

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»  
освітньо-професійна програма «Банківський бізнес»  
Форма навчання: Денна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА  
на тему «Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування  
клієнтів»

здобувача Хрипливої Владислави Вадимівни

(Прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_ (підпис здобувача)

**Науковий керівник:**

доктор екон.наук, професор,

професор кафедри банківської справи та страхування

\_\_\_\_\_ Краснова І.В.

(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 \_\_\_\_\_

(підпис)

Примостка Л.О.

**Київ 2024**

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 61 сторінку, 6 таблиць, 2 рисунка, список використаних джерел з 59 найменувань.

### **«Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів»**

*Об'єктом дослідження є процес розвитку сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів в Україні.*

*Предметом дослідження є теоретичні, методичні та практичні положення щодо управління процесом формування сучасних технологій в Україні, а також аспекти впровадження банківських інновацій.*

*Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи полягає в огляді сучасних банківських технологій, аналізі факторів, що впливають на їх використання та виявленні тенденцій їх розвитку.*

*Для досягнення цієї мети необхідно вирішити наступні завдання:*

- визначити сутність дистанційного банкінгу;
- оцінити стан розвитку інтернет-банкінгу, мобільного, телефонного банкінгу, SMS-банкінгу в Україні та світі;
- проаналізувати ринок послуг інтернет-банкінгу в Україні (на прикладі АТ «Універсал Банк» (Monobank).

*В кваліфікаційній роботі викладено теоретичні, методичні та практичні аспекти щодо функціонування ринку банківських послуг. Теоретично обґрунтовано поняття банківських послуг та охарактеризовано особливості функціонування ринку банківських послуг в Україні. Досліджено стан та ефективність функціонування вітчизняного ринку банківських послуг. Запропоновано напрями розвитку ринку банківських послуг в Україні.*

*Практичне значення отриманих результатів: роботи полягає у тому, що використання банківських цифрових технологій у діяльності комерційного банку є інструментом оптимізації підходів до управління діяльністю, що, в свою чергу, забезпечує можливість підвищення ефективності його діяльності в майбутніх періодах в умовах цифрової трансформації.*

*Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2024.*

*Рік захисту роботи 2024.*

*Ключові слова: банки, банківські технології, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, самообслуговування, інновації, банківські інновації, стратегія розвитку FinTech 2025, СЕП за режимом 23/7, QR-коди, цифровий підпис.*

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....</b>	<b>6</b>
1.1 Економічна сутність банківських технологій та їхня роль у організації банківських операцій .....	6
1.2 Класифікація видів технологій банківського обслуговування населення .....	18
<b>РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УКРАЇНІ .....</b>	<b>26</b>
2.1 Аналіз застосування сучасних технологій на вітчизняному ринку банківського обслуговування клієнтів .....	26
2.2 Характеристика сучасних банківських технологій АТ «Універсал Банк» (Monobank).....	33
2.3 Ефективність застосування новітніх банківських технологій для населення та клієнтоорієнтованість банків .....	39
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>51</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>55</b>

## ВСТУП

У сучасному економічному середовищі продукти та послуги повністю оцифровуються. Банківський сектор знаходиться в центрі, і в найближчому майбутньому він зазнає кардинальних змін. Питання про те, чи залишаться банки у майбутньому, вже вирішене. Це на користь глобальної цифрової економіки та локальної експоненціальної економіки, які мають на меті створити ефективні ринки капіталу.

**Актуальність теми.** Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій трансформує сучасне бізнес-середовище, у тому числі і банківський сектор. Технології дозволяють банкам розширювати свій спектр продуктів і послуг для клієнтів, одночасно розширюючи клієнтську базу та зменшуючи витрати [19 с.121-126].

Це частина нової філософії відкритого банкінгу. Сьогодні банки змінюють свою стратегію. А саме - вони відмовляються від розвитку філіальної мережі та відділень і переходять до використання інформаційно-комунікаційних технологій. Конкуренція в банківському секторі зміщується від цінової до технологічної, оскільки перелік можливих банківських операцій обмежений Законом України «Про банки і банківську діяльність» [11]. Вона зміщується в бік технологічного аспекту обслуговування клієнтів з використанням інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій.

Сучасні банківські технології та потенціал їх ефективного застосування є актуальним для всіх банківських установ, оскільки їх впровадження в банківську діяльність вже в короткостроковій перспективі вплине на операційні показники діяльності банків та буде визначати не тільки доходи та конкурентоспроможність на ринку фінансових і банківських послуг, але й тому, що від цього залежатиме саме виживання банків.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням створення, впровадження та використання сучасних банківських технологій присвячено низку досліджень вітчизняних та зарубіжних науковців. В українських наукових працях досліджуються різні аспекти проблем, пов'язаних із впровадженням та використанням банківськими установами сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

У наукових працях українських дослідників згадуються: І. Я. Карчева, О. Ю. Кучанський, Л. О. Примостка, І. Б. Охрименко, Н. В. Гребенюк, Т. В. Шевчук, Г. Балянт, та інші. Зокрема, у дослідженнях І. Я. Карчевої, Г. Балянт, М. І. Діба, І. В. Краснової розглянуто вплив інновацій на розвиток банківської системи. У роботах Я. Чайковського, С. О. Ушакової та О.В. Добровольської, значна увага приділяється розглядаються технології дистанційного банківського обслуговування.

Проте у науковій літературі недостатньо досліджено перспективи розвитку сучасних інноваційних банківських технологій. Причиною тому є їх стрімкий розвиток.

**Метою дослідження** є огляд сучасних банківських технологій, аналіз факторів, що впливають на їх використання та виявлення тенденцій технологічного розвитку. Визначення тенденцій розвитку сучасних банківських технологій.

У роботі розглядаються технології, що базуються на використанні інформаційно-комунікаційних технологій: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, телефонний банкінг, банкомати і термінали самообслуговування [21 с.115-119]. Проаналізовано зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на впровадження цих технологій банківськими установами та їх використання споживачами банківських послуг. Виявлено потребу банків у впровадженні сучасних технологій обслуговування клієнтів та позитивні результати від цього. Визначено, що розвиток таких технологій відбуватиметься у якості:

- забезпечення постійного та легкого доступу клієнтів до банківських послуг;

- забезпечення підвищених заходів безпеки;
- інтеграції з іншими фінансовими установами та фінтех – компаніями;
- створення банківських систем з відкритими API.

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- визначити сутність інтернет-банкінгу;
- оцінити стан розвитку інтернет-банкінгу, мобільного, телефонного банкінгу та SMS-банкінгу в Україні і світі;
- проаналізувати ринок послуг інтернет-банкінгу в Україні (на прикладі АТ «Універсал Банк» (Monobank));

**Об’єктом дослідження** є процес розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення в Україні.

**Предметом дослідження** є визначення тенденцій розвитку сучасних банківських технологій. Теоретичні, методичні та практичні положення щодо управління процесом формування ринку інтернет-банкінгу в Україні.

**Джерела:** законодавчі документи України; законодавчі акти органів державної влади; праці вітчизняних та зарубіжних експертів з теорій; праці присвячені можливостям та розвитку інтернет-банкінгу. Матеріали роботи є корисними для подальших досліджень особливостей застосування інтернет-технологій у банківських установах та можуть бути використані для підвищення якості банківських послуг за допомогою сучасних технологій.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновку та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 62 сторінок, включаючи 5 таблиці і список використаних джерел із 57 найменувань.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ

#### **1.1 Економічна сутність банківських технологій та їхня роль у організації банківських операцій**

У сучасних умовах ефективна робота банківського сектору відіграє вирішальну роль в економічному зростанні країни. Він відповідає за забезпечення стійкості, конкурентоспроможності та ефективності банківського сектору є суттєвим фактором впливу на національний розвиток. Ефективність та надійність банківських операцій впливають на розвиток як суб'єктів господарювання, так і реального сектору економіки.

Через досить нестабільну ситуацію на фінансових ринках, пандемію коронавірусу, війну, посилення міжбанківської конкуренції, дефіцит фінансових ресурсів та зростання витрат, Національний банк України констатує, що вдосконалення системи управління банківськими операціями є вкрай необхідним. Інновації у вигляді стратегій розвитку та використання новітніх технологій, придатних для нових банківських продуктів, є необхідними. Тому важливо забезпечити, щоб інноваційний розвиток став рушійною силою банківської системи. Як і в інших секторах економіки, основними причинами інновацій у банківському секторі є перспектива отримання прибутку [15].

Банківський сектор характеризується високим ступенем конкуренції, оскільки сфера їх діяльності є абсолютно однаковою. Окремі банки можуть конкурувати між собою лише за рахунок підвищення якості банківських послуг та впровадження нових технологій. Така ситуація змусила їх розробляти та

впроваджувати нові технології, а також пропонувати нові види продуктів і послуг і скорочувати витрати банків та відділень.

Під час епідемічної кризи розвиток інноваційних фінансових технологій у всьому світі отримав потужний поштовх, а попит на дистанційні електронні банківські послуги значно зріс. Це неминуче призвело до збільшення та постійного вдосконалення пропозицій ІТ-продуктів.

Також, не менш важливим для дослідження фінансових інновацій є те, що процес або явище можна розглядати як інновацію або як звичайний бізнес у різний час. Те, що в минулому вважалося новим (наприклад, пластикові картки з чіпами), сьогодні є звичним явищем. Водночас це не означає, що розвиток регіону зупинився. У випадку з пластиковими картами конкуренція банків стимулює пошук нових форматів їх використання для клієнта [15]. Так, деякі банки інтегрували свої картки в програми лояльності - для великих ритейлерів карта може бути як банківською, так і бонусною.

Питанням реалізації банківської реформи в сучасних умовах присвячено значну кількість наукових та практичних досліджень. Вагомий внесок у дослідження даних питань зробили такі вчені, як: Кльоба Л. Г., Ключко Л. А., Реверчук С. К., Паласевич М. Б., Степаненко О. П., Шевчук Л. А., Шевчук Ю. В., Шмуратко Ю. А., Жосан Д. О. та ін. Однак, незважаючи на велику кількість праць з даної тематики, проблеми подальшого розвитку інновацій у банківському секторі залишаються актуальними і потребують подальших досліджень у цьому напрямі.

Розвиток технологічних інструментів і методів обслуговування банківських клієнтів визначає майбутній напрямок і динаміку інноваційних змін у цьому секторі. Конкретні віхи, за якими можна визначити стадію цього процесу, залежать від кількості найважливіших подій.

Початок технологічних перетворень в банківському секторі було покладено в 1930-х роках, коли широко були впроваджені друк і комп'ютери, що спростило функціонування банківської системи і створило більш чіткі правила і форми. У

цілому, можна виділити два основних етапи інноваційної трансформації в банківському секторі [10]:

1. Етап комплексної автоматизації (XX ст., з 1950-х до 1980-х років);
2. Етап розвитку комплексних фінансових послуг (XX ст., з 1980-х років по теперішній час (Табл. 1.1).

Таблиця 1.1 - Основні віхи розвитку банківських інновацій [10]

<b>Етапи інноваційного розвитку банківської сфери</b>	
<b>Етап комплексної автоматизації (1950-1980 рр.)</b>	
<b>1950 р.</b>	Створення операційного обчислювального комплексу у Bank of America
<b>1950 р.</b>	Створення машини для обробки чеків
<b>1951 р.</b>	Franklin National Bank випустив першу пластикову карту, яку поширювала компанія American Express.
<b>1955-1959 рр.</b>	Створення, успішне тестування та розповсюдження обчислювальної машини ERMA (Electronic Recording Method of Accounting) у Bank of America
<b>1960-ті рр.</b>	Поява на пластикових картках магнітної смужки з інформацією про клієнта
<b>1965 р.</b>	Використання електронної обробки даних всіма найбільшими банківськими установами світу
<b>1967 р.</b>	Поява першого банкомату (АТМ) у банку Barclays, початок епохи самообслуговування клієнтів
<b>Початок 1970-х років</b>	Поширення комп'ютерів у усіх відділеннях банків
<b>Етап комплексного фінансового обслуговування (1980-ті рр. – теперішній час)</b>	
<b>Початок 1980-х років</b>	Поява систем електронного банкінгу
<b>1995 р.</b>	Відкриття першого віртуального банку Security First Network Bank
<b>2002-2004 рр.</b>	Поява і впровадження системи мобільних безконтактних платежів PayPass компанії MasterCard

Розширення банківської діяльності призвело до значного збільшення обсягу інформації та паперового документообігу, збільшення навантаження на співробітників банківських установ і стало рушійною силою автоматизації. Впровадження комп'ютерів, а потім і обчислювальної техніки дозволило вирішити проблеми пошуку, накопичення, обробки і зберігання інформації. Це, у свою чергу, призвело до фундаментальної зміни організаційних процесів банківського сектора. Зокрема, ці перетворенні пов'язані з роботою з клієнтом. Найбільш

важливою подією тут є установка першого банкомату і видача першої пластикової карти [13, с. 299-309].

В кінці ХХ століття, у 80-х роках, з'явився електронний банкінг і розпочався етап інтегрованих послуг, пов'язаний з можливістю перенесення частини операцій на віддалені сервіси. Це стало початком ери електронних банківських послуг, яка стала можливою завдяки широкій популярності персональних комп'ютерів і розвитку технологій передачі інформації. Ще однією важливою подією стала поява в 1995 році першого віртуального банку, значення якого спочатку недооцінювалося.

Визначивши етапи інноваційної трансформації банківської галузі, можна визначити напрямок розвитку цифрових банківських технологій, пов'язаний із збільшенням обсягів даних та значним розширенням. Ця революційна зміна починається зі змін у внутрішніх процесах фінансових установ і поступово поширюється на зовнішні процеси обслуговування клієнтів.

