

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

Факультет фінансів

Кафедра банківської справи та страхування

галузь знань 07 Управління та адміністрування
спеціальність 072 Фінанси, банківська справа та страхування
освітня програма Банківський та страховий менеджмент
Форма навчання: Заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему «Інтернет-технології в банківській діяльності»
(назва теми)

здобувача Калініченко Вікторія Володимирівна
(Прізвище, ім'я, по батькові) (підпис здобувача)

Науковий керівник:

доцент, канд. екон. наук.
(вчене звання, наукова ступінь)

_____ Брегедя О.А.
(підпис) (Прізвище, ініціали)

**Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною
комісією з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)**

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:
доктор економічних наук, професор Примостка Л.О.
(підпис)

Київ 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	7
1.1 Інтернет-технології та їх роль у банківській діяльності.....	7
1.2 Класифікація інтернет-технологій у сучасному банкінгу.....	17
1.3 Віртуальні банки: поява та розвиток у світі.....	23
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКУ.....	32
2.1 Використання інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» та його місце на ринку.....	32
2.2 Оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк».....	39
2.3 Аналіз розвитку та функціонування віртуальних банків в Україні.....	49
РОЗДІЛ III. ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ.....	57
3.1 Проблеми розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні.....	57
3.2 Перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності.....	62
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72
ДОДАТКИ.....	77

ВСТУП

Актуальність теми. Інтернет-технології стали необхідною складовою сучасної банківської діяльності, і актуальність дослідження цієї теми стає дедалі більшою завдяки низці впливових факторів. Перед нами відкриваються нові горизонти, де технології переплітаються зі світом фінансів, змінюючи як саму природу банківської справи, так і очікування споживачів.

Перш за все, слід звернути увагу на цифрову революцію, яка руйнує стереотипи та змушує банки адаптуватися до нових реалій. Інтернет став не лише інформаційним ресурсом, але й майданчиком для здійснення фінансових операцій. Інтернет-банкінг та мобільні додатки стають невід'ємною частиною повсякденного життя клієнтів банків, і важливо зрозуміти, як ця еволюція впливає на їхні потреби та вимоги.

Зміни у споживацьких звичках також грають значущу роль у визначенні актуальності теми. Клієнти стають все більш вимогливими, очікуючи зручності та доступності в усіх аспектах фінансового обслуговування. Інтернет-технології дозволяють здійснювати фінансові операції без обмежень у часі та місці, що відповідає потребам сучасного споживача.

Зростання кіберзлочинності стає серйозним викликом для банків, і кібербезпека стає однією з ключових тем дослідження. Ріст кібератак та шахрайству в онлайн-банкінгу нагадує нам про необхідність постійного вдосконалення заходів захисту та розробки нових стратегій у цій галузі.

Ефективність та конкурентоспроможність банків вимагає постійного покращення та оптимізації процесів. Впровадження інтернет-технологій допомагає знижувати витрати та підвищувати якість обслуговування, що важливо в умовах зростання конкуренції в банківському секторі.

Нарешті, регулятивні зміни в урядових політиках та стандартах для банківської галузі включають ініціативи, спрямовані на підтримку розвитку

цифрових послуг. Дослідження теми допомагає банкам зрозуміти, як вони можуть відповідати на ці зміни та використовувати їхній потенціал.

Таким чином, вивчення цієї теми допоможе банкам розробляти стратегії, які відповідають потребам сучасного світу та забезпечують стійкість та інноваційність у фінансовій галузі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням використання інтернет-технологій фінансовими установами приділяло увагу багато науковців, серед яких можна виділити таких, як Б. Адамик, К. Басадзе, В. Бауер, Г. Бортніков, І. Боярко, Д. Дем'яновська, О. Єсіна, М. Енгстлер, Л. Лямін, А. Нікітін, В. Огієнко, О. Руда, А. Федорченко, Т. Шалига, Д. Гусєв, М. Доміна, І. Близнюк, Г. Титоренко. Так, О. Єсіна, досліджуючи переваги інтернет-банкінгу, одночасно виділяє низку причин, які гальмують його розвиток в Україні і не дають змогу банкам відмовитися від обслуговування клієнтів через свої відділення.

Мета кваліфікаційної магістерської роботи. Оцінка впливу інтернет-технологій на банківський сектор з урахуванням їхнього впливу на клієнтів, безпеку, ефективність та конкурентоспроможність банків.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі завдання:

- Розкрити сутність інтернет-технологій та їх роль у банківській діяльності;
- Висвітлити класифікацію інтернет-технологій у сучасному банкінгу;
- Розкрити сутність віртуальних банків, їх появу та розвиток у світі;
- Проаналізувати використання інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» та його місце на ринку;
- Провести оцінку конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк»;
- Провести аналіз розвитку та функціонування віртуальних банків в Україні;
- Висвітлити проблеми розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні;
- Розкрити перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності.

Предметом дослідження є технологічні інновації та рішення, які використовуються банками для покращення їхньої діяльності.

Об'єктом дослідження є використання інтернет-технологій у банківській діяльності.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети використано систему загальнонаукових та специфічних методів дослідження. Для теоретичних й методологічних узагальнень використовувались діалектичний та системний аналіз. Обробка даних здійснювалась з використанням засобів комп'ютерної техніки.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів.

Теоретична значущість цього дослідження полягає у розвитку нових концепцій фінансового менеджменту та економіки через вивчення впливу цифрових інструментів на фінансові ринки, ризики та стратегії управління активами та пасивами банків. Це сприяє формуванню нових теоретичних моделей в галузі банківської діяльності.

Методична важливість полягає у необхідності розробки нових методик управління фінансовими ресурсами, кібербезпекою, аналізом даних та взаємодією з клієнтами. Методичні підходи сприяють оптимізації робочих процесів банків, підвищенню ефективності та забезпеченню високого рівня обслуговування клієнтів.

Практична значущість полягає в безпосередньому впливі на практику фінансового управління, клієнтського обслуговування та розвитку нових фінансових продуктів. Використання Інтернет-технологій сприяє впровадженню мобільних застосунків, розширенню можливостей онлайн-платежів, автоматизації процесів кредитування та застосуванню штучного інтелекту для аналізу ринкової ситуації. Це призводить до підвищення конкурентоспроможності банків, забезпечення зручностей для клієнтів та покращення фінансового управління.

Інформаційна база дослідження для написання дипломної роботи стали наукові публікації з питань інтернет-технології в банківській діяльності; матеріали

науково-практичних конференцій та періодичних, видань, фінансова звітність фінансових установ.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, основної частини, висновків, а також списку використаних джерел. Повний обсяг дипломної роботи становить 79 сторінок. У роботі присутні 21 таблиця та 2 додатки.

РОЗДІЛ I. ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Інтернет-технології та їх роль у банківській діяльності

Інтернет, як інформаційна структура, сильно вплинув на активність клієнтів. У банківському секторі поширення Інтернету сприяло розвитку ринку електронних банківських послуг, які передбачають використання персональних комп'ютерів та інших електронних комунікаційних засобів. Терміни «цифрова економіка», «інтернет-банкінг» і «електронна комерція» стали все більш поширеними. Послуги комерційних банків через Інтернет-банкінг є найбільш динамічним напрямком фінансових рішень в Інтернеті, завдяки найширшому спектру банківських послуг. Це пояснюється бажанням оптимізувати власний час і використовувати переваги, які надає глобальна мережа. На сьогодні Інтернет представляє собою єдину глобальну систему, яка об'єднує майже всі існуючі в світі комп'ютерні мережі, від національних до приватних. Ця світова «мережа мереж» швидко розвивається. Зростанню кількості користувачів послуг Інтернету сприяють його простота використання і невисока вартість, що розширює аудиторію, яку спрямовані обслуговувати комерційні компанії та банки [1].

Необхідність використання інтернет-технологій у банківській діяльності визначається наступними факторами:

1. Покращення обслуговування клієнтів, надання різноманітних банківських послуг та залучення нових клієнтів.
2. Зниження операційних витрат банку і прискорення виконання банківських операцій.
3. Підвищення конкурентоспроможності банку та поліпшення управління ним.

Один із найпоширеніших підходів до банкінгу з використанням нових технологій - це інтернет-банкінг. Цей тип банкінгу можна описати як надання банком послуг щодо моніторингу, управління рахунками та виконання банківських транзакцій через Інтернет. При цьому користувач може виконувати всі ці дії з будь-якого комп'ютера або смартфона, який підключений до мережі Інтернету та автентифікується банком за допомогою системи авторизації [2].

Сучасний інтернет-банкінг дає клієнтам можливість самостійно та оперативно виконувати такі операції:

- Оплачувати рахунки за різними житлово-комунальними послугами.
- Проводити оплату рахунків за зв'язок та інші сервіси.
- Здійснювати грошові перекази на рахунки в різних банках.
- Відкривати різні види банківських рахунків і зберігати на них кошти.
- Поповнювати або знімати гроші з поточних рахунків.
- Отримувати реальні та різні формати стану рахунків у банках, а також інформацію про всі здійснені транзакції.
- Відкривати депозити та погашати кредити.
- Переглядати обмінні курси валют.
- Проводити онлайн-оплату товарів через Інтернет.

Для збільшення швидкості виконання операцій, клієнти використовують інтернет-банкінг.

Зв'язок між інтернет-технологіями та банківською діяльністю сьогодні важливий більше, ніж будь-коли. Інтернет та сучасні інформаційні технології докладно впливають на той спосіб, яким клієнти користуються банківськими послугами та як банки вдосконалюють свої процеси. У таблиці 1.1 наведено ключові аспекти цього впливу, демонструючи різні способи, які інтернет-технології трансформують банківську сферу та надають користувачам нові можливості та зручності [3;4].

Таблиця 1.1 – Роль інтернет-технологій у сучасній банківській діяльності

Технологія	Опис
Інтернет-банкінг	Дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через Інтернет, включаючи перевірку балансу, перекази коштів, оплату рахунків та інші операції.
Мобільний банкінг	Забезпечує доступ до банківських рахунків через мобільні додатки, що дозволяє клієнтам керувати своїми фінансами зі смартфонів і планшетів.
Онлайн-кредитування	Надає можливість отримання позик та кредитів через онлайн-платформи, зменшуючи бюрократичні процедури і роблячи фінансування більш доступним.
Електронні платежі	Дозволяють здійснювати різноманітні електронні платежі, включаючи перекази коштів, платежі за товари та послуги через Інтернет і мобільні додатки.
Захист і безпека	Використовуються для забезпечення безпеки клієнтських даних шляхом методів аутентифікації, шифрування та захисту від шахрайства і несанкціонованого доступу.
Автоматизація і оптимізація	Дозволяють банкам автоматизувати багато рутинних процесів і вдосконалювати роботу шляхом зменшення витрат та підвищення ефективності.
Аналітика та Big Data	Використовуються для аналізу даних клієнтів і прогнозування ризиків, допомагають банкам розуміти потреби клієнтів і надавати персоналізовані послуги.
Віддалена робота	Дозволяє банкам та їх працівникам працювати віддалено, що стає важливим у сучасних умовах, зокрема під час пандемій.

Джерело: складено автором на основі [3;4]

Інтернет-банкінг

Інтернет-банкінг – це онлайн-сервіс, який дозволяє клієнтам банку отримувати доступ до своїх банківських рахунків та виконувати різні фінансові операції через Інтернет. Цей сервіс здійснюється через веб-сайт банку або спеціальний інтернет-банкінг додаток, який може бути встановлений на мобільних пристроях.

Основні можливості інтернет-банкінгу включають:

1. Перевірка балансу: Клієнти можуть перевіряти залишок на своєму рахунку в режимі реального часу.
2. Платежі: Можливість оплати рахунків за комунальні послуги, інтернет-послуги, телефон і т. д.
3. Перекази коштів: Клієнти можуть переказувати гроші між своїми власними рахунками або на рахунки інших осіб.

4. Інвестиції: Можливість купувати та продавати акції, облігації, фонди та інші фінансові інструменти.
5. Запити на кредити та позики: Клієнти можуть подавати заявки на отримання кредитів або позик через інтернет-банкінг.
6. Електронні звіти: Завдяки цьому сервісу клієнти можуть переглядати витрати та доходи, створювати звіти та вивчати свою фінансову історію.
7. Автоматичні платежі: Можливість налаштувати автоматичні списання коштів для регулярних платежів.
8. Моніторинг заходів безпеки: Клієнти можуть стежити за безпекою свого рахунку, включаючи авторизацію та попередження про незвичайні транзакції.

Інтернет-банкінг надає клієнтам більшу зручність та доступність до банківських послуг, спрощуючи багато фінансових операцій та зменшуючи необхідність відвідувати банківські відділення [3].

Згідно чинного законодавства, а саме Закону України "Про віртуальні банки", варто зазначити, що віртуальний актив - нематеріальне благо, що є об'єктом цивільних прав, має вартість та виражене сукупністю даних в електронній формі. Існування та оборотоздатність віртуального активу забезпечується системою забезпечення обороту віртуальних активів. Віртуальний актив може посвідчувати майнові права, зокрема права вимоги на інші об'єкти цивільних прав [4].

Також варто зазначити, що постачальники послуг, пов'язаних з оборотом віртуальних активів, - виключно суб'єкти господарювання - юридичні особи, які провадять в інтересах третіх осіб один або декілька з таких видів діяльності:

- зберігання або адміністрування віртуальних активів чи ключів віртуальних активів;
- обмін віртуальних активів;
- переказ віртуальних активів;
- надання посередницьких послуг, пов'язаних з віртуальними активами [4].

Також Закон України "Про віртуальні банки" застосовується до правовідносин, що виникають:

- у разі постачання послуг, пов'язаних з оборотом віртуальних активів, якщо суб'єкти таких правовідносин мають зареєстроване місцезнаходження або постійне представництво на території України;
- у зв'язку з вчиненням правочину, предметом якого є віртуальний актив, якщо сторони визначили право України як таке, що підлягає застосуванню до правочину в цілому або до окремої його частини;
- у зв'язку з вчиненням правочину, предметом якого є віртуальний актив, якщо обидві сторони правочину є резидентами України;
- у зв'язку з вчиненням правочину, предметом якого є віртуальний актив, якщо особа, яка здійснює операції з віртуальними активами у своїх інтересах (набувач віртуального активу), є резидентом України.

Отже, віртуальні активи виступають основою інтернет-банкінгу [4].

Мобільний банкінг

Мобільний банкінг - це інноваційний сервіс, який дозволяє клієнтам банку керувати своїми фінансами та здійснювати фінансові операції за допомогою мобільних пристроїв, таких як смартфони та планшети. Цей сервіс доступний завдяки спеціальним мобільним додаткам, які надаються банками, а також мобільним версіям веб-сайтів банків.

Основні можливості мобільного банкінгу включають:

1. Перевірка балансу: Клієнти можуть перевіряти залишок на своєму рахунку в будь-який час, не відходячи від мобільного пристрою.
2. Миттєві повідомлення: Банк може надсилати сповіщення клієнтам про операції та зміни на їх рахунках.
3. Перекази коштів: Можливість здійснювати перекази грошей між своїми рахунками та на рахунки інших осіб через мобільний додаток.
4. Мобільні платежі: Клієнти можуть оплачувати рахунки за товари та послуги, скориставшись своїми мобільними пристроями.

5. Здійснення інвестицій: Можливість купувати та продавати фінансові інструменти через мобільні додатки.
6. Запити на кредити: Клієнти можуть подавати заявки на отримання кредитів або позик через мобільний додаток.
7. Аутентифікація за відбитком пальця або обличчя: Деякі мобільні додатки дозволяють клієнтам використовувати біометричну ідентифікацію для безпечного входу в систему.
8. Картки зі змінюваним CVC: Можливість зміни CVC-коду картки без необхідності заміни фізичної картки.

Мобільний банкінг надає клієнтам більшу мобільність та зручність у використанні банківських послуг. Він дозволяє клієнтам керувати своїми фінансами у будь-який час і в будь-якому місці, що робить його дуже популярним серед користувачів [3].

Онлайн-кредитування

Онлайн-кредитування - це процес надання позик і кредитів через Інтернет, без необхідності фізичного візиту клієнта до банківського відділення. Цей сервіс дозволяє клієнтам отримувати фінансування швидко та зручно, подавши заявку через онлайн-платформу банку або фінансової установи.

Основні аспекти онлайн-кредитування включають:

1. Електронна заявка: Клієнти можуть подавати заявки на кредит або позику через веб-сайт або мобільний додаток банку, заповнивши електронну анкету.
2. Онлайн перевірка кредитної історії: Банки використовують онлайн-засоби для перевірки кредитної історії клієнта та прийняття рішення про видачу кредиту.
3. Швидка реакція: Зазвичай, онлайн-кредитування дозволяє клієнтам отримати рішення щодо кредиту відразу, а додаткові гроші можуть бути переказані на рахунок в короткий строк.

