

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

СУЧАСНІ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЇ У ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу, групи 472-2,
денної форми навчання
спеціальності 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»

Гакман Софія Ярославівна _____

Науковий керівник:

зав. кафедри фінансів і кредиту д.е.н.,
професор **Нікіфоров Петро Опанасович**

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол No 11 від «29» травня 2024 р.*

*Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____ проф. Нікіфоров П.О.*

АНОТАЦІЯ

Гакман С. Я. Сучасні Internet-технології у діяльності банківських установ. Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024.

У випускній кваліфікаційній роботі здійснено аналіз теорії і практики використання Інтернет-технологій у банківському секторі України. Доведено необхідність Інтернет-технологій у розвитку банківської системи, надані характеристики основних видів банківських послуг з використанням Інтернет-технологій. Проведено аналіз діяльності банківських установ України за 2019-2023 роки, а також аналіз послуг з використанням Інтернет-технологій комерційних банків та АТ КБ «ПриватБанк» зокрема. Представлено зарубіжний досвід інноваційних рішень в банківській діяльності та вказані можливості розширення переліку Інтернет-технологій банку.

Ключові слова: Інтернет-технології, банківська установа, технологічні тренди, цифрові продукти, банківські послуги, дистанційне банківське обслуговування.

ANNOTATION

Sofiiia Hakman. Modern Internet technologies in the activity of banking institutions. Manuscript. Qualification work for obtaining the first (bachelor) level of higher education in specialty 072 «Finance, banking and insurance». Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

In the qualifying work, analysis of theory and practice of using Internet technologies in the banking sector of Ukraine was conducted. The necessity of Internet technologies in the development of the banking system is proved, and the characteristics of the main types of banking services using Internet are provided. An analysis of the activities of banking institutions of Ukraine for 2019-2023 was carried out, as well as an analysis of Internet banking services of commercial banks and JSC CB «PrivatBank» in particular. The foreign experience of innovative solutions in banking is presented and the possibilities of expanding the list of Internet technologies of the bank are indicated.

Key words: Internet technologies, banking institution, technological trends, digital products, banking services, remote banking.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання чужих ідей, результатів і текстів наукових досліджень мають посилання на відповідне джерело.

_____ С. Я. Гакман

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	6
1.1 Теоретичні підходи до впровадження Інтернет-технологій у діяльність банківських установ.....	6
1.2 Теоретичне розуміння цифрових продуктів та послуг у банківництві.....	11
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ЗАСТОСУВАННЯ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	16
2.1 Аналіз діяльності банківських установ України за 2019-2023 роки..	16
2.2 Аналіз мобільних додатків банківських установ України та їх конкурентні переваги.....	24
2.3 Інноваційні рішення АТ КБ «ПриватБанк» зумовлені застосуванням Інтернет-технологій.....	30
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА НЕДОЛІКИ ЗАСТОСУВАННЯ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	39
3.1 Сучасні технологічні тренди банківських установ.....	39
3.2 Зарубіжний досвід введення інновацій в банківську діяльність.....	43
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50

ВСТУП

Впровадження Інтернет-технологій має вагоме значення для банківських установ через ряд чинників, які безпосередньо впливають на їх ефективність, безпеку та якість обслуговування клієнтів. Використання сучасних Інтернет-технологій допомагає покращити операційну ефективність банків. Банки можуть оптимізувати свої процеси, скорочувати час транзакцій та раціоналізувати ресурси завдяки використанню передової аналітики даних та інших інструментів, що пов'язані з Інтернет-комунікацією. Ці технології дозволяють банкам автоматизувати рутинні завдання, поліпшувати управління ризиками та розробляти системи прийняття рішень на основі аналізу даних.

Крім цього, безпека – важливий аспект у банківській сфері. Сучасні Інтернет-технології, такі як блокчейн, передові методи шифрування та біометрична автентифікація, надають надійні та безпечні вирішення захисту конфіденційних фінансових даних. Інтегруючи ці технології, банки зможуть захистити свої системи від кіберзагроз, шахрайства та витоку даних, зберігаючи довіру своїх клієнтів.

Швидкий розвиток ринку фінансових послуг, спричинений інноваціями у сфері фінтех та цифровою трансформацією, вимагає від банківських установ бути орієнтованими на новинки в Інтернет-технологіях. Використання цих технологій дозволяє банкам надавати конкурентоспроможні послуги, такі як мобільний банкінг, цифрові гаманці та пірингові транзакції, що відповідають потребам все більш технічно-освіченої клієнтської бази. Це сприяє поліпшенню клієнтського досвіду і зростанню рівня задоволеності та лояльності.

Крім того, дотримання регуляторних вимог є важливим для банківських установ. Сучасні Інтернет-технології спрощують цей процес, дозволяючи вести моніторинг, формувати звітність та аналізувати дані в режимі реального часу.

Узагальнюючи, інтеграція сучасних Інтернет-технологій сприяє стимулюванню інновацій та співпраці в банківському секторі. Банки можуть

взаємодіяти з фінтех-компаніями та сторонніми постачальниками, що дозволяє створювати екосистему, що сприяє розвитку новаторських фінансових продуктів і послуг. Це сприяє подальшому розширенню ринку та підвищенню доступності фінансових послуг для учасників банківського сектору.

Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О., Дзюблюк О., Олещук М.Г. приділяли увагу дослідженню інноваційного розвитку банківської сфери в Україні. Кретов, Д., Міндова, О. Рисін В.В досліджували розвиток цифровізації банківського сектору України. Демко М. Я., Нянько, Л., Нянько, В. вивчали питання розвитку цифрового маркетингу банківських установ.

Мета роботи полягає в обґрунтуванні шляхів підвищення результативності застосування Інтернет-технологій у банківській сфері України. Відповідно, в рамках цієї роботи необхідно визначити наступні завдання:

- визначити теоретичні підходи до впровадження Інтернет-технологій у діяльність банків;
- охарактеризувати цифрові продукти та послуги, які надаються банками;
- проаналізувати загальний стан діяльності банківських установ;
- провести оцінку мобільних застосунків банків;
- проаналізувати загальну діяльність АТ КБ «ПриватБанк» та його інноваційний вклад в розвиток банкіngu;
- запропонувати трендові інноваційні рішення для покращення надання банківських послуг;
- представити зарубіжний досвід інноваційних технологій з можливістю впровадження в банківський сектор України.

Об'єктом дослідження виступає банківська діяльність, включаючи її процеси, послуги та взаємодію з клієнтами.

Предметом дослідження є сучасні Інтернет-технології, які використовуються в діяльності банківських установ.

У дослідженні застосовуються загальнонаукові та спеціальні методи аналізу економічних явищ. До них входить структурний аналіз, який використовується для вивчення змін та складу показників діяльності АТ КБ

«ПриватБанк». Групування та класифікація застосовуються для оновлення класифікації банківських продуктів і послуг, а також для систематизації факторів. Крім того, метод кластерного аналізу використовується для класифікації банків за різними важливими ознаками.

Інформаційна база дослідження включає роботи українських та зарубіжних науковців, які досліджували питання використання Інтернет-технологій для надання банківських послуг фізичним та юридичним особам. Додатковим джерелом інформації є звітні дані Національного банку України щодо використання Інтернету українськими банками, а також дані від АТ КБ «ПриватБанк» про активність в мобільних додатках та інші показники діяльності. Не обійшлося й без законодавчих та нормативно-правових актів, постанов Правління Національного банку України, а також досліджень рейтингових агентств.

Обсяг і структура роботи. Робота починається зі вступу, слідом три розділи та висновки, а заключає роботу список використаних джерел та додатки. Загальний обсяг роботи становить 56 сторінок друкованого тексту, основний зміст роботи викладено на 47 сторінках. Робота містить 4 таблиці та 20 рисунків, список використаних джерел включає 58 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Теоретичні підходи до впровадження Інтернет-технологій у діяльність банківських установ

Впровадження Інтернет-технологій у діяльність банківських установ є ключовим етапом у процесі цифрової трансформації фінансового сектору. Це дозволяє банкам підвищити ефективність своєї діяльності, покращити обслуговування клієнтів та забезпечити конкурентні переваги в умовах швидких змін фінансового середовища.

Інтернет-технології в банківській сфері - це комплекс систем, протоколів та інфраструктури, які сприяють спілкуванню, обміну даними та інформацією через глобальну мережу з'єднаних комп'ютерів та пристроїв для задоволення потреб громадян і підприємств у різноманітних банківських послугах. Ці технології включають апаратне, програмне забезпечення та комунікаційні протоколи, які спільно працюють для надійної та ефективної передачі інформації через глобальну мережу [11].

Необхідність і значимість використання Інтернет-технологій у розвитку банківської системи можна пояснити декількома чинниками, що сприяли підвищенню ефективності, доступності та безпеки фінансових послуг.

По-перше, Інтернет-технології сприяли цифровізації банківських процесів, що дозволило автоматизувати та спростити різні операції. Це призвело до підвищення ефективності та зниження операційних витрат, оскільки механічні процеси замінилися автоматизованими системами. Впровадження електронних платіжних систем і онлайн-банкінгу також дозволило здійснювати операції швидше і точніше, зменшивши ймовірність людських помилок.

Другим чинником є розширення охоплення банківських послуг за допомогою Інтернет-технологій, що надають віддалений доступ до фінансових продуктів та послуг. Онлайн-банкінг і мобільні додатки дозволяють клієнтам керувати своїми рахунками, переказувати кошти та управляти фінансами з будь-якого місця, де доступний Інтернет. Це сприяло розширенню фінансової інклюзії, що дозволило людям у віддалених або недоступних раніше регіонах отримати доступ до банківських послуг [7].

Третім аспектом є розвиток інноваційних фінансових продуктів і послуг завдяки впровадженню Інтернет-технологій. Використання аналітики великих даних, машинного навчання та штучного інтелекту дозволяє банкам надавати персоналізовані фінансові консультації через мобільні пристрої, оцінювати кредитні ризики та виявляти шахрайські дії з більшою точністю. Це сприяло появі фінтех-компаній, які використовують Інтернет-технології для надання альтернативних фінансових рішень, що сприяє конкуренції та інноваціям у банківському секторі.

Цифровий банкінг став невід'ємною частиною діяльності сучасних банківських установ, що базується на широкому та активному використанні цифрових технологій у побудові внутрішніх банківських систем. Процес розвитку цифрових технологій у банківській діяльності пройшов через п'ять еволюційних етапів [13]. Завдяки поширенню Інтернету та розвитку засобів мобільного і цифрового зв'язку традиційні банківські послуги вже не в змозі повністю задовольняти потреби більшості клієнтів і поступаються цифровим аналогам.

1. Поява Digital-каналів, таких як мережі банкоматів, Інтернет-банкінг, мобільні додатки та чат-боти, а також запровадження цифрових трансформацій у бізнесі, де користувач перебуває у центрі уваги і може взаємодіяти з банком через будь-які доступні канали у будь-який зручний для нього час.

2. Розвиток Digital-продуктів, таких як використання великих обсягів даних, безконтактні платежі, віртуальні картки, штучний інтелект та машинне навчання; використання передового програмного і апаратного забезпечення для

створення комплексних продуктів, які працюють від початку до кінця (end to end) і призначені для цілодобового задоволення фінансових потреб клієнтів.

3. Створення повноцінного цифрового обслуговування, банківських цифрових сервісів і нових цифрових бізнесів; перетворення бізнес-моделей, розширення цифрових меж бізнесу; використання глобальних Digital-інструментів.

4. Поширення Digital Brain (цифрового інтелекту), який постійно та автоматично аналізує дані у всіх сегментах бізнесу, відділах, продуктових лініях і послугах, надаючи банкам розширені можливості та переваги у цифровій комунікації.

5. Створення так званої цифрової ДНК як нової системи координат для прийняття стратегічних рішень протягом усього життєвого циклу функціонування та розвитку банківської установи.

Впровадження Інтернет-технологій в діяльність може ґрунтуватися на різних теоретичних підходах, які спрямовані на оптимізацію процесів, забезпечення конкурентних переваг та задоволення потреб користувачів. Ось кілька теоретичних підходів до цього:

Теорія інновацій - цей підхід висуває ідею про те, що впровадження нововведень, таких як Інтернет-технології, може відкрити нові можливості для банку та допомогти йому зберегти конкурентну перевагу. Це може включати в себе запровадження нових цифрових продуктів, покращення процесів внутрішньої комунікації та співпраці, а також використання Інтернет-технологій для просування продуктів і послуг.

Технологічний детермінізм - цей підхід стверджує, що технології мають значний вплив на суспільство і організації, і впровадження Інтернет-технологій призведе до автоматизації, змін у структурі та функціях банківських установ, а також до нових способів взаємодії з клієнтами та партнерами.

Соціотехнічний підхід - цей підхід враховує взаємодію між технологіями та соціальними чинниками. Він стверджує, що успішне впровадження Інтернет-технологій потребує не лише технічних знань, але й уваги до соціальних

аспектів, таких як культура банку, участь працівників у процесі змін, а також вплив на клієнтів і загальну громадську думку.

Стратегічний підхід - цей підхід визначає впровадження Інтернет-технологій як стратегічну ініціативу, яка повинна бути вирішена на найвищому рівні управління. Він підкреслює важливість адаптації стратегій компанії до цифрового середовища та визначення чіткої візії для впровадження Інтернет-технологій.

Ці підходи можуть використовуватися окремо або комбінуватися в залежності від конкретних цілей, потреб та контексту банку.

Одним з найефективніших способів впровадження цифрових технологій у банківському секторі є створення необанків. Банки такого нового типу, так звані необанки – це фінансово-кредитні установи, які працюють виключно через Інтернет, тобто вони не мають фактичних традиційних відділень чи філій. Вони від самого початку функціонування побудовані на новітніх технологіях, надають послуги виключно дистанційно на відміну від інфраструктури традиційних банків.

Потреба та можливість появи таких банків зумовлена рівнем економічного та технологічного розвитку, а повний перехід від традиційних установ до необанків в Україні зумовлений наявністю прийнятої законодавчої бази та зрілим банківським сектором. У цьому випадку їх реалізація можлива двома шляхами, коли сам необанк отримує банківську ліцензію або працює на базі одного з існуючих банків, фактично закупаючи оптові послуги у фінансової установи, що функціонує як «фінансовий посередник», і продає їх через роздрібну торгівлю своїм клієнтам.

Цифрова трансформація надає глибокий вплив на банківський сектор та формує його майбутнє. Цифровізація спонукає банки переглядати бізнес-моделі. Традиційні моделі, засновані на філіях та фізичних офісах, поступаються місцем більш гнучким та цифровим підходам, які зображені на рисунку 1.1.

Банківська цифрова екосистема - це комплексна система, що об'єднує в собі різноманітні цифрові технології, сервіси та продукти банку з метою забезпечення повного спектру фінансових послуг для клієнтів.



Рисунок 1.1. Бізнес-моделі сучасних банків [12]

Ця екосистема включає в себе онлайн-банкінг, мобільні додатки, Інтернет-платформи, електронні платіжні системи, а також інші цифрові інструменти, спрямовані на покращення доступності, зручності та ефективності банківських послуг для користувачів. Ця екосистема також може включати партнерські сервіси та продукти, що розширюють функціональні можливості банку через співпрацю з іншими компаніями та організаціями. Банківська цифрова екосистема створюється для підтримки цифрової трансформації банку, підвищення його конкурентоспроможності та задоволення зростаючих потреб клієнтів у цифровій ері.

Отже, можна зазначити, що впровадження Інтернет-технологій призвело до революції у банківській системі та фінансових послугах, що підвищило їх ефективність, доступність та безпеку, а також сприяло інноваціям у цьому секторі. Інтеграція Інтернет-технологій трансформувала банківський ландшафт, що зумовило краще обслуговування клієнтів та створення більш інклюзивної фінансової екосистеми.