Перші інновації були спрямовані на полегшення роботи банкірів, а наступні – на підвищення рівня задоволеності клієнтів. Наразі Україна не тільки наздоганяє найбільші країни світу за рівнем інноваційного розвитку банківського сектору, а й перевершує їх за деякими параметрами. Наприклад, послуги банкоматів і саме проектування банкоматів в Україні набагато зручніше, ніж у розвинених країнах Азії (Японія та Китай). Швидкість обслуговування та обсяг в Інтернет-банкінгу в нашій країні ні в чому не поступається кращим країнам [1, с.66].

Проте, стабільність вітчизняних банків поступається стабільності європейських банків. На Заході банки більш прискіпливі і вимогливі з точки зору фінансового моніторингу, а це значить, що операції там безпечніше. Говорячи про основні особливості інноваційного розвитку українського банківського сектору, необхідно виділити наступні етапи:

1. Початковий етап (90-ті роки ХХ ст.). Набуттям Україною незалежності в 1991 році. У той час інноваційна діяльність в економіці країни перебувала на стадії зародження і становлення. За цей час в банківському секторі

України з'явилися перші пластикові карти і технічні засоби для їх використання – банкомати, почалося впровадження систем безготівкових платежів. Серйозний імпульс цьому процесу надали Постанова НБУ «Про впровадження в Україні Національної системи масових електронних платежів» в 1997 році та державна система масової електроніки «Оплата» [31].

Варто зазначити, що раніше в Україні проводилися окремі карткові операції. «Зовнішекономбанк» став першим міжнародним емітентом карток у 1989 році, цього ж року АТ «Ощадбанк» і АТ «Кредобанк» стали членами VISA. Однак це сталось ще до незалежності, і тому не набуло широкого розповсюдження.

Перший в Україні банкомат з'явився у Києві в 1991 році виключно для іноземців. Перший доступний для населення України банкомат був запущений у 1996 році. На першому етапі також були запроваджені нові банківські послуги, такі як факторинг.

У 1992 році вперше в Україні була запроваджена система «клієнт-банк», оскільки стрімко поширювалися нові види банківських продуктів і послуг для залучення нових клієнтів.

2. Кінець 1990-х перехідний період. Економічна криза 1998 року вплинула на темпи інноваційної діяльності. Банки створили та почали розвивати зарплатні проекти, з'явився мобільний банкінг – попередник інтернет-банкінгу, було розроблено програмне забезпечення, технологія інтернет-банкінгу почала проникати в повсякденне життя населення. Докладались зусилля для впровадження більш ефективних інноваційних технологій у межах внутрішніх інновацій [10].

3. Перший етап інтенсивного інноваційного розвитку (2000-2008 р.р.). Він пов'язаний з розвитком клієнтоорієнтованої діяльності банківських установ, розширенням переліку банківських продуктів і послуг, спрощенням процедур та активним формуванням попиту на них. У цей період впроваджуються інноваційні продукти на основі мобільного зв'язку.

Фінансова криза 2008 року змусила фінансові установи шукати шляхи скорочення витрат. Постраждали більшість малих комерційних банків.

Покращилися умови для клієнтів, спростилися процедури переказу коштів між банками, а банківські операції стали більш інтегрованими.

4. Другий етап інноваційного розвитку характеризувався посиленням конкуренції та боротьби за покупців. Пошуки нових маркетингових інструментів привели до використання соціальних мереж, які стали потужним інструментом у конкурентній боротьбі. Україна є однією з найбільш передових країн у сфері банківських послуг завдяки розвитку інтернет-технологій.

Російське військове вторгнення не зупинило розвиток української банківської системи. Це стимулювало пошук нових форм банківського обслуговування та впровадження нових банківських продуктів і послуг. Масове переміщення населення, проблема енергосистеми - необхідність підтримувати роботу банківських установ у небезпечних умовах стала викликом для українських банків, який необхідно було подолати за допомогою інноваційних технологій [15].

Інноваційна діяльність українських банків на початковому етапі інноваційної трансформації мала конкурентний характер. Нові розробки створювалися та впроваджувалися в діяльність західних банків, тоді як вітчизняні банки шукали можливості для їх адаптації та впровадження в українських реаліях. З розвитком мобільного та інтернет-банкінгу програмна складова почала домінувати над апаратною, а українські банки впроваджували власні розробки та технології, які забезпечували швидку цифрову трансформацію банківської системи.

Дослідження основних етапів та факторів інноваційного розвитку банківського сектору України свідчить про важливість цих змін. Конкуренція та стрімкий розвиток фінансового ринку призвели до появи нових банківських технологій, більш привабливих продуктів і методів обслуговування клієнтів. Інноваційний розвиток дорівнює конкурентоспроможності фінансових установ. Втрата клієнтської бази дорівнює відставанню інноваційного розвитку. Це становить загрозу для банківської діяльності.

Надання банківських послуг є однією з найважливіших частин сучасної економіки. Фінансові установи, які використовують цифрові технології, отримують переваги на традиційних ринках, завойовують нові позиції та створюють нові ринки цифрових послуг. Можна сказати, що світова банківська система еволюціонувала від традиційної моделі, яка гарантувала безпосередню взаємодію співробітників банку з клієнтами в офісах продажів, до інноваційного підходу. Постійне розширення та удосконалення дистанційних каналів взаємодії з клієнтами – фокус цієї моделі.

Традиційна модель - обслуговування клієнтів фінансовими установами сформувалася в ХХ столітті. «Перехідна» модель — поява і розвиток каналів дистанційного обслуговування клієнтів була на початку 200-х. Перехід до цифрової моделі відбувся в 2006 році.

Фінансовий сектор можна назвати лідером у процесі формування цифрового середовища на основі використання новітніх технічних засобів та інформаційних технологій. Постійний розвиток цифрових фінансових технологій створює нові комунікаційні канали та інструменти для управління інформаційними потоками. Для клієнтів української банківської системи завжди існувала так звана «банківська екосистема» [17, с. 79]. З'являються нові способи придбання банківських послуг на нових платформах. Цифрові технології адаптуються до мінливих переваг і потреб клієнтів, що призводить до підвищення ефективності та зниження вартості програмно-технічних рішень для банківської діяльності. Цифрову трансформацію в національній економіці можна спостерігати в банківському секторі, який є одним із базових структурних елементів економіки. Значні можливості для впровадження принципово нових банківських продуктів і технологічних удосконалень відкрило використання цифрових технологій.

Змінюється процес надання фінансовими установами послуг різним групам клієнтів. За короткий проміжок часу банківські установи перейшли від традиційного офісного режиму та зберігання паперових документів до цифрового середовища, яке включає велику кількість послуг, доступних клієнтам, постійно збільшується.

Цифрова трансформація – молода концепція. Визначення цього поняття в науковій літературі не визначено. Нижче перераховано основні шляхи розвитку інноваційних фінансових технологій :

1. Зростання можливостей інформаційних технологій;
2. Поширення використання інформаційних технологій у банках;
3. Розробка та впровадження нових банківських продуктів і послуг з використанням інноваційних технологій.

Запровадження нових банківських продуктів і послуг зумовлене необхідністю кращого задоволення потреб клієнтів комерційних банків. Безпека та якість обслуговування клієнтів за допомогою цифрових каналів зв'язку та нові, більш зручні сервіси – це одні з факторів, які впливають на конкурентоспроможність сучасних комерційних банків [50, с. 19].

Цифрова трансформація банківського сектору України є одним із найважливіших процесів для подальшого розвитку економіки країни, і Банк України почне інвестувати в банківський сектор у 2020 році:

- Економіка розвивається;
- Високий рівень цифрової та фінансової грамотності;
- Створена фінтех-екосистема [38].

Важливими та ефективними елементами стратегії є:

- Розробка та впровадження концепції експрес-тестування інноваційних проектів;
- Підвищення фінансової обізнаності та участі громадськості та компаній;
- Розвиток академічної інфраструктури, орієнтованої на відкритий банкінг.

Крім того, стабільність і ефективність, інновації, надійність і безпека, прозорість, відповідальність і чесність є найважливішими принципами і основами цієї стратегії.

Процес цифрової трансформації банківської діяльності включає такі елементи:

- розробка стратегії цифрової трансформації на основі формулювання бачення та місії банку;

- архітектура ІТ-системи або дизайн «ІТ-ландшафту» банку;
- розробка та впровадження ІТ-рішень у банківській діяльності.

Сегменти стратегії цифрової трансформації банків можна поділити наступним чином:

- розробка та впровадження цифрових продуктів і послуг;
- впровадження системи наскрізної взаємодії між банками та клієнтами;
- формування інтегрованої фінансової «екосистеми» між банками та партнерами;
- створення системи дистанційної взаємодії між комерційними та національними банками;
- створення інкубатора для сприяння інноваційним компаніям [35, с. 49-55].

Користування цифровими послугами та каналами має сформувати у клієнта відчуття доступності, зручності, гнучкості та безпеки в управлінні власними грошима у цифровій формі [21, с 321]. Саме ці базові потреби споживачів варто покладати в основу розвитку надійної, безпечної, ефективною та широко доступної операційної системи роздрібних платежів, інфраструктури та інформаційно-комунікаційних технологій фінансового ринку (рис. 1.1).

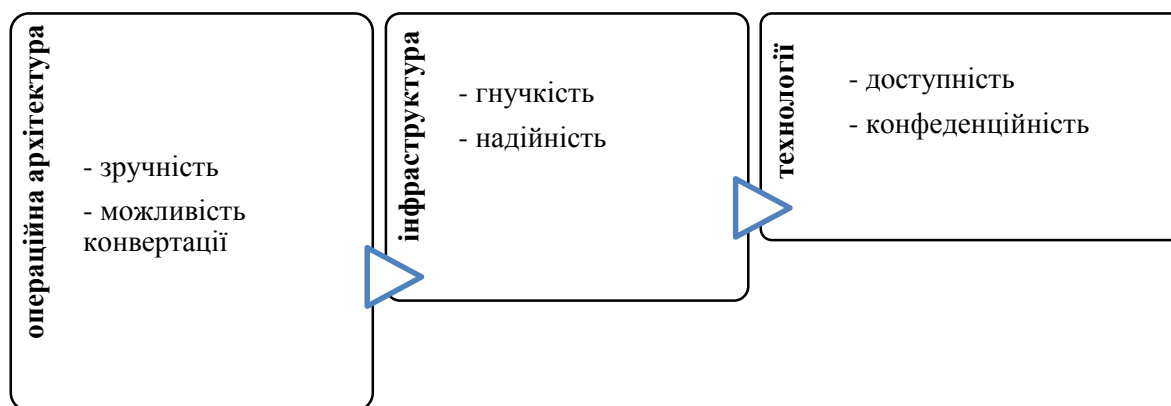


Рисунок 1.1 - Основні засади розвитку цифрових фінансових послуг [18]

Відповідно до засад стратегії розвитку FinTech технологій в Україні, забезпечення фінансово-економічної та інформаційної безпеки є одним із найважливіших питань цифровізації банківського сектору. Полягає воно у захисті електронних ресурсів банку від кібер атак та витоку інформації.

Як і будь-яке інше економічне явище, банківська екосистема має як позитивні, так і негативні аспекти як для клієнтів, так і для банків. Розглянемо табл. 1.2, де вказані переваги цифровізації для обох сторін.

Таблиця 1.2 - Переваги інноваційної цифрової трансформації банківського сектору [1, 13]

<b>Цифровізація банківського сектору та його переваги</b>	
<b>Для банків</b>	<b>Для клієнтів</b>
- Розширення клієнтської бази	- Зниження цін та покращення умов обслуговування через посилення конкуренції на фінансовому ринку
- Підвищення лояльності клієнтів	- Зручність та швидкість банківських послуг
- Підвищення конкурентних переваг	- Більш досконалі моделі взаємодії з банками
- Більш точна оцінка кредитних, валютних та інших ризиків	- Омніканальність на зміну мультиканальності
- Підвищення ефективності реклами (таргет)	- Комплексні персоналізовані сервісні пропозиції
- Інтеграція з нефінансовими підрозділами, проникнення у відділи продажів тощо	- Зменшення часу, витраченого на банківські послуги

Важливим позитивним моментом цифровізації банківських систем та формування так званих «екосистем» є те, що доступ клієнтів до банківських і небанківських продуктів і послуг значно спрощено.

Режим «єдиного вікна». Експансія банківських установ у небанківський сектор та інтеграція їхніх послуг у єдину цифрову платформу відкриває принципово нові можливості для отримання клієнтами необхідних продуктів та послуг. Також перевагою є скорочення транзакційних витрат (зокрема часу), пов'язаних із виявленням і залученням клієнтів та співпрацею з іншими фінансовими установами. Організації нефінансового сектору з точки зору негативних впливів впровадження інновацій пов'язане з підвищеним ризиком. Це характерна риса інноваційних проєктів. В усіх секторах та сферах економіки вища продуктивність зазвичай супроводжується вищим ризиком.

Крім того, існують численні бар'єри для інновацій у банківській справі, зокрема потреба підтримувати банківську ліквідність, необхідність ліцензування

певних продуктів і технологій, а також нормативні обмеження. Перешкоди для банківської діяльності та джерела інноваційного ризику наведені в табл. 1.3.

Таблиця 1.3 - Джерела ризиків впровадження банківських інновацій [49, 53]

<b>Бар'єри для банківських інновацій та джерела ризику.</b>	
<b>Внутрішні фактори</b>	<b>Зовнішні фактори</b>
– Стратегія інноваційного розвитку	– Регуляторні та законодавчі обмеження
– Фінансово-економічна ситуація	– Конкурентне середовище
– Матеріально-технічне забезпечення	– Купівельна спроможність
– Кадрове забезпечення	– Злочинність і шахрайство
– Система управління	– Політична ситуація

На основі класифікації банківських інновацій та моделі поведінки комерційних банків на ринку можна виявити джерела ризиків, ідентифікувати конкретні ризики та встановити функціональний зв'язок з етапами реалізації інновацій.

