

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

РОЗВИТОК СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала: студентка 2-го курсу
заочної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»
Мицканюк Яна Юріївна _____

Керівник:
д.е.н., професор, завідувач кафедри
фінансів і кредиту
Нікіфоров Петро Опанасович _____

До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № 4 від 28 листопада 2023 р.

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

Чернівці – 2023

АНОТАЦІЯ

Мицканюк Я.Ю. Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2023.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження теорії і практики розвитку сучасних банківських технологій. Досліджено сучасне розуміння технологій банківського обслуговування населення, процеси цифровізації у банківництві та їх вплив на банківські операції з населенням, особливості регулювання розвитку цифрових технологій банківського обслуговування населення. Проведена оцінка практики впровадження в банківській системі України, а також визначенні пріоритети удосконалення новітніх технологій банківських операцій із населенням

Ключові слова: банківська установа, сучасні банківські технології, цифрові технології, обслуговування населення, цифровий банкінг.

ANNOTATION

Surname and initials. Development of modern technologies of banking services for the population. Qualification work for the second (master's) level of higher education in the speciality 072 "Finance, banking and insurance". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2023.

The qualification work is a study of the theory and practice of development of modern banking technologies. The modern understanding of banking technologies for the population, digitalisation processes in banking and their impact on banking operations with the population, and the peculiarities of regulating the development of digital technologies for banking services to the population are studied. The author assesses the practice of implementation in the banking system of Ukraine and identifies the priorities for improving the latest technologies of banking operations with the population

Key words: banking institution, modern banking technologies, digital technologies, customer service, digital banking.

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

_____ Я.Ю. Мицканюк

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	7
1.1. Сучасне розуміння технологій банківського обслуговування населення...7	
1.2. Процеси цифровізації у банківництві та їх вплив на банківські операції з населенням.....	14
1.3. Регулювання розвитку цифрових технологій банківського обслуговування населення.....	22
Висновки до розділу 1.....	26
Розділ 2. ПРАКТИКА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ З НАСЕЛЕННЯМ.....	27
2.1. Цифровий банкінг: практика впровадження в банківській системі України.....	27
2.2. Ефективність банківських комунікацій з населенням на основі новітніх технологій.....	36
2.3. Регуляторна діяльність НБУ у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення.....	49
Висновки до розділу 2.....	55
Розділ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ З НАСЕЛЕННЯМ.....	57
3.1. Зміни у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації.....	57
3.2. Удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій.....	60
Висновки до розділу 3.....	67
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71

ВСТУП

У сучасному світі фінансовий сектор переживає активний процес цифрової трансформації. Банки впроваджують новітні технології для покращення якості обслуговування та забезпечення більш швидкого та зручного доступу до фінансових послуг. Сучасні клієнти очікують від банків більшого рівня зручності та інновацій у наданні фінансових послуг. Технології стають ключовим чинником, який впливає на їхні вибори у сфері банківського обслуговування.

З появою фінтех-компаній та інших інноваційних гравців на ринку зросла конкуренція. Саме тому вітчизняні банки мають адаптуватися та впроваджувати новітні технології, щоб зберігати наявних та привертати увагу нових клієнтів. Сучасні технології змінюють способи взаємодії банків із клієнтами. Віддалене обслуговування, мобільні додатки, штучний інтелект – це лише деякі з інструментів, які поступово замінюють стандартні моделі обслуговування. Відтак, банки, які активно впроваджують сучасні технології, підсилюють свій імідж і стають більш конкурентоспроможними на ринку, адже інновації допомагають вдосконалювати процеси та пропонувати унікальні фінансові рішення.

З огляду на зростання кількості цифрових загроз, банки повинні активно вдосконалювати свої системи кібербезпеки для забезпечення безпеки фінансових даних клієнтів та збереження їхньої довіри. Виходячи із викладеного вище вважаємо обрану тему дослідження актуальною, враховуючи реальний вплив технологічних інновацій на банківський сектор та вимоги сучасного споживача.

Мета дослідження полягає у вивченні розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення. Відповідно до означеної мети формулюємо завдання дослідження:

1. Вивчити теоретичні засади формування сучасних банківських технологій.

2. Дослідити практику впровадження в банківській системі України.
3. Проаналізувати ефективність банківських комунікацій з населенням на основі новітніх технологій.
4. Висвітлити регуляторну діяльність НБУ у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення.
5. Визначити зміни у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації.
6. Виокремити можливості щодо удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій.

Об'єкт дослідження – розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення.

Предмет дослідження – сучасні технології банківського обслуговування населення «ПриватБанку».

Методи дослідження. У ході здійснення дослідження було застосовано комплекс методів: систематизація та узагальнення теоретичного матеріалу з досліджуваного питання, вивчення досвіду щодо розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення, що в результаті дало змогу сформулювати власний погляд на проблему дослідження, виокремити її теоретичні засади; метод класифікації та групування опрацьованих теоретичних матеріалів; графічний і табличний методи (для ілюстрованого подання результатів дослідження роботи); якісного, кількісного аналізу; синтезу та групування даних.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є наукові публікації та видання вітчизняних і закордонних учених, нормативно-законодавчі акти, матеріали наукових конференцій і досліджень, звіти та аналітичні матеріали НБУ України, дані офіційних статистичних збірників, звітність АТ «ПриватБанк», статистичні щорічники та інфографіки Міністерства фінансів, НБУ, АТ «ПриватБанк», статистична звітність АТ «ПриватБанк».

Практична значущість роботи полягає у використанні наукових розробок отриманих у процесі дослідження у навчальному процесі ЗВО.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 74 сторінки, із яких 67 сторінок основного тексту. Робота містить 9 рисунків та 4 таблиці. Кількість використаних джерел інформації налічує 50 позицій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Сучасне розуміння технологій банківського обслуговування населення

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій суттєво змінює сучасне бізнес-середовище, в тому числі і в банківському секторі. Технології пропонують банкам нові можливості для розширення клієнтської бази та скорочення витрат, одночасно надаючи клієнтам більш зручний доступ до своїх продуктів та послуг, в тому числі через посередницькі структури, що є частиною нової філософії відкритого банкінгу.

Сьогодні банки змінюють свою стратегію, тобто відмовляються від розвитку мережі філій та відділень, що виражається в їх закритті, і переходять до використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання клієнтам доступу до банківських послуг в будь-якому місці і в будь-який час. Українські банки не є винятком. Сьогодні для банків важливо інтегрувати сучасні технології обслуговування клієнтів у свою діяльність. Це дозволить банкам зменшити витрати та надати клієнтам більш зручний і швидкий доступ до банківських послуг [17, с. 98-103].

Конкуренція в банківському секторі зміщується з цінового рівня, оскільки перелік можливих банківських послуг обмежений Законом України «Про банки і банківську діяльність» [24], на технологічний рівень – використання інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій для обслуговування клієнтів.

Ринок банківських послуг є невід'ємною та важливою частиною ринкової економіки України. Сьогодні в Україні особливого значення набуває

підвищення ефективності ринкової інфраструктури і, відповідно, зростає інтерес до функціонування банків та підвищення ефективності їх діяльності. В сучасних умовах конкуренції та комерціалізації необхідно розробляти нові сучасні стратегії розвитку ринку банківських послуг, створювати нові сегменти та механізми надання послуг.

Розвиток банківської системи, безсумнівно, пов'язаний із новітніми технологіями, які функціонують на основі мережі Інтернет. Важливо простежити взаємозв'язок між розвитком інновацій та електронних ресурсів банківських установ. Доцільне та ефективне використання можливостей, які пропонує Інтернет, дозволяє покращити розвиток будь-якої сфери бізнесу. Установи банківського сектору мають можливість підвищити свою репутацію серед клієнтів. Економія часу та грошей як для бізнесу, так і для клієнтів є запорукою успіху для банків. Власники бізнесу та підприємці хочуть користуватися банківським продуктом, який є повноцінним віртуальним офісом, якомога простіше, дешевше та швидше.

Сучасні банківські послуги характеризуються своєю доступністю, що зумовлено розвитком дистанційного обслуговування клієнтів та масштабами, досягнутими завдяки посиловим послугам та різноманітним крос-сервісам. Тому метою дослідження є огляд найяскравіших інновацій у цій сфері. Закономірним результатом глобальної тенденції науково-технічного прогресу в українській економіці є розвиток інноваційних технологій, які уможливають інтерактивний тип обслуговування клієнтів. Впровадження інноваційних технологій, які усувають необхідність безпосереднього контакту між постачальником і споживачем послуг, знайшло багато прихильників, особливо серед фінансових компаній.

Дистанційне банківське обслуговування сьогодні є майже обов'язковим, тому фінансові організації, які не можуть запропонувати своїм клієнтам сучасні інтерактивні послуги, ризикують втратити більшу частину клієнтів. ДБО - це технологія, за якої банківські операції не потребують відвідування банку. Все, що не можна зробити безпосередньо в приміщенні банку, має бути

зроблено через систему дистанційного банківського обслуговування. Система самообслуговування – це технологічна форма взаємодії між банком та його клієнтами, яка дозволяє останнім користуватися послугами незалежно від банківського працівника [4, с. 275].

Основною метою використання інструментів і технологій дистанційного банківського обслуговування є створення рівних можливостей для користування фінансовими інструментами в усіх регіонах країни та за її межами. Це забезпечує принципово новий рівень доступності банківських операцій при збереженні або підвищенні їх якості за рахунок створення мобільного інформаційного середовища та зменшення питомих витрат часу на одного клієнта порівняно з традиційними системами обслуговування. Цей вид послуг дозволяє витратити гроші, не виходячи з дому, заощаджуючи час і позбавляючи від необхідності стояти в черзі до каси банку. Крім того, такі послуги зазвичай дешевші, ніж традиційне розрахунково-касове обслуговування в банку, оскільки клієнт «самообслуговується», а банк економить на заробітній платі та інших операційних витратах.

Розуміння напрямів розвитку сучасних банківських технологій та можливості їх ефективного застосування є важливим для всіх банківських установ, оскільки від їх впровадження в банківську діяльність залежатиме не лише прибуток та конкурентоспроможність банку на ринку фінансово-банківських послуг, а й його існування в короткостроковій перспективі. Тому одним із популярних напрямків розвитку технологій банківського обслуговування населення є діджиталізація.

Як відзначає Л. Кльоба, діджиталізація банку – це система заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтех-стартапами для досягнення довгострокових цілей розвитку, пов'язаних із впровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів та послуг для збільшення та розширення клієнтської бази та підвищення конкурентоспроможності банку [13].

Окрім цього сучасні банківські технології обслуговування клієнтів включають SMS-банкінг, інтернет-банкінг, телефонний банкінг, мобільний банкінг, банкомати та термінали самообслуговування, проте в майбутньому інтернет-банкінг та мобільний банкінг, ймовірно, замінять інші технології [17, с. 98-103].

Найбільш поширеними та привабливими є такі види технологій банківського дистанційного обслуговування населення:

1) Інтернет-банкінг сьогодні став доступним завдяки впровадженню спрощених мобільних версій через будь-який смартфон. Становлення та подільний розвиток інтернет-банкінгу розпочався з надання інформаційно-технічних послуг, що включали можливість замовити платіжну картку, контролювати залишок коштів на рахунку в режимі реального часу, відкрити новий рахунок, заблокувати картку, отримувати різні формати виписок за рахунком тощо. Згодом, з впровадженням технологій захисту інформації, які відрізнялись вищим рівнем надійності, характеризувались більш зручними варіантами проведення транзакцій, ця пропозиція була доповнена можливістю переказу коштів між власними рахунками, оплати рахунків та здійснення покупок в інтернет-магазинах [5];

2) мобільний банкінг, який у останні роки еволюціонував від традиційного одностороннього інформаційного сервісу до повноцінного циклу управління власними та залученими коштами. Клієнт може перевірити баланс своєї картки, поповнити банківський або мобільний рахунок, переказати гроші з картки на картку та дізнатися про рух коштів по рахунку навіть без Інтернету, обмінюючись спеціальними кодами та підтвердженнями у вигляді SMS-повідомлень;

3) платежі можна здійснити просто зі за допомогою телефону через контакт-центр (колл-центр) банку, здійснивши процедуру ідентифікації, виконавши усі інструкції оператора та лише після цього повідомивши необхідні дані та суму платежу. Клієнт також може відстежувати стан свого рахунку та використовувати при потребі інші послуги банківського характеру.

Майбутнє банківських контакт-центрів, вважаємо, полягатиме у індивідуалізації клієнтського обслуговування та автоматизації процесів цього обслуговування. Найголовніше, що контакт-центри повинні не лише надавати базові послуги, а й передбачати очікування клієнтів. У межах дистанційної підтримки можна замовити оригінали платіжних та інших документів, у тому числі довідку про залишок на рахунку, погашення кредиту або наявність коштів на кредитній картці, і отримати ці документи електронною поштою або кур'єром [5].

Узагальнюючи вище викладене наводимо загальну характеристику у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Загальна характеристика цифрових технологій доступу клієнтів до банківських послуг

№	Інформаційно-комунікаційні технології	Загальна характеристика
1	Банкомати і термінали самообслуговування (потреба визначається обсягами готівкових операцій)	Розширення доступу до роздрібного банкінгу та зниження витрат за рахунок надання клієнтам цілодобового доступу до коштів; можливість здійснювати платежі з банківського рахунку в точці продажу; термінали самообслуговування стали стаціонарними міні-відділеннями за своєю функціональністю та можливостями комунікації
2	Телефонний банкінг (колл-центри)	Канал використовується для інформаційно-консультаційних послуг; питання клієнта можна вирішити за допомогою голосового меню, не звертаючись до співробітника банку
3	СМС-банкінг	Послуга, що дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції через телефон за допомогою SMS-команд
4	Мобільний банкінг	пропонує клієнтам усі функції інтернет-банкінгу, але доступ до особистого кабінету та банківських операцій здійснюється за допомогою смартфона або планшета в мережі мобільного оператора

Джерело: [11, с. 19-23; 15, с. 61-68]

Сьогодні керувати своїми фінансами можна через центри самообслуговування та платіжні термінали. Центр самообслуговування – це міні-відділення зі встановленими банківськими терміналами, які дозволяють клієнтам самостійно здійснювати банківські операції – за житлово-комунальні послуги, навчання, мобільний зв'язок, телефон, телебачення та інтернет. Ця

система має значні переваги перед традиційним відвідуванням відділення банку:

- 1) кожна операція займає від 1 до 2 хвилин, а сума зараховується протягом 2 годин у робочий час банку;
- 2) у разі втрати чека інформація про платіж зберігається протягом п'яти років;
- 3) у разі помилки сума платежу автоматично зараховується назад на картковий рахунок клієнта;
- 4) центр самообслуговування зберігає дані про платіж, щоб їх не потрібно було повторно вводити для наступних платежів;
- 5) працює цілодобово – у будь-який час;
- 6) відсутні черги в касах банку.