1.2 Теоретичне розуміння цифрових продуктів та послуг у банківництві

У останньому десятилітті одним з головних викликів стала цифровізація фінансових послуг, зокрема трансформація банківської системи як в Україні, так і в усьому світі. Глобальна фінансова криза та пандемія COVID-19 спричинили швидкий розвиток цифрових технологій, що створило сприятливі умови для просування банківського сектору. Додатковим каталізатором цього процесу в Україні стала повномасштабна війна.

Сучасна фінансова індустрія, зокрема банки, стикаються з новими викликами, що виникають внаслідок швидкого розвитку технологій. Хоча традиційно банки акцентували увагу на бек-офісних системах, вони також активно використовують цифрові технології. З розвитком технологій, під впливом потреб клієнтів, банківський сектор терміново потребує цифрової трансформації.

Традиційні банківські послуги в основному базуються на фізичних відділеннях, особистому контакті та паперовій документації для реєстрації та виконання транзакцій. У порівнянні з ними, банківські послуги, що використовують Інтернет-технології, характеризуються електронними та цифровими платформами, що дозволяють клієнтам отримувати доступ до своїх рахунків, здійснювати операції та керувати своїми фінансами віддалено. Ці послуги значно трансформували банківську фінансову індустрію, пропонуючи покращену ефективність, доступність та зручність.

Цей зсув призвів до розвитку різних інноваційних фінансових продуктів і послуг, таких як цифрові гаманці, робоконсультанти та пірингове кредитування, які ще більше розширили сферу фінансових послуг, доступних клієнтам [8].

Традиційні послуги банку, а саме фінансові послуги, які надаються без використання цифрових технологій або за допомогою традиційних каналів зв'язку та цифрові послуги банку, які надаються у цифровому форматі зображені на рисунку 1.2.

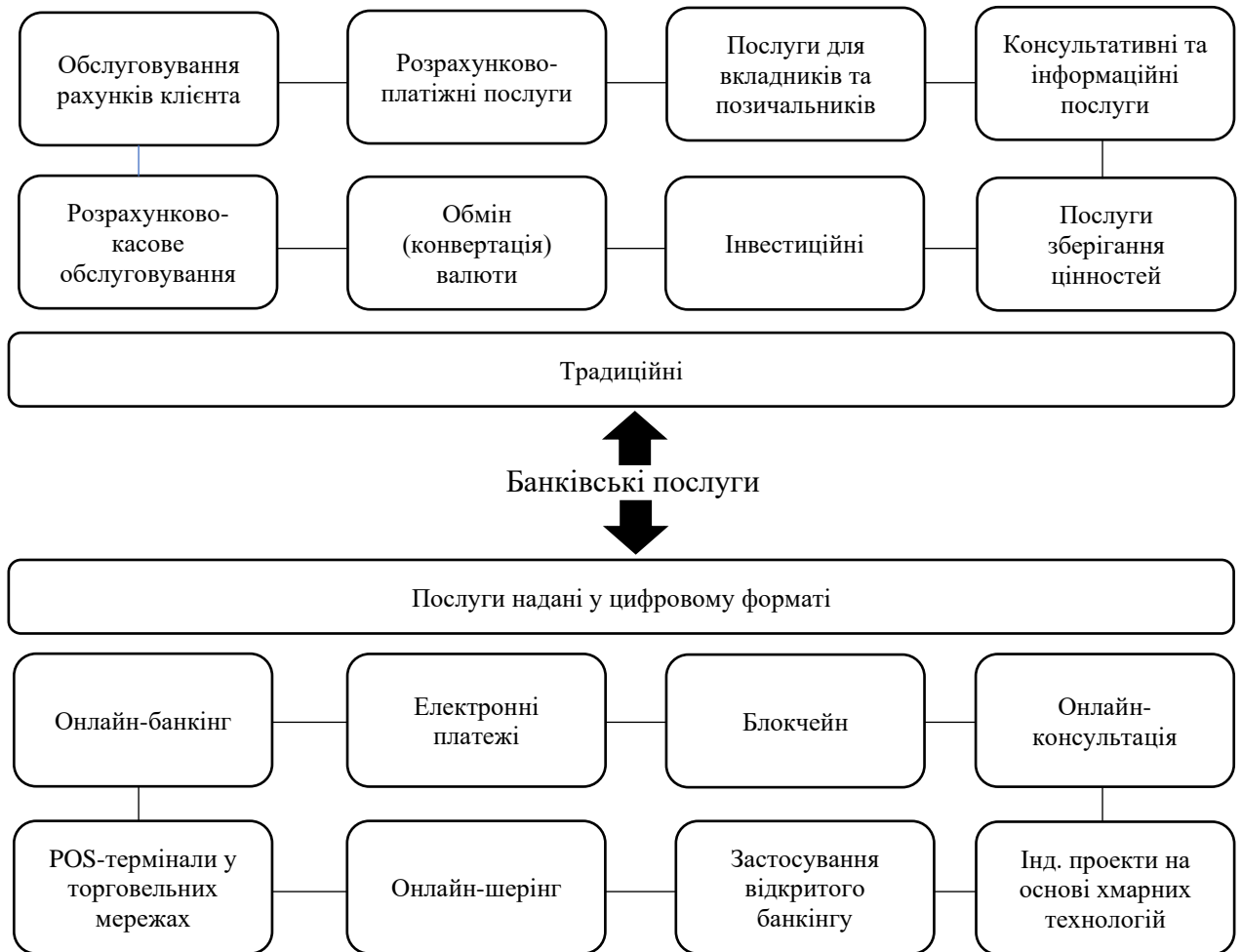


Рисунок 1.2. Традиційні послуги та послуги надані у цифровому форматі [19, 9, 14]

Цифрові послуги спрямовані на полегшення доступу клієнтів до банківських послуг, покращення їхнього досвіду користування та забезпечення швидкості та зручності у взаємодії з банком. Вони також дозволяють банку оптимізувати свої процеси, підвищити ефективність та залучити нових клієнтів через впровадження інноваційних цифрових рішень.

Цифрові канали - це електронні платформи та сервіси, які надають клієнтам можливість отримати доступ до банківських послуг та здійснювати різноманітні операції через Інтернет, мобільні додатки та ін.

Цифровізація можлива завдяки існуванню цифрових каналів, які в свою чергу, включають в себе наступні складники, зображені на рисунку 1.3.

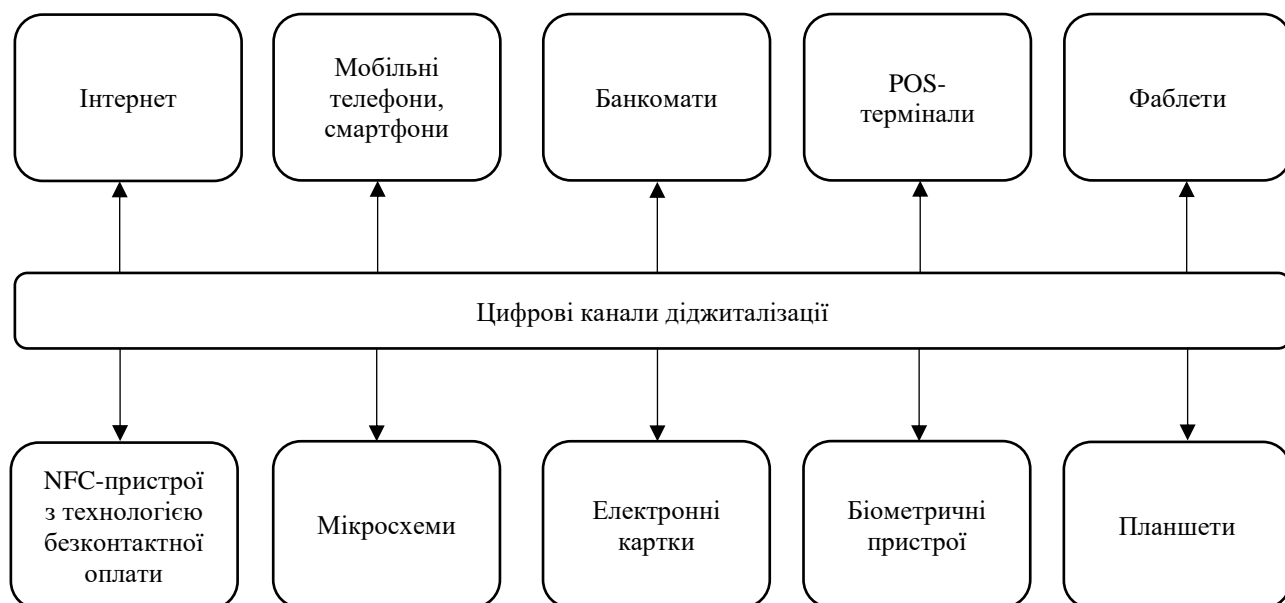


Рисунок 1.3. Цифрові канали діджиталізації [10, 17]

При цьому наголошується на тому, що необхідним є визначення ключових нормативно-правових актів та стратегій, які забезпечують ефективне та безпечне використання сучасних фінансових цифрових інновацій у банківському бізнесі, які систематизовані в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Характеристика нормативно-правового поля запровадження цифрових фінансових технологій у банківській сфері

Нормативний документ	Характеристика
	Ключові положення
Про електронні довірчі послуги: Закон України, прийнятий Верховною Радою України, від 05.10.2017 р. № 2155-VIII [1].	«електронна послуга – будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему»
Про електронну комерцію: Закон України, прийнятий Верховною Радою України, від 03.09.2015 р. № 675-VIII [2].	«інформаційні електронні послуги – платні або безоплатні послуги щодо оброблення та зберігання інформації, що надаються дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем за індивідуальним запитом їх одержувача.»
Закон України «Про хмарні послуги», прийнятий Верховною Радою України від 17.02.2022 № 2075-IX [3].	«законом встановлено, що надання хмарних послуг та/або послуг центру обробки даних публічним користувачам хмарних послуг має здійснюватися з дотриманням вимог законодавства про захист персональних даних, про захист інформації та про кібербезпеку.»
Указ Президента України від 31.07.2000 року № 928/2000 «Про заходи по розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпеченню широкого доступу до цієї мережі в Україні» [4].	«забезпеченні розвитку та масштабного доступу до мережі Інтернет фізичних осіб та юридичних осіб в Україні»

Продовження табл.1.1.

Розроблені концепції, які стосуються запровадження цифрових технологій.	
Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [5].	«затвердження плану заходів щодо її реалізації, яка передбачає здійснення заходів щодо впровадження відповідних стимулів для цифровізації економіки, суспільної та соціальної сфер, усвідомлення наявних викликів та інструментів розвитку цифрових інфраструктур, набуття громадянами цифрових компетенцій, а також визначає критичні сфери та проекти цифровізації, стимулювання внутрішнього ринку виробництва, використання та споживання цифрових технологій»
Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року. Національний банк України [52].	«забезпечення фінансової стабільності та динамічного розвитку фінансового сектору; підвищення доступності та рівня користування фінансовими послугами; інноваційний розвиток (розвиток відкритої архітектури фінансового ринку та платформ регуляторів.»
Стратегії розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. Сталий розвиток інновацій, кешлес та фінграмотність. Національний банк України, липень 2020 р. [51].	«визначено три основних цілісних пропозицій розвитку FinTech, а саме: Забезпечення розвитку ринку фінтех, цифрових технологій та платформ регуляторів; визначено роль фінтеху у фінансовій екосистемі; закладено базу для створення сталої екосистеми фінтеху.»
Концепція розвитку інноваційних наглядових та регуляторних технологій. Консультаційний документ [36].	«представлено позицію регулятора щодо ключових питань використання інноваційних наглядових та регуляторних технологій, його бачення стосовно визначення сфер для впровадження наглядових технологій та сприяння розвитку регуляторних технологій.»

Якщо розглядати мобільні додатки банків, то там найчастіше представлені такі послуги, вони містять значну Інтернет-компоненту:

1. Хоча поповнення мобільного рахунку не є основною банківською послугою, вона присутня в усіх мобільних застосунках банків. Оператори мобільного зв'язку виплачують банкам винагороду за цю операцію. Ця послуга дозволяє користувачам поповнювати свій кредит або баланс мобільного телефону безпосередньо через додаток.

2. Переказ на картку – це послуга, яка дозволяє користувачам легко пересилати кошти на інші банківські картки або рахунки.

3. Платежі – це послуга оплати рахунків, що дозволяє сплачувати комунальні послуги, підписки та інші послуги через мобільний додаток.

4. Управління карткою – це послуга, що дозволяє користувачам керувати своїми дебетовими або кредитними картками (блокування або розблокування, встановлення лімітів на транзакції).

5. Автоплатежі – це послуга за допомогою якої платежі відбуваються автоматично, відповідно до заданого графіка, що дозволяє користувачам налаштувати регулярні виплати для постійних витрат.

6. Зняття готівки – це послуга замовлення грошей на певну дату для отримання в відділенні банку або через банкомати згідно з умовами договору.

7. Обмін валют – це послуга, яка дозволяє клієнтам конвертувати валюту в мобільному додатку.

8. Депозитні послуги охоплюють широкий спектр опцій, дозволяють клієнтам відкривати різновиди депозитних рахунків, такі як звичайні або термінові, і керувати ними.

9. Кредит на житло та споживчий кредит – це, відповідно, іпотека та фінансовий продукт для термінового придбання товарів і послуг. Ця послуга дозволяє користувачам подавати заявки на кредити та керувати ними онлайн.

10. Дисконтні можливості та кешбек – це послуга для отримання знижок та повернення частини витрачених коштів, що надає користувачам заохочення використовувати свої картки або рахунки для здійснення транзакцій.

Таким чином, цифрові продукти та послуги в банківській сфері - це інноваційні технологічні рішення, які надаються банками з використанням цифрових каналів комунікації, таких як мобільні додатки, веб-платформи та інші електронні засоби. За допомогою них можна користуватись низкою послуг, які представлені в тому чи іншому банку. Цифровізація в Україні стрімко розвивається, що є позитивною тенденцією для українських користувачів в доступності та зручності до фінансових та банківських послуг безпосередньо.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ЗАСТОСУВАННЯ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Аналіз діяльності банківських установ України за 2019-2023 роки

Інтернет-технології займають важливе місце у сучасній банківській системі, дозволяючи банкам надавати широкий спектр послуг через онлайн-канали.

Перш ніж аналізувати процес застосування Інтернет-технологій у банківській діяльності, розглянемо загальний стан банківської системи в Україні.

Для цього ми спочатку дослідимо такі показники, як кількість банківських установ на ринку та структурних підрозділів, кількість користувачів та відкритих рахунків, кількість торговельних POS-терміналів, а також фінансовий результат, до якого вони прийшли в кінці звітного періоду.

На рисунку 2.1. продемонстровано як змінювалась кількість комерційних банків протягом останніх п'яти років.



Рис. 2.1. Кількість комерційних банків України у 2019-2023 роки, од. [33]

Аналізуючи рисунок 2.1, можна відзначити, що протягом періоду з 2019 по 2023 рік спостерігалось зменшення загальної кількості банківських установ. Так, у 2019 році їх було 75 установ (з них: 35 з іноземним капіталом; в т.ч. 23 зі 100% іноземним капіталом), у 2020 році – 74 (з них: 33 з іноземним капіталом; в т.ч. 23 зі 100% іноземним капіталом), у 2021 році – 71 (з них: 33 з іноземним капіталом; в т.ч. 23 зі 100% іноземним капіталом), а у 2022 році – 67 (з них: 30 з іноземним капіталом; в т.ч. 22 зі 100% іноземним капіталом). Станом на 01.01.2024 в Україні налічувалось 63 банківські установи, з них: 27 з іноземним капіталом, в т.ч. 19 зі 100% іноземним капіталом.