Цифрова трансформація та створення банківських екосистем також зробили банки все більш залежними від партнерів з інших секторів економіки, таких як розробники технологій і торгові платформи.

Ще одним ризиком чи набором ризиків цифрової трансформації є її вплив на всю національну економічну систему. Цей ризик є динамічним і має як позитивні, так і негативні наслідки [19, с. 121-126].

Реальність така, що не всі банки можуть забезпечити рівень обслуговування клієнтів, який відповідає потребам сьогодення (персоналізація продуктів і послуг, мобільність тощо) і витримати конкуренцію на ринку банківських послуг і продуктів. В такому разі вони виходять із конкурсу. Технологічний розвиток створює регуляторні заходи, які підтримують конкуренцію на фінансових ринках.

Позитивним результатом є те, що банківський сектор через інтеграцію з іншими секторами стає «локомотивом» інноваційного розвитку національної економіки та визначає вектор розвитку для стратегічного розвитку.

Перспективи соціально-економічні наслідки цифровізації в банківському секторі включають зміни в кількості співробітників і структурі зайнятості через перехід від офлайн до нових онлайн моделей обслуговування.

Процес цифрової трансформації та розвитку банківської екосистеми в Україні триває та стає дедалі інтенсивнішим. Цифрова трансформація банківського сектору змінює роль і значення банків в економічній системі та вимагає впровадження нових підходів та інструментів.

Управління банківською діяльністю та банківськими процесами це брудна робота. Протягом останніх років процеси глобалізації та міжнародної інтеграції світової економічної системи визначили напрямок і динаміку розвитку фінансових ринків, що позначається і на банківському секторі.

Крім того, інноваційний характер мав розвиток банківського сектору. Цей процес не втратив динаміки. Сьогодні банківський сектор постійно змінюється у відповідь на постійно мінливі ринкові умови.

Деякі з глобальних факторів, які сьогодні визначають перетворення банківського сектору це:

- зміна відношення клієнтів, їхніх звичок та уподобань;
- розвиток і швидке поширюється на фінансові технології та банківські інновації;
- посилення конкуренції як на ринку банківських продуктів та послуг, так і на ринку фінансових технологій.

Наразі існує небагато банківських операцій, продуктів та послуг, які не були б оцифровані. Перевагами таких продуктів та послуг є нижча вартість, вища ефективність та більша зручність для клієнтів порівняно з традиційними. Саме тому тенденція до скорочення традиційних банків зачіпає не лише Україну, а й увесь світ. Це пов'язано з відтоком клієнтів від традиційних банків до фінтех-компаній, які є цифровими банками, більш зручними для споживачів [42, с. 73-76]

## **1.2 Класифікація видів технологій банківського обслуговування клієнтів**

Інформаційні технології в банківському секторі насамперед стосуються використання передових інформаційно-комунікаційних систем та комп'ютерних технологій, які дозволяють банкам надавати клієнтам кращі послуги в безпечний, надійний та доступний спосіб і зберігати конкурентну перевагу над іншими банками.

Важливість технологій дуже сильно відчувається у фінансовому секторі, де вони призводять до ефективного обслуговування клієнтів з точки зору конкурентних переваг для банків. Банківський сектор відіграє дуже важливу і критичну роль у розвитку будь-якої економіки. Використання технологій підвищило продуктивність виходу на міжнародні ринки. Це не тільки підвищує економічну ефективність, але й відкриває можливості транзакцій з низькою вартістю. Електронні канали доставки, банкомати, різноманітні картки, інтернет-банкінг та мобільний банкінг - це лише деякі з них. Це лише деякі з досягнень автоматизованих та комп'ютеризованих процесів у банківському секторі [36, с.65-66].

Для подальшого вивчення цього питання необхідно чітко визначити поняття «діджиталізація», «інформатизація», «цифровізація» та «інформаційні технології», а також похідні від них назви процесів.

Цифровий банкінг - це автоматизація традиційних банківських послуг. Цифровий банкінг дозволяє клієнтам банків отримувати доступ до банківських продуктів і послуг через електронні/онлайн платформи. Цифровий банкінг - це оцифрування всіх банківських операцій і заміна фізичних банківських відділень постійними онлайн-сайтами.

Споживачам більше не потрібно відвідувати відділення. Впровадження інформаційних систем у діяльність фінансових установ прийнято називати цифровізацією. Цифровізацію можна визначити як використання цифрових

технологій для створення нових бізнес-моделей і надання нових можливостей для отримання прибутку та створення вартості. Йдеться про створення нових можливостей для збільшення продажів і створення вартості. Це процес переходу до цифрового бізнесу та інтеграції цифрових технологій у повсякденне життя.

Інформаційні технології - це виробничі, програмні та технологічні методи, пов'язані між собою в технологічний ланцюжок, який функціонує як система збору, зберігання, обробки та поширення інформації. Основною метою існування інформаційних технологій є зменшення трудомісткості та часу обробки інформації.

Оцифрування - це процес перетворення існуючих даних у цифровий формат за допомогою сучасних інформаційних технологій. Такі процеси, як оцифрування та діджиталізація, є рушійною силою поступової та природної трансформації традиційних бізнес-процесів як у секторі нерухомості, так і у секторі фінансових послуг. Кожен з нас є споживачем, який використовує Інтернет для пошуку цікавих товарів та послуг, а не шукає їх у журналах та вуличній рекламі. Багато експертів та науковців вважають, що сьогодні відбувається економічна трансформація - перехід від офлайну до онлайну.

Згідно з опитуванням Cornerstone Advisor, приблизно 80% керівників банків визначають явище цифровізації як «інтеграцію цифрових технологій у всі галузі, що докорінно змінює спосіб нашої роботи та надання послуг, що призводить до культурних змін» [55].

Цифровізація також є можливістю для компаній і організацій підвищити ефективність бізнесу та вивчити нові ринки та споживчі сегменти. У глобальному розумінні діджиталізація – це концепція економічної діяльності, заснованої на цифрових технологіях, які використовуються в різних сферах життя і виробництва [36].

У контексті цього дослідження поняття «діджиталізація» та «цифровізація» використовуються як взаємозамінні. Схожа ситуація з інтернет-банкінгом та мобільним банкінгом.

Інтернет-банкінг, широко відомий як електронний банкінг, означає використання певних банківських послуг через Інтернет, таких як переказ коштів, відкриття та закриття рахунків. Він є підмножиною цифрового банкінгу, оскільки він обмежується лише базовими функціями. Аналогічно, мобільний банкінг - це використання банківських послуг через мобільні додатки.

У багатьох випадках терміни «цифровий банкінг» та «онлайн-банкінг» часто використовують для позначення одного й того ж. Однак між ними є тонкі відмінності. Онлайн-банкінг стосується повсякденних операцій, таких як перевірка балансу, перегляд транзакцій і переказ коштів. Інтернет-банкінг - це використання інформаційних технологій для перенесення основних банківських операцій в онлайн [22, с.115-119].

Цифровий банкінг має на меті оцифрувати всі банківські операції, як основні, так і неосновні. По суті, ми говоримо про цифровий банкінг, починаючи з реєстрації клієнтів і закінчуючи обслуговуванням рахунків і закриттям рахунків. Завдання цифрового банкінгу полягає в тому, що він позбавляє клієнтів необхідності фізично відвідувати відділення банку і дозволяє їм здійснювати всі банківські операції у зручний для них час. Таким чином, онлайн-банкінг є підмножиною основного набору цифрових банківських послуг.

Банківські технології нерозривно пов'язані з інформаційними технологіями, які забезпечують комплексну автоматизацію бізнесу. Сучасна електронна комерція - це система, утворена двома елементами: B2B (business to business), де банки є основними постачальниками і продавцями фінансових послуг, і B2C (business to customer), де кредитні установи виступають в ролі фінансових посередників з продажу товарів і послуг фізичним особам [2, с.208].

За допомогою нових технологій - взаємовідносини з клієнтами змінились - один менеджер може активно працювати з дуже великою кількістю клієнтів. Найважливішою тенденцією, пов'язаною з підвищенням ефективності та багатофункціональності кредитних установ, є створення систем бюджетування та комплексний підхід до фінансового управління банківськими ресурсами. Розглядаючи банківський сектор як постачальника фінансових потоків, можна

зробити висновок, що використання банківських інновацій не тільки дозволяє кредитним установам використовувати сучасні та менш затратні технології, але й має значний вплив на управління кредитними установами. Це також дозволяє їм конкурувати на ринку як інноваційні центри та диференціювати свої грошові потоки залежно від потреб у їх розподілі [40, с.41-43].

Перш ніж впроваджувати інформаційну систему, необхідно визначити, який тип платежів буде обробляти кожен модуль. Залежно від обраної орієнтації будуть застосовуватися різні механізми виконання транзакцій і різні вимоги до безпеки, конфіденційності інформації, відстеження контрагентів тощо. Основними способами оплати в цифровому банкінгу є:

- Банківські картки (використовуються для зняття готівки, а також для інших цифрових платежів. Їх можна використовувати для онлайн-транзакцій і в точках продажу (POS). Банки також можуть випускати передплачені картки, тобто ті, які не прив'язані до банківського рахунку і функціонують за рахунок внесених на них коштів);

- Неструктуровані додаткові сервісні дані (USSD) (дозволяють здійснювати мобільні транзакції без додатку або підключення до Інтернету. Цей номер діє по всій країні і сприяє більшій фінансовій інклюзії на місцевому рівні. Послуга дозволяє абонентам переглядати інтерактивне голосове меню і вибирати бажану опцію на екрані свого мобільного телефону. Єдина проблема полягає в тому, що номер мобільного телефону абонента повинен бути прив'язаний до конкретного банківського рахунку);

- Платіжні системи з підтримкою AEPS (після успішної перевірки номера можна ініціювати банківські інструкції);

- Уніфікований платіжний інтерфейс (UPI) (найпоширеніша форма цифрового банкінгу, використовує віртуальну платіжну адресу (VPA), що дозволяє користувачам переказувати гроші без необхідності вводити реквізити банківського рахунку або коди IFSC. Ще однією особливістю UPI є те, що додаток дозволяє користувачам консолідувати всі свої банківські рахунки в одному місці. Додаток можна використовувати для консолідації всіх банківських

рахунків в одному місці. Додатки на базі UPI включають BHIM, PhonePe та Google Pay. Додаток BHIM дозволяє переказувати гроші на інші віртуальні адреси та банківські рахунки, а також на інший номер [20]).

- Мобільний гаманець (зберігає дані вашого банківського рахунку та картки, що дозволяє легко додавати кошти до гаманця або використовувати подібні додатки для здійснення платежів іншим продавцям. Однак вони зазвичай обмежені в сумі грошей, яку можна покласти на гаманець. Також може стягуватися невелика комісія за переказ коштів з мобільного гаманця назад на ваш банківський рахунок);

- Рахунки - PoS-термінали (портативний пристрій, який зчитує картки, авторизує та завершує платежі. Цей спосіб оплати використовують супермаркети та заправки. Однак з розвитком цифрового банкінгу PoS-термінали перестали бути просто фізичними З'являються віртуальні та мобільні PoS-термінали, які використовують NFC мобільних телефонів та веб-додатки для ініціювання платежів [4]. Як наслідок, банки все частіше використовують інструменти штучного інтелекту, які дозволяють їм застосовувати більш інноваційні технології).

Сучасний банківський сектор стикається з безпрецедентними викликами і можливостями у зв'язку зі стрімким розвитком технологій і змінами в перевагах клієнтів. Впровадження інноваційних технологій в цій області необхідно для безперебійної, швидкої і якісної роботи банківської структури. Сьогодні в банках впроваджується безліч інноваційних технологій, основними з яких є:

- 1) Безконтактні платежі. Наразі безконтактні платежі, такі як MasterCard, PayPass та VisapayWave, дозволяють користувачам здійснювати платежі, просто тримаючи пластикову банківську картку над терміналом або банкоматом. Більшість торгових точок в Україні приймають платежі за допомогою технології PayPass. Цей процес став зручнішим після запровадження оплати банківськими картками за допомогою смартфонів. Тепер можна оплачувати товари та послуги без необхідності носити з собою гаманець, повний карток і купюр [8, с.50-63];

- 2) Технологія блокчейн. Блокчейн - це база даних без єдиного центру управління, що означає, що всі процеси, які відбуваються в ній, можуть бути виконані без контролю старшого менеджера. Наприклад, договір можна скласти без нотаріального посвідчення, а для купівлі нерухомості не потрібно подавати заявку до державного реєстру. Основними відмінностями цієї технології є відсутність єдиного центру управління, незворотність і неможливість зміни вже зареєстрованих транзакцій. Ця методологія базується на тому, що кожен блок містить набір підтверджених транзакцій. Можна також припустити, що технологія блокчейн працює без посередників і що автентичність укладених контрактів приймається системою та її учасниками. Goldman Sachs, JP Morgan Securities, Credit Suisse Securities і Barclays Securities - перші світові банки, які спільно звернулися до теми технології блокчейн [19];
- 3) Технологія віртуального інтернет-банкінгу не поступається традиційним банківським організаціям по функціональності. AllyBank, DiscoverBank та First Internet Bank - це глобальні банки, які зараз застосовують методологію віртуального банкінгу на ринку банківських послуг. Клієнти можуть отримати доступ до сервісу скрізь, де вони мають доступ до інтернет-технологій. У даний час єдиним віртуальним банком в Україні є MonoBank [19, 27]. Саме тому у 2020 році банк отримав нагороду Innovation of the Digital Banking Award 2020 у номінації «Кращий банк Центральної та Східної Європи» за інновації в галузі цифрового банкінгу. Нагорода була присуджена за три проекти банку: біометричне розпізнавання облич у банкоматах, білінгові платформи та алгоритмічні додатки на ринкових платформах [6];
- 4) QR-код. З 2018 року в найбільших містах України введені платежі за проїзд у міському транспорті та комунальні послуги. Однак з 2021 року мода на використання QR-кодів стає все більш популярною по всій державі. Тепер можна здійснювати платежі в ресторанах, медичних установах, автошколах і супермаркетах. Варто згадати системи інтернет-

банкінгу та мобільного банкінгу, які вже завоювали популярність в Україні. Це, перш за все, онлайн-платформи і комплексна фінансова екосистема, які надають споживачам широкий спектр послуг, включаючи підтвердження залишків на рахунках, грошові перекази як в Україні, так і за кордоном, отримання виписок по рахунках, оплату рахунків-фактур, створення депозитів, конвертацію валюти, замовлення додаткових платіжних карт [36, с.93-94].

