

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 банківського бізнесу в умовах діджиталізації»**

здобувача Ліневич Марії Мар'янівни
(Прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис здобувача)

Науковий керівник:

докт. екон. наук, професор,

професор кафедри банківської справи та страхування
(наукова ступінь, учене звання, посада)

(підпис)

Циганова Н.В.
(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.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 56 сторінок, 9 таблиць, 3 рисунка, список використаних джерел з 36 найменувань, 3 додатки на 3 сторінках.

«Розвиток банківського бізнесу в умовах діджиталізації» (назва кваліфікаційної бакалаврської роботи)

Об'єктом дослідження є процес розвитку банківського бізнесу в умовах діджиталізації.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та прикладні аспекти розвитку банківського бізнесу в умовах діджиталізації.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – поглиблення теоретичних засад розвитку банківського бізнесу і розробка практичних рекомендацій щодо його удосконалення в умовах діджиталізації.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі завдання:

- розкрити сутність та особливості діджиталізації в банківській сфері;
- охарактеризувати розвиток банківського бізнесу та його специфіку;
- оцінити вплив діджиталізації на банківський бізнес;
- оцінити зарубіжного досвіду ведення банківського бізнесу у цифровій економіці;
- дослідити основні тренди розвитку банківського сектору в Україні в умовах діджиталізації;
- охарактеризувати застосування фінтех-технологій у банківському секторі;
- оцінити ефективність впровадження стратегій діджиталізації банківського бізнесу в Україні;
- визначити проблеми та перспективи розвитку банківського бізнесу в Україні в умовах діджиталізації.

Практичне значення отриманих результатів. Практичне значення дослідження у створенні науково обґрунтованих підходів і практичних рекомендацій для ефективної діджиталізації банківської діяльності, що сприятиме підвищенню якості послуг, безпеки та конкурентоспроможності банківського сектору.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2024.

Рік захисту роботи 2024.

Ключові слова: діджиталізація, банківський сектор, цифрові технології, інновації, цифрові продукти, фінтех, електронні платежі, штучний інтелект, блокчейн, інтернет-банкінг.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ.....	6
1.1. Сутність та особливості діджиталізації в банківській сфері.....	6
1.2. Розвиток банківського бізнесу та його специфіка.....	11
1.3. Оцінювання впливу діджиталізації на банківський бізнес.....	14
1.4.Зарубіжний досвід ведення банківського бізнесу у цифровій економіці.....	19
РОЗДІЛ 2 СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ.....	25
2.1 Основні тренди розвитку банківського сектору в Україні в умовах діджиталізації.....	25
2.2 Застосування фінтех-технологій у банківському секторі.....	32
2.3 Оцінка ефективності впроваджених стратегій діджиталізації банківського бізнесу в Україні.....	34
2.4 Проблеми та перспективи розвитку банківського бізнесу в Україні в умовах діджиталізації.....	41
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49
ДОДАТКИ.....	54

ВСТУП

У сучасному світі, де цифрові технології нестримно розвиваються, банківський сектор стає свідком значних трансформацій. Діджиталізація, або перехід до цифрових технологій у всіх сферах життя, включаючи банківський бізнес, стає необхідністю для забезпечення конкурентоспроможності та задоволення потреб сучасних клієнтів.

Актуальність теми цифровізації банківського сектору полягає в її глибокому впливі на різні аспекти банківської діяльності, що значно змінює традиційні підходи до надання послуг і функціонування банків. У сучасному світі цифрові технології стають невід'ємною частиною економічного розвитку, що вимагає від банків постійного адаптування та впровадження інноваційних рішень. Це не лише покращує якість обслуговування клієнтів, але й створює нові можливості для зростання і конкурентоспроможності банків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми діджиталізації банківського сектору розкриваються у наукових працях економістів, серед яких Андрушків І. П., Гудзь О. Є., Краснова І.В., Кухта І. В., Мірошник Р. О., Надієвець Л. М., Нікітін А.В., Охрименко І.Б., Примостка Л.О., Циганова Н.В. та інші. У роботах науковців висвітлюється, що у сучасних ринкових умовах процеси інформатизації та комп'ютеризації швидко розвиваються у сфері надання послуг та виконання робіт як для юридичних осіб, так і для населення.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи - поглиблення теоретичних засад розвитку банківського бізнесу і надання практичних рекомендацій щодо його удосконалення в умовах діджиталізації.

Основні завдання роботи включають:

- розкрити сутність та особливості діджиталізації в банківській сфері;
- охарактеризувати розвиток банківського бізнесу та його специфіку;
- оцінити вплив діджиталізації на банківський бізнес;

- оцінити зарубіжного досвіду ведення банківського бізнесу у цифровій економіці;
- дослідити основні тренди розвитку банківського сектору в Україні в умовах діджиталізації;
- охарактеризувати застосування фінтех-технологій у банківському секторі;
- оцінити ефективність впровадження стратегій діджиталізації банківського бізнесу в Україні;
- визначити проблеми та перспективи розвитку банківського бізнесу в Україні в умовах діджиталізації.

Об'єктом дослідження є процес розвитку банківського бізнесу в умовах діджиталізації.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та прикладні аспекти розвитку банківського бізнесу в умовах діджиталізації.

Для досягнення поставленої мети в роботі буде використано різноманітні *методи дослідження*, включаючи порівняльний аналіз наукової літератури, вивчення статистичних даних, табличні та графічні методи дослідження кількісних показників діджиталізації банківської діяльності.

Теоретична значущість полягає у дослідженні наукового підґрунтя для впровадження інновацій, розробки нових підходів до управління та покращення якості банківських послуг в умовах швидких технологічних змін. Аналіз впливу технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн та великі дані, на різні аспекти банківської діяльності дозволяє зрозуміти, як ці інновації можуть бути використані для покращення ризик-менеджменту, маркетингу та обслуговування клієнтів. Важливим аспектом є також розробка концепцій безпеки та конфіденційності, оскільки діджиталізація вимагає нових підходів до забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних у банківській сфері.

Методична значущість полягає в обґрунтуванні конкретних методик і рекомендацій для ефективної інтеграції цифрових технологій у банківську діяльність. Це включає створення інструментів, моделей і підходів, які

допомагають банкам адаптуватися до нових технологічних умов і підвищити свою конкурентоспроможність.

Практична значущість полягає у визначенні науково обґрунтованих підходів і практичних рекомендацій для ефективної діджиталізації банківської діяльності, що сприятиме підвищенню якості послуг, безпеки та конкурентоспроможності банківського сектору.

Інформаційна база дослідження включає наукові праці вітчизняних та зарубіжних авторів, статистичні дані про банківську діяльність, нормативно-правові акти, що регулюють банківську діяльність в умовах діджиталізації, офіційні звіти Національного банку України, а також матеріали банківських установ, що стосуються впровадження та використання цифрових технологій.

Ця робота спрямована на розуміння та аналіз перспективних напрямків розвитку банківського сектору в контексті швидко змінюючого цифрового ландшафту, а також на вироблення практичних рекомендацій для банківських установ у досягненні успіху в цьому середовищі.

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 56 сторінок, 9 таблиць, 3 рисунка, перелік джерел посилання з 36 найменувань, 3 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

1.1 Сутність та особливості діджиталізації в банківській сфері

Цифровізація в банківській справі – це процес, який запроваджує інноваційні технологічні рішення у всіх сферах банківської діяльності (від внутрішніх процесів до процесів надання послуг і спілкування з клієнтами), що призводить до підвищення ефективності.

Умови, що сприяють цифровізації банківського сектору, включають:(див. рис.1.1)

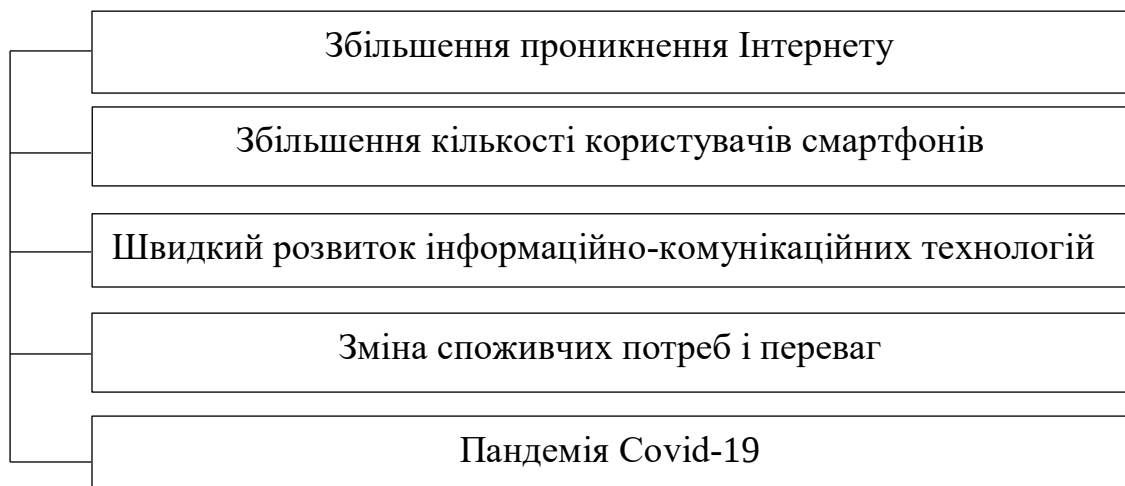


Рисунок 1.1 - Умови цифровізації банківського сектору

Джерело: створено автором на основі [1].

- збільшення проникнення Інтернету: кожна сфера нашого життя передбачає велику кількість споживання інтернету і це не оминає сферу банківського сектору;

- збільшення кількості користувачів смартфонів: великий попит на користування смартфонами надає банкам якісно та швидко продавати свої послуги через інтернет-комплекси;
- швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій: збільшення популяризації на користування інтернет-банкінгом розповсюджується серед 75% населення нашої країни;
- зміна споживчих потреб і переваг: більшість користувачів через зручність та швидкість надає перевагу обслуговуватись через інтернет-банкінг;
- пандемія Covid-19: спричиняє розвиток обслуговувати клієнтів дистанційно, адже суспільство боїться проводити велику кількість часу в чергах, через шанс зараження вірусом.

Фінтех (фінансові технології) — це технології, що застосовуються у фінансових послугах або допомагають компаніям керувати фінансовими аспектами свого бізнесу. Це включає нові програми та додатки, процеси та бізнес-моделі. Раніше фінтех асоціювався лише з внутрішніми розробками та процесами фінансових установ, до яких споживачі фінансових послуг не мали прямого доступу. Сьогодні фінтех є основою всіх онлайн-транзакцій, включаючи перекази грошей, кредитування, оплату комунальних послуг тощо [15].

Цифровізація банківського сектору відбувається як через створення нових високотехнологічних FinTech-компаній (необанків або банків-челенджерів) на основі розробки цифрових продуктів і послуг, так і через цифрову трансформацію існуючих фінансових установ.

Банківські установи впроваджують інновації та змінюють існуючі бізнес-моделі банків.

Банківські установи впроваджують інновації та змінюють існуючі бізнес-моделі через такі дії:

1. цифрові канали зв'язку з клієнтами: Впровадження мобільних додатків та інтернет-банкінгу, що дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції через смартфони та комп'ютери.

2. штучний інтелект та аналітика: Використання штучного інтелекту для адаптації послуг до потреб клієнтів, проведення персоналізованих маркетингових кампаній та зменшення ризиків шляхом аналізу великих обсягів даних.
3. блокчейн технології: Дослідження можливостей блокчейн для підвищення ефективності та безпеки фінансових транзакцій, а також для впровадження смарт-контрактів.
4. фінтех інновації: Співпраця з фінтех-стартапами, що пропонують інноваційні фінансові послуги та продукти, стимулюючи банки впроваджувати нові технології та покращувати свою діяльність.
5. кібербезпека: Посилення заходів кібербезпеки для захисту даних клієнтів та запобігання кібератакам.
6. цифрові платформи та екосистеми: Розвиток цифрових платформ та екосистем, що об'єднують різні фінансові та нефінансові сервіси для комплексного обслуговування клієнтів.