У 2023 році порівнюючи з 2019 роком кількість діючих банків зменшилась на 12 од., з них: з іноземним капіталом зменшилась на 8 од., у т. ч. зі 100% іноземним капіталом зменшилась на 4 од.

Якщо 2023 рік порівнювати з 2022 попереднім роком, то кількість діючих банків зменшилась на 4 од., з них: з іноземним капіталом зменшилась на 3 од., у т. ч. зі 100% іноземним капіталом зменшилась на 3 од.

З поширенням Інтернет-технологій, дистанційного обслуговування клієнтів виникає потреба у зменшенні фізичних відділень банків, динаміка їх змін протягом останніх п'яти років показана на рисунку 2.2.

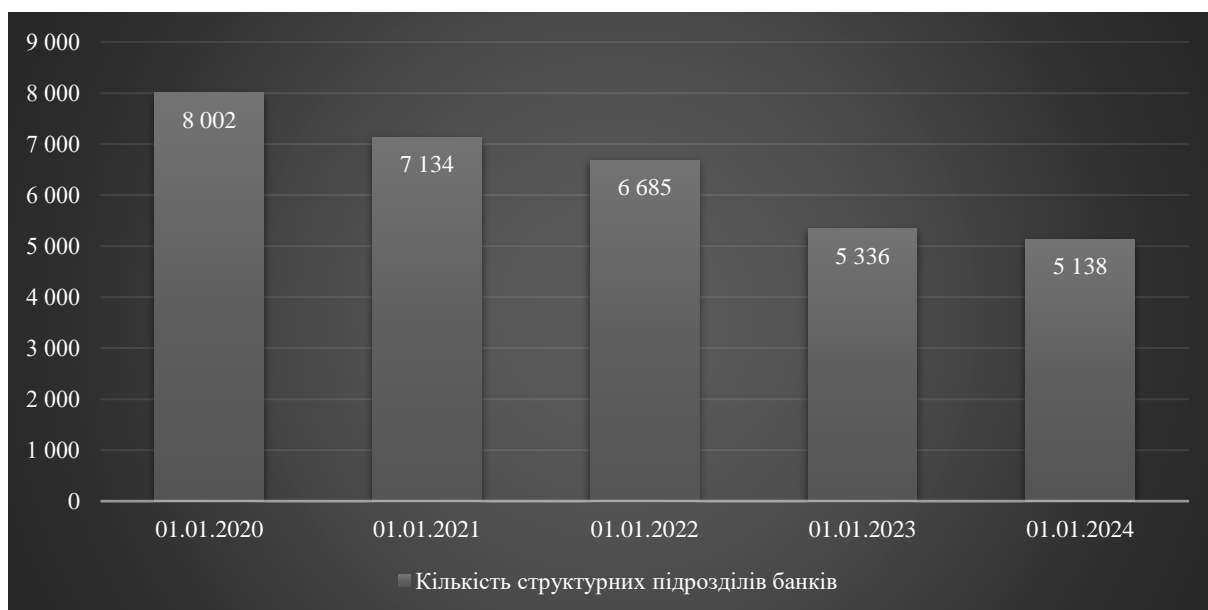


Рис. 2.2. Кількість структурних підрозділів банківських установ у 2019-2023 роки, од. [40]

У 2019 році налічувалось 8002 відділень банків, у 2020 році – 7134 відділення банків, у 2021 році – 6685 відділень банків, у 2022 році – 5336 (відбулося значне скорочення відділень, що пов'язано з воєнним станом на території України, які були зруйновані або діяльність яких була призупинена), у 2023 році – 5138 відділень банку.

У 2023 році порівнюючи з 2019 роком кількість структурних підрозділів банківських установ зменшилась на 2864 од.

Якщо 2023 рік порівнювати з 2022 попереднім роком то, кількість структурних підрозділів банківських установ на 198 од.

Звичайно, що з розповсюдженням базготівкових розрахунків зростає і кількість користувачів, які використовують банківські послуги, а також кількість рахунків, які вони відкривають у банках, показано на рисунку 2.3. та 2.4. Банки не стоять в стороні, вони використовують інноваційні технології для залучення нових клієнтів, що виражається в оновленні мобільних додатків та додання нових можливостей в їх користуванні.

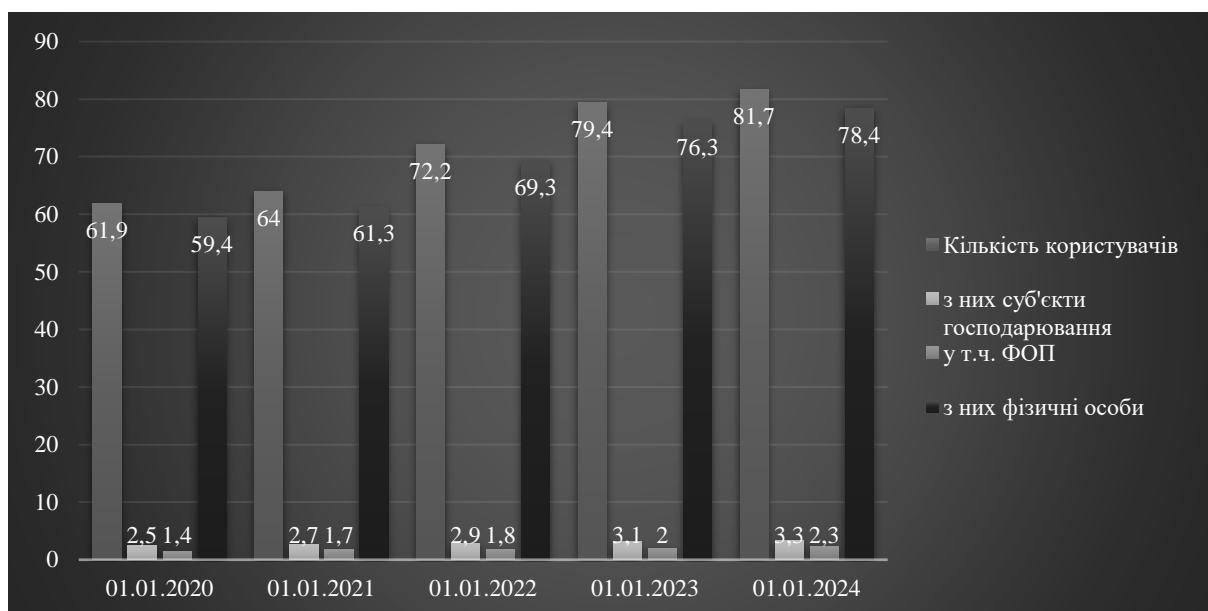


Рис. 2.3 Кількість користувачів у банках у 2019-2023 роки, млн [40]

Аналізуючи рисунок 2.3. можна відмітити, що загалом кількість користувачів у банках як і суб'єктів господарювання, так і фізичних осіб зростала за останні п'ять років.

У 2023 році порівнюючи з 2019 роком кількість користувачів збільшилась на 19,8 млн осіб (з 61,9 млн осіб до 81,7 млн осіб), з них суб'єктів господарювання збільшилась на 0,8 млн осіб (з 2,5 млн осіб до 3,3 млн осіб), з них фізичних осіб збільшилась на 19 млн осіб (з 59,4 млн осіб до 78,4 млн осіб).

Якщо 2023 рік порівнювати з 2022 попереднім роком, то кількість користувачів збільшилась на 2,3 млн осіб (з 79,4 млн осіб до 81,7 млн осіб), з них суб'єктів господарювання збільшилась на 0,2 млн осіб (з 3,1 млн осіб до 3,3 млн осіб), з них фізичних осіб збільшилась на 2,1 млн осіб (з 76,3 млн осіб до 78,4 млн осіб).

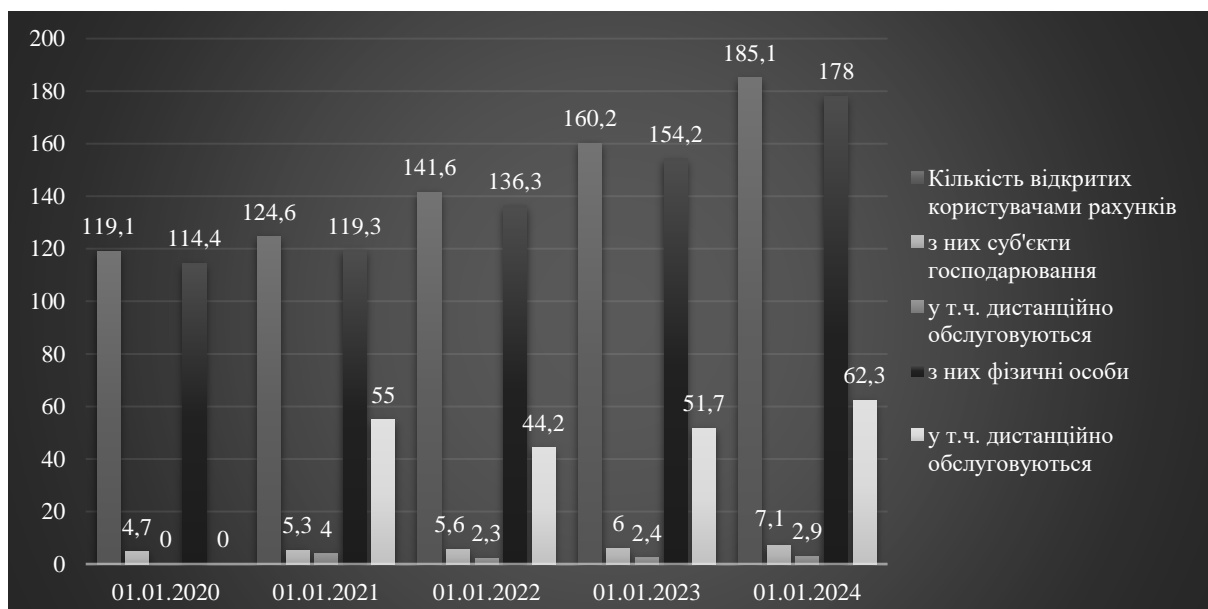


Рис. 2.4 Кількість відкритих користувачами рахунків у банках у 2019-2023 роки, млн [40]

На рисунку 2.4 можна побачити, що кількість відкритих користувачами рахунків у банках як і суб'єктів господарювання, так і фізичних осіб стрімко зростала за останні п'ять років.

У 2023 році порівнюючи з 2019 роком кількість відкритих користувачами рахунків у банках збільшилась на 66 млн (з 119,1 млн до 185,1 млн), з них суб'єктів господарювання збільшилась на 2,4 млн (з 4,7 млн до 7,1 млн), з них фізичних осіб збільшилась на 63,6 млн (з 114,4 млн до 178 млн).

Якщо 2023 рік порівнювати з 2022 попереднім роком, то кількість відкритих користувачами рахунків у банках збільшилась на 24,9 млн (з 160,2 млн

до 185,1 млн), з них суб'єктів господарювання збільшилась на 1,1 млн (з 6 млн до 7,1 млн), з них фізичних осіб збільшилась на 23,8 млн (з 154,2 млн до 178 млн).

Інновації в сфері платіжних технологій сприяли зростанню кількості POS-терміналів, так само і поширення безконтактних технологій оплати стимулює збільшення кількості POS-терміналів, які підтримують цей вид платежів.

На рисунку 2.5. показано, як змінювалась кількість торговельних POS-терміналів в Україні за останні п'ять років.

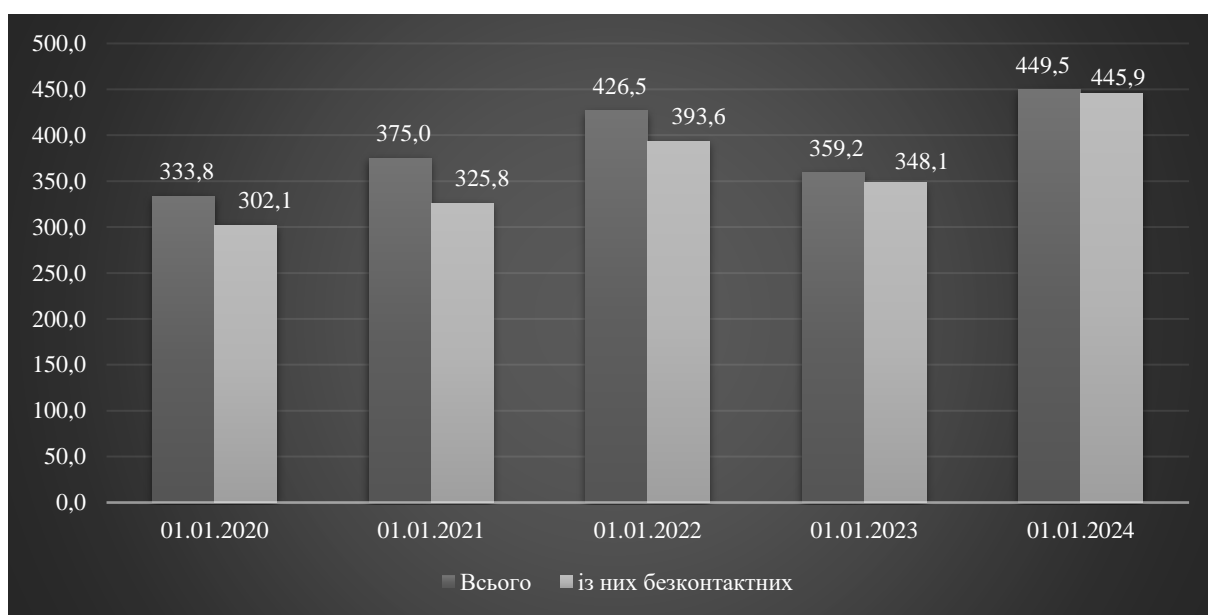


Рис. 2.5. Кількість торговельних POS-терміналів в Україні у 2019-2023 роках, тис. од. [40]

У 2019 році налічувалось 333,8 тис. од. торговельних POS-терміналів (із них безконтактних – 302,1 тис. од.), у 2020 році – 375 тис. од. торговельних POS-терміналів (із них безконтактних – 325,8 тис. од.), у 2021 році – 426,5 тис. од. торговельних POS-терміналів (із них безконтактних – 393,6 тис. од.), у 2022 році – 359,2 тис. од. торговельних POS-терміналів (із них безконтактних – 348,1 тис. од.) таке скорочення торговельних POS-терміналів, пов'язано із закриттям підприємцями своїх бізнесів або ж їх тимчасовим призупиненням, яке було викликано воєнним станом на території України, у 2023 році – 449,5 тис. од. торговельних POS-терміналів (із них безконтактних – 445,9 тис. од.) бачимо, що кількість торговельних POS-терміналів відновились до довоєнного періоду, що свідчить про активність бізнес процесів в Україні.

У 2023 році порівнюючи з 2019 роком кількість торговельних POS-терміналів збільшилась на 115,7 од. (із них безконтактних – на 143,8 тис. од.)

Якщо 2023 рік порівнювати з 2022 попереднім роком то, кількість торговельних POS-терміналів збільшилась на 90,4 од. (із них безконтактних – на 97,7 тис. од.).

Також було проведено аналіз сум та кількостей операцій з використанням платіжних карток в Україні та закордоном, який показано на рисунку 2.6.

