

УДК 347.734+336.71:004.738.5

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.84.1.45>

## ДО ПИТАННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

**Кривенко Ю.В.,**

*кандидат юридичних наук, доцент,*

*доцент кафедри цивільного права*

*Національного університету «Одеська юридична академія»*

*ORCID: 0000-0001-7506-0786*

### **Кривенко Ю.В. До питання цифровізації банківських послуг.**

У цій статті ми виявимо і проаналізуємо банківські послуги які надаються під час використання сучасних інформаційних технологій у дистанційному обслуговуванні клієнтів банку. Авторкою виділено особливості, проблеми та перспективи розвитку процесу цифровізації в Україні

На сьогоднішній день десятки банків пропонують своїм клієнтам як юридичним, так і фізичним особам, а також фізичним особам підприємцям системи дистанційного обслуговування та Інтернет-банкінгу, що забезпечують повноцінний банківський сервіс через мережу Інтернет із будь-якої точки земної кулі. Інтернет-банкінг це сервіс, що дозволяє керувати своїм банківським рахунком через Інтернет, користуючись великим комфортом та швидкістю, це можливість здійснювати операції зі своїм рахунком, відкритим у своєму банку, не відвідуючи офісу банку та забути про черги до кас та розрахункових відділів інших організацій. З іншого боку, Інтернет-банкінг – це загальна назва технологій дистанційного обслуговування, а також доступ до рахунків та операцій (за ними), що надається у будь-який час та з будь-якого комп'ютера, що має доступ до Інтернету.

У статті визначено, що відсутній єдиний підхід до визначення роздрібних банківських послуг, а також загальноприйняте трактування поняття «банківська послуга». Запропоновано визначення банківської послуги, а саме банківська послуга – це результат комплексу банківських операцій, спрямованих на задоволення потреб клієнта, що несуть певну вигоду для споживача, пов'язаних із переміщенням фінансових активів або надання фінансової інформації. Відповідно, надання банківських послуг – це основна діяльність будь-якого банку. Для отримання прибутку банківська установа повинна створити свою послугу, необхідну клієнту, визначити її ціну, вийти з нею на ринок і реалізувати її, а крім цього забезпечити належне правове регулювання.

В результаті дослідження було зроблено висновки про те, що спектр банківських послуг, що надаються фізичним особам, постійно розширюється це дозволить банкам у перспективі створити різні види пакетів послуг.

**Ключові слова:** цифровізація, банківські послуги, договір, сторони договору, об'єкт цивільних прав, інтернет – банкінг, банківські послуги, договір про надання послуг.

### **Kryvenko Y.V. On the issue of digitalization of banking services.**

In this article, we will identify and analyze banking services provided during the use of modern information technologies in remote customer service of the bank. The author highlights the features, issues, and prospects of the digitalization process in Ukraine. Today, dozens of banks offer their clients, both legal entities and individuals, as well as individual entrepreneurs, remote servicing systems and Internet banking, providing full banking services through the «Internet» from anywhere on the globe. Internet banking is a service that allows managing one's bank account over the internet, offering great convenience and speed, the ability to carry out operations with one's account, opened in one's bank, without visiting the bank's office and forgetting about queues at the cash desks and settlement departments of other organizations. On the other hand, internet banking is a general term for remote servicing technologies, as well as access to accounts and operations (on them), provided at any time from any computer with internet access. The article notes the lack of a unified approach to defining retail banking services, as well as a universally accepted interpretation of the concept of a «banking service.»

A definition of a banking service is proposed, namely, a banking service is the result of a set of banking operations aimed at satisfying the client's needs, bringing certain benefits to the consumer, related to the movement of financial assets or providing financial information. Accordingly, the provision of banking services is the main activity of any bank. In order to make a profit, a banking institution must create a service necessary for the client, determine its price, enter the market with it, implement it, and also ensure proper legal regulation. As a result of the study, conclusions were made that the range of banking services provided to individuals is constantly expanding. This will allow banks in the future to create various types of service packages.