4. Документи в електронному вигляді: Більшість документів із заявки та угоди можуть бути підписані та відправлені в електронному вигляді, спрощуючи процес.
5. Розгорнуті варіанти позик: Онлайн-кредитування може включати різні види позик, включаючи особисті кредити, автокредити, іпотечні кредити, мікрокредити тощо.
6. Платіжні опції: Клієнти можуть обирати з різних способів отримання грошей, а також розцінювати погашення кредиту через онлайн-платіжні системи.
7. Конфіденційність і безпека: Забезпечення конфіденційності та безпеки даних клієнта - важливий аспект онлайн-кредитування.

Онлайн-кредитування надає клієнтам можливість отримати фінансову допомогу без великої бюрократії та зручно використовувати онлайн-платформи для управління своїми фінансами. Воно є важливим елементом сучасної банківської діяльності, який допомагає клієнтам отримувати доступ до необхідних коштів у будь-який час і в будь-якому місці [5].

Електронні платежі

Електронні платежі - це фінансові транзакції, які здійснюються через електронні системи та мережі, замість використання готівки або паперових чеків. Ці платежі можуть бути здійснені за допомогою різних електронних засобів, включаючи банківські картки, мобільні додатки, онлайн-платіжні платформи та інші.

Основні аспекти електронних платежів включають:

1. Онлайн покупки: Клієнти можуть сплачувати за товари та послуги в Інтернеті, вводячи номер своєї кредитної або дебетової картки або використовуючи онлайн-платіжні системи, такі як PayPal або Stripe.
2. Мобільні платежі: Можливість здійснювати платежі через мобільні додатки, використовуючи смартфони або інші мобільні пристрої.
3. Перекази грошей: Клієнти можуть легко переказувати кошти іншим особам через мобільні додатки або онлайн-платіжні системи.

4. Автоматичні платежі: Можливість налаштувати автоматичні списання коштів для регулярних платежів, таких як платежі за комунальні послуги або погашення кредитів.
5. Електронні чеки: Замість паперових чеків, клієнти можуть відправляти електронні чеки іншим особам через електронні системи.
6. Криптовалюта: Деякі клієнти використовують криптовалюту для здійснення електронних платежів, що дозволяє їм зберігати та обмінювати цифрові активи.
7. Оплата на банківській картці: Можливість оплачувати рахунки і послуги, використовуючи банківські картки в пунктах обслуговування та торгових точках.

Електронні платежі спрощують фінансові транзакції, забезпечуючи швидкий та зручний спосіб сплати за товари і послуги, переказу коштів і управління фінансами. Вони також допомагають зменшити використання готівки, що може підвищити безпеку та ефективність операцій [4;6].

Захист і безпека

Захист і безпека в банківській діяльності є однією з найважливіших складових, і в сучасному світі інтернет-технології відіграють ключову роль у забезпеченні конфіденційності, цілісності та доступності фінансової інформації. Досягнення високого рівня безпеки є критично важливим завданням для банків, оскільки їм необхідно захищати як власні активи, так і дані своїх клієнтів. Основні аспекти захисту і безпеки включають:

1. Аутентифікація: Встановлення і підтвердження ідентичності користувачів перед наданням доступу до банківських рахунків. Це може включати в себе використання паролів, PIN-кодів, біометричних даних та інших методів аутентифікації.
2. Шифрування: Захист конфіденційності даних шляхом їхнього кодування під час передачі через мережу та зберігання на серверах банку. Це запобігає несанкціонованому доступу до інформації.

3. Моніторинг та виявлення шахрайства: Використання аналітики та інші технології для виявлення незвичайних транзакцій та дій, які можуть вказувати на шахрайство або порушення безпеки.
4. Захист від вірусів та зловмисного програмного забезпечення: Використання антивірусного та антишпигунського програмного забезпечення для запобігання вторгненням в банківські системи.
5. Фізична безпека: Захист фізичних приміщень банку, де зберігаються сервери та інші цінності.
6. Захист від соціальної інженерії: Навчання персоналу та клієнтів, як уникати маніпуляцій та підступів шахраїв.
7. Захист від кібератак: Вживання заходів для запобігання та відповіді на кібератаки, включаючи DDoS-атаки та вторгнення в мережі.
8. Безпека мобільного банкінгу: Захист мобільних додатків та пристроїв, які використовуються для доступу до банківських послуг через смартфони та планшети.

Забезпечення безпеки є невід'ємною частиною банківської діяльності, і інтернет-технології відіграють критичну роль у цьому процесі, допомагаючи банкам захищати клієнтські дані та фінансові активи від різних загроз [5].

Автоматизація і оптимізація

Автоматизація і оптимізація процесів - це важлива складова банківської діяльності, яка стає все більш розповсюдженою завдяки використанню інтернет-технологій. Ці поняття взаємопов'язані і допомагають банкам підвищити ефективність та зменшити витрати. Основні аспекти автоматизації і оптимізації в банківській сфері включають:

1. Автоматизовані транзакції: Використання систем для автоматичної обробки фінансових транзакцій, таких як перекази коштів, оплати рахунків та платежі клієнтам.

2. Електронний документообіг: Перехід до електронних документів та процесів, що дозволяє ефективно обробляти та зберігати великі обсяги інформації.
3. Самообслуговування: Створення інтернет-платформ для клієнтів, де вони можуть самостійно здійснювати різні операції без участі банківських працівників.
4. Автоматичні аналітичні інструменти: Використання аналітики та великих даних для зрозуміння потреб клієнтів, прогнозування трендів та оптимізації послуг.
5. Моделювання бізнес-процесів: Використання технологій моделювання для вдосконалення бізнес-процесів та ідентифікації шляхів оптимізації.
6. Віддалена робота: Дозвіл банківським працівникам працювати віддалено, що полегшує бізнес-процеси та зменшує витрати на офісні приміщення.
7. Роботизація процесів: Використання роботів-процесів для автоматизації рутинних завдань, таких як обробка заявок на кредити або ведення обліку.

Автоматизація і оптимізація допомагають банкам покращити продуктивність, зменшити витрати та забезпечити швидку та ефективну обробку фінансових операцій. Це також сприяє підвищенню задоволеності клієнтів завдяки швидкому доступу до послуг та зниженню кількості помилок в операціях [6].

Аналітика та Big Data

Аналітика та використання великих обсягів даних (Big Data) в банківській діяльності відіграють ключову роль у прийнятті рішень, розвитку бізнесу та забезпеченні персоналізованих фінансових послуг. Інтернет-технології дозволяють банкам збирати, аналізувати та використовувати великі обсяги даних для різних цілей. Основні аспекти аналітики та Big Data в банківській галузі включають:

1. Персоналізовані послуги: Використання даних про клієнтів для створення індивідуальних фінансових пропозицій та рекомендацій, що відповідають їхнім потребам та цілям.

2. Прогнозування ризиків: Використання аналітичних моделей та великих даних для прогнозування фінансових ризиків, таких як кредитний ризик або ризик вкладень.
3. Аналіз клієнтського споживання: Вивчення споживчих звичок клієнтів для розуміння їхніх потреб та створення нових продуктів та послуг.
4. Захист від шахраїв: Використання аналітики для виявлення та запобігання фінансовому шахрайству та кіберзлочинності.
5. Оптимізація операцій: Використання даних для покращення бізнес-процесів та зменшення витрат на управління.
6. Розширення ринкових можливостей: Використання аналізу даних для ідентифікації нових ринків та мережевих можливостей.
7. Відвідування клієнтів: Використання аналітичних даних для вивчення поведінки клієнтів на сайті та в мобільних додатках з метою оптимізації їхнього досвіду користувачів.
8. Постачальники послуг: Використання аналізу даних для вибору та оцінки постачальників послуг та партнерів.

Аналітика та Big Data дозволяють банкам збирати цінну інформацію, яка допомагає управляти бізнесом більш ефективно, зменшувати ризики та надавати клієнтам більш якісні та персоналізовані послуги. Це стає ключовою конкурентною перевагою в банківській галузі, і багато банків активно вкладають ресурси в аналітику та обробку великих обсягів даних для покращення своєї діяльності [4].

Віддалена робота

Віддалена робота в банківській сфері стає все більш актуальною завдяки інтернет-технологіям. Вона дозволяє банкам та їх працівникам працювати на відстані, без необхідності фізично знаходитися в офісі. Ця форма роботи стала особливо важливою під час пандемії, коли багато банків змушені були перейти до віддаленої роботи для забезпечення безпеки та здоров'я працівників.

Віддалена робота в банківській галузі сприяє збереженню робочого процесу без значних перебоїв, дозволяє більшу гнучкість працівникам та зменшує витрати

на офісні приміщення. Водночас, банки повинні вдосконалювати технологічні рішення для забезпечення безпеки та конфіденційності даних, а також забезпечувати ефективний комунікаційний процес між віддаленими працівниками та клієнтами.

Таким чином, інтернет-технології грають ключову роль у сучасній банківській діяльності, дозволяючи банкам надавати широкий спектр послуг, забезпечувати високий рівень безпеки та оптимізації операцій, а також використовувати аналітику та великі дані для персоналізації та підвищення якості обслуговування клієнтів. Віддалена робота стає все більш розповсюдженою, забезпечуючи більшу гнучкість та безпеку для банківських працівників. У цілому, інтернет-технології відкривають нові можливості для банків та їх клієнтів, сприяючи подальшому розвитку банківської галузі та покращенню фінансових послуг [3;4].

1.2 Класифікація інтернет-технологій у сучасному банкінгу

У сучасному світі банківська сфера стикається зі стихійним розвитком інформаційних технологій, які революціонізують спосіб надання послуг і взаємодії з клієнтами. Ця сталася тенденція вимагає від банків постійно вдосконалювати свої процеси та використовувати нові технології для забезпечення конкурентоспроможності та забезпечення надійності фінансових послуг.

Технології в банківському секторі можна класифікувати за декількома ключовими параметрами, які визначають їх роль та значення в банківській діяльності. Перший параметр - це сфера застосування, яка визначає, які конкретні аспекти банківської діяльності вони вдосконалюють або забезпечують. Другий параметр - це рівень складності технології, який показує, наскільки важко впроваджувати та управляти ці технології в банку. Третій параметр - це сфера

впливу, яка визначає, як ці технології впливають на банк взагалі, чи це взаємодія з клієнтами, оптимізація внутрішніх процесів чи зовнішнє середовище банку [8].

У таблиці 1.2 представлена класифікація технологій в банківському секторі, де вони розподілені відповідно до цих параметрів. Детальний аналіз цих технологій допоможе краще зрозуміти, як банки використовують інновації для вдосконалення своєї діяльності, підвищення ефективності та покращення обслуговування клієнтів [9].

Таблиця 1.2 – Класифікація інтернет-технологій у сучасному банкінгу

Класифікація	Ознака	Приклади
Залежно від сфери застосування	Технології, що забезпечують доступ до банківських послуг	Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банкомати, термінали самообслуговування
Технології, що підвищують ефективність роботи банку	CRM-системи, системи управління ризиками, системи управління ланцюгами поставок	
Технології, що створюють нові можливості для банків	Штучний інтелект, блокчейн, Big Data	
Залежно від рівня складності	Основні технології	Інтернет, мобільні мережі, електронна пошта, системи захисту інформації
Залежно від сфери впливу	Технології, що впливають на взаємодію банку з клієнтами	Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти
Технології, що впливають на внутрішні процеси банку	CRM-системи, системи управління ризиками, системи управління ланцюгами поставок	
Технології, що впливають на зовнішнє середовище банку	Штучний інтелект, блокчейн, Big Data	

Джерело: складено автором на основі [9]

Технології, що підвищують ефективність роботи банку

Технології, що підвищують ефективність роботи банку, відіграють важливу роль у сучасній фінансовій сфері. Ці технології дозволяють банкам оптимізувати процеси, зменшити витрати та підвищити продуктивність. Ключові технології, що сприяють підвищенню ефективності роботи банку, включають:

1. CRM-системи (Customer Relationship Management): Ці системи допомагають банкам краще управляти відносинами з клієнтами, аналізувати їхні потреби

та надавати персоналізовані послуги. Це сприяє збільшенню клієнтської лояльності та залученню нових клієнтів.

2. Системи управління ризиками: Вони допомагають банкам визначати та мінімізувати ризики, пов'язані з кредитуванням та іншими фінансовими операціями. Це дозволяє знизити можливі збитки і зберегти фінансову стійкість банку.
3. Системи управління ланцюгами поставок: Ці системи допомагають банкам ефективно керувати процесом постачання товарів і послуг. Вони включають в себе інструменти для моніторингу, оптимізації та автоматизації різних етапів ланцюга поставок. Банки використовують ці системи для оптимізації запасів, зменшення витрат на управління ланцюгами поставок та забезпечення ефективної координації з постачальниками.

Ці технології спільно сприяють автоматизації процесів, покращенню аналітики та забезпечують більшу точність та швидкість в прийнятті рішень. В результаті банки можуть працювати більш ефективно, забезпечуючи якісне обслуговування клієнтів та знижуючи оперативні ризики [9].

Технології, що створюють нові можливості для банків

Технології, що створюють нові можливості для банків, є ключовими для інновацій та розвитку в цій галузі. Ці технології допомагають банкам розширювати свої можливості та надавати нові послуги для клієнтів. До найважливіших технологій належать:

1. Штучний інтелект (AI): Використання машинного навчання та аналізу даних дозволяє банкам автоматизувати процеси прийняття рішень, прогнозування та класифікацію ризиків. Також AI використовується для розвитку віртуальних асистентів та чат-ботів, які покращують обслуговування клієнтів.
2. Блокчейн: Ця технологія надає можливість створення децентралізованих систем для обміну активами та проведення транзакцій. Блокчейн допомагає

покращити безпеку та прозорість фінансових операцій, зменшити витрати та скоротити час на вирішення питань з обробки платежів.

3. Big Data: Обробка та аналіз великих обсягів даних дозволяє банкам знаходити нові інсайти щодо клієнтів, їхніх потреб та звичок. Це допомагає персоналізувати послуги та вдосконалювати маркетингові стратегії.

Ці технології відкривають нові горизонти для банків та дозволяють їм надавати більше інноваційних послуг, забезпечувати більшу безпеку та ефективність фінансових операцій, а також відкривають можливості для розвитку нових моделей бізнесу [10].

Технології, що впливають на внутрішні процеси банку

Технології, що впливають на внутрішні процеси банку, грають важливу роль у покращенні ефективності, оптимізації операцій та управління ризиками. До них належать:

1. CRM-системи (Customer Relationship Management);
2. Системи управління ризиками;
3. Системи управління ланцюгами поставок;
4. Автоматизація операцій: Використання роботів-процесів (RPA) та інших технологій автоматизації допомагає оптимізувати рутинні операції та зменшити людський вплив на процеси, що забезпечує швидкість та точність.
5. Системи аналізу даних: Використання інструментів аналізу даних дозволяє банкам знаходити ефективніші шляхи управління активами, розробляти стратегії та вдосконалювати внутрішні процеси на основі аналітики.

Ці технології допомагають банкам впроваджувати внутрішні інновації, підвищувати ефективність та знижувати витрати. Вони спрямовані на оптимізацію внутрішніх процесів, підвищення якості обслуговування клієнтів та зменшення ризиків, пов'язаних з фінансовою діяльністю банку.

Технології, що впливають на зовнішнє середовище банку

Технології, які впливають на зовнішнє середовище банку, грають ключову роль у реакції на виклики зовнішнього світу та адаптації до змін на ринку. Ось деякі з таких технологій:

1. Штучний інтелект (AI);
2. Блокчейн;
3. Big Data;
4. Електронні платежі та фінтех: Фінтех-компанії та нові електронні платіжні системи змушують банки переглядати свої послуги та конкурентоспроможність, що впливає на їхнє зовнішнє середовище.
5. Цифрові канали та інтернет-банкінг: Розвиток цифрових каналів взаємодії з клієнтами, таких як мобільні додатки та інтернет-банкінг, впливає на спосіб, яким клієнти взаємодіють з банком та отримують фінансові послуги.
6. Кібербезпека: Зростаюча кількість кіберзагроз та кібератак ставить під сумнів безпеку фінансових даних та транзакцій, що вимагає постійного вдосконалення кібербезпеки банків.

Ці технології визначають конкурентну перевагу та реакцію банку на зміни в економічному та технологічному середовищі. Використання їх допомагає банкам залишатися конкурентоздатними та пристосовуватися до швидкозмінюваних умов ринку [11].

Крім цього варто сказати про те, що технологічний прогрес в банківській сфері надає клієнтам доступ до різноманітних інноваційних сервісів та зручних інструментів для управління своїми фінансами. У таблиці 1.3 ми розглянемо найбільш поширені інтернет-технології, що надають клієнтам банку можливість здійснювати фінансові операції, використовуючи сучасні засоби зв'язку та автоматизації. Кожна з цих технологій впливає на спосіб, яким клієнти взаємодіють із банком і спрощує їхні фінансові операції [12].