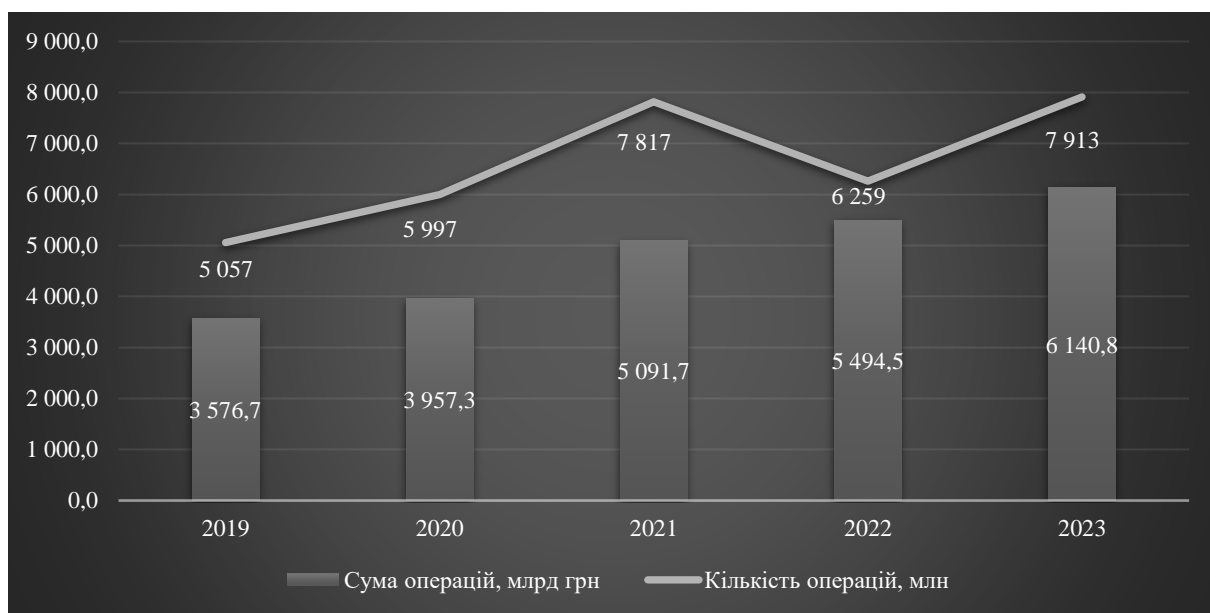


Рис. 2.6. Операції з використанням платіжних карток в Україні та закордоном

[40]

Так, сума операцій з використанням платіжних карток протягом останніх п'яти років збільшилась на 2564,1 млрд грн, а саме з 3576,7 млрд грн до 6140,8 млрд грн. Якщо розглядати кількість операцій, які були здійснені з використанням платіжних карток, то можна помітити теж збільшення на 2856 млн, а саме з 5057 млн до 7913 млн.

У 2022 році відбулось значне скорочення кількості операцій з використанням платіжних карток, що нап'язу пов'язано з війною в країні, однак сума операцій зросла порівняно з довоєнною.

У 2023 році порівняно з 2022 роком сума операцій збільшилась на 646,3, а саме з 5494,5 млрд грн до 6140,8 млрд грн. Кількість операцій у 2023 році порівняно з 2022 роком збільшилась на 1654 млн, а саме з 6259 млн до 7913 млн.

Банківська система України протягом останніх п'яти років отримувала позитивний фінансовий результат у вигляді чистого прибутку, динаміку якого показано на рисунку 2.7.

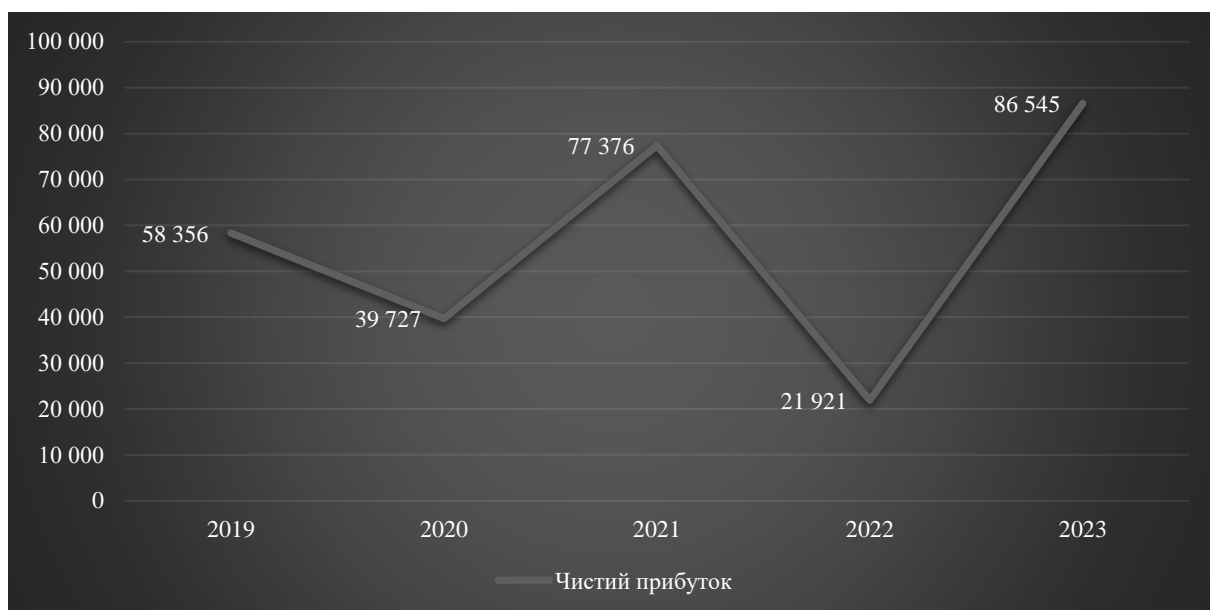


Рис. 2.7. Динаміка чистого прибутку банківської системи України за 2019-2023 роки, млн грн [40]

Аналізуючи динаміку чистого прибутку можна побачити криву лінію, яка є ламаною, що характеризує, то спадання, то зростання показника, і аж ніяк постійну тенденцію до якогось одного напрямку. Спадання показника чистого прибутку у 2020 році можна пояснити пандемією коронавірусу, а в 2022 році вторгненням на територію України росією. Після кожної з цих ситуацій показник стрімко зростав показуючи неймовірні результати, наприклад, у 2023 році порівняно з 2022 роком показник зріс на 64624 млн грн або майже у 4 рази. В цілому чистий прибуток у 2023 році порівняно з 2019 зріс на 28189 млн грн або у 1,5 раза.

Збитковими за підсумками минулого року були 7 банків, а загальна сума збитків склала 245,3 млн грн. Найприбутковішими були державні банки, загальний прибуток ПриватБанку (37,76 млрд грн), Сенс Банку (5,04 млрд грн), Ощадбанку (5,98 млрд грн), Укрексімбанку (4,02 млрд грн) та Укргазбанку (1,9 млрд грн) у 2023 році склав 54,7 млрд грн або 63,2% загального прибутку усіх банків. Окрім держбанків, високий прибуток за 2023 рік отримали: Райффайзен

Банк — 4,78 млрд грн; Укрсиббанк — 4,34 млрд грн; ПУМБ — 4,34 млрд грн; ОТП Банк — 3,71 млрд грн; Сітібанк — 3,58 млрд грн; Креді Агріколь Банк — 2,79 млрд грн; Універсал Банк — 1,87 млрд грн; Кредобанк — 1,21 млрд грн [39].

Завершаючим етапом буде аналіз показників рентабельності банківської системи, який наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Аналіз показників рентабельності банківської системи України
за 2019-2023 роки [40]

Показник	Період					Відхилення	
	01.01.2020	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023	01.01.2024	2023/2019	2023/2022
Рентабельність активів, %	4,26	2,44	4,09	1,04	3,38	-0,88	2,34
Рентабельність капіталу, %	33,45	19,22	35,08	9,68	31,61	-1,84	21,93

Так, рентабельність активів у 2019 році становила 4,26%, а у 2023 році становила 3,38%, що показує скорочення на 0,88%. Якщо порівнювати рентабельність активів у 2023 з 2022 роком, то там видно збільшення на 2,34%.

Щодо рентабельності капіталу, то вона за результатами 2019 року склала 33,45%; а у 2023 році дорівнювала 31,61%, що показує скорочення на 1,84%. Якщо порівнювати рентабельність капіталу у 2023 з 2022 роком, то там видно збільшення на 21,93%.

З 21 по 27 березня 2024 року соціологічною службою Центру Разумкова проводилося соціологічне опитування щодо довіри населення до соціологічних інститутів, одним з яких були комерційні банки, результати яких наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Рівень довіри українського населення до комерційних банків [41]

Соціальний інститут	Зовсім не довіряю	Скоріше не довіряю	Скоріше довіряю	Повністю довіряю	Важко відповісти	Баланс довіри-недовіри*
Комерційні банки	20,2	30,9	28,4	4,7	15,9	-18

Більшість респондентів висловлюють недовіру до комерційних банківських установ, а саме 51,1%. Цікавим є й показник балансу довіри-недовіри до українських комерційних банків. Це відсоток опитаних, які заявили про довіру, мінус відсоток, що вказали про недовіру, який становить -18 відсоткових пунктів.

Після аналізу функціонування банківської системи України за останні роки, виявлено, що вона зазнала значних випробувань через пандемію коронавірусу та воєнні події, що почалися у лютому 2022 року. Незважаючи на це, банки продовжують працювати, забезпечуючи виконання своїх обов'язків і досягаючи прибутковості. Такі події викликали трансформаційні зміни в банківському секторі, вимагаючи оперативних адаптацій до умов воєнного стану.

Аналіз за період з 2019 по 2022 рік показує, що фінансова система України, включаючи банківську систему, в цілому протистояла цим випробуванням і продовжує працювати нормально.

2.2 Аналіз мобільних додатків банківських установ України та їх конкурентні переваги.

Сьогодні наш спосіб управління фінансами зазнав значних змін. Пройшли ті часи, коли нам доводилося стояти в черзі в банку для кожної дрібної операції. Сьогодні найкращі програми мобільного банкінгу зробили революцію в банківському досвіді, запропонувавши зручність, ефективність і безпеку під рукою. Ці додатки не лише спрощують процес управління грошима, але й надають користувачам інструменти та функції, які колись належали лише банківським відділенням.

Еволюція мобільних банківських додатків є свідченням швидкого розвитку технологій. Кількома натисканнями на смартфоні користувачі тепер можуть виконувати безліч банківських завдань, які раніше вимагали відвідування банку. Від перевірки балансу на рахунку до переказу коштів, оплати рахунків або внесення чеків, мобільні банківські програми стали незамінним інструментом для сучасного управління фінансами.

У світі, де час має важливе значення, неможливо переоцінити потребу в найкращій мобільній банківській програмі. Ці програми служать мостом між традиційними банківськими методами та стрімким стилем життя 21 століття. Вони пропонують користувачам можливість здійснювати фінансові операції на ходу, усуваючи потребу коригувати свій графік у години роботи банку. Це особливо корисно для тих, хто веде зайнятий спосіб життя або для тих, хто живе в районах з обмеженим доступом до банківських послуг.

Крім того, найкращі програми мобільного банкінгу розроблено з урахуванням взаємодії з користувачем, забезпечуючи бездоганний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який задовольняє потреби різноманітної бази користувачів. Незалежно від того, чи йдеться про налаштування автоматичних платежів, щоб уникнути комісії за прострочення, чи отримання сповіщень про транзакції в реальному часі, ці програми створені для покращення фінансової обізнаності та контролю. Вони також відіграють вирішальну роль у фінансовій доступності, пропонуючи послуги особам, які можуть не мати легкого доступу до традиційних банківських послуг.

Топ-3 найкращих фінансових додатків в Україні за 8 травня 2024 року, продемонстровано на рисунку 2.8.



Рис. 2.8 Топ-3 найкращих фінансових додатків в Україні 08.05.2024 [50]

Діджиталізація українського банківського ринку почалася з ПриватБанку, який першим впроваджував онлайн-банкінг – цим він заробив собі репутацію не лише в Україні, але й у західних країнах. Monobank, створений вихідцями із тогочасного ПриватБанку, раз і назавжди змінив онлайн-банкінг: тепер додатки потрібно мати всім фінустановам, якщо вони хочуть стримати своїх клієнтів.

1. АТ КБ «Приватбанк» – Приват24. Саме з Приват24 почалася історія українського онлайн-банкінгу, коли він запусився у 2001 році як система «Приват 24». Мобільний додаток з'явився у 2010-му. Банк залишається найбільшим в Україні за кількістю карток та улюбленцем бухгалтерів через зручну підв'язку з бізнес-акаунтом для ФОП [43].

Переваги Приват24:

- банківські послуги: платежі та перекази в Україні, обмін валют. Картки в UAH / USD / EUR, кредити та депозити. Можливість відкривати картки різних платіжних систем та типів у додатку (як кредитні, так і дебетові). Є міжнародні перекази.

- додаткові функції: оплата комунальних послуг, благодійність та донати із запрограмованою підв'язкою до найбільших та нішевих благодійних фондів, розстрочка. Також є авто в кредит, можливість подивитися кредитний рейтинг, кешбек через послугу «Скарбнички» і статистика витрат у вигляді таблиці та інфографіки з архівом за минулі місяці чи роки.

- інструменти для управління особистими фінансами: запущений інструмент для розподілу та заощаджень коштів «Конверти» (конкурент «Банці» від Monobank). Окрім накопичень і благодійних зборів, «конвертами» можна користуватися як повноцінними картками, розподіляючи кошти за потрібними категоріями.

- інструменти для батьків: можна відкрити дитячу карту «Юніор» і контролювати усі банківські операції дитини.

Мінуси Приват24:

- найбільше скарг надходило на високу комісію за перекази. Зокрема, на комісію на Інтернет-транзакції і на благодійність. Остання становить 0,5%.

Комісії в ПриватБанку спостерігаються навіть під час переказів з карти на карту всередині системи банку.

2. Універсал банк – Monobank. Monobank заснували вихідці з ПриватБанку, його онлайн-функціонал отримав нову філософію – «банк без фізичних відділень». На відміну від усіх банків того часу, Monobank став неформальним банком, а його додаток мав більш естетичний UI/UX-дизайн із додатковим бонусом – символом банку у вигляді kota та системою нагород за різні типи оплат [43].

Переваги Monobank:

- банківські послуги: платежі та перекази в Україні, обмін валют. Картки в UAH / USD / EUR, кредити та депозити. Можливість відкривати картки різних платіжних систем та типів у додатку (як кредитні, так і дебетові).

- додаткові функції: оплата комунальних послуг, благодійність та донати із запрограмованою підв'язкою до благодійних фондів, розстрочка. Кешбек до 20% залежно від категорії та типу коштів (кредитних або звичайних).

Monobank також має картку «MONO-АТБ», де є окрема система знижок у продуктового ритейлера.

- інструменти для управління особистими фінансами: інструмент для розподілу та заощаджень коштів «Банка». Платежі на неї можна створити як відрахунок відсотка від виплат, або регулярні автоматизовані перекази. Є статистика витрат.

- інструменти для батьків: в дитячій картці банку можна бачити виписку й керувати доступністю і лімітами щодо зняття готівки та витратами, переказів і поповнень третіми особами, купівлі в онлайн-іграх.

Мінуси Monobank:

- «Банкою» не можна розраховуватися як окремою карткою. Щоб розрахуватися зібраними коштами, їх потрібно вивести на особистий рахунок. Це може бути незручно, якщо гроші «чужі» або клієнти не хочуть «змішувати» їх з основним бюджетом.

- користувачі в коментарях до застосунку у Google Play жаліються, що оплачувати комуналку набагато зручніше у конкурента Приват24. Також скаржаться, що у банку дуже складно закрити рахунок.

3. Ощадбанк: Ощад

Ощадбанк оновився за часів Андрія Пишного, який перейшов з установи до Національного банку. Опитані The Page користувачі обрали банк через зарплатні проекти, а про обслуговування в банку є різні відгуки: від «хорошого» до «бюрократичного». При цьому, інтерфейс застосунку для опитаних користувачів задовільний та інтуїтивний [43].