Найпростіший варіант центру самообслуговування – це платіжний термінал, де можливі як готівкові платежі, так і платежі за допомогою платіжних засобів. Такі термінали банки встановлюють у супермаркетах, на зупинках громадського транспорту та на жвавих вулицях. Ці послуги також мають низку переваг з точки зору швидкості та вартості, подібних до дистанційних послуг, але вони також потребують базової концепції організації процесу та значних інвестицій [22].

Обслуговування найзаможніших клієнтів, відоме як приватний банкінг, є особливо привабливим для фінансових установ і генерує ексклюзивні продукти. Приватний банкінг часто ототожнюють з VIP-обслуговуванням, що не зовсім коректно. По-перше, «бар'єр входу» тут значно нижчий і коливається в межах 50-100 тис. доларів США, а по-друге, VIP-клієнт отримує набір фінансових послуг з відносно стандартизованими функціями, хоча і з більш зручним сервісом. Подальшим розвитком концепції приватного банкінгу стало надання банками послуг сімейного офісу, які передбачають фінансове обслуговування членів сім'ї заможного клієнта. Основний акцент тут робиться на підборі та наданні необхідних фінансових і нефінансових послуг для клієнта з усіх послуг, які є на ринку і пропонуються різними

гравцями ринку – у сфері податкового планування, юридичного консультування, різних видів страхування тощо.

Сьогодні кожен другий банк пропонує своїм клієнтам пакет послуг, який, окрім традиційних банківських послуг, включає також придбання платіжних карток для членів сім'ї та укладання договорів страхування на вигідних умовах, участь у спеціальних конкурсах та бонусних програмах, купівлю товарів та оплату послуг у кредит, значні знижки в магазинах при використанні платіжних засобів банку тощо. Оскільки мало хто з клієнтів любить паперову тяганину, пов'язану з користуванням банківськими послугами та підписанням договорів, спрощення документального оформлення банківських операцій є великим кроком назустріч потребам клієнтів та сильною конкурентною перевагою. В рамках цього процесу банки пропонують своїм клієнтам:

1) спеціальні ідентифікаційні картки, які дозволяють отримувати послуги без відвідування відділення банку, в тому числі інформацію про стан своїх рахунків (поточних, депозитних, карткових) та інших банківських продуктів, користуватися дистанційними сервісами банку та іншими банківськими послугами в рамках спрощеного документообігу;

2) унікальна послуга – клієнт може зняти готівку в банкоматі або переказати її будь-кому в будь-якій точці України без пластикової картки, що важливо в непередбачуваних ситуаціях відсутності або втрати картки. Для того, щоб скористатися цією послугою, клієнту достатньо зателефонувати в банк за спеціальним номером телефону, пройти процедуру верифікації та ввести в банкоматі секретний код, отриманий в SMS-повідомленні;

3) останнє нововведення – договір комплексного банківського обслуговування, який значно спрощує та прискорює процедуру отримання нових банківських послуг [5].

На банківському ринку також активно використовується улюблений інструмент бізнесменів для придушення конкурентів – демпінг, а саме:

1) вже згадані бонуси та знижки в магазинах за розрахунки платіжними картками та придбання товарів у кредит, де умови в кожному окремому банку залежать від розміру мережі партнерів, що постачають товари та послуги клієнтам;

2) рекордно низькі комісії за відкриття рахунків та за розрахунково-касове обслуговування, а також за зняття готівки за допомогою кредитних карток у банкоматах та безкоштовне користування іншими банківськими послугами, наприклад, у святкові дні, під час відпустки, під час відпустки, під час відпустки безкоштовне користування іншими банківськими послугами, наприклад, у святкові дні, протягом певного періоду часу з моменту відкриття рахунку.

Таким чином, значення банків у звичному житті клієнтів перебуває під впливом кардинальних змін: банк стає персональним фінансовим менеджером, який повністю управляє фінансами клієнта і розділяє з ним пов'язані з ними ризики. Інтеграція новітніх банківських послуг потребує суттєвих капіталовкладень і пов'язана з високими ризиками, тому дозволити собі це можуть лише банки з достатнім ступенем автоматизації банківських процесів, адекватною системою ризик-менеджменту та кваліфікованим персоналом, які відрізняються системністю та високотехнологічністю. Ще однією передумовою вдалого впровадження цифрових послуг є створення та підтримка централізованої бази даних клієнтського контингенту і повноцінної системи управління CRM.

1.2. Процеси цифровізації у банківництві та їх вплив на банківські операції з населенням

Передумовою успішного функціонування банку на висококонкурентному ринку банківських послуг є ефективне ведення бізнесу, яке неможливе без гнучкої стратегії розвитку банку. Банки відіграють важливу

роль у функціонуванні та сталому розвитку економіки і тому повинні постійно впроваджувати останні досягнення науково-технічного прогресу у своїй повсякденній роботі. COVID-19 став рушійною силою, яка змусила банки переорієнтуватися на дистанційне обслуговування клієнтів і якнайшвидше почати оцифровувати свої продукти на глобальному рівні. За останні роки український банківський сектор досяг значного прогресу у впровадженні реформ та закладенні підґрунтя для більш безпечного майбутнього [37, с.13].

Банки підштовхують своїх клієнтів здійснювати більшість простих і поширених банківських операцій дистанційно або в зонах самообслуговування цілодобово через термінали чи банкомати. У 2021 році клієнти більше не поспішатимуть повертатися до відділень, а кількість безконтактних платежів продовжить зростати [2].

Сучасні світові економічні процеси відображають фундаментальні зміни в ринковій системі і пов'язані з формуванням елементів нового технологічного укладу. Теоретичне визначення поняття технологічного укладу, висунуте різними вченими, ґрунтується на зміні основних виробничих технологій у суспільстві.

За науковими поглядами А. Фука, технологічний уклад – це техніко-технологічний комплекс, який функціонує на основі технології, яка є особливою у межах єдності технологічного способу виробництва. Інакше кажучи, це комплекс галузей, споріднених єдиними технологічними принципами [43, с. 32-35].

Сучасний технологічний уклад базується на інформаційних технологіях, які охоплюють усі сфери людської діяльності. Процес інформатизації суспільства, який проявляється як на глобальному рівні, так і на рівні окремих економік, поступово призводить до якісної зміни опосередкованих економічних відносин. Ці зміни, спрямовані на якомога ширше задоволення суспільних потреб через генерування та використання інформаційних ресурсів і наукових знань, можна охарактеризувати як економічний розвиток [44].

Цифрові технології – це і величезний ринок та індустрія, і платформа для підвищення ефективності та конкурентоспроможності всіх інших ринків та індустрій [44].

Модернізація банківського сектору за допомогою інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій, масштаби та темпи цифрової трансформації мають сьогодні стали пріоритетом економічного розвитку. У цифровому світі розвиток банківських систем стає недоцільним з огляду на наявність цифрової альтернативи існування.

Цифровий стан стає нормальним станом для функціонування та розвитку багатьох систем, сфер, організацій, галузей та економік. Масштаб і темпи цифрової трансформації мають стати основними характеристиками економічного розвитку. За системного державного підходу цифрові технології суттєво сприятимуть розбудові відкритого інформаційного суспільства як одного з ключових чинників розвитку демократії в країні, підвищенню продуктивності праці та економічного зростання, покращенню якості життя громадян України. Цифровізація є важливим напрямом розвитку для всіх секторів української економіки, в тому числі і для банківського сектору [1, с. 333-338]. Цифровізація в банківській сфері охоплює низку сучасних економічних, організаційних, адміністративних та інституційних інновацій у всіх сферах банківської діяльності.

В умовах зростаючої конкуренції діджиталізація сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку банківських послуг, зниженню витрат і підвищенню фінансової стійкості та безпеки банку. Діджиталізація банківської діяльності – це система заходів щодо поглиблення співпраці з фінтех-стартапами для досягнення довгострокових цілей розвитку, пов'язаних із впровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів та послуг для збільшення та розширення клієнтської бази та підвищення конкурентоспроможності банку [13]. Для вітчизняних банків цифровізація бізнесу на даному етапі вимагає стилю роботи, заснованого на пошуку нових можливостей та вмінні залучати і використовувати ресурси з різних джерел

для вирішення поставлених завдань з метою досягнення бажаного результату з мінімальними витратами [13].

Інноваційна спрямованість розвитку відповідно до специфіки п'ятого технологічного укладу стає передумовою інтеграції суб'єктів господарювання в інформаційну економіку, яка включає як матеріальне виробництво, так і інновації в управлінні, стратегічному розвитку, маркетингу та ін. Ці тенденції простежуються і у фінансовому секторі. Ці тенденції можна спостерігати і у фінансовому секторі.

У сучасному банківництві активно впроваджують інновації, які суттєво змінюють характер їхньої діяльності та способи взаємодії з клієнтами, розширюють спектр пропонованих послуг і фінансових продуктів. Успішне та ефективне функціонування банківського сектору та його постійний розвиток в сучасних умовах базується не на здатності банків адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі, а на наполегливості банків у розробці та впровадженні інноваційних технологій у свою діяльність. Інновації враховують такі умови, як свобода і вибір, зручність (будь-коли і будь-де), швидкість, контроль і незалежність, які спочатку не були доступні клієнтам банків. Як наслідок, існує споживчий попит на нові банківські технології, які спрощують діяльність споживачів і скорочують час, що витрачається на банківські операції з населенням. Як наслідок, банкам необхідно постійно оновлювати свої технології, послуги, продукти та системи управління, підвищувати кваліфікацію своїх працівників та переосмислювати підходи до мотивації праці, щоб підтримувати гідний рівень обслуговування клієнтів [14, с. 109-128].

Інновації в банківському секторі – це нові технології, продукти та послуги, які впроваджуються на фінансовому ринку [16]. Однак, перш ніж оцінювати реальні інноваційні процеси, необхідно пояснити основні теоретичні визначення терміну «інновація». Інновація в банківській справі розглядається як кінцевий результат процесу вдосконалення діяльності банку, що базується на модернізації банківських продуктів і послуг, процесів

управління та реалізації, з метою утримання конкурентних позицій на фінансовому ринку.

Найважливіші підходи до розуміння поняття інновації наведено на рис. 1.1.

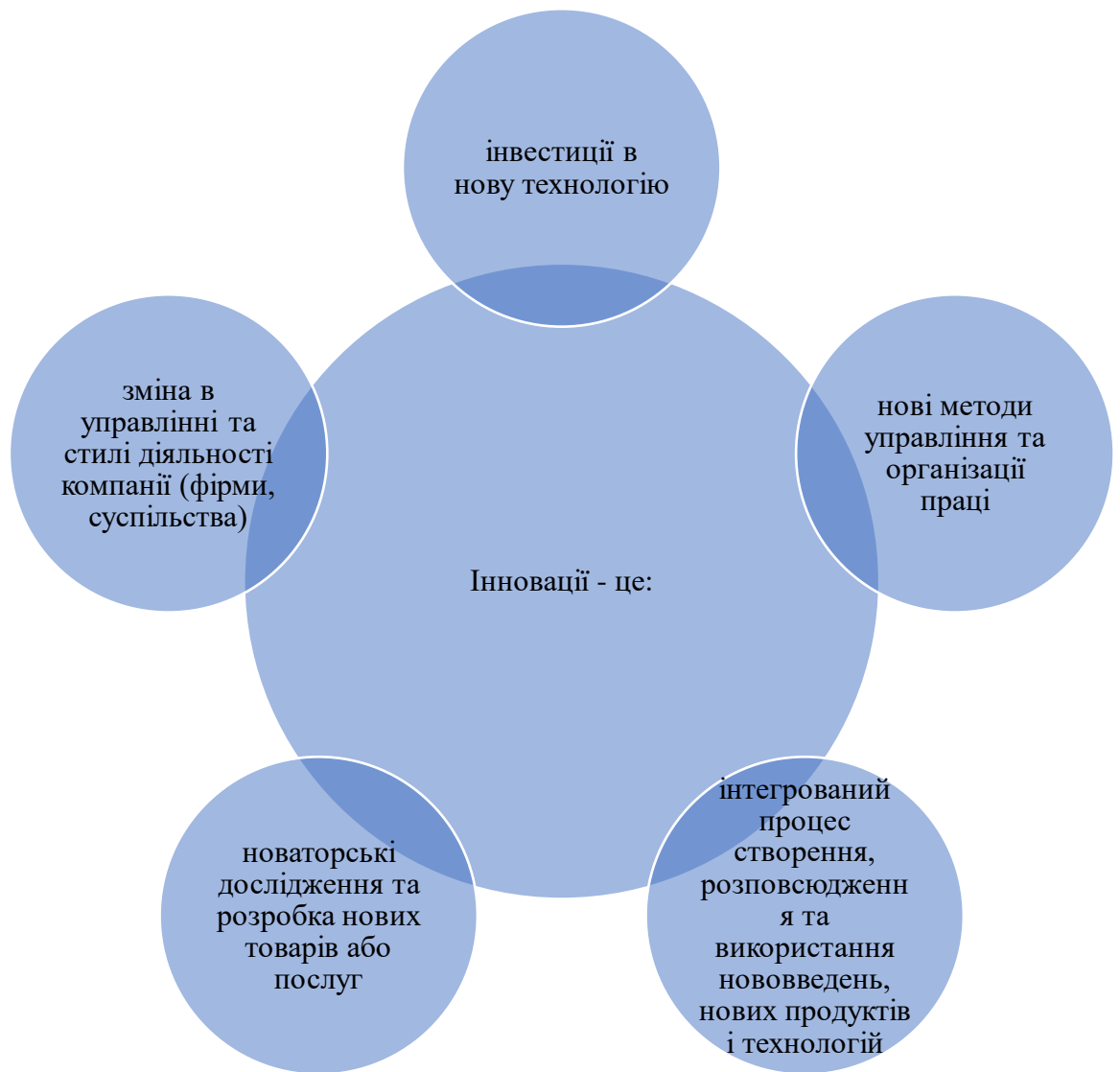


Рис. 1.1. Найважливіші підходи до розуміння поняття інновації [10]

Однією зі складових інноваційного розвитку банків є фінансова складова, яка стосується формування інноваційних банківських продуктів у традиційних секторах кредитного ринку та нових сегментах банківських послуг і продуктів, до них відносяться:

- інвестиції в нерухомість, страхові операції, лізинг, контрактні розрахунки;
- інновації в таких секторах фінансового ринку, як ринок цінних паперів та іпотечні цінні папери, фінансові орієнтири;
- скорочення операційних витрат та ефективне використання і управління ресурсами.