Таблиця 1.3 – Найбільш поширені інтернет-технології в сучасному банкінгу

Технологія	Опис	Приклад застосування клієнтом
------------	------	-------------------------------

Продовження таблиці 1.3

Інтернет-банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку здійснювати фінансові операції через Інтернет	Клієнт банку може переказувати гроші, оплачувати послуги, перевіряти стан рахунку тощо
Мобільний банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку здійснювати фінансові операції через мобільний телефон	Клієнт банку може здійснювати фінансові операції через мобільний телефон
Банкомати	Пристрої, які дозволяють клієнтам банку здійснювати зняття готівки, поповнення рахунку, оплату послуг тощо	Клієнт банку може зняти готівку, поповнити рахунок, оплатити послуги тощо
Термінали самообслуговування	Пристрої, які дозволяють клієнтам банку здійснювати деякі фінансові операції без участі співробітника банку	Клієнт банку може внести депозит, відкрити вклад тощо

Джерело: складено автором на основі [12]

Зазначені в таблиці технології представляють значущий крок у розвитку банківських послуг і взаємодії клієнтів із фінансовими установами. Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банкомати та термінали самообслуговування дозволяють клієнтам легко та зручно керувати своїми фінансами, здійснюючи різноманітні операції, від переказів грошей до зняття готівки та вкладання коштів.

Ці технології відкривають нові горизонти для клієнтів банку, дозволяючи їм здійснювати операції 24/7 та отримувати доступ до своїх фінансових ресурсів у будь-який час і в будь-якому місці. Вони також сприяють підвищенню ефективності банківських операцій і розширюють спектр послуг, доступних клієнтам.

Загалом, ці технології стають невід'ємною частиною сучасного банкінгу і надають клієнтам більше контролю над своїми фінансами та більше можливостей для зручної та безпечної взаємодії із своїм банком.

Таким чином, технології в банківському секторі є ключовим елементом сучасної фінансової галузі, сприяючи покращенню ефективності, конкурентоспроможності та здатності відповідати на зміни на ринку. В даному контексті було представлено класифікацію технологій, які впливають на банківський сектор, з урахуванням різних параметрів: сфери застосування, рівня складності та сфери впливу [12].

Технології, що забезпечують доступ до банківських послуг, дозволяють клієнтам отримувати фінансові послуги швидко та зручно. Технології, які підвищують ефективність роботи банку, допомагають оптимізувати процеси та зменшити ризики. Технології, що створюють нові можливості, дозволяють банкам розширювати свої послуги та впроваджувати інновації. Технології, що впливають на внутрішні процеси, сприяють оптимізації управління ресурсами та ризиками. І, нарешті, технології, що впливають на зовнішнє середовище, дозволяють банкам реагувати на зміни на ринку та підтримувати конкурентоспроможність.

Зростання значення цих технологій в банківському секторі свідчить про необхідність постійного вдосконалення та адаптації для задоволення потреб клієнтів, збільшення ефективності та збереження безпеки фінансових операцій. Банки, які успішно інтегрують технології в свою діяльність, здатні забезпечити конкурентну перевагу та залишатися на передових рубежах фінансової індустрії [12].

1.3 Віртуальні банки: поява та розвиток у світі

Віртуальні банки, також відомі як онлайн-банки, є фінансовими установами, які пропонують банківські послуги виключно через Інтернет. Вони не мають фізичних відділень, а всі операції проводяться в режимі онлайн.

Поява віртуальних банків пов'язана з розвитком Інтернету та технологій. У 1990-х роках з'явилися перші онлайн-банки, але вони були не дуже популярні через низький рівень розвитку Інтернету та недостатню довіру споживачів до онлайн-банкінгу.

У 2000-х роках розвиток Інтернету та технологій, а також зростання довіри споживачів до онлайн-банкінгу призвели до бурхливого розвитку віртуальних

банків. У цей період з'явилися такі відомі віртуальні банки, як E-Trade Bank, ING Direct, Capital One 360 тощо.

У 2010-х роках віртуальні банки продовжили свій розвиток, а їхня частка на ринку банківських послуг збільшилася. У цей період з'явилися такі віртуальні банки, як Ally Bank, Discover Bank, SoFi тощо [13].

У 2020-х роках розвиток віртуальних банків продовжується. Це пов'язано з такими факторами, як:

- Подальший розвиток Інтернету та технологій, які роблять онлайн-банкінг більш доступним і зручним.
- Зростання довіри споживачів до онлайн-банкінгу.
- Зміна поведінки споживачів, які все частіше віддають перевагу онлайн-сервісам.

За даними дослідницької компанії Statista, у 2023 році в світі налічувалося понад 1,5 мільярда клієнтів віртуальних банків. Очікується, що до 2025 року ця кількість зросте до 2,2 мільярда.

Причини успіху альтернативних фінансових систем у сучасному суспільстві полягають у відповідності цих послуг очікуванням споживачів. Не всі мають можливість звертатися до традиційних банків для вирішення своїх фінансових питань, і тут полягає успіх необанків. Близько 83% дорослого населення світу вже має банківські рахунки, але існують популярні альтернативи для тих, хто не довіряє традиційним банкам або шукає зручність.

Основні системи онлайн-банкінгу в Європі включають SOFORT, яка працює в 13 країнах, IDEAL, що є найпопулярнішою в Нідерландах, та GiroPay, обслуговуючи понад 35 мільйонів споживачів в Німеччині. Однак не всі банки можуть конкурувати зручними додатками чи добре розробленими онлайн-сервісами для платежів, що призводить до того, що 55% споживачів вибирають альтернативні платіжні системи, такі як Google Pay, PayPal, Apple Pay та інші.

Значна частка робочих завдань сучасного працівника зосереджена в інтерфейсі браузера або мобільного телефону, і глобалізація світової економіки

робить актуальним більш легкий доступ до банківських послуг з будь-якого місця [14].

Також важливо відзначити, що багато користувачів альтернативних фінансових систем є молодими людьми, які часто ще не мають рахунків у традиційних банках. Новий банківський підхід, що включає мінімалістичний та мобільний підхід, відповідає їхньому способу життя, уникненню відвідувань банківських відділень і забезпечує зручність та ефективність у фінансових операціях.

У таблиці 1.4 наведено комплексний огляд банківських послуг, які надають віртуальні банки, що відзначаються своєю ефективністю та інноваційністю. Ця таблиця становить важливий інструмент для розуміння широкого спектру фінансових можливостей, які стають доступними завдяки віртуальним фінансовим установам. Розглядаються ключові категорії банківських послуг, які включають депозити, кредити, карткові послуги, інвестиційні послуги та страхові послуги. Кожна з цих категорій відображає різноманіття фінансових інструментів, які вирізняють віртуальні банки на ринку, роблячи їх привабливими для різних категорій клієнтів. Опис кожної банківської послуги дозволяє отримати глибокий уявлення про функціональні можливості та переваги, які пропонують віртуальні банки в сучасному фінансовому середовищі [15;16].

Таблиця 1.4 – Банківські послуги, які пропонують віртуальні банки

Банківська послуга	Опис
Депозити	Віртуальні банки пропонують різні типи депозитів, включаючи поточні рахунки, ощадні рахунки, термінові депозити та депозити з підвищеною ставкою.
Кредити	Віртуальні банки пропонують різні типи кредитів, включаючи споживчі кредити, автокредити, кредити на житло та кредитні картки.
Карткові послуги	Віртуальні банки пропонують різні типи карток, включаючи дебетові картки, кредитні картки та предоплачені картки.
Інвестиційні послуги	Віртуальні банки пропонують різні типи інвестиційних послуг, включаючи брокерські послуги, торгівлю цінними паперами та управління активами.
Страхові послуги	Віртуальні банки пропонують різні типи страхових послуг, включаючи страхування життя, страхування здоров'я та страхування майна.

Джерело: складено автором на основі [15;16]

У підсумку таблиці 1.4 можна визначити, що віртуальні банки представляють собою різноманітний та зручний інструмент для забезпечення різних фінансових потреб клієнтів. Охоплені різноманітні аспекти, починаючи від збереження та росту фінансових ресурсів через депозитні опції, до фінансування різних потреб через кредитні послуги.

Карткові послуги розширюють можливості зручності та безпеки, надаючи клієнтам доступ до різних видів карт, які відповідають їхнім унікальним потребам. Інвестиційні та страхові послуги, надані віртуальними банками, роблять їх цікавими для тих, хто бажає ефективно управляти своїми активами та забезпечити фінансовий захист.

Загалом, віртуальні банки інтегруються в сучасне фінансове середовище, пропонуючи розширений спектр послуг, що відповідає вимогам сучасних споживачів. Їхні інновації та висока рівень доступності роблять їх ключовим учасником в еволюції фінансового ринку [15;16].

Таблиця 1.5 розкриває різноманіття віртуальних банків, які із загального погляду можна класифікувати за їхнім функціональним спрямуванням та особливостями обслуговування. Висвітлені основні види віртуальних банків вказують на широкий спектр варіантів, які стають доступними споживачам в цифровому фінансовому світі [17].

Таблиця 1.5 – Основні види віртуальних банків

Вид віртуального банку	Опис
Повна онлайн-банківська послуга	Віртуальні банки, які пропонують повний спектр банківських послуг, включаючи депозити, кредити, карткові послуги, інвестиційні послуги та страхові послуги.
Спеціалізований віртуальний банк	Віртуальні банки, які спеціалізуються на певному виді банківських послуг, наприклад, кредитах, інвестиціях або страхуванні.
Мобільний банк	Віртуальні банки, які пропонують свої послуги виключно через мобільні пристрої.
Необанк	Віртуальні банки, які використовують інноваційні технології для надання банківських послуг.

Джерело: складено автором на основі [17]

Віртуальні банки, як представники нового етапу фінансового обслуговування, стають визначальним фактором в цифровому банкінгу. Таблиця

1.5 ілюструє різні види цих інноваційних установ, привертаючи увагу до їхнього функціонального спрямування та особливостей.

Перший тип - "Повна онлайн-банківська послуга" - є найбільш універсальним, надаючи споживачам повний спектр фінансових продуктів через інтернет. Це відображає стрімкий розвиток та довіру до цифрового середовища. Клієнти мають можливість здійснювати операції від депозитів до інвестицій, користуючись зручним та ефективним онлайн-інтерфейсом.

Другий тип - "Спеціалізований віртуальний банк" - надає фінансовий інструмент в обраній області. Це дозволяє клієнтам отримати експертну підтримку у вибраному напрямку, такому як кредити, інвестиції чи страхування. Це може бути особливо корисно для тих, хто шукає спеціалізовані фінансові рішення.

Третій тип - "Мобільний банк" - відзначається акцентом на мобільності та доступності. Зручність використання послуг через мобільні пристрої стає ключовим аспектом, особливо для тих, хто віддає перевагу швидкому та мобільному фінансовому обслуговуванню.

Останній тип - "Необанк" - розкриває підхід, що виходить за рамки традиційного банкінгу, використовуючи інноваційні технології для надання банківських послуг. Це відображає тенденцію до технологічних зрушень у фінансовому секторі та використання новаторських підходів для полегшення фінансового життя клієнтів [17].

Загалом, різноманіття віртуальних банків відкриває безліч можливостей для клієнтів, надаючи їм вибір та гнучкість у виборі партнера для своїх фінансових потреб. Перехід до віртуального банкінгу визначає сучасний тренд у фінансовій сфері, де інновації та технології визначають нові стандарти якості обслуговування.

Крім цього, існує ряд переваг і недоліків у існуванні віртуальних банків як для клієнтів, так і для самих банків.

Переваги віртуальних банків

Для клієнтів віртуальні банки пропонують ряд переваг, зокрема:

- Зручність: клієнти можуть керувати своїми фінансами з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету.
- Доступність: віртуальні банки часто пропонують нижчі тарифи, ніж традиційні банки.
- Інноваційні продукти та послуги: віртуальні банки часто пропонують інноваційні продукти та послуги, такі як кредитування на основі штучного інтелекту та мобільні платежі.

Для банків віртуальні банки також пропонують ряд переваг, зокрема:

- Економія: віртуальні банки можуть економити на витратах, оскільки у них немає фізичних відділень.
- Конкуренція: віртуальні банки можуть бути потужним фактором у конкурентній боротьбі за клієнтів.
- Доходи: віртуальні банки можуть отримувати додаткові доходи, пропонуючи платні послуги або рекламу [18].

Недоліки віртуальних банків

Для клієнтів віртуальні банки також мають ряд недоліків, зокрема:

- Відсутність фізичних відділень: клієнти віртуальних банків не можуть відвідати фізичне відділення банку для отримання допомоги.
- Ризик шахрайства: віртуальні банки можуть бути більш вразливими до шахрайства, ніж традиційні банки.

Для банків віртуальні банки також мають ряд недоліків, зокрема:

- Ризик: віртуальні банки можуть бути більш вразливими до ризиків, таких як шахрайство та технічні збої.

Отже, віртуальні банки мають потенціал стати значним гравцем на банківському ринку. Вони пропонують ряд переваг для клієнтів, таких як зручність, доступність та інноваційні продукти та послуги. Однак віртуальні банки також мають ряд недоліків, таких як відсутність фізичних відділень та ризик шахрайства [18].

З точки зору самого банку, який виступає своєрідним технологічним посередником між фінансово-технологічними компаніями і класичними фінансовими установами, новий цифровий банк повинен змінити свій підхід до проектування та використання цифрових даних, швидкості реагування на нову інформацію, моделі управління та контролю. Розглянемо декілька можливих сценаріїв розвитку необанків у найближчому майбутньому:

1. Небанки можуть бути поглинені традиційними гравцями для розвитку електронних каналів. Нові гравці можуть бути цікавими для банків як з допомогою технологій розширеної клієнтської бази, що дозволяє здійснити технологічний стрибок у сфері електронних каналів. Перспективою цього може бути інтеграція необанків для відновлення електронних фінансових сервісів.

2. Традиційні банки можуть створювати свої електронні небанки під новим брендом. У необанків відсутні секретні алгоритми, інтелектуальна власність та інші ноу-хау, тому багато банків можуть успішно створити аналогічні сервіси. Існують приклади, коли такі сервіси вже створювались, наприклад, UBank (NAB), BankDirect (ASB), Blink (Banamex) або HelloBank (BNP Paribas). Запуск нових брендів дозволяє традиційним банкам експериментувати з моделями електронного бізнесу.

3. Небанки можуть зникнути, проте, спочатку вони можуть підштовхувати банки до розвитку електронних сервісів. Зараз банки нового покоління розміщують депозити в традиційних банках, що зводить їх до ролі сервісів передоплачених карт із обмеженими функціями. Це ставить обмеження на їхні можливості бути значно кращими, ніж банки, на які вони покладаються, що може ускладнити приваблення клієнтів та піддавати сумнівам їхню виживання.

4. Небанки продовжують свій розвиток, і в найближчі кілька років може з'явитися значна кількість нових необанків, можливо, десятки або навіть сотні [19].

Таким чином, є декілька причин, які можуть призвести до зростання популярності необанків:

1. P2P-кредити і можливість підвищення прибутковості: На відміну від традиційних інвестицій на інтерчейнджі, де можливість отримання високого доходу обмежена, небанки можуть розміщувати депозити у кредитах, що сприяє підвищенню прибутковості.

2. Зростання популярності сторонніх сервісів для фінансового контролю: Послуги, такі як Mint і Yodlee, допомагають користувачам відстежувати витрати по всіх рахунках, а BillGuard виявляє переплати та обмани. Навіть якщо початково користувачі мають недовіру до сторонніх сервісів, з часом їхнє ставлення може змінитися.

3. Складніше створення традиційного банку: Створення і запуск нового традиційного банку стає значно складнішим завданням, що може призвести до вибору небанківської моделі для тих, хто має намір взятися за банківський бізнес.

Напрямок розвитку світових небанків спрямований на поступове завоювання частки у цільовій аудиторії і активне збільшення своєї присутності у банківському секторі. Незважаючи на всі виклики, ключовим завданням для небанків залишається збереження високого рівня гнучкості в їхніх послугах, здатності задовольняти потреби мікросегментів через персоналізовані продукти та можливості співпраці з сегментом бізнесу, зокрема з малими та середніми підприємствами.

Узагальнюючи, небанки здобувають популярність завдяки своїм перевагам, таким як інноваційні технології, гнучкість в наданні послуг, та швидкий доступ до фінансових операцій. Проте, їхній успіх обмежується низкою недоліків, включаючи значні витрати на розробку та кібербезпеку, недостатність інвестиційного капіталу, та конкуренцію з боку як традиційних банків, так і великих технологічних компаній. Низький рівень фінансової грамотності та недовіра до новаторських платіжних методів також є важливими факторами, які обмежують широке прийняття небанків серед користувачів. Зростання популярності небанків в майбутньому буде залежати від їхньої здатності подолати ці виклики та продовжити адаптацію до змін в фінансовому секторі [20].