Переваги Ощаду:

- банківські послуги: платежі та перекази в Україні, обмін валют. Картки в UAH / USD / EUR, кредити та депозити. Можливість відкривати картки різних платіжних систем та типів у додатку (як кредитні, так і дебетові).

- додаткові функції: автокредити, оплата комунальних платежів, благодійність та донати із запрограмованою підв'язкою до благодійних фондів, розстрочка.

- інструменти для управління особистими фінансами: аналітика витрат у вигляді графіка.

- інструменти для батьків: дитяча картка «Лайк'ю» дозволяє контролювати фінанси дитини

Мінуси Ощаду:

- Відсутня функція «залишок по картці» після кожної операції. Також користувачі просять додати історію витрат.

- «холодні дзвінки» від менеджерів Ощадбанку з пропозицією нових продуктів можуть дратувати

- нові картки оформляються лише через чатбот, додала вона.

На початку 2023 року Forbes опублікував рейтинг банківських застосунків в Україні за результатами дослідження платіжної асоціації ЄМА. Дослідження провів Олександр Карпов, директор Української міжбанківської асоціації членів

платіжних систем ЄМА. Він оцінив 10 найбільших банків за кількістю платіжних карток за 20 опціями, які може отримати клієнт.

Досліджували застосунки Monobank, Sense Bank, «А-Банк», «ПриватБанк», «ПУМБ», «УКРГАЗБАНК», UKRSIBBANK, OTP Bank, «Райффайзен Банк» та «Ощадбанк». 1 характеристика з дослідження = 1 балу.

Ось таку кількість балів набрали банки: Monobank – 17 балів; Sense Bank – 15 балів; «А-Банк» – 14 балів; «ПриватБанк» – 13 балів; «ПУМБ» – 10 балів; «УКРГАЗБАНК» – 7 балів; UKRSIBBANK – 6 балів; OTP Bank – 6 балів; «Райффайзен Банк» – 6 балів; «Ощадбанк» – 4 бали [49]. Характеристика дослідження представлена в Додатку А, Б, В.

Українські фрилансери надають перевагу сучасним цифровим рішенням, цінують можливість виконувати всі операції за один клік через мобільний застосунок без потреби відвідувати відділення. Для них важлива наявність нових технологій, зручність, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс. Лідери банків, які відповідають цим критеріям, представлені на рис 2.9.

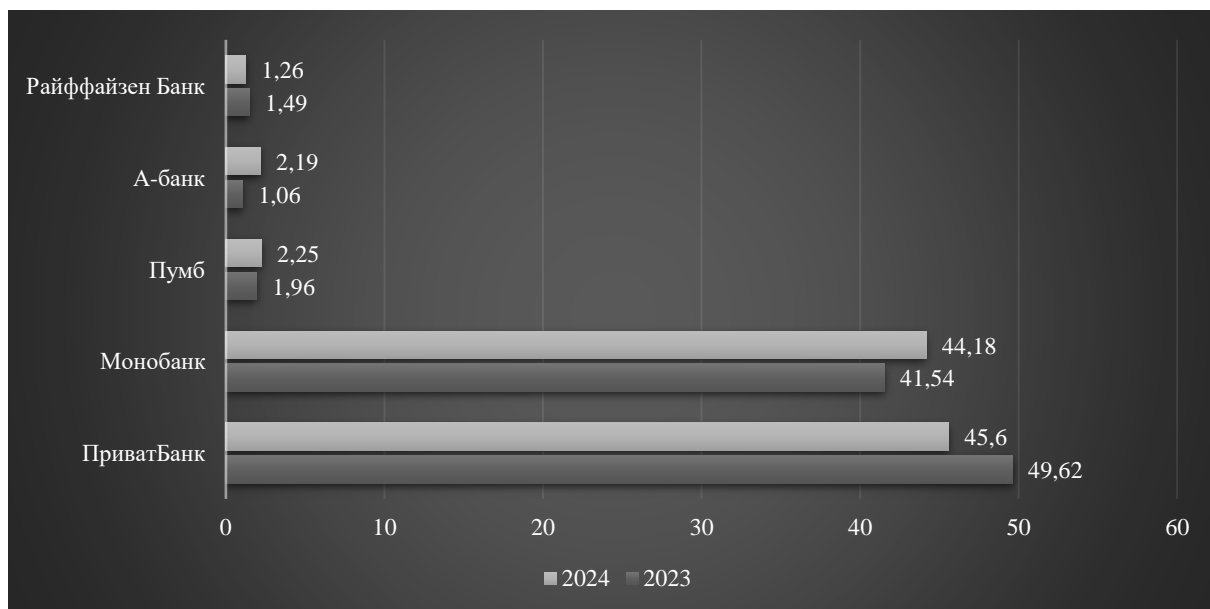


Рис. 2.9. Топ-5 банків у фрилансерів [58]

Помітно стрімке зростання популярності monobank з початком 2024: за перші 3 місяці цього року показники збільшилися із 41,54% до 44,18% проти минулого року. Натомість популярність ПриватБанку падає: у 2023 році йому віддавали перевагу 49,62% користувачів, а вже у 2024 — тільки 45,6%.

Більше прихильників отримують й інші банки: ПУМБ вибрали 2,25% фрилансерів у 2024 році, А-банк — 2,19% і Райффайзен Банк — 1,49%.

Мобільний банкінг - це інноваційний спосіб надання фінансових послуг, який дозволяє клієнтам здійснювати різноманітні операції через мобільні пристрої, такі як смартфони та планшети. Сучасні мобільні банкінгові додатки використовують різноманітні технології для захисту персональних та фінансових даних клієнтів, такі як шифрування, двофакторна аутентифікація та біометричні дані, що забезпечує високий рівень безпеки.

У цілому, мобільний банкінг стає все більш важливим елементом сучасної банківської інфраструктури, який дозволяє клієнтам отримувати доступ до широкого спектру фінансових послуг швидко, зручно та безпечно.

2.3 Інноваційні рішення АТ КБ «ПриватБанк» зумовлені застосуванням Інтернет-технологій

АТ КБ «ПриватБанк» — це найбільший інноваційний банк України, який вже 32 роки невпинно впроваджує нові технологічні ноу-хау для своїх клієнтів.

ПриватБанк є важливим гравцем на українському ринку фінансових послуг, який пропонує широкий спектр продуктів та послуг для задоволення різних потреб клієнтів.

Надаючи широкий спектр фінансових послуг для клієнтів і підприємств, включаючи роздрібне та корпоративне банківське обслуговування, кредитування, інвестиційні послуги, електронні платіжні системи та інше він досяг вражаючих результатів протягом всього періоду існування.

Результати, яких досяг АТ КБ «ПриватБанк» у 1 кварталі 2024 року показано на рисунку 2.10.



Рис. 2.10. Результати роботи АТ КБ «ПриватБанк» у 1 кварталі 2024 року [42]

Ще 25 років тому банк був першим у світі, який запустив сервіс SMS-банкінгу. Також першим у світі запропонував своїм клієнтам грошові перекази з картки на картку в Інтернеті. Такі P2P-перекази вперше були здійснені у 2003 році. Того ж року АТ КБ «ПриватБанк» першим у світі почав масову емісію карт миттєвого випуску, зробивши їх доступними для всіх [28].

Перший у світі міжнародний переказ грошей в режимі реального часу на пластикову картку Visa. У 2008 році АТ КБ «ПриватБанк» створив перший у Східній Європі додаток для iPhone — iPay, а в 2010-му — запустив мобільні платіжні термінали. 2012-й став роком запровадження безконтактного отримання готівки через банкомати за допомогою смартфона та QR-коду [30].

А вже у 2015 році АТ КБ «ПриватБанк» запустив технологію миттєвої оплати через QR-код. Тобто платити безконтактно можна навіть зі смартфона, який не підтримує NFC. Все, що потрібно клієнтові, це запустити застосунок Приват24 і просканувати смартфоном QR-код. Це дає можливість долучити до безконтактної оплати смартфоном бодай усе доросле населення України [22].

У 2016 році Visa та АТ КБ «ПриватБанк» оголосили про запуск в Україні Visa Token Service, що замінює конфіденційну інформацію про платіжну картку на унікальний цифровий ідентифікатор — токен [55].

У 2017 році першим в Україні запропонував власникам смартфонів Android безконтактну оплату за допомогою Android Pay (зараз Google Pay), а в 2018 році — Apple Pay.

Першим в Україні АТ КБ «ПриватБанк» почав випускати платіжні картки UnionPay International. Ця міжнародна система використовується у понад 170 країнах світу, та емітується у понад 60 країнах. Українці, які здійснюють покупки на китайських і міжнародних торговельних майданчиках-партнерах UnionPay, зможуть користуватися численними пропозиціями та знижками.

У 2018 році було запущено додаток Приват24 для бізнесу [37].

2019 рік відзначився в історії інновацій оновленням Приват24. Окрім того, вперше в Україні клієнтам банку стала доступна технологія FacePay24 — оплата обличчям [57]. Також банк реалізував низку цифрових сервісів:

- чайові через POS-термінал;
- поліси ОСЦПВ — автоцивілка в Приват24;
- віртуальна картка та диджитал-скіни в Приват24;
- PrivatPay — новий метод оплати в Інтернеті.

У 2020 році АТ КБ «ПриватБанк» запустив послугу «Гроші на касі» — отримання готівки на касах магазинів [20]. Також в банк запустив перші біометричні POS-термінали, що підтримують технологію оплати обличчям FacePay24. Система використовує одну із провідних технологій автоматичного розпізнавання обличчя Amazon Rekognition. Проект, що був запущений в партнерстві з Visa, зараз доступний в багатьох магазинах та супермаркетах України, а до оплати можна під'єднати і картку Mastercard. Користувачу потрібно завантажити три селфі з різних ракурсів і під'єднати потрібну картку. Біометричні технології — це впевнений і сучасний тренд, а не просто разовий експеримент. Система працює надійно, адже не покладається на розпізнавання фотографії, FacePay24 зчитує живе обличчя. Зміна зачіски, кольору волосся чи відпускання бороди не впливають на якість роботи технології [21].

Платити картками АТ КБ «ПриватБанк» через технологію NFC можна не тільки телефоном, а й фітнес-браслетом. Ця спільна розробка Xiaomi та

Mastercard відтепер полегшить життя всім володарям цих популярних годинників, необхідно лише мати встановлений застосунок Mi Fit [35].

АТ КБ «ПриватБанк» впровадив SmartID — електронний цифровий підпис, який є повноцінним аналогом рукописного підпису. На відміну від звичайного електронного підпису для використання цієї технології вам потрібен лише смартфон [31].

Окрім того, клієнтам стали доступні державні послуги. Укладання договорів на газопостачання з «Нафтогазом» через Приват24. Обрати постачальника газу можна просто залишивши заявку на сайті. Ця можливість стала доступна кожному клієнтові АТ КБ «ПриватБанку» онлайн і в будь-який час завдяки партнерському проекту з Нафтогазом. Клієнту треба лише зайти на сайт Приват24, обрати розділ «Послуги\комунальні постачальники», знайти вкладки «газопостачання» — «Нафтогаз», ввести дані та підписати сформовану заявку за допомогою SmartID [54].

Відкрити рахунок в АТ КБ «ПриватБанк» чи підтвердити свою особу за допомогою цифрових документів можна тепер безпосередньо у додатку Дія. Це значно прискорює еволюцію банківської сфери, адже тепер можна не витратити час на створення копій документів. Коли вам треба прийти у відділення, то свої документи ви можете шерити через QR-код. Такий процес робить верифікацію клієнта миттєвою. Актуалізація документів у банках стане швидкою і автоматизованою. Працівник банку сканує код із застосунку, Дія автоматично запитує дозвіл, створює цифрову копію, скажімо вашого паспорту, створює цифрову копію документа з електронним підписом і передає це банку [34].

У АТ КБ «ПриватБанк» з'явилася функція відстежування та сплати штрафів ПДР. Застосунок Приват24 автоматично підтягує базу даних з МВС. Сплатити штраф можна в один клік з будь-якої карти АТ КБ «ПриватБанк». Користувачеві треба шукати вкладку «платежі» — «штрафи за порушення ПДР» [53].

У 2021 році АТ КБ «ПриватБанк» створив у Києві ConceptStore — повністю цифровий банківський офіс, який одночасно є коворкінговим спейсом. Цей

тестовий проект призначений створити повністю новий досвід обслуговування клієнтів у банку. У ConceptStore немає кас, є окремі конфіденційні кімнати з терміналами, дитяча кімната, пеленальна, конференц-зал тощо. Крім того, ці відділення облаштовані інклюзивними рішеннями, необхідними для маломобільних груп населення [29].

У 2022 році зусилля банку в цій сфері під час повномасштабного вторгнення були спрямовані на створення нових продуктів та сервісів для клієнтів, які відповідають умовам військового часу.

Запустив технологію голосової біометрії, що дозволяє розпізнавати та ідентифікувати клієнтів банку по голосу. Систему голосової біометрії фізично неможливо обдурити — вона працює на рівні нижче людського слуху, визначаючи власника за спеціальними нотами голосу. Водночас АТ КБ «ПриватБанк» також запровадив технологію антисупфінгу, яка дозволяє зрозуміти, що той, хто телефонує, увімкнув запис чужого голосу [46].

Для підтримки безготівкових розрахунків з початку 2022 року активно впроваджували застосунок «Термінал» для прийому оплати картками (більше 20 тис. підключень впродовж 2022 року, а за допомогою сервісу оплачено більше 1,5 мільйона покупок, а обсяг оплачених через сервіс товарів та послуг перевищив 1 млрд грн.) [48].

Підтримували бізнес через розробку різноманітних інструментів в Приват24 для бізнесу.

Зокрема запроваджені нові застосунки та сервіси: застосунок «Каса», сервіс «Бюджет», сервіс «Інвойсинг», сервіс «Електронна звітність», застосунок «ПриватКамера» [56].

2023 рік був роком змін був роком активних змін та інновацій в частині електронного бізнесу та сервісів бізнес-клієнтам, а саме:

- проведення редизайну системи Приват24 Для Бізнесу та запуск бета версій оновленого додатку;
- запуск сервісу Досьє Ділової Репутацій;

- впровадження хмарного кваліфікованого електронного підпису SmartID без мобільного додатку, що значно покращило клієнтський досвід;
- сервісу з перевірки заборгованості та сплати податків у системі Приват24 Для Бізнесу;
- запущено сервіс «Торгова платформа» для покращення клієнтського досвіду при купівлі-продажу валюти
- запроваджено мобільний застосунок Термінал для платформи Apple iOS (перші в Україні та сьомі у світі) [56].

Серед найочікуваніших інновацій АТ КБ «ПриватБанк» у 2024 році - сервіс «розумних» накопичень та донатів «Конверти», а також нова програма лояльності «Привіт», яка надасть клієнтам персоналізовані вигідні пропозиції.

На ринку платежів Банк займає 51,3%. Платежі населення у 2023 сягнули 807 млн шт. та перевищили довоєнні показники. Разом з тим, зростають і обсяги переказів протягом 2023 року за допомогою сервісів АТ КБ «ПриватБанк» 3,1 мільйони українців здійснили більше 24 млн міжнародних грошових переказів з-за кордону, понад 1 млрд р2р переказів на суму понад 2.4 млрд. грн.

Понад 95% платежів та переказів клієнти здійснюють у каналах самообслуговування, тож АТ КБ «ПриватБанк» регулярно розробляє і покращує сервіси та послуги віддаленого банкінгу.

Якість обслуговування та інноваційність у впровадженні продуктів бізнесу високо оцінена клієнтами й суспільством. АТ КБ «ПриватБанк» здобув перше місце у номінаціях «PaySpace Magazine Awards 2023»: «Найкращий банк для ФОП», «Найкраще рішення для бізнесу з прийому платежів оффлайн» (Додаток «Термінал»), «Найкращий партнер бізнесу з прийому платежів онлайн» («LiqPay»), «Найкращий банк-еквайєр», «Найкращий сервіс міжнародних переказів PrivatMoney».

