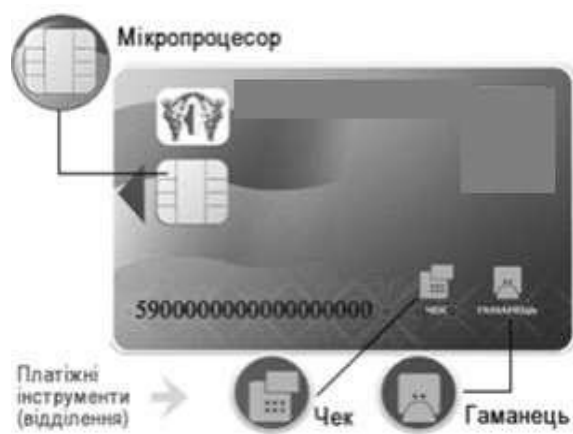


Рис. 3.1. Макет смарт-картки [39]

Використання смарт-карток має такі переваги:

- надійний рівень захисту від шахрайства та підробок;
- доступ до картки дозволяє зчитувати відповідну інформацію без доступу до мережі Інтернет;
- можливість використання за іншим призначенням, наприклад як перепустка в електронній пропускній системі тощо;
- для отримання адресної грошової допомоги (що надається спеціалізованою установою), отримання певних послуг та контролю за цільовим використанням грошових коштів як допомоги.

5. Впровадження додатку «Фотофіксація». За допомогою цього додатку можна буде оплачувати будь-які рахунки за допомогою фото, який робиться камерою мобільного телефону.

«Фотофіксація» оплати рахунку дозволить значно скоротити час, що витрачається на оплату будь-яких послуг, зокрема комунальних. Вказуючи банківську картку, з якою буде здійснено оплату рахунку, клієнт може бути впевненим, що його платіж буде здійснено в максимально короткі терміни та на вигідних для нього умовах.

Перевагами використання даного виду дистанційного обслуговування клієнтів є:

- відсутність комісії за проведені платежі із карток фізичних осіб;

- можливість використання для оплати карток інших банків;
- наявність архіву платежів, за допомогою якого можна контролювати рух коштів, а також відслідковувати вже оплачені квитанції.

Окрім цього, банком буде передбачено додаткове грошове заохочення для клієнтів, які рекомендуватимуть даний додаток іншим особам за проведення оплат, використовуючи додаток «Фотофіксація».

Даний додаток може бути встановлений на мобільних гаджетах (комп'ютери, планшети, телефони), що функціонують на платформах IOS та Android.

6. Впровадження дитячої картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк».

У сучасному житті паперові гроші все більше втрачають свою актуальність, натомість все частіше використовуються банківські картки через те, що вони є набагато комфортнішими та зручнішими.

Картка «ChildCard» буде сучасним платіжним засобом для дітей, що допомагатиме їм з малечку навчатися основам фінансової грамотності, вчитися користуватися власними коштами та послугами банку.

Таку банківську картку можна буде оформити на дитину віком з 6 до 17 років для того, щоб дитина могла самостійно розпоряджатися грошима, що будуть перераховані на картку.

Перевагами картки «ChildCard» є:

- зберігання коштів на рахунку у разі втрати картки;
- здійснення покупок за безготівковим розрахунком через POS-термінал будь-якого банку без стягнення комісії;
- можливість опанування дітьми сучасних технологій та набуття навичок щодо розпорядження фінансами;
- картка є більш гігієнічна за паперові гроші, оскільки буде у використанні дитини, і не потраплятиме до рук інших людей;
- поповнення дитячої картки через онлайн-банкінг, що не займає багато часу;

- доступ та контроль за витратами дитини з боку батьків за допомогою послуги SMS-банкінг, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, а також встановлення лімітів на витрати;

- додатковий дохід, який можна підключити як опцію нарахування відсотків на залишок коштів.

Водночас дитяча картка має й певні недоліки, а саме:

- можливо спочатку збільшення витрат, оскільки безготівкові гроші відчуються інакше;

- втрата карти дитиною через неуважність;
- можливість стати легкою жертвою шахраїв.

Освоєння АТ «ОТП Банк» нових технологій обслуговування клієнтів, зокрема й тих, що були нами запропоновані вище, дозволить банку перевести на канали дистанційного обслуговування більшу частину своїх клієнтів, сприятиме скороченню кількості банківських відділень, зниженню адміністративних витрат та економії коштів.

Для клієнтів здійснення банківських операції через Інтернет обходиться недорого. Слід зазначити, що хоча для фізичних осіб плата за підключення і абонентська плата відсутня, але це не означає, що банк не заробляє на Інтернет-банкінгу, оскільки основний дохід приносять банку комісії за міжбанківські перекази коштів.

Отже, основним завданням сучасного дистанційного банківського обслуговування є охоплення якомога більшого сегменту населення та створення необхідних умов для комфортного та оперативного обслуговування клієнтів. Для цього АТ «ОТП Банк» потрібно зосередити свої зусилля на задоволенні постійно зростаючих потреб клієнтів, збільшуючи кількість сервісів, посилюючи їх доступність та якість, надаючи клієнтам аналітичні відомості про обіг їх коштів з метою забезпечення підвищення ефективності управління їх капіталом.

3.2. Розробка нового банківського продукту для покращення дистанційного обслуговування клієнтів банку

У зв'язку з тим, що основним елементом у системі дистанційного банківського обслуговування є банківські платіжні картки, тому для АТ «ОТП Банк» дуже важливо здійснювати інноваційну діяльність у даному напрямку.

АТ «ОТП Банк» має багато різноманітних кредитних та дебетових карток з різними пакетами для дорослої аудиторії. Водночас було виявлено, що поза увагою банку залишалася дитяча аудиторія. Для того, щоб привчати дітей до реалій поводження з фінансами пропонуємо АТ «ОТП Банк» впровадити платіжну картку для дітей під назвою картка «ChildCard».

Банківська картка для дітей – чудове рішення для батьків щодо здійснення контролю над розпорядженням грошовими коштами неповнолітніми. Картка «ChildCard» – це зручний фінансовий продукт для дітей та підлітків віком від 6 до 17 років. Її місія полягає у створенні сучасного фінансового інструменту для навчання дітей та підлітків основам фінансової грамотності. Користуючись функціоналом картки «ChildCard», діти вчитимуться заощаджувати й накопичувати власні гроші та користуватися банківськими послугами.

Оскільки, відповідно до законодавства України діти віком від 6 до 14 років не можуть самостійно розпоряджатися банківською картою, тому таку картку пропонується зробити дитячою з елементами контролю за витратами коштів з боку батьків. З 14 років за наявності у дитини ID-картки та ПІН вона може самостійно оформити дебетову дитячу картку.