- 5) Для користувачів важливим фактором при виборі банку є зручність користування ним онлайн, тому мобільний додаток, який постійно вдосконалюється для зручності клієнтів, є ще однією перевагою інноваційного рішення, яке останнім часом набуло популярності.
- б) «Зона 24». Завдяки цьому продукту клієнти мають цілодобовий доступ до необхідних банківських послуг. Майже всі «зони 24» оснащені банкоматами, модулями поповнення кеша і телефону, доступом до інформаційних служб [36, с.72]. Також можливо здійснювати банківські платежі при постійній доступності: 24 години, 7 днів на тиждень.

На жаль, наразі, не всі банки пропонують якісні послуги в нічний час. Так, наприклад, з мого досвіду, онлайн-банкінг Kredobank не здатний швидко відправити код підтвердження для переказу коштів з картки у вихідні дні або вночі. З цієї причини операція може зайняти кілька хвилин або взагалі не відбутися.

Не забувайте, що з 2021 року ПриватБанк почав ідентифікувати клієнта за голосовою біометрією, тобто за подачею його голосу. Платежі, які використовують картки в POS-терміналах або здійснюють мобільні платежі, були замінені платіжними технологіями за допомогою безпечних голосових команд та міміки.

Таким чином, розвиток інноваційних технологій в українському банківському секторі має потенціал для підвищення ефективності всіх бізнес-процесів банків та їх автоматизації. Банки, які зараз активно інвестують у технологічну модернізацію своїх систем, можуть у короткостроковій перспективі конкурувати з провідними фінтех-компаніями, отримати лояльну клієнтську базу,

зменшити та модернізувати втрати через зовнішнє та внутрішнє шахрайство, а також створювати та використовувати різноманітні додатки для автоматизації.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В УКРАЇНІ

#### **2.1 Аналіз застосування сучасних технологій на вітчизняному ринку банківського обслуговування клієнтів**

У сучасних умовах ефективне функціонування банківського сектору відіграє вирішальну роль в економічному зростанні країни. Забезпечення стійкості, конкурентно спроможності та ефективності банківських операцій є важливим фактором впливу на національний розвиток. Ефективність та надійність банківських операцій визначають розвиток як суб'єктів господарювання, так і реального сектору економіки. В умовах глобалізації, не стабільної ситуації на фінансових ринках, пандемії, посиленні міжбанківської конкуренції, дефіциті фінансових ресурсів та зростанні витрат - Національний банк України заявляє, що вдосконалення системи управління банківськими операціями є вкрай необхідним.

Удосконалення системи управління банківськими операціями включає необхідність впровадження інновацій у вигляді стратегій розвитку та використання новітніх технологій, придатних для нових банківських продуктів. Таким чином, інноваційний розвиток є рушійною силою діяльності банківського сектору [37].

Як і в інших секторах економіки, основною причиною інновацій у банківському секторі є перспектива отримання прибутку. Діяльність сучасного банківського сектору характеризується високим ступенем конкуренції між банками, оскільки сфера їх діяльності є абсолютно однаковою. Конкурувати між собою вони можуть лише за рахунок підвищення якості банківських послуг та

впровадження новітніх технологій в обслуговуванні клієнтів. У цьому контексті банки мають велику зацікавленість у розробці та впровадженні нових технологій обслуговування клієнтів, пропонувати нових видів продуктів та послуг, скороченні витрат на утримання філій та відділень.

Питанням впровадження банківських інновацій в сучасних умовах присвячено значну кількість наукових та практичних досліджень. Вагомий внесок у дослідження банківських інновацій зробили такі науковці: Кльоба Л. Г., Ключко Л. А., Реверчук С. К., Паласевич М. Б., Степаненко О. П., Шевчук Ю. В., Шмуратко Ю.А., ХосанД. О. та інші. Однак, незважаючи на велику кількість праць з даної тематики, проблеми подальшого розвитку інноваційної діяльності в банківському секторі залишаються актуальними і потребують подальших досліджень.

Згідно з дослідженням ЕУ, банківські пріоритети включають:

- покращення кібербезпеки;
- впровадження планів цифрової трансформації;
- підвищення ефективності через інновації;
- інвестиції в технології для покращення клієнтського досвіду.

Для досягнення цієї мети банки збільшуватимуть інвестиції в нові технології (рис. 2.1)

Можна зробити висновок, що впровадження інновацій є пріоритетним для вітчизняних банків, оскільки вони сприяють підвищенню ефективності та конкурентоспроможності банківських операцій на ринку фінансово-кредитних продуктів та послуг України. Це пояснюється тим, що вони сприятимуть посиленню конкурентоспроможності банківських установ на українському ринку фінансово-кредитних продуктів та послуг.

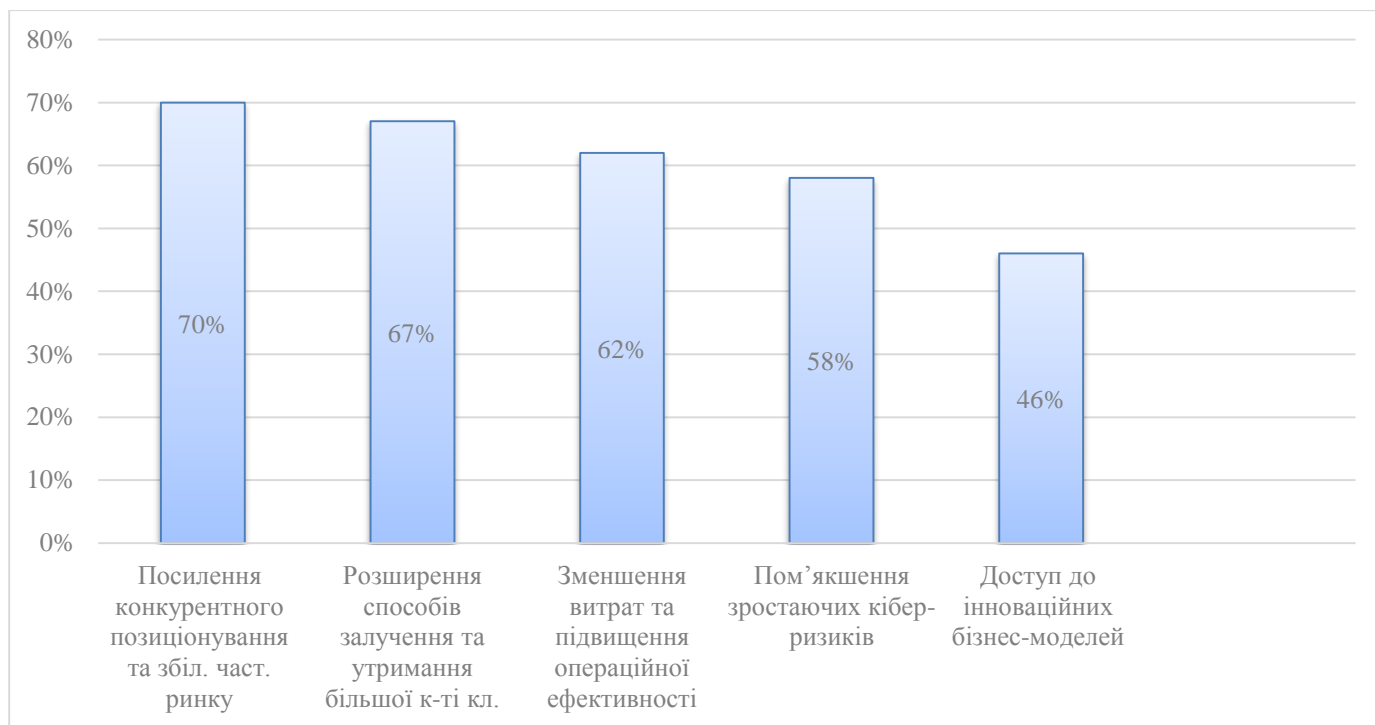


Рисунок 2.1 – Основні напрямки інвестицій для впровадження банківських інновацій [7]

Основними тенденціями у сфері банківських інновацій та розвитку є:

- тісні відносини між банком та клієнтом;
- інтеграція банку з клієнтом;
- інтеграція банків та ІТ-відділів;
- взаємодія між банками та соціальними мережами;
- використання нових технологій.

Наразі найбільш інноваційними українськими банками є Приват Банк, Монобанк, Альфа Банк, Райффайзен Банк, ОТП. Вони вже більше десяти років вирізняються з-поміж інших банків, пропонуючи інноваційні продукти та послуги.

Більшість українських банків обрали стратегію запозичення банківських інновацій, а не розробки власних. Основна причина полягає в тому, що тривалість життя українських банківських установ є відносно короткою порівняно з банками розвинутих країн. Використання цієї стратегії забезпечує вітчизняним банкам захист від ризиків, пов'язаних із здійсненням інноваційної діяльності та надійно

захищені від ризиків. Крім того, такий підхід дозволяє банкам значно скоротити витрати на розробку та впровадження інновацій, зменшуючи при цьому витрати на дослідження адаптивних факторів [53, с. 299-302].

Вибір та впровадження інноваційних продуктів та послуг залежить від ситуації, в якій перебуває суб'єкт господарювання, поточна економічна ситуація. Вітчизняні банки в сучасних економічних умовах повинні зосередити свою інноваційну діяльність у наступних напрямках:

1. Оптимізація банківських процесів та підвищення ефективності банківських операцій;
2. Збереження клієнтської бази;
3. Пошук нових концептуальних рішень для пошуку бізнес-моделей.

Найбільш популярними інноваційними продуктами на сучасному етапі розвитку вітчизняного банківського ринку є мобільний банкінг, інтернет-банкінг, «Зона 24», електронні баланси, POS-термінали в торговельно-сервісних мережах, інтернет-покупки, безконтактні платежі та віртуальний банкінг (Табл. 2.1).

Таблиця 2.1 - Вітчизняні інноваційні банківські продукти [21, стр. 115-119]

<b>Вітчизняні інноваційні банківські продукти</b>	
Мобільний банкінг	Мобільні телефони дозволяють клієнтам здійснювати більшість транзакцій за власним рахунком та отримувати доступ до широкого спектру послуг, включаючи перевірку залишку на рахунку, платежі, перекази та кредити.
Інтернет-банкінг	Ключова інновація, яку більшість банків пропонують своїм клієнтам. Значна увага приділяється мобільним додаткам, оскільки смартфони стали основним засобом здійснення більшості банківських операцій.
Зона 24	Можливість самостійно керувати рахунками, отримувати консультації спеціалістів колл-центру, подавати заявки на обслуговування та записуватись на візит до будь-якого відділення банку.
Електронний залишок	Впровадження сервісу в касах банків зменшує витрати на обіг монет. У вигляді електронних ваучерів.
POS-термінали	Платежі можна здійснювати, використовуючи інформацію з NFC-чіпа в мобільному телефоні замість пластикової картки.
Інтернет-еквайринг	Для розрахунків кредитних установ (банків-еквайрів) з організаціями електронної комерції за операції, здійснені з використанням банківських карток в Інтернеті.
Безконтактні розрахунки	PayPass від MasterCard та PayWave від Visa, де платежі здійснюються шляхом прикладання банківської пластикової картки до терміналу або банкомату.
Технологія віртуальних банків	За функціональними можливостями не поступаються традиційним банківським організаціями; в Україні на даний час найбільш відомим віртуальним банком є MonoBank

Як наслідок, банки все частіше використовують інструменти штучного інтелекту. Використовуючи більш інноваційні технології бізнес може мінімізувати витрати і підвищити якість послуг, що надаються.

Поширення коронавірусної інфекції та карантин у світі та в Україні підтверджують необхідність забезпечення сталого розвитку інноваційного ринку України. У зв'язку з цим Національний банк України та учасники фінансового ринку зосереджують увагу на розробці стратегії розвитку фінтех до 2025 року: Фінтех-рішення можуть максимізувати якість фінансових послуг у віддалених районах та мінімізувати людські ресурси (і фізичний контакт) для надання відповідних послуг, що є важливим у нинішніх умовах карантину [49].

Важливо зазначити, що забезпечення розвитку фінтех-індустрії стає ключовим елементом стратегії розвитку фінансового сектору до 2025 року, оскільки побудувати ефективну фінтех-екосистему неможливо без координації та співпраці всіх зацікавлених державних органів.