У деяких випадках банки виходять у цифрову сферу, щоб надавати фінансові послуги не шляхом трансформації, а шляхом створення окремих дочірніх компаній, що спеціалізуються на цифрових продуктах.

Андрушків І. П. та Надієвець Л. М. , які стверджують що діджиталізація - це не тільки істотні зміни в банківській сфері, а й загальна економічна реформа для всього цивілізованого світу. [1 с. 196]. Визначення від інших авторів також мають цілком логічне підґрунття для даного визначення, наведено в таблиці нижче (табл. 1.2).

Цифрова революція в економіці охоплює широкий спектр процесів, включаючи не лише трансформацію даних, але й інтеграцію цифрових технологій в усі аспекти бізнесу, такі як маркетинг, виробництво, фінанси та відносини з клієнтами. Вона також включає впровадження інноваційних рішень, які допомагають автоматизувати процеси, підвищити продуктивність і забезпечити конкурентоспроможність на ринку.

Таблиця 1.1 - Визначення терміна “діджиталізація” у наукових джерелах

Автор	Визначення
Л. Лігоненко	Техніка перетворення інформації в електронну форму, тобто перетворення фотографії на зображення на екрані, або перетворення паперових книг на електронні
А. Гуренко	Процес одночасного використання цифрових інновацій з поліпшенням системи обслуговування та комунікування з клієнтами
С. Король	Процес створення системи збору, аналізу та зберігання даних, застосування штучного інтелекту, обробка великих масивів інформації, а також пошук інформації з використанням Інтернету
О. Грибіненко	Проникнення, трансформація цифрових інновацій для автоматизації та оптимізації бізнес-процесів, збільшення продуктивності, а також підвищення комунікаційної взаємодії із клієнтами

Джерело: створено автором на основі [6,21].

Як видно з таблиці (табл. 1.1)., науковці трактують термін “діджиталізація” як спосіб застосування, переведення та перенесення інформації в цифровий формат; впровадження цифрових інновацій для оптимізації бізнес-процесів; систему зберігання, збору, аналізу та використання штучного інтелекту [6,21]. Під “діджиталізацією” розуміють процес використання, систематизації та обробки інформації в цифровому форматі для покращення обслуговування клієнтів у бізнес-середовищі.

Таким чином, сучасне використання терміну "діджиталізація" включає не лише перетворення аналогових даних у цифрові формати, а й широкий спектр трансформацій, що відбуваються в економіці та суспільстві під впливом цифрових технологій.

Таблиця включає шість основних аспектів цифрової трансформації в банківській галузі. Кожен аспект відображає конкретний напрямок розвитку, який використовується банками для адаптації до цифрової епохи. Вона надає загальний огляд того, як банки використовують цифрові технології для покращення взаємодії з клієнтами, аналізу даних, забезпечення безпеки та розвитку нових продуктів і послуг. Ці особливості демонструють те, як банківська система активно адаптується до цифрового світу, сприяючи покращенню доступності та якості фінансових послуг для споживачів (див. таб.1.2).

Таблиця 1.2 - Особливості діджиталізації в банківській сфері

№	Ключові напрямки діджиталізації	Опис
1	Цифрові канали зв'язку з клієнтами	Банки активно впроваджують мобільні додатки та інтернет-банкінг, які дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції безпосередньо через свої смартфони та комп'ютери.
2	Штучний інтелект та аналітика	Використання штучного інтелекту і аналітики допомагає банкам адаптувати послуги до потреб клієнтів, проводити персоналізовані маркетингові кампанії та зменшувати ризики шляхом аналізу великих обсягів даних.
3	Блокчейн технології	Банки досліджують можливості застосування блокчейн технологій для підвищення ефективності та безпеки фінансових транзакцій, а також для реалізації "смарт-контрактів".
4	Фінтех інновації	З'явлення фінтех-стартапів, які пропонують інноваційні фінансові послуги та продукти, стимулює банки до впровадження нових технологій та удосконалення своєї діяльності.
5	Кібербезпека	З впровадженням цифрових технологій зростає значення кібербезпеки для захисту клієнтських даних та запобігання кібератакам.
6	Цифрові платформи та екосистеми	Банки розвивають цифрові платформи та екосистеми, які об'єднують різні фінансові та нефінансові сервіси для забезпечення комплексного обслуговування клієнтів.

Джерело: створено автором на основі [1].

На освітньому та дослідницькому веб-ресурсі I-scoop (спеціальному для цифрування та цифрової трансформації) Дж. У статті «Digitization, digitalization and digital transformation: the differences».

Скотта Бреннена та Д. Крейса описуються три терміни. впровадження цифрових технологій у бізнес та визначення діджиталізації, у тому числі в банківському секторі [30]:

- Digitization - як перетворення інформації з паперових та інших носіїв у цифровий формат для подальшого використання в комп'ютерних системах;
- Digitization - дозволяє інтегрувати традиційний бізнес з цифровим бізнесом як перенесення операцій, комунікацій, бізнес-функцій, бізнес-моделей і процесів у цифрову площину (наприклад, традиційний маркетинг із цифровим маркетингом, фізичне після продажне обслуговування). з цифровим сервісом).

- Digitization - як спосіб реструктуризації багатьох сфер суспільного життя за допомогою цифрової, комунікаційної та медіа інфраструктури, тобто зосереджені переважно на соціальному аспекті цифровізації [1].

1.2. Розвиток банківського бізнесу та його специфіка

Розвиток банківського бізнесу - це комплексний процес, що охоплює впровадження нових технологій, розширення спектру фінансових послуг, оптимізацію бізнес-процесів та підвищення ефективності діяльності. Основними аспектами цього розвитку є:

- цифровізацію: Запровадження новітніх цифрових технологій, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг, використання штучного інтелекту для аналізу даних і автоматизації процесів. Це дозволяє банкам забезпечити швидкий і зручний доступ до послуг для клієнтів, підвищити якість обслуговування та зменшити операційні витрати.
- інноваційні фінансові продукти та послуги: Розробка нових продуктів, таких як електронні гаманці, кредитування на основі даних, страхування на основі телематики та інші фінансові послуги, що відповідають сучасним потребам клієнтів і підвищують їх задоволеність.
- покращення клієнтського досвіду: Орієнтація на надання персоналізованих послуг, які відповідають індивідуальним потребам клієнтів. Це включає розробку інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів, ефективну підтримку клієнтів та використання аналітики для передбачення їхніх потреб.
- конкурентоспроможність та адаптація до ринку: Впровадження стратегій для підтримки конкурентоспроможності на ринку, включаючи дослідження ринку, адаптацію до нових умов, співпрацю з фінтех-компаніями та постійне вдосконалення послуг.

- підвищення безпеки: Забезпечення високого рівня кібербезпеки для захисту даних клієнтів і запобігання кіберзлочинам. Це важливо з огляду на збільшення кількості цифрових транзакцій і ризиків кібератак.
- розвиток екосистем та партнерств: Створення цифрових екосистем, які об'єднують різні фінансові та нефінансові послуги, співпраця з іншими банками, фінтех-компаніями та іншими учасниками ринку для створення комплексних рішень і послуг.

Таким чином, розвиток банківського бізнесу охоплює комплекс заходів, спрямованих на підвищення ефективності, якості обслуговування та конкурентоспроможності в сучасному цифровому світі.

Банківський бізнес - це сукупність фінансових операцій, що здійснюються банками з метою забезпечення різноманітних фінансових послуг для клієнтів. Цей бізнес включає в себе прийом вкладів, надання кредитів, інвестування коштів, випуск платіжних карток, операції з цінними паперами, обслуговування корпоративних клієнтів та приватних осіб, управління ризиками, фінансове консультування та інше [4]. Банки виступають посередниками між тими, хто має зайві фінансові ресурси (вкладники), і тими, хто потребує фінансування (позичальники), тим самим сприяючи розвитку економіки та фінансовій стабільності.

Розвиток банківського бізнесу та його специфіка в сучасному світі визначається рядом ключових чинників:

1. технологічні інновації: Завдяки цифровим технологіям банки змінюють свій підхід до ведення бізнесу, впроваджуючи онлайн-банкінг, мобільні додатки, штучний інтелект, блокчейн і технології безпеки.
2. конкуренція: Банківський сектор стає все більш конкурентним з появою нових учасників, таких як фінтех-компанії, платіжні системи та інші фінансові інститути.
3. регулятивне середовище: Зміни в законодавстві та регулюванні впливають на умови діяльності банків, вимагаючи від них відповідності високим стандартам безпеки та захисту клієнтів.

4. глобалізація: Банки розширюють свої мережі та послуги за межами національних кордонів, що ставить перед ними нові виклики та можливості.
5. зміна споживчих уподобань: Клієнти вимагають більшої зручності, персоналізованих послуг та швидкості у виконанні фінансових операцій.
6. фінансова стійкість: Банки зосереджують увагу на забезпеченні фінансової стійкості та управлінні ризиками в умовах нестабільності ринків.
7. екологічна відповідальність: Банки все більше звертають увагу на свою роль у сталому розвитку та екологічному впливі своєї діяльності.

Розвиток банківського бізнесу відбувається в контексті цих та інших факторів, що створює нові можливості та виклики для банків у всьому світі.

Специфіка банківського бізнесу полягає в ряді унікальних особливостей, які відрізняють його від інших галузей економіки[4]. Деякі з найбільш важливих аспектів цієї специфіки включають такі:

1. фінансовий посередник: банки виступають посередниками між вкладниками та позичальниками, збираючи кошти від перших і надаючи їх у вигляді кредитів та інших фінансових послуг останнім. Ця посередницька роль є ключовою функцією банків.
2. ризики: банки стикаються з різноманітними фінансовими ризиками, такими як кредитний ризик (невідшкодування кредитів), процентний ризик (зміна рівня процентних ставок), ризик ліквідності (недостатня ліквідність для виплати вкладів) та інші.
3. регулювання: банківський сектор суворо регулюється відповідно до встановлених законодавством нормативів та стандартів, що має на меті забезпечити стабільність фінансової системи та захист інтересів вкладників.
4. інновації та технології: сучасний банківський сектор активно використовує інноваційні технології, такі як цифрові платформи, штучний інтелект, блокчейн і інші, для поліпшення послуг та оптимізації процесів.
5. конкуренція: банківський сектор є досить конкурентним, з великою кількістю учасників, які пропонують подібні послуги. Конкуренція спонукає

банки постійно вдосконалювати свої продукти та послуги, а також шукати нові шляхи розвитку.

1.3. Оцінювання впливу діджиталізації на банківський бізнес

У сучасному світі цифрова трансформація впливає на всі аспекти життя, включаючи банківську сферу. Банки, як основні постачальники кредитів для бізнесу, відіграють важливу роль у розвитку економіки та здійсненні платіжних операцій. Це створює потребу в постійному оновленні їхніх послуг та технологій, щоб відповідати вимогам науково-технічного прогресу, зокрема у сфері фінансових технологій.

З розвитком цифровізації виникають нові суб'єкти фінансової системи - компанії FinTech. У банківському секторі вони пропонують продукти, які включають мобільні платежі, персональне кредитування, фінансові консультації та страхування. Ці компанії спрямовані на сегменти ринку, де можливо скоротити час між запитом клієнта та задоволенням потреб банківської установи. Переваги FinTech-компаній полягають у їхній перспективності, відсутності обмежень у вузькій спеціалізації та можливості пропонувати нові підходи до банківських послуг, завдяки звільненню від деяких правових обмежень.