Оскільки картка «ChildCard» буде прив'язана до облікового запису одного з батьків, їм буде легко контролювати витрати дитини. Умовою оформлення дитячої картки є:

- наявність картки цього ж банку у одного з батьків дитини;
- особистий номер телефону у дитини;
- документ, що посвідчує особу в залежності від віку дитини (свідоцтво про народження або ID-картка та ПІН (ідентифікаційний податковий номер) дитини);

- документ, що посвідчує особу та ПІН одного з батьків дитини.

Після активації картки «ChildCard» банк відразу підключає SMS-повідомлення на телефон одного з батьків та дитини.

Функція контролю з боку батьків передбачатиме можливість перевірки виписки за рахунками дитини, завдяки чому батьки бачитимуть де, коли і на що були витрачені кошти. При розрахунках дитиною за покупки в магазині, поповненні мобільного рахунку чи знятті готівки в банкоматі, батьки одразу отримуватимуть SMS-повідомлення на мобільний телефон. У разі оплати дитиною товару або послуги в Інтернеті, батькам на мобільний телефон приходитиме код безпеки для підтвердження фінансової операції. Діти також отримують можливість розраховуватися картою чи смартфоном безконтактно через «OTPPay».

На картку «ChildCard» батьки мають право встановлювати щоденний, тижневий або місячний ліміт на зняття готівки та розрахунків у торгових мережах, який можна легко змінювати в Інтернет-банкінгу або інформаційному центрі банку.

Таким чином, батьки завжди будуть поінформовані щодо витрат коштів дитиною, а дитина, в свою чергу, вчитиметься планувати бюджет, робити власні заощадження, проводити різні фінансові операції.

Окрім цього, особливістю картки «ChildCard» буде сервіс грошового заохочення «Працюй – заробляй». Для стимулювання дітей батьки матимуть можливість через мобільний додаток «OTP Smart» давати дитині різні завдання, за виконання яких вона зароблятиме гроші, отримуючи кошти на власну картку. Так, за допомогою зазначеного сервісу батьки зможуть створювати разові чи періодичні завдання з будь-яких категорій – від навчання до домашніх справ.

Визначення завдання в мобільному додатку «OTP Smart» передбачатиме такі можливості:

- 1) встановлення батьками терміну виконання та вартості того чи іншого завдання;
- 2) можливість доступу дитини до перегляду всіх своїх завдань у мобільному додатку «OTP Smart»;

3) підтвердження дитиною факту виконання завдання безпосередньо у додатку або шляхом додавання фото результатів;

4) виплата винагороди за результатами виконання дитиною завдання у визначений термін шляхом переведення батьками визначеної ними суми коштів на картку «ChildCard».

У сервісі можуть бути створені, наприклад, такі завдання:

- виконання домашніх справ (прибрати кімнату, приготувати їжу, помити посуд, винести сміття, полити квіти, сходити в магазин за продуктами, прибрати та погодувати домашніх тварин, погуляти з собакою тощо);
- відвідати бабусю і дідуся та допомогти їм з хатніми справами;
- провести час та доглянути за молодшими членами сім'ї (братами, сестрами);
- виконати домашні завдання;
- заняття спортом;
- поповнити словниковий запас англійської мови (наприклад, вивчити 50 слів за тиждень);
- зробити щось власними руками (в залежності від інтересів та захоплення дитина)
- інше.

Впровадження нових банківських карток завжди пов'язано з додатковими витратами для банку. У табл. 3.1 зведено всі витрати необхідні для реалізації нового банківського продукту – картки «ChildCard».

Таблиця 3.1

**Розрахунок витрат на створення та впровадження
картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк»**

Назва витрат	Ціна за од., грн./осіб	Кількість, од.	Сума витрат, грн.
1	2	3	4
Виготовлення картки з чіпом, в якому буде закладено додатковий функціонал	35	400 000	14 000 000

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Розробка нового функціоналу мобільного додатку OTP Smart для картки «ChildCard»	100 000	1	100 000
Програмне забезпечення для налаштування сервісу грошового заохочення «Працюй – Заробляй»	300 000	1	300 000
Сертифікація картки	-	-	150 000
Витрати на рекламу нової картки «ChildCard»	-	-	4 000 000
Навчання персоналу операціям з картою	-	100	200 000
Інші витрати, пов'язані із обслуговуванням картки	-	-	180 000
Всього витрат	-	-	18 930 000

*Складено та розраховано автором

Таким чином, на впровадження нового продукту – картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк», банку необхідна сума початкового вкладу у розмірі 18930 тис. грн. Основна частина витрат – це витрати на виготовлення банківських карток та рекламні заходи у розмірах 14000 тис. грн. та 4000 грн. відповідно.

Для формування професійної компетентності працівників АТ «ОТП Банк» з метою якісного обслуговування картки «ChildCard» необхідно забезпечити проведення курсів для ознайомлення співробітників банку з особливостями нової банківської картки. Обсяг витрат на навчання 100 співробітників банку складатиме 200 тис. грн.

Програмне забезпечення для налаштування сервісу грошового заохочення «Працюй – Заробляй» розроблятиметься на базі існуючого мобільного додатку «OTP Smart», вартість якого становитиме 300 тис. грн.

Також для впровадження нової банківської картки «ChildCard» АТ «ОТП банк» необхідно пройти сертифікацію регуляторними органами Національного банку України на відповідність стандарту PSIDSS (стандарт безпеки даних індустрії платіжних карток). Він розроблений Радою стандартів безпеки індустрії платіжних карток, заснованою міжнародними платіжними системами, такими як: Visa, MasterCard, American, Express, JCB і Discover. Обсяг витрат на дану операцію планується у сумі 150 тис. грн.

Просування нового продукту АТ «ОТП Банк» на ринок банківських послуг відбуватиметься шляхом проведення рекламної кампанії:

- в медіа, до якої належать реклама в ЗМІ (Інтернет, телебачення) та зовнішня реклама (на транспорті, банерна реклама тощо);
- пряма реклама, до якої відносять консультаційні бесіди з клієнтами;
- телефонна реклама;
- рекламні листівки тощо;
- реклама на місці продажу або на місці контакту із клієнтом (реклама у вітринах та фойє банків, рекламні матеріали на місцях обслуговування клієнтів).

Обсяг витрат на рекламу нової картки становитиме 4000 тис. грн.

Картка «ChildCard» матиме особливий дизайн, орієнтований на дитячу аудиторію, що вирізнятиме її серед інших банківських карток. Нами запропоновано дизайн картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк», макет якої представлено на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Макет картки «ChildCard»

*Розроблено автором

Картка «ChildCard» оформлюються безкоштовно. Водночас буде передбачено можливість зробити картку за власним дизайном, а також розмістити фото дитини на картці. Такі додаткові послуги будуть платними, індивідуальний дизайн картки коштуватиме 89 грн., а з фото додатково ще 49 грн.

Дитяча картка «ChildCard» буде випускатися як доповнення до картки одного з батьків та може передбачати кредитний ліміт, який буде відкритий за

заявою одного з батьків. Якщо у дитини буде відкритий кредитний ліміт, оплата відсотків здійснюватиметься за рахунок коштів, зароблених дитиною за виконання завдань через сервіс «Працюй–Заробляй» з метою привчання дитини до кредитування.