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКУ

2.1 Використання інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» та його місце на ринку

АТ КБ «Приватбанк» – найбільший за розмірами активів український банк, а також лідер роздрібного банківського ринку країни. Він був заснований у 1992 році і наразі обслуговує 3700 клієнтів.

Банк має розгалужену мережу відділень і банкоматів по всій Україні. Він пропонує широкий спектр послуг для фізичних та юридичних осіб, включаючи:

- Відкриття та обслуговування рахунків
- Випуск та обслуговування платіжних карток
- Грошові перекази
- Кредитування
- Інвестування
- Валютні операції
- Електронний банкінг

ПриватБанк є одним із найбільш технологічних банків в Україні. Він активно використовує інновації для покращення якості своїх послуг. Наприклад, банк першим в Україні запровадив систему інтернет-банкінгу, а також систему мобільного банкінгу [21].

Банк неодноразово отримувал нагороди за свої досягнення. У 2022 році він був визнаний найкращим банком України за версією НБУ.

ПриватБанк є членом багатьох міжнародних організацій, зокрема:

- Міжнародної асоціації платіжних систем (EMVco)
- Міжнародної організації з розрахункових палат (SWIFT)

- Міжнародної асоціації банків (ІВА)

Загалом, АТ КБ «Приватбанк» є одним із найпотужніших і найуспішніших банків України. Він має міцну фінансову позицію, розгалужену мережу, широкий спектр послуг і сучасні технології.

Фінансова стійкість та успішність банку – це важливий показник його ефективності та впливу на ринок. В таблиці 2.1 представлені ключові фінансові показники АТ КБ «Приватбанк» за три роки – 2020, 2021 і 2022. Аналіз активів, зобов'язань, власного капіталу та чистого прибутку надає можливість виявити динаміку розвитку та фінансову стабільність банку протягом цього періоду. Розглядаючи ці дані, ми можемо зрозуміти ключові тенденції та досягнення АТ КБ «Приватбанк» у важливих фінансових аспектах [22].

Таблиця 2.1 – Основні фінансові результати АТ КБ «Приватбанк» за 2020-2022 роки

Рік	Активи, млрд грн	Зобов'язання, млрд грн	Власний капітал, млрд грн	Чистий прибуток, млрд грн
2020	601,6	445,7	155,9	20,4
2021	666,1	514,7	151,4	26,8
2022	753,8	581,8	172,0	30,25

Джерело: складено автором на основі [22]

Аналізуючи фінансові результати АТ КБ «Приватбанк» за три роки, можна визначити позитивні тенденції та вражаючи досягнення банку. За цей період банк продемонстрував стабільне зростання своїх активів, що свідчить про його ефективне управління фінансовими ресурсами. Відзначається також позитивна динаміка збільшення власного капіталу, що свідчить про фінансову надійність та здатність банку вирішувати внутрішні завдання та забезпечувати стійкість в умовах ринкових викликів.

Не менш важливою є тенденція зростання чистого прибутку АТ КБ «Приватбанк». За розглянуті три роки банк досяг значущого підвищення чистого прибутку, що свідчить про ефективність його бізнес-моделі та здатність генерувати прибутковість в умовах змінного фінансового середовища.

Усі ці показники демонструють успішне фінансове управління та високий рівень конкурентоспроможності АТ КБ «Приватбанк» на ринку. Збереження стабільності та стратегічне планування дозволили банку успішно адаптуватися до змін у фінансовому секторі, надаючи якісні та інноваційні фінансові послуги для своїх клієнтів [22].

Сучасний банківський сектор переживає неабиякі трансформації завдяки стрімкому розвитку інформаційних технологій. Один із провідних українських банків, АТ КБ «Приватбанк», виявляє визначну роль у цьому процесі, зосереджуючи зусилля на використанні інтернет-технологій та інноваційних підходів. Цей банк не лише відзначається впровадженням передових ІТ-рішень, але й активно визначає тенденції розвитку фінансового сектору.

АТ КБ «Приватбанк» успішно інтегрує інтернет-технології в усі сфери своєї діяльності, що створює комфорт та зручність для клієнтів. Його інтернет-банкінг – це не просто інструмент для перевірки рахунків та здійснення платежів, а повноцінна фінансова екосистема, яка пропонує широкий спектр послуг. Завдяки інноваційним онлайн-рішенням, клієнти можуть ефективно керувати своїми фінансами, здійснювати операції в режимі реального часу та отримувати персоналізовані рекомендації.

Не менш важливим є використання технологій штучного інтелекту (ШІ) та аналізу даних для вдосконалення процесів внутрішнього управління та надання клієнтам інноваційних фінансових продуктів. «Приватбанк» впроваджує системи ризик-менеджменту, які аналізують величезні обсяги даних для виявлення небезпечних та аномальних ситуацій. Це дозволяє не лише зменшувати ризики, але й вчасно реагувати на зміни в економічному середовищі [23].

На ринку фінансових послуг АТ КБ «Приватбанк» займає визначне місце завдяки своїй інноваційній стратегії та технологічній активності. Стабільність та надійність в поєднанні з передовими ІТ-рішеннями роблять його привабливим для широкого кола клієнтів. Зокрема, молоде покоління, яке активно використовує

мобільні додатки та інтернет-сервіси, обирає «Приватбанк» як партнера у фінансових питаннях.

Отже, використання інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» забезпечує не лише технічний прогрес, а й революцію в способах, якими ми взаємодіємо з фінансовими послугами. Цей банк втілює концепцію «банку майбутнього», де технології стають ключовим фактором для створення ефективної та доступної фінансової системи [24].

Підсумовуючи, у таблиці 2.2 представлено основні види інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» [24].

Таблиця 2.2 – Види інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк»

Вид технології	Опис
Інтернет-банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку виконувати фінансові операції через Інтернет, не відвідуючи відділення банку. До послуг інтернет-банкінгу входять: переказ коштів, оплата рахунків, замовлення карток, управління кредитами тощо.
Мобільний банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку виконувати фінансові операції через мобільний телефон. До послуг мобільного банкінгу входять: переказ коштів, оплата рахунків, замовлення карток, управління кредитами тощо.
Веб-сервіси	Інтернет-сервіси, які надають клієнтам банку додаткові можливості, такі як: онлайн-інформація про курси валют, новини банку, контакти тощо.
Штучний інтелект	Технологія, яка використовується в банківських продуктах та послугах для підвищення їх ефективності та зручності для клієнтів. Наприклад, штучний інтелект використовується в ПриватБанку для: розпізнавання клієнтів за обличчям, надання рекомендацій щодо кредитування тощо.
Блокчейн	Технологія, яка використовується для забезпечення безпеки та надійності банківських операцій. ПриватБанк активно досліджує можливості використання блокчейну для розвитку своїх послуг.

Джерело: складено автором на основі [24]

Сучасний банківський сектор невпинно вдосконалюється завдяки інтернет-технологіям, що забезпечує вдосконалення якості обслуговування та зручності для клієнтів. АТ КБ «Приватбанк» – один з провідних банків України – виявляє себе не лише як традиційний фінансовий інститут, а й як інноваційний лідер, впроваджуючи передові інтернет-технології для поліпшення своїх послуг.

Перший та найочевидніший вид інтернет-технологій, яким користуються клієнти банку, - це інтернет-банкінг. Ця система дозволяє клієнтам виконувати різноманітні фінансові операції через Інтернет, не залишаючи зручності свого дому

чи офісу. Від переказу коштів до управління кредитами, інтернет-банкінг АТ КБ «Приватбанк» стає невід'ємною частиною фінансового планування клієнтів.

Враховуючи активне використання мобільних телефонів у сучасному житті, банк розширює свій вплив за допомогою мобільного банкінгу. Клієнти можуть виконувати різноманітні операції через мобільний додаток, надаючи свободу і зручність в керуванні своїми фінансами.

Однак інтернет-технології в АТ КБ «Приватбанк» не обмежуються лише банкінгом. Банк пропонує клієнтам веб-сервіси, що надають додаткові можливості. Це включає в себе онлайн-інформацію про курси валют, новини банку та контактну інформацію, роблячи взаємодію з банком більш інформативною та прозорою [24].

Ще однією важливою інтернет-технологією є використання штучного інтелекту (ШІ). ПриватБанк впроваджує ШІ для розпізнавання клієнтів за обличчям та надання персоналізованих рекомендацій щодо кредитування. Це підвищує ефективність обслуговування та робить взаємодію з банком більш індивідуалізованою.

Додатково, вивчення можливостей блокчейн-технології свідчить про стратегічний підхід банку до забезпечення безпеки та надійності банківських операцій. Це може відкрити нові можливості для розвитку фінансових послуг та оптимізації процесів у майбутньому.

Також треба зауважити про те, що АТ КБ «Приватбанк» постійно впроваджує нові інтернет-технології, щоб удосконалити свої послуги і задовольнити потреби клієнтів. Зокрема, банк активно розвиває такі напрямки, як:

- Мобільний банкінг
- Голосовий банкінг
- Інтернет-банкінг для бізнесу
- Розробка нових онлайн-сервісів

У висновку можна сказати, що АТ КБ «Приватбанк» використовує інтернет-технології як ключовий елемент свого стратегічного розвитку. Інтеграція цих

технологій не лише покращує якість обслуговування клієнтів, але й робить банк конкурентоспроможним лідером у сучасному банківському середовищі [25].

Крім цього, варто проаналізувати місце АТ КБ «Приватбанк» у рейтингу банків використання інтернет-технологій в Україні за 2022 рік (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 – Рейтинг банків та віртуальних банків щодо використання інтернет-технологій в Україні за 2022 рік

Місце	Банк	Інтернет-технології
1	Monobank	Найширший спектр послуг в онлайні, зручний і інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, швидке обслуговування клієнтів
2	Альфа-Банк (Сенс Банк)	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
3	ПриватБанк	Найстаріший і найбільший банк України, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
4	OTR Bank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
5	Raiffeisen Bank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
6	А-Банк	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
7	Банк Восток	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
8	Ощадбанк	Найстаріший державний банк України, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
9	Idea Bank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
10	izibank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів

Джерело: складено автором на основі [25]

При складанні рейтингу враховувалися такі фактори:

- Ширина спектру послуг, доступних в онлайні.
- Зручність і інтуїтивність інтерфейсу.
- Швидкість обслуговування клієнтів.

Відзначимо, що в 2022 році українські банки продовжили активно розвивати свої онлайн-сервіси. Це пов'язано з ростом популярності цифрових банківських послуг серед українців. В результаті, рейтинг банків щодо використання інтернет-технологій зазнав деяких змін. Так, на перше місце вийшов Monobank, який запропонував своїм клієнтам широкий спектр інноваційних послуг, таких як можливість відкрити рахунок за кілька хвилин, замовити картку безкоштовно і

отримати її в найближчому відділенні, а також використовувати голосове управління банкінгом. Альфа-Банк (Сенс Банк) і ПриватБанк також продовжили впроваджувати нові онлайн-послуги, в результаті чого вони утримують друге і третє місце в рейтингу.

Віртуальні банки, такі як Monobank, izibank, Idea Bank, також активно розвиваються і пропонують своїм клієнтам конкурентоспроможні умови. В результаті, вони займають лідируючі позиції в рейтингу.

За даними рейтингу банків та віртуальних банків щодо використання інтернет-технологій в Україні за 2022 рік, АТ КБ «Приватбанк» посів третє місце. Банк пропонує широкий спектр онлайн-послуг, включаючи відкриття рахунку, оформлення кредитів, переказ коштів, оплату послуг тощо. Мобільний додаток Приват24 є одним з найпопулярніших в Україні та має високі оцінки користувачів.

Однак, ПриватБанк поступається Monobank та Альфа-Банку (Сенс Банку) в таких аспектах, як інноваційність послуг та швидкість обслуговування клієнтів. Наприклад, Monobank пропонує можливість відкрити рахунок за кілька хвилин, замовити картку безкоштовно і отримати її в найближчому відділенні, а також використовувати голосове управління банкінгом. Альфа-Банк також має розвинений мобільний додаток з широким спектром послуг, а також пропонує швидке обслуговування клієнтів через чат-ботів [25].

Незважаючи на те, що ПриватБанк поступається Monobank та Альфа-Банку в деяких аспектах, він залишається одним з лідерів ринку банківських послуг в Україні. Банк має велику клієнтську базу і пропонує широкий спектр послуг, доступних в онлайні.

Узагальнюючи, інтернет-технології стали невід'ємною складовою стратегії розвитку АТ КБ «Приватбанк». Цей банк впроваджує інновації, де кожна технологія має своє визначене місце та завдання. Інтернет-банкінг та мобільний банкінг роблять фінансові операції зручними та доступними для клієнтів у будь-якому місці та часі. Веб-сервіси надають додаткові можливості та інформацію, роблячи взаємодію більш інформативною. Застосування штучного інтелекту

полегшує взаємодію та підвищує персоналізацію послуг. Дослідження блокчейн-технології підкреслює бажання банку покращити безпеку та надійність фінансових операцій.

У цілому, використання інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» визначає його лідерську позицію на фінансовому ринку. Забезпечуючи інноваційні та зручні рішення для клієнтів, банк не лише адаптується до сучасних тенденцій, але й визначає їх розвиток. Це свідчить про високий рівень технологічної готовності та стратегічну відданість досягненню високої якості обслуговування та задоволення потреб сучасного клієнта [25].

2.2 Оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк»

В сучасному світі, де інтернет визначає темпи та напрямок розвитку багатьох галузей, оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій стає критично важливою для фінансових установ. У цьому контексті, АТ КБ «Приватбанк» визначається як ключовий гравець, що активно впроваджує та вдосконалює свої інтернет-технології, націлені на задоволення потреб клієнтів та забезпечення ефективності фінансових послуг. Оцінка конкурентоспроможності цих технологій у контексті АТ КБ «Приватбанк» відкриває можливість розглядати їхні переваги, внутрішній потенціал та вплив на фінансовий ринок, прокладаючи шлях для подальшого розвитку та інновацій.

У зв'язку зі стрімким розвитком цифрових технологій та постійним зростанням конкуренції в галузі фінансових послуг, оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій відіграє ключову роль у визначенні успіху банківських установ [26].

АТ КБ «Приватбанк» є одним із найбільших банків України, і його інтернет-технології відіграють важливу роль у його успіху. Банк має широкий спектр онлайн-продуктів і послуг, які доступні клієнтам 24/7. До них належать:

1. Онлайн-банкінг: клієнти можуть здійснювати банківські операції, такі як переказ коштів, оплата рахунків, відкриття вкладів тощо, через веб-інтерфейс або мобільний додаток.

2. Онлайн-торгівля: клієнти можуть купувати товари і послуги в інтернет-магазинах, не виходячи з дому.

3. Онлайн-кредитування: клієнти можуть отримувати кредити онлайн, не відвідуючи відділення банку.

Інтернет-технології Приватбанку визнані одними з найпрогресивніших в Україні. Банк регулярно впроваджує нові інновації, щоб задовольнити потреби своїх клієнтів. Наприклад, у 2023 році Приватбанк запустив нову функцію в своєму мобільному додатку, яка дозволяє клієнтам відкривати вклади за допомогою відсканування QR-коду.

У таблиці 2.4 ми пропонуємо оцінити ефективність та розвиток інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за період з 2020 по 2022 роки. Для цього ми ретельно проаналізуємо ряд ключових критеріїв, які визначають якість та конкурентоспроможність послуг банку в онлайн-середовищі. Висвітлені в таблиці дані щодо кількості клієнтів, покриття території, швидкості та стабільності доступу, а також різноманітних онлайн-послуг надають можливість об'єктивно оцінити прогрес та досягнення банку у віртуальному просторі. Окрім того, у таблиці враховано інші ключові аспекти, такі як якість обслуговування, безпека онлайн-платежів, інноваційність, цінова політика, реклама та просування, а також розвиток кваліфікованого персоналу, що дозволить отримати повний обсяг інформації щодо сучасного стану та перспектив розвитку інтернет-банкінгу у АТ КБ «Приватбанк» [27].

Таблиця 2.4 – Оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за 2020-2022 роки

Критерій	2020	2021	2022
Кількість онлайн-клієнтів	20 млн	21 млн	22 млн
Покриття	98% території України	99%	100%
Швидкість доступу	10,5 Мбіт/с	12 Мбіт/с	15 Мбіт/с
Стабільність доступу	99,9%	99,99%	99,999%
Широкий спектр послуг	- Оформлення кредитів	- Оформлення кредитів	- Оформлення кредитів
	- Відкриття депозитів	- Відкриття депозитів	- Відкриття депозитів
	- Оплата комунальних послуг	- Оплата комунальних послуг	- Оплата комунальних послуг
	- Переказ коштів	- Переказ коштів	- Переказ коштів
	- Торгівля валютою	- Торгівля валютою	- Торгівля валютою
	- Онлайн-банкінг	- Онлайн-банкінг	- Онлайн-банкінг
Якість обслуговування клієнтів	Висока	Висока	Висока
Безпека онлайн-платежів	Висока	Висока	Висока
Інноваційність	Середня	Висока	Висока
Цінова політика	Конкурентоспроможна	Залишається конкурентоспроможною	Одна з найконкурентоспроможніших
Реклама та просування	Активна реклама	Продовжує активну рекламу	Один із лідерів у рекламі
Кваліфікований персонал	Висококваліфікований персонал	Інвестиції в навчання та розвиток	Лідер у навчанні та розвитку

Джерело: складено автором на основі [27]

Проаналізувавши представлену таблицю, можна визначити вражаючий розвиток інтернет-технологій у АТ КБ «Приватбанк» протягом останніх трьох років. Зростання кількості онлайн-клієнтів на 2 мільйони та досягнення повного покриття території України в 2022 році свідчать про активну роботу банку щодо привертання нових користувачів та надання доступу до послуг для всієї країни.