Цифрові технології значно змінюють способи надання банківських послуг та взаємодії з клієнтами, включаючи використання мобільних додатків, страхування, консультації та платежі між бізнесами. Однак цифрова трансформація також приносить додаткові ризики, зокрема в області кіберзлочинності, що підкреслює важливість вдосконалення заходів економічної безпеки. Розвиток цифрових технологій сприяє економічному зростанню за рахунок поліпшення продуктивності, ефективності, зниження витрат та підвищення якості у всіх сферах діяльності - економічній, громадській та особистій [12].

Наразі Національний банк України та Міністерство цифрової трансформації активно співпрацюють у цифровізації банківської системи України. Наприклад, команда Мінцифри розробила та запустила сервіс передачі цифрових документів через застосунок "Дія". Цей сервіс дозволяє громадянам ідентифікувати себе в банківських установах та подавати необхідні документи у цифровому форматі для відкриття банківського рахунку, не відвідуючи фізичний банківський відділ. Послугу можна отримати як онлайн, так і у банківському відділенні. Автоматично генеруються QR-код та штрих-код, які зчитуються у банку. Після цього клієнт підтверджує дозвіл на отримання власних даних банком з "Дії", і банк надає відповідну послугу.

Головним аспектом цифровізації банківської системи є можливість дистанційного обслуговування, що базується на інтернет-банкінгу, відомому як цифровий банкінг. Це означає, що клієнти мають доступ до цифрової платформи свого банку, за допомогою якої вони можуть здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якого місця, що суттєво економить їхній час. Цифровий банкінг може бути доступним у різних форматах, таких як SMS-банкінг, мобільні додатки, веб-версії інтернет-банкінгу у браузерях та чат-боти у месенджерах.

Важливо зазначити, що серед засобів цифровізації населення найбільшою популярністю користуються мобільні додатки, особливо з урахуванням постійного зростання смартфонізації. Дослідження, проведене компанією Fidelity National Information Services (FIS), показало, що під час початку пандемії мобільний банківський трафік збільшився на 85% у квітні 2020 року, а нові цифрові реєстрації зросли навіть на 200%. Україна не є винятком, де серед найпопулярніших цифрових банківських платформ відзначаються Приват24 від ПриватБанку (який має понад 25 млн. клієнтів), Ощад 24/7 від Ощадбанку (4 млн. користувачів) та Монобанк від Universal Bank (3 млн. користувачів) [12].

Виходячи з вищевказаного, для подальшої цифровізації банківського сектору потрібно:

- створення цифрових банків, які функціонують без фізичних відділень, дозволяючи користувачам отримувати послуги в будь-якому місці, де є доступ до Інтернету;
- використання біометричної безпеки, що включає захист банківської інформації за допомогою сканерів відбитків пальців та сканування обличчя, що є більш надійним за звичайні паролі;
- здійснення транзакцій без карток, враховуючи тенденцію до безконтактної оплати за допомогою смартфонів та технологій, таких як Apple Pay та Google Pay;
- сприяння співпраці банківських установ з компаніями для надання знижок на продукцію, накопичення бонусів або кешбеку для клієнтів.

Створення зручного інтерфейсу мобільного банківського додатку, який би був простим у використанні та мав стильний, легкий та мінімалістичний дизайн, оскільки мобільний банкінг - це тренд майбутнього [25] .

Усі ці ризики потрібно включати при розрахунку власного капіталу банку (див. таб.1.3).

Таблиця 1.3 - Ризики для банків, які виникають при одночасному функціонуванні фінтех-компаній

Вид ризику	Характеристика
Стратегічні ризики	Можлива небезпека для притоку капіталу виникає внаслідок необґрунтованих управлінських рішень, що може призвести до погіршення фінансової стійкості банків.
Операційний ризик	Ризик, пов'язаний з виконанням банком своїх основних функцій, а також загрози шахрайства та зовнішні події, призводять до збільшення числа взаємозалежностей в області ІТ та ринкової інфраструктури. Це створює ІТ-ризик, який може перерости в системну кризу, особливо коли послуги надаються лише кількома домінуючими учасниками. Участь FinTech-компаній у банківському секторі підвищує складність всієї банківської системи та залучає інших учасників ринку, які можуть мати обмежений досвід у управлінні ІТ-ризиками.

Ризик кібератаки	Ризик виникає частково через те, що банки залежать від програмного забезпечення та інформаційних технологій. Крім того, ініціатори цих атак зацікавлені не лише в діях банків, але й у конфіденційних даних клієнтів.
------------------	---

Джерело: [32, с. 131; 10, с. 585-586]

Розвиток впровадження ІТ-технологій впливає на фінансову структуру банку, адже під впливом розвитку технологій банки не зменшують свій капітал, а навпаки збільшують. Зростання клієнтської бази приносить зростання капіталу банку (див. табл.1.4).

Таблиця 1.4 - Коефіцієнти для оцінювання власного капіталу банку

№	Показники
1	$K_2 = \frac{\text{Власний капітал}}{\text{Пасиви банку}};$
2	$K_3 = \frac{\text{Власний капітал}}{\text{Активи банку}};$
3	$K_4 = \frac{\text{Власний капітал}}{\text{Робочі активи}};$

Джерело: [27]

Перелічені вище коефіцієнти певною мірою відображають функціональне призначення власного капіталу банку, однак вони мають деякі недоліки. По-перше, не враховується специфічне призначення окремих компонентів власного капіталу. По-друге, оцінки та висновки мають суб'єктивний характер і відсутні обґрунтовані та загальновизнані значення цих коефіцієнтів. По-третє, процес визначення цих коефіцієнтів є досить трудомістким [17].

Більшість згаданих вище недоліків було враховано в методології визначення адекватності капіталу, розробленій Базельським комітетом з банківського нагляду. Ця методологія базується на зв'язку між структурою власного капіталу та обліком кредитного ризику активів і позабалансових зобов'язань. Основні стандарти угоди

є уніфікованими для всіх банків країн, що підписали або приєдналися до Базельської угоди, а регуляторні органи мають повноваження встановлювати певні коефіцієнти ризику та визначати окремі складові власного капіталу.

Норматив адекватності регулятивного капіталу (коефіцієнт платоспроможності або коефіцієнт Кука) визначається як відношення регулятивного власного капіталу (РВК) до сукупних активів і певних позабалансових інструментів, зважених на відповідні коефіцієнти ризику та зменшених на суму створених резервів за активними операціями (A_3).

$$K_6 = \frac{PBB}{A_3} 100 \% \quad (1.4)$$

Інший коефіцієнт, який слід враховувати при аналізі власного капіталу, це співвідношення регулятивного власного капіталу (РВК) до загальних активів банку, зменшених на створені відповідні резерви (A_p).

$$K_7 = \frac{РВК}{A_p} 100 \% \quad (1.5)$$

Коефіцієнт K_7 визначає достатність регулятивного власного капіталу, беручи до уваги загальний обсяг банківської діяльності, незалежно від рівня різних видів ризиків. Нормативне значення K_7 повинно бути не менше 4 %. Варто зазначити, що Національний банк України при розрахунку нормативу адекватності основного капіталу K_7 тепер використовує в чисельнику формули не РВК, а основний власний капітал банку (капітал 1-го рівня), а в знаменнику загальні активи, зменшені на суму коштів за окремими рахунками, зокрема недосформованого резерву на можливі втрати за кредитними операціями банків.

Ефективність використання власного капіталу визначається коефіцієнтом рентабельності власного капіталу.

$$K_{11} = \frac{ЧП}{ВК} 100 \% \quad (1.6)$$

де ЧП — чистий прибуток банку;

ВК — власний капітал банку.

1.4 Зарубіжний досвід ведення банківського бізнесу у цифровій економіці

Фінансова глобалізація відіграє важливу роль у міжнародному банківському секторі, сприяючи вільному транскордонному руху капіталу у формі позичок та інвестицій на світовому ринку. Лібералізація ринків, міжнаціональна концентрація капіталу і розвиток науково-технічного прогресу створюють сприятливу екосистему для міжнародних банків. Однак ці установи стикаються з ускладненим управлінням ресурсами та фінансовими ризиками через швидкі зміни на світовому та місцевому ринках банківських послуг.

Рівень впровадження фінансових і технологічних інновацій у різних країнах світу істотно відрізняється. Традиційно банківські кредити залишаються одним із основних джерел кредитування потреб населення та бізнесу. Проте розвиток інформаційних технологій призвів до зміни ролі фінансового посередництва та характеру взаємодії основних учасників фінансового ринку. Багато бізнес-процесів і сервісів перенесено у віртуальний миставі. Сучасні споживачі віддають перевагу мобільному та інтернет-банкінгу, онлайн-консультаціям і рахункам з віртуальними транзакціями.

Зарубіжний досвід ведення банківського бізнесу у цифровій економіці відображає низку ключових тенденцій та стратегій, які визначають успішність банків у цьому новому цифровому середовищі. Деякі з них включають:

1. розвиток мобільних та інтернет-банкінгу: Більшість банків активно інвестують у розробку та вдосконалення мобільних додатків та онлайн-платформ для забезпечення зручного доступу клієнтів до своїх послуг. Це дозволяє клієнтам виконувати операції в будь-який час та в будь-якому місці.
2. розширення функціоналу: Банки активно розширюють функціональні можливості своїх цифрових платформ, включаючи не лише розрахункові

операції, але й інвестування, кредитування, страхування та інші фінансові послуги.

3. використання штучного інтелекту та аналітики даних: Банки впроваджують технології штучного інтелекту та аналітики для аналізу великих обсягів даних клієнтів з метою підвищення персоналізації послуг, виявлення шахраїв та оптимізації ризиків.
4. фокус на кібербезпеці: З огляду на зростаючі загрози кібербезпеці, банки зосереджують увагу на розвитку та вдосконаленні систем захисту даних та процесів ідентифікації користувачів для запобігання шахрайству та крадіжкам.
5. партнерства та екосистеми: Банки все частіше вступають у стратегічні партнерства з технологічними компаніями, фінтех-стартапами та іншими фінансовими установами для створення інтегрованих фінансових екосистем, які надають клієнтам більш широкий спектр послуг.

Імплементація цих стратегій допомагає банкам ефективно конкурувати в цифровій економіці, привертаючи нових клієнтів, забезпечуючи зручність та безпеку в користуванні послугами, а також забезпечуючи стійкість до змін у фінансовому середовищі.

На сьогодні найбільш популярною серед цифрових банківських послуг є можливість здійснення розрахунків за допомогою мобільних пристроїв. Люди можуть оплачувати рахунки за допомогою смартфонів або інших електронних пристроїв, обладнаних спеціальними чипами для проведення трансакцій. Перший віртуальний банк, Security First Network Bank, з'явився в США в 1995 році і існує й досі, вважаючись одним з кращих у цій галузі. Ідея створення інтернет-банкінгу виникла саме в Америці [19].

Мобільний банкінг може виконувати різноманітні функції, такі як автоматична оплата комунальних послуг, сплата відсотків за кредитами, онлайн-покупки та інше. Саме мобільний банкінг вважається найбільш перспективним, оскільки він реалізує ефективну маркетингову концепцію «банк завжди з вами».

Історія переходу банківського сектору до віртуального простору має свої коріння ще з давніх часів. Одним з перших прикладів необанкінгу є британський First Direct, який в 1989 році розпочав надавати послуги телефонного банкінгу. Цей банк став піонером у роботі без фізичних відділень, надаючи обслуговування клієнтів цілодобово через call-центр. Такий новаторський підхід привернув до 100 тисяч клієнтів протягом короткого періоду.

Необанкінг включає різноманітні функції, такі як класичні або віртуальні картки, мобільні депозити, індивідуальні платежі за допомогою мобільних номерів, електронної пошти, соціальних мереж, а також інструменти мобільного бюджетування та цифрові квитанції в реальному часі.

Зазвичай необанки є повністю онлайн-компаніями, які розбудовані з нуля на нових технологічних платформах. Вони часто пропонують високі процентні ставки, комісії за обслуговування карткових рахунків, але при цьому забезпечують високий рівень обслуговування клієнтів. На світовому ринку необанки часто отримують власну ліцензію або працюють на основі існуючих банків, купуючи послуги від фінансових установ, які мають ліцензію, та перепродавати їх своїм клієнтам у роздрібному порядку [11, с. 44-45].