Наразі одними з найбільших інновацій в українському банківському секторі є система електронних платежів (СЕП). Система міжбанківських платежів працюватиме 23 години на добу, 7 днів на тиждень (можлива технічна перерва з 00:00 до 01:00 у зв'язку з переходом на наступний банківський день). Раніше Міжбанківські платежі приймалися з 08:30 до 19:00 у робочі дні та не працювали у святкові та вихідні дні [26].

У майбутньому клієнти банку матимуть доступ до фінансових послуг майже 24 години на добу, що дозволить їм здійснювати необхідні платежі у зручний час. Це розширення фінансової інклюзії та впровадження нових інноваційних фінансових послуг. Це розширення фінансової інклюзії, впровадження нових та інноваційних безготівкових засобів переказу коштів та позитивний внесок у збільшення частки безготівкових операцій.

Національний банк України спільно з Міністерством цифрової трансформації працює над цифровізацією банківського сектору України. Перший з них вже запущено. На ринку з'явився додаток «Дія». Він дозволяє користувачам відкрити банківський рахунок, не виходячи з дому, підтвердивши свою особу в

банку та передавши документи, що посвідчують особу, в цифровому форматі. Скористатися сервісом можна як через онлайн-ресурси банківської установи, так і безпосередньо у відділенні банку [35]. Наразі сервіс електронного документообігу доступний майже у всіх банків, серед них ПриватБанк, Монобанк та А-Банк.

Міністерство цифрової трансформації підготувало повний перелік необхідної технічної документації для пояснення та підтримки процесу налаштування та тестування. Час, необхідний банкам для початку обміну, становить лише 72 години, але технологія дозволяє їм оптимізувати процеси, зменшити бюрократію та впровадити сучасні продукти. Вони можуть впроваджувати сучасні продукти та підвищувати свою конкурентоспроможність [24].

Крім того, Національний банк України удосконалив порядок використання електронного цифрового підпису у вітчизняному банківському секторі. Знято обмеження щодо можливості створення ЕЦП лише одним засобом підпису - стилусом, а також надано можливість підписувати документи ЕЦП. Це позитивно вплине на ринок банківських продуктів і послуг і тому, що спроститься процес підписання договорів [31]. Серед інноваційних послуг на вітчизняному банківському ринку можна виділити схвалений НБУ загальний підхід до створення та використання QR-кодів для кредитних переказів [33].

Метою цього рішення є створення єдиного ринкового інструменту для підвищення зручності здійснення кредитних переказів. Це дозволить вирішити складність сумісності інфраструктур різних учасників ринку: уніфікований метод генерації QR-кодів збільшить швидкість розрахунків і знизить операційний ризик [53].

Також QR-коди також сприятимуть широкому використанню при оплаті товарів і послуг та переказу коштів між рахунками; використання QR-кодів є дуже зручним. Вони вимагають майже нульових даних про одержувача та мету платежу. Використання QR-кодів для кредитних платежів автоматизує бізнес-процеси учасників платежів, що призводить до збільшення кількості безготівкових платежів.

Безготівкові платежі будуть збільшуватися. Ряд країн Європейського Союзу (ЄС) застосовують схожі методи генерації і використання QR-кодів для здійснення фінансування, в тому числі Австрія, Німеччина, Бельгія, Фінляндія і Нідерланди [7].

Окрім вищезазначених нововведень, Національний банк України також готує наступні фундаментальні зміни до системи дистанційної ідентифікації та автентифікації клієнтів банками. Це дасть можливість банківським установам, залежно від власних потреб та можливостей, здійснювати ідентифікацію та верифікацію особи своїх клієнтів за потреби здійснювати власний вибір. Вони зможуть самостійно обирати необхідні моделі, виходячи з оцінки ризиків такої діяльності. Відповідно, банки будуть забезпечені повноцінну та спрощену моделі ідентифікації та верифікації клієнтів.

Повноцінні моделі дистанційної ідентифікації та верифікації не обмежуються, вони включають:

- Перевірку ідентифікаційних даних клієнта за допомогою системи BankID НБУ та кваліфікованих електронних підписів;
- Відео-верифікацію, тобто спілкування між клієнтами та співробітниками за допомогою відео-трансляцій. Окрім повноцінної моделі, банки також зможуть пропонувати своїм клієнтам спрощені механізми.
- Переказ з особового рахунку на окремий рахунок у банку має бути здійснений принаймні за умови повного розпорядження клієнтом своїми повноваженнями.
- Дистанційне зчитування клієнтом персональних даних з чипа біометричного документа за допомогою NFC-модуля в мобільному телефоні та відповідного NFC-модуля в мобільному телефоні. Відповідні мобільні додатки банківських установ;
- Верифікацію даних клієнта з кредитних бюро з перевіркою інформації. Надсилання тимчасового паролю на номер телефону клієнта. Аналогічно, певні спрощені механізми передбачають використання методу розпізнавання обличчя, який передбачає фотографування клієнта з

використанням унікального ідентифікатора. У той же час зверніть увагу, що існують певні обмеження на використання таких електронних гаманців [3].

Інноваційна діяльність є важливим елементом підвищення якості обслуговування клієнтів банку, розробки та впровадження нових інноваційних продуктів і, як наслідок, підвищення операційної ефективності та конкурентоспроможності банку.

Ефективність організаційно-економічних механізмів інноваційної діяльності, побудованих на певних теоретико-методологічних засадах, має безпосередній вплив на успішність діяльності будь-якої банківської установи. Тому питання впровадження інноваційних новітніх технологій є важливим для всіх українських банків. Для всіх українських банків важливим є усвідомлення стратегічних можливостей розвитку нових банківських продуктів і послуг та прийняття гнучких бізнес-рішень, що враховують ці можливості. Прийняття гнучких управлінських рішень, які враховують ризики, притаманні інноваційним банківським технологіям, є одним з основних напрямків розвитку банківської справи в сучасних умовах [7].

## **2.2 Характеристика сучасних банківських технологій АТ «Універсал Банк» (Monobank)**

АТ «Універсал Банк» (UniversalBank) - комерційний універсальний банк, що пропонує широкий спектр послуг фізичним та юридичним особам. Стратегічним напрямком діяльності банку є надання якісних послуг українському бізнесу. Бачення банку - органічне зростання, засноване на бездоганній репутації та професіоналізмі персоналу.

Банк є ліцензованою юридичною особою, що займається класичними банківськими послугами, тобто перерозподілом коштів в економіці за допомогою активних і пасивних операцій (кредитування та залучення депозитів). Банк також займаються платіжними послугами та валютними операціями. Основним завданням АТ «Універсал Банк» (UniversalBank) є постійне вдосконалення банківських взаємовідносин зі своїми клієнтами на всіх рівнях співпраці. Продукти та послуги АТ «Універсал Банк» для клієнтів є цифровими, зручними, ефективними та надійними [28]:

- операції з платіжними картками;
- обслуговування поточних рахунків;
- кредити та депозитні продукти;
- страхування;
- факторингові послуги;
- документарні послуги.

Організуючи спільну діяльність з різними галузями бізнесу, всіма формами власності та індивідуальними клієнтами, АТ «Універсал Банк» орієнтується на надання якісного обслуговування клієнтів, швидке проведення операцій для своїх клієнтів та встановлення кореспондентських відносин з іншими українськими та іноземними банками, які через них надають послуги клієнтам банку, як резидентам, так і нерезидентам.

АТ «Універсал Банк» впроваджує процеси, спрямовані на підвищення якості продуктів і послуг та розширення їх асортименту. Застосовується комплексний підхід, що складається з продажу якісних банківських продуктів та розвитку гнучких відносин з кожним клієнтом. З метою максимального задоволення потреб клієнтів Банк прагне підвищити зручність та сучасність своїх послуг, зберігаючи при цьому найвищий ступінь безпеки та операційної надійності.

Основними продуктами роздрібного бізнесу є проект «Монобанк|Універсальний банк», який має на меті стати банком, що покриває всі потреби клієнтів у роздрібних продуктах (депозити - кредити - транзакційний

банкінг). Основна увага приділяється збільшенню проникнення роздрібних продуктів серед нових/існуючих зарплатних та кредитних клієнтів, а також розробці нових продуктів для утримання існуючої клієнтської бази та забезпечення її зростання [28].

Назва «Monobank|UniversalBank» використовується для розрізнення продуктів та послуг, які банк пропонує своїм клієнтам за допомогою смартфонів та карток. Після ознайомлення з Умовами користування на офіційному сайті [www.monobank.com.ua](http://www.monobank.com.ua) [13], можна виділити основні переваги:

- 1) Зручний та швидкий спосіб отримання/замовлення карток;
- 2) Можливість керувати власним рахунком за допомогою додатку (використовувати встановлені кредитні ліміти, заощаджувати власні кошти, накопичуючи їх на рахунку, відкривати депозити в національній та іноземній валютах, здійснювати P2P-платежі за лічені секунди, сплачувати комунальні та низькі рахунки, поповнювати рахунок мобільного телефону (наприклад, поповнювати рахунок, користуватися кешбек-програмами);
- 3) Швидкі способи оплати за допомогою платіжних карток.

АТ «Універсал Банк» планує подальший активний розвиток цього проекту:

- збільшення кредитного портфеля та залучення коштів клієнтів;
- збільшення обсягів кредитування за продуктами «розстрочка» за рахунок партнерства з новими торговельними мережами;
- впровадження нових продуктів, таких як «Дитячі картки» - батьки надають своїм дітям обмежений доступ до своїх рахунків, що дозволяє їм керувати своїми витратами;
- «Банківські послуги» - своєрідна «скарбничка» для клієнтів, що дозволяє округляти свої витрати та залишки або перераховувати фіксовану суму коштів на накопичення - запровадження платинової картки з певними перевагами;
- активне просування проекту Універсал банк серед «цифрових клієнтів» через рекламу в соціальних мережах, рекламні та благодійні заходи,

банерну рекламу, прями замовлення продуктів та продовження агентської схеми залучення клієнтів;

- відкриття відділень у містах, де немає агентів банку, та розширення мережі агентів з видачі карток з метою збільшення можливостей випуску карток Monobank;
- розширити можливість поповнення рахунків UniversalBank через мережу ПТКС шляхом підписання партнерських угод з іншими банками [46].

22 листопада 2017 року розробники мобільного банку Monobank запустили додаток та банківську картку в бета-тест, який тривав близько місяця. З того часу кількість користувачів в Україні досягла 570 000, а банк випускає близько 3 000 карток на день. Додаток можна завантажити з магазину додатків на пристроях iOS та Android.

Це стало новинкою для українського ринку, проте не для світового. Одним з перших «віртуальних» банків був Security First NetworkBank, який з'явився в США в 1995 році. У Європі подібна фінансова установа з'явилася роком пізніше в Німеччині під назвою AdvanceBank.

Бренд Monobank належить групі «ТАС» та Михайлу Рогальському, який володіє компанією, що належить Олегу Гороховському, колишньому першому заступнику голови правління «ПриватБанку», заступнику голови правління Дмитру Дубілету та Рогальському і компанії, що належить Дубілету FintechBand, співвласником якої є компанія FintechBand. Принаймні так стверджують директори компанії. Вони також стверджують, що компанія була заснована у 2017 році.

Активна медіа стратегія Monobank почалась на початку 2019 р. Банк почав активно використовувати інструменти маркетингу для залучення більшої кількості клієнтів. Як результат успішності їх діяльності можуть слугувати дані по загальній кількості користувачів (табл. 2.2), оскільки у 2019 р. їх кількість дорівнювала 714 722 людей, а на кінець 2023р. – майже 8 млн. людей.

Таблиця 2.2. – Загальна кількість клієнтів Monobank за 2019-2023рр., [31]

Період	2019	2020	2021	2022	2023
Початок року (січень)	714 722	1 846 209	3 244 116	5 189 002	7 052 296
Кінець року (грудень)	1 696 213	3 141 708	5 000 000	6 753 195	7 976 358

В рамках Договору щодо банківського обслуговування Monobank надає наступні види послуг:

- Відкриває та управляє рахунками клієнтів і випускає платіжні картки.
- Надає клієнтам можливість здійснювати операції з готівкою в мережі банкоматів, касах банків та пунктах видачі готівки;
- Надає можливості клієнтам здійснювати безготівкові операції в торговельно-сервісній мережі та мережі Інтернет;
- Забезпечує здійснення клієнтом операцій з метою виконання зобов'язань клієнта перед Monobank за Договором;
- Відкриває від імені клієнта рахунки кредитних ліній;
- Надає клієнтам послуги з дистанційного банківського обслуговування рахунків, у тому числі за допомогою мобільних додатків;
- Надає клієнтам можливості здійснювати інші операції за рахунком, не заборонені чинним законодавством України.

Операції можуть здійснюватися в мережі Monobank, у мережі інших банків в Україні та за її межами з урахуванням обмежень, встановлених клієнтом, Monobank, відповідною платіжною системою та законодавством України.

За надання банківських послуг з розрахунково-касового обслуговування поточних рахунків та розрахунково-касового обслуговування Monobank стягує та отримує від клієнтів комісійну винагороду відповідно до тарифу Банку.

Monobank нараховує та сплачує проценти на залишок коштів на поточному рахунку клієнта. Відповідні процентні ставки на залишок коштів на поточному рахунку Клієнта встановлюються в тарифах Монобанку.

Клієнт несе відповідальність за порушення строків оплати послуг Банку, що надаються за цим Договором, в порядку та розмірі, встановленому тарифом та цим Договором.

Для здійснення операцій за платіжною картою або рахунком Monobank надасть поточний рахунок, зазначений в анкеті-заяві [28].

Відкриття рахунку, зазначеного в заяві-анкеті (з «зарезервованого» на «відкритий»), відбувається після виконання обох умов

1) Для фізичних осіб:

- Підписання клієнтом заяви-анкети;
- Активація платіжної картки в мобільному додатку Monobank;

2) Для фізичних осіб-підприємців.