Інноваційний розвиток у банківській сфері насамперед пов'язаний зі стрімким розвитком ІТ-сектору, який модифікує свою ІТ-інфраструктуру з метою оптимізації та впровадження інновацій, що знижують витрати в банківському секторі та підвищують його конкурентні переваги на ринку.

Технологічна складова інноваційного розвитку банків включає розробку нових та модифікацію існуючих технологій у сферах банківського обслуговування та впровадження інноваційних банківських продуктів, обробки та захисту клієнтських даних та технологічного забезпечення.

Останньою складовою інноваційного розвитку банків є організаційно-структурна складова, яка виступає каталізатором розвитку інноваційних банківських технологій та гарантує такі банківські процеси:

- створення умов для задоволення потреб клієнтів банків у сфері інноваційних технологій;
- підвищення конкурентоспроможності банків за рахунок якості послуг та ефективного управління банками;
- необхідність дотримання балансу між традиційними банківськими продуктами та послугами і впровадженням банківських інновацій, що вимагає створення [16].

Характеристика цифрових інновацій, що впроваджуються в банківському секторі:

1. впровадження інноваційних технологій стримується тим, що банківські організації перебувають під впливом регуляторної та наглядової системи;

2. більшість банківських інновацій згенеровані попитом клієнтів або запозичені з інших сфер суспільного виробництва.

3. ноу-хау та авторські права є основними засобами захисту інтелектуальної власності банківських інновацій.

4. вартість банківських цифрових інновацій є нижчою, оскільки інноваційні технології базуються на прикладних і практичних дослідженнях, а не на фундаментальних науково-технічних доктринах.

На сьогоднішній день в банківському бізнесі впроваджено багато інноваційних технологій у напрямку цифровізації, серед яких можна виділити найважливіші:

1) Безконтактні платежі. Безконтактні платежі сьогодні включають MasterCard, PayPass та VisapayWave, які дозволяють здійснювати платежі шляхом піднесення банківської пластикової картки до терміналу або банкомату. Більшість українських ритейлерів використовують технологію PayPass для своїх платежів.

2) Ідентифікація за допомогою біометричних технологій. Банки також використовують технології ідентифікації, які порівнюють положення очей користувача з його паспортною фотографією [12, с. 299-304].

3) Технологія блокчейн. Блокчейн – це база даних, яка не має єдиного центру управління, а це означає, що всі процеси, які в ній відбуваються, не контролюються керівництвом. Основними відмінностями цієї технології є відсутність єдиного центру управління, незворотність і неможливість зміни вже зареєстрованих транзакцій. Ця технологія заснована на тому, що кожен блок містить серію підтверджених транзакцій.

4) Однією з цифрових інновацій, впроваджених банками, є також бездротові платіжні операції, що реалізуються за допомогою технології NFC, яка, по суті, є модифікацією надкороткохвильового радіозв'язку, що дозволяє здійснювати платежі в магазинах і на терміналах за допомогою власного смартфона [40, с. 26-41].

5) Система інтернет-банкінгу. Це насамперед онлайн-платформи та інтегровані фінансові екосистеми, які пропонують споживачам широкий спектр послуг, таких як перевірка залишків на рахунках, переказ грошей в Україні та за кордон, отримання виписок, оплата рахунків, розміщення депозитів, конвертація валют та замовлення додаткових платіжних карток. Велика увага приділяється мобільним додаткам, оскільки смартфон є основним способом здійснення більшості банківських та інших платіжних операцій. Наприклад, прибутковим інноваційним рішенням на ринку банківських послуг стали спрощені сервіси грошових переказів і платежів, що дозволяють здійснювати платежі через мобільний банк [45].

6) Однією з переваг цифрових інноваційних рішень є можливість здійснювати банківські операції з постійною доступністю, 24 години на добу, 7 днів на тиждень, що не є інноваційним рішенням, а скоріше звичайною перевагою для банків. Банки також пропонують можливість спілкуватися зі своїми клієнтами та консультувати їх за допомогою онлайн-ресурсів, таких як WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts та інших. Ще одним нововведенням у банківській сфері є можливість позичити гроші та подати заявку на кредит за допомогою терміналу та SMS-запиту. Наразі в Україні існує послуга видачі кредитів готівкою через банкомати, і Приватбанк є першим, хто запровадив таку систему в Україні [18, с. 67-76].

7) Технологія віртуальних інтернет-банків, які так само функціональні, як і традиційні банківські організації. AllyBank, DiscoverBank та First Internet Bank – це світові банки, які сьогодні застосовують методологію віртуального банкінгу на ринку банківських послуг. В Україні наразі працює лише один віртуальний банк – MonoBank [16].

Отже, цифровізація банківського сектору – це динамічний процес, в якому кожне технологічне досягнення адаптується для щоденного використання як у фронт-, так і в бек-офісі. Банківський сектор неминуче адаптується до сучасного технологічного виміру, оскільки до цього його підштовхують як небанківські установи, так і його клієнти. Тому кроки з

впровадження новітніх технологічних досягнень стануть звичним явищем для користувачів та працівників банківського сектору.

1.3. Регулювання розвитку цифрових технологій банківського обслуговування населення

Банки відіграють важливу роль у функціонуванні та сталому розвитку економіки. В умовах цифровізації українська банківська система розвивається, щоб не лише зберегти міжнародну конкурентоспроможність, але й не втратити ключові організаційні та економічні зв'язки зі світовим фінансовим ринком.

За останні роки український банківський сектор досяг значного прогресу у впровадженні реформ та закладанні фундаменту для більш безпечного майбутнього. Цифрові технології докорінно змінили всі фінансові відносини в суспільстві. Враховуючи динамічні трансформації банківського сектору та його поступовий перехід у онлайн, важливо трансформувати і ретельніше планувати регулювання розвитку цифрових технологій банківського обслуговування населення з боку держави. У даному контексті термін «державне регулювання ринку банківських послуг» слід визначити наступним чином: «Державне регулювання ринку банківських послуг – це сукупність заходів щодо регулювання та нагляду за ринками банківських послуг з метою захисту інтересів споживачів та запобігання кризовим явищам» [21].

Нові фінансові інструменти, такі як віртуальні активи, загрожують існуванню традиційної фундаментальної фінансової моделі. Хоча цифрові фінансові технології спрощують і прискорюють багато бізнес-процесів, вони вимагають від користувачів фінансової та цифрової грамотності. Тому, з огляду на це, необхідно вдосконалювати державний нагляд та захищати інтереси суспільства в надійних платіжних та зберігаючих інструментах [49, с. 93].

Оскільки основним завданням банків у сучасних умовах є задоволення споживчих потреб населення шляхом надання послуг, то термін «цифрова

послуга» необхідно визначити на основі аналізу нормативно-правових актів. Так, на підставі статті 177 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України) відомо, що послуга є окремим видом об'єктів цивільного права []. Відповідно до ч. 1 ст. 901 ЦК України, послугою є певне нематеріальне благо, що перебуває в обороті особи (виконавця) та споживається іншою особою (замовником) в процесі вчинення нею певної дії або здійснення певної діяльності. Послуга має нематеріальний характер, її результат не є уречевленим, вона тісно пов'язана з особою виконавця та процесом вчинення певних дій (здійсненням певної діяльності), але не збігається з діями (діяльністю) виконавця, оскільки в процесі вчинення певних дій або здійснення певної діяльності споживається певне нематеріальне благо [46].

Також звертаємо увагу на те, що відповідно до п. 17 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» [31] послуга – це діяльність суб'єкта господарювання, що надає (передає) споживачеві певне визначене договором матеріальне чи нематеріальне благо, яка здійснюється за індивідуальним замовленням споживача, спрямована на задоволення його особистих потреб.

Відповідно до п. 58 ст. 1 Закону України «Про платіжні послуги» [33], платіжна послуга – це діяльність провайдера платіжних послуг щодо виконання та/або супроводження платіжних операцій.

Відповідно до п. 5 ст. 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [34], фінансова послуга – це операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів.

Відповідно до абз. 8 ст. 2 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [24], банківська діяльність – це залучення у вклади грошових коштів фізичних і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних

умовах та на власний ризик, відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб.

Банк має право здійснювати банківську діяльність на підставі банківської ліцензії шляхом надання банківських послуг. Відповідно до ч. 2 ст. 901 ЦК України, до вищезазначених договорів, тобто договорів банківського вкладу (депозиту), банківського рахунка, у тому числі рахунка довірчого управління, можуть застосовуватися положення гл. 63 ЦК України, якщо це не суперечить суті зобов'язання [46].

Відповідно до п. 11 ст. 1 Закону України «Про електронні довірчі послуги» [27], електронна послуга – це послуга, що надається за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи.

Відповідно до ч. 9 ст.3 ЗУ «Про електронну комерцію» [28], електронні інформаційні послуги – це платні або безоплатні послуги з обробки та зберігання інформації, що надаються дистанційно за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем за індивідуальним запитом одержувача.

У сучасних умовах хмарні технології мають низку переваг перед іншими методами обробки даних і дозволяють максимально скоротити витрати на обробку даних, серверне та мережеве обладнання, використання програмних рішень, ІТ-персонал, адміністрування тощо, але з огляду на те, як довго вирішується це питання в Україні згідно ЗУ «Про хмарні послуги», який був прийнятий 16 червня 2020 року за основу [36].

В Україні процес цифровізації фінансово-кредитної системи очолює НБУ. Це чітко відображено в нормативно-правових актах та законодавчих ініціативах (особливо в підготовці законодавства та імплементації норм PSD2, реалізації концепції відкритого банкінгу):

ЗУ Про фінансові послуги та фінансові компанії №1953-IX [35];

Постанови Про затвердження Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України №151 [30];

Рішення Ради Про діяльність Правління Національного банку України щодо вдосконалення платіжної системи та проблеми цифрових валют центробанків та платіжних систем на блокчейні №13-рд [26];

Постанови Про внесення змін до Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України №110 [25];

Розглянемо деякі новації українського закону «Про фінансові послуги та фінансові установи», який спрямований на модернізацію та подальший розвиток вітчизняного ринку платіжних послуг [35].

Положення документу сприяють розвитку інновацій у фінансовому секторі, встановлюють правила надання платіжних послуг в Україні та вимоги до надавачів платіжних послуг, підвищують безпеку та ефективність цих послуг, збільшують кількість надавачів платіжних послуг та раціоналізують їхню діяльність. Законопроект базується на існуючих вимогах та враховує нормативно-правові акти ЄС, включаючи переглянута Директиву про платіжні послуги (PSD2) та Директиву про електронні гроші (EMD). Можливість виходу на ринок нових учасників сприятиме розвитку здорової конкуренції. Клієнти зможуть отримати нові зручні послуги кращої якості та за нижчою ціною. Буде запроваджено відкриту банківську систему, яка об'єднає різних постачальників платіжних послуг та технологічні платформи в платіжну екосистему.

Основними викликами для України є нормативно-правова база, потреба у значних інвестиціях та інші аспекти, які уповільнюють впровадження повністю цифровізованих банків та знижують їхню прибутковість. Без розумної цифрової трансформації інвестиційний банкінг приречений на провал, оскільки шахрайські схеми стають все більш витонченими, а конкуренція на ринку фінансових технологій також зростає. Без належного програмного забезпечення для виявлення шахрайства банки не мають жодного способу дізнатися, чи шукають вони перспективний стартап. Банки інвестують у власні системи виявлення шахрайства. Ці системи включають елементи штучного інтелекту або машинного навчання, а точність їхніх результатів

повністю залежить від якості обчислювальних модулів і програмної реалізації [17, с. 98-103].

Отже, на нашу думку, в сучасних умовах цифрової трансформації економіки та впровадження клієнтоорієнтованого підходу в банках, банки повинні вивчити та розробити всі можливі варіанти диверсифікації своєї діяльності, що має супроводжуватися відповідними нормативно-правовими актами. Перед новою фінансовою системою стоять серйозні виклики щодо забезпечення високого рівня кібербезпеки.

Висновки до розділу 1

Сучасне розуміння технологій банківського обслуговування населення визначається широким спектром інноваційних рішень, що спрощують та полегшують фінансові транзакції для клієнтів. Нові технології реформують традиційний банківський сектор, роблячи його більш доступним, зручним та ефективним. Роль банків у повсякденному житті клієнтів докорінно змінюється, оскільки сьогодні цифровізований банк стає персональним фінансовим менеджером.

Цифровізація банківського сектору – це динамічний процес, в якому кожне технологічне досягнення адаптується для щоденного використання при обслуговуванні населення. Саме тому, банківський сектор неминуче адаптується до сучасного технологічного виміру, оскільки до цього його підштовхують як небанківські установи, так і його клієнти.

Перед новою цифровізованою банківською системою стоять серйозні виклики щодо забезпечення високого рівня безпеки за рахунок державного регулювання. Впровадження новітніх банківських послуг вимагає значних капіталовкладень і пов'язане з високими ризиками, необхідністю удосконалення нормативно-правового регулювання.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИКА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ З НАСЕЛЕННЯМ

2.1. Цифровий банкінг: практика впровадження в банківській системі України

Сучасний світ стрімко рухається до цифрової трансформації, і банківська система не є винятком. Цифрові технології призводять до фундаментальних змін у способах роботи банків та комунікації з клієнтами. Діджиталізація банківської справи включає в себе впровадження нових технологій, автоматизацію процесів, зміни у взаємовідносинах з клієнтами та кібербезпеку.

Одним з найбільших викликів діджиталізації банківської справи є необхідність адаптації до технологічного середовища, що швидко змінюється. Інноваційні технології, такі як штучний інтелект, блокчейн, аналітика даних та інтернет речей, вимагають від банків постійного оновлення процесів та систем. Важливо мати ефективну стратегію цифрової трансформації, яка охоплює впровадження нових технологій та забезпечує їх сумісність з існуючими системами.

Ще одним викликом є необхідність забезпечення кібербезпеки. Хоча цифрові технології приносять багато переваг, вони також створюють нові загрози та вразливості. Банки повинні приділяти особливу увагу захисту даних клієнтів, запобіганню шахрайству та кібератакам. Важливо розробити ефективні стратегії кібербезпеки, вдосконалити системи ідентифікації та автентифікації, а також навчити співробітників належній кібергігієні.

Враховуючи усі ці особливості, банки трансформують та змінюють свою діяльність відповідно до вимог сучасного цифрового суспільства. Розглянемо принципи цифровізації на прикладі Приватбанку.