Серед найвідоміших необанків можна виокремити такі:

- Atom Bank - це британський банк, заснований у 2014 році. Atom Bank не має фізичних відділень і традиційного веб-банкінгу; весь обслуговування здійснюється через мобільний додаток, до якого можна увійти за допомогою розпізнавання обличчя чи голосу. Послуги Atom Bank включають відкриття депозитів, оформлення кредитів та отримання іпотеки, і все це можна зробити дистанційно.
- WeBank - перший цифровий банк у Китаї, який розпочав роботу у 2015 році. Сервіс банку пов'язаний з екосистемою соціальної мережі WeChat і включає широкий спектр послуг.
- Simple - американський необанк, який стартував у 2009 році. Це банк, який надає рахунки та входить в мережу STAR для доступу до близько 55 тисяч банкоматів.

- N26 з Німеччини - був запущений на початку 2015 року. До його послуг входять грошові перекази та інвестиції.
- Fidor Bank - створений у Мюнхені в 2009 році. Банк використовує виключно цифрові технології, а його послуги спрямовані на розв'язання завдань для цифрового покоління.
- Starling Bank - необанк із штаб-квартирою в Лондоні, який надає послуги з відкриття поточних рахунків. Мобільний додаток банку надає інтелектуальні рішення для більш ефективного управління грошима та моніторингу в реальному часі.

Близько 83% дорослого населення світу має банківські рахунки, тому оплата банківським переказом є доступною для більшості. Найпопулярнішими системами онлайн-банкінгу в Європі є SOFORT, яка працює в 13 країнах Європи, особливо популярна в Німеччині, Бельгії, Швейцарії та Австрії; IDEAL, яка дозволяє використовувати додаток кожного окремого банку, і є найпопулярнішою в Нідерландах; та GiroPay, яка обслуговує понад 35 мільйонів споживачів і є поширеною в Німеччині [14, с.47].

Одним з найпопулярніших способів оплати на сайтах є прийом платежів з електронних гаманців. Цей метод дозволяє отримувати платежі, які надходять з електронних гаманців, забезпечуючи високий рівень безпеки і зручності завдяки принципу біометричної ідентифікації. Серед європейських користувачів найпопулярнішими електронними гаманцями залишаються Google Pay, Apple Pay, Android Pay, Skrill, Alipay, WeChat, Qiwi [14, с.47].

Необанки завоювали популярність завдяки своїй зручності та доступності. Сьогодні багато робочих завдань можна виконати через мобільний та веб-інтерфейси. Глобалізація світової економіки продовжує рости, навіть не дивлячись на політичні конфлікти, що підкреслює важливість спрощення доступу до банківських послуг з будь-якого місця.

У сучасному світі Велика Британія є найбільш привабливою юрисдикцією для створення необанків (табл. 1.5). Це зумовлено декількома факторами, включаючи підтримку державного регулятора, низьке оподаткування, доступ до

великої бази інвесторів, розвинутий ринок фахівців у галузі фінансових технологій та можливість отримати спеціальну ліцензію, не пов'язану з класичним банком.

Таблиця 1.5 - Найкращі Необанки по деяких регіонах світу в 2022 р.

№	Назва необанку та країна походження
1.	Найкращі необанки в США у 2022 році включають такі компанії як Chime, M1 Finance, Acorns, Wise (раніше відомий як Transferwise), Bank Mobile, Revolut, JUNO, Varo, OnJuno, MoneyLion, Current, World Remit, Skrill, TransferGo і Monzo.
2.	10 найкращих необанків і мобільних банків Великобританії у 2022 році: Bunq, Monese; Fineco Bank; Curve; Wise (Transferwise); Revolut; Starling Ban; Lydia, Suits Me, Tandem
3.	Необанки в Європі у вересні 2022 року: Bankino (Iran); Bettr (South Africa); Dopay (Egypt); Go Solo (United-Kingdom); Hala (Saudi Arabia); ila (Bahrain -п (Saudi Arabia); Opay (Nigeria); Pepper (Israel); TransferGo (United-Kingdom); VBank (Nigeria); Wise (Transferwise) (United Kingdom); World Remit (United Kingdom); Xpence (United Arab Emirates)
4.	10 найкращих необанків і мобільних банків у Німеччині у 2022 році: Bunq (Netherlands); Curve (United Kingdom); Wise (Transferwise) (United Kingdom); Sogexia (Luxembourg); Revolut(United Kingdom); Lydia (France); Vivid Money (Germany); World Remit (United Kingdom); Skrill (United Kingdom); TransferGo (United Kingdom)

Джерело: [34, с. 92]

Отже, діджиталізація суттєво впливає на банківську сферу, трансформуючи традиційний банківський бізнес і змінюючи способи надання послуг та взаємодії з клієнтами. Вона включає впровадження нових технологій, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг, штучний інтелект та блокчейн, які підвищують ефективність, безпеку та якість обслуговування. Розвиток банківського бізнесу в умовах діджиталізації полягає в адаптації до швидко змінюваних ринкових умов та вимог клієнтів, що вимагає постійних інновацій та модернізації бізнес-процесів. Вплив діджиталізації на банківський бізнес показує позитивні результати, такі як зниження операційних витрат, підвищення прибутковості та конкурентоспроможності. Зарубіжний досвід надає успішні приклади інтеграції цифрових технологій у банківську сферу, що може бути корисним орієнтиром для українських банків. Загалом, діджиталізація є невід'ємною частиною сучасного

банківського бізнесу, сприяючи його розвитку та адаптації до цифрової економіки. Діджиталізація також суттєво впливає на конкурентне середовище в банківському секторі і формує суттєві конкурентні переваги для банків, які її успішно застосовують.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

2.1 Основні тренди розвитку банківського сектору в Україні в умовах діджиталізації

Стимулом для створення та впровадження нововведень, зокрема цифрових, часто є кризові ситуації, коли необхідно знаходити шляхи їх вирішення. В Україні економічні турбуленції відбуваються періодично, що змушує фінансові установи, зокрема банки, постійно шукати та розробляти нові інструменти та канали для надання своїх послуг та взаємодії з клієнтами. Серед основних факторів активної цифровізації, які є характерними для банківського сектору України, можна відзначити:

1. в умовах конкуренції за клієнтів та ринкові сегменти, цифрова трансформація стає значущою конкурентною перевагою для банків на насиченому ринку банківських послуг, що сприяє підвищенню їх конкурентоспроможності;
2. регулятивні та санітарні обмеження, що виникли у зв'язку з пандемією COVID-19, примусили банки швидко впровадити системи віддаленої роботи та вдосконалити дистанційні канали зв'язку з клієнтами;
3. в той же час, фактор військового стану змушує банки забезпечувати безперервність своєї діяльності та відновлювати роботу навіть в умовах обстрілів та електроживлення, забезпечуючи доступ до банківських послуг для переселенців та клієнтів у різних куточках світу;
4. виконання завдань, передбачених у «Стратегії Національного банку України до 2025 року», вимагає акценту на такі пріоритети, як сприяння розвитку

безготівкової економіки, підвищення рівня фінансової включеності, просування інновацій у фінансовому секторі та зміцнення кіберзахисту;

5. швидкий прогрес соціальних мереж і цифровізація соціальних та адміністративних сервісів підсилюють вплив на розвиток інноваційних рішень у банківському секторі, що робить їх важливою платформою для збирання і поширення інформації про банківські продукти та послуги;
6. посилення важливості боротьби з кіберзлочинністю та зовнішнім шахрайством спонукає банки інвестувати в розробку та впровадження заходів з підвищення безпеки банківських операцій. Це також включає перенесення баз даних до "хмарних" сховищ для забезпечення додаткового рівня захисту;
7. зростання обсягів інформації та швидкості її обробки вимагає впровадження інноваційних рішень для покращення управління великими масивами даних (big data).

Процес інновацій у банку, що охоплює створення, впровадження та поширення новаторських ідей, охоплює всі аспекти його діяльності. Це включає розробку концепцій та ідей до їх практичного втілення. Створення інноваційних продуктів у банківському секторі має свої відмінності. Банк може вдосконалювати існуючий продукт, розробляти нові продукти, які ще не відомі на ринку, або створювати нові рішення, які вже існують на ринку, але не використовувалися банком. Українські банки активно впроваджують на ринок нові банківські продукти та технології, які раніше не були доступні на вітчизняному банківському ринку.

Говорячи про поточний стан банківської системи України, слід зазначити, що воєнно-політична нестабільність, значна інфляція, загальна економічна нестабільність негативно впливають на показники банківського сектору та показники банківських установ України. Важливою характеристикою сучасного стану банківської системи України є функціонування банківської системи та активний вплив Національного банку. Односторонньо оцінювати політику «оздоровлення» банківської системи Нацбанку складно. З одного боку, вихід з

ринку та ліквідація неплатоспроможних банківських установ і банків, які свідомо порушили чинне законодавство, має позитивно вплинути на прозорість банківського сектору. З іншого боку, значне зменшення кількості банків може призвести до зниження рівня конкуренції та погіршення умов надання банківських послуг.

У таблиці 2.1 наведено кількість банків, що працюють в Україні за 2019-2024 рр. За останні роки кількість працюючих банків значно зменшилася. У 2023 році на ринку працюватимуть 67 банки [10].

Таблиця 2.1- Динаміка основних показників розвитку банків України, одиниці та млрд грн

Показник	Станом на					
	01.01.19	01.01.20	01.01.21	01.01.22	01.01.23	01.01.24
Кількість працюючих банків	77	75	74	71	67	63
з іноземним капіталом	37	35	33	33	30	27
у т.ч. зі 100% іноземним капіталом	23	23	23	23	22	19

Джерело: створено автором на основі [10].

За період з 2019 по 2024 рік спостерігається загальна тенденція до зменшення кількості працюючих банків. З 77 банків у 2019 році їх кількість зменшилася до 63 у 2024 році. Це свідчить про процес консолідації або зменшення конкуренції на ринку банківських послуг.

Зменшення кількості банків з іноземним капіталом також є помітною тенденцією. У 2019 році їх було 37, а у 2024 році - лише 27. Це може відображати непевність на ринках, що робить менш привабливим інвестування з іноземним капіталом в банківський сектор країни.

Зокрема, кількість банків з 100% іноземним капіталом також зменшилася з 23 у 2019 році до 19 у 2024 році. Це може бути результатом зміни умов інвестування

або стратегічних переглядів іноземних інвесторів щодо їхньої присутності в банківському секторі даної країни.

Загалом, зменшення кількості працюючих банків і банків з іноземним капіталом може відображати зміни у конкурентній ситуації на ринку, а також зміну стратегій управління капіталом іноземних інвесторів.

Давайте розглянемо групи інновацій в банківському секторі України, починаючи з продуктових інновацій. Аналіз діяльності вітчизняних банківських установ показує, що інновації у царині банківського бізнесу, пов'язані з використанням новітніх технологій, застосовуються у наступних продуктах (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 - Продукти інновації у сфері банківського бізнесу

Продуктова інновація	Сутність інновації
Мобільний банкінг	Мобільний банкінг - це форма дистанційного обслуговування, що надає власникам карткових рахунків можливість контролювати рух коштів за допомогою мобільного телефону.
Інтернет-банкінг	Інтернет-банкінг - це система, що забезпечує доступ до банківських продуктів та можливість здійснювати операції з рахунками через Інтернет з комп'ютера або портативного пристрою.
«Зона 24»	«Зона 24» - це сервіс, який надає клієнтам можливість скористатись цілодобовим доступом до найнеобхідніших банківських послуг.
POS-термінали в торговельних мережах	POS-термінали в торговельних мережах - це встановлення терміналів самообслуговування в мережах торгівлі.
Віртуальна картка	Віртуальна картка - це спеціальна банківська платіжна картка, яка має всі властивості звичайних пластикових карток, але без фізичного пластику. Призначена для платежів як в інтернеті, так і в звичайних терміналах за допомогою технологій безконтактної оплати NFC або оплати QR-кодом.