**Key words:** digitalization, banking services, contract, parties to the contract, object of civil rights, internet banking, service agreement.

**Постановка проблеми.** У сучасному світі цифровізація займає основне місце у всіх сферах суспільного життя, а також безумовно впливає на банківську сферу. Ефективна робота банківської установи багато в чому пов'язана з використанням діяльності нових розробок, і навіть використанням нових банківських товарів та послуг. На перший план у банківському обслуговуванні виходить концепція клієнтоорієнтованості: максимальне використання технологій та ресурсів для задоволення потреб клієнта, зокрема однією з найперспективніших технологій, є інтернет-банкінг.

Л.Г Кльоба в своїй статті зазначає, що «Цифровізація діяльності банку – це система заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтех-стартапами з метою досягнення довгострокових цілей розвитку пов'язаних з упровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів і послуг для збільшення та розширення клієнтської бази і підвищення конкурентоспроможності банку» [1]

Аналізуючи дані з 2020 р., треба сказати, що під впливом пандемії виникла тенденція до зростання розвитку інтернет-банкінгу, що підкреслює **актуальність обраної теми.**

Вимушене дистанційне обслуговування клієнтів у 2020 р. спонукало банки розвивати свої інтернет-сайти, збільшувати цифрові можливості. У 2020 р. кількість клієнтів, які користувалися онлайн-послугами, порівняно з попередніми роками зросла в декілька разів. «Згідно з дослідженням Statista, у 2020 році інтернет-банкінг використовували 1,9 млрд людей у світі. У 2024 році ця цифра становить вже 2,5 млрд користувачів. Лише у Європі за останні чотири роки кількість тих, хто регулярно використовує інтернет-банкінг, зросла на 73 млрд»[2] Однією із суттєвих новинок у галузі банківських послуг та інтернет-банкінгу стала розробка та впровадження системи швидких платежів. При цьому з'явилася можливість здійснювати платежі за QR-кодами.

**Мета дослідження,** полягає в розкритті сучасного стану та перспектив цифровізації послуг в банківській сфері.

Відповідно до мети вирішувалися такі **завдання:** аналіз виникнення та розвитку банківських послуг у системі цифрового сервісу; перспективи та напрями вдосконалення цифрових банківських послуг.

**Стан опрацювання проблематики.** Методологічну та теоретичну основу дослідження складає системний підхід до досліджуваних процесів; ключові положення праць вітчизняних та зарубіжних учених, присвячених теорії та практиці банківських послуг у системі цифрового сервісу, концептуальні підходи, втілені в законодавчих та нормативних актах України.

Необхідно звернути увагу на наукові доробки вітчизняних дослідників, а саме: Л.В. Панова [3], Безклубого І.А. [4], Кириленко С.А. [5], Корнівської В.О. [6] та ін., які в межах досліджень розглядали питання цифровізації банківських послуг.

Статистичною та фактологічною базою дослідження послужили: дані Національного Банку України, матеріали зарубіжного та вітчизняного друку, авторські аналітичні розробки.

**Виклад основного матеріалу.** Цифровізація, розвиток банківських платформ і додатків, якими банки можуть просувати як традиційні банківські, і інші, зокрема нефінансові послуги, сприяють створенню банками систем, які можуть покрити широкий спектр потреб клієнтів. «Система електронних платежів Національного банку України (СЕП) – системно важлива платіжна система, створена Національним банком України для забезпечення виконання міжбанківських операцій між учасниками СЕП у національній валюті в межах України через рахунки, відкриті в Національному банку України» [7]

У 2020–2024 посилилася тенденція, зародження якої ми спостерігали: банки почали виходити за межі традиційного банківського бізнесу, прагнучи на базі своїх платформ та додатків пропону-

вати клієнтам послуги та сервіси, які могли б максимально задовольнити потреби клієнта всередині цих платформ та додатків.

На особливу увагу заслуговує проблема недосконалості чинного законодавства, що регулює відносини, що виникають у процесі здійснення банківських послуг через Інтернет.