ПриватБанк – це фінансова установа, яка проявляє активний інноваційний підхід у своїй діяльності з метою залишатися на передовій фінансових технологій в Україні. Визнаний як один з лідерів в сфері банківських послуг в країні, ПриватБанк не тільки пристосовується до сучасних вимог, але і встановлює нові стандарти в галузі. Банківська установа активно провадить технологічні (цифрові) зміни, які доповнюються з кожним наступним роком (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Зміст та динаміка впровадження технологічних (цифрових) змін у
ПриватБанку

Рік	Зміст технологічних (цифрових) змін
2022	Банк розвиває технології обслуговування клієнтів шляхом автоматизації значної частини бізнес-процесів, побудови комплексної системи очного та дистанційного навчання персоналу та розвитку технологій підтримки бізнес-процесів; свою організаційну структуру для більш ефективного впровадження змін та більш ефективного управління повсякденною діяльністю банку; підтримує стабільність своєї ІТ-системи, розвиває її цільову архітектуру та реалізує проекти з розвитку та підтримки критично важливих систем.
2021	У 2021 році банк продовжив кількісно та якісно розвивати свої послуги, розвиваючи технології Приват24, ІТ-системи та процесинг, безготівкові та безконтактні платежі, біометрію, що сприяло зростанню кількості активних карток, транзакцій через цифрові канали, ТСО та банкоматів. Водночас банк інвестує в розвиток офлайн-бізнесу та підвищення ефективності роботи відділень. Основні напрямки розвитку технологічних ресурсів банку – Приват24, ІТ-системи та процесинг, розвиток безготівкових та безконтактних платежів, біометрії, вдосконалення мережі та підходів до обслуговування клієнтів, підвищення якості послуг.
2020	У 2020 році банк відкрив відділення нового формату – концепт-стор банку. Синергія онлайн та офлайн мережі, де кожен отримує необхідні банківські послуги, є основою позитивного клієнтського досвіду. Забезпечення цього балансу є стратегією та основним принципом бізнес-моделі банку.
2019	Банк розвиває технології обслуговування клієнтів шляхом автоматизації значної частини бізнес-процесів, створення комплексної системи очного та дистанційного навчання персоналу та розвитку технологій підтримки бізнес-процесів, а також розвиває свою організаційну структуру для більш ефективного впровадження змін та більш ефективного управління повсякденним бізнесом банку.
2018	Для більш ефективного впровадження змін та поточного управління Банком затверджена нова організаційна структура Банку (у липні 2018 року).

Джерело: [41]

Визначимо також і ключові цифрові нововведення АТ «Приватбанк» за період 2018-2022 років (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Ключові цифрові нововведення АТ «Приватбанк» за період 2018-2022 років у ПриватБанку

Рік	Зміст ключових нововведень
2018	Банк приділяє велику увагу дослідженням і розробкам та сприяє розвитку інновацій в організації (технології науки про дані, машинне навчання, використання гнучких методів в управлінні проектами тощо). Зусилля банку в цій сфері спрямовані на розробку нових продуктів та покращення доступності послуг для клієнтів.
2019	Банк продовжує розвивати мережу банкоматів та терміналів, оновлюючи програмне забезпечення та додаючи нові сервісні функції. У 2019 році банк повністю оновив Приват24, найпопулярніший мобільний банк країни (10 млн клієнтів), і одним з перших у Східній Європі впровадив платіжну технологію FacePay. Банк також розширює мережу банкоматів і терміналів, оновлює їхнє програмне забезпечення та додає нові сервісні функції.
2020	Банк не припиняє розвивати свої інновації. У 2020 році банк впровадив перші в Україні біометричні POS-термінали з технологією FacePay24, спільно з компаніями SM POS та UKey розпочав впровадження програмних кас для бізнесу (комплексне рішення в одному пристрої, що поєднує сучасний мобільний POS-термінал з платіжними функціями, касовий апарат та систему обліку товарів), впровадила можливість платежів у чат-ботах популярного месенджера Viber за допомогою інтернет-еквайрингу LiqPay, стала першою компанією в Україні, що випустила платіжні картки міжнародної системи UnionPay International, а в жовтні запустила перший в Україні онлайн-сервіс для реєстрації та управління комунальними послугами.
2021	Банк підвищує безпеку платежів, впроваджуючи та підтримуючи нові стандарти (3DS 2.0) та технології (краулер) як самостійно, так і в тісній співпраці з платіжними системами VISA та MasterCard.
2022	Завдяки унікальній технологічній платформі системи PrivatMoney, ПриватБанк є надійним партнером для міжнародних організацій.

Джерело: [41]

У 2020 році банк зробив крок до майбутнього, впровадивши технологію FacePay24. Ця інновація була першою в Україні та відзначилася тим, що вона дозволяє здійснювати біометричні платежі за допомогою POS-терміналів, які використовують розпізнавання обличчя. Цей крок розширив можливості банківського обслуговування та перетворив спосіб здійснення платежів для клієнтів [48].

Переваги технології FacePay24 очевидні. По-перше, вона спрощує процедуру платежів для клієнтів, оскільки вони можуть здійснювати оплату просто за допомогою свого обличчя, без необхідності введення пін-коду або використання картки. Це робить оплату ще більш зручною та швидкою.

По-друге, FacePay24 забезпечує додатковий рівень безпеки. Біометричні дані, такі як розпізнавання обличчя, важко підробити або скопіювати, що робить їх надійним способом ідентифікації особи. Це допомагає уникнути можливих шахрайських дій та забезпечує безпеку фінансових операцій.

По-третє, впровадження біометричних платіжних POS-терміналів підсилює інноваційний образ ПриватБанку і підкреслює його прагнення завжди залишатися на передовій фінансових технологій. Банк продовжує розвивати свою технологічну інфраструктуру, щоб надавати своїм клієнтам найкращі фінансові рішення та сервіси.

Отже, впровадження технології FacePay24 відзначається великими перевагами для ПриватБанку та його клієнтів. Вона сприяє зручності та безпеці операцій, підвищує рівень інноваційності банку та підтримує його лідерство в сфері фінансових технологій в Україні.

Основні виклики 2021 року були пов'язані з подальшою перебудовою діяльності банку та адаптацією до нових умов, спричинених зміною макроекономічного середовища та подальшим впливом коронавірусу. Для банку це означало пошук нових можливостей розвитку в цифрових каналах, пошук нових способів взаємодії з клієнтами та оптимізацію внутрішніх процесів і витрат.

На 2023 рік Банк поставив собі за мету продовження шляху, розпочатого у 2021 році, зокрема продовження процесів трансформації в рамках оновленої Стратегії 2024, включаючи розробку моделей обслуговування клієнтів на основі вивчення та впровадження UI/UX, збереження темпів розвитку технологій та інноваційних продуктів Банку, адаптацію та вдосконалення традиційних продуктів для задоволення потреб клієнтів і, звичайно,

оптимізацію внутрішніх процесів Банку, корпоративного управління, систем управління ризиками та комплаєнсу, управління витратами тощо.

Банк продовжує кількісно та якісно розвивати свої послуги, розвиваючи технології Приват24, IT-системи та процесинг, безготівкові та безконтактні платежі, біометрію, що сприяє зростанню кількості активних карток, транзакцій у цифрових каналах, банкоматів.

Розробка програмних реєстраторів розрахункових операцій (ПРРО) для бізнесу представляє собою значущий крок у розвитку інноваційних рішень для підприємств. Це комплексне та передове рішення об'єднує в одному пристрої ряд функцій, що значно полегшує і оптимізує процес ведення бізнесу, зменшуючи при цьому витрати на придбання та обслуговування різного обладнання.

Основною складовою програмних реєстраторів розрахункових операцій є мобільний POS-термінал. Цей пристрій дозволяє підприємствам проводити розрахункові операції в режимі реального часу, що сприяє збільшенню швидкості обслуговування клієнтів та покращенню їхнього досвіду. Мобільність цих терміналів дозволяє проводити оплату в будь-якому місці, що особливо важливо для підприємств, які працюють в областях зі змінною локацією [6].

У програмних реєстраторах розрахункових операцій також інтегрована платіжна система, що дозволяє здійснювати оплати за допомогою різних способів, включаючи безготівкові операції, карти, та інші. Це розширює можливості бізнесу та робить його більш доступним для різних клієнтів.

Фіскальний реєстратор в складі ПРРО забезпечує ведення обліку та звітності щодо фіскальних операцій, що вимагається законодавством. Це робить бухгалтерський процес більш прозорим та відповідним нормативним вимогам.

Окрім того, програмний реєстратор розрахункових операцій також включає в себе систему обліку товарів. Ця функція дозволяє вести точний інвентарний облік та вчасно визначати потреби в товарах, що сприяє

оптимізації запасів та зменшенню ризиків пов'язаних з нестачею товарів на складі.

Отже, програмні реєстратори розрахункових операцій стали важливим інструментом для бізнесу, що дозволяє підприємствам спростити та оптимізувати свої операції, зменшуючи витрати та підвищуючи рівень обслуговування клієнтів. Ця інновація стала ключовим фактором для покращення ефективності та конкурентоспроможності підприємств у сучасному бізнес-середовищі.

Інтеграція платежів через чат-боти у Viber з використанням інтернет-еквайрингу LiqPay відкрила нові горизонти для клієнтів ПриватБанку та розширила їх можливості в сфері фінансових операцій. Ця інновація дозволяє клієнтам проводити платежі безпосередньо у процесі переписки в одному з найпопулярніших месенджерів, Viber. Такий підхід відзначається не тільки зручністю, але й сприяє зростанню доступності банківських послуг у цифровому просторі [47].

Основним плюсом інтеграції платежів у чат-боти Viber є безперервність та зручність фінансових транзакцій для клієнтів. Тепер вони можуть здійснювати оплати, перекази та інші фінансові операції просто під час спілкування зі своїми контактами у месенджері. Це робить процес платежів більш швидким, зручним і практично невідчутним для клієнтів, що підвищує їхню задоволеність від використання банківських послуг.

Такий підхід до фінансових операцій дозволяє також зробити банкінг більш доступним та повсякденним для користувачів месенджеру. Замість того, щоб переходити до окремого банківського додатку чи використовувати інші способи оплати, клієнти можуть здійснювати платежі вже у відомому їм середовищі чату. Це робить банківські послуги більш близькими та зрозумілими для всіх категорій користувачів, навіть для тих, хто не має великого досвіду в онлайн-банкінгу.

Таким чином, інтеграція платежів через чат-боти у Viber з використанням інтернет-еквайрингу LiqPay відкриває нові можливості для

клієнтів ПриватБанку та сприяє розвитку цифрового банкінгу. Ця інновація об'єднує зручність та доступність, роблячи фінансові операції легкими та доступними для всіх.

ПриватБанк визначається як вперше в Україні, що розпочав випуск платіжних карток міжнародної платіжної системи UnionPay International, підкреслюючи свою передову роль у фінансовому секторі країни. Цей історичний крок розширює горизонти можливостей для клієнтів банку під час здійснення міжнародних операцій та подорожей за кордон.

Запуск перший в Україні онлайн-сервісу для підписки та управління постачальниками комунальних послуг є ще однією важливою ініціативою ПриватБанку. Ця ініціатива спрямована на полегшення взаємодії між споживачами та постачальниками, допомагаючи автоматизувати процес регулярних платежів та забезпечуючи контроль за ними.

Онлайн-сервіс для підписки та управління постачальниками комунальних послуг розроблений з урахуванням потреб клієнтів та відповідає вимогам сучасного цифрового світу. Він дозволяє клієнтам легко встановлювати платежі за комунальні послуги, контролювати їх стан та регулювати оплату в зручній для них спосіб. Це спрощує їхні фінансові обов'язки і забезпечує безпечну та надійну оплату послуг.

Отже, ПриватБанк продовжує демонструвати своє прагнення до інновацій та покращення банкінгових послуг для своїх клієнтів. Інтеграція карток UnionPay International та розробка онлайн-сервісу для підписки на комунальні послуги підтверджують його позицію як передового банку, готового надавати сучасні та зручні рішення для своїх клієнтів.

Розвиток мережі банкоматів та платіжних терміналів, а також модернізація програмного забезпечення є ключовими складовими стратегії ПриватБанку у покращенні клієнтського досвіду. Ці ініціативи свідчать про тверду відданість банку наданню найкращих фінансових рішень та сервісів для своїх клієнтів.

Розвиток мережі банкоматів та платіжних терміналів важливий для забезпечення зручності та доступності фінансових послуг. Більше банкоматів і терміналів означає більше можливостей для клієнтів здійснювати операції, переводити та інші фінансові дії у зручний для них момент і місце. Ця мережа також покращує доступність готівкових коштів та сприяє зменшенню очікувань в чергах.

Модернізація програмного забезпечення є ще однією важливою ініціативою, яка підкреслює бажання банку бути на передньому краї технологічних інновацій. Ця модернізація включає в себе впровадження нових функцій і сервісів, які роблять фінансові транзакції більш зручними та доступними. Вона також допомагає забезпечити високий рівень безпеки та оперативності транзакцій, що важливо для захисту фінансових інтересів клієнтів.

Оновлення обладнання та програмного забезпечення є показником стратегічного підходу ПриватБанку до розвитку своїх послуг і підтримки потреб клієнтів. Ці заходи спрямовані на забезпечення клієнтам зручності і швидкості обслуговування, що робить банк однією з найпопулярніших та надійних фінансових установ в Україні.

ПриватБанк продовжує впроваджувати цифрові інновації, зокрема розширення функціоналу своїх цифрових сервісів і розвиток дистанційного обслуговування, що стає особливо актуальним в умовах війни.

Наприклад, введення віртуальних карток, що можуть бути миттєво оформлені через Приват24, дає клієнтам можливість здійснювати безконтактні платежі, мінімізуючи необхідність фізичної взаємодії і забезпечуючи більшу безпеку у період глобальних обмежень.

Відтак, дослідивши основні цифрові вектори розвитку АТ «Приватбанк», бачимо, що оцифрування банківської системи характеризується значними перевагами.

Однією з головних переваг діджиталізації банківського сектору є покращення обслуговування клієнтів. Завдяки впровадженню цифрових

технологій клієнти можуть отримати доступ до банківських послуг у будь-який час і з будь-якого пристрою. Мобільні додатки та онлайн-платформи дозволяють зручно та швидко здійснювати транзакції, перевіряти залишки на рахунках, оплачувати рахунки та переказувати гроші. Це робить банківські послуги більш доступними та зручними для клієнтів.

Ще однією перевагою діджиталізації є підвищення ефективності та оптимізація банківських процесів. Автоматизація рутинних процесів та впровадження інноваційних технологій допомагають скоротити час, трудовитрати та витрати, пов'язані з обслуговуванням клієнтів, що дає змогу банкам швидше та ефективніше обробляти транзакції, зменшити ймовірність помилок та підвищити якість послуг.

Однак, перш за все, діджиталізація також створює нові можливості для розвитку та надання інноваційних фінансових послуг. Банки можуть використовувати розумні технології, такі як штучний інтелект і машинне навчання, для аналізу даних і вдосконалення процесу прийняття рішень. Вони можуть розробляти персоналізовані фінансові продукти та послуги, пристосовані до індивідуальних потреб і пріоритетів кожного клієнта.