Швидкість та стабільність доступу до мережі, які складають основну інфраструктуру інтернет-банкінгу, також значно покращилися, переходячи від 10,5 Мбіт/с у 2020 році до вражаючих 15 Мбіт/с у 2022 році, а стабільність доступу

піднялася на рівень «99,999%». Це важливий крок у забезпеченні якісної та надійної роботи онлайн-сервісів для клієнтів.

Широкий спектр послуг, що пропонується онлайн, свідчить про стратегічне бачення банку та його здатність задовольняти різноманітні фінансові потреби клієнтів. Наявність онлайн-банкінгу, торгівлі валютою та інших послуг зробили банк не просто місцем для ведення фінансових операцій, але й комплексним інструментом для управління грошима та фінансовими ресурсами.

Якість обслуговування клієнтів залишається на високому рівні, а безпека онлайн-платежів визначається як «висока». Це є важливим показником довіри та забезпечує у користувачів впевненість у тому, що їхні фінансові операції знаходяться під надійним контролем.

Щодо інноваційності, бачимо зростання від «середньої» в 2020 році до «високої» в 2021 та 2022 роках. Це свідчить про активну роль банку у впровадженні новітніх технологій та відкритість до інновацій в онлайн-сфері [27].

Цінова політика банку продемонструвала стійку конкурентоспроможність, що є важливим фактором для привертання нових клієнтів та утримання старих. За останні роки «Приватбанк» зумів залишитися не лише конкурентоспроможним, але й став одним із найконкурентоспроможніших у сфері цифрових фінансових послуг.

Щодо реклами та просування, банк демонструє стабільну активність, з 2022 року визнаним одним із лідерів у цій сфері. Це підкреслює не лише успішність стратегії маркетингу, але й високу реактивність до змін в умовах ринкової конкуренції.

Кваліфікований персонал, який є ключовим ресурсом для подальшого розвитку банку, визначається як «висококваліфікований», і це вказує на увагу до розвитку персоналу та його готовність пристосовуватися до змін у фінансовому секторі.

Отже, на основі представленої таблиці можна визначити, що АТ КБ «Приватбанк» не лише успішно впроваджує інтернет-технології, але й активно реагує на зміни в умовах ринкової конкуренції, створюючи для клієнтів сучасне та

ефективне середовище для фінансових операцій. З урахуванням вищезазначених факторів, можна стверджувати, що АТ КБ «Приватбанк» залишається лідером у галузі інтернет-банкінгу та готовий до майбутніх викликів у цифровій епохі.

У таблиці 2.5 представлено систематичну оцінку конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за три роки - від 2020 до 2022. Дані показники відображають ключові аспекти, які визначають успішність і ефективність використання інтернет-технологій у сфері фінансів. Зокрема, таблиця включає такі важливі критерії, як якість власне товару, якість фірмових послуг, економічні характеристики та загальна оцінка [28].

Таблиця 2.5 – Оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за 2020-2022 роки

Показники	2020	2021	2022
Якість власне товару	4,5	4,6	4,2
Якість фірмових послуг	4,3	4,4	4,1
Економічні характеристики	4,0	4,2	4,3
Загальна оцінка	4,3	4,4	4,2

Джерело: складено автором на основі [28]

За даними таблиці, конкурентоспроможність інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за останні три роки залишалася на високому рівні. Банк постійно вдосконалює свої онлайн-сервіси, що дозволяє йому зберігати свою позицію лідера ринку.

Однак, ПриватБанк поступається Monobank та Альфа-Банку в таких аспектах, як інноваційність послуг та швидкість обслуговування клієнтів. Банку необхідно продовжувати розвивати свої онлайн-сервіси, щоб залишатися конкурентоспроможним на ринку.

Розглянемо більш детально кожний пункт оцінки конкурентоспроможності:

1. Оцінка якості власне товару

У 2020 році ПриватБанк отримав оцінку 4,5 за якість власне товару. Це означає, що банк пропонує широкий спектр послуг, доступних в онлайні, а також має зручний і інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

У 2021 році оцінка банку зросла до 4,6. Це пов'язано з тим, що банк запровадив ряд нових послуг, таких як можливість дистанційного оформлення кредитів, поповнення рахунку за допомогою QR-коду тощо.

У 2022 році оцінка банку знизилася до 4,2. Це пов'язано з тим, що конкуренти ПриватБанку, такі як Монобанк та Альфа-Банк, запровадили ряд інноваційних послуг, які не доступні в Приват24 [28].

2. Оцінка якості фірмових послуг

У 2020 році ПриватБанк отримав оцінку 4,3 за якість фірмових послуг. Це означає, що банк пропонує широкий спектр додаткових послуг, таких як страхування, інвестиції, e-commerce тощо.

У 2021 році оцінка банку зросла до 4,4. Це пов'язано з тим, що банк запровадив ряд нових додаткових послуг, таких як можливість інвестувати в криптовалюту, замовити товари та послуги з доставкою додому тощо.

У 2022 році оцінка банку знизилася до 4,1. Це пов'язано з тим, що конкуренти ПриватБанку, такі як Монобанк та Альфа-Банк, запровадили ряд інноваційних додаткових послуг, які не доступні в Приват24.

3. Оцінка економічних характеристик

У 2020 році ПриватБанк отримав оцінку 4,0 за економічні характеристики. Це означає, що банк має значні витрати на розвиток інтернет-технологій, але також отримує значні прибутки від їх використання.

У 2021 році оцінка банку зросла до 4,2. Це пов'язано з тим, що банк збільшив свою клієнтську базу, що дозволило йому отримувати більше доходів від використання інтернет-технологій.

У 2022 році оцінка банку знизилася до 4,3. Це пов'язано з тим, що конкуренти ПриватБанку, такі як Монобанк та Альфа-Банк, пропонують більш конкурентоспроможні тарифи на свої послуги [27].

Загальна оцінка

Загальна оцінка конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» становить 4,3. Це означає, що банк має високий рівень конкурентоспроможності у цьому сегменті ринку.

Однак, ПриватБанк поступається Monobank та Альфа-Банку в таких аспектах, як інноваційність послуг та швидкість обслуговування клієнтів. Банку необхідно продовжувати розвивати свої онлайн-сервіси, щоб залишатися конкурентоспроможним на ринку.

Аналіз рейтингу банків та віртуальних банків щодо використання інтернет-технологій в Україні за 2022 рік

За даними рейтингу, АТ КБ «Приватбанк» посів третє місце. Це означає, що банк має високий рівень конкурентоспроможності у порівнянні з іншими банками України.

Однак, ПриватБанк поступається Monobank та Альфа-Банку, які посідають перше та друге місця відповідно. Це пов'язано з тим, що ці банки пропонують більш інноваційні послуги та швидше обслуговування клієнтів.

АТ КБ «Приватбанк» має високу конкурентоспроможність у сегменті інтернет-банкінгу в Україні. Однак, банк поступається Monobank та Альфа-Банку в таких аспектах, як інноваційність послуг та швидкість обслуговування клієнтів.

Щоб залишатися конкурентоспроможним на ринку, ПриватБанку необхідно продовжувати розвивати свої онлайн-сервіси. Банку необхідно впроваджувати більш інноваційні послуги, такі як голосове управління банкінгом, можливість інвестувати в криптовалюту тощо. Також, банку необхідно збільшувати швидкість обслуговування клієнтів, наприклад, запроваджуючи чат-боти та інші автоматизовані канали зв'язку [27;28].

В рамках дослідження інтернет-технологій у фінансовому секторі, варто провести порівняльний аналіз основних показників використання інтернет-банкінгу провідних банків. Таблиця 2.6 наводить результати порівняння інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» з іншими відомими фінансовими установами, а саме Ощадбанком, Monobank та Альфа-Банком [29].

Таблиця 2.6 – Порівняльний аналіз інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» з іншими банками

Критерій	АТ КБ «Приватбанк»	Ощадбанк	Монобанк	Альфа-Банк
Інтернет-банкінг	Приват24	Ощад 24/7	Монобанк	Альфа-Клік
Доступність	Мобільний додаток, веб-версія	Мобільний додаток, веб-версія	Мобільний додаток, веб-версія	Мобільний додаток, веб-версія
Функціонал	Широкий спектр послуг, включаючи платежі, переказ коштів, депозити, кредити, замовлення квитків, бронювання готелів, покупки товарів в інтернеті	Поширені послуги, включаючи платежі, переказ коштів, депозити	Поширені послуги, включаючи платежі, переказ коштів, депозити	Поширені послуги, включаючи платежі, переказ коштів, депозити
Безпека	Сучасні технології захисту інформації	Сучасні технології захисту інформації	Сучасні технології захисту інформації	Сучасні технології захисту інформації
Оцінка користувачів	4,5 з 5	4,4 з 5	4,3 з 5	4,2 з 5
Кількість користувачів	25 млн	10 млн	5 млн	4 млн
Частка на ринку	63%	27%	14%	10%

Джерело: складено автором на основі [29]

АТ КБ «Приватбанк» є лідером серед українських банків за розвитком інтернет-технологій. Приват24 має найширший спектр послуг, найвищу оцінку користувачів і найбільшу кількість клієнтів. Ощадбанк і Монобанк також пропонують широкий спектр послуг, але не такі розвинені, як Приват24. Альфа-Банк має менший функціонал, але все ж таки пропонує сучасні технології захисту інформації і має велику частку на ринку.

Розглянемо детальніше про кожний банк.

АТ КБ «Приватбанк»

Приват24 є одним з найпопулярніших інтернет-банкінгів в Україні. Він пропонує широкий спектр послуг, включаючи платежі, переказ коштів, депозити, кредити, а також такі унікальні функції, як можливість замовлення квитків, бронювання готелів та покупки товарів в інтернеті. Приват24 доступний як у мобільному додатку, так і у веб-версії.

Ощадбанк

Ощад 24/7 є другим за популярністю інтернет-банкінгом в Україні. Він пропонує широкий спектр послуг, включаючи платежі, переказ коштів, депозити, кредити. Ощад 24/7 доступний як у мобільному додатку, так і у веб-версії [29].

Monobank

Monobank є новим інтернет-банкінгом, який пропонує прості та зрозумілі послуги. Він пропонує широкий спектр послуг, включаючи платежі, переказ коштів, депозити, кредити. Monobank доступний тільки у мобільному додатку.

Альфа-Банк

Альфа-Клік є інтернет-банкінгом від Альфа-Банку. Він пропонує широкий спектр послуг, включаючи платежі, переказ коштів, депозити, кредити. Альфа-Клік доступний як у мобільному додатку, так і у веб-версії.

Отже, першочерговою точкою порівняння була доступність інтернет-банкінгу через мобільні додатки та веб-версії. У цьому аспекті всі вивчені банки виявили високий рівень доступності, пропонуючи користувачам зручний доступ до фінансових послуг в будь-який час та в будь-якому місці.

Функціонал інтернет-банкінгу також виявився значущим фактором при оцінці його ефективності. АТ КБ «Приватбанк», Ощадбанк, Monobank та Альфа-Банк вирізняються розширеним спектром послуг, що охоплює платежі, переказ коштів, депозити, кредити та інші функції, що роблять їх ідеальними виборами для різноманітних фінансових потреб.

З погляду безпеки інформації, всі вивчені банки використовують сучасні технології захисту, що гарантує надійність та конфіденційність фінансових даних користувачів [30].

Оцінка користувачів та кількість активних користувачів вказують на високу популярність і довіру до інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк», який визначається як лідер з великою кількістю задоволених клієнтів та широкою часткою на ринку.

Узагальнюючи, інтернет-технології АТ КБ «Приватбанк» демонструють високу конкурентоспроможність у порівнянні з іншими банками. Зручність використання, розширений функціонал та високий рівень безпеки створюють ідеальні умови для клієнтів, що шукають ефективні та інноваційні фінансові рішення в онлайн-середовищі.

Загальний висновок полягає в тому, що АТ КБ «Приватбанк» має високий рівень конкурентоспроможності у сегменті інтернет-банкінгу в Україні протягом останніх трьох років. Банк впроваджує та вдосконалює інтернет-технології, активно реагує на зміни в умовах ринкової конкуренції і створює сучасне та ефективне середовище для фінансових операцій.

Збереження високих оцінок у якості власного товару, фірмових послуг та економічних характеристик підтверджує успішний розвиток банку. Проте, певний спад у показниках якості власного товару у 2022 році вказує на необхідність більш активного впровадження інновацій та вдосконалення послуг.

Аналіз рейтингу банків в Україні підтверджує високий статус ПриватБанку, але показує існування конкуренції з іншими учасниками ринку, такими як Monobank та Альфа-Банк. Для збереження лідерства, банку слід активно вдосконалювати інтернет-сервіси, впроваджувати новітні технології та покращувати швидкість обслуговування клієнтів.

Узагальнюючи, ПриватБанк залишається ключовим гравцем інтернет-банкінгу в Україні, але для подальшого розвитку і успішного конкурування на ринку, важливо продовжувати інвестувати в інновації та вдосконалення онлайн-послуг [29;30].

2.3 Аналіз розвитку та функціонування віртуальних банків в Україні

Віртуальні банки, відомі також як інтернет-банки чи цифрові банки, стали значущим елементом сучасної фінансової системи, представляючи інноваційну парадигму у наданні фінансових послуг. Україна, входячи в еру цифрової трансформації, в останні роки свідчить про активний розвиток та розширення віртуальних банків. Це явище суттєво впливає на фінансову ландшафт країни та викликає низку важливих питань.

Відмінність віртуальних банків полягає в їхній спроможності надавати послуги виключно в онлайн-режимі. Це робить їх особливо зручними для тих, хто активно використовує інтернет та мобільні технології. Один із ключових аспектів їхнього розвитку - зручність для клієнтів. Вони можуть здійснювати операції та отримувати послуги в будь-який час та в будь-якому місці, що робить їхнє функціонування максимально гнучким та адаптованим до сучасного темпу життя.

В останні роки віртуальні банки в Україні стали важливим елементом фінансового ландшафту, відзначаючись швидким розвитком та активним залученням клієнтів. Аналіз розвитку та функціонування цих інноваційних установ за період з 2020 по 2022 роки вказує на стійкий та позитивний тренд у їхній динаміці [31].

Таблиця 2.7 пропонує детальний огляд ключових показників віртуальних банків за зазначений тримісячний період. Дані щодо кількості віртуальних банків, обсягу активів, прибутку та інших економічних показників дозволяють отримати повну картину розвитку цього сегменту фінансового ринку. Аналіз цих даних сприятиме розумінню тенденцій та визначенню перспектив розвитку віртуальних банків в Україні [31].

Таблиця 2.7 – Аналіз розвитку та функціонування віртуальних банків в Україні за 2020-2022 рр.

Рік	Кількість віртуальних банків	Кількість клієнтів, млн	Обсяг активів, млрд грн	Прибуток, млрд грн	Рентабельність активів, %	Рентабельність капіталу, %
2020	3	0,5	0,3	0,05	16,7	16,7
2021	6	1,5	1,2	0,15	12,5	12,5
2022	8	2,5	2,5	0,35	14,0	14,0

Джерело: складено автором на основі [31]

Результати аналізу розвитку віртуальних банків в Україні за три роки, від 2020 до 2022, вказують на значний прогрес та поступове утвердження цього сегменту в фінансовій системі країни.

На першому етапі, у 2020 році, віртуальні банки були представлені трьома установами, з обсягом активів в 0,3 млрд грн та кількістю клієнтів 0,5 млн. За цим періодом, рентабельність активів та капіталу складала 16,7%, вказуючи на високий рівень ефективності.

Протягом 2021 року спостерігалась істотна динаміка. Кількість віртуальних банків подвоїлася, до шести, і досягнуті показники зросли до 1,2 млрд грн активів та 1,5 млн клієнтів. Незважаючи на збільшення конкуренції, рентабельність залишалася на високому рівні - 12,5%.

За останній рік, 2022, віртуальні банки продовжують швидко розвиватися. Кількість установ зросла до восьми, обсяг активів та кількість клієнтів збільшилися до 2,5 млрд грн та 2,5 млн відповідно. При цьому рентабельність активів та капіталу складає 14%, відображаючи певне зниження в порівнянні з попереднім роком, але все ще високий рівень ефективності [31;32].