З метою заохочення дитини до здійснення безготівкових розрахунків буде передбачено послуга нарахування 6% річних на залишок коштів на рахунку у розмірі не менше 500 грн. Це буде стимулюватиме дитину з малечку вчитися заощаджувати кошти та отримувати бонуси.

На картку «ChildCard» батьки можуть також оформити дитячий депозит з безстроковим терміном вкладу до настання повноліття дитини. Мінімальна стартова сума вкладу для відкриття депозиту має становити 500 грн. під 8,5% річних. Мінімальна сума поповнення дорівнює початковому вкладу, за максимальною сумою обмежень немає. Дитячий депозит можна буде закрити достроково при цьому, якщо батьки виявлять бажання закрити депозит і забрати гроші в перші два роки, банком буде перераховано депозитну ставку на мінімальну – 0,01% річних. Відсотки можуть виплачуватися раз на рік або у разі виявленні бажання капіталізації, відсотки додаватимуться до основної суми дитячого депозиту.

Картка «ChildCard» матиме функцію кеш-беку, що передбачатиме отримання бонусів за покупки. Така функція дозволить дитині відчувати, що за рахунок бонусів вона зможе купувати більше ніж можна було б купити за готівку, і таким чином стимулюватиме її з розумом розпоряджатися власними коштами.

У табл. 3.2 наведена більш детальна характеристика тарифів картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк».

Таблиця 3.2

Тарифи картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк»

Назва	Вартість обслуговування
1. Вартість обслуговування карти	Безкоштовно (у разі активного користування, не менше 7 платежів на місяць, інакше вартість обслуговування обійдеться 50 грн./міс.)
2. Випуск карти	
2.1. Нова карта	Безкоштовно
2.2. Перевипуск втраченої карти	Безкоштовно
3. Зняття готівки	
3.1. В банкоматах АТ «ОТП Банк»	Без комісій з лімітом зняття готівки до 5000 грн./міс., за перевищення ліміту комісія 0,6%
3.2. В банкоматах інших банків	1%
4. Кеш-бек по карті	До 5%
5. Поповнення карти	Безкоштовно
6. Переказ власних коштів	
6.1. На карту АТ «ОТП Банк»	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	Безкоштовно

*Складено та розроблено автором

Отже, впровадження картки «ChildCard» дасть можливість АТ «ОТП Банк» за рахунок дитячої аудиторії, які в майбутньому будуть його потенційними клієнтами, розширити свою клієнтську базу, які користуватимуться послугами дистанційного банківського обслуговування, а також створить додаткові конкурентні переваги АТ «ОТП Банк» на ринку банківських послуг. Впровадження запропонованого заходу вплине на збільшення процентного доходу, комісійного доходу та сукупного доходу банку.

3.3. Економічний ефект від впровадження нового банківського продукту

Для впровадження нового банківського продукту, а саме картки «ChildCard», необхідно дослідити ефективність впровадження запропонованого заходу, виходячи з основних показників ефективності інвестиційного проекту: чиста приведена вартість (NPV), індекс доходності (PI), індекс рентабельності (ROI) та дисконтований термін окупності (DPP).

У зв'язку з відсутністю необхідних вихідних даних оскільки заздалегідь неможливо розрахувати грошові потоки по картці та активність по ній, для проведення відповідних розрахунків спрогнозуємо можливість отримання банком доходів, витрат та прибутку від реалізації нового банківського продукту. Основним джерелом процентних доходів банку від картки «ChildCard» є кредитування, комісійними доходами є доходи, що будуть отримані від використання картки для зняття готівки в інших банках, переказу коштів на карту іншого банку та інше.

Для розрахунку ефективності впровадження картки «ChildCard» представимо дані у табл. 3.3

Таблиця 3.3

Розрахунок ефективності картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк», тис. грн.

Показники	0	1	2	3	Всього
1. Інвестиційні витрати	18930	-	-	-	18930
2. Процентні доходи	-	5000	7000	9000	21000
3. Процентні витрати	-	700	1200	1665	3565
4. Комісійні доходи	-	12000	15000	18000	45000
5. Комісійні витрати	-	410	530	640	1580
6. Інші доходи	-	300	380	450	1130
7. Операційні витрати	-	4850	5550	6000	16400
8. Інші витрати	-	180	200	250	630
9. Прибуток до оподаткування	-	11160	14900	18895	44955
10. Податок на прибуток	-	2008,8	2682	3401,1	8091,9
11. Чистий прибуток	-	9151,2	12218	15493,9	36863,1
12. Амортизація продукту інтелектуальної власності	-	900	1500	1900	4300
13. Грошовий потік	-	10051,2	13718	17393,9	41163,1
14. Дисконтований грошовий потік	-	8376	9526,3	10066	27968,3

*Складено та розраховано автором

За рахунок реалізації картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк» планує отримати грошові потоки у розмірі 41163,1 тис. грн.

Визначимо дисконтований грошовий потік проєкту. Дисконтування грошового потоку визначається за формулою (3.1):

$$FV = PV_1 \frac{1}{(1+i)} + PV_2 \frac{1}{(1+i)^2} + PV_3 \frac{1}{(1+i)^3} + \dots + PV_n \frac{1}{(1+i)^n}, \quad (3.1)$$

де FV – поточна вартість майбутніх грошових потоків;

PV_1, PV_2, PV_3, PV_n – величина грошового потоку в 1-й, 2-й, 3-й, n-й рік;

i – ставка дисконту;

Визначимо дисконтований грошовий потік запропонованого проєкту, враховуючи ставку дисконту на рівні 20%:

$$FV = 10051,2 \frac{1}{(1+0,2)} + 13718 \frac{1}{(1+0,2)^2} + 17393,9 \frac{1}{(1+0,2)^3} = 27968,3 \text{ тис. грн.}$$

Визначимо показники ефективності реалізації даного проєкту.

1. Чистий приведений дохід:

$$\text{ЧПД} = 27968,3 - 18930 = 9038,3 \text{ тис. грн.}$$

Чистий приведений дохід величина позитивна, тобто реальні вигоди від реалізації проєкту перевищують затрати на проєкт на 11875,75 тис. грн.

2. Індекс (коефіцієнт) доходності:

$$\text{ІД} = 27968,3 : 18930 = 1,48 \text{ грн.}$$

Тобто з 1 грн. інвестицій ми отримаємо 1,48 грн. дисконтованого чистого грошового потоку за весь період життєвого циклу проєкту. Оскільки, індекс доходності більший одиниці, то інвестування є доцільним.

3. Індекс (коефіцієнт) рентабельності:

$$\text{ІР} = 36863,1 : 18930 = 1,95 \text{ грн.}$$

Отже, з 1 грн. інвестицій ми отримаємо 1,95 грн. чистого прибутку щорічно.