Продовження таблиці 2.2

Технології кеш-менеджменту	Технології кеш-менеджменту - це послуга обслуговування великих корпоративних клієнтів.
Цифровий безконтактний гаманець	Цифровий безконтактний гаманець - це інноваційна послуга, що дозволяє клієнтам банку швидко і безпечно розраховуватися в торговельних точках за допомогою смартфона на POS-терміналах з підтримкою технології безконтактної оплати Mastercard.
Віртуальний банк	Віртуальний банк - це система, що забезпечує доступ до банківських послуг із персонального комп'ютера або смартфона за допомогою мобільного застосунку через Інтернет.
Комбіновані (гібридні) депозити	Комбіновані (гібридні) депозити - це вид вкладу, у якому половину коштів розміщують на депозиті, а іншу половину - купують сертифікати інвестиційного фонду.

Джерело: створено автором на основі [10].

Інформаційні технології швидко перетинають пороги банківської сфери, що призводить до модернізації і створення нових банківських продуктів і послуг. Однією з центральних інновацій є впровадження дистанційного банківського обслуговування.

Дистанційне банківське обслуговування означає надання банківських послуг за запитом клієнта без прямого контакту з працівником банку. Зараз вже стали звичними такі терміни, як: прямі банківські операції (direct banking), дистанційні операції телефоном (phone banking), операції за допомогою мобільного телефону (handy pocket banking), операції факсом (fax-banking), операції через персональний комп'ютер (PC-banking).

Інтернет-банкінг – це технологія доступу до банківських послуг через веб-браузер. В Україні цей вид обслуговування вже використовується з середини 90-х років. ПриватБанк став першим у роздрібному сегменті, запустивши систему Приват24 в 2001 році. Він також вважається одним з найбільш інноваційних банків у світі. Серед останніх інновацій банку, які отримали визнання, можна відзначити платіжний міні-термінал, вхід в Інтернет-банкінг через QR-код, онлайн-інкасацію, оцифровані платіжні картки та різноманітні мобільні додатки.

Хоча український ринок банківських послуг не настільки великий, як у країнах Європи, в Україні вже існує безліч інновацій, включаючи необанки. На жаль, на сьогодні лише проект Monobank можна вважати повноцінно реалізованим стартапом у сфері необанкінгу. Monobank спочатку розроблявся як самостійний продукт, але потім був запущений на базі класичного комерційного банку «Універсал Банк». Цей проект надає можливість легко та зручно отримати банківську картку з повним доступом за допомогою мобільного додатку. Серед послуг Monobank можна користуватися поточним рахунком та здійснювати платежі.

Однак, Monobank зіткнувся з викликами у реалізації своєї діяльності в умовах українського банківського регулювання, зокрема у питаннях відкриття та управління банківськими рахунками.

Варто відзначити, що після відкриття рахунку між банком і клієнтом укладається угода щодо розрахунково-касового обслуговування, в якій визначаються всі види послуг, їх вартість, а також права та обов'язки обох сторін [27].

В сучасний час однією зі стратегій, яка має перспективи, є розвиток мережі електронних офісів банку, де клієнти можуть обслуговувати себе. Ці офіси пропонують обмежений набір послуг та спеціальне обладнання для виконання різних операцій. Проте, слід відзначити, що відкрити перший рахунок та стати клієнтом можна тільки у звичайному, традиційному банку [14, с.74].

Таблиця 2.3 - Принципи інтернет-банкінгу

Принципи інтернет-банкінгу	
1	Надійність захисту фінансових коштів
2	Авторизовані списання з рахунка
3	Вибір банку для відкриття рахунку
4	Зменшення витрат на банківське обслуговування
5	Ефективне виконання операцій
6	Негайне виконання замовлень без обмежень у часі
7	Функція кешбеку для отримання частини коштів назад

Джерело: створено автором на основі [20].

Інновація у цифровій банківській діяльності - це використання "електронних грошей", що представляють собою одиниці вартості, зберігані на електронних пристроях і використовувані як засіб платежу. Ці гроші приймаються іншими особами, крім емітента, і є зобов'язанням особи, яка виконує платіж.

Процес виведення електронних грошей, або їх «погашення», - це операція з вилучення грошей з обігу з одночасною сплатою їх пред'явнику у формі готівки або безготівкових коштів. На противагу цьому, процес придбання електронних грошей у народній мові часто називається «поповненням електронного гаманця».

Термін "електронний гаманець" почав використовуватися неформально, спочатку для карт, які надають доступ до електронних грошей. Однак у 2010-х роках цей термін почав охоплювати не лише карткові рішення, але й інші програми та пристрої, які дозволяють проводити транзакції з електронними грошима, що зробило його майже синонімом для поняття «електронні гроші» [11].

Серед українських платіжних систем, які випускають електронні гроші, основними є Maxi, Global Money, Простір (НСМЕП), а також електронні гаманці на картах Visa і MasterCard.

Для користування послугами українських компаній, отримання переказів на власний електронний гаманець, виведення грошей через відділення банків-партнерів і перерахування коштів на карти за допомогою електронних грошей, необхідно створити і поповнити свій електронний гаманець.

В банках, які активно використовують цифрові інновації, спостерігається зменшення операційних витрат і оптимізація робочих процесів. Впровадження комплексу цифрових технологій сприяє комфорту для клієнтів. Перехід на цифрову платформу також впливає на персонал, що вимагає залучення нових талантів і розроблення сучасної моделі роботи.

2.2 Застосування фінтех-технологій у банківському секторі

Визначення Оксфордського словника вказує, що фінтех - це «комп'ютерні програми та інші технології, що застосовуються для надання або підтримки банківських та інших фінансових послуг»[29].

Основні напрями фінтех-продуктів і послуг, визначені Базельським комітетом з питань банківського нагляду, включають наступне:

- фінансування, вкладення капіталу та кредитування: це включає краудфандинг, ринок кредитування, мобільний банк та оцінку кредитоспроможності клієнтів.
- розрахунково-касові операції, включаючи мобільні гаманці, P2P кредитування, криптовалюту та безготівкові розрахунки.
- управління інвестиціями, що охоплює високочастотний трейдинг, копіювальний трейдинг, електронний трейдинг та автоматизоване консультування.

Узагальнюючи зміну обсягів безготівкових операцій в цілому, варто зауважити, що у 2021 році ці операції досягли 90% (див. рис. 2.1).

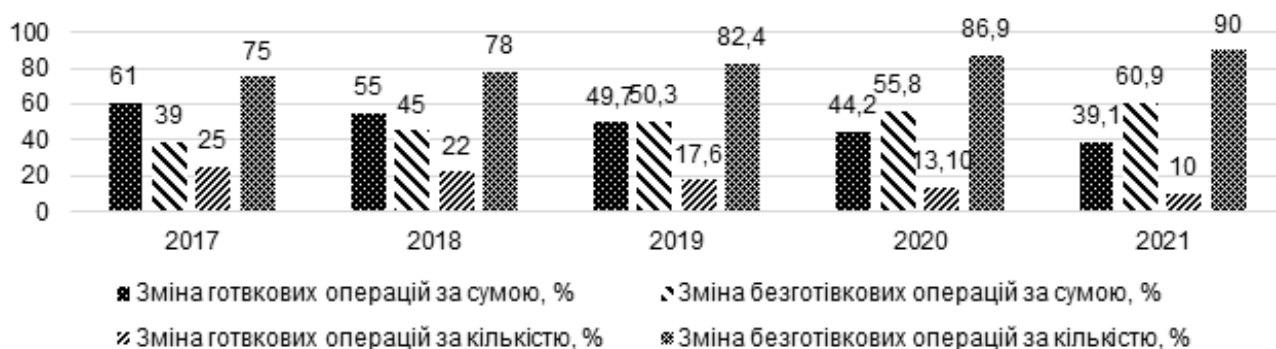


Рисунок 2.1 - Динаміка готівкових та безготівкових операцій за сумою та кількістю за період 2017-2021 рр., %

Джерело: [25]

Наразі можна виділити наступні напрями розвитку ринку інноваційних банківських послуг.

1. збільшення застосування електронних каналів для надання банківських послуг (інтернет-банкінг, мобільний банкінг) - це один із напрямів розвитку ринку інноваційних банківських послуг.
2. безконтактні розрахунки, що включають використання безконтактних карток або смартфонів та інших пристроїв з NFC-технологією, стають все більш популярними завдяки їх безпеці, швидкості та зручності. Ця фінансова інновація відповідає попиту з боку клієнтів на простоту та ефективність в оплаті. Щодо динаміки платіжної інфраструктури та використання платіжних карток, на вересень 2022 року спостерігається така тенденція: кількість торговельних POS-терміналів зменшилась на 9,9% до 346,2 тис. штук; пункти продажу, які приймають платіжні картки, скоротилися на 2,8% до 305,2 тис. штук; кількість банкоматів зменшилась на 15,8% до 15,4 тис. штук; загальна кількість емітованих платіжних карток в обігу зросла на 19% до 108,8 млн штук; активні платіжні картки скоротилися на 6% до 45,2 млн штук; кількість безконтактних платіжних карток збільшилась на 22% до 24,9 млн штук; тоді як токенизовані платіжні картки скоротилися на 4% до 7,5 млн штук [34].
3. біометрична ідентифікація стає все більш популярною в Україні, особливо завдяки таким інноваційним технологіям, як використання відбитків пальців для підтвердження операцій у мобільному додатку "Ощад 24/7" та розпізнавання обличчя за допомогою сервісу FacePay24 від Приватбанку. Цей функціонал доступний на планшетах і смартфонах, що відповідає вимогам споживачів і нормативам ЄС з надійної ідентифікації.
4. у вересні 2022 року в світі налічується 281 віртуальний інтернет-банк (необанк), які, за своїми функціональними можливостями, не поступаються традиційним банківським структурам, а водночас дозволяють банкам економити на витратах за відсутності фізичних відділень.

В Україні на даний момент активно розвиваються і успішно функціонують такі віртуальні інтернет-банки, як O.Bank, A-Банк, TodoBank, Izibank, Sportbank,

Монобанк. Крім того, деякі банки мають свої власні онлайн-платформи, такі як Ощад 24/7, Приват24, iPUMB, UniCredit Online.

За прогнозами порталу Statista, до 2025 року онлайн-банкінг буде користуватися 22% населенням України, що є зростанням з 15% у 2021 році.

Наразі важливо відзначити, що існують певні суперечності та загрози стосовно взаємодії між фінтех-компаніями та банками.

У контексті стратегій співпраці з банками, ключові положення політики фінтех-компаній можна розділити на наступні напрями:

1. політика конкуренції фінтех-компаній у сфері кредитування, що охоплює мале та середнє підприємництво, проєктне фінансування, іпотеку, споживчі кредити та кредитні картки.
2. політика фінтех-компаній, спрямована на надання послуг банкам, яка включає посередництво у кредитуванні (обробка та перевірка заявок, андеррайтинг, кредитний скоринг, обслуговування та стягнення кредитів, рішення BaaS, управління кредитними ризиками); посередництво у зберіганні депозитів (онбординг клієнтів, перевірка особистості (KYC та AML/CFT), рішення BaaS).

2.3 Оцінка ефективності впроваджених стратегій діджиталізації банківського бізнесу в Україні

Інновації у банківському секторі включають в себе впровадження онлайн-продуктів банків, використання платіжних карток з новими можливостями, сучасні моделі поширення банківських послуг і продуктів, введення віртуальних валют, розвиток систем швидких переказів та цілодобового банкінгу. Зокрема, активна частина населення віком від 18 до 50 років відкрита для нововведень, таких як дистанційний банкінг, екосистеми для роботи з клієнтами на основі багатоканального обслуговування та адаптивна архітектура каналів. Швидкий

розвиток технологій та великі обсяги інформації вимагають впровадження в діяльність банків мережових і цифрових технологій, а також технологій управління взаємодією з клієнтами (CRM).