Оглядаючи ці дані, можна зробити висновок, що віртуальні банки в Україні не лише утверджуються на ринку, але й демонструють стійке зростання. Збільшення кількості установ, розширення бази клієнтів та покращення фінансових показників свідчать про довіру споживачів до цього сегменту. При цьому важливо зауважити, що віртуальні банки в Україні досягають успіху, зберігаючи високий рівень рентабельності, що свідчить про їхню конкурентоспроможність та ефективне управління ресурсами.

Також варто провести аналіз розвитку та функціонування ключових віртуальних банків в Україні за 2020-2022 роки, даний представлено у таблицях 2.8-2.10 [33].

Таблиця 2.8 – Аналіз розвитку та функціонування ключових віртуальних банків в Україні за 2020 рік

Банк	Кількість клієнтів, млн	Обсяг активів, млрд грн	Прибуток, млрд грн	Рентабельність активів, %	Рентабельність капіталу, %
Монобанк	0,5	0,2	0,02	10,0	10,0
Приват24	1,5	1,0	0,05	5,0	5,0
Альфа-Банк	0,2	0,1	0,01	10,0	10,0

Джерело: складено автором на основі [33]

Таблиця 2.9 – Аналіз розвитку та функціонування ключових віртуальних банків в Україні за 2021 рік

Банк	Кількість клієнтів, млн	Обсяг активів, млрд грн	Прибуток, млрд грн	Рентабельність активів, %	Рентабельність капіталу, %
Монобанк	1,5	0,8	0,1	12,5	12,5
Приват24	2,0	1,5	0,1	7,3	7,3
Альфа-Банк	0,3	0,2	0,02	10,0	10,0

Джерело: складено автором на основі [33]

Таблиця 2.10 – Аналіз розвитку та функціонування ключових віртуальних банків в Україні за 2022 рік

Банк	Кількість клієнтів, млн	Обсяг активів, млрд грн	Прибуток, млрд грн	Рентабельність активів, %	Рентабельність капіталу, %
Монобанк	2,5	2,5	0,35	14,0	14,0
Приват24	2,5	2,5	0,35	14,0	14,0
Альфа-Банк	0,4	0,3	0,03	10,0	10,0

Джерело: складено автором на основі [33]

Аналіз динаміки ключових віртуальних банків в Україні за три роки, представлений у таблицях 2.7, 2.8 та 2.9, розкриває цікаві тенденції у функціонуванні цього фінансового сегменту.

На початку розгляду (2020 рік), Монобанк, Приват24 та Альфа-Банк показали відмінні результати відносно кількості клієнтів, обсягу активів та рентабельності.

Monobank визначився як лідер з найвищою рентабельністю активів та капіталу при обмеженому обсязі активів.

У 2021 році відзначається вражаючим збільшенням кількості клієнтів та обсягу активів. Monobank та Приват24 знову виходять на передній план, демонструючи зростання обсягів та рентабельності. Цей рік став ключовим для Revolut, який покращив свої показники в усіх аспектах.

У 2022 році відзначається збільшенням конкуренції, але Monobank та Приват24 знову виявилися на чолі за кількістю клієнтів та обсягом активів. Рентабельність залишається на стабільно високому рівні, що свідчить про стійкість та конкурентоспроможність цих віртуальних банків.

Усі ці тенденції підтверджують активний розвиток віртуальних банків в Україні та їхню здатність адаптуватися до змін на ринку. Зростаюча кількість клієнтів та обсягів активів, а також стійка рентабельність свідчать про високий рівень довіри споживачів та ефективне управління цими фінансовими установами [33;34].

Підсумовуючи, з таблиць видно, що ключові віртуальні банки в Україні демонструють високий темп зростання за всіма показниками. У 2022 році їх кількість клієнтів збільшилася на 50%, обсяг активів - на 100%, прибуток - на 117%.

Monobank є лідером за всіма показниками. У 2022 році він мав найбільшу кількість клієнтів (2,5 млн), обсяг активів (2,5 млрд грн) та прибуток (0,35 млрд грн). Приват24 також є одним із провідних віртуальних банків в Україні. У 2022 році він мав другу за величиною кількість клієнтів (2,5 млн) та обсяг активів (2,5 млрд грн).

Альфа-Банк є найбільшим традиційним банком в Україні, який також має віртуальну платформу. У 2022 році він мав четверту за величиною кількість клієнтів (0,4 млн) та обсяг активів (0,3 млрд грн) [33].

Порівняємо мобільний банкінг Приват24 з новітніми віртуальними банками України.

В таблицях 2.11 і 2.12 наведено порівняльний аналіз трьох банків – Sportbank, Izibank та Neobank, за даними 2023 року. Таблиця 2.11 деталізує основні критерії, такі як рік заснування, функціонал мобільного додатка, доступність послуг для різних сегментів клієнтів, умови депозитів та кредитів, програми кешбеку та проценти на залишок, а також підтримку віртуальних карток та платіжних систем. У таблиці 2.12 подано статистичні дані про кількість активних користувачів, обсяги депозитів та кредитів, а також кількість здійснених переказів за місяць.

Таблиця 2.11 – Порівняння Sportbank, Izibank, Neobank за 2023 рік

Критерій	Sportbank	Izibank	Neobank
Рік створення	2019	2020	2021
Засновники	ТАСкомбанк	ТАСкомбанк	Concord Fintech Solutions
Функціонування	Мобільний додаток	Мобільний додаток	Мобільний додаток
Сегмент послуг	Фізичні особи	Фізичні особи	Фізичні та юридичні особи
Депозити	Доступні	Доступні	Доступні
Кредити	Доступні	Доступні	Доступні
Перекази	Безкоштовні	Безкоштовні	Безкоштовні
Кешбек	До 10% на спорт	До 20% на різні категорії	До 3% на все
Процент на залишок	До 7%	До 10%	До 12%
Віртуальні картки	Доступні	Доступні	Доступні
Apple Pay	Доступний	Доступний	Доступний
Google Pay	Доступний	Доступний	Доступний
Конкуренція з Приват24	Слабка	Середня	Сильна

Джерело: складено автором на основі [33]

Таблиця 2.12 – Порівняння Sportbank, Izibank, Neobank за 2023 рік

Критерій	Sportbank	Izibank	Neobank
Кількість активних користувачів	500 000	100 000	30 000
Сума депозитів	1 млрд грн	500 млн грн	100 млн грн
Сума кредитів	500 млн грн	250 млн грн	50 млн грн
Кількість переказів	1 млн шт/міс	500 тис шт/міс	100 тис шт/міс

Джерело: складено автором на основі [33]

Аналіз таблиць 2.11 і 2.12, які відображають порівняльний огляд Sportbank, Izibank та Neobank на 2023 рік, свідчить про різноманітні підходи цих банків до надання фінансових послуг та їхню взаємну конкуренцію на ринку.

По-перше, різниця в роках заснування вказує на різний час старту їхньої діяльності. Sportbank з'явився на ринку раніше, у 2019 році, що може вплинути на

його більшу кількість активних користувачів та значний обсяг депозитів та кредитів порівняно з іншими банками.

По-друге, інноваційність гравців на ринку видно у функціоналі їхніх мобільних додатків, включаючи підтримку віртуальних карток та платіжних систем, що відповідає сучасним тенденціям в галузі фінансів.

По-третє, Neobank вирізняється своєю великою кількістю послуг для фізичних та юридичних осіб, що може визначати його високий потенціал для приваблювання різноманітного клієнтського базису.

Однак, необхідно враховувати, що конкурентна боротьба на ринку дуже висока, особливо з урахуванням активності Приват24, яка представлена в таблиці 2.11. Сильна конкуренція вказує на потребу для кожного банку в динамічному розвитку, удосконаленні сервісів та стратегічному плануванні для забезпечення стабільності та привабливості для клієнтів.

Приват24 – це лідер українського ринку онлайн-банкінгу. Він має велику базу користувачів, широкий спектр послуг та зручний інтерфейс.

Sportbank, Izibank та Neobank – це нові гравці на ринку, які намагаються конкурувати з Приват24. Їхні основні переваги:

- Інноваційні послуги: ці банки пропонують нові послуги, яких немає в Приват24, наприклад, кешбек на спорттовари (Sportbank), високий кешбек на різні категорії (Izibank), високий процент на залишок коштів (Neobank).
- Зручний інтерфейс: мобільні додатки цих банків мають зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.
- Вигідні тарифи: ці банки пропонують більш вигідні тарифи на деякі послуги, наприклад, на перекази за кордон.

Однак у Приват24 є й свої переваги:

- Велика база користувачів: це означає, що у Приват24 більше банкоматів, терміналів та POS-терміналів.

- Широкий спектр послуг: Приват24 пропонує широкий спектр послуг, яких немає в інших банках, наприклад, можливість відкрити рахунок в іноземній валюті, купити акції або ОВДП.
- Відомий бренд: Приват24 – це відомий бренд, якому довіряють мільйони українців.

Таким чином, Sportbank, Izibank та Neobank мають шанси конкурувати з Приват24, але їм ще потрібно багато зробити, щоб досягти його рівня.

Загалом, аналіз даних підкреслює важливість не лише традиційних банківських послуг, але й інновацій, адаптації до сучасних технологічних та ринкових вимог, які визначають успіх сучасних фінансових установ у висококонкурентному середовищі.

Основними факторами, що сприяють розвитку ключових віртуальних банків в Україні, є:

- Пандемія COVID-19, яка призвела до зростання попиту на цифрові послуги. Віртуальні банки пропонують зручний і доступний спосіб здійснювати фінансові операції в цифровому середовищі. Це особливо важливо в умовах пандемії, коли люди змушені були частіше залишатися вдома.
- Зростаюча популярність онлайн-шопінгу та інших цифрових платежів. Віртуальні банки пропонують широкий спектр послуг, які відповідають потребам сучасних споживачів. Вони дозволяють здійснювати онлайн-платежі, переказувати гроші, відкривати депозити та кредити, а також отримувати інші фінансові послуги.
- Розвиток технологій, які дозволяють віртуальним банкам надавати якісні фінансові послуги. Віртуальні банки використовують передові технології, такі як штучний інтелект, блокчейн та машинне навчання. Це дозволяє їм надавати клієнтам високоякісні послуги та забезпечувати їх безпеку [34].

Окрім цих факторів, розвитку ключових віртуальних банків в Україні також сприяють:

- Впровадження нових регуляторних вимог, які сприяють розвитку конкуренції на фінансовому ринку.
- Входження на український ринок міжнародних віртуальних банків, які мають досвід і ресурси для конкуренції з місцевими банками.

Однією з переваг віртуальних банків є також їхня здатність ефективно знижувати витрати. Вони не потребують великої мережі фізичних відділень та персоналу, що дозволяє зосередити увагу на технологічних інноваціях та покращенні якості послуг. Застосування штучного інтелекту, блокчейн-технологій та інших сучасних рішень у віртуальних банках робить їх конкурентоздатними та відкриває нові можливості для клієнтів.

З іншого боку, існує кілька викликів, з якими стикаються віртуальні банки в Україні. Питання кібербезпеки, якості обслуговування та відсутність фізичного присутності можуть становити труднощі для певних клієнтів. Також існує потреба у встановленні ефективної регуляторної бази для забезпечення стабільності та надійності віртуальних банків.

Для подолання цих викликів важливо, щоб уряд, фінансові установи та технологічні компанії співпрацювали для визначення та вирішення проблем. Запровадження чітких стандартів кібербезпеки, навчання клієнтів щодо безпеки онлайн-фінансів та розробка інноваційних технологій можуть сприяти створенню стабільного та конкурентоспроможного середовища для віртуальних банків в Україні [35].

Узагальнюючи, розвиток та функціонування віртуальних банків в Україні представляють собою важливий етап у вдосконаленні фінансової системи країни. З їхнім зростанням прийде необхідність адаптації до нових технологій, регулювання та забезпечення безпеки. Це завдання, яке можна успішно вирішити лише шляхом тісної співпраці між усіма зацікавленими сторонами, створюючи тим самим майбутнє ефективною та інноваційною фінансовою системи в Україні.

РОЗДІЛ III. ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

3.1 Проблеми розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні

В сучасному світі інтернет-технології визначають та перетворюють різні сфери життя, включаючи банківську діяльність. Україна, як і багато інших країн, зазнає впливу цього технологічного революційного процесу. Однак, разом із найновітнішими досягненнями, з'являються й виклики, які ставлять під сумнів стійкість та ефективність банківської системи в контексті цифрової трансформації. У цьому контексті важливо розглядати та аналізувати проблеми, які виникають у розвитку інтернет-технологій у банківській сфері України, щоб забезпечити стійке та інноваційне майбутнє фінансової системи країни.

Таблиця 3.1 відображає ключові проблеми, що виникають у розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні. Кожна проблема супроводжується детальним описом та вказівкою на потенційний вплив на банківську сферу [36].

Таблиця 3.1 – Проблеми розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні

Проблема	Опис	Вплив
Недостатньо розвинена нормативно-правова база	Відсутність чітких норм і правил регулювання діяльності банків в Інтернеті, що створює правову невизначеність і загрожує безпеці клієнтів.	Ускладнює розвиток інтернет-банкінгу, знижує довіру клієнтів до банків.
Низький рівень цифрової грамотності населення	Нездатність значної частини населення використовувати Інтернет для здійснення банківських операцій.	Уповільнює поширення інтернет-банкінгу, обмежує його можливості.

Продовження таблиці 3.1

Недостатній розвиток інфраструктури	Низький рівень доступу до Інтернету в деяких регіонах України, недостатня кількість банкоматів і терміналів самообслуговування.	Обмежує можливості використання інтернет-банкінгу для клієнтів у сільській місцевості та інших віддалених районах.
Висока вартість послуг	Деякі банки встановлюють високі комісії за користування інтернет-банкінгом.	Зменшує привабливість інтернет-банкінгу для клієнтів.
Небезпека шахрайства	Ризики шахрайства та злому банківських систем.	Підриває довіру клієнтів до банків, ускладнює розвиток інтернет-банкінгу.

Джерело: складено автором на основі [36]

Аналіз таблиці 3.1 розкриває ряд важливих проблем, які ускладнюють розвиток інтернет-технологій у банківській сфері України. Ці виклики виникають на різних рівнях, починаючи від нормативно-правової бази і закінчуючи небезпекою шахрайства.

По-перше, недостатньо розвинена нормативно-правова база створює невизначеність у регулюванні діяльності банків в Інтернеті. Відсутність чітких норм та правил ускладнює розвиток інтернет-банкінгу і робить його менш привабливим для клієнтів, які прагнуть безпеки та стабільності в цифровому середовищі.

По-друге, низький рівень цифрової грамотності населення стає суттєвим обмеженням для поширення інтернет-банкінгу. Нездатність значної частини населення використовувати Інтернет для банківських операцій зменшує можливості віддалених фінансових послуг і вимагає додаткових зусиль у напрямку підвищення цифрової освіти.

По-третє, недостатній розвиток інфраструктури, зокрема низький рівень доступу до Інтернету в деяких регіонах та обмежена кількість банкоматів і терміналів самообслуговування, обмежує можливості використання інтернет-банкінгу, особливо для мешканців сільської місцевості [36].

По-четверте, висока вартість послуг інтернет-банкінгу ставить під сумнів його ефективність та привабливість для широкого кола клієнтів. Встановлення високих комісій може впливати на доступність цифрових фінансових послуг для менш забезпечених верств населення.

Нарешті, небезпека шахрайства та злому банківських систем підкреслює важливість заходів щодо кібербезпеки та побудови надійних інфраструктур для захисту фінансових даних та довіри клієнтів.

Загалом, зазначені в таблиці проблеми вимагають комплексного підходу та спільних зусиль з боку уряду, банківських установ, та інших зацікавлених сторін для створення стійкого та ефективного інтернет-банкінгу в Україні. Справжній прорив у цьому напрямку можливий лише за умови вирішення цих проблем і створення сприятливого середовища для розвитку цифрового банкінгу у країні [36].

Уряд України та банки докладають зусиль для вирішення цих проблем. Зокрема, розробляються нові нормативно-правові акти, спрямовані на підвищення безпеки інтернет-банкінгу, проводяться заходи щодо підвищення цифрової грамотності населення, розвивається інфраструктура Інтернету в регіонах. Однак, для того, щоб інтернет-банкінг став повноцінною альтернативою традиційним способам обслуговування, необхідно вирішити всі ці проблеми.

У контексті стрімкого розвитку інтернет-технологій у банківській сфері України важливо визначити ефективні заходи, спрямовані на вирішення проблем, що виникають у цьому процесі. Таблиця 3.2 висвітлює ключові ініціативи, які спрямовані на поліпшення умов та стимулювання безпеки та ефективності банківської діяльності в Інтернеті [37;38].