4. Період окупності дисконтований:

$$ПО_{\text{диск}} = 18930 / 27968,3 : 3 = 2,03 \text{ року}$$

Отже, період, за який окупиться проєкт, становитиме 2,03 року.

Зведемо розраховані вище показники реалізації проєкту картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк» у табл. 3.4

Таблиця 3.4

Основні показники реалізації проєкту картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк»

Показники	Сума
1. Інвестиційні витрати, тис. грн.	18930
2. Процентні доходи, тис. грн.	21000
3. Процентні витрати, тис. грн.	3565
4. Комісійні доходи, тис. грн.	45000
5. Комісійні витрати, тис. грн.	1580
6. Інші доходи, тис. грн.	1130
7. Операційні витрати, тис. грн.	16400
8. Інші витрати, тис. грн.	630
9. Чистий прибуток, тис. грн.	36863100
10. Амортизація продукту інтелектуальної власності, тис. грн.	4300
11. Дисконтований грошовий потік, тис. грн.	27968,3
12. Чистий приведений дохід, тис. грн.	9038,3
13. Індекс доходності, грн.	1,48
14. Індекс рентабельності, грн.	1,95
15. Період окупності, років	2,03

*Складено та розраховано автором

Реалізація проєкту впровадження нового банківського продукту – дитячої картки «ChildCard» впливатиме на основні фінансові показники діяльності АТ «ОТП Банк», що представлені в табл. 3.5

Таблиця 3.5

**Вплив запропонованого заходу на основні фінансові показники діяльності АТ
«ОТП Банк», тис. грн.**

Показники	Базисний рік 2021	Проектний рік			Відхилення					
					Абсолютне, (+;-)			Відносне, %		
		2022	2023	2024	2022/ 2021	2023/ 2021	2024/ 2021	2022/ 2021	2023/ 2021	2024/ 2021
Процентні доходи	5770296	5775296	5782296	5791296	5000	12000	21000	0,09	0,21	0,36
Процентні витрати	1129067	1129767	1130967	1132632	700	1900	3565	0,06	0,17	0,32
Комісійні доходи	1989949	2001949	2016949	2034949	12000	27000	45000	0,60	1,36	2,26
Комісійні витрати	700725	701135	701665	702305	410	940	1580	0,06	0,13	0,23
Операційні витрати	2274557	2280307	2287357	2295257	5750	12800	20700	0,25	0,56	0,91
Інші доходи	102884	103184	103564	104014	300	680	1130	0,29	0,66	1,10
Інші витрати	118864	119044	119244	119494	180	380	630	0,15	0,32	0,53
Прибуток до оподаткування	3350731	3361891	3376791	3395686	11160	26060	44955	0,33	0,78	1,34
Чистий прибуток	2745111	2754262,2	2766480,2	2781974,1	9151,2	21369,2	36863,1	0,33	0,78	1,34

*Складено та розраховано автором

Здійснивши аналіз основних фінансових показників діяльності АТ «ОТП Банк» після впровадження нового банківського продукту – картки «ChildCard», можна зробити висновок, що даний захід є ефективним та прибутковим для банку. Так, прогнозований показник процентних доходів у 2024 році порівняно з базовим періодом збільшиться на 21000 тис. грн. або на 0,36% за рахунок отримання коштів за відсотками за наданими кредитами.

Показник комісійних доходів у 2024 році порівняно з 2021 роком збільшиться на 45000 тис. грн. або на 2,26% за рахунок доходів за наданими банком послуг, а саме міжбанківські перекази коштів, зняття готівки в інших банках тощо.

Зростатиме й узагальнюючий показник – чистий прибуток банку. Так, у результаті впровадження нового банківського продукту – картки «ChildCard» плановий показник чистого прибутку порівняно з 2021 роком збільшиться у 2022 році на 9151,2 тис. грн або на 0,33%, у 2023 на 21369,2 тис. грн. 0,78%, у 2024 році на 36863,1 тис. грн. або на 1,34% .

У зв'язку з тим, що на сьогодні стає все більш популярними безготівкові розрахунки, тому для стимулювання населення щодо використання електронних сервісів обслуговування банку варто впроваджувати нові напрямки та технології дистанційного обслуговування клієнтів. Найважливішою складовою розвитку технологій безготівкових розрахунків у банківській діяльності є випуск платіжних

карток. Тому впровадження дитячої картки «ChildCard» позитивно вплине не тільки на фінансові показники діяльності АТ «ОТП Банк», а й сприятиме популяризації електронних банківських послуг, надаючи банку додаткові конкурентні переваги на ринку банківської сфери, розширенню клієнтської бази, підвищенню ефективності діяльності та довіри до банку в цілому.

Висновки до розділу 3

Вітчизняний банківський сектор з моменту свого становлення пройшов вже досить довгий та важкий шлях розвитку. В основі вдалої та ефективної діяльності банківської установи в умовах жорсткої конкуренції лежить спроможність банку у створенні та впровадженні інноваційних технологій у свою діяльність. Для закріплення конкурентних переваг на вітчизняному ринку банківської сфери АТ «ОТП Банк» необхідно впроваджувати в свою діяльність прогресивні технології, зокрема технологій дистанційного обслуговування клієнтів, задля модернізації своїх банківських продуктів та послуг. Ці заходи нададуть банку змогу зміцнити економічний стан, зменшити витрати, збільшити доходи, розширити клієнтську базу, покращити якість обслуговування, забезпечити надійний захист даних клієнтів та завоювати прихильність з боку споживачів.

У зв'язку з тим, що у сучасних умовах життя утворюється все більший попит споживачів на нові та прогресивні банківські технології, що сприяють спрощенню процедури отримання послуг та економії часу на проведення стандартних операцій, виникає необхідність розвитку нових напрямів банківського обслуговування.

Для АТ «ОТП Банк» запропоновано такі основні напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів: використання віддаленого сховища (хмарних платформ) для створення онлайн-банкінгу та зберігання даних клієнтів, впровадження відеобанкінгу, впровадження додатку «Фотофіксація», впровадження платіжної картки з використанням біометричних даних клієнта,

впровадження смарт-карток, впровадження дитячої картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк».

У зв'язку з тим, що основним елементом у системі дистанційного банківського обслуговування є банківські платіжні картки, тому для АТ «ОТП Банк» дуже важливо здійснювати інноваційну діяльність, зокрема й у даному напрямку.

За результатами проведеного дослідження встановлено, що впровадження нового банківського продукту – дитячої картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк» є ефективним та прибутковим для банку. За рахунок реалізації проєкту спостерігається зростання процентних та комісійних доходів, відповідне зростання показника процентних доходів, який у прогнозованому 2024 році порівняно з 2021 роком збільшиться на 21000 тис. грн. (0,36%) за рахунок отримання коштів за відсотками за наданими кредитами. Плановий показник комісійних доходів у 2024 році порівняно з 2021 роком збільшиться на 45000 тис. грн.(2,26%) за рахунок доходів за наданими банком послуг, а саме міжбанківські перекази коштів, зняття готівки в інших банках тощо.