Проведення банківських операцій вимагає впровадження системи управління ризиками, використання передових скорингових моделей, методів прогнозування та моделювання, а також проведення стрес-тестування. Важливим завданням на сьогодні є постійна робота над вдосконаленням банківського законодавства. Покращення нормативно-законодавчого середовища в усіх зазначених напрямках сприятиме розвитку інновацій, що відкриє нові можливості для банків у забезпеченні ефективної діяльності.

Банківська система України пережила значні трансформації в останні роки. Оцифровка різних процесів у банках, відома як діджиталізація, набуває все більшого значення в сучасній банківській сфері.

Фінтех компанії тепер конкурують не лише між собою, але і змушують банки робити кардинальні зміни в своєму підході.

Цифрова трансформація банківського сектора стала об'єктивною та неминучою можливістю для розширення бізнесу, зниження операційних витрат та побудови ефективних каналів надання послуг. Це дозволяє банкам більше взаємодіяти з клієнтами та краще розуміти їх потреби.

Основні напрямки трансформації банківської системи в сучасних умовах включають:

1. цифрову трансформацію банківських переказів, що автоматизує цей процес і робить його менш залежним від банківського персоналу.
2. переосмислення моделі банківського бізнесу, включаючи використання технології блокчейн для зменшення шахрайства та підвищення безпеки в банківській сфері.

У останні роки спостерігається стрімке зростання цифрових послуг у банківській сфері. Згідно з даними AppDynamics, 85% споживачів у світі використовують мобільний банк для управління своїми фінансами у

повсякденному житті, при цьому 43% стверджують, що додатки банків є найважливішим інструментом для вирішення щоденних фінансових питань, випереджаючи навіть соціальні мережі. За даними експертів KPMG за 2019 рік, найбільш популярними технологіями у банківській сфері є штучний інтелект (72%), великі дані та інтелектуальна аналітика (61%), роботизація (56%), машинне навчання та чат-боти (56%), а також оптичне розпізнавання (44%) [12].

Більшість людей обирають свій банк, керуючись можливістю виконання всіх необхідних операцій дистанційно через зручні та доступні цифрові канали комунікації, не відвідуючи відділення або здійснюючи телефонні дзвінки. Звіт AppDynamics "App Attention Index" показує, що 54% споживачів розглянули б можливість зміни свого банку, якщо б його мобільний додаток працював не настільки ефективно. Узагальнюючи, можна виділити кілька ключових характеристик банківських систем, які є важливими для клієнтів: функціональність (наявність операцій для клієнтів); зручність користування (зручний інтерфейс для користувача); забезпечення безпеки фінансової інформації та безперебійна робота сервісів, а також надання рішень у реальному часі.

Для подальшого впровадження інновацій в фінансову сферу, Національний банк України затвердив Стратегію розвитку Fintech в Україні до 2025 року. Ця стратегія передбачає поетапне створення повноцінної екосистеми Fintech в Україні з інноваційними фінансовими та цифровими послугами. Основними завданнями цієї стратегії є стійкий розвиток інновацій, сприяння безготівковій економіці, підвищення фінансової грамотності серед споживачів та підприємств [24].

Банки вкладають ресурси в цифрові технології, щоб ефективно зменшувати витрати і розширювати спектр послуг. Сучасна бізнес-модель повинна враховувати ключові тенденції у фінансовій індустрії. Наприклад, запровадження BankID НБУ, створення умов для надання небанківських фінансових послуг онлайн, використання електронного підпису в банківській сфері та перехід банків до безпаперового обігу документів. Одним із нових напрямків є Internet of Me, який надає клієнтам вибір у способі та часі проведення фінансових операцій, зміщуючи акцент з конкуренції у наданні послуг на досягнення конкурентних результатів для

клієнтів. Платформізація ведення бізнесу в банківській сфері створює можливості для побудови взаємовигідних партнерських відносин з іншими учасниками ринку. Готові рішення прикладного програмування допомагають банкам зосередитися на якості та функціональності банківських продуктів для кожного окремого клієнта.

В індустрії цифрового банківського бізнесу велике значення мають ІТ-компанії які суттєво впливають на показники ефективності. На сучасному ринку програмного забезпечення для цифрових банків виділяються такі відомі бренди:

1. Temenos Group AG, який обслуговує 38 з 50 найбільших банків у світі;
2. STRANDS, що пропонує інноваційні програмні рішення для створення клієнтоорієнтованого підходу у наданні банківських послуг через цифрові канали, серед клієнтів якого такі відомі банки, як Barclays, Deutsche Bank та інші;
3. Software Development Kit, який спеціалізується на розробці програмного забезпечення для створення FinTech-продуктів;
4. Rubikon, що пропонує модульні рішення для вирішення технологічних потреб банків та формування універсальної системи банківських послуг;
5. NYMBUS, який надає альтернативні пропозиції для традиційних банків на основі SaaS-платформи з різноманітними можливостями.

Отже, при формуванні перспектив створення банківської платформи (BaaS), необхідно вже зараз ретельно розглянути та обрати стратегію платформного бізнесу.

Паралельно з впровадженням цифрових технологій необхідно удосконалювати підходи до управління, керівництва та контролю. Основні перешкоди для цифрової трансформації, визначені представниками банківської сфери, включають низький рівень ІТ-компетентності всередині організації, застарілі серверні системи ІТ-інфраструктури та відсутність інструментів для оптимізації трудомістких процесів.

Україна займає 4 місце у світі за розвитком безконтактних платежів, маючи понад 38 мільйонів активних карток, з яких 5,3 мільйона оснащені безконтактною

технологією. Україна входить до п'ятірки найкращих країн за платіжними операціями з використанням NFC: понад 20 банків пропонують NFC-сервіси [18].

Протягом останніх років банки в Україні активно переходять від традиційного обслуговування клієнтів до використання Інтернету та мобільних додатків для взаємодії з ними. Наприклад, протягом періоду з 2018 по 2022 рік кількість активних користувачів онлайн-банкінгу в Україні зросла на 89,36%, з 4,7 мільйонів у 2018 році до 8,9 мільйонів у 2022 році [18, с. 4].

У період воєнного стану в Україні банки активно працюють над забезпеченням доступності своїх послуг для клієнтів, зокрема шляхом розвитку онлайн-банкінгу та мобільного банкінгу. Небезпека повітряних тривог, окупація окремих територій і блекаути, які обмежують доступ до банківських відділень, спонукають банківські установи до активного розвитку цифрових каналів зв'язку. Крім того, К. Герасим та М. Марич відзначають, що зниження вартості комп'ютерної техніки та мобільних телефонів стимулює рост доступності цифрових інструментів для користувачів, що дозволяє їм користуватися онлайн-банкінгом та мобільним банкінгом [7, с. 209].

- Банківські установи в Україні активно використовують онлайн-банкінг та мобільний банкінг, щоб надавати клієнтам можливість здійснювати операції без необхідності відвідування відділень банку. Сьогоднішні головні інтернет-послуги банків включають: відкриття банківського рахунку онлайн, де клієнт може зареєструватися та ідентифікувати себе через мобільний додаток і відкрити рахунок без відвідування відділення;
- Переказ коштів із карти на карту, що дозволяє клієнтам переводити гроші між власними рахунками в одному банку, між різними банками, а також в межах України та за її межами;
- Поповнення мобільного рахунку, де клієнти можуть поповнювати свій власний та інші мобільні рахунки;
- Автоплатежі, що надають клієнтам можливість автоматично оплачувати регулярні витрати, такі як підписки в інтернеті або мобільний зв'язок.

- Перегляд виписки по рахунках, що дозволяє переглядати свої транзакції та виписки за будь-який період часу;
- Замовлення карток, включаючи дебетові та кредитні картки, як у фізичному, так і віртуальному форматі для використання через NFC в мобільних телефонах;
- Оформлення та внесення коштів по кредиту чи депозиту через онлайн-банкінг або мобільні додатки;
- Можливість інвестування в різні фінансові інструменти, не лише у банківські депозити;
- Можливість страхування життя та майна;
- Обмін валюти в онлайн-форматі з можливістю отримання готівки у відділенні банку.

Аналізуючи різноманітні банківські операції через інтернет-банкінг та мобільні додатки, можна зазначити, що цей підхід відкриває можливість значного скорочення часу, необхідного для здійснення операцій, в порівнянні з фізичним відвідуванням банківських відділень. Також це сприяє підвищенню зручності та доступності банківських послуг, що, у свою чергу, сприяє покращенню задоволеності користувачів банківськими послугами в Україні. Цей процес визначається кількома тенденціями. По-перше, онлайн-банкінг та мобільні додатки впроваджені як у державних банках, таких як АТ КБ "Приватбанк", так і в цифрових банках, які функціонують без традиційних відділень, наприклад, АТ "Універсал Банк".

ПриватБанк також першим у світі запропонував своїм клієнтам можливість змінювати дизайн віртуальних карток у цифрових гаманцях через послугу Digital Skins. Інноваційний сервіс FacePay24, який запроваджено в Україні, дозволяє здійснювати біометричну оплату покупок у магазинах за допомогою обличчя як підтвердження оплати. Крім того, відвідувачі кафе та ресторанів можуть залишати безготівкові «чайові» через сервіс Cashless. Додаток «Термінал» перетворює смартфон з NFC-модулем на POS-термінал, що дозволяє приймати платежі без

додаткового обладнання. Така велика сукупність нововведень допомагає розвитку банку (див. таблицю 2.4).

Таблиця 2.4 – Показники фінансової діяльності ПриватБанку, млн грн.

Показник	2023	2022	2021
Загальна сума активів	68008	540596	401296
Загальна сума зобов'язань	595162	482807	334681
Загальна сума власного капіталу	84846	57789	66615
Загальна сума зобов'язань та власного капіталу	68008	540596	401296
Річний прибуток	37760	49500	35242
Витрати	(26891)	(11943)	(6533)

Джерело: [13]

Наведена таблиця демонструє фінансові показники ПриватБанку за період з 2021 по 2023 роки, виражені у мільйонах гривень. Детальний аналіз кожного показника допомагає зрозуміти зміни у фінансовому стані банку за цей період.

Протягом трьох років загальна сума активів ПриватБанку значно зросла. Збільшення активів на 139 300 млн грн з 2021 до 2022 року та на 139 412 млн грн з 2022 до 2023 року свідчить про суттєве розширення діяльності та збільшення активів банку.

Зобов'язання банку також зросли за цей період. У 2022 році зобов'язання збільшились на 148 126 млн грн порівняно з 2021 роком, а у 2023 році на 112 355 млн грн порівняно з 2022 роком. Це зростання може свідчити про збільшення депозитів, кредитів та інших зобов'язань банку.

Власний капітал банку зазнав коливань за цей період. У 2022 році власний капітал зменшився на 8 826 млн грн порівняно з 2021 роком, але у 2023 році він знову зріс на 27 057 млн грн порівняно з 2022 роком. Це може вказувати на зміну в політиці капіталу або на прибутковість банку.

Сума зобов'язань та власного капіталу відповідає загальній сумі активів для кожного року, що підтверджує баланс фінансової звітності. Це означає, що банківські зобов'язання та власний капітал збалансовані з активами, що є показником стабільності банківської діяльності.

Зростання активів свідчить про розширення операційної діяльності банку. Збільшення зобов'язань може вказувати на зростання депозитів та інших зобов'язань банку. Коливання власного капіталу вказують на різні внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на капітальну структуру банку. Баланс фінансової звітності демонструє стабільність і збалансованість активів та зобов'язань з власним капіталом. Ці показники відображають фінансовий стан ПриватБанку і можуть бути корисними для аналізу його стратегії розвитку та управління фінансовими ресурсами.