Така постійна інноваційна активність засвідчує стратегію банку не лише як реактивну відповідь на поточні виклики, але й як прогнозування та формування майбутніх тенденцій банківської індустрії. Це дозволяє ПриватБанку втримувати лідерські позиції на ринку, пропонуючи клієнтам передові технології і високоякісні банківські послуги. Саме завдяки такому підходу банк зміцнює свою репутацію як надійного, інноваційного та клієнтоорієнтованого фінансового партнера.

2.2. Ефективність банківських комунікацій з населенням на основі новітніх технологій

Сьогодні клієнти банків можуть управляти своїми особистими фінансами лише за допомогою інтернет-банкінгу, який дає змогу здійснювати низку операцій: змінювати ліміти банківських карток, здійснювати платежі за кордон, переказувати гроші між рахунками та P2P-перекази, створювати віртуальні картки для розрахунків в інтернет-торгівлі, а також отримувати доступ до інформації в архіві з копіями квитанцій. Останнім часом інформаційно-комунікаційні технології переживають процес прискореного розвитку, революційні зміни відбулись і у сфері інформаційних банківських технологій. Виникли та розвиваються інноваційні напрями електронного банківського бізнесу: телебанкінг, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, РС-банкінг, відеобанкінг.

Мобільний банкінг виник і розвивався у зв'язку з інтенсифікацією процесів смартфонізації, в результаті якої мобільні телефони стали засобом комунікації та інструментом для фінансового контенту. Мобільний банкінг зараз є найбільш швидкозростаючим сегментом, і ця тенденція визначатиме напрямок розвитку банківської справи в найближчі роки. Існує ряд факторів, які виступають каталізатором процесів у цій сфері банківських послуг.

Лідером серед українських банків у впровадженні інновацій в системі дистанційного банківського обслуговування є АТ КБ «ПриватБанк». Він був першим банком, який запровадив такі інновації, як Інтернет-банкінг та SMS-банкінг.

АТ КБ «Приватбанк» є одним із найбільших банків в Україні та використовує широкий спектр інформаційних систем для забезпечення своєї діяльності та обслуговування клієнтів. Ці системи можна розділити на кілька категорій:

1. Системи управління, які використовуються для управління операційною діяльністю банку, включаючи управління рахунками, кредитами та депозитами, управління ризиками та управління персоналом.

2. Системи обслуговування клієнтів, які використовуються для взаємодії з клієнтами, включаючи інтернет-банкінг, мобільний банкінг та банкомати.

3. Системи підтримки бізнесу, які використовуються для забезпечення функціонування банківської діяльності, включаючи системи бухгалтерського обліку, управління персоналом та управління ланцюжками поставок.

До основних інформаційних систем, що використовуються АТ КБ «Приватбанк», відносяться:

- Arion - система управління рахунками, кредитами та депозитами.
- B2B - система управління ризиками.
- CRM - система управління взаємовідносинами з клієнтами.
- Indigo - система управління персоналом.
- Kassir - система управління касовими операціями.
- MoneyGate - система управління платіжними картками.
- Olimp - система управління банкомата.
- P2P - система грошових переказів.
- RISK - система управління ризиками.
- Z-Report - система звітування.

Ці системи забезпечують ефективну роботу банку та допомагають йому надавати високоякісні послуги своїм клієнтам.

Система «Приват24» варта окремого зазначення, оскільки вона є однією з найбільших і найпопулярніших систем інтернет-банкінгу в Україні та визначається як ключовий компонент стратегії цифрової трансформації АТ КБ «Приватбанк». Ця система надає клієнтам банку можливість виконувати широкий спектр фінансових операцій, що включає переказ коштів, оплату

рахунків, відкриття вкладів та кредитів, а також управління банківськими картками.

Однією з основних переваг системи «Приват24» є її доступність і доступність на різних платформах. Клієнти можуть використовувати її на персональних комп'ютерах, смартфонах та планшетах, що робить її дуже зручною та універсальною для використання в будь-якому місці та в будь-який час. Простий і зрозумілий інтерфейс системи дозволяє клієнтам швидко і легко виконувати різні операції, навіть якщо вони не мають великого досвіду в користуванні банківськими послугами в онлайн-режимі.

Завдяки системі «Приват24», клієнти мають можливість здійснювати фінансові операції, контролювати свої фінанси та управляти банківськими послугами без необхідності відвідувати фізичну відділення банку. ПриватБанк планує надалі розвивати цю систему, надаючи своїм клієнтам ще більше можливостей для дистанційного обслуговування та покращення їхнього фінансового досвіду. Ця ініціатива відображає постійну зусилля банку вдосконалювати свої послуги та дотримуватися стратегії цифрової інновації, щоб задовольнити потреби сучасних клієнтів.

Інтернет-банкінг є однією з найпопулярніших і найбільш зручних дистанційних технологій, якою користуються клієнти АТ КБ «Приватбанк». В рамках цієї технології банк надає своїм клієнтам доступ до системи «Приват24», яка відкриває широкий спектр можливостей для управління їхніми фінансами та банківськими послугами.

Щоб пришвидшити та полегшити спілкування між банківським працівником та клієнтом, банки почали використовувати чат-ботів (програму, яка імітує діалог з користувачем), зменшуючи потребу у використанні таких каналів, як телефон або електронна пошта. Чат-боти, які відповідають на стандартні запитання, зменшують навантаження на колл-центри та збільшують можливості банку використовувати додаткові канали комунікації з клієнтами, що, в свою чергу, сприяє підвищенню якості обслуговування. Крім того, боти інформують клієнтів про нові банківські продукти та актуальні

акції, надають інформацію про курси валют. Такий вид комунікації працює цілодобово і пропонує користувачам, які використовують месенджери (додатки для спілкування онлайн на смартфоні або комп'ютері), швидкий доступ до інформації.

Система «Приват24» визначається як сучасний та надійний інтернет-банкінг, яка дозволяє клієнтам виконувати різноманітні фінансові операції на відстані, забезпечуючи зручність та доступність в будь-який час і в будь-якому місці. Серед операцій, які можливі завдяки системі «Приват24», варто виділити:

1. Переказ коштів. Клієнти можуть легко та швидко переказувати кошти іншим користувачам банку або на зовнішні рахунки. Це робить операції переказу коштів дуже зручними та ефективними.

2. Оплата рахунків. В системі «Приват24» клієнти можуть оплачувати комунальні послуги, мобільний зв'язок, Інтернет, телевізійні послуги та багато інших рахунків, що спрощує процес внесення платежів та зменшує ризик пропуску оплати.

3. Відкриття вкладів та кредитів. Клієнти мають можливість відкривати різноманітні види вкладів або подавати заявки на отримання кредитів без відвідування банківського відділення. Це спрощує процедури фінансового планування та робить їх більш зручними для клієнтів.

4. Управління картками. Клієнти можуть керувати своїми банківськими картками, блокувати або розблокувати їх, встановлювати ліміти та контролювати транзакції.

Система «Приват24» також відома своєю зручністю та доступністю на різних платформах, включаючи ПК, смартфони та планшети. Її інтуїтивний та зрозумілий інтерфейс дозволяє клієнтам швидко та ефективно виконувати потрібні фінансові операції, навіть якщо вони не мають великого досвіду користування банківськими послугами в онлайн-режимі.

Усі ці особливості роблять систему «Приват24» надійним інструментом для управління фінансами та банківськими послугами, що допомагає клієнтам

АТ КБ «Приватбанк» забезпечувати ефективну та зручну фінансову діяльність.

Банк продовжує розвивати свої послуги з точки зору кількості та якості, що сприяло збільшенню кількості активних карток на 4% з 19,6 млн у 2017 році до 20,4 млн у 2018 році. Кількість транзакцій у POS-системі зросла на 22 млн порівняно з 2017 роком (+1 803 на один POS-термінал). Кількість транзакцій у банкоматах у 2018 році склала 433 млн (59 тис. транзакцій на один банкомат). Кількість клієнтів Приват24 зросла на +1,3 млн (+18%).

За 9 місяців 2022 року ПриватБанк відкрив рахунки 620 тис. нових клієнтів, завдяки чому кількість активних клієнтів на початок листопада перевищила 19,1 млн. Нові клієнти банку найчастіше користуються фінансовими послугами за допомогою банківських карток – за 9 місяців ПриватБанк випустив понад 900 тисяч нових карток міжнародних платіжних систем. З початку року кількість клієнтів банку, які користуються мобільним Приват24 і веб-версією електронного банку, зросла до 15 млн [9].

Наразі зареєстровано 12 млн користувачів мобільного додатку «Приват24», серед яких:

- 80 % – на ОС Android;
- 20 % – на iOS.

Мобільний банкінг є ще однією надзвичайно популярною та сучасною дистанційною технологією, якою користуються клієнти АТ КБ «Приватбанк». Система «Приват24 Мобайл» стала важливим компонентом фінансових послуг банку, надаючи клієнтам можливість здійснювати широкий спектр операцій, що аналогічні операціям, доступним у системі «Приват24».

Ця інноваційна система дозволяє клієнтам виконувати різноманітні фінансові операції безпосередньо на своїх мобільних пристроях, таких як смартфони та планшети. Інтерфейс системи «Приват24 Мобайл» розроблений з метою надання клієнтам максимальної зручності та доступності, щоб вони могли легко та швидко здійснювати фінансові транзакції та управляти своїм банківськими активами в будь-який час та в будь-якому місці.

Система «Приват24 Мобайл» допомагає клієнтам АТ КБ «Приватбанк» забезпечувати безпеку та зручність в управлінні своїми фінансами в будь-який момент, що робить її невід'ємною частиною сучасного фінансового досвіду.

ПриватБанк оголосив про впровадження інноваційної функції у своєму мобільному додатку Приват24, яка дозволяє клієнтам звертатися до банку безпосередньо через інтернет. Ця нова функція особливо корисна для тих, хто перебуває за кордоном або не має доступу до послуг національних мобільних операторів.

Розроблена командою ІТ-фахівців ПриватБанку, ця технологія забезпечує зручний голосовий зв'язок через інтернет, інтегрований в мобільний додаток Приват24, який доступний на платформах iOS та Android. Для використання нової функції достатньо оновити додаток до останньої версії.

Здійснення дзвінків до банку через додаток є безкоштовним і можливим де б ви не знаходилися, за умови наявності мобільного інтернету чи Wi-Fi з'єднання. Крім того, безпека користувачів гарантована захищеним входом через логін і пароль Приват24, що забезпечує надійний захист від несанкціонованого доступу під час здійснення дзвінка.

Щоб зателефонувати до ПриватБанку з додатку, потрібно авторизуватися на мобільному телефоні в Приват24 під своїм логіном і паролем та перейти в «Особистий кабінет клієнта» - «Служба підтримки» - «Дзвінок через Приват24» (або «Дзвінок в службу підтримки» для Android). Наразі сервіс працює в тестовому режимі, щоб протестувати всі функції та зробити технологію ще зручнішою та досконалішою (рис. 2.1) [20].

Дистанційні системи Приватбанку є сучасними та популярними інструментами, які надають клієнтам зручність та доступність у використанні банківських послуг.

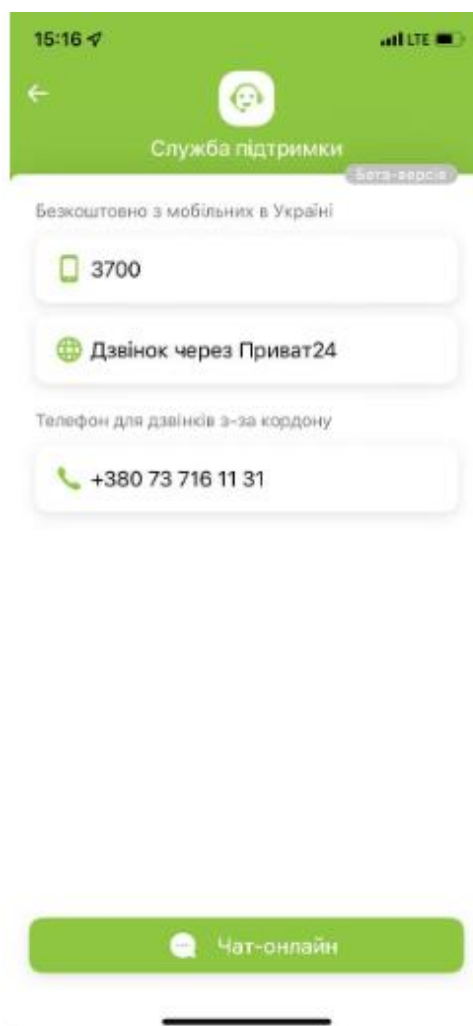


Рис.2.1. Нова технологія ПриватБанку: тепер клієнти можуть дзвонити до банку безпосередньо з мобільного Приват24

Вони дозволяють здійснювати різні фінансові операції, включаючи переказ коштів, оплату рахунків, відкриття вкладів та кредитів, управління картками та багато інших, в будь-який час та в будь-якому місці. Ці системи підтримують високий стандарт безпеки та зручний інтерфейс, роблячи банківські послуги ПриватБанку доступними та ефективними для своїх клієнтів.

Зручність користування інтернет-банкінгом «Приват24» донині відзначається врученням різних премій (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Премії та винагороди зі розвиток інтернет-технологій ПриватБанку

Рік	Премії та винагороди
2010	AWARDS Internet UA 2010: <i>Інтернет-платежі / Найкращий інтернет банк для фізичних осіб B2C</i>
2015	Видання Kyiv Post: <i>Найкращий український мобільний додаток</i>
2016	PSM Awards 2016: <i>Найкращий інтернет-банкінг в Україні</i>
2017	PSM Awards 2017: <i>Найкращий інтернет-банкінг в Україні / Найкращий клієнтський сервіс в банку</i>
2018	<i>FinAwards 2018: Найкращий інтернет-банкінг</i> PSM Awards 2018: <i>Найкращий інтернет-банкінг в Україні</i> Ukrainian E-Commerce Awards 2018: <i>Найкращий мобільний додаток / Найкращий фінансовий продукт для E-commerce</i> Національний рейтинг «50 провідних банків» від FinClub: <i>Найкращий Інтернет-банкінг</i>
2019	FinAwards 2019: <i>Найкращий інтернет-банкінг</i> PSM Awards 2019: <i>Найкращий сервіс по переказу коштів з картки на картку / Найкращий інтернет-банкінг в Україні</i> Українська народна премія: <i>Інтернет-банкінг 2019 року</i>
2020	FinAwards 2020: <i>Найкращий інтернет-банкінг</i> Українська народна премія: <i>Інтернет-банкінг 2020 року</i> Global Finance World's Best Digital Banks 2020: <i>Найкращий український цифровий банк</i>

Джерело: [23]

Оскільки, цифрова трансформація є викликом для банківської галузі, але необхідно адаптуватися до сучасного світу, де клієнти очікують швидких, ефективних та зручних послуг, традиційні підходи вже не відповідають потребам сучасного споживача. Тому банки, які хочуть залишатися конкурентоспроможними, повинні відмовитися від консервативних методів і повністю зануритися в процес цифрової трансформації. Ключові фактори, що сприяють цифровій трансформації банківської справи, на нашу думку полягають у наступному:

1. Клієнтський досвід. Забезпечення зручності та персоналізації для клієнтів є вирішальним фактором цифрової трансформації. Банки повинні розробляти та впроваджувати інноваційні цифрові канали, такі як мобільні додатки, онлайн-банкінг, чат-боти та інші, щоб полегшити доступ до фінансових послуг і підвищити рівень задоволеності клієнтів.