Одним із найкращих не лише в Україні, але й в Європі вважається Інтернет-банкінг від АТ КБ «ПриватБанк». Він надає зручний та безпечний спосіб керувати фінансами, дозволяючи клієнтам ефективно використовувати свої банківські послуги без відвідування відділення. За свою діяльність АТ КБ

«ПриватБанк» зумів створити три основні сервіси, їх можна розглянути на рисунку 2.11.

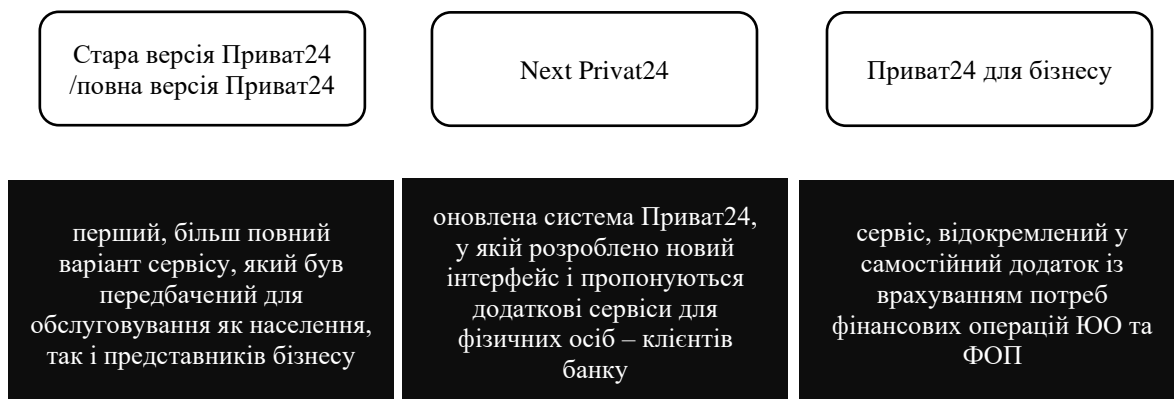


Рис. 2.11. Версії сервісу Приват24 [47]

Кожен з сервісів, який представлений на рисунку постійно оновлюється, їх функціональність збільшується, що допомагає як фізичним особам, так і підприємствам зручно та ефективно керувати своїми фінансами. Звичайно, що кількість користувачів цих додатків з кожним роком збільшується, що підтверджує важливість вдосконалення послуг, які надаються дистанційно.

Динаміку кількості активних клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за 2019-2023 рік можна побачити на рисунку 2.12.

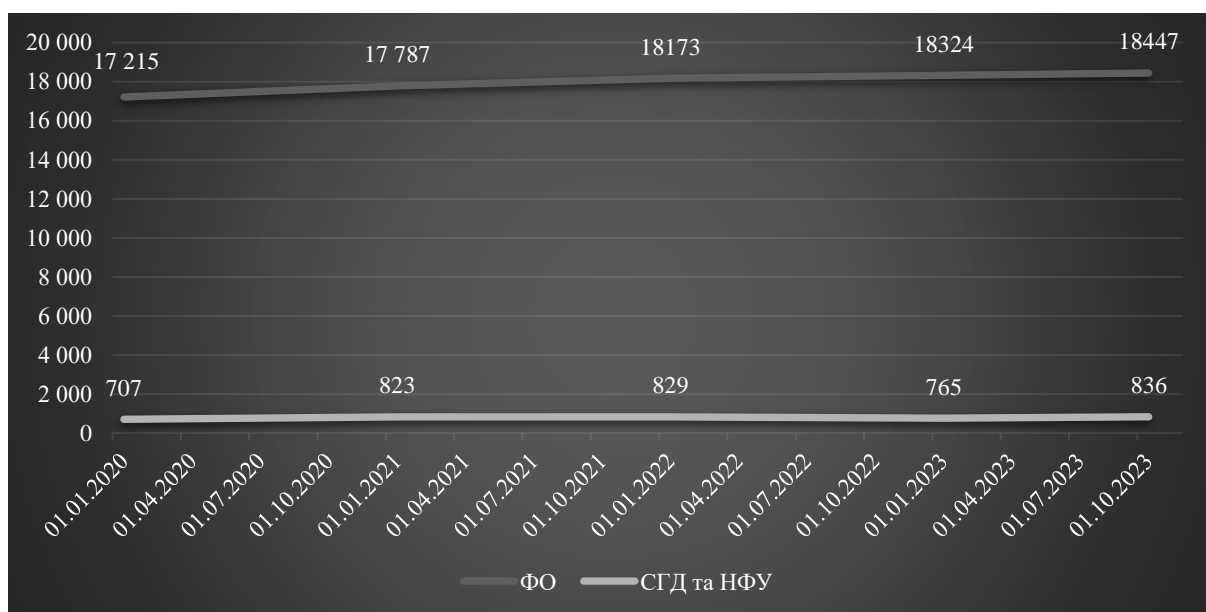


Рис. 2.12. Динаміка кількості клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» за 2019-2023 рік, тис. осіб [32]

З рисунку можна побачити, що кількість клієнтів, а саме ФО, на початку 2020 року становила 17215 тис. осіб, а на початку 4 кварталу 2023 року 18447, що характеризує збільшення на

Якщо аналізувати кількість клієнтів, а саме СГД та НФУ, то на початку 2020 року їх було 707 тис. осіб, однак на початок 4 кварталу 2024 року налічується 836 тис. осіб, що характеризує збільшення на

Зростання кількості клієнтів свідчить про довіру до банку та його послуг, що може підвищити його репутацію та привернути нових клієнтів. Проте важливо враховувати, що збільшення кількості клієнтів також може створити виклики для банку, такі як підвищення витрат на обслуговування та забезпечення високої якості обслуговування для всіх клієнтів.

Ефективність банківської діяльності характеризується одним з ключових показників фінансової діяльності банку, а саме чистим прибутком. Цей показник відображає фінансовий результат після віднімання всіх витрат від валового прибутку банку.

Аналіз чистого прибутку АТ КБ «ПриватБанк» за 2019-2023 роки продемонстровано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Аналіз чистого прибутку АТ КБ «ПриватБанк» за 2019-2023 роки, млн грн [56]

Назва показника	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Відхилення (2023/2019)	
						абсолютне	відносне
Чистий процентний дохід	19667	21602	29317	39918	59622	39955	203,16
Прибуток до оподаткування	32609	24296	35067	34672	72766	40157	123,15
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	-	-6	17	4474	35001	35001	-
Чистий прибуток	32609	24296	35050	30198	37765	5156	15,81

Аналізуючи основні показники чистого прибутку, які наведені в таблиці, можна зрозуміти, що банк працює протягом 2019-2023 років ефективно, отримує чистий прибуток, що є дуже важливо.

Так, чистий процентний дохід за аналізований період 2019-2023 років зріс на 39955 млн грн і складав на кінець 2023 року 59622 млн грн. Прибуток до оподаткування зріс на 40157 млн грн і дорівнював на кінець 2023 року 72766 млн грн.

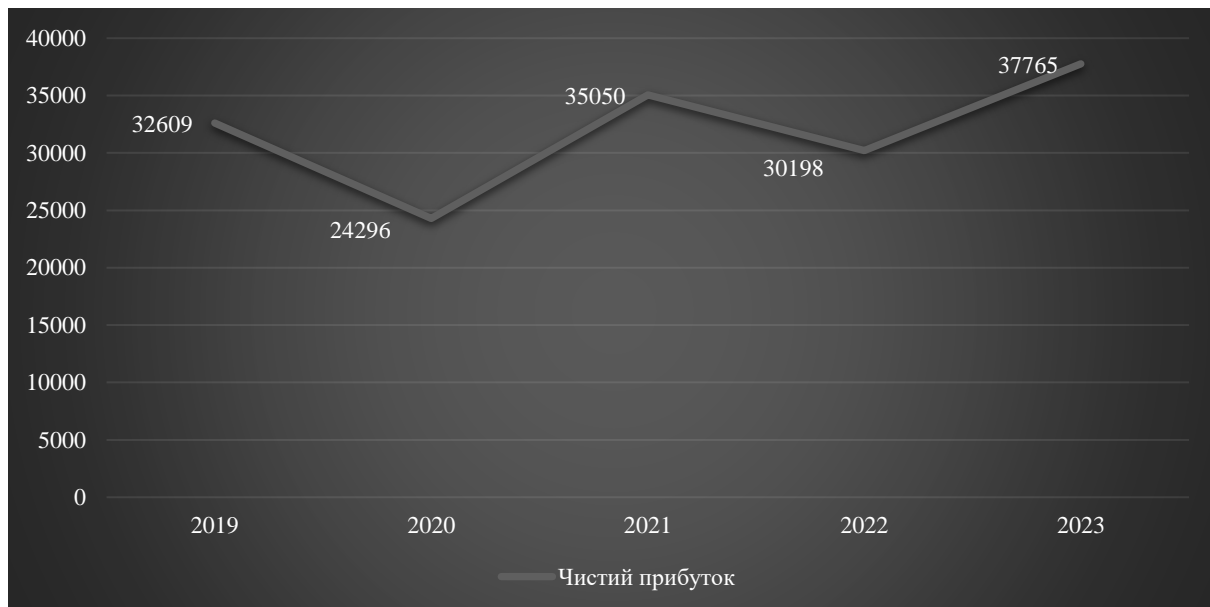


Рис. 2.13. Динаміка чистого прибутку АТ КБ «ПриватБанк» за 2019-2023 роки, млн грн [56]

Розглядаючи рисунок 2.13, можна побачити ламану лінію, яка характеризує, що чистий прибуток протягом останніх п'яти років не мав єдиної тенденції до зростання або збільшення, не зважаючи на це, протягом останніх п'яти років АТ КБ «ПриватБанк» отримував позитивний фінансовий результат. На кінець 2019 року чистий прибуток становив 32609 млн грн, а на кінець 2023 року 37765 млн грн.

В цілому за останні п'ять років банківську діяльність АТ КБ «ПриватБанк» можна назвати похвальною як і в особистих звершеннях так і для економіки держави. Банк продовжує розробляти нові зручні рішення для користувачів. Результат діджиталізації та прогресивності ПриватБанку отримує визнання у світі, а ми щодня користуємося інноваційними продуктами та послугами.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ТА НЕДОЛІКИ ЗАСТОСУВАННЯ INTERNET- ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1 Сучасні технологічні тренди банківських установ

Останні кілька років банківська галузь стрімко змінюється. З цифровою трансформацією, що стає новою нормою, та розвитком фінтех-індустрії, бізнес у банківському секторі зазнає більше змін, ніж будь-коли. Від COVID-19 до змін в очікуваннях, звичках та поведінці клієнтів – очевидно, що нові тенденції з'являються вже зараз.

На рисунку 3.1. зображено декілька трендів, які повинні запроваджувати банківські установи у свою діяльність.



Рис. 3.1. Сучасні технологічні тренди для впровадження у банківську діяльність [38]

1. Перехід на цифрові канали. Все, що ми робимо сьогодні, стає все більш цифровим, щоб задовольнити потреби нового покоління клієнтів. Сучасні клієнти хочуть, щоб все робилося швидко і зручно, особливо коли мова йде про управління їхніми фінансами. Саме тому вся банківська галузь переживає серйозну цифрову трансформацію. Це включає:

- створення мобільних додатків для особистого та бізнес-банкінгу;

- запуск платформ онлайн-банкінгу;
- інвестиції в чат-ботів;
- пропонування цифрових та мобільних платежів.

Це неминуче для будь-якого бізнесу в банківській галузі, який хоче залишатися актуальним і стояти пліч-о-пліч зі своїми конкурентами.

2. Хмарна міграція. Зміни, про які ми згадували, не зупиняться ні сьогодні, ні в найближчому майбутньому, якщо розглядати їх з цієї точки зору. Це означає, що банкам необхідно працювати над своєю масштабованістю – здатністю швидко і безперешкодно адаптуватися до змін.

Для цього банки переносять свої банківські системи та дані в хмару. Це дозволяє їм вносити зміни, впроваджувати нові інструменти, запускати нові сервіси тощо, не створюючи абсолютно нових систем та операційних планів.

Крім того, хмара дозволяє банкам співпрацювати з третіми сторонами та пропонувати своїм клієнтам різні додаткові опції.

3. Співпраця з Fintech. Індустрія Fintech серйозно підірвала традиційну банківську діяльність і створила загрозу для бізнесу в цьому секторі. Fintech-компанії впровадили інновації в типові способи управління вашими фінансами та запропонували опції, які ніколи раніше не пропонував ваш банк.

Вони почали використовувати:

- мобільні платежі;
- однорангове кредитування;
- робо-консультації;
- персоналізовані послуги;
- послуги для малозабезпечених верств населення.

Це не залишає бізнесу в банківській галузі іншого виходу, як приєднатися до них і почати співпрацювати. Вони спільно працюють над пропозицією конкретних Fintech-продуктів або послуг через традиційні банківські канали, що виявляється виграною комбінацією.

4. Використання штучного інтелекту (ШІ). Штучний інтелект (ШІ) набрав серйозних обертів і став однією з провідних змін у багатьох галузях, включаючи

банківську сферу. Компанії знаходять різні способи використання можливостей ШІ сотнями способів.

Загальна вартість витрат на штучний інтелект (ШІ) в Європі оцінюється в 34,2 мільярда доларів США. Вартість інвестицій значно відрізнялася в різних галузях, причому банківський сектор становив найбільшу вартість усіх інвестицій. Витрати банківського сектора на системи, орієнтовані на штучний інтелект, склали приблизно 5,37 мільярда доларів США [44].

Витрати на штучний інтелект (ШІ) у 2023 році сильно відрізнялися в різних галузях, причому банківська справа та роздрібна торгівля забезпечили найбільші інвестиції в ШІ у 2023 році. Світові витрати на системи, орієнтовані на ШІ, у 2023 році оцінювалися в 154 мільярди доларів США в усіх галузях. Інвестиції банківського сектору становили 20,6 млрд доларів США, що є найвищим показником серед досліджуваних галузей [45].

У банківській справі є кілька провідних секторів, в яких ШІ відіграє важливу роль. До них відносяться:

- виявлення шахрайства;
- обслуговування клієнтів;
- автоматизація.

Простіше кажучи, ШІ використовується для аналізу мільйонів даних, щоб знайти лазівки, аномалії або дивну активність і таким чином виявити потенційне шахрайство. Крім того, використання чат-ботів допомагає банкам надавати бездоганне обслуговування клієнтів у будь-який час і в будь-якому місці.

Нарешті, штучний інтелект використовується для автоматизації та усунення людської роботи над повторюваними завданнями, такими як введення даних. Замість цього штучний інтелект робить це за вас і звільняє час для вашої робочої сили, щоб зосередитися на чомусь іншому.

5. Покращення кібербезпеки. Оскільки технології швидко розвиваються, зростають і загрози кібербезпеки, які є серйозною проблемою для банківської галузі. Бізнесу необхідно адаптуватися до новітніх типів загроз, що виникають, і навчитися захищати своїх клієнтів.

Наразі бізнес працює над:

- побудовою архітектури нульової довіри для своїх клієнтів;
- впровадженням хмарних інструментів безпеки для захисту даних, що там зберігаються в хмарах;
- використання біометрії для автентифікації;

Все це необхідно для того, щоб клієнти були задоволені і були впевнені, що їхні дані, особиста інформація, активи та фінанси повністю захищені.

Як впливають Інтернет-технології на банки та на клієнтів показано на рисунку 3.2.