Надання банківських послуг – це основна діяльність будь-якого банку. Не менш важливо, що банківська послуга має необхідні характеристики і направлена на задоволення потреб клієнта.

Поширення серед таких технологій банківських послуг комерційних банків набула система дистанційного обслуговування.

Поняття «система дистанційного обслуговування» може розглядатися з різних точок зору: починаючи від такого вузького поняття як надання кредитною організацією конкретних банківських послуг з використанням програмно-апаратного забезпечення до широкого сегменту банківського ринку. «Законодавство містить термін «система дистанційного обслуговування», що охоплює системи типу «клієнт-банк», «клієнт-Інтернет-банк», «телефонний банкінг», «платіжний за стосунок» та інші системи дистанційного обслуговування, які на підставі дистанційних розпоряджень клієнта можуть виконувати функції надання інформаційних послуг згідно з переліком, що зазначений в договорі між банком та клієнтом, здійснення операцій за рахунком клієнта» [8].

Системи Інтернет-банкінгу є системи, які призначені для надання банківських послуг клієнтам, що забезпечують можливість здійснювати через мережу Інтернет всі стандартні банківські операції крім операцій із готівкою.

Використання системи Інтернет-банкінгу дає низку переваг:

а) клієнт банку має можливість 24 години на добу контролювати власні рахунки (надходження та зняття коштів з рахунку);

б) можливість відстеження операцій, які виконуються з використанням пластикових карток клієнта;

в) швидкий та безпечний доступ до послуг Інтернет-магазинів;

г) відсутність необхідності встановлювати об'ємне програмне забезпечення на персональний комп'ютер клієнта, тобто доступність системи для клієнта, оскільки немає прив'язки до конкретного персонального комп'ютера. І у клієнта банку з'являється можливість працювати з будь-якого пристрою, який має доступ до Інтернету.

Звісно, запроваджувати радикально нові зміни у функціоналі Інтернет-банкінгу стає дедалі складніше. На етапі розвитку таких систем набуває поширення послуга автоматичних платежів. Нині такі послуги можуть надати вже багато банків. Потенціал надання таких послуг – величезний. Це зумовлюється тим, що клієнту достатньо одного разу задати параметри платежу (терміни, суму оплати, реквізити одержувача коштів) і він автоматично здійснюватиметься банківською системою з використанням систем дистанційного обслуговування.

На стартовому етапі розвитку дистанційного банківського обслуговування телефонний банкінг був найпопулярнішою формою віддалених послуг. Сталося це у зв'язку з широкою поширеністю та доступністю телефонів. Телефонний банкінг був високо затребуваний як корпоративними, так і приватними клієнтами. Використовуючи систему телефонного банкінгу, клієнт міг отримувати як інформаційні послуги від банку, і керувати коштами у своїх рахунках. Однак початок масового використання персональних комп'ютерів, мережі Інтернет призвело до того, що телефонний банкінг все більше і більше витіснився іншими більш сучасними та зручними формами.

Мобільний-банкінг є здійснення клієнтом управління своїм банківським рахунком за допомогою мобільного телефону або планшетного комп'ютера. Як правило, для цього на мобільний пристрій необхідно задля цього на мобільний пристрій необхідно завантажити та встановити спеціальний додаток. В даний час програми для Мобільного банкінгу – це програми для Інтернет-банкінгу з урізаним функціоналом, адаптовані під невеликі екрани смартфонів та під операційні системи, які встановлюються у мобільних пристроях.

SMS-банкінг надавав клієнту доступ до рахунків та операцій за рахунками з використанням номера мобільного телефону клієнта, попередньо зареєстрованого у банку. Обмін інформацією між клієнтом та банком відбувається за допомогою SMS-повідомлень, на сьогодні SMS-банкінг практично не використовується.

Push-сповіщення не тільки менше коштують, а й приходять швидше. Однак при цьому користувач має працювати мобільний інтернет, а за кордоном, приміром, не кожен може дозволити

собі його використовувати в роумінгу. На випадок, якщо push-повідомлення не надходить, банки залишають SMS як альтернативу.