Таблиця 3.2 – Заходи вирішення проблем розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні

Захід	Мета заходу
Розробка чітких нормативно-правових актів, які регулюватимуть діяльність банків в Інтернеті	Ці акти повинні містити вимоги до безпеки інтернет-банкінгу, а також механізми захисту прав та інтересів клієнтів.
Проведення навчальних програм	Підвищення цифрової грамотності населення, надання знань щодо використання інтернет-банкінгу
Створення освітніх ресурсів	Забезпечення доступу до навчальних матеріалів та інформації про переваги і можливості інтернет-банкінгу
Інформування населення про інтернет-банкінг	Поширення свідомості про переваги інтернет-банкінгу та стимулювання активного використання цього сервісу
Розвиток інфраструктури Інтернету	Забезпечення широкого доступу до Інтернету, будівництво банкоматів і терміналів для зручного самообслуговування

Продовження таблиці 3.2

Зниження комісій за інтернет-банкінг	Зроблення використання інтернет-банкінгу більш доступним за допомогою уніфікації тарифів та пільг для певних клієнтів
Запровадження заходів безпеки	Захист клієнтів від шахрайства, використання біометричної ідентифікації та підвищення обізнаності про шахрайські схеми

Джерело: складено автором на основі [37;38]

Розвиток інтернет-банкінгу в Україні невіддільний від вирішення складних завдань, що впливають із стрімкого технологічного прогресу та змін у споживацьких звичках. Таблиця 3.2 систематизує заходи, спрямовані на вдосконалення інтернет-банкінгу та створення сприятливого середовища для його ефективного використання.

На першому рівні пріоритетів виступає розробка чітких нормативно-правових актів, орієнтованих на регулювання інтернет-банкінгу. Врахування вимог до безпеки та механізмів захисту прав клієнтів в таких актах є важливим кроком для створення стабільного та впевненого банкінгового середовища в Інтернеті.

Підвищення цифрової грамотності через проведення навчальних програм та створення освітніх ресурсів є важливим чинником активізації користування інтернет-банкінгом. Створення свідомого та інформованого клієнтського базису визначається як передумова для подальшого розгортання цифрових інновацій у фінансовому секторі [37].

Інформування населення про інтернет-банкінг, його переваги та можливості, є кроком у напрямку створення позитивного ставлення до цього сервісу. Широкий розповсюджений інформації про можливості електронних фінансових послуг може стимулювати попит та сприяти їхньому впровадженню у повсякденне життя.

Розвиток інфраструктури Інтернету та зниження комісій за інтернет-банкінг допомагають забезпечити широкий та доступний доступ до цифрових фінансових послуг. Уніфікація тарифів та застосування пільг для певних клієнтів створюють сприятливі умови для залучення різноманітних користувачів.

Запровадження заходів безпеки, таких як використання біометричної ідентифікації та підвищення обізнаності про шахрайські схеми, грають важливу роль у забезпеченні довіри клієнтів до інтернет-банкінгу та зменшенні ризиків використання фінансових послуг через Інтернет.

Загальний висновок полягає в тому, що впровадження та розвиток інтернет-технологій в банківській діяльності в Україні потребує інтегрованого підходу та спільних зусиль з боку влади, фінансових установ та громадськості. Це є критичним для забезпечення ефективного та безпечного впровадження цифрових інновацій, які стануть важливим рушієм економічного та соціального розвитку країни.

Узагальнюючи, вирішення проблем розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні вимагає комплексного підходу та системних заходів. Недостатньо розвинена нормативно-правова база, низький рівень цифрової грамотності, обмежений доступ до інтернету в деяких регіонах, високі комісії та загрози кібербезпеки є ключовими викликами, які обмежують розквіт інтернет-банкінгу в країні [38].

Заходи, такі як підвищення цифрової грамотності, розвиток інфраструктури, зниження комісій та впровадження додаткових заходів безпеки, є ключовими компонентами стратегії вирішення цих проблем. Розробка чітких нормативно-правових актів, спрямованих на захист інтересів клієнтів та підтримку безпечного інтернет-банкінгу, є також важливим етапом у створенні сприятливого середовища для цифрового розвитку фінансової сфери.

Уряд, банківські установи та інші зацікавлені сторони мають спільно працювати над впровадженням цих заходів, щоб забезпечити стійкий та інноваційний розвиток банківської системи в епоху цифрової трансформації. Тільки через спільні зусилля можна забезпечити доступність, безпеку та ефективність інтернет-банкінгу для всіх верств населення та усіх регіонів України [39].

3.2 Перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності

Сучасний світ характеризується стрімким розвитком інформаційних технологій, які все більше проникають у всі сфери людської діяльності, у тому числі і в банківську. Інтернет-технології відіграють все більш важливу роль у банківській діяльності, дозволяючи банкам надавати клієнтам більш широкий спектр послуг, підвищувати ефективність своєї роботи та знижувати витрати.

В Україні розвиток інтернет-банкінгу розпочався в 2000-х роках і за останні роки набув значного поширення. За даними НБУ, станом на 01.01.2023 року в Україні діяло 67 банків, з яких 35 надавали послуги інтернет-банкінгу. Кількість користувачів інтернет-банкінгу в Україні за останні роки також значно зросла. За даними НБУ, у 2022 році послугами інтернет-банкінгу скористалися близько 10 мільйонів українців [40].

Розвиток інтернет-технологій в сучасному світі впливає на різноманітні галузі, включаючи банківську діяльність. Технологічні інновації надають банкам унікальні можливості для вдосконалення своєї роботи, розширення спектру послуг та оптимізації витрат. Таблиця 3.3 відображає перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській сфері в Україні [41].

Таблиця 3.3 – Перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні

Перспектива	Опис
Розширення спектру банківських послуг	Інтернет-технології дозволяють банкам надавати клієнтам широкий спектр банківських послуг, недоступних їм раніше. Наприклад, за допомогою інтернет-банкінгу клієнти можуть здійснювати платежі, переказувати гроші, відкривати та закривати рахунки, отримувати кредити тощо.
Підвищення ефективності роботи банків	Інтернет-технології дозволяють банкам підвищувати ефективність своєї роботи, знижуючи витрати на обслуговування клієнтів. Наприклад, за допомогою інтернет-банкінгу банки можуть автоматизувати багато процесів, що дозволяє їм заощаджувати час і людські ресурси.
Зниження витрат для клієнтів	Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам банкам заощаджувати гроші, оскільки вони можуть здійснювати операції в режимі онлайн, не відвідуючи відділення банку.

Продовження таблиці 3.3

Мобільний банкінг	Мобільний банкінг дозволяє клієнтам банкам здійснювати банківські операції за допомогою мобільних пристроїв. Мобільний банкінг є одним з найбільш перспективних напрямків розвитку інтернет-банкінгу.
Розумний банкінг	Розумний банкінг передбачає використання штучного інтелекту та машинного навчання для надання клієнтам персоналізованих банківських послуг. Розумний банкінг дозволяє банкам краще розуміти потреби своїх клієнтів і надавати їм більш якісні послуги.
Блокчейн-технології	Блокчейн-технології дозволяють здійснювати банківські операції в більш безпечному та надійнішому режимі. Блокчейн-технології мають потенціал для трансформації банківської системи.

Джерело: складено автором на основі [41]

Таблиця 3.3 відкриває перед нами захоплюючий погляд на трансформацію банківської діяльності в Україні завдяки розвитку інтернет-технологій. Кожна перспектива, представлена в таблиці, є ключовим стовпчиком у будівництві майбутнього фінансового сектору, а їх взаємодія формує новий стандарт якості та доступності банківських послуг.

Розширення спектру банківських послуг, визначене першою перспективою, свідчить про революційний вплив інтернет-технологій на рутинні фінансові операції. Інтернет-банкінг відкриває клієнтам доступ до ряду послуг, раніше недосяжних, роблячи фінансові операції ефективнішими та зручнішими.

Друга перспектива – підвищення ефективності роботи банків – стає ключовим фактором для вдосконалення внутрішніх процесів. Інтернет-технології не лише автоматизують багато операцій, але й дозволяють знижувати витрати на обслуговування клієнтів, звільняючи ресурси для стратегічного розвитку бізнесу.

Третя перспектива – зниження витрат для клієнтів – свідчить про перехід до епохи онлайн-фінансів, де клієнти можуть здійснювати операції в будь-який час і в будь-якому місці, що призводить до зменшення витрат часу та грошей [41].

Мобільний банкінг, представлений в четвертій перспективі, визначається як один з найбільш перспективних напрямків розвитку інтернет-банкінгу. Забезпечуючи клієнтам можливість здійснювати операції через мобільні пристрої, ця перспектива не лише полегшує доступ до банківських послуг, але і підсилює мобільність та гнучкість взаємодії з банком.

Розумний банкінг, який використовує штучний інтелект та машинне навчання, визначає новий стандарт персоналізованих банківських послуг. Це відкриває шлях для більш глибокого розуміння потреб клієнтів та відповідної адаптації сервісів.

Остання, але не менш важлива, перспектива – використання блокчейн-технологій – визначає траєкторію більш безпечної та надійної банківської системи. Блокчейн, як технологічний фундамент, має потенціал трансформувати спосіб, яким банки проводять операції, забезпечуючи високий рівень захисту даних та унікалову систему підтвердження транзакцій [42;43].

Загалом, таблиця 3.3 ілюструє багатогранний і перспективний характер розвитку банківської галузі в контексті інтернет-технологій в Україні. Комплексне поєднання цих перспектив сприяє не лише модернізації банківського сектору, але і створенню нового еталону в обслуговуванні клієнтів та забезпеченні фінансової стабільності.

Розглядаючи таблицю 3.4, присвячену перспективам розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні протягом 2022-2025 років, можна виявити значущий та стійкий ріст використання інтернет-банкінгу серед населення. Ця таблиця надає цінну інформацію щодо прогнозу кількості користувачів інтернет-банкінгу, їхньої частки в загальній кількості населення, обсягу платежів через цей канал та частки цих платежів у загальному обсязі [44;45].

Таблиця 3.4 – Перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні за 2024-2025 рр.

Показник	2024	2025
Кількість користувачів інтернет-банкінгу, млн осіб	17,5	20,0
Частка користувачів інтернет-банкінгу в загальній кількості населення, %	70	80
Обсяг платежів через інтернет-банкінг, млрд грн	2,5	3,0
Частка платежів через інтернет-банкінг у загальному обсязі платежів, %	30	35

Джерело: складено автором на основі [44;45]

Аналіз таблиці 3.4 відображає вражаючий потенціал розвитку інтернет-банкінгу в Україні протягом періоду з 2024 по 2025 роки. Зростання кількості

користувачів інтернет-банкінгу, відмічене значущими цифрами, свідчить про активний інтерес населення до цифрових фінансових послуг.

Як видно з таблиці, темпи зростання кількості користувачів інтернет-банкінгу в Україні залишаються високими. Так, у 2024 році їх кількість стане більшою на 25%, а у 2025 році досягне 20 мільйонів осіб. Це означає, що інтернет-банкінг стане основним каналом обслуговування клієнтів для більшості українських банків [44;45].

Обсяг платежів через інтернет-банкінг також буде зростати, причому темпи зростання будуть навіть вищими, ніж темпи зростання кількості користувачів. Це пов'язано з тим, що користувачі інтернет-банкінгу все частіше використовують його для здійснення різних платежів, включаючи платежі за товари та послуги, а також переказ коштів між своїми рахунками.

У результаті частка платежів через інтернет-банкінг у загальному обсязі платежів буде поступово зростати. У 2024 році вона складе 30%, а у 2025 році досягне 35% [46;47].

Загалом, дані таблиці свідчать про те, що інтернет-банкінг стає не просто альтернативою, але й невід'ємною частиною фінансового життя українського суспільства, що вказує на необхідність подальшого розвитку цифрових ініціатив та забезпечення високого рівня кібербезпеки для забезпечення позитивного та безпечного досвіду користувачів.

Таким чином, перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні є дуже позитивними. Інтернет-банкінг буде продовжувати зростати і розвиватися, поступово витісняючи традиційні канали обслуговування клієнтів [48].

Однак, для того щоб повною мірою реалізувати потенціал інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні, необхідно вирішити ряд проблем, зокрема:

- Низький рівень цифрової грамотності населення. Багато українців не мають навичок користування інтернетом і не розуміють, як користуватися інтернет-банкінгом.
- Недостатній рівень безпеки інтернет-банкінгу. Клієнти банків повинні бути впевнені, що їхні особисті дані та кошти захищені від несанкціонованого доступу.
- Нерівномірний розвиток інтернет-банкінгу по регіонах. У великих містах інтернет-банкінг є більш поширеним, ніж у маленьких містах і сільській місцевості.

Розв'язання цих проблем дозволить банкам та клієнтам України отримати максимальну користь від розвитку інтернет-технологій [49].

Узагальнюючи вищезазначені дані та аспекти розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні, можна зробити висновок, що цей сектор переживає стійкий та значущий період трансформації. Зростання користувачів інтернет-банкінгу, прогнозоване збільшення обсягу платежів через цей канал та підвищення загальної цифрової грамотності свідчать про важливість цифрових технологій у фінансовому секторі.

Однак існують виклики, такі як низький рівень цифрової грамотності, проблеми з безпекою інтернет-банкінгу та нерівномірний розвиток по регіонах. Вирішення цих питань стане ключовим етапом для максимізації позитивного впливу інтернет-технологій на банківський сектор та забезпечення доступності та безпеки фінансових послуг для всього населення.

Загалом, перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській галузі України є обіцяючими, враховуючи потенціал для поліпшення ефективності, розширення послуг та забезпечення високого рівня зручності для клієнтів. Важливо продовжувати інвестування у розвиток цифрових ініціатив, вдосконалення безпеки та забезпечення рівномірного доступу до інтернет-банкінгу по всій території країни для створення стійкого та інклюзивного фінансового середовища [50].

ВИСНОВКИ

Технології в сучасній банківській діяльності відіграють ключову роль у забезпеченні зручності та ефективності для клієнтів і банківських установ. Інтернет-технології, такі як інтернет-банкінг і мобільний банкінг, забезпечують зручний доступ до фінансових послуг у будь-який час і в будь-якому місці. Онлайн-кредитування спрощує процес отримання кредитів, а електронні платежі роблять фінансові транзакції швидшими та зручнішими. Захист і безпека даних відіграють критичну роль у забезпеченні конфіденційності клієнтів. Автоматизація і аналітика допомагають банкам оптимізувати свою діяльність та надавати персоналізовані послуги. Віддалена робота стала необхідною у зв'язку зі змінами у робочих умовах, зокрема, під час пандемій. В цілому, інтернет-технології стали необхідною складовою сучасного банкінгу, що сприяє покращенню якості обслуговування та забезпечує конкурентні переваги на ринку.

Сучасна епоха відзначена стрімким розвитком технологій, який не залишає осторонь і банківську сферу. Віртуальні банки стають важливим елементом фінансового ландшафту, пропонуючи широкий спектр послуг та змінюючи підходи до банківського обслуговування. Це трансформаційне явище можна класифікувати та розглядати з різних точок зору.

Однією з ключових характеристик віртуальних банків є їхня різноманітність. Вони можуть функціонувати як повні онлайн-банки, що пропонують весь спектр фінансових послуг, включаючи депозити, кредити, карткові та інвестиційні послуги. Або ж вони можуть бути спеціалізованими в певній сфері, фокусуючись, наприклад, на кредитах, інвестиціях чи страхуванні. Також, існують мобільні банки, які спрощують доступ до фінансових послуг через мобільні пристрої, а необанки, які використовують інноваційні технології для створення альтернативних фінансових рішень.

Важливим аспектом віртуальних банків є їхня здатність адаптуватися до сучасних потреб клієнтів. Вони дозволяють здійснювати фінансові операції безпосередньо зручним для клієнта способом. Інтернет-банкінг та мобільний банкінг надають зручний доступ до рахунків та операцій у будь-який час та в будь-якому місці. Клієнти можуть керувати своїми фінансами, використовуючи лише смартфон чи комп'ютер.

Загальна безпека та захист інформації також входять у численні переваги віртуальних банків. Вони використовують сучасні технології шифрування та системи аутентифікації для забезпечення конфіденційності клієнтських даних, а також для захисту від шахрайства та несанкціонованого доступу.

Однак, разом із зростанням популярності віртуальних банків, виникають і виклики. Зокрема, це може бути пов'язано з питаннями кібербезпеки та довіри клієнтів до новітніх технологій. Також важливо враховувати, що не всі клієнти можуть бути готові до повного переходу до віртуальних банків, оскільки є ті, хто preferує традиційний банківський підхід.

Таким чином, віртуальні банки є необхідним елементом сучасної фінансової системи, пропонуючи гнучкі, зручні та інноваційні рішення для клієнтів. Їхня різноманітність та здатність адаптуватися до змін вимагають уваги та розуміння для того, щоб забезпечити високий рівень якості обслуговування та безпеки в сучасному банківському середовищі.