2. Автоматизація та оптимізація процесів. Використання технологій автоматизації, таких як робо-консультанти, машинне навчання та штучний інтелект, допомагає скоротити рутинні операції, знизити витрати та підвищити ефективність. Це може включати автоматизацію кредитування, обміну валют, внутрішнього аудиту тощо.

3. Регуляторний ландшафт, що розвивається. Регуляторні зміни та ініціативи підштовхнули банки до цифрової трансформації. Відкриті банківські правила, правила захисту даних (такі як GDPR) та ініціативи, що сприяють конкуренції та інноваціям, змусили банки інвестувати в технології, щоб відповідати нормам, сприяти інноваціям і підвищувати прозорість.

4. Конкурентний тиск. Фінтех-стартапи та технологічні гіганти зруйнували традиційний банківський ландшафт. Ці нетрадиційні гравці пропонують інноваційні та гнучкі фінансові послуги, створюючи конкурентну загрозу традиційним банкам. Щоб залишатися конкурентоспроможними, банки інвестують у цифрові технології, щоб покращувати свої пропозиції, надавати унікальні пропозиції та залишатися попереду конкурентів.

5. Покращена інформація про клієнтів. Цифрова трансформація дозволяє банкам отримати глибше розуміння поведінки, уподобань і потреб клієнтів. Аналізуючи дані клієнтів, банки можуть пропонувати персоналізовані послуги, цілеспрямовані маркетингові кампанії та індивідуальні рекомендації щодо продуктів, що сприяє підвищенню рівня задоволеності та лояльності клієнтів.

Відзначаємо, що ці фактори взаємодіють один з одним і вимагають комплексного підходу для успішної цифрової трансформації в банківській галузі.

Найважливішим маркетинговим інструментом є маркетинг у соціальних мережах – новий канал комунікації з клієнтами та інструмент дослідження клієнтських вподобань, який активно використовується іноземними фінансовими установами. Ця тенденція поширюється і на вітчизняний банківський ринок. Соціальні медіа визначаються як онлайн-платформи та технології, які дозволяють користувачам взаємодіяти один з одним і сприяють створенню та обміну користувацьким контентом, а саме: Facebook, Twitter, YouTube тощо.

ПриватБанк використовує комплексну систему програмного забезпечення, спрямовану на оптимізацію управлінських рішень та їх ефективності в усіх сферах своєї діяльності. Основний набір інструментів включає системи планування ресурсів підприємства (ERP), які дозволяють автоматизувати та інтегрувати основні процеси бізнесу, що сприяє більш ефективному управлінню ресурсами та коштами.

Щоб забезпечити високий рівень фінансової стабільності, банк також впроваджує розгалужені системи управління ризиками. Ці системи дозволяють ідентифікувати, аналізувати та керувати потенційними ризиками, що виникають в процесі банківської діяльності, знижуючи ймовірність несподіваних втрат.

Для управління діяльністю банку використовуються спеціалізовані системи, які відстежують і координують всі процеси в організації, забезпечуючи гнучкість та адаптивність у реагуванні на зміни ринкових умов та потреб клієнтів.

У сфері аналізу великих даних ПриватБанк впроваджує інноваційні системи, які дозволяють обробляти та аналізувати великі обсяги даних для прийняття обґрунтованих рішень на основі точних інсайтів та прогнозів. Ці системи стають ключем до кращого розуміння клієнтських потреб, оптимізації продуктових пропозицій і зростання ефективності банківських операцій.

Такий комплексний підхід до використання програмного забезпечення забезпечує ПриватБанку лідерство на ринку, дозволяючи йому підтримувати

інноваційність, ефективність та конкурентоспроможність у високотехнологічному фінансовому середовищі.

Планування ресурсів підприємства (ERP) представляє собою інтегрований набір програмних продуктів, які призначені для автоматизації та оптимізації ключових бізнес-процесів на підприємстві. У випадку АТ КБ «Приватбанк», ERP-системи стали невід'ємною частиною банківської інфраструктури, використовуючись для планування та управління різними аспектами банківської діяльності, включаючи фінанси, персонал, ризики та інші.

ERP-системи дозволяють банку здійснювати ефективний аналіз та контроль над фінансовими операціями, управляти ресурсами та персоналом, а також мінімізувати ризики. Вони сприяють автоматизації процесів, що полегшує прийняття рішень, підвищує продуктивність та сприяє оптимізації роботи банку.

Загалом, ERP-системи відіграють ключову роль у забезпеченні ефективності та конкурентоспроможності АТ КБ «Приватбанк», допомагаючи впроваджувати стратегічні рішення та забезпечувати якість обслуговування клієнтів.

Системи управління ризиками відіграють важливу роль у фінансовій діяльності банку, дозволяючи оцінювати та контролювати ризики, пов'язані з різними аспектами його операцій. АТ КБ «Приватбанк» впроваджує системи управління ризиками для аналізу та мінімізації різних видів ризиків, зокрема кредитного ризику, операційного ризику, ринкового ризику та інших.

Системи управління ризиками допомагають банку вчасно виявляти потенційні загрози та негативні події, що можуть вплинути на його фінансову стійкість. Вони дозволяють здійснювати аналіз портфелів активів та пасивів, визначати ризикові зони та приймати стратегічні рішення щодо їх управління. Таким чином, системи управління ризиками сприяють зниженню можливості фінансових втрат і підвищують загальну стабільність банку.

Системи управління діяльністю (BPM) є важливим інструментом для банківської галузі, які дозволяють автоматизувати та оптимізувати різноманітні бізнес-процеси. АТ КБ «Приватбанк» впроваджує системи управління діяльністю для кращого управління ключовими процесами, такими як відкриття банківських рахунків, оформлення кредитів, обробка платежів та багато інших.

Ці системи дозволяють банку створити структуровану та ефективну модель бізнес-процесів, яка сприяє підвищенню продуктивності та зменшенню помилок. Вони дозволяють автоматизувати рутинні завдання, покращуючи якість обслуговування клієнтів та зменшуючи час виконання операцій.

Прикладами процесів, які можна оптимізувати за допомогою систем управління діяльністю в АТ КБ «Приватбанк», є процес відкриття банківських рахунків для клієнтів, надання кредитів з розглядом кредитної історії, обробка платежів та багато інших операцій.

Системи аналізу великих даних (Big Data) стали необхідним інструментом в сучасному банкінгу, і АТ КБ «Приватбанк» не виключення. Ці системи дозволяють банку отримувати цінні знання та інсайти з великих обсягів даних, які вони збирають і зберігають. Використовуючи аналіз великих даних, банк може покращити багато аспектів своєї діяльності.

Однією з основних областей застосування систем аналізу великих даних у АТ КБ «Приватбанк» є прогнозування попиту на банківські послуги. Аналізуючи великі обсяги історичних даних, банк може визначити тенденції та патерни споживачів, що дозволяє йому ефективно планувати свої ресурси та реагувати на зміни в ринкових умовах.

Крім того, системи аналізу великих даних також допомагають банку виявляти можливі випадки шахрайства та надмірної ризикованості. Вони аналізують транзакції та знаки шахрайства, допомагаючи банку запобігти фінансовим втратам та забезпечити безпеку операцій.

АТ КБ "ПриватБанк" інтегрує передові програмні рішення для підвищення якості управління, оптимізації внутрішніх процесів та зміцнення своїх конкурентних позицій. Сучасне програмне забезпечення допомагає банку робити обґрунтовані та ефективні управлінські рішення, забезпечуючи системний підхід до аналізу даних та їхньої інтерпретації. Використання таких систем дозволяє банку не тільки покращити якість управлінських рішень, але й знизити потенційні ризики, пов'язані з різними аспектами банківської діяльності, включно з кредитними ризиками, ринковими коливаннями та іншими фінансовими викликами.

Впровадження програмних засобів ERP дозволяє банку ефективно управляти корпоративними ресурсами, оптимізувати логістичні та фінансові потоки, і таким чином підвищує загальну продуктивність роботи. Системи управління ризиками, які банк застосовує, грають вирішальну роль у виявленні, моніторингу та контролі фінансових ризиків, що допомагає забезпечити стабільність та надійність банківських операцій.

Програмне забезпечення для аналізу великих даних дозволяє "ПриватБанку" глибше розуміти потреби та поведінку клієнтів, аналізувати тенденції ринку та прогнозувати майбутні розвитки. Це, у свою чергу, призводить до кращого вирішення задач, пов'язаних з маркетингом, продажами та обслуговуванням клієнтів, дозволяючи банку розробляти більш персоналізовані та інноваційні продукти та послуги.

Такий цілеспрямований підхід до використання програмного забезпечення є свідченням стратегічного бачення "Приватбанку" і його зосередженості на досягненні високого рівня клієнтського сервісу та операційної ефективності.

2.3. Регуляторна діяльність НБУ у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення

Національний банк України (НБУ) здійснює емісію гривні, реалізує єдину державну політику у сфері грошового обігу, регулювання та нагляд за діяльністю банків і небанківських фінансових установ в Україні і є особливою центральною державною установою, правовий статус, завдання, функції, повноваження і принципи організації якої визначаються Конституцією України, Законом України «Про Національний банк України» [32] та іншими законами України.

Регуляторна діяльність є таким видом діяльності, який спрямований на підготовку, прийняття, відстеження та перегляд регуляторних актів і здійснюється регуляторними органами в межах, у спосіб та у порядку, передбачених законодавством України [39]. Національний банк здійснює свою регуляторну діяльність відповідно до вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [29].

НБУ досягає цих цілей шляхом проведення грошово-кредитної політики, регулювання діяльності фінансових установ, грошового обігу, контролю за платіжною та розрахунковою системою і захисту прав споживачів фінансових послуг. Крім того, НБУ є важливим гравцем у національній фінансовій системі та співпрацює з міжнародними фінансовими організаціями з метою розвитку фінансової інфраструктури країни та залучення іноземних інвестицій. Реалізація цих завдань є важливим чинником забезпечення сталого розвитку української економіки та її інтеграції у світову економічну систему.

Нові виклики вимагають від НБУ оновлення стратегічних цілей розвитку та підвищення гнучкості методології планування. Стратегічне планування має враховувати вплив російського вторгнення на фінансову систему. Для того, щоб якнайкраще реалізувати бачення та місію Національного банку в нинішніх умовах та відповідати очікуванням клієнтів,

стратегічні цілі Національного банку мають враховувати виклики у двох сферах: протидія російській агресії та відбудова країни.

У зв'язку з цим заходи, передбачені стратегією, поділяються на два основні напрями: в умовах невизначеності та підвищених ризиків недоцільно встановлювати індикатори досягнення стратегічних цілей у довгостроковій перспективі, оскільки досягнення стратегічних цілей залежить від настання відповідних макроекономічних та інших передумов, терміни настання яких неможливо достовірно спрогнозувати. Тому встановлюються цільові показники на кінець «фокусу опору». Як тільки відповідні зовнішні умови будуть досягнуті, перелік заходів та індикаторів стратегії буде переглянуто з урахуванням «фокусу відновлення», і документ буде знову оновлено. Значна невизначеність та мінливість поточного середовища вимагає гнучкості у плануванні та використанні інструментів реалізації, щоб мати можливість швидше та ефективніше реагувати на зміни (рис. 2.1).

Фокус 1 ("фокус спротиву")	Фокус 2 ("фокус відновлення")	Фокус 1 і Фокус 2
<ul style="list-style-type: none"> •Короткострокові заходи, що спрямовані на забезпечення стабільності та недопущення погіршення ситуації у фінансовій системі та економіці загалом, включаючи застосування інструментів для контролю над інфляцією та курсом національної валюти, підтримання банківської системи тощо. 	<ul style="list-style-type: none"> •Середньострокові заходи для запуску перетворень, що стануть основою майбутньої відбудови та зростання економіки, наприклад: зниження бюрократичних бар'єрів, підвищення прозорості та конкурентності середовища, залучення інвестицій тощо. 	<ul style="list-style-type: none"> •Середньострокові комплексні заходи, спрямовані на забезпечення стабільності та подальшого відновлення і розвитку, частина ключових результатів за якими буде упроваджена у короткостроковій перспективі.

Рис. 2.1. Складові «фокусу спротиву» та «фокусу відновлення»
НБУ [42]

Стратегічні цілі НБУ зосереджені на його основних завданнях – забезпеченні цінової та фінансової стабільності та підтримці країни на шляху до перемоги (рис. 2.2).