- Підпис клієнта на заяві-анкеті;
- Активація рахунку в програмному комплексі Monobank в робочий час, не пізніше наступного робочого дня.

Після створення платіжного документа інформація про операцію відображається на екрані смартфона і клієнт може поставити електронний підпис на документі одним дотиком до екрана.

Серед ключових переваг сервісу - сучасні мобільні додатки: доступні р2р-перекази, комунальні платежі, поповнення мобільного рахунку, штрафи, податки, єдиний соціальний внесок та онлайн-ігри. Все це безкоштовно. Керівництво банку також заявляє, що сервіс пропонує низькі відсоткові ставки (через відсутність витрат на утримання відділень).

Картки Monobank можна випускати та перевипускати безкоштовно. Дизайн додатку відповідає сучасним тенденціям. Крім того, додаток постійно оновлюється. З моменту запуску сервісу були внесені зміни до функцій, розділів і дрібних деталей (наприклад, додавання логотипу Бернса до категорії кешбеку, швидке виправлення помилок) [13].

Monobank пропонує активну службу підтримки у Viber, Facebook Messenger та Telegram. Тут питання можна поставити в будь-який час доби, і оператор відповість на них максимально швидко. Monobank пропонує кешбек за

покупки та платні послуги, але не у вигляді бонусів. Кошти можна вивести на основний рахунок, якщо сума накопичень становить не менше 100 грн. Зверніть увагу, що зняття кешбеку оподатковується за ставкою 19,5%. Знятий бонус вважається особистим доходом і тому підлягає оподаткуванню. Це включає 18% податку на доходи фізичних осіб (ПДФО) та 1,5% військового збору, - пояснюють у відділі обслуговування клієнтів.

Платіжні та касові послуги для клієнтів надаються через мобільний додаток Monobank та платіжні картки. Всі операції здійснюються в режимі онлайн. Відкрити рахунок у Monobank можуть як фізичні особи, так і фізичні особи-підприємці. Для фізичних осіб-підприємців платіжна картка не випускається, а операції з готівкою здійснюються у веб-банку.

З розвитком інформаційних та комп'ютерних технологій людський фактор перестає відігравати важливу роль. Електронні пристрої, підключені до глобальної мережі, тобто смартфони, планшети та комп'ютери, стали нормою для участі в транзакціях. Це вимагає електронних посередників. У зв'язку з цим великі банки намітили трансформацію у своїх стратегіях розвитку: закриття традиційних відділень і перехід в онлайн [13].

### **2.3 Ефективність застосування новітніх банківських технологій для населення та клієнтоорієнтованість банків**

Монобанк можна назвати цифровим банком, оскільки він має традиційну банківську ліцензію і створений на її основі. Цифрові банки мало чим відрізняються від фінтех-компаній. Вони можуть швидко впроваджувати нові послуги. Цифрові банки вправні в управлінні цифровими каналами та мають великий цифровий слід зі складними міжгалузевими стратегіями. Крім того, цифрові банки дотримуються нормативних вимог, і багато з них мають бізнес-

моделі, які мають надійні та прибуткові бізнес-моделі. Цифрові банки або нео-банки в усьому світі швидко розвиваються, подали заявки на отримання банківських ліцензій. Цифрові банки мають потенціал, щоб багатьма перевагами скористатися, які можуть принести фінтех. Вони також працюють прозоро і під контролем регулятора [46].

Як показують наведені вище факти, фінтехи вже впливають на інновації в банківському секторі. Існує два підходи до еволюції онлайн-банкінгу [41].

Онлайн-банкінг має значний вплив на світову фінансову систему. Для розуміння швидкого розвитку сектору фінансових технологій та його рушійних сил було визначено два різних еволюційних підходи для розуміння рушійних сил. Підхід Арнера, Барберіса та Баклі зосереджується на джерелах фінансових інновацій за останні два роки.

Арнер, Барберіс і Баклі розглядають фінансові інновації з точки зору ринкових суб'єктів і приділяють менше уваги еволюції ресурсів. Зосередження уваги на ресурсах і знаннях, а не на суб'єктах, призводить до появи різних еволюційних підходів. Розуміння цієї різниці дозволяє розробляти інноваційні бізнес-моделі наступним чином.

Бізнес-моделі можуть бути розроблені таким чином, щоб

- 1) краще зрозуміти всіх учасників ринку.
- 2) змістити фокус на ключові фактори зростання, тим самим заохочуючи інновації в цій сфері.
- 3) сприяти інноваціям у секторі, підтримуючи перехід до драйверів зростання (табл. 1.1).

Тим часом, поки створюються нові стартапи в сфері онлайн-банкінгу, банки мають багато можливостей для вдосконалення. Якщо поглянути на роль і додану вартість різних зацікавлених сторін. Неважко помітити, як основні рушійні сили фінансових інновацій з роками змістилися від великих постачальників інфраструктури до банків і від банків до банків-початківців. Зрушення відбулося від постачальників інфраструктури до банків, а потім до онлайн-банкінгу [43].

Другий ресурсний підхід визнає, що сектор онлайн-банкінгу менше залежить від походження технології, тобто від того, хто впроваджує інновації, значною мірою залежить від ресурсів і знань. Цей підхід може бути представлений наступною моделлю. Ця трирівнева модель є авторською розробкою, що базується на факторах цінності, які найчастіше згадуються в цитованій літературі.

Вважаємо, що модель ієрархічних потреб може бути адаптована для розуміння індивідуального потенціалу, щоб зрозуміти, що стоїть за успіхом онлайн-банкінгу.

Передумови виникнення інтернет-банкінгу.

Перший етап інновацій - це створення екосистеми, яка полегшує використання ІТ-послуг. Цей рівень екосистеми включає в себе розвиток ІТ-апаратури, такої як: доступні комп'ютери, програмні технології, WiFi тощо.

Це дозволяє онлайн-банкінгу завоювати значну частку ринку завдяки високій доступності. На фінтех також впливає розвиток нових банківських систем з технічними інструментами, специфічними для фінансового сектору та онлайн-банкінгу, такими як відкриті інтерфейси прикладного програмування (API) та рішення plug-and-play.

Це технічні інструменти, характерні для фінансового сектору та онлайн-банкінгу. Низька вартість обладнання дозволила людям з низькими доходами опанувати нові навички комп'ютерного програмування. Такі країни, як Індія, побудували сучасну економіку, визнавши важливість створення надійних і недорогих можливостей для програмування.

Наразі фінтехи мають кілька переваг перед традиційним банківським сектором, вони не залежать від основних застарілих систем. Зміна інфраструктури коштує дорого і накладає операційний ризик на існуючі компанії, це часто є перешкодою для інновацій.

Другий еволюційний рівень - це інноваційні бізнес-моделі, відкриті та інноваційні. Це пов'язано з інноваційними послугами, побудованими на інноваційних бізнес-моделях та відкритих, інноваційно-орієнтованих підходах.

Бізнес-модель «описує обґрунтування того, як організація створює, постачає і набуває цінність» [12] і є засобом зв'язку між економічними показниками, інноваціями та засіб зв'язку між економічними показниками, інноваціями та організаційною стратегією.

Третій рівень еволюції - це розвиток і свідоме використання людино-орієнтованих бізнес-моделей. Розробка нових фінансових продуктів і послуг небанківськими організаціями – це втрата довіри до традиційних банків через фінансову кризу 2008 року та фінансову кризу 2014 року.

Велика рецесія 2008 року викликала занепокоєння щодо недостатньої прозорості та скандалів у традиційному банківському секторі [47]. Як наслідок, довіра до традиційного банківського сектору була серйозно підірвана.

Як і інші фінансові сектори, банки перебувають у дуже складній ситуації:

- 1) Під час фінансової кризи кредитування уряду та бізнесу скоротилося, оскільки зросли ризики в традиційному банківському секторі, урядові та корпоративні кредити зменшилися.
- 2) Накопичення багатства на ощадних рахунках скоротилося через падіння відсоткових ставок.
- 3) Соціальний імідж банку зазнав значної шкоди.
- 4) У той час як технологічні компанії набирають обертів, традиційні капіталомісткі галузі, такі як готельний бізнес, втрачають темпи.
- 5) Значно зросла кількість високотехнологічних мільярдерів.

На момент IPO лише у Facebook було 10 мільярдерів Бізнесів, заснованих на інноваційних технологіях, що були ризикованими, але прибутковими інвестиціями для інвесторів.

Зниження довіри населення до банків створює можливості для онлайн-банкінгу розробляти та впроваджувати нові, кращі, дешевші, клієнтоорієнтовані та інноваційні послуги. Аналіз Зірахі підтверджує думку про те, що нові бізнес-моделі є рушіями зростання традиційних бізнес-моделей і можуть бути вдосконалені та розвинені [20].

Рішення на основі краудсорсингу допомагають клієнтам більше контролювати свої фінансові рішення набирає обертів. Необанкінг - відносно новий тренд у фінансовій індустрії. У перекладі з грецької це означає «новий». Поки що не так багато фінансових установ на ринку успішно перейшли в онлайн, відмовившись від традиційного банкінгу та стаціонарних відділень на користь мобільних додатків, відеочатів і роботів-порадників, але це лише питання часу [47].

Neobank - це повністю онлайн компанія, що пропонує банківські та платіжні послуги без традиційної інфраструктури. Іншими словами, банк складається з фінтех-сервісів. Основною і єдиною філією Neobank є його веб-сайт, він пропонує миттєву активацію та доступ до інших банківських продуктів за бажанням. Стан рахунку можна відстежувати в режимі онлайн. Історія переміщення банківських послуг у віртуальний простір почалася давно.

Одним з перших необанків був First Direct у Великобританії, який запустив телефонний банкінг у 1989 році. Банк не має відділень і обслуговує клієнтів по всьому світу; до травня 1991 року послугами банку скористалися 100 000 клієнтів. Сьогодні First Direct є підрозділом HSBC Bank plc.

Онлайн-банк Egg був заснований у Великій Британії в 1998 році. Тут клієнти могли керувати своїми рахунками через колл-центри або інтернет. Послуга виявилася популярною і незабаром налічувала понад 2 мільйони клієнтів.

Перший необанк без єдиного відділення був заснований у Великій Британії та отримав банківську ліцензію у 2015 році. Atom Bank був першим банком у Великобританії . [12]

Монобанк - перший банк, який працює виключно через мобільні додатки та має ліцензію на надання таких послуг. Мета Монобанк полягає в тому, щоб дати можливість клієнтам покласти банк у кишеню в той самий момент, коли вони мати можливість покласти його в кишеню. Щоб стати клієнтом цього банку, потрібно завантажити мобільний додаток та зареєструватися, обрати тип рахунку, сфотографувати документи, що посвідчують особу, з додатком, відповісти на запитання анкети та відповісти на запитання анкети.

Серед найвідоміших світових необанків - Webank (Китай), Simple (США) та N26 (Німеччина). Вони серйозно стурбовані своїм майбутнім. Згідно з аналізом статистичної компанії PwC, до 2020 року 23% фінансового сектору залежатимуть від нових технологій та інноваціями в секторі фінтех (нових фінансових технологій), опиняться під серйозним ризиком зникнення. Якщо банки відмовляться надавати посередницькі послуги фінтех-стартапам, фінтех-стартапи зникнуть, а банки припинять своє існування. Для цього банки повинні прийняти і впровадити нові розробки, які допоможуть їм інтегрувати свій бізнес відповідно до духу фінтеху [42].

Необанки характеризуються традиційними банківськими послугами (кредитування, депозити, рахунки та транзакції), а також платіжними послугами, P2P-кредитування, краудфандингові платформи фінансові консультаційні роботи, криптовалюти та інші сучасні інструменти.

Основними перевагами необанків є наступні:

- сприяння швидшому обслуговуванню клієнтів;
- забезпечення стабільного попиту завдяки (вищим відсотковим ставкам та нижчим комісіям);
- розширення клієнтської бази за рахунок очевидної зручності доступу до певних послуг дистанційно, без необхідності відвідування відділення кредитної установи;
- висока якість обслуговування клієнтів, персональний підхід тощо.

Основними недоліками є:

- висока вартість створення та впровадження додатків;
- прихильність до традиційних банківських операцій;
- брак інвестиційних ресурсів;
- ненадійні та дорогі засоби захисту від кібершахрайства;
- низька фінансова грамотність населення.

За останніми даними, у світі налічується близько 70 необанків, 40 з яких працюють у Великій Британії. Створення та функціонування необанку залежить

від економічного розвитку країни, відповідної законодавчої бази та наявності ефективної банківської системи.

Незважаючи на те, що український банківський ринок не такий великий, як у європейських країнах, на ньому вже існує низка фінтех-стартапів, серед яких і «Необанк». На жаль, жоден з них не був повністю реалізований [44].

На сьогодні єдиним необанківським стартапом, який може похвалитися повною реалізацією, є проект Monobank. Monobank, перший в Україні необанк, був створений у 2017 році. У 2018 році банк отримав головну нагороду в номінації Небанківський отримав головну нагороду в номінації «Необанк року» на FinAwards 2018. Віртуальний банк розробив зручний та функціональний мобільний додаток. Його технологія та бізнес-модель дозволяє клієнтам отримувати бажані послуги дистанційно. Картку можна отримати, сфотографувавши паспорт та ідентифікаційний код у мобільному додатку. Рахунки, які можна відкрити тільки в гривні. В липня 2018 року банк випустив понад 300 000 карток [12]. Потреба у швидкому та якісному обслуговуванні клієнтів для банківських установ в цілому значно зросла. Разом з цим значно зросла потреба у створенні необанків. З появою необанків споживачі отримали доступ до зручних, дешевших і часто більш надійних фінансових послуг. В українських банкірів з'явилася можливість вивчати досвід інших країн, зрозуміти зміни, що відбуваються у світовій банківській системі завдяки стрімкому розвитку фінансових технологій, і розробити власне нове місце в секторі банківських послуг на основі розвитку ідей необанкінгу

Загалом, фінансові технології (FinTech) - це фінансові послуги, які використовують новітні цифрові технології; FinTech поширилися майже на всі ринки світу, а ринки, що розвиваються, є лідерами в цьому напрямку. Сьогодні неможливо уявити життєвий простір без фінансових технологій. Зокрема, 85% користувачів рекомендували б своїм рідним та друзям користуватися послугами, якими вони самі користуються [35]. На відміну від багатьох інших галузей, глобальна пандемія не знищила фінтех, а навпаки, розвинула його.