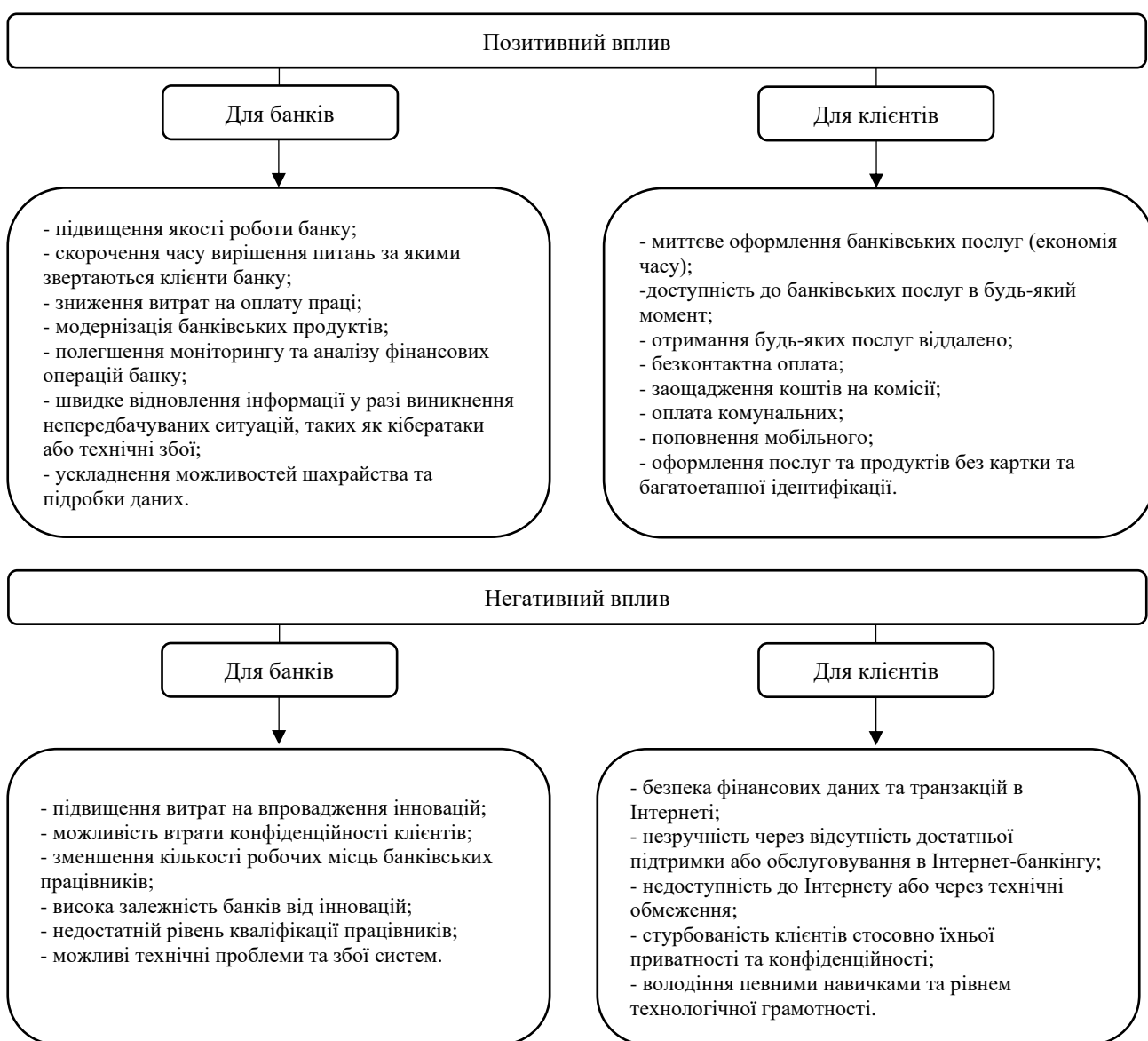


Рис. 3.2. Позитивний та негативний вплив впровадження Інтернет-технологій в банківську діяльність для банків та клієнтів банку [16, 15, 18]

Вплив Інтернет-технологій на банки та їх клієнтів може бути значним і відчутним. Загалом, вони впливають на банки та їх клієнтів, полегшуючи доступ до фінансових послуг, покращуючи їх якість та забезпечуючи більшу безпеку та зручність використання, однак є і негативні аспекти без яких не обійшлося.

Банківська індустрія відрізняється від тієї, якою ми знали її ще кілька років тому. Очікується, що в найближчі кілька років вона зміниться ще більш радикально і, таким чином, змусить бізнес змінюватися та адаптуватися.

3.2 Зарубіжний досвід введення інновацій в банківську діяльність

Рівень проникнення онлайн-банкінгу у країнах характеризує ступінь застосування та використання Інтернет-технологій для отримання доступу до банківських послуг та управління фінансами. Цей показник відображає, наскільки поширений онлайн-банкінг серед населення країни і якою мірою банківські клієнти користуються цими технологіями для виконання фінансових операцій. Рівень проникнення онлайн-банкінгу у країнах може залежати від різних факторів, а саме:

1. Розвиток інформаційної інфраструктури.

Рівень доступу до Інтернету та швидкість його з'єднання можуть впливати на проникнення онлайн-банкінгу. Країни з високорозвиненою інформаційною інфраструктурою та широким доступом до Інтернету, як правило, мають вищий рівень користування онлайн-банкінгом.

2. Технологічна культура.

Рівень технологічної культури серед населення також може впливати на проникнення онлайн-банкінгу. Країни з високим рівнем технологічної грамотності та зацікавленістю у використанні новітніх технологій, як правило, мають більший відсоток користувачів онлайн-банкінгу.

3. Регулятивна середовище.

Сприятливе регулювання та підтримка з боку уряду можуть стимулювати розвиток онлайн-банкінгу. Наприклад, наявність законодавчих норм, які забезпечують безпеку та конфіденційність фінансових транзакцій в Інтернеті, може підвищити довіру споживачів до онлайн-банкінгу.

4. Пропозиції та послуги банків.

Краща доступність та привабливість онлайн-банківських послуг, таких як швидкий доступ до банківських рахунків, зручність та широкий вибір функцій, може сприяти збільшенню користувачів онлайн-банкінгу.

5. Довіра до банківської системи.

Рівень довіри до банківської системи в цілому може впливати на рівень проникнення онлайн-банкінгу. Високий рівень довіри до банківської системи сприяє прийняттю онлайн-банкінгу як безпечного та надійного способу керування фінансами.

Ці фактори можуть по-різному впливати на проникнення онлайн-банкінгу в кожній країні, що призводить до різних рівнів прийняття та використання цих послуг (рис.3.3).



Рис. 3.3. Проникнення онлайн-банкінгу у країнах ЄС та в Україні на кінець 2023 – початок 2024 року, % [6]

Україна, так само як і багато інших країн світу, прагне до постійного вдосконалення та впровадження сучасних технологій у банківській сфері. Спостерігаючи за тенденціями у запровадженні інноваційних рішень та продуктів у банківській діяльності, можна відзначити, що певною мірою саме пандемія та воєнні дії на території нашої держави стимулювали розробку та реалізацію нових технологічних рішень на практиці.

Деякі з таких інновацій стали зразком для подальшого впровадження за кордоном. Проте, обмеженість фінансування на рівні розвинених країн вимагає розгляду можливостей отримання окремих технологій за кордоном. Знання про наявні новітні програми та рішення дозволить українській банківській сфері більш ефективно прогнозувати напрями свого стратегічного розвитку та успішно впроваджувати найбільш ефективні практики функціонування у вітчизняних банківських установах.

Розглядаючи вищезазначене, можна визначити основні тенденції в інноваційній діяльності банківських установ світу. Нагороди BAI Global Innovation Awards вже дванадцять років отримують банки з усього світу, які успішно впроваджують новітні розробки. Наприклад, у 2020 році нагороду отримав First National Bank з Південної Африки за інноваційний продукт «Dynamic Life –Home», який допомагає клієнтам у керуванні своїми фінансами та розробці плану для погашення заборгованостей з урахуванням їхніх унікальних потреб. У 2021 році нагороду отримав Commonwealth Bank of Australia за інноваційний банківський додаток «CommBank Benefits Finder», який використовує штучний інтелект та маркетингові механізми для персоналізованого підходу до управління тимчасовими втратами доходу та рішення надзвичайних фінансових ситуацій.

Протягом останніх двох років у цій області були номіновані представники США: BMO – у 2022 році та Ally – у 2023 році. BMO був нагороджений за свою інновацію «True Name», яка спрямована на розвиток банківського обслуговування в напрямку інклюзії та досягнення особливих показників у рівності і доступності послуг. У 2023 році нагородою була відзначена розробка

«CLEARPASS», яка змінює принцип кредитування автомобілів, дозволяючи клієнтам, які не відповідають критеріям кредитування банку, отримати кредит від іншої фінансової установи групи, з філією банку Ally як посередником контракту. Ця розробка забезпечує обмін інформаційними анкетами в реальному часі з згоди клієнтів на обробку персональних даних, гарантуючи при цьому безпеку банківської діяльності та особистих даних клієнта. Аналізуючи інновації в категорії послуг для клієнтів, основною тенденцією є швидкість надання взаємодії для клієнта.

Після поліпшення послуг для клієнтів, ми також звернемо увагу на покращення внутрішніх процесів банківської установи, відповідно до схеми, наміченої на рисунку 3.4.

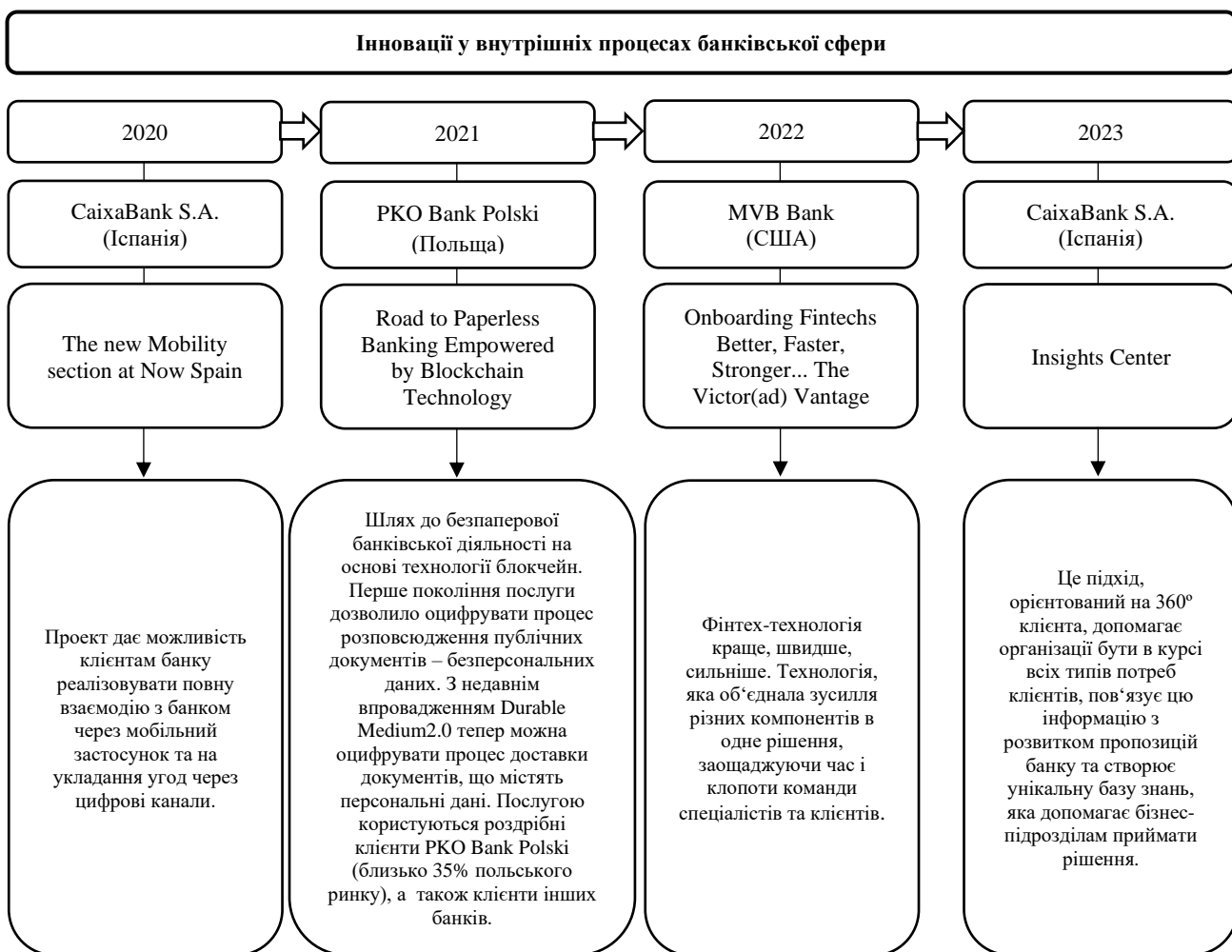


Рис. 3.4. Інновації в внутрішніх процесах банківської сфери [27, 23, 24, 25, 26]

Зміни внутрішніх процесів у банківському секторі зазвичай мотивовані потребою прискорити обробку інформації, ухвалення рішень, оцінку показників та розрахунків потенційних можливостей. Все це спрямовано на розширення кола потенційних клієнтів та збільшення обсягів надання послуг. Крім того, такі зміни допомагають зайняти більш конкурентні позиції в порівнянні з іншими учасниками ринку.

Бізнес-клієнти є важливим сегментом для банку, тому значні інноваційні рішення спрямовані на цю аудиторію. Протягом останніх чотирьох років були впроваджені наступні інновації:

У 2020 році Banco Bradesco в Бразилії представили послугу для малого бізнесу «Open Banking Initiative: Portal MEI, solutions for the individual micro entrepreneur». Це модель безкоштовного відкритого банкінгу, яка об'єднує всі необхідні рішення та продукти для бізнесу, відповідно до їхніх потреб.

У 2021 році Santander Bank, N.A. в США запровадили можливість інтеграції бухгалтерських та ERP-систем з основними платформами банку. Ця розробка отримала назву «Santander Treasury Fusion for Where You Do Business». Взаємодія з банківською платформою створює безпечне середовище для фіксації фінансових операцій та упорядковує їхні записи, що розширює послуги банку та робить його більш привабливим для малого бізнесу.

Аналіз світових тенденцій у банківських інноваціях за період з 2020 по 2023 роки дозволяє зробити висновок, що цифрова трансформація стає всеосяжною, охоплюючи всі аспекти взаємодії між клієнтом та банківською установою.

ВИСНОВКИ

Під час розкриття теоретичних підходів до впровадження Інтернет-технологій було виявлено їхню значимість. Вона розкривається в таких аспектах як: цифровізація банківських процесів, розширення охоплення банківських послуг та інноваційний розвиток фінансових продуктів і послуг. Виявлено, що банківських цифрових технологій пройшли п'ять еволюційних етапів, а саме: Digital-канали, Digital-продукти, Digital-інструменти, Digital Brain, Digital-ДНК. Висунуто декілька теоретичних підходів впровадження Інтернет-технологій: теорія інновацій, технологічний детермінізм, соціотехнічний підхід, стратегічний підхід. Розглянуто як традиційні моделі переходять в повністю цифрову банківську модель утворюючи цифрову банківську екосистему.

При дослідженні теоретичного розуміння цифрових продуктів та послуг у банківництві були описані самі поняття та складено перелік цифрових банківських послуг, які надаються банківськими установами. Звичайно, що й згадалися цифрові канали завдяки яким можна користуватися банківськими технологіями. Не обійшлося й без характеристики нормативно-правового поля запровадження цифрових технологій, яке базується на законах, розпорядженнях та концепціях. Описано звичні нам послуги, якими ми можемо скористатись у мобільному додатку кожного банку.

