Самошкіна Ірина Дмитрівна, к.е.н., доцент

Сумський національний агарний університет, м. Суми

ORCID 0000-0002-0468-6834

Романенко Наталія Романівна, магістрант

Сумський національний агарний університет, м. Суми

**Управління ризиками дистанційного банківського обслуговування**

Дистанційне банківське обслуговування стрімко набирає популярності завдяки зручності, швидкості доступу до послуг та економії часу. Водночас із зростанням кількості користувачів зростають і ризики, пов’язані з такими послугами. Ефективна система управління ризиками є ключовою для забезпечення безпеки клієнтів, стабільності банківської системи та підтримки довіри до дистанційного банкінгу.

Управління ризиками дистанційного банківського обслуговування є ключовим аспектом, який забезпечує стабільність та надійність фінансових послуг у сучасному цифровому середовищі. З розвитком технологій та зростанням популярності онлайн-банкінгу, наприклад Приват24, Ощад24, Mono та інших, виникає необхідність системного підходу до ідентифікації, оцінки та менеджменту ризиків, пов’язаних з дистанційним обслуговуванням.

Констатуємо, що дистанційне банківське обслуговування супроводжується наступними видами ризиків:

1. Кіберризики. Дана група ризиків пов’язана з атакою хакерів, витоком даних, фішингом та іншими формами зловживань. Банківські установи в Україні постійно вдосконалюють системи захисту для забезпечення безпеки клієнтських даних [1]. Але і кіберризики можна розглядати і з точки зору клієнтів. Однією з пропозицій банківських установ є укладання відповідних договорів страхування від кібершахраїв.

2. Операційні ризики. Дана група ризиків виникає через неправомірні дії співробітників, технічні проблеми або недостатню кваліфікацію персоналу. Ефективна система управління операційними ризиками повинна включати навчання співробітників та реалізацію автоматизованих систем контролю. На даний момент операційні ризики майже нівелійовані у роботі більшості банківських установ в Україні шляхом впровадження ефективної системи адміністративного менеджменту.

3. Ризики неплатоспроможності клієнтів. Дана група ризиків передбачає, що при дистанційному обслуговуванні банк може зіткнутися з проблемою неналежного виконання зобов’язань клієнтів. Оцінка кредитоспроможності клієнтів повинна здійснюватися за допомогою сучасних аналітичних інструментів. Одним із методів – є активний аналіз кредитних історій клієнтів.

4. Регуляторні ризики. Дана група ризиків є зовнішньою до роботи банківської установи і пов’язана зі змінами у законодавстві та регуляторній політиці Національного банку України, що може суттєво впливати на банківську установу. Управління цими ризиками передбачає постійний моніторинг змін у законодавстві та швидке реагування на них.

Якщо розглядати ризики у контексті клієнтської бази, то у розвитку співпраці з фізичними особами найбільш важливими є ризики, пов’язані зі здійсненням шахрайства.

Стандартна система управління ризиками дистанційного банківського обслуговування повинно базуватися на комплексному підході, який включає кілька етапів:

1. Якісна ідентифікація ризиків. На даному етапі проводиться аналіз всіх можливих ризиків, які можуть виникнути у процесі дистанційного обслуговування.

2. Кількісна оцінка ризиків є наступним етапом визначення ступеня впливу ризиків на кінцеві фінансові результати діяльності банківської установи.

3. Розробка стратегій управління ризиками у залежності від отриманих результатів.

Стратегічними напрямками можуть бути:

1. Уникнення ризику шляхом відмови від певних видів послуг.

2. Передача ризику шляхом укладання договорів страхування.

3. Купівля додаткової інформації, моніторинг і ревізія, оскільки це постійний процес, то і регулярний моніторинг ризиків та перегляд стратегій управління є необхідним для адаптації до нових умов і викликів.

Крім того, серед основних напрямків поліпшення системи управління ризиками дистанційного обслуговування клієнтів можна виділити наступні:

1. Впровадження індивідуального підходу до клієнта банку на основі аналізу поточної фінансової активності у віддалених каналах банківського обслуговування і, відповідно, забезпечення індивідуальної форми захисту від ризиків дистанційного обслуговування [2].

2. Розробка і організація заходів по виявленню нових схем шахрайства в сфері дистанційного банківського обслуговування з метою інформування населення про нові способи шахрайства в сфері дистанційного банківського обслуговування і методах захисту від них.

Таким чином, системи управління ризиками в дистанційному банківському обслуговуванні стикаються з численними викликами, зокрема, в умовах стрімкого розвитку технологій і нових фінансових стандартів. Однак перспективи для їх вдосконалення очевидні. Інвестиції у новітні технології, співпраця з науковими установами для розробки інноваційних рішень, а також впровадження практик міжнародного управління ризиками можуть суттєво підвищити якість і безпеку дистанційного банківського обслуговування .

**Література**

1. Лассова І., Лисенко Р. Оцінка ризиків у дистанційних банківських послугах. *Журнал банківських та фінансових технологій*. 2020. Т. 7, № 3. С. 63-69.

2. Мельникова Л., Боярський С. Перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні. *Фінансовий ринок України*. 2022. № 7. С. 30-36.