Зростатиме й узагальнюючий показник – чистий прибуток банку. Так, плановий показник чистого прибутку у 2024 році порівняно з 2021 роком збільшиться на 36863,1 тис. грн.(1,34%), що є позитивним з точки зору впливу на фінансову стійкість банку.

ВИСНОВКИ

За результатами виконаної кваліфікаційної роботи можна зробити такі висновки:

1. Визначено поняття та сутність дистанційного обслуговування клієнтів банку. Під дистанційним банківським обслуговуванням розуміють інноваційну систему банківського обслуговування, мета якої – це надання банківських послуг в онлайн режимі без необхідності фізичної присутності клієнта у відділенні банку під час проведення різних видів фінансових операцій, можливість керувати своїми рахунками та отримання будь-якої інформації на відстані. Суть дистанційного банківського обслуговування полягає у створенні банком відповідних умов для самообслуговування клієнтів за допомогою систем онлайн-банкінгу, таких як: Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, відеобанкінг, телефонний банкінг (телебанкінг), спеціальні пристрої банківського самообслуговування (банкомати та платіжні термінали).

2. Описано види дистанційного обслуговування клієнтів банку та надано загальну характеристику для кожного з них. На сьогодні найбільш прогресивною та зручною технологією дистанційного банківського обслуговування є Інтернет-банкінг, оскільки клієнти банку мають можливість контролювати свої рахунки з будь-якої точки світу, у будь-який час та з будь-якого комп'ютера через мережу Інтернет. Для виконання операцій використовується різні браузери (Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla тощо) і не потрібно встановлювати додаткове програмне забезпечення. Найновішою технологією є мобільний банкінг, сутність якого полягає у встановленні на телефон клієнта мобільного додатку, через який здійснюється доступ до рахунків та банківських операцій. Технологічно найбільш складною та перспективною системою дистанційного банкінгу є відеобанкінг, сутність якого полягає у можливості спілкування клієнта з працівником банку наживо через засоби відеозв'язку. Окрім цього, також виділяють такі види дистанційного банківського обслуговування як: система «клієнт-банк», телефонний банкінг, QR-банкінг, WAP-банкінг та АТМ-банкінг.

3. Розглянуто методичні підходи до оцінки ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку, а саме: підхід з використанням системи показників інвестиційного проєкту; результативно-витратний підхід; підхід на основі порівняльного аналізу показників ефективності банківського обслуговування клієнтів у традиційному та дистанційному форматах; підхід з використанням показника X-ефективності, що показує відхилення від граничного рівня ефективності системи обслуговування банку; підхід із застосуванням теорії трансакційних витрат; концепція використання єдиного інтегрального показника; підхід на основі аналізу співвідношення «прибуток-ризик»; підхід із застосуванням економіко-математичних методів, вирішення задачі лінійного програмування, побудови та оцінки параметрів економетричних моделей; підхід з використанням експертних методів та бальної системи. Для здійснення об'єктивної оцінки ефективності впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування клієнтів доцільно використовувати різні підходи в комплексі та проводити системний аналіз всіх отриманих результатів.

4. Надано організаційно-економічну характеристику АТ «ОТП Банк», який за останні роки впровадив у свою діяльність низку ефективних інноваційних продуктів, що значно вплинули на розвиток системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів. АТ «ОТП Банк» досить ефективно здійснює свою діяльність. Так, чистий прибуток протягом 2018-2021 рр. як збільшувався, так і зменшувався, що було пов'язано із зростанням частки споживчих кредитів та з витратами на формування резервів. Активи банку протягом 2018-2021 рр. зросли на 37062 млн. грн. (113,14%). Зобов'язання банку також збільшилися на 31256731 тис. грн. (113,65%), що є негативним явищем для банку. В основному це відбулося за рахунок зростання коштів клієнтів, а також вартості боргових цінних паперів, емітованих банком. Власний капітал зріс на 5805 млн. грн. (110,47%), що свідчить про економічну самостійність банку та його фінансову стійкість. За 2018-2021 рр. спостерігається тенденція до зростання обсягу кредитного портфеля АТ «ОТП Банк», зокрема значно зростають обсяги кредитування юридичних осіб. Так, загальний обсяг кредитного портфеля у 2021 році порівняно з 2018 роком

збільшився на 18580272 тис. грн. (84,92%). Загальний обсяг депозитного портфеля у 2021 році порівняно з 2020 роком збільшився на 30511943 тис. грн. (115,77%). Обсяг залучених депозитів протягом 2018-2021 рр. перевищує обсяг наданих кредитів, що свідчить про забезпеченість АТ «ОТП Банк» достатнім обсягом ресурсів клієнтів для кредитної активності.

5. Здійснено оцінку фінансового стану банку, за результатами якого встановлено, що фінансовий стан АТ «ОТП банк» є задовільним, але піддається коливанням. Незважаючи на те, що майже всі базові показники перебувають у межах рекомендованих значень, вони є нестабільними, що зумовлено впливом окремих чинників внутрішнього та зовнішнього характеру. Рентабельність активів мала тенденцію до зменшення, але оскільки цей показник становив не менше 1%, це свідчить про те, що АТ «ОТП Банк» ефективно використовує наявні ресурси та продуктивну роботу менеджерів банку. Показник чистої процентної маржі протягом 2018-2021 рр. досяг найбільшого значення у 2018 році та становив 8,87%, що вказує на те, що залучення одиниці активу в діяльність банку дає змогу отримати на 8% більше прибутку. Постійне коливання цього показника спричинено зміною кількості наданих банком послуг та постійним нагромадженням активів. Показник чистого спреду зменшився, що свідчить про зменшення рівня доходності від процентних операцій.

6. Здійснено оцінку ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів банку шляхом проведення кореляційно-регресійного аналізу та за допомогою теорії трансакційних витрат. За результатами проведеного аналізу була побудована регресійна модель та розраховані трансакційні витрати по АТ «ОТП Банк», що підтвердили наявність позитивного впливу використання технологій дистанційного обслуговування клієнтів на ефективність діяльності та розвиток банку.

7. Запропоновані напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банку. Для АТ «ОТП Банк» доцільно зосередити зусилля над впровадженням таких напрямків розвитку дистанційного обслуговування: використання віддаленого сховища (хмарних платформ) з метою створення

онлайн-банкінгу та зберігання даних клієнтів; впровадження платіжної картки з використанням біометричних даних клієнта як системи додаткової безпеки дистанційного банківського обслуговування; впровадження відеобанкінгу; впровадження смарт-карток; впровадження додатку «Фотофіксація»; впровадження дитячої картки «ChildCard».