Це стало рушійною силою розвитку фінтеху. Внаслідок пандемії глобальне фінансування фінтеху впало на 25%, особливо в Азії, де фінансування в 1 кварталі 2020 року було на 69% (883 млн доларів США) нижчим, ніж у попередньому кварталі, а обсяги транзакцій скоротилися на 23% [1]. Тим не менш, лише 18% фінтех-компаній зазнали негативного впливу COVID-19, при цьому 17% з них збільшили доходи, а 23% розширили свої клієнтські сегменти. З початку пандемії використання цифрових гарантів зросло до 83%. Зростання ролі FinTech на фінансовому ринку змусило традиційні фінансові установи співпрацювати з фінтех-компаніями [42].

Лідерами на цьому ринку є компанії, у тому числі банки, які пропонують нові цифрові банківські послуги та інтегрують цифрові платежі, робо-порадників та інші рішення FinTech. Віртуалізація FinTech була зумовлена появою нових інструментів фінансових послуг, зростанням популярності небанківських криптовалют, мобільних додатків та інноваційних IT-технологій. Про стан технологічного розвитку на українському фінансовому ринку можна сказати наступне.

Україна наразі перебуває на початковій стадії впровадження фінтеху. Однак, рік за роком технологічні компанії вдосконалюють сектор фінансових послуг та створюють нові ринкові структури. Вплив пандемії на розвиток індустрії фінансових технологій демонструє, зокрема, розподіл фірм за секторами (Табл. 2.3).

Таблиця 2.3. - Розподіл фінтех-компаній за сферами діяльності в Україні у 2020–2021 рр., % [8]

<b>Діяльність фітнес-фірм</b>	<b>2020 рік</b>	<b>2021 рік</b>
Необанк	4%	4%
Кібербезпека	5%	5%
Юридичні послуги	3%	6%
Страховання	3%	6%
Консалдінг	9%	5%
Споживче кредитування	7%	14%
Платежі	20%	19%
Технологічна інфраструктура	20%	22%
Інші	19%	29%

Згідно з таблицею 2.1, у 2020-2021 роках індустрія фінансових технологій сформувала нову ринкову структуру, створену глобальною пандемією. Технологічна інфраструктура залишилась найпопулярнішою сферою діяльності фінтех-фірм, на яку припало 22% у 2021 році. Споживчі фінанси (до 14%), юридичні та страхові послуги (до 6%), небанківські послуги та кібербезпека зберегли рівень 2020 року, склавши 4% та 6% відповідно.

Незважаючи на значне падіння фінансування, українські фінтех-компанії витримали натиск пандемії 2020 року. Як результат, частка ангельських інвестицій впала з 6-9% у 2020 році до 2%, а венчурних фондів - з 5% до 3% [8]. Розвиток фінтеху відбувається з урахуванням українського конфлікту. Аналіз прогнозів провідних аналітичних організацій показує наступне. П'ять ключових трендів розвитку індустрії фінансових технологій у 2023 році [38]:

1. Фінансова вбудованість. Вбудовування фінансових продуктів і послуг у послуги, що надаються нефінансовими установами, охоплюючи фінансові послуги, такі як банківські, кредитні та інвестиційні, а також пов'язані з ними сфери, такі як обробка платежів і страхування. Цифрові фінансові установи модернізують свої технології за допомогою уніфікованих інформаційних панелей та аналітики, а також кастомізують свої продукти, використовуючи різні моделі. Процес залучення клієнтів (наприклад, обробка заявок, оцінка кандидатів, верифікація, обслуговування, збір платежів та аналітика) наскрізь автоматизований. Найбільш швидкозростаючим сегментом вбудованого фінансування є купівля зараз, оплата пізніше (BNPL). Згідно з опитуванням Kantar, кожен другий українець (51%) економить гроші: 25% респондентів перестали купувати каву в кафе, а 37% не купують новий одяг. На думку експертів, це є формою купівельної стриманості, тобто відкладання покупок, які не вважаються необхідними в даний момент. Очікується, що ця тенденція збережеться.

У 2021 році було укладено глобальних угод BNPL на суму 120 млрд доларів США; у 2023 році опціони BNPL профінансували глобальні угоди на суму 576 млрд доларів США.

2. Альтернативне фінансування. Одним із наслідків впливу пандемії на світову економіку є те, що дефіцит фінансування світової торгівлі невпинно зростає. Це пов'язано з наступними факторами:

- Полегшення доступу до цифрових та економічно ефективних інвестиційних платформ, коли клієнти використовують альтернативні інвестиційні платформи для створення багатства.
- Створення багатства. Екосистема альтернативних інвестиційних рішень, включаючи постачальників аналітики даних, постачальників аналітики та постачальників програмних рішень, у тому числі B2B та онлайн-платформ, дозволяє клієнтам приймати обґрунтовані рішення.

Альтернативне фінансування - це фінансування бізнесу, що надається фінансовими установами, відмінними від банків. Деякі з них не є кредитами (наприклад, фінансування, засноване на доходах (RBF), яке погашається як відсоток від щомісячного доходу бізнесу). Наприклад, фінансування на основі доходу (RBF) погашається як відсоток від щомісячної виручки бізнесу, а не за фіксованим графіком погашення. Банки та фінансові установи наразі прагнуть співпрацювати з альтернативними платформами. Поточний розмір ринку становить 6,62 млрд доларів США і, як очікується, зросте на 6,3% між 2022 і 2028 роками.

3. Необанки. На відміну від традиційних банків з фізичними відділеннями, необанки працюють повністю онлайн і в хмарі і продовжують зростати. Вони заповнюють прогалину між послугами, які пропонують традиційні банки, та новими клієнтами цифрової епохи. Індустрія необанків значно розширилася під час пандемії і зараз становить 2,2% від загального

банківського ринку. Привабливість небанків полягає в тому, що деякі з них орієнтовані на конкретні клієнтські сегменти, такі як громадяни світу, студенти, жінки, робітники та сімейні пари, тоді як інші зосереджуються на специфічних клієнтських сегментах, таких як пенсіонери та працівники, і пропонують диференційовані продукти та послуги, адаптовані до їхніх потреб пропозиції послуг.

Замість того, щоб конкурувати з традиційними банками, небанківські установи співпрацюють з ними, щоб охопити більше клієнтів і задовольнити їхні індивідуальні потреби, пропонуючи над цільові продукти для кінцевих споживачів, а також фінансові продукти та послуги, такі як банківські послуги, платежі, кредити та кобрендові картки. Так само регіональні банки співпрацюють з небанківськими установами, щоб отримати доступ до клієнтів по всій країні без необхідності інвестувати у велику філіальну мережу [12].

4. Технологія блокчейн. Наразі міжнародні грошові перекази займають багато часу і коштують дорого. Однак технологія блокчейн покликана вирішити ці проблеми, підвищивши швидкість і безпеку міжнародних грошових переказів і знизивши загальні витрати. Дослідження показують, що більше половини (52%) споживачів вважають криптовалюту «життєздатною альтернативою» міжнародним грошовим переказам, а 45% вже використовують їх для цієї мети. У цьому відношенні технологія блокчейн може змінити правила гри.
5. Екологічне, соціальне та корпоративне управління, також відоме як ESG, є сферою, якій приділяється багато уваги в останні роки. Останнім часом спостерігається значний приплив інвестиційного капіталу в цю сферу, з'явилися інкубатори, що спеціалізуються на фінтех-рішеннях, орієнтованих на ESG, і надають послуги компаніям і організаціям, що працюють в цій ніші. Наприклад, Валютне управління Сінгапуру (MAS) у співпраці з Google Cloud запустило програму Point Carbon Zero для підтримки фінтех-інновацій у сфері зміни клімату в Азії. Україна

продовжує реалізацію Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року [44]. Стратегія фокусується на фінансовій стабільності, макроекономічному розвитку, фінансовій інклюзії, розвитку фінансового ринку та інноваційному розвитку.

Основними тенденціями розвитку фінтеху в Україні є наступні [42]

1. Вбудовані фінанси. Україна вже активно працює з певними продуктами.
2. Транскордонні платежі та грошові перекази. Міграція частини українського населення за кордон створила потребу в розширенні можливостей для грошових переказів, особливо з точки зору доступності послуг та швидкості проведення транзакцій. Одним з найпопулярніших банківських переказів є SEPA Instant.
3. Адаптація українських фінтехів до європейського законодавства.
4. Вдосконалення еквайрингу, запровадження регулярних платежів компаній та інтеграція можливостей для благодійності.

Одним з ключових елементів оптимізації фінтех-діяльності в майбутньому буде співпраця всіх учасників ринку. Для банків це означає підвищення конкурентоспроможності, а для фінтех-компаній - спосіб інтегрувати свої фінтех-рішення в існуючу індустрію та правильно їх таргетувати. Фінансові послуги є однією з найбільш регульованих галузей у світі. Питання регулювання впливають на компанії. Інтеграція технологій була спрощена завдяки співпраці з банківськими установами.

Це також корисно для регуляторів. Фінансові установи мають тісні стосунки з користувачами банків, оскільки більшість технологій орієнтовані на споживача. Регулятори можуть підвищити обізнаність споживачів шляхом обміну інформацією з фінансовими установами фінтех. Це може підвищити обізнаність регуляторів щодо споживчих звичок.

## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі досліджуються проблемні питання дистанційного банківського обслуговування клієнтів.

Дистанційний банкінг - це надання банківських послуг за допомогою електронних засобів зв'язку, без необхідності фізичного відвідування банку. У ході дослідження було виявлено переваги та недоліки дистанційного банкінгу. До переваг можна віднести:

- зручність доступу з будь-якої точки світу;
- доступність послуг 24/7;
- економію часу та зниження комісій за обслуговування.

Однак, було виявлено і кілька недоліків, які можуть призвести до зниження довіри до банківських послуг, таких як:

- можливість кібератак;
- ризик втрати конфіденційної інформації;
- відсутність особистого контакту з представниками банку.

У цій роботі проаналізовано досвід використання дистанційного банкінгу в Україні та за кордоном, а також описано технології, що використовуються для забезпечення безпеки під час проведення онлайн-транзакцій.

Це дослідження встановлює роль цифрової трансформації у підвищенні ефективності процесів управління інноваціями в банках. Цифрова трансформація передбачає впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання, блокчейн та аналітика даних, які революціонізують банківські операції. Це дозволяє банкам вдосконалити внутрішні процеси управління, підвищити точність прийняття рішень та покращити обслуговування клієнтів. Цифрова трансформація дозволяє банкам легко взаємодіяти з фінтех-компаніями та стартапами для розробки нових фінансових продуктів і послуг, а також змінює спосіб спілкування з клієнтами через мобільні додатки та онлайн-платформи. Все

це сприяє підвищенню конкурентоспроможності банків та дозволяє їм швидше адаптуватися до мінливих ринкових умов.

Цифрова трансформація відіграє ключову роль в удосконаленні управління інноваціями в банківському секторі, допомагаючи банкам зберігати свої конкурентні переваги та задовольняти потреби сучасних клієнтів. Ця тема також досліджує вплив цифрової трансформації на процеси управління інноваціями в сучасних організаціях.

З першого розділу роботи можна зробити висновок, що узагальнюючи еволюцію розвитку банківської системи на інноваційних засадах, можна сказати, що в процесі свого розвитку світова банківська система трансформувалася від традиційної моделі безпосередньої взаємодії банківського персоналу з клієнтами в офісі до інноваційної цифрової моделі, орієнтованої на постійне розширення та вдосконалення дистанційних каналів взаємодії з клієнтами.

Цифрові послуги стають все більш доступними та зручними. Банки не витрачають додаткові кошти на інвестиції, утримання та оренду офісів. Аналітичні та інтелектуальні продукти передових технологій є рушійною силою змін в усьому світі, включаючи банки. Це дозволить банкам ефективніше та глибше розуміти вподобання клієнтів. Однак зараз більш очевидною є тенденція до переходу процесів в українській банківській системі в онлайн. Це, безсумнівно, позитивний досвід. Адже світовий досвід показує, що майбутнє банківського сектору - за діджиталізацією всіх видів діяльності.

Потенційними напрямками розвитку інтернет-банкінгу є зменшення ризиків, пов'язаних з віддаленими каналами обслуговування клієнтів та впровадженням нових технологій, які широко використовуються у провідних країнах світу. Інвестування в розвиток цифрових банківських послуг, таких як електронний банкінг, є більш ефективним, ніж будівництво нових відділень та філій. Це пояснюється тим, що інноваційні послуги приваблюють найбільше клієнтів сьогодні і будуть прибутковими в майбутньому.

У Розділі 2 показано, що банки стикаються з проблемами з ліквідністю та формуванням доходів і витрат після коронавірусної кризи 2020 року.

Описано дистанційне обслуговування клієнтів в українській банківській системі. В українському банківському секторі зростання цифрового банкінгу та тенденція до проникнення платіжних карток відображають помітний зсув у бік діджиталізації та дистанційного обслуговування клієнтів.