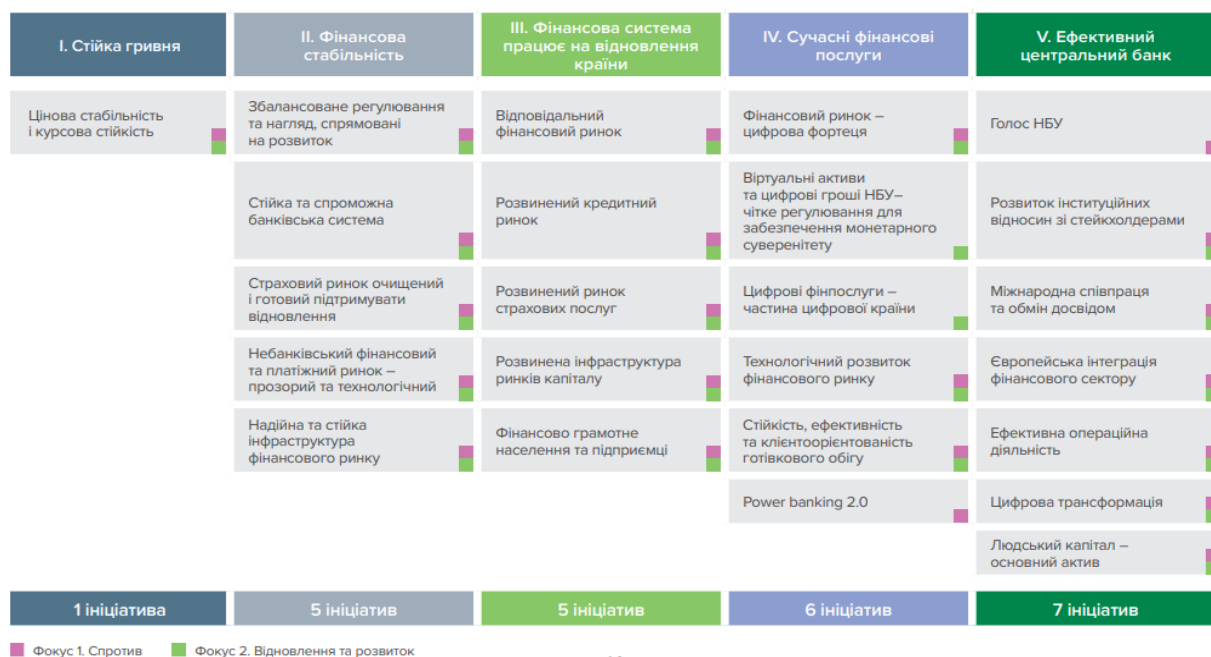


Рис. 2.2. Стратегічні цілі НБУ [42]

У межах теми дослідження, зосередимось детальніше на наданні сучасних фінансових послуг, адже сучасний фінансовий ринок, як середовище діяльності вітчизняних банків має стати цифровою «фортецею», розвиваючи в тому числі і сучасні (цифрові) фінансові послуги.

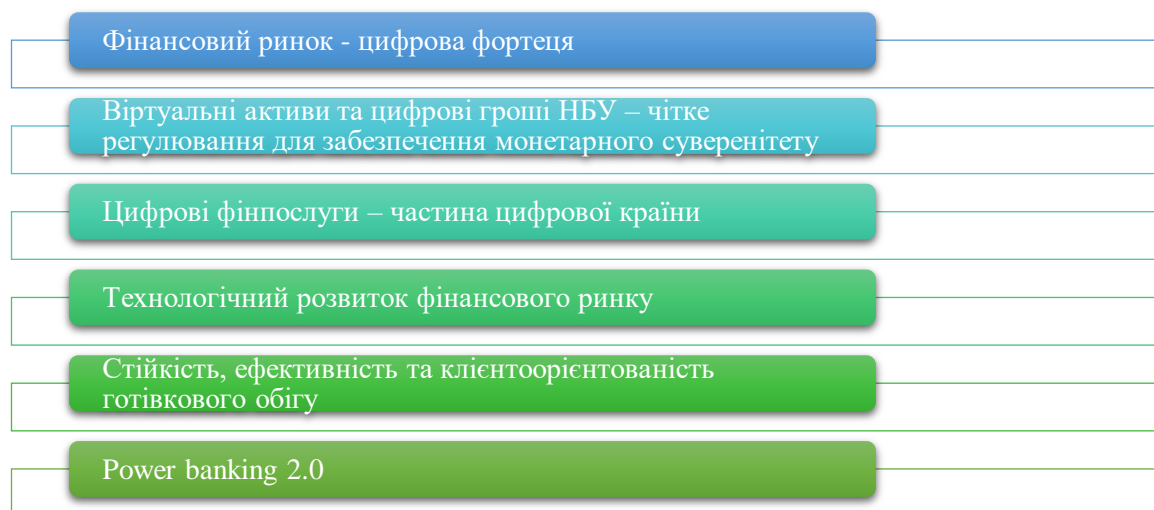


Рис. 2.3. Вектори розвитку цифрових фінансових послуг

Війна ставить нові виклики перед фінансовою системою, яка має забезпечити безперебійну роботу в умовах бойових дій та перебоїв з електропостачанням. Кібербезпека фінансової системи, доступ до готівки та

швидке відновлення доступу до фінансових послуг на непідконтрольних територіях мають першочергове значення. Також зважаємо на те, що війна стимулювала попит і розвиток технологій для надання фінансових послуг онлайн. Діджиталізація процесів, впровадження нових технологій в адміністративних і фінансових послугах та зростаюча перевага безготівкових розрахунків сприяли переміщенню багатьох операцій фінансової екосистеми у віртуальний простір.

Саме тому, вважаємо, що для стратегічних ініціатив необхідно застосувати заходи для досягнення оставленої мети (рис. 2.4).

<p>Фінансовий ринок - цифрова фортеця</p> <ul style="list-style-type: none"> • Забезпечення нульової толерантності до російського та білоруського програмного забезпечення. • Впровадження технологічної бази (дотримання стандартів безперервності, кіберзахисту або призупинення діяльності). • Розвиток Центру кіберзахисту НБУ. • Імплементация законодавчих та нормативних вимог та розвиток контролю за кіберзахистом фінансового сектору. • Регулювання використання хмарних сервісів банками та небанківськими установами. 	<p>Віртуальні активи та цифрові гроші НБУ – чітке регулювання для забезпечення монетарного суверенітету</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведення пілотного проекту з випуску та тестування цифрових грошей НБУ (е-гривні) та прийняти рішення щодо доцільності масштабного випуску. • Оцінка системного впливу та розробка механізмів регулювання стейблкоїнів та фіатних шлюзів. 	<p>Цифрові фінпослуги – частина цифрової країни</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посилення надійності, безпеки та доступності системи BankID НБУ, адаптувавши її до вимог, що застосовуються до систем електронної ідентифікації середнього рівня захисту. • Розвиток інфраструктури відкритих ключів та електронних довірчих послуг. • Удосконалення та розвиток дистанційної ідентифікації для фінансових послуг з метою посилення безпеки моделей дистанційної ідентифікації та верифікації.
<p>Технологічний розвиток фінансового ринку</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посилити співпрацю з учасниками ринку щодо розвитку RegTech в Україні. • Удосконалення регулювання та сприяння використанню безготівкових платежів, платіжних інструментів та електронних грошей. • Впровадження миттєвих платежів в Україні. • Розвиток СЕП НБУ. • Впровадження стандартів відкритого банкінгу. • Приєднання України як території до Єдиного платіжного простору євро (SEPA). • Розвиток платформи для інноваційних фінансових рішень (Regulatory Sandbox). • Розвиток електронного документообігу (безпаперового) фінансового сектору 2.0. 	<p>Стійкість, ефективність та клієнтоорієнтованість готівкового обігу</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оновити та вдосконалити модель готівки в обігу. • Забезпечити високу якість та достатню кількість готівки в обігу. • Розвивати інфраструктуру для обслуговування готівки в обігу. 	<p>Power banking 2.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • Забезпечити пропорційність присутності банків та небанківських фінансових установ в Україні (в тому числі на окупованих територіях), включаючи стимулювання збільшення кількості мобільних банкоматів та відділень на окупованих територіях. • Забезпечити функціонування послуги "готівка в касі" на окупованих територіях.

Рис. 2.4. Заходи для реалізації цілі – досягнення стратегічної ініціативи

Регуляторна діяльність НБУ у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення полягає в тому, що НБУ приділяє велику увагу дослідженням і розробкам та сприяє інноваціям в банківській сфері України. Зусилля банку в цій сфері спрямовані на розробку нових продуктів та покращення доступності послуг для клієнтів. Як результат, у 2020 році банк був визнаний найкращим українським цифровим банком у рейтингу «World's Best Digital Banks» [50] за версією американського журналу Global Finance. До рейтингу увійшли найбільш інноваційні банки Європи, Америки, Африки та Азійсько-Тихоокеанського регіону. Рейтинг базувався на таких критеріях, як ефективність стратегії залучення та обслуговування цифрових клієнтів, зростання кількості користувачів цифрових послуг, а також дизайн і функціональність мобільних додатків і веб-сайтів.

Загальнонаціональний банк України (НБУ) виконує ключову роль у розвитку та регулюванні банківської системи країни, особливо в контексті застосування технологій у банківському обслуговуванні населення. З метою забезпечення ефективної та безпечної роботи банків та підвищення рівня обслуговування клієнтів, НБУ активно втручається у регуляторні практики.

На сучасному етапі розвитку банківської системи в Україні відзначається широке застосування новітніх технологій у банківському обслуговуванні населення. Мобільні додатки, Інтернет-банкінг, безконтактні платіжні технології та інші інноваційні рішення стали необхідною складовою сучасного банкінгу. Враховуючи цю динаміку, вважаємо, що регуляторна діяльність Національного банку набуває стратегічного значення для забезпечення стабільності та ефективності банківського сектору.

Також, дослідивши сайт Національного банку України, нормативні акти та статистичні і інформаційні дані, вважаємо на те, що НБУ визначає регуляторні рамки для застосування технологій у банківському обслуговуванні населення. Нормативні акти, що регулюють цю сферу, визначають вимоги до безпеки, конфіденційності та ефективності технологічних рішень. При цьому, НБУ регулярно оновлює ці вимоги,

враховуючи нові виклики та можливості, що виникають у зв'язку із швидким розвитком технологій [19].

На підставі здійсненого аналізу підкреслюємо, що одним із ключових завдань НБУ є забезпечення високого рівня безпеки банківських технологій. Застосування систем двофакторної аутентифікації, вдосконалення методів виявлення та запобігання шахрайствам, а також застосування шифрування даних – це лише деякі засоби, які впроваджуються для забезпечення надійності фінансових операцій.

Також, НБУ активно сприяє розвитку інновацій у банківському секторі. Запровадження й регулювання нових технологій, таких як блокчейн чи штучний інтелект, стає передумовою для зростання конкурентоспроможності банків, а також для поліпшення якості обслуговування клієнтів. НБУ здійснює моніторинг та аналіз технологічних трендів, сприяє впровадженню інновацій та регулює їхнє функціонування на банківському ринку.

Регуляторна діяльність НБУ в сфері технологій також передбачає ефективну взаємодію з іншими регуляторами та органами влади. Враховуючи широкий вплив технологій на економіку та фінансову систему, співпраця з іншими органами стає ключовим аспектом для створення сприятливого середовища для розвитку та застосування банківських технологій.

Проте, у контексті здійснення регуляторної діяльності НБУ у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення, виділяються і певні перешкоди. Відтак, відзначаємо, що однією з головних труднощів для НБУ у регулюванні технологічних процесів є необхідність швидко реагувати на зміни в технологічному середовищі та забезпечувати адаптацію регуляторного каркасу до нових викликів. Зокрема, врахування аспектів кібербезпеки, захисту особистих даних та впровадження стандартів безпеки стають актуальними завданнями.

Отже, з розгляду вищезазначених аспектів стає очевидним, що регуляторна діяльність Національного банку України у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення визначається важливістю

та актуальністю впровадження інновацій у банківський сектор. Вплив технологій на ефективність банківської системи надає регуляторній діяльності стратегічного характеру, що вимагає постійного вдосконалення та адаптації до змін у технологічному середовищі.

Висновки до розділу 2

Постійна інноваційна діяльність банку демонструє його стратегію не тільки як реактивну відповідь на поточні виклики, але й як прогнозування та формування майбутніх тенденцій у банківському секторі. Це дозволяє ПриватБанку утримувати лідируючі позиції на ринку та пропонувати своїм клієнтам передові технології та високоякісні банківські послуги. Завдяки такому підходу банк зміцнює свою репутацію надійного, інноваційного та клієнтоорієнтованого фінансового партнера.

Ефективність банківських комунікацій з населенням на основі новітніх технологій є ключовим аспектом у сучасному банківському секторі. Використання новітніх технологій дозволяє банкам покращити взаємодію з клієнтами, забезпечити швидке та зручне обслуговування, а також підвищити рівень безпеки і довіри.

Розробка інтуїтивно зрозумілих та зручних мобільних додатків та платформ Інтернет-банкінгу для забезпечення доступу клієнтів до своїх рахунків та послуг у будь-який час із зручних пристроїв є одним із векторів удосконалення напрямку комунікації із клієнтами, яку провадить ПриватБанк.

Використання SMS, електронної пошти та сповіщень через мобільні додатки для інформування клієнтів про транзакції, стан рахунків, акції та інші важливі події, розробка АТ «ПриватБанк» інтелектуальних систем комунікації, таких як чат-боти та віртуальні асистенти, дозволяє надавати клієнтам відповіді на питання, допомоги в різних операціях, проводити консультації 24/7.

Використання платформ соціальних мереж для взаємодії з клієнтами, розміщення інформації про нові продукти та послуги, здійснення відеоконсультацій на платформі Youtube для вирішення складних питань дозволяють підтримувати та розвивати взаємовідносини з населенням у сучасному високотехнологічному рівні.

Таким чином встановлено, що ефективність цих технологій полягає в їхній здатності надавати клієнтам зручні та інноваційні сервіси, забезпечуючи при цьому високий рівень безпеки та конфіденційності. Такий підхід допомагає банкам підтримувати та розвивати взаємовідносини з населенням у сучасному високотехнологічному середовищі.

Регуляторна діяльність Національного банку України у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення визначається важливістю та актуальністю впровадження інновацій у фінансовий сектор. Вплив технологій на ефективність банківської системи надає регуляторній діяльності стратегічного характеру, що вимагає постійного вдосконалення та адаптації до змін у технологічному середовищі.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ З НАСЕЛЕННЯМ

3.1. Зміни у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації

Цифровізація в сучасному банкінгу визначає нові стратегії та моделі ділової діяльності. Депозитарна політика банків, яка раніше в основному базувалася на традиційних методах та процедурах, тепер зазнає значних змін під впливом цифрових інновацій. У цьому контексті вивчення та аналіз змін у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації стає ключовим завданням.

Цифрові технології не тільки перетворюють банкігове середовище, але й викликають серйозні зміни у способах ведення депозитарної діяльності. Зростання популярності онлайн-банкінгу, використання блокчейн-технологій, автоматизація процесів – це лише деякі аспекти, які перетворюють традиційні методи управління депозитами.

Перед початком цифровізації банківського сектору, депозитарна політика банків була переважно базовою та орієнтованою на традиційні методи зберігання та управління депозитами (рис. 3.1). Основними аспектами були фізичні відділення для обслуговування клієнтів, паперові документи та велика ручна праця у справах клієнтів. Депозитарна політика мала більш консервативний характер, орієнтований на стабільність та безпеку.

Характеризуючи типові ознаки депозитарної політики банків до впровадження цифровізації, відзначаємо, що традиційні банки визначались наявністю фізичних відділень, де клієнти здійснювали основні операції (відкриття депозитів, зняття та внесення коштів, консультації від фахівців). Клієнти мали взаємодіяти з банківським персоналом для вирішення питань,

пов'язаних з їхніми депозитами, забезпечуючи власну фізичну присутність у відділенні банку та забезпечувати реальну комунікацію із банківським представником.