8. Розроблено новий банківський продукт для покращення дистанційного обслуговування клієнтів банку. Основним елементом у системі дистанційного банківського обслуговування виступає банківська картка, тому для АТ «ОТП Банк» дуже важливо здійснювати інноваційну діяльність у даному напрямку. Запропоновано впровадити банківську картку для дітей, що матиме назву «ChildCard». Метою впровадження даної картки є створення сучасного фінансового інструменту для навчання дітей основам фінансової грамотності з функцією контролю за витратами дитини з боку батьків. Користуючись картою «ChildCard», діти вчитимуться заощаджувати та накопичувати власні гроші, а також користуватися дистанційними банківськими послугами. Особливістю картки буде сервіс грошового заохочення «Працюй-заробляй».

9. Обґрунтовано економічний ефект від впровадження нового банківського продукту. За результатами проведеного дослідження встановлено, що впровадження дитячої картки «ChildCard» АТ «ОТП Банк» є ефективним та прибутковим продуктом для банку. За рахунок реалізації проєкту спостерігається зростання процентних та комісійних доходів, відповідне зростання показника процентних доходів, який у прогнозованому 2024 році збільшиться на 21000 тис. грн. (0,36%) за рахунок отримання коштів за відсотками за наданими кредитами. Плановий показник комісійних доходів у 2024 році збільшиться на 45000 тис. грн. (2,26%) за рахунок доходів за наданими банком послугами, а саме міжбанківські перекази коштів, зняття готівки в інших банках тощо. Зростатиме й узагальнюючий показник – чистий прибуток банку. Так, плановий показник чистого прибутку у 2024 році збільшиться на 36863,1 тис. грн.(1,34%), що є позитивним з точки зору впливу на фінансову стійкість банку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурмістрова П.Д. Дистанційне банківське обслуговування як засіб модернізації банківських послуг. / П.Д. Бурмістрова, Є.П. Шаталова // Вісник університету. – 2018. – № 11. – С. 159-163.
2. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. Світ фінансів. 2019.– № 3 (60). – С. 8-25.
3. Гайдай І.Ю., Гайдай Р.Ф., Меркушева Д.В. Зарубіжний досвід упровадження інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні / І. Ю. Гайдай, Р.Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева // Вісник Донецького університету економіки та права. – 2011. – № 1. – С. 178-182.
4. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин: Аспект-Поліграф, 2013. – 412 с.
5. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках: навч. посібн. / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 516 с.
6. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури / О. А. Кулініч // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. – Вип. 2 (14). – С. 421-429.
7. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України / О. М. Авраменко // Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2010. – С. 707-712.
8. Котковський В. С. Інноваційні процеси в сфері банківського кредитування / В. С. Котковський, А. А. Гетманенко // Вісник Криворізького економічного інституту КНУ . – 2018. – № 1. – С. 101-104.
9. Карчева І.Я. Економічна ефективність інноваційної діяльності банків / І.Я. Карчева // Бізнес Інформ. – 2014. – № 6. – С. 111-113.
10. Юхименко П. І. Теорія фінансів / П. І. Юхименко, М. І. Федосов, Л. Л. Лазебник. – Київ: Центр учбової літератури, 2015. – 576 с.

11. Лобанова А.Л. Ресурсна політика комерційних банків України / А. Л. Лобанова // Фінанси України. – 2015. – №1. – С. 88-95.
12. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків / О. Костюк, О. Костюк // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 6. – С. 28-35.
13. Єсіна О. Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку / О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2013. – №1(48). – С. 209-213.
14. Домінова І. Теоретичні аспекти управління ризиками електронного банкінгу / І. В. Домінова. // Причорноморські економічні студії. – 2017. – №18. – С. 156–162.
15. Гринько О.Л. Ідентифікація ризиків дистанційного банківського обслуговування / Е. Л. Гринько, Е. М. Леонтєва // Актуальні проблеми економіки, соціології та права. – 2016. – № 1. – С. 21-24.
16. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг / В. О. Ткачук // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : «Економічна думка», 2013. – Том 14. – № 2. – С. 43-51.
17. Шемякіна Н. В. Інституціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України / Н. В. Шемякіна, А.А. Пономаренко. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cg>
18. Михайлюк Г.О. Розвиток Інтернет-банкінгу як нетрадиційної банківської операції / Г.О. Михайлюк. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_57264.doc.htm
19. Чиж Н. М. Банківські інновації: проблеми та перспективи / Н. М. Чиж, М. І. Дзямучич // «Економічні науки». – Серія «Облік і фінанси». – Випуск 9 (33). – Ч. 4. – 2015. – С. 403-411.
20. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. – 364 с.

21. Рудан В. Я. Особливості формування депозитної бази вітчизняних банків та її вплив на ліквідність банківської системи / В. Я. Рудан // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє. – 2011. – № 16. – С. 218-228.

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

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

24. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.

25. Науменкова С. В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури: монографія / С. В. Науменкова, С.В. Міщенко. – К.: Університет банківської справи, Центр наукових досліджень Національного банку України. – 2009. – 384 с.

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

27. Руда О. Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі / О.Л. Руда // Інфраструктура ринку. – 2020. – Вип. 39. – С. 353-358.

28. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій / С. Б. Єгоричева // Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]. Економіка. – 2013. – Вип. 22. – С. 32-36.

29. Галайко Н. Р. Ефективність діяльності банківської установи: монографія / Н. Р. Галайко, Р. Ф. Турко ; ЛІБС УБС НБУ. – Львів : Вид-во ННВК «АТБ», 2012. – 255 с.

30. Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів: монографія / [Л. О. Примостка, М. І. Дибя, О. О. Чуб та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. Л. О. Примостки. – К. : КНЕУ. 2012. – 459 с.
31. Дикань В. В., Гречана О. І. Методичні підходи до оцінки якості послуг / В.В. Дикань, О.І. Гречана // Соціальна економіка. – 2018. – Вип. 55. – С. 97-106.
32. Офіційний сайт АТ «ОТП Банк». URL: <https://www.otpbank.com.ua/>
33. Офіційний сайт АТ «ОТП Банк». Звітність Банку. URL: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/annual-reports/>
34. Офіційний сайт НБУ. Наглядова статистика. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (дата звернення: 25.12.2022).
35. ТОП digital-банків України: рейтинг Banker.ua URL: <https://banker.ua/uk/projects/top-digital-bankiv-ukraini-rejting-bankerua/>
36. What's Going On In Banking 2021 Rebounding From the Pandemic. URL: <https://www.crnstone.com/banking-2021>
37. Шуба М.В. Світові тренди банківських інновацій / М.В. Шуба, А.О. Рудник // Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка". – 2015. – №12. –
38. Рошило В.І. Інновації в банківській сфері / В.І. Рошило // Аналітично-інформаційний журнал "Схід". Економічні науки. – 2017. – №2. – С. 15-20.
39. Кухар М. В. Електронні банківські послуги. Перспективи їх розвитку диплом. робота за освіт.- кваліф. рівнем «спеціаліст» : спец. 7.03050802 – банківська справа / М.В. Кухар ; наук. керівник к. е. н., доцент О. В. Метлушко. – Тернопіль, 2013. – 104 с.