У цій роботі проаналізовано технологію дистанційного обслуговування клієнтів АТ «Універсал Банк».

Оцінюється ефективність дистанційного обслуговування клієнтів «Монобанк» за допомогою інтернет-банкінгу. Розглядаються основні переваги та недоліки дистанційного обслуговування клієнтів банку. Пропозиції щодо вдосконалення системи дистанційного обслуговування включають

- 1) Розширити потенціал дистанційного обслуговування шляхом впровадження нових технологій та сервісів. Наприклад, розробити мобільні додатки, які дозволять клієнтам виконувати всі банківські операції зі своїх смартфонів або планшетів.
- 2) Підвищити безпеку дистанційного банкінгу. Необхідно забезпечити захист від хакерських атак та крадіжки конфіденційної інформації клієнтів. Для цього можуть бути застосовані нові технології автентифікації. Прикладами можуть бути біометричні технології та технології двофакторної автентифікації.
- 3) Підвищити якість обслуговування клієнтів. Необхідно швидко та якісно реагувати на запити клієнтів, щоб задовольнити їхні потреби. Цього можна досягти, розробивши ефективну систему зворотного зв'язку, яка дозволить клієнтам оперативно зв'язатися з банком та отримати відповіді на свої запитання. Клієнти можуть швидко зв'язатися зі своїм банком та отримати відповіді на свої запитання.
- 4) Забезпечити зручність та доступність дистанційних послуг. Банки можуть надавати доступ до послуг за допомогою різних каналів зв'язку, включаючи телефон, електронну пошту та чат-боти. Крім того також потрібно мати можливість обслуговувати клієнтів у різних часових поясах та різними мовами.

З наведеного вище аналізу можна зробити висновок, що дистанційний банкінг є важливим напрямком розвитку банківської справи, який відповідає потребам сучасного ринку і сприяє зручності та ефективності взаємодії між банками та їхніми клієнтами.

Однак, враховуючи існуючі ризики, необхідно вживати заходів для забезпечення безпеки та конфіденційності даних клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балянт Г. Впровадження банківських інновацій та необхідність управління можливими ризиками. *Наука молода*. 2012. № 17. С. 64–69.
2. Банківський менеджмент: інноваційні концепції та моделі: моногр. за заг. та наук. ред. проф. Л. О. Примостки. Київ. КНЕУ, 2017. С. 380.
3. Банки отримають нові провідні сучасні інструменти для дистанційної ідентифікації та верифікації клієнтів. Офіційний сайт НБУ. 15.04.2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/banki-otrimayut-noviprovidni-suchasni-instrumenti-dlya-dstantsiynoyiidentifikatsiyi-ta-verifikatsiyi-kliiyentiv> (дата звернення: 18.03.2024).
4. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. Посібник: Видавництво УжНУ «Говерла», Ужгород. 2018. 364 с.
5. Вінченці Емілія, Кушнір Н. О. Сучасні тенденції ринку банківських послуг із застосуванням інформаційних технологій: *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Випуск 43. С. 32-37 Ужгород. 2022.
6. Владика Ю., Турова Л. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка і суспільство*. 2021. № 25. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/252> (дата звернення: 18.03.2024).
7. Волохата В. Є. Сучасний стан і перспективи розвитку банківських інновацій у контексті підвищення якості обслуговування клієнтів. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7612-020X> (дата звернення: 18.03.2024).
8. Диба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. *Фінанси України*. 2018. Вип.7. С. 50–63.
9. Добровольська О. В., Качула С. В., Льовкіна А. С. Фінансовий менеджмент кредитного ризику як запорука безпеки кредитної діяльності банку. *Ефективна економіка*. 2022. № 2. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.2.6> (дата звернення: 18.03.2024).

10. Дяченко В. В. Орел А. М. етапи та роль цифрової трансформації у вдосконаленні управління інноваціями. *Економіка і суспільство*. 56. 2023. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-30> (дата звернення: 18.03.2024).
11. Законом України «Про банки і банківську діяльність». 07.12.2000 № 2121-III URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T002121?an=827566> (дата звернення: 16.03.2024).
12. Іршак О. С. Розвиток нео-банків і Україні. *Економіка і суспільство*. № 56. 2023 DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-10> (дата звернення: 16.03.2024)
13. Карчева І. Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції банк 3.0. *Фінансовий простір*. 2015. № 3 (19). С. 299–309.
14. Карти, гроші, monobank: як працює перший в Україні mobile-only банк / delo.ua. URL: <https://delo.ua> (дата звернення: 19.03.2024).
15. Кльоба Л. Г. Оцінювання рівня інноваційності банківських продуктів і послуг. *Ефективна економіка*. 2016. № 6. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5024> (дата звернення: 16.03.2024).
16. Ключко Л. А. Інновації у сфері банківського бізнесу. Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України. 2019. Вип. 2. С. 109–128. DOI: <https://doi.org/10.33244/2617-5940.2.2019.109-128> (дата звернення: 16.03.2024).
17. Корнеєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. *Світ фінансів*. Тернопіль: ТНЕУ, 2011. № 2. С. 74–81.
18. Краснова І. В., Данилюк Є. Ю., Стрижак А. П. Інноваційні технології в маркетинговій політиці банків. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка» : науковий журнал. Острого. 2023. № 28(56). С. 77-85 URL: [https://ecj.oa.edu.ua/assets/files/NZ\\_ek\\_Vyp\\_28\(56\).pdf](https://ecj.oa.edu.ua/assets/files/NZ_ek_Vyp_28(56).pdf)
19. Краснова І. В., Щеглюк М. С., Тур Г. О. FinTech та цифрові трансформації на фінансовому ринку. КНЕУ. КИЇВ. 2022 DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.4.15>

20. Криховецька З. М., Левандівський О. Т. Сутність і напрями розвитку банківських інновацій. *Економіка і держава*. 2022. № 8. С. 56–61. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/handle/123456789/13191> (дата звернення: 18.03.2024).

21. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Оцінювання впливу інноваційних технологій на ринок банківських послуг України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 2. С. 121–126. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2018\\_2\\_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_2_18) (дата звернення: 16.03.2024). «*Young Scientist*» № 5 (117).

22. Кузнєцова М. А., Гуйгова Ю. І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні, 2020 DOI: 10.32702/2307-2105-2020.8.50 (дата звернення: 16.03.2024).

23. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23(1). С. 115–119.

24. Міщенко С. В. Формування ефективної структури фінансового сектору України: дис. канд. екон. наук: 08.00.08. Київ. 2009. 246 с.

25. Національний банк та Cambridge Judge Business School запускають унікальну навчальну програму для розвитку інновацій у фінансовому секторі України. URL: <http://surl.li/hjncsu> (дата звернення: 16.03.2024).

26. Науменко С. Фінансова інклюзивність та проблеми забезпечення доступу населення до базових фінансових послуг в Україні. *Вісник Національного банку України*. 2014. № 11. С. 31–37.

27. Національний банк дозволив відкривати банківський рахунок з цифровим паспортом. Офіційний сайт НБУ. 02.10.2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-dozvoliv-vidkrivatibankivskiy-rahunok-z-tsifrovim-rasportom> (дата звернення: 16.03.2024)

28. НБУ та Мінцифри спільно працюють над цифровізацією банківської системи України. Офіційний сайт НБУ. 13.10.2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuyut-nadsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemi-ukrayini> (дата звернення: 16.03.2024).

29. Ніколайчук Ю. Інновації у глобальній біржовій сфері та банківській діяльності. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах». 2022. С. 138–141.

30. Огляд банківського сектору. Офіційний сайт Національного банку України URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru-lyutiy-2024-roku> (дата звернення: 20.03.2024).

31. .Офіційний сайт Монобанку. Електронний ресурс. Режим доступу до ресурсу: [www.monobank.ua](http://www.monobank.ua) (дата звернення: 19.03.2024).

32. Офіційний сайт Cornerstone Advisors. URL: <https://www.cornerstoneadvisors.com/>. (дата звернення: 18.03.2024).

33. Постанова «Про впровадження в Україні Національної системи масових електронних платежів (витяг)». URL: <https://ips.ligazakon.net/document/PB97012> (дата звернення: 17.03.2024).

34. Постанова Правління Національного банку України «Про внесення змін до Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України» від 30.07.2020 р. № 110. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0110500-20#Text> (дата звернення: 17.03.2024)

35. Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Змін до Положення про здійснення банками фінансового моніторингу» від 02.10.2020 р. № 138. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0138500-20#Text> (дата звернення: 17.03.2024)

36. Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Правил формування та використання QR-коду для здійснення кредитових переказів» від 28.05.2020 р. № 68. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0068500-20#Text> (дата звернення: 17.03.2024)

37. Поченчук Г. М. FinTech у структурі фінансової системи. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. № 21. С. 49–55.

38. Примостка Л. О., Охрименко А. В. Нікітін Розвиток банківських послуг та інновацій в цифровій економіці: матеріали наук.-практ. інтерн. конф. студ. аспір. і молод. вчених. Київ, 14 квітня 2019 р. Київ. КНЕУ, 2019. 321 с

39. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV: станом на 31 березня 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення: 17.03.2024).

40. П'ять «технологій майбутнього», які використовують банки. URL: <https://finance.ua/ua/goodtoknow/5-tehnologij-jaki-vykorystovuut-banky> (дата звернення: 19.03.2024).

41. Раджив С. Що таке цифровізація підприємства. Data Services & HeadPlant Security Services, Siemens. 2014. URL: <http://ua.automation.com/content/chtotakoe-cifrovizacija-predprijatija> (дата звернення: 17.03.2024).

42. Реверчук С. К., Кльоба Л. Г., Паласевич М. Б. Управління і регулювання банківською інвестиційною діяльністю. Монографія: Львів. 2007. 352 с.

43. Розширено можливості застосування цифрового власноручного підпису в банках Офіційний сайт НБУ. 31.07.2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozshireno-mojlivosti-zastosuvannya-tsifrovogovlasnoruchnogo-pidpisu-v-bankah> (дата звернення: 17.03.2024).

44. Рубанов П. М. Аналіз сутності FinTech інновацій. *Вісник ХНУ*. 2019. № 4. Том 2. С. 73–76.

45. Ситник Н. С., Стасишин А. В., Блащук-Девяткіна Н. З., Петик Л. О. за заг. ред. Н. С. Ситник. Банківська система: навчальний посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 580 с.

46. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqdClp> (дата звернення: 19.03.2024).

47. Ушаков С.О., Добровольська О.В. Розвиток інноваційних банківських послуг в Україні. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія,

методологія, практика: збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених. 2022. С. 62–64. URL: <http://surl.li/hjmze> (дата звернення: 19.03.2024).

48. Українці можуть знімати гроші без комісії в окремих країнах ЄС: подробиці від НБУ. *Дебет – кредит*. URL: <http://surl.li/hjmzx> (дата звернення: 19.03.2024).

49. Українські необанки: ключові гравці й потенційні ніші для розвитку. URL: <https://elnews.com.ua/uk/ukrayinski-neobanky-klyuchovi-gravczi-j-potenczijni-nishi-dlya-rozvytku/>. (дата звернення: 25.12.2022)

50. Чат-бот Консьєрж-сервіс Бізнес Банкінг для підприємців – уже у месенджерах URL: <https://www.aval.ua/news/chat-bot-konsyierz-servis-biznes-banking-dlya-pidpriyemiv-uzhe-u-mesendzherah-89> (дата звернення: 17.03.2024).

51. Чайковський Я. І., Ковальчук Я. Ю. Банківські інновації: перспективи та загрози електронних банківських послуг. *Світ фінансів*. 2018. Вип. 4. С. 121–136.

52. Чайковський Я. І. Банківські технології і продукти. навчальний посібник: Тернопіль. ЗУНУ, 2021. 172 с.

53. Фінансова інклюзія, інновації та безготівкові операції в Україні – пріоритети Стратегії розвитку FinTech 2025 // Офіційний сайт НБУ. 24.03.2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/finansova-inklyuziya-innovatsiyi-ta-bezgotivkovi-operatsiyi-v-ukrayini--prioriteti-strategiyi-rozvitku-fintech-2025> (дата звернення: 17.03.2024).

54. Шевчук Ю. В. Оцінка використання фінансових інновацій на фінансовому ринку України. *Економіка та держава*. 2019. № 5. С. 39–44. URL: [10.32702/2306-6806.2019.5.39](https://doi.org/10.32702/2306-6806.2019.5.39)

55. Шмуратко Я. А., Джосан Д. О. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій. *Гроші, фінанси і кредит*. 2016. № 2. С. 299–302. URL: <https://chmnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2019/07/SHmuratko-YA.-A.pdf> (дата звернення: 17.03.2024)

56. QR-коди для здійснення кредитових переказів спростять та пришвидшать розрахунки Офіційний сайт НБУ. 02.06.2020. URL:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/qr-kodi-dlya-zdiysnennya-kreditovih-perekaziv-sprostyat-ta-prishvidshat-rozrahu> (дата звернення: 17.03.2024).

57. Oxford Learner's Dictionary. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/digital-economy?q=digital+economy> (дата звернення: 17.03.2024).

58. Oleshko T. I., Kasyanova N. V., Smerichevskij S. F. ta in. (2022) Cyfrova ekonomika: pidruchnyk. Kyiv: NAU, 20 p. URL: <https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/54129/1/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D0%BA%D0%B0.pdf> (дата звернення: 16.03.2024).

59. Gassmann O., Karolin F., Csik M. *Business Models. 55 best patterns. Navigator*. Pearson Education Limited. 2014. 432 с.