Під час аналізу діяльності банківських установ за 2019-2023 рік було виявлено, що кількість банків зменшилась з 75 до 63, що зумовлено різноманітними факторами, які включають фінансові труднощі, консолідацію ринку, регулятивні обмеження, технологічні зміни та економічні та соціальні зміни. Я вважаю, це явище більш позитивним, чим негативним, адже на ринку банківських фінансових послуг залишаються найсильніші гравці. Також зменшилась кількість структурних підрозділів, що пов'язано з кількістю банків, переходом на дистанційне обслуговування та у зв'язку з повномасштабним вторгненням. На противагу, кількість користувачів і рахунків в банках

збільшується, що вказує на потребу в банківських послугах як для фізичних так і для юридичних осіб. Безготівкові розрахунки набули надзвичайного поширення в Україні, тому й не дивно, що кількість та суми операцій з використанням платіжних карток з кожним роком зростають. Фінансовий результат діяльності банківських установ цього року не може не тішити, адже він перевищив всі очікування, порівняно з минулорічним показником він збільшився в 4 рази і становить 86 545 млн грн. Не зважаючи, на такий високий показник прибутку, рівень довіри населення до банківських установ бажає бути кращим, зараз він становить всього 33, %.

Звичайно, в роботі було проаналізовано і мобільні додатки та виявлено їхні конкурентні переваги. Якщо говорити про топ-3 фінансових додатки, то це Приват24, Monobank та Ощад. Розглянуто їх функціонал, також виділено плюси та мінуси користування ними. На мою думку, найкраще оцінити зручність та наповнення мобільного банкінгу зможе оцінити тільки той, хто постійно управляє своїми фінансами дистанційно, а це фрилансери. Найбільшу популярність у них займає саме Приват24 та Monobank.

АТ КБ «ПриватБанк» як провідний банк України гідно провадить свою діяльність. Протягом усього свого існування він впровадив безліч інноваційних новітніх рішень, які змогли покращити стан цифровізації та технологічності не тільки в Україні, але і в цілому світі. Це підтверджується і кількістю їхніх клієнтів, і кількістю користувачів їхнього мобільного банкінгу та, звісно, і його фінансовими результатами – 37 765 млн грн у 2023 році

Звернуто увагу на технологічні тренди, які слід впровадити в банківську діяльність, а саме: цифрові канали, штучний інтелект, хмарна міграція, кібербезпека, співпраця з Fintech. Визначено негативний та позитивний вплив Інтернет-технологій на банківську діяльність та на клієнтів.

Представлено зарубіжний досвід інноваційних рішень в банківській діяльності, які допоможуть легше та ефективніше провадити діяльність банкам в Україні, а також було виявлено, що рівень проникнення онлайн-банкінгу в Україні значно нижчий, чим в країнах ЄС.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 15.05.2024)
2. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 р. № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (дата звернення: 15.05.2024)
3. Про хмарні послуги: Закон України від 17.02.2022 № 2075-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text> (дата звернення: 15.05.2024)
4. Про заходи по розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпеченню широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України від 31.07.2000 року № 928/2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928/2000#Text> (дата звернення: 15.05.2024)
5. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-p#Text> (дата звернення: 15.05.2024)
6. Гасій, О., Скорба, О., & Рошко, Н. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. №59.
7. Демко М. Я., Формування системи маркетингових комунікацій банківських установ у мережі інтернет: інтегрований підхід. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. №8. С. 55-62.
8. Дзюблюк О., Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. 3. №(60). С. 8-25.

9. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту. *Вісник Національного банку України*. 2009. № 6. С. 82 — 90.
10. Застрожнікова І.В. Вплив діджиталізації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 4. С. 77–81.
11. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О., Інтернет банкінг в Україні-інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. №146. С. 43-56.
12. Кретов, Д., & Міндова, О. Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Сталий розвиток економіки*. 2024. 2(49). С. 223-228.
13. Нянько, Л., & Нянько, В. Розвиток цифрового маркетингу банківських установ. *Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки*, 2024. 326(1). С. 45-51.
14. Олещук М.Г. Впровадження інноваційних ІТ-технологій як напрямок підвищення конкурентоспроможності банків на ринку банківських послуг України. *Науковий вісник ДДМА*. 2013. № 1. С. 351—358.
15. Похилько. С. А. Приходько. О. Золотар. Цифрова трансформація банківської діяльності як складова smartworld. *Маркетинг і цифрові технології*. 2024. № 1. Том 8.
16. Радько Є. Б., Мешко Н. П. Сучасний стан інтернет-банкінгу як явища: перспективи, переваги та недоліки. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6802> (дата звернення: 15.05.2024)
17. Рисін В.В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України. *Socio-economic problems of the modern period of Ukraine*. 2021. № 2. С. 123–127.
18. Теслюк, С., Матвійчук, Н., & Левчук, А. (2024). Фінансова безпека банківських установ в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*. (60). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-117> (дата звернення: 15.05.2024)

19. Фімяр С.В. Економічна сутність банківських послуг. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*: Вип. 31: У двох частинах. М-во освіти і науки, молоді та України, Черкас. держ. технол. Ун-т. Черкаси: ЧДТУ, 2012. Ч. I. С. 127—130.

20. «Готівка на касі» – нова послуга від ПриватБанку. URL: <https://new.finance.ua/ua/privatbank/nalichnye-na-kasse> (дата звернення: 15.05.2024)

21. «Приватбанк» запусив біометричні термінали для оплати обличчям. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2020/08/10/663851/> (дата звернення: 15.05.2024)

22. 10 рішень, якими Приватбанк робить наше життя простішим. URL: <https://ain.ua/special/privatbank-knows-how/> (дата звернення: 15.05.2024)

23. 2020 BAI Global Innovation Award Winners. URL: <https://www.bai.org/globalinnovations/awards/2020-winners/> (дата звернення: 15.05.2024)

24. 2021 BAI Global Innovation Award Winners. URL: <https://www.bai.org/globalinnovations/awards/2021-winners/> (дата звернення: 15.05.2024)

25. 2022 BAI Global Innovation Award Winners. URL: <https://www.bai.org/globalinnovations/awards/2022-winners/> (дата звернення: 15.05.2024)

26. 2023 BAI Global Innovation Award Winners. URL: <https://www.bai.org/globalinnovations/awards/2023-winners/> (дата звернення: 15.05.2024)

27. MVB Bank Receives BAI Global Innovation Award (2022). URL: <https://www.fintechfutures.com/techwire/mvb-bank-receives-bai-global-innovation-award/4.2020> (дата звернення: 15.05.2024)

28. Банк рекордів: 30 років фінансової незалежності. URL: <https://www.segodnya.ua/longread/bank-rekordiv/index.html> (дата звернення: 15.05.2024)

29. В Києві відкрили перше в Україні цифрове банківське відділення. URL: <https://telegraf.design/news/v-kyyevi-vidkryly-pershe-v-ukrayini-tsyfrove-bankivske-viddilennya/> (дата звернення: 15.05.2024)
30. Вікіпедія. ПриватБанк. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/ПриватБанк> (дата звернення: 15.05.2024)
31. Електронний підпис із SmartID: державний банк пропонує нову послугу. URL: https://gazeta.ua/articles/economics/_elektronnij-pidpis-iz-smartid-derzhavnij-bank-proponuye-novu-poslugu/996084 (дата звернення: 15.05.2024)
32. Звіти по державних банках. URL: <https://mof.gov.ua/uk/zviti-po-derzhavnih-bankah-fin> (дата звернення: 15.05.2024)
33. Кількість банків в Україні (2008-2024). URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/> (дата звернення: 15.05.2024)
34. Клієнти можуть проходити верифікацію за 2 кліка через «Дію» – Приватбанк. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2020/10/5/665914/> (дата звернення: 15.05.2024)
35. Клієнти Приватбанку можуть безконтактно оплачувати покупки фітнес-браслетом Mi Smart Band 4 NFC. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2020/09/22/52786377/> (дата звернення: 15.05.2024)
36. Концепція розвитку інноваційних наглядових та регуляторних технологій. *Консультаційний документ.* URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kontseptsiya-rozvitku-innovatsiynih-naglyadovih-ta-regulyatornih-tehnologiy> (дата звернення: 15.05.2024)
37. Легкий бізнес у смартфоні. 5 причин перейти на мобільний застосунок «Приват24 Бізнес». URL: <https://ain.ua/special/easy-business-in-your-smartphone/> (дата звернення: 15.05.2024)
38. Найкращі банківські тренди, на які варто звернути увагу у 2023 році. URL: <https://brainberry.ua/uk/newsroom/blog/top-banking-trends-to-watch-out-for-in-2023> (дата звернення: 15.05.2024)
39. Найприбутковіші банки України: скільки заробили фінустанови та чи готові збільшувати доходи. URL: <https://focus.ua/uk/economics/639260->

[naypributkovishi-banki-ukrajini-skilki-zarobili-finustanovi-ta-chi-gotovi-zbilshuvati-dohodi](#) (дата звернення: 15.05.2024)

40. Національного банку України: *офіційний сайт* URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення: 15.05.2024)

41. Оцінка ситуації в країні, довіра до соціальних інститутів, віра в перемогу, ставлення до виборів (березень 2024р.) URL: <https://razumkov.org.ua/novyny/otsinka-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-sotsialnykh-institutiv-vira-v-peremogu-stavlennia-do-vyboriv-berezen-2024r> (дата звернення: 15.05.2024)

42. Підтримка економіки та розвиток сучасних послуг: підсумки роботи ПриватБанку в 1 кварталі 2024 року. URL: <https://privatbank.ua/news/2024/4/25/2186> (дата звернення: 15.05.2024)

43. Плюси і мінуси додатків популярних українських банків: огляд The Page. URL: <https://thepage.ua/ua/banks/rejting-bankivskih-dodatkov-top-12> (дата звернення: 15.05.2024)

44. Приблизні витрати на системи, орієнтовані на штучний інтелект (AI), у Європі у 2023 році за галузями. URL: <https://www.statista.com/statistics/1446070/europe-spending-on-ai-by-industry/> (дата звернення: 15.05.2024)

45. Приблизні світові витрати на системи, орієнтовані на штучний інтелект (AI), у 2023 році за галузями. URL: <https://www.statista.com/statistics/1446052/worldwide-spending-on-ai-by-industry/> (дата звернення: 15.05.2024)

46. Приват24 ідентифікуватиме вас за голосом: як це працює?. URL: <https://gre4ka.info/zhyttia/73101-privat24-identyfikuvatyme-vas-za-holosom-iak-tse-pratsiuie/> (дата звернення: 15.05.2024)

47. Приват24: Зручний сервіс для інтернет-банкінгу. URL: <https://znaki.fm/uk/teams/privat24/> (дата звернення: 15.05.2024)

48. ПриватБанк відзвітував про результати додатку «Термінал» для приймання оплат на смартфоні через рік після запуску. URL:

<https://fintechinsider.com.ua/privatbank-vidzvituvav-pro-rezultaty-dodatku-terminal-dlya-pryjmannya-oplat-na-smartfoni-cherez-rik-pislya-zapusku/> (дата звернення: 15.05.2024)

49. Рейтинг банківських додатків. Чи є конкуренти у моно? Чи зміг «Ощад» обійти «Райф» та OTP? Яке місце у ТОП-10 посідає «Приват»? Дослідження асоціації ЄМА. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576> (дата звернення: 15.05.2024)

50. Рейтинг найкращих фінансових додатків в Україні за 8 травня 2024 року. URL: <https://www.similarweb.com/top-apps/google/ukraine/finance/> (дата звернення: 15.05.2024)

51. Стратегії розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. Сталий розвиток інновацій, кешлес та фінграмотність. *Національний банк України*. 2020 р. URL: https://bank.gov.ua/ua/file/download?file=Strategy_finteh2025.pdf (дата звернення: 15.05.2024)

52. Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/about/refactoring/development-strategy> (дата звернення: 15.05.2024)

53. У Приват24 запустили сервіс для відстеження та оплати штрафів ПДР. URL: <https://espresso.tv/news/2020/06/10/u-privat24-zapustyly-servis-dlya-vidstezhennya-ta-oplaty-shtrafiv-pdr> (дата звернення: 15.05.2024)

54. Укласти договір на поставку газу з ГК «Нафтогаз України» можна на сайті Приват24. URL: <https://gas.ua/uk/home/news/uklasti-dogovir-na-postavku-gazu-z-gk-naftogaz-ukrayini-mozhna-na-sayti-privat24> (дата звернення: 15.05.2024)

55. Українська відповідь Apple Pay — як працює Visa Token Service від «ПриватБанку». URL: <https://www.imena.ua/blog/privatbank-visa-vts/> (дата звернення: 15.05.2024)

56. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost> (дата звернення: 15.05.2024)

57. Що таке FacePay і як користуватися послугою «Оплата обличчям»: 5 рекомендацій. URL: https://www.moyo.ua/ua/news/hto_takoe_facepay_i_kak_polzovatsya_uslugoy_oplata_po_litsu_5_rekomendatsiy.html (дата звернення: 15.05.2024)

58. Які українські банки найпопулярніші серед фрилансерів, - дослідження. URL: <https://delo.ua/banks/yaki-ukrayinski-banki-naipopulyarnisi-sered-frilanseriv-431837/> (дата звернення: 15.05.2024)

Рейтинг додатків за напрямом «Клієнтські зручності»

Банк	Відкриття кредитної лінії у додатку	Підв'язка карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку з додатка	Відображення різних рахунків клієнта*	Можливість вимкнення подвійної конвертації	Відкриття валютного депозиту у додатку
 Monobank						
 Sense bank						
 А-Банк						
 ПриватБанк						
 Пумб						
 Укргазбанк						
 Укрсіббанк						
 OTP Bank						
 Райффайзен Банк						
 Ощадбанк						

 Так  Ні

* Рахунки ФОПа і юрособи

Примітка. У таблиці не вказано три критерії: цифрова картка, онлайн-підтримка, відкриття депозиту онлайн (у Райффайзен Банку – з 07:00 до 18:00). Застосунки всіх представлених у рейтингу банків мають цей функціонал.

Рейтинг додатків за напрямом «Безпека»

Банк	Зміна PIN у додатку	3D-secure – можливість вимкати посилену аутентифікацію	Керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу	Вибір власного CVV у додатку	Управління токенованими картками	Керування підписками на ресурси у додатку
 Monobank						
 Sense bank						
 А-Банк						
 ПриватБанк						
 Пумб						
 Укргазбанк						
 Укрсиббанк						
 OTP Bank						
 Райффайзен Банк						
 Ощадбанк						

 Так  Ні

Примітка. У таблиці не вказано три критерії: цифрова картка, онлайн-підтримка, відкриття депозиту онлайн (у Райффайзен Банку – з 07:00 до 18:00). Застосунки всіх представлених у рейтингу банків мають цей функціонал.

Рейтинг додатків за напрямом «Діджитал функції»

Банк	Можливість оскарження операції клієнтом	Заявка про шахрайство у кіберполіцію через додаток при оскарженні операції	Відновлення доступу до додатка через «Дію»	Підтвердження документів без візиту в банк	Google Pay і Apple Pay у додатку
 Monobank					
 Sense bank					
 А-Банк					
 ПриватБанк					
 Пумб					
 Укргазбанк					
 Укрсіббанк					
 OTP Bank					
 Райффайзен Банк					
 Ощадбанк					

 Так  Ні

Примітка. У таблиці не вказано три критерії: цифрова картка, онлайн-підтримка, відкриття депозиту онлайн (у Райффайзен Банку – з 07:00 до 18:00). Застосунки всіх представлених у рейтингу банків мають цей функціонал.