2.4 Проблеми та перспективи розвитку банківського бізнесу в Україні в умовах діджиталізації

Українські банки активно переходять до цифрової трансформації своїх систем, спрямовуючи зусилля на поліпшення доступності та безпеки фінансових послуг для клієнтів. Цей процес набуває особливого значення в умовах воєнного стану, коли доступ до банківських послуг може бути обмеженим. Варто відзначити, що Україна вже давно розпочала цей шлях ще до початку повномасштабної агресії російської федерації, проте військові події стали додатковим каталізатором розвитку цифрових технологій у банківській сфері.

Однією з ключових цілей української банківської системи є створення зручної платформи для користування онлайн-послугами будь-якого банку. Цей процес вже отримав позитивну оцінку від користувачів як в Україні, так і за кордоном. Останнім часом багато українських банків активно впроваджують

цифрові технології для поліпшення своїх послуг та забезпечення комфорту для клієнтів. Діджиталізація банківської системи в Україні включає в себе запровадження різноманітних електронних сервісів, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг, SMS-повідомлення тощо. Ці сервіси дозволяють клієнтам перевіряти баланс своїх рахунків, здійснювати перекази коштів, оплачувати рахунки та отримувати різноманітні інформаційні повідомлення [28].

Один з важливих чинників, які сприяли розвитку цифровізації банківської галузі в Україні, полягає у технологічному прогресі та зростанні доступу до Інтернету в країні. За даними Всесвітнього банку, у 2020 році понад 65% населення України мали можливість користуватися Інтернетом, що стимулювало розвиток цифрових фінансових послуг. На початку 2022 року Національний банк України оприлюднив результати перевірки рівня цифровізації банківської системи країни. За даними НБУ, на той момент 84% банків пропонували мобільні додатки для клієнтів, які дозволяли проводити операції в режимі онлайн. Крім того, 92% банків надавали можливість користуватися інтернет-банкінгом, а 95% банків дозволяли проводити електронні перекази [16].

Упродовж 2022 року банки активно розширювали свої цифрові сервіси, випускаючи нові мобільні додатки та розширюючи їхні можливості. Деякі установи також впроваджували передові технології, такі як застосування штучного інтелекту для аналізу фінансових даних та забезпечення безпеки операцій. Згідно з даними Національного банку України, до кінця третього кварталу 2022 року, мобільні додатки мали 93% банків, інтернет-банкінг — 96%, а електронні перекази були доступні в 99% банків. Це свідчить про те, що процес цифровізації банківської системи в Україні продовжується, а обсяг та якість цих послуг постійно зростають.

Україна, подібно до багатьох інших країн, має свої виклики у процесі цифровізації банківської системи. Основні проблеми, які перешкоджають цьому процесу в Україні, включають наступне:

1. низький рівень довіри до цифрових фінансових послуг: Багато українців відчують необхідність у підвищенні довіри до онлайн-банкінгу та інших

цифрових фінансових послуг через боязнь кіберзлочинності та недовіру до цифрових технологій.

2. відсутність стандартів та єдиних правил: В Україні відсутні єдиноформатні стандарти та правила, що регулюють використання цифрових технологій у банківській сфері, що може створювати нерівні умови конкуренції та збільшувати ризик для споживачів.
3. недостатня інфраструктура: Недостатня кількість точок доступу до Інтернету та обмежена пропускна здатність мережі ускладнюють використання цифрових фінансових послуг.
4. недостатнє регулювання та контроль з боку держави: Брак належного регулювання та контролю може призвести до неефективної роботи деяких банків, а також до відсутності стандартів безпеки та захисту споживачів.

Загалом, ці проблеми не так критичні для користувачів онлайн-банкінгу. Головне для банків - працювати над підвищенням довіри до цифрових сервісів, щоб клієнти могли переконатися, що вони працюють безпечно.

Узагальнюючи, цифрові інновації та відповідні процеси дозволяють як розвивати існуючі, так і запроваджувати нові проекти, що формує нові можливості у бізнес-процесах та альтернативні канали продажів. Аналіз впливу нововведень та узагальнення їх наслідків дозволяють виділити три основні категорії змін у банківському секторі, які вже відбулися завдяки діджиталізації та будуть продовжуватися надалі: зміцнення взаємодії між банками та їх клієнтами за допомогою цифрових технологій, таких як аккаунтинг, інтернет-реклама, соціальні мережі та робочі консультації, використання цифрових технологій для автоматизації, стандартизації та підвищення ефективності або оптимізації бізнес-процесів у самих банках, наприклад, через налагодження онлайн-продажів та врегулювання збитків за допомогою мобільних додатків, створення можливостей для модифікації існуючих продуктів, таких як кредитування, а також розробка нових продуктів, наприклад, кібер-страхування.

Важливим аспектом є впровадження в Україні системи оплати через QR-коди, яка відзначається Р. Мірошником та І. Кухтою. Україна стала піонером у світовій банківській мережі, запровадивши цей спосіб безготівкових транзакцій. Проте користувачі банківських послуг іноді зіштовхуються з рядом недоліків цих сервісів, які можуть призвести до проблем, таких як шахрайське списання коштів, технічні помилки в онлайн-системах банків або сервісах тощо [9, с. 3]. Проте, при порівнянні рівня використання онлайн-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні з аналогічними показниками в країнах Європейського Союзу (далі - ЄС), можна спостерігати, що незважаючи на позитивні тенденції в Україні, ці показники значно нижчі, ніж у інших країнах (рис. 2.2).

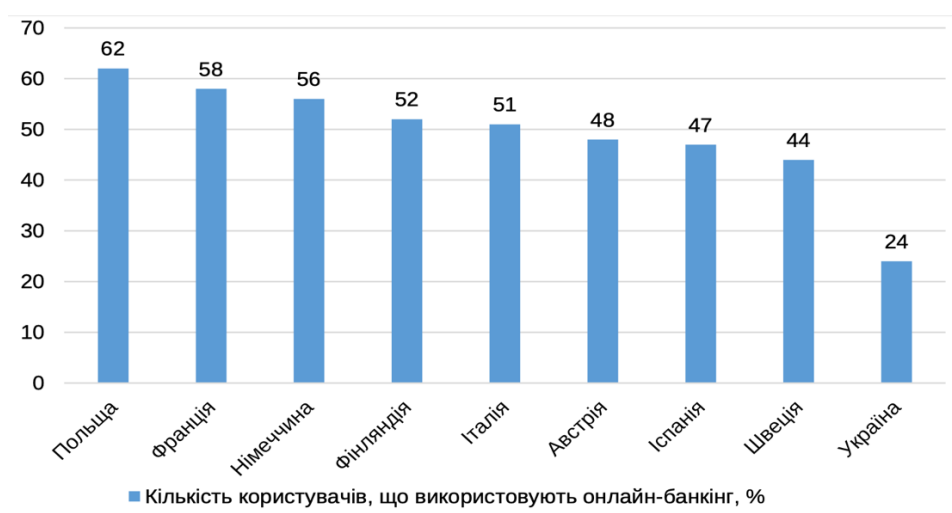


Рисунок 2.2 - Проникнення онлайн-банкінгу у країнах ЄС та в Україні на кінець 2023 – початок 2024 року, %

Джерело: [24; 25]

Аналізуючи дані на рисунку 2.2, можна зробити висновок, що рівень проникнення онлайн-банкінгу в Україні становить лише половину відповідного показника в країнах Європейського Союзу. Наприклад, у порівнянні з Польщею, цей показник в Україні менший в 2,6 рази. Причинами такої ситуації можуть бути кібератаки та загальна недовіра до систем онлайн-банкінгу.

Наразі використання онлайн-банкінгу в Україні залишається на значно нижчому рівні, ніж у країнах Європейського Союзу. Щоб забезпечити

конкурентоспроможність та збільшити кількість клієнтів, а також підвищити рівень розвитку банківської системи України, банківським установам слід активніше зосереджуватися на впровадженні інноваційних заходів для поліпшення дистанційного обслуговування населення та збільшення зручності та доступності банківських послуг для громадян.

Отже, діджиталізація кардинально змінює банківський сектор в Україні, відкриваючи нові можливості для розвитку та підвищення ефективності бізнес-процесів. Впровадження мобільних та інтернет-банкінгу, використання штучного інтелекту та блокчейн технологій, розвиток цифрових платформ та кібербезпеки стали основними трендами у банківській сфері. Фінтех-технології сприяють інноваціям у фінансових послугах, що дозволяє банкам залучати більше клієнтів, знижувати операційні витрати та підвищувати прибутковість. Однак, процес діджиталізації стикається з викликами, такими як низький рівень довіри до цифрових послуг, недостатня інфраструктура та регуляторні проблеми. Враховуючи ці виклики, подальший розвиток банківського бізнесу в Україні вимагає системного підходу, інвестицій у технологічну інфраструктуру та покращення фінансової грамотності клієнтів. Загалом, діджиталізація є ключовим фактором, що дозволяє банкам залишатися конкурентоспроможними та адаптуватися до сучасних вимог ринку.

ВИСНОВКИ

Діджиталізація в банківській сфері полягає у переведенні традиційних банківських послуг у цифровий формат, що забезпечує швидкий та зручний доступ клієнтів до фінансових продуктів через інтернет-банкінг, мобільні додатки та інші цифрові платформи. Це дозволяє банкам покращити ефективність роботи, знизити витрати та підвищити якість обслуговування клієнтів.

Розвиток банківського бізнесу в умовах діджиталізації характеризується інтенсивним впровадженням нових технологій, які змінюють бізнес-моделі та способи взаємодії з клієнтами. Основна увага приділяється автоматизації процесів, персоналізації послуг та інтеграції інноваційних фінансових продуктів, що дозволяє банкам залишатися конкурентоспроможними на ринку.

Діджиталізація суттєво впливає на банківський бізнес, підвищуючи його ефективність та прибутковість. Впровадження цифрових технологій дозволяє знизити операційні витрати, покращити управління ризиками та забезпечити високий рівень безпеки. Крім того, діджиталізація сприяє залученню нових клієнтів і розширенню ринку збуту.

Зарубіжний досвід демонструє успішні приклади інтеграції цифрових технологій у банківську сферу, що включають використання штучного інтелекту, блокчейн-технологій та фінтех-інновацій. Ці практики можуть бути корисними для українських банків, допомагаючи їм адаптуватися до сучасних вимог ринку та покращити свої конкурентні позиції.

Основні тренди включають активне впровадження мобільних додатків, інтернет-банкінгу, використання штучного інтелекту для аналізу даних та впровадження блокчейн-технологій. Ці тренди сприяють підвищенню зручності для клієнтів, покращенню якості послуг та оптимізації внутрішніх процесів банків.

Фінтех-технології забезпечують банкам можливість впроваджувати інноваційні фінансові продукти та сервіси, такі як цифрові гаманці, P2P-платформи та смарт-контракти. Це сприяє розширенню спектру послуг, покращенню

обслуговування клієнтів та підвищенню конкурентоспроможності банківського сектору.

Ефективність впроваджених стратегій діджиталізації оцінюється за такими показниками, як зниження операційних витрат, збільшення прибутковості, покращення якості обслуговування клієнтів та розширення клієнтської бази. Впровадження цифрових технологій дозволяє банкам досягати позитивних результатів, що підтверджується збільшенням рентабельності та зростанням ринку.

Основні проблеми включають низький рівень довіри до цифрових послуг, недостатнє регулювання та захист даних, а також технічні обмеження інфраструктури. Проте, перспективи розвитку банківського бізнесу полягають у подальшій інтеграції цифрових технологій, покращенні регуляторного середовища та підвищенні рівня цифрової грамотності населення. Це дозволить банкам залишатися конкурентоспроможними та ефективними у цифровій економіці.