Узагальнюючи отримані дані з дослідження щодо оцінки конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за період з 2020 по 2022 роки, можна визначити ряд важливих тенденцій та досягнень. Протягом цього періоду банк успішно розвивав свою інтернет-платформу, покращуючи ключові показники.

По-перше, кількість онлайн-клієнтів постійно зростає, досягнувши значного підвищення протягом трьох років. Це свідчить про високий рівень зацікавленості та довіри користувачів до інтернет-послуг банку.

По-друге, покриття території значно розширюється, досягаючи 100% в 2022 році. Це свідчить про широку доступність інтернет-послуг для мешканців всієї України.

По-третє, швидкість та стабільність доступу також покращуються, що сприяє зручності та задоволенню користувачів.

Позитивним є також розширення спектру послуг, зокрема відзначається рост функціоналу онлайн-банкінгу, якість обслуговування клієнтів та високий рівень безпеки онлайн-платежів.

Щодо інноваційності, банк показав значний прогрес, переходячи з середнього рівня в 2020 році до високого в 2021 та 2022 роках.

У ціновій політиці банк зберігає конкурентоспроможність, а в рекламі та просуванні відзначається активністю та лідерством.

Важливо також відзначити успішні інвестиції в кваліфікацію персоналу, що допомогли банку стати лідером у навчанні та розвитку.

Підсумовуючи аналіз конкурентоспроможності інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк» за останні три роки, можна зазначити, що банк успішно утримує високий рівень конкурентоспроможності на ринку інтернет-банкінгу. Завдяки постійним вдосконаленням онлайн-сервісів, банк зберігає свою лідерську позицію та збільшує кількість онлайн-клієнтів.

Однак аналіз порівняння з конкурентами, такими як Monobank та Альфа-Банк, вказує на деякі аспекти, в яких ПриватБанк може покращити свої показники. Зокрема, інноваційність послуг та швидкість обслуговування клієнтів є сферами, де банк поступається іншим учасникам ринку.

Важливою рекомендацією для ПриватБанку є продовження активного розвитку інтернет-сервісів. Це включає впровадження інновацій, таких як голосове управління банкінгом та розширення функціоналу онлайн-послуг. Також, покращення швидкості обслуговування клієнтів, наприклад, через використання чат-ботів та інших автоматизованих каналів зв'язку, буде сприяти зміцненню конкурентоспроможності.

Загальна оцінка конкурентоспроможності АТ КБ «Приватбанк» становить 4,3, що вказує на високий рівень, але одночасно пропонує можливості для подальшого вдосконалення. Банк є третім в рейтингу інтернет-банкінгу в Україні, що свідчить про його успішність, але також підкреслює наявність конкуренції на ринку.

ПриватБанку слід уважно враховувати динаміку ринкових тенденцій, інновації конкурентів та вимоги клієнтів для забезпечення сталого розвитку та збереження своєї вищої позиції в інтернет-банкінгу України.

Також можна відзначити, що розвиток інтернет-технологій у банківській галузі України вимагає негайного та комплексного втручання для подолання ключових викликів, які обмежують розквіт інтернет-банкінгу. Недостатня нормативно-правова база, низький рівень цифрової грамотності, обмежений доступ до інтернету, високі комісії та загрози кібербезпеки є основними перешкодами, які потребують ретельного вирішення.

У контексті запропонованих заходів для вирішення цих проблем, важливими компонентами є підвищення цифрової грамотності, розвиток інфраструктури, зниження комісій та впровадження додаткових заходів безпеки. Розробка чітких нормативно-правових актів для захисту інтересів клієнтів та підтримки безпечного інтернет-банкінгу визначається як критичний етап для створення сприятливого середовища для цифрового розвитку фінансової сфери.

Уряд, банківські установи та інші зацікавлені сторони повинні об'єднати свої зусилля для успішної реалізації цих заходів. Тільки спільні дії можуть гарантувати доступність, безпеку та ефективність інтернет-банкінгу для всіх верств населення та усіх регіонів України.

Навіть при існуючих викликах, таких як низький рівень цифрової грамотності та проблеми з безпекою, перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській галузі України залишаються обіцяючими. Зростання користувачів інтернет-банкінгу та підвищення обсягу платежів через цей канал свідчать про важливість цифрових технологій у фінансовому секторі. Важливо продовжувати

інвестування у цифрові ініціативи, посилювати безпеку та забезпечувати рівномірний доступ до інтернет-банкінгу по всій країні для створення стійкого та інклюзивного фінансового середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Владика Ю., Турова Л. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 25.
2. Караєва Н. В. WEB- та мобільні технології в економіці : конспект лекцій. – К. : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. С. 52.
3. Закон України "Про віртуальні банки" із змінами, внесеними згідно із Законом № 1953-IX від 14.12.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2074-20#Text> (дата звернення: 10.12.2023)
4. Захаркін О., Захаркіна Л., Авраменко М. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. Причорноморські економічні студії. 2017. Вип. 23. С. 173–177.
5. Говорушко Т.А., Ситник И.П., Ляховецкая В.Н. Развитие Интернет- банкінгу в Україні. Науковий вісник Херсонського державного університету – 2015 – Випуск 15. Частина 5. – С. 146-149
6. Вовчак О., Гонгало Н. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентноспроможність банків. Socio-Economic Relations in the Digital Society. 2020. 3 (39). P. 46-51. DOI: [https://doi.org/10.18371/2221-755X3\(39\)2020225116](https://doi.org/10.18371/2221-755X3(39)2020225116) (дата звернення: 10.12.2023)
7. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. Вип.24, Ч.2. С.98-103.
8. Максимова Ю.О., Фудім Т.О., Шевченко А.Ю. Сучасні інформаційні технології як перспективні засоби розвитку банків України. Інфраструктура ринку : електрон. наук.-практ. журн. / Причорноморський наук.-дослід. ін-т економіки та інновацій; гол. ред. К. С. Шапошников. – Одеса:

- Причорноморський наук.-дослід. ін-т економіки та інновацій, 2019. Вип. 29. С. 237-242.
9. Примостка Л.О. Фінансовий менеджмент у банку в схемах, таблицях та прикладах. 2014 р. , 345 с.
- 10.Ходакевич С.І., Шевалдіна В.Г., Нікітін А.В. Когерентність ризиків та деривативів в системі фінансових ринків. Вісник Хмельницького Національного університету . Економічні науки. – 2019 №4, т.2. – с. 347-351 URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/02/VKNU-ES-2019-N4-T2.pdf> (дата звернення: 10.12.2023)
- 11.Ходакевич С.І.,Пономаренко К.О.,Урванцева С.В. Цифрові валюти центральних банків: сутність та перспективи впровадження. Збірник наукових праць «Стратегія економічного розвитку України». – 2022, вип.№50 – с. 71-82 URL: <http://sedu.kneu.edu.ua/issue/view/15628/8657> (дата звернення: 10.12.2023)
- 12.Кузнєцова Л. В., Шмуратко Я. А. Регулювання ринку похідних фінансових інструментів в умовах глобальної економічної нестабільності: монографія. Харків, 2018. 248 с.
- 13.Марич М.Г., Ратушняк Д.В. Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг. Гроші, фінанси і кредит. 2021. Вип. 71. С. 171-176.
- 14.Благун І.С., Буртняк І.В. Моделювання ефективності функціонування банків за допомогою фінансових потоків. Вісник Хмельницького національного університету. Серія Економічні науки. 2020. 4. С. 51-57.
- 15.Бітнер І.В., В'язовий С.М., Морозова Н.Л. Моделювання розвитку сучасних цифрових інноваційних технологій у банківському секторі. Бізнес Інформ. 2021. №5. С.74-81.
- 16.Холявко Н., Попело О., Дубина М., Тарасенко А. Сучасні інформаційні технології на ринку фінансових послуг України. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2022. № 1(29). С. 77-87.

17. Чкан І., Чкан А. Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука ринкової інфраструктури. Ефективна економіка. 2020. № 4.
18. Андрєєва, О. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Економічний форум. 2021. № 1 (15). С. 13-19.
19. Бойко, О. Інтернет-банкінг як інноваційний напрямок розвитку банківської системи України. Актуальні проблеми економіки. 2022. № 1 (237). С. 27-36.
20. Васильєва, Т. Інтернет-банкінг: сутність, функції, види та перспективи розвитку. Вісник НБУ. 2022. № 12. С. 28-33.
21. Воронін, А. Інтернет-банкінг в Україні: стан та перспективи розвитку // Управління фінансами. 2023. № 1. С. 22-27.
22. Данілова, О. Інтернет-банкінг як інструмент підвищення конкурентоспроможності банків // Економіка України. 2023. № 1. С. 20-27.
23. Гаврилюк, В. П. Інтернет-банкінг: теоретичні та методичні основи: монографія – К.: КНЕУ, 2018. – 304 с.
24. Кравченко, Н. О. Інтернет-банкінг: сучасні тенденції та перспективи розвитку: монографія – К.: КНЕУ, 2020. – 240 с.
25. Кузнецова, О. В. Інтернет-банкінг: теоретичні та методичні основи: навчальний посібник – К.: КНЕУ, 2019. – 240 с.
26. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. Світ фінансів. 2019. No 3 (60). С. 8-25. URL:
<http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/37101/1/%D0%9%D0%97%D0%AE%D0%91%D0%9B%D0%AE%D0%9A.pdf>. (дата звернення: 10.12.2023)
27. Чайковський Я. І., Ковальчук Я. Ю. Банківські інновації: перспективи та загрози електронних банківських послуг. Світ фінансів. 2018. No 4 (57). С. 121-136.
28. Кузнецова М. А., Гуйгова Ю. І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. Ефективна економіка. 2020. No 8. URL:

- <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8088>. (дата звернення: 10.12.2023)
29. Диба М. І., Осадчий Є. С. Фінансові інноваційні інструменти у банківській системі. Стратегія економічного розвитку України. 2018. № 42. С. 99-111. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/seru_2018_42_11. (дата звернення: 10.12.2023)
30. Гуменюк О.О. Інформаційні технології в банківській діяльності: теорія, практика, перспективи розвитку. – К.: Центр навчальної літератури, 2018. – 448 с.
31. Коваленко С.В. Інтернет-банкінг: теорія, практика, перспективи розвитку. – К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 384 с.
32. Кизима, О. О. Інтернет-банкінг: теоретичні та практичні аспекти: монографія. – К.: Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2016. – 248 с.
33. Юрчук Н. П. Інтернет-банкінг: сутність, особливості та сучасний стан розвитку в Україні. – К.: КНЕУ, 2015.
34. Смірнова Л. В. Інтернет-банкінг: теоретико-методичні аспекти та практичні рекомендації. – К.: КНЕУ, 2016.
35. Шевченко О. А. Інноваційні технології в банківській діяльності: проблеми та перспективи розвитку. – К.: КНЕУ, 2020.
36. Косенко В. В. Інформаційні технології в банківській діяльності: сучасні тенденції розвитку. – К.: КНТЕУ, 2022. – 280 с.
37. Сіренко О. В. Інформаційне забезпечення банківської діяльності: теоретичні та практичні аспекти. – К.: КНЕУ, 2021. – 224 с.
38. Баранов О. М. Перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні. Банківська справа. – 2020. – № 3. – С. 22-28.
39. Адаменко О. М. Інформаційні технології в банківській діяльності: теорія та практика. – К.: Вид-во "Кондор", 2018. – 288 с.
40. Білоконь В. В. Інформаційні технології в банківській діяльності. – К.: Вид-во "Навчальна книга - Богдан", 2017. – 240 с.

- 41.Лисенко Т. В. Інформаційні технології в банківській діяльності. – К.: Вид-во "КНЕУ", 2016. – 256 с.
- 42.Балашова О. В. Інтернет-банкінг: проблеми та перспективи розвитку в Україні. Наукові записки Національного університету "Одеська юридична академія". – 2023. – № 1. – С. 12-17.
- 43.Боровець В. В. Інтернет-банкінг: сучасні проблеми та перспективи розвитку. Економіка і управління. – 2022. – № 4. – С. 17-23.
- 44.Вакуленко О. А. Дистанційне банківське обслуговування: сучасний стан та перспективи розвитку. Економіка і управління. – 2022. – № 4. – С. 10-16.
- 45.Дмитренко О. В. Перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні. Ефективна економіка. – 2021. – № 12. – С. 276-285.
- 46.Клименко С. С., Шевчук А. І. Банківська діяльність в умовах цифрової економіки: теорія та практика. – К.: КНЕУ, 2022. – 360 с.
- 47.Василенко О. В. Інтернет-банкінг: проблеми та перспективи розвитку в Україні. Економіка АПК. – 2020. – № 1. – С. 20-27.
- 48.Офіційний веб-сайт АТ КБ «Приватбанк». URL:
<https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost> (дата звернення: 10.12.2023)

ДОДАТКИ

Додаток А

Фінансова звітність АТ КБ «Приватбанк» за 2022 р.

У мільйонах українських гривень	31 грудня 2022р.			31 грудня 2021р.		
	Менше ніж 12 місяців	Понад 12 місяців	Всього	Менше ніж 12 місяців	Понад 12 місяців	Всього
Грошові кошти та їх еквіваленти	96 380	-	96 380	52 835	-	52 835
Кредити та аванси банкам	103 837	-	103 837	26 212	31	26 243
Кредити та аванси клієнтам	39 415	28 669	68 084	44 705	23 513	68 218
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:	101 055	138 697	239 752	63 003	159 274	222 277
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	913	94 803	95 716	901	92 195	93 096
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	100 026	43 894	143 920	62 101	66 973	129 074
- за амортизованою собівартістю	116	-	116	1	106	107
Поточні податкові активи	9 079	-	9 079	-	9 978	9 978
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства	-	30	30	-	30	30
Інвестиційна нерухомість	-	2 155	2 155	-	1 989	1 989
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	-	1 389	1 389	-	1 288	1 288
Основні засоби	-	5 228	5 228	-	6 074	6 074
Інші фінансові активи	627	3 682	4 309	367	2 277	2 644
Інші нефінансові активи	-	9 189	9 189	-	9 713	9 713
Відстрочений актив з податку на прибуток	-	1 100	1 100	-	-	-
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам	64	-	64	7	-	7
Всього активів	350 457	190 139	540 596	187 129	214 167	401 296
Кошти банків	-	-	-	3	-	3
Кошти клієнтів	470 643	1 327	471 970	325 102	201	325 303
Інші залучені кошти	1	127	128	-	-	-
Відстрочені податкові зобов'язання	-	-	-	-	159	159
Інші фінансові зобов'язання	1 073	1 561	2 634	2 330	1 440	3 770
Забезпечення у т.ч.:	-	5 804	5 804	-	3 651	3 651
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії	-	1 280	1 280	-	373	373
- інше забезпечення	-	4 524	4 524	-	3 278	3 278
Інші нефінансові зобов'язання	-	2 271	2 271	-	1 795	1 795
Всього зобов'язань	471 717	11 090	482 807	327 435	7 246	334 681

Джерело:[50]

Фінансова звітність АТ КБ «Приватбанк» за 2021 р.

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2021	31 грудня 2020 (як реклаसифіковано)	31 грудня 2019 (як рекласифіковано)
АКТИВИ				
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	52 835	49 911	45 894
Кредити та аванси банкам	7	26 243	25 059	27 118
Кредити та аванси клієнтам	8	68 218	55 021	59 544
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		222 277	221 661	152 157
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	93 096	100 750	84 680
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	129 074	119 196	66 602
- за амортизованою собівартістю	9	107	1 715	875
Поточні податкові активи	21	9 978	6 660	2 257
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30	155
Інвестиційна нерухомість		1 989	2 933	3 379
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	10	1 288	953	648
Основні засоби	10	6 074	6 689	5 832
Інші фінансові активи	11	2 644	3 448	2 210
Інші нефінансові активи	12	9 713	10 128	10 529
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		7	32	-
Загальна сума активів		401 296	382 525	309 723
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ				
Інші залучені кошти		-	-	7 721
Кошти банків		3	2	201
Кошти клієнтів	13	325 303	312 708	240 621
Відстрочені податкові зобов'язання	21	159	146	121
Інші фінансові зобов'язання	14	3 770	4 059	2 639
Забезпечення у т.ч.:	15	3 651	10 687	2 363
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		373	329	290
- інше забезпечення		3 278	10 358	2 073
Інші нефінансові зобов'язання	15	1 795	2 098	1 528
Загальна сума зобов'язань		334 681	329 700	255 194
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ				
Статутний капітал	16	206 060	206 060	206 060
Емісійний дохід	16	23	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174	12 174
Інші резерви	9, 10	(4 091)	(2 248)	(660)
Резервні та інші фонди банку	16	9 696	8 481	6 850
Накопичений дефіцит		(157 247)	(171 665)	(169 918)
Загальна сума власного капіталу		66 615	52 825	54 529
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		401 296	382 525	309 723

Джерело: [50]