Додаток А

Баланс (звіт про фінансовий стан) АТ «ОТП Банк» за 2018 рік

	Примітки	Рік, який закінчився 31 грудня 2018 року
АКТИВИ		
Грошові кошти та рахунки у Національному банку України	12	2,320,458
Кошти в банках	13, 26	2,507,127
Кредити клієнтам	14, 26	22,059,052
Інвестиції, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	15	1,102,220
Інвестиції, що оцінюються за амортизованою собівартістю	16	3,677,428
Основні засоби та нематеріальні активи	17	478,898
Поточні активи з податку на прибуток		127,402
Відстрочені активи з податку на прибуток	10	177,315
Інвестиційна нерухомість	18	39,381
Інші активи	19, 26	267,857
ВСЬОГО АКТИВІВ		32,757,138
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ		
Кошти банків та інших фінансових установ	20, 26	441
Рахунки клієнтів	21, 26	26,855,632
Інші зобов'язання	22, 26	646,259
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		27,502,332
КАПІТАЛ		
Акціонерний капітал	23	6,186,023
Емісійний дохід	23	405,075
Інший додатковий капітал	23	1,236,294
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		67,683
Накопичений дефіцит		(2,640,269)
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		5,254,806
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		32,757,138

Затверджено до випуску керівництвом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП Банк» та підписано від його імені:

Тамаш Хан-Ковач
Голова Правління

27 березня 2019 року.



Наталія Дюба
Головний бухгалтер

27 березня 2019 року.

Додаток Б

Звіт про прибуток/збиток (Про сукупні доходи) АТ «ОТП Банк» за 2018 рік

	Примітки	Рік, який закінчився 31 грудня 2018 року
Процентні доходи	4, 26	4,133,371
Процентні витрати	4, 26	(1,226,343)
Чистий процентний дохід до формування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти		2,907,028
Комісійні доходи	6, 26	1,488,810
Комісійні витрати	6, 26	(345,284)
Чистий прибуток від операцій з іноземною валютою та банківськими металами	7, 26	152,056
Чистий прибуток / (збиток) від операцій з похідними фінансовими інструментами	8	164,224
Чистий прибуток / (збиток) від інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		5,570
Чистий збиток від модифікації фінансових активів		(20,320)
Формування резерву на покриття очікуваних збитків за активами, за якими нараховуються проценти	5, 26	(393,928)
Розформування / (формування) резерву на покриття очікуваних збитків за іншими операціями	5, 26	4,344
Інші доходи	26	53,944
Чистий непроцентний прибуток		1,109,416
Операційний прибуток		4,016,444
Операційні витрати	9, 26	(1,614,720)
Прибуток до оподаткування		2,401,724
Витрати з податку на прибуток	10	(427,414)
Чистий прибуток за рік		1,974,310
Інші сукупні доходи / (збитки)		
Статті, які в подальшому можуть бути рекласифіковані до складу прибутків або збитків: Зміна справедливої вартості інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		65,464
Вплив зміни справедливої вартості на відстрочений податок на прибуток		—
Інші сукупні доходи		65,464
Всього сукупних прибутків за рік		2,039,774
Прибуток на акцію		
Середньозважена кількість простих акцій в обігу	11	499,238
Базисний та розбавлений прибуток на акцію в українських гривнях	11	3,955

Затверджено до випуску керівником АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП Банк» та підписано від його імені:

Тамаш Хан-Ковач
Голова Правління

27 березня 2019 року



Наталія Дюба
Головний бухгалтер

27 березня 2019 року

Додаток В

Баланс (звіт про фінансовий стан) АТ «ОТП Банк» за 2019 рік

	Примітки	31 грудня 2019 року
АКТИВИ		
Грошові кошти та рахунки у Національному Банку України	9	3,139,593
Кошти в банках	10, 25	4,308,470
Кредити клієнтам	11, 25	25,311,393
Інвестиції, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	12	3,612,465
Інвестиції, що оцінюються за амортизованою собівартістю	13	7,212,296
Інвестиції в дочірні компанії	14	139,143
Основні засоби та нематеріальні активи	15	568,882
Активи з права користування	16	191,858
Поточні активи з податку на прибуток		64
Відстрочені активи з податку на прибуток	8	38,747
Інвестиційна нерухомість		28,152
Інші активи	17, 25	230,260
ВСЬОГО АКТИВІВ		44,781,323
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ		
Кошти банків та інших фінансових установ	18, 25	567,801
Рахунки клієнтів	19, 25	35,401,926
Орендні зобов'язання	20	174,425
Поточні зобов'язання з податку на прибуток		84,827
Інші зобов'язання	21, 25	777,869
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		37,006,848
КАПІТАЛ		
Акціонерний капітал	22	6,186,023
Емісійний дохід	22	405,075
Інший додатковий капітал	22	1,236,294
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		50,596
Накопичений дефіцит		(103,513)
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		7,774,475
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		44,781,323

Затверджено до вилучення керівництвом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП Банк» та г

Тамаш Хак-Ковач
Голова Правління

26 березня 2020 року



Наталія Дюба
Головний бухгалтер

26 березня 2020 року

Додаток Д

Звіт про прибуток/збиток (Про сукупні доходи) АТ «ОТП Банк» за 2019 рік

	Принітки	2019
Процентні доходи	4, 25	5,092,574
Процентні витрати	4, 25	(1,653,327)
Чистий процентний дохід до формування резерву на покриття збитків від знецінення активів, за якими нараховуються проценти	4	3,439,247
Комісійні доходи	6, 25	1,696,120
Комісійні витрати	6, 25	(393,261)
Чистий прибуток від операцій з іноземною валютою та банківськими металами	25	175,484
Чистий прибуток від операцій з похідними фінансовими інструментами	25	164,169
Чистий прибуток від інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		43,502
Чистий збиток від модифікації фінансових активів		(12,884)
Формування резерву на покриття очікуваних збитків за активами, за якими нараховуються проценти	5, 25	(145,694)
(Формування)/розформування резерву на покриття очікуваних збитків за іншими операціями		(46,447)
Інші доходи	25	162,643
Чистий непроцентний прибуток		1,643,632
Операційний прибуток		5,082,879
Операційні витрати	7, 25	(1,988,513)
Прибуток до оподаткування		3,094,366
Витрати з податку на прибуток	8	(557,610)
Чистий прибуток за рік		2,536,756
Інші сукупні (збитки)/доходи		
Статті, які в подальшому можуть бути рекласифіковані до складу прибутків або збитків:		
Зміна справедливої вартості інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		(17,087)
Інші сукупні (збитки)/доходи		(17,087)
Всього сукупних прибутків за рік		2,519,669
Прибуток на акцію		
Середньозважена кількість простих акцій в обігу		499,238
Базисний та розбавлений прибуток на акцію, в українських гривнях		5,081