Діджиталізація банківського сектору України, враховуючи всі можливі ризики, відкриває нові можливості для підвищення ефективності бізнес-процесів та їх автоматизації, зменшення операційних витрат і ризиків, а також посилення стійкості та збільшення прибутковості. Банки, які активно інвестують у технологічну модернізацію, можуть швидко конкурувати з провідними FinTech-компаніями, збудувати лояльну клієнтську базу та зменшити втрати через шахрайство. Однак активна діджиталізація може породити ризики, пов'язані з трансформацією банківських систем, продуктів і послуг. Регулятори та ризик-менеджмент банків повинні уважно враховувати ці виклики, спираючись на гнучкість, синергію та розуміння фінансових та діджитал-технологій. В кінцевому підсумку, діджиталізація є ключовим елементом створення банківської бізнес-моделі, орієнтованої на майбутнє, і тільки ті банки, які гнучко адаптуються до цих змін, будуть успішними у конкурентному середовищі.

В Україні наразі найактивніше впроваджують цифровізацію такі банки, як «Приватбанк», «Райффайзен Банк Аваль», «ОТП Банк» та інші. Вони виділяються серед інших банків завдяки наданню інноваційних продуктів, таких як SMS-банкінг та Інтернет-банкінг.

У майбутньому, на мою думку, перспективи дослідження цієї теми полягатимуть у розробці теоретичних та практичних рекомендацій, спрямованих на цифровізацію всіх сфер діяльності банків з метою впровадження сучасних інноваційних продуктів та послуг і підвищення конкурентоспроможності.

Нажаль в умовах війни ця сфера діяльності не може розвиватись так ,як спроможна ,але й не зупиняється на місці. Україна впевнено йде до цілей впровадження розвитку процесів цифровізацій не тільки банківського бізнесу, а й інших сфер життя.

Проаналізувавши дану тему, виникають неоднозначні відчуття, адже з одного боку Україна одна з перших країн світу почала активно розвиватись в дистанційному обслуговуванні клієнт, а з іншого боку аналіз вказує на те, що наша країна не зовсім підпадає до стандартів Європи. Як активний користувач та клієнт інтернет-банкінгу можу впевнити, що українські додатки досить зручні та прості у побутовому використанні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 4. С. 195–200.
2. Банківська система: навчальний посібник / за ред. проф. І.Б. Івасіва. Київ : КНЕУ, 2015. 370 с.
3. Банківський менеджмент: інновації, концепції та моделі : моногр. / за заг. ред. проф. Л.О. Примостки. Київ : КНЕУ, 2017. 380 с.
4. Банківські операції: підручник / О.В. Дзюблюк, Я.І. Чайковський, Н. Д. Галапуп та ін.; за ред. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. 696 с.
5. Білошапка В.С., Охрименко І.Б., Чуб П.М. Регуляторний контроль за інформаційною та кібербезпекою банків в умовах інтенсивної цифровізації. *Наука і техніка сьогодні (Серії Педагогіка Право, Економіка, Фізико-математичні науки, Техніка)*. 2022. № 14(14) 2022. URL: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14\(14\)](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14(14)).
(Дата звернення: 01.06.2024).
6. Варга В.П. Діджиталізація як один з чинників конкурентоспроможності підприємства. *Ефективна економіка*. 2018. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8121> (Дата звернення: 13.05.2024).
7. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastructure61-37> .
(Дата звернення: 13.05.2024).
8. Гудзь О. Є. Цифрова економіка: зміна цінностей та орієнтирів управління підприємствами. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. №2(24). С. 4–12.

9. Дані фінансової звітності банків України. *Національний банк України*. URL: https://bank.gov.ua/ua/control/uk/publish/category?cat_id=359492.
(Дата звернення: 24.05.2024).
10. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. №4. С. 195–200.
11. Електронні гроші URL: https://bankchart.com.ua/e_banking/statti/elektronni_groshi
(Дата звернення: 02.06.2024).
12. Інновації та розбудова фінтех-ринку України – у фокусі уваги Національного банку. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua>
(Дата звернення: 24.05.2024).
13. Електронний сайт АТ Приват Банк. URL: <https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>
(Дата звернення: 24.04.2024).
14. Кисельов А.В. Державне регулювання інноваційним розвитком ринку банківських послуг України. На правах рукопису. URL: <https://nam.kiev.ua/files/tesis/dyss-kiseliov.pdf> .
15. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018.
URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741>
(Дата звернення: 07.04.2024).
16. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.
URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-399>
(Дата звернення: 15.05.2024).
17. Міщенко В. Капіталізація банківської системи України: сьогодення та перспективи. *Вісник Національного банку України*. 2013. №9. С. 11-17.
18. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua>.
(Дата звернення: 03.05.2024).

- 19.Перший віртуальний банк. Security First Network Bank. URL: <https://zn.ua/business/internet-banking-dlya-cheloveka-ili-protiv-nego-.html> (Дата звернення: 16.05.2024).
- 20.Проблеми та перспективи розвитку цифрового банкінгу. URL: <file:///C:/Users/Христя/Downloads/Tishenko5799276907833991125.pdf>. (Дата звернення: 16.05.2024).
- 21.Варга В.П. Діджиталізація як один з чинників конкурентоспроможності підприємства. *Регіональна економіка*. 2018. № 3. С. 194–201; Грибіненко О. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. *Міжнародні відносини. Серія “Економічні науки”*. № 16. С. 35–37. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ес_n/article/view/3523 (дата звернення 12.03.2024 р.)
- 22.Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. *Вісник Української академії банківської справи*. 2009. №1 (26). С. 62-67.
- 23.Сенищ П. М. Світовий досвід та перспективи розвитку електронних грошей в Україні : науково-аналітичні матеріали П. М. Сенищ, В. М. Кравець, В. І. Міщенко ; Центр наукових досліджень Національного банку України. Київ, 2008. Вип. 10. 145 с.
- 24.Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua> . (Дата звернення: 21.05.2024).
- 25.Федишин М. П. Розвиток банківських інформаційних систем. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2020. №2. С. 200-203. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vamsue_2020_2_37. (Дата звернення: 23.05.2024).
- 26.Циганов С.А., Циганова Н.В. Структурні трансформації на фінансових ринках в умовах глобального розвитку. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Сер. Економічні науки. 2023. № 10. С. 70–78. URL: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/16994403511147.pdf> (Дата звернення: 13.04.2024).
- 27.Щетинін А. І. Гроші та кредит. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 440 с.

- 28.Що таке інтернет-банкінг? *Дія. Бізнес.* URL: <https://business.diia.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking>. (Дата звернення: 16.05.2024).
- 29.Bloomberg J. (2018) Digitization, Digitalization, and Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. *Forbes*. Available at: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-yourperil/#9e41a532f2c7>. (Accessed: 16.04.2024).
- 30.Digitization, digitalization and digital transformation: the differences. *I-scoop*. Available at: <https://www.i-scoop.eu/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption>. (Accessed: 17.04.2024).
- 31.Цифрова лихоманка. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/finance/bitkojin-kupuvati-chi-ni-prognoz-i-prichini-pidnyattya-kursu-na-bitkojin-do-42-000-dolariv-50373556.html> (Accessed: 19.03.2024).
- 32.Kovalenko V., Sheludko, S., Olvinskaya, J., Vitkovskaya, E., & Gaidaienko, O. (2022). Development of financial innovations in the conditions of digitalization of the economy. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 5, 46, 86-96. doi: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.5.46.2022.3878>. (Accessed: 20.05.2024).
- 33.Kovalenko, V. V. (2018). Rozvytok FinTech: zahrozy ta perspektyvy dlia bankiv Ukrainy [FinTech development: threats and prospects for banks of Ukraine]. *Pryazovskyi ekonomichnyi visnyk – Pryazovsky Economic Bulletin*, 4(09) 127-133. Retrieved from http://pev.kpu.zp.ua/journals/2018/4_09_uk/24.pdf (Accessed: 20.05.2024).
- 34.Statista. (2023). Share of bank account holders processing banking matters via online banking (PC or laptop) or mobile banking (smartphone or tablet) worldwide 2023, by country. URL:<https://www.statista.com/statistics/1440760/mobile-and-online-banking-penetration-worldwide-by-country/> (Accessed: 01.06.2024).

35. Statista. (2024). Banking – Ukraine. URL:
<https://www.statista.com/outlook/co/digital-connectivity-indicators/banking/ukraine> (дата звернення: 03.02.2024).
36. Strategiya Nacionalnogo banku do 2025 roku. URL:
<https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-natsional-niy-bank-do-2025-roku-fokus-na-aktivizatsiyu-ekonomichnogo-zrostannya-ta-tsifrovizatsiyu>. (Accessed: 01.06.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А

Фінансовий звіт АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2022	31 грудня 2021
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	96 380	52 835
Кредити та аванси банкам	7	103 837	26 243
Кредити та аванси клієнтам	8	68 084	68 218
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		239 752	222 277
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	95 716	93 096
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	143 920	129 074
- за амортизованою собівартістю	9	116	107
Поточні податкові активи	25	9 079	9 978
Відстрочені податкові активи	25	1 100	-
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30
Інвестиційна нерухомість	10	2 155	1 989
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 389	1 288
Основні засоби	11	5 228	6 074
Інші фінансові активи	12	4 309	2 644
Інші нефінансові активи	13	9 189	9 713
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		64	7
Загальна сума активів		540 596	401 296
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків		-	3
Кошти клієнтів	14	471 970	325 303
Інші залучені кошти	15	128	-
Відстрочені податкові зобов'язання	25	-	159
Інші фінансові зобов'язання	16	2 634	3 770
Забезпечення у т.ч.:	17	5 804	3 651
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 280	373
- інше забезпечення		4 524	3 278
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 271	1 795
Загальна сума зобов'язань		482 807	334 681
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід	19	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Інші резерви	9, 11	(15 168)	(4 091)
Резервні та інші фонди банку	19	11 449	9 696
Накопичений дефіцит		(156 749)	(157 247)
Загальна сума власного капіталу		57 789	66 615
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		540 596	401 296

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г. Бьош
Голова Правління

Г. Ю. Самаріна
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Джерело: [13]

Приват24 – це купа сервісів в одному місці



Перекази на картки Visa та Mastercard



Мобільні поповнення будь-яких українських операторів зв'язку



Оплата комунальних та інших послуг



Керування своїми картками та рахунками як фізичної особи, так і підприємця



Відкриття депозитів



Отримання кредитів



Купівля квитків на поїзд, літак чи автобус



Оформлення страхування



Надсилання міжнародних грошових переказів у будь-яку точку світу

Джерело: [13]

Фінансовий звіт АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2023 року

	Прим.	31 грудня 2023	31 грудня 2022 (як перераховано)
<i>У мільйонах українських гривень</i>			
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	152 282	94 191
Кредити та аванси банкам	7	134 237	103 837
Кредити та аванси клієнтам	8	92 019	68 084
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		271 847	239 752
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	100 376	95 716
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	171 471	143 920
- за амортизованою собівартістю	9	-	116
Поточні податкові активи	25	4	9 079
Інвестиційна нерухомість	10	2 340	2 155
Основні засоби	11	5 127	5 228
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 563	1 389
Відстрочені податкові активи	25	1 952	1 100
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30
Інші фінансові активи	12	9 493	6 498
Інші нефінансові активи	13	9 094	9 189
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		20	64
Загальна сума активів		680 008	540 596
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти клієнтів	14	555 525	471 970
Інші залучені кошти	15	2 630	128
Поточні податкові зобов'язання	25	25 790	-
Інші фінансові зобов'язання	16	3 038	2 634
Забезпечення у т.ч.:	17	5 438	5 804
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 111	1 280
- інше забезпечення		4 327	4 524
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 741	2 271
Загальна сума зобов'язань		595 162	482 807
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід		23	23
Інші резерви	9, 11	(1 741)	(15 168)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Резервні та інші фонди банку	19	12 959	11 449
Накопичений дефіцит		(144 629)	(156 749)
Загальна сума власного капіталу		84 846	57 789
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		680 008	540 596

Затверджено до випуску та підписано 15 березня 2024 року.

Г. Бьош
Голова Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