Використання цього способу надання послуг дозволяє клієнтам банку мати цілодобовий доступ до рахунку (рахунків), проводити постійний контроль за рухом коштів за ними, а також оперативно здійснювати необхідні платежі.

До доступних сьогодні можна віднести такі операції інтернет-банкінгу:

- Перегляд залишку та історії руху грошей на карті, рахунку, депозиті;
- Поповнення електронних гаманців;
- Блокування/розблокування банківської картки;
- Відкриття та закриття рахунку;
- Поповнення вкладу;
- Оформлення, скасування підписки на послуги з смс-оповіщення та смс-банкінгу.

Усі вони здійснюються протягом одного банківського дня та мають багаторівневий захист.

Головна мета надання послуг - не досягнення результату, саме процес діяльності з докладанням максимальних зусиль. Надання послуг тісно пов'язане з особистістю виконавця. Якщо при виконанні робіт, особа яка виконує роботу, не має значення, оскільки важливим є саме результат робіт, то надання послуг орієнтоване на виконання дій, а, отже, і на особистість того, хто такі дії виконує.

Надання послуг дуже складний об'єкт цивільних прав, й у науковій літературі відсутня як єдиний підхід до поняття послуг, так і не визначений підхід до класифікації наданих послуг.

Вивчення теоретичних засад теми свідчить про відсутність єдиного підходу до визначення роздрібних банківських послуг, а також загальноприйнятого трактування поняття «банківська послуга». Відповідно можна визначити, що банківська послуга – це результат комплексу банківських операцій, спрямованих на задоволення потреб клієнта, що несуть певну вигоду для споживача, пов'язаних із переміщенням фінансових активів або наданням фінансової інформації.

ЦК України в ст. 901 визначає, що « за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором» [9].

Проаналізувавши визначення договору відплатного надання послуг, визначене цивільним законодавством, ми робимо висновок про те, що в рамках будь-якого договору надання відплатних послуг у послугодавця як сторони договору є основний обов'язок – надати послугу, а також право отримати за неї оплату. Головний обов'язок послугоодержувача як другої сторони договору – оплатити отриману від послугодавця послугу, при цьому він має право – отримати послугу від послугодавця.

Договір надання послуг є: консенсуальним (породжує юридичні наслідки з досягнення угоди сторін (консенсусу) з усіх істотних умов договору); взаємним (права та обов'язки виникають у двох сторін взаємно); відплатним (обов'язки однієї сторони вчинити певну дію відповідає (кореспондує) зустрічний обов'язок іншої сторони щодо надання першій стороні певного майнового блага – зустрічного задоволення); публічним, якщо послугодавець здійснює підприємницьку діяльність, надаючи одержувачу послугу, необхідну для задоволення його побутових потреб. До сторін договору надання послуг відшкодування законодавство відносить: послугодавця, тобто суб'єкта, який є виконавцем; послугоодержувача, тобто суб'єкта, який є замовником. В основному в договорах надання послуг сторони так і називаються: «замовник» та «виконавець».

Підписуючи договір про надання послуг за допомогою систем дистанційного банківського обслуговування, клієнт погоджується з тим, що він повідомлений і згоден з такими положеннями:

- мережа Інтернет, що використовується при отриманні послуг за допомогою дистанційного банківського обслуговування, є незахищеним каналом зв'язку
- обмін інформацією між банком та клієнтом за допомогою електронної пошти, мобільного пристрою з використанням мережі Інтернет може спричинити несанкціонований доступ до цієї інформації.

– клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з порушенням конфіденційності інформації, що міститься у повідомленнях, що передаються за допомогою незахищених каналів зв'язку

– клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з отриманням доступу до послуг з використанням спеціального порядку ідентифікації

До обов'язків клієнта входить:

- періодичне ознайомлення з актуальною інформацією, пов'язаною з безпекою систем дистанційного банківського обслуговування
- повідомлення банку у разі ризику порушення безпеки систем дистанційного обслуговування
- дотримання конфіденційності засобів підтвердження систем дистанційного обслуговування
- виключення доступу третіх осіб до мобільного пристрою
- оновлення програми лише на офіційних сайтах
- дотримання рекомендацій та інструкцій банку щодо безпеки систем дистанційного обслуговування

До переліку обов'язків банку входять такі положення:

– забезпечення конфіденційності інформації, пов'язаної із використанням системи дистанційного обслуговування цьому випадку банк зобов'язаний запобігти несанкціонованому доступу до інформації третіми особами до передачі її клієнту за винятком випадків, передбачених чинним законодавством.

– прийняття та обробка електронних платіжних доручень від клієнтів у відповідності до вимог Національного Банку України

– ведення архівів та зберігання електронної документації у відповідність до чинного законодавства.

– зберігання у спеціалізованих журналах інформаційної безпеки системи дистанційного обслуговування всіх значущих дій, що здійснюються банком та клієнтом та ін.

При цьому банк не несе відповідальності у разі:

– помилкової передачі електронних платіжних розпоряджень клієнтом

– розкриття інформації, пов'язаної з використанням системи дистанційного обслуговування, третіми особами у процесі її використання. У разі йдеться про доступі до інформації через канали зв'язку, що у зоні відповідальності клієнта.

– невиконання чи неправильного виконання розпоряджень клієнта, коли це сталося внаслідок надання клієнтом неактуальної чи недостовірної інформації.

– виникнення збитків через несанкціонований доступ до системи дистанційного обслуговування третіми особами з вини клієнта

– помилки клієнта під час вказівки реквізитів під час здійснення банківських операцій. У разі маються на увазі помилки при введенні номера банківської картки, суми чи іншого ідентифікатора під час здійснення переказу коштів та інші.

**Висновки.** Підсумовуючи, слід зазначити, що система дистанційного обслуговування – один із яскравих прикладів застосування передових технологій, що дозволяють перевести банківське обслуговування на абсолютно новий якісний рівень. «Банки можуть впроваджувати розумні технології, такі як штучний інтелект та машинне навчання, для аналізу даних та підвищення точності прийняття рішень. Вони можуть створювати персоналізовані фінансові продукти та послуги, що відповідають унікальним потребам та пріоритетам кожного клієнта» [10].

Крім того, спектр банківських послуг, що надаються фізичним особам, постійно розширюється, що дозволить банкам у перспективі створити різні види пакетів послуг. Це зовсім інший підхід до банківської справи – значно швидше, надійніше, зручніше та безпечніше, ніж це було раніше.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. Ефективна економіка. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741> (дата звернення: 15.07.2024). DOI: 10.32702/2307-2105-2018.12.84.
2. Інтернет-банкінг: визначення, переваги та недоліки. URL: <https://www.zen.com/uk/blog/personal-finance-uk/internet-banking-definition-advantages-and-disadvantages/> (дата звернення: 15.07.2024).
3. Панова Л.В. До питання публічності та обмеження свободи договору банківського рахунку. – Вчені записки, 2019. URL: [juris.vernadskyjournals.in.ua](http://juris.vernadskyjournals.in.ua).
4. Безклубий І.А. Банківські правочини : монографія. Київ : Видавничий Дім «Ін Юре». 2007. 456 с

5. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції [Текст]. *Світ фінансів*. 2016. Вип. 4. С. 140–147.
6. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. *Проблеми економіки*. 2017. № 3. С. 254–261.
7. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/faq?page=1&perPage=5&search=#ser> (дата звернення: 15.07.2024).
8. Що відноситься до банківських систем дистанційного обслуговування та/або сервісів переказу коштів, користуючись якими можна уникнути використання РРО (ПРРО) при наданні послуг? URL: <https://lv.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/533982.html> (дата звернення: 15.07.2024).
9. Цивільний кодекс України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 2003, №№ 40–44, ст. 356.
10. Цифровізація банківської системи: виклики та переваги. URL: <https://denzadnem.com.ua/aktualno/150685> (дата звернення: 15.07.2024).