Затверджено до випуску керівником АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП Банк» та підписано його імені:

Тамаш Хак-Ковач
Голова Правління

26 березня 2020 року



Наталія Дюба
Головний бухгалтер


26 березня 2020 року

Додаток Е

Баланс (звіт про фінансовий стан) АТ «ОТП Банк» за 2020 рік

	Примітки	31 грудня 2020 року
АКТИВИ		
Грошові кошти та рахунки у Національному банку України	9	3,510,420
Кошти в банках	10, 24	13,628,078
Кредити клієнтам	11, 24	27,638,193
Інвестиції, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	12	6,602,257
Інвестиції, що оцінюються за амортизованою собівартістю	13	5,901,418
Інвестиції в дочірню компанію	14	139,143
Основні засоби та нематеріальні активи	15	734,358
Активи з права користування	16	446,685
Поточні активи з податку на прибуток		90
Відстрочені активи з податку на прибуток	8	76,544
Інвестиційна нерухомість		27,857
Інші активи	17, 24	219,864
ВСЬОГО АКТИВІВ		58,924,907
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ		
Кошти банків та інших фінансових установ	18, 24	399
Рахунки клієнтів	19, 24	47,838,522
Орендні зобов'язання	20	450,684
Поточні зобов'язання з податку на прибуток		81,304
Інші зобов'язання	21, 24	982,437
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		49,353,346
КАПІТАЛ		
Акціонерний капітал	22	6,186,023
Емісійний дохід	22	405,075
Інший додатковий капітал	22	1,236,294
Резерв переоцінки інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		113,960
Нерозподілений прибуток/накращений дефіцит		1,630,209
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		9,571,561
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		58,924,907

Затверджено до випуску керівництвом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП БАНК» та пі


Володимир Мудрий
 Голова Правління

29 березня 2021 року




Наталія Дюба
 Головний бухгалтер


29 березня 2021 року

Додаток Ж

Звіт про прибуток/збиток (Про сукупні доходи) АТ «ОТП Банк» за 2020 рік

	Примітки	2020
Процентні доходи	4, 24	4,962,915
Процентні витрати	4, 24	(1,386,122)
Чистий процентний дохід до формування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	4	3,576,793
Комісійні доходи	6, 24	1,684,106
Комісійні витрати	6, 24	(506,572)
Чистий прибуток від операцій з іноземною валютою та банківськими металами	24	295,785
Чистий прибуток від операцій з похідними фінансовими інструментами	24	89,887
Чистий прибуток від інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		79,306
Чистий збиток від модифікації фінансових активів		(18,917)
Формування резерву на покриття очікуваних кредитних збитків за активами, за якими нараховуються проценти	5, 24	(836,210)
Формування резерву на покриття очікуваних кредитних збитків за іншими операціями		(202,707)
Інші доходи	24	104,893
Чистий непроцентний дохід		689,561
Операційний дохід		4,266,354
Операційні витрати	7, 24	(2,147,005)
Прибуток до оподаткування		2,119,349
Витрати з податку на прибуток	8	(385,627)
Чистий прибуток за рік		1,733,722
Інші сукупні доходи/(збитки)		
Статті, які в подальшому можуть бути рекласифіковані до складу прибутків або збитків:		
Зміна справедливої вартості інвестицій, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		63,364
Інші сукупні доходи/(збитки)		63,364
ВСЬОГО СУКУПНИХ ПРИБУТКІВ ЗА РІК		1,797,086
Прибуток на акцію		
Середньозважена кількість простих акцій в обігу		499,238
Базисний та розбавлений прибуток на акцію, в українських гривнях		3,473

Затверджено до випуску керівництвом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП БАНК»


Володимир Мудрий
 Голова Правління

29 березня 2021 року




Наталія Дюба
 Головний бухгалтер

29 березня 2021 року

Додаток 3

Баланс (звіт про фінансовий стан) АТ «ОТП Банк» за 2021 рік

	Примітки	31 грудня 2021 року
АКТИВИ		
Грошові кошти та їх еквіваленти	4	3,870,163
Кредити та аванси банкам	5	9,129,391
Кредити та аванси клієнтам	6	40,460,458
Інвестиції в цінні папери	7	14,627,919
Похідні фінансові активи		8,376
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства	8	139,143
Інвестиційна нерухомість		26,075
Поточні податкові активи		110
Відстрочені податкові активи	16	68,847
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	9	344,801
Основні засоби	9	948,483
Інші фінансові активи	10	118,981
Інші нефінансові активи	10	76,697
Загальна сума активів		69,819,444
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ		
Кошти банків		1,225
Кошти клієнтів	11	57,064,997
Похідні фінансові зобов'язання		4
Інші залучені кошти		176
Резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		298,908
Інші фінансові зобов'язання	12	1,106,276
Інші нефінансові зобов'язання	12	137,788
Поточні зобов'язання з податку на прибуток		149,689
Загальна сума зобов'язань		58,759,063
КАПІТАЛ		
Статутний капітал	22	6,186,023
Нерозподілений прибуток		3,175,320
Емісійний дохід	22	405,075
Результат від операцій з акціонером	22	1,236,294
Інші резерви		57,669
Загальна сума власного капіталу		11,060,381
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		69,819,444

Затверджено до випуску керівництвом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП БАНК» та пі,

Володимир Мудрий
Голова Правління

17 серпня 2022 року

Наталія Дюба
Головний бухгалтер

17 серпня 2022 року

Додаток И

Звіт про прибуток (збиток) АТ «ОТП Банк» за 2021 рік

	Примітки	2021
		За нарастаючим підсумком із початку року до дати звітності
Процентні доходи, у т.ч.:	13	5,770,296
Процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	13	5,740,629
Інші процентні доходи	13	29,667
Процентні витрати	13	(1,129,067)
Чистий процентний дохід (Чисті процентні витрати)	13	4,641,229
Комісійні доходи	14	1,989,949
Комісійні витрати	14	(700,725)
Інші доходи		102,884
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток		231,419
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		183,338
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		301,288
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(202,227)
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	15	(789,663)
Інші витрати	16	(118,864)
Інші прибутки (збитки)		(13,340)
Витрати на виплати працівникам	16	(1,328,609)
Амортизаційні витрати	16	(316,322)
Інші адміністративні та операційні витрати	16	(629,626)
Прибуток (збиток) до оподаткування		3,350,731
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	17	(605,620)
Прибуток (збиток) за рік		2,745,111
Прибуток на акцію		
Середньозважена кількість простих акцій в обігу		499,238
Базисний та розбавлений прибуток на акцію, в українських гривнях		5,499

Затверджено до випуску керівництвом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ОТП БАНК» та підписано від його

Володимир Мудрик
Голова Правління

17 серпня 2022 року

Примітки, надані на сторінках 8-112, є невід'ємною частиною цієї окремої фінансової звітності.

Наталія Дюба
Головний бухгалтер

17 серпня 2022 року