Рис. 3.1. Ознаки депозитарної політики банків до впровадження цифровізації

У відповідності до традиційних методів зберігання та управління депозитами, відзначаємо, що усі операції та угоди зберігалися у паперовій формі, адже клієнти та банки покладалися на традиційні методи зберігання та обробки документів. Забезпечення фізичної безпеки працівників, клієнтів та ресурсів банку було пріоритетом, саме тому, банки інвестували у заходи безпеки для захисту грошей та цінностей в своїх фізичних відділеннях. Клієнти обирали банк на підставі його репутації, стабільності та наявності мережі філій для зручності обслуговування.

Проте, зміни у світовій економіці, суспільстві та законодавстві, сприяли виникненню та розвитку інформаційно-комунікаційних, а згодом інформаційних технологій, цифрових ресурсів. Це зумовило поступовий

перехід банків, зокрема, і АТ «ПриватБанк» до цифрової моделі депозитарної політики, яка представила стратегію та практику управління депозитами в контексті цифрової трансформації. Основні риси цифрової моделі представляємо на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Основні риси цифрової депозитарної політики банків

Банк АТ «ПриватБанк» розвиває онлайн-платформу та мобільний додаток, які дозволяють клієнтам відкривати рахунки, здійснювати та відстежувати операції, не виходячи з дому. Відтак, управління депозитами стає автоматизованим завдяки використанню цифрових технологій. Процеси відкриття рахунків та обробки транзакцій відбуваються швидко та ефективно. Угоди та документи зберігаються у формі електронних записів, що, у свою чергу, забезпечує швидкий та безпечний доступ до документації для клієнтів та банківського персоналу. Безпека депозитів базується на кіберзаходах, таких як шифрування та двофакторна аутентифікація, щоб захистити клієнтську інформацію в онлайн-середовищі. Використання аналітики дозволяє розуміти

потреби клієнтів та пропонувати персоналізовані рішення та фінансові продукти. Відтак, бачимо, що цифрова модель депозитарної політики відзначається переходом до цифрових каналів обслуговування, автоматизацією процесів та акцентом на забезпеченні безпеки в онлайн-середовищі.

Цифрова обробка та зберігання депозитарної інформації базується на використанні ряду інструментів та технологій. Блокчейн-технологія використовується для створення безпечних та необоротних записів депозитарної інформації. Cloud-технології забезпечують доступність даних з будь-якого пристрою. Використання штучного інтелекту дозволяє автоматизувати процеси аналізу даних та прийняття рішень.

Провідні банки, у тому числі і «ПриватБанк», вже успішно впроваджують цифрові технології у депозитарну діяльність. Їхній досвід свідчить про зростання ефективності, розширення клієнтської бази та покращення якості обслуговування. Результатами впровадження цифрових інновацій є збільшення депозитів, покращення взаємодії з клієнтами та вищий рівень конкурентоспроможності.

Отже, як бачимо, сьогодні цифровізація суттєво впливає на стратегії управління депозитами. Банки активно впроваджують онлайн-платформи для відкриття і управління рахунками, що полегшує доступ клієнтів та забезпечує більший контроль за здійсненням операцій. Автоматизація процесів знижує час обробки клієнтських запитів та робочі витрати, що дозволяє банкам пропонувати конкурентоспроможні умови депозитів та вигідні відсоткові ставки.

3.2. Удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій

У нашій країні питання необхідності розробки кредитної політики на сьогоднішній день залишається гострим і однозначної відповіді на нього досі

немає. Більшість українських банків часто формально підходять до розробки власної стратегії розвитку, визначаючи в основному поточні цілі в кредитуванні, не формулюючи стратегічні цілі банку і не проводячи відповідних маркетингових досліджень.

Можна сказати, що кредитна політика комерційного банку – це сукупність його кредитної стратегії і кредитної тактики. Стратегія визначає основні принципи, пріоритети і цілі діяльності конкретного банку на кредитному ринку, а тактика – це конкретні фінансові інструменти, що використовуються банком для реалізації поставлених цілей при здійсненні кредитних угод, правила їх виконання, порядок організації кредитного процесу.

Конкурентними перевагами ПриватБанку є зосередженість на потребах клієнтів. Критеріями ефективності є швидкість, якість та сучасність. Традиційна банківська модель кредитної політики суттєво змінилася за останні кілька років, намагаючись адаптуватися до нової цифрової епохи, що змушує банк АТ «ПриватБанк» розвивати свої бізнес-моделі. Тому, на сьогоднішній день важливу роль відіграють принципи раціонального кредитування, які вимагають достовірної оцінки не тільки об'єкта, суб'єкта та якості забезпечення, але й рівня маржі, прибутковості кредитних операцій та зниження ризиків. Відповідно до основних положень кредитної політики АТ «ПриватБанк» здійснює кредитні операції в межах наявних кредитних ресурсів і несуть відповідальність за своїми зобов'язаннями перед клієнтами всім своїм майном і власними коштами. Банк прагне працювати швидко та не бюрократично, а також відповідально користуватися власними та залученими ресурсами, а тому виникає необхідність удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій.

Найважливішими елементами є принципи організації кредитної політики банку, зміст яких представлено на рис. 3.3.

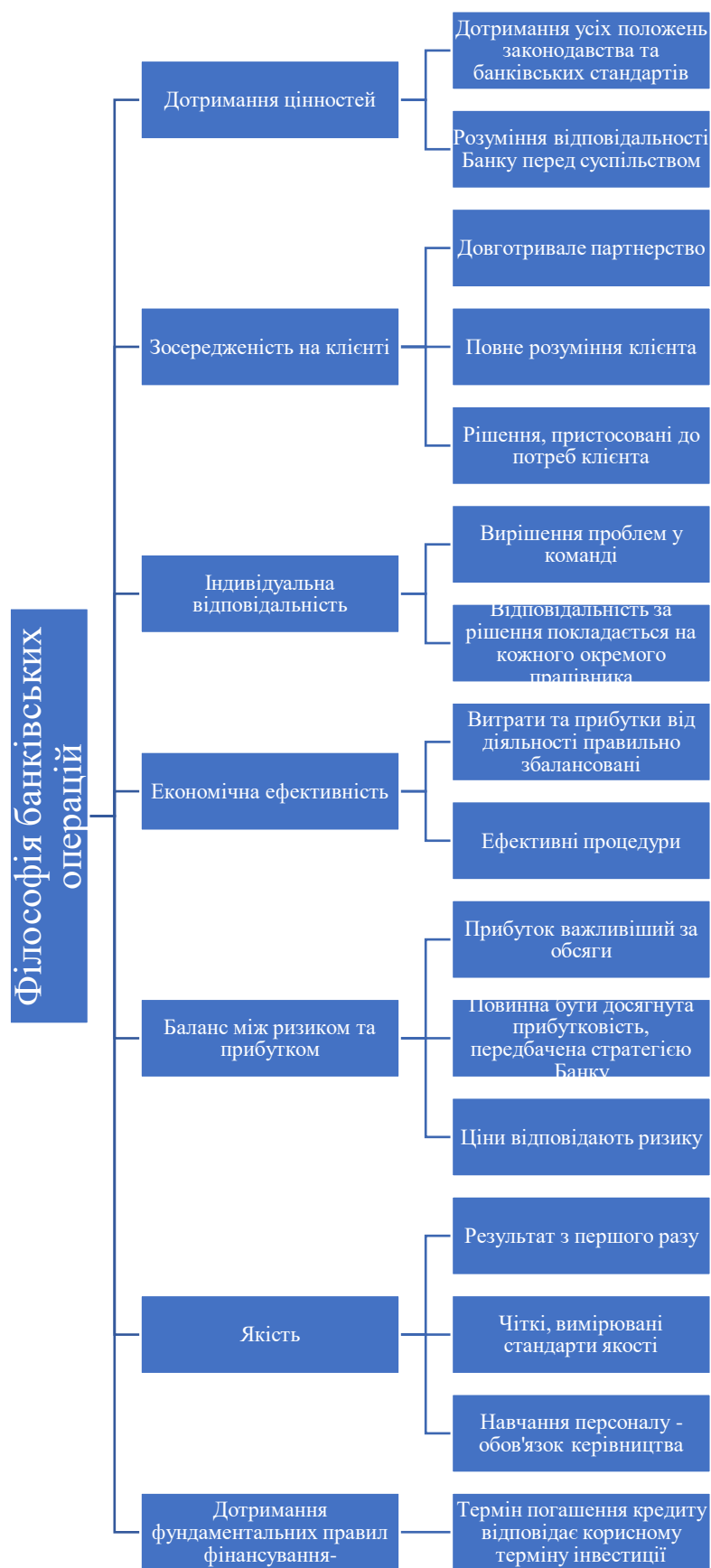


Рис. 3.3. Основні принципи кредитування «ПриватБанк»

Розробка та реалізація кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій має бути спрямована на досягнення таких цілей:

- допускати лише такий вид ризику, який дозволяє створювати високоякісні активи та забезпечувати постійний цільовий рівень прибутковості;
- створити високопрофесійну команду кредитних працівників, які забезпечують високу якість кредитного портфеля банку;
- кредитувати економічно життєздатні, рентабельні проекти, що відповідають стратегічним цілям банку;
- уникати використання висококонкурентних, але невиправданих методів кредитування;
- забезпечення збалансованого та оптимального використання кредитних ресурсів;
- досягнення оптимального співвідношення між зростанням обсягу кредитного портфеля та темпами поліпшення його якості;
- виконання всіх вимог та нормативних показників, встановлених Національним банком щодо обсягу кредитних вкладень, максимальних розмірів кредитів, наданих одному позичальнику;
- розширення клієнтської бази за рахунок підвищення якості кредитного обслуговування клієнтів та інші.

Таким чином, бачимо, що сьогодні кожен банк повинен з розумом підходити до розробки власної кредитної політики, спираючись на пріоритет мінімізації рівня ризику над можливою прибутковістю кредитної операції.

Кредитна діяльність банків відіграє ключову роль у процесі забезпечення інвестиційної активності суб'єктів господарювання, забезпечення домогосподарств необхідними коштами та загалом зростання і розвитку економіки. У свою чергу, кредитна політика дозволяє реалізувати коротко-, середньо- та довгострокові цілі банку при формуванні та реалізації тактичних і стратегічних завдань щодо залучення коштів та спрямування їх на

кредитування позичальників (клієнтів), у тісному взаємозв'язку з іншими політиками [7].

На сучасному етапі в Україні більшість банків розробили методологію та методику управління кредитною політикою, але вона потребує суттєвого доопрацювання. Йдеться не лише про посилення заходів щодо підвищення загального рівня ділової активності, а й про комплексне управління кредитними ризиками. Ключову роль в останньому може відіграти клієнтоорієнтований підхід, застосування нових інструментів банківського маркетингу, відкрита договірна робота, а також відновлення довіри клієнтів шляхом впровадження цифрових технологій.

Водночас слід підкреслити, що кредитна політика комерційних банків є невід'ємною складовою політики НБУ та уряду, що потребує відповідних раціональних та науково обґрунтованих заходів на фінансовому ринку країни, зокрема в частині нагляду за діяльністю банківських установ, посилення вимог до моніторингу та звітності, переоцінки принципів та методологічних засад реструктуризації проблемних банків, дотримання міжнародних стандартів, ефективності комунікаційної складової діяльності, а також прозорості діяльності банківських регуляторів.

Основними напрямками подальшого розвитку кредитування в Україні мають стати застосування кращих практик оцінки кредитоспроможності позичальників, правове врегулювання відносин між учасниками кредитного процесу, у тому числі відносин між колекторськими агентствами та боржниками, стимулювання позичальників до поліпшення своєї кредитоспроможності, підвищення фінансової грамотності та довіри до банківської системи, впровадження інновацій та розробок, цифровізація системи банківського обслуговування згідно вимог часу. Регуляторні та наглядові підходи НБУ до споживчого кредитування мають бути спрямовані на забезпечення стабільності банківської системи шляхом зниження ризиків банківських операцій, розробки нормативних документів, правил та умов

організації та управління кредитним процесом, забезпечення ефективного моніторингу та контролю за якістю кредитування.

Українська банківська система повинна динамічно розвиватися, щоб встигати за швидкими змінами в економічному та соціальному середовищі. Одним з ключових питань такого розвитку є діджиталізація. Вона залишатиметься центральним питанням для українського банківського сектору, який буде змушений розробляти більш сучасний спектр послуг для задоволення нових потреб країни, в тому числі у сфері страхування, управління активами та структурних продуктів. Вважаємо, що подальша динаміка удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій буде надзвичайно важливою, адже клієнти потребують швидких відповідей та легкого прийняття рішень, тим більше, що конкуренція з боку нових постачальників онлайн-послуг для банків постійно зростає.

На сьогоднішній день зовнішні умови, в яких функціонує банк, кардинально змінюються: впроваджуються сучасні технології, посилюється конкуренція за клієнтів, регулюються банківські інструменти, доповнюючись цифровими тощо. Саме через це виникає потреба в управлінні кредитною політикою банку за допомогою нагляду та контролю. Важливо також, що в сучасних умовах розвитку банківського сектору, підходах до регулювання та нагляду НБУ зосереджується на забезпеченні макроекономічної стабільності банківської системи шляхом зниження банківських ризиків через чітке виконання банками завдань з кредитування економіки та дотримання базових економічних нормативів. Таким чином, українська банківська система потребує суттєвого реформування та вдосконалення кредитної політики для забезпечення оновлення та цифровізації фінансового сектору та відновлення економічного зростання в Україні.

Отже, удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій передбачає впровадження інновацій та використання передових технологічних рішень для поліпшення якості послуг та оптимізації процесів кредитування. Основні аспекти цього удосконалення, на нашу думку,

включають: залучення цифрових каналів обслуговування, автоматизацію процесів видачі кредитів, ведення електронної документації та цифрових підписів документів, апробацію блок-чейн технологій у кредитних процесах, аналітика та Big Data, впровадження мобільних рішень для клієнтів. Таку думку формуємо на підставі того, що банки впроваджують онлайн-платформи та мобільні додатки для зручного подання та обробки кредитних заявок. Це дозволяє клієнтам звертатися за кредитом в будь-який зручний для них час та місце. Використання штучного інтелекту для автоматизації процесів прийняття рішень щодо кредитування, враховуючи ризики та кредитоспроможність клієнта також є перспективним напрямком удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій. Позитивним принципом удосконалення кредитної діяльності банків також можуть стати: заміна паперових документів на електронні форми, а також впровадження електронного підпису для швидкого та безпечного оформлення кредитних угод, використання технології блокчейн для забезпечення безпеки та недоторканості даних у процесі кредитування, а також для відстеження та підтвердження транзакцій; використання аналітичних інструментів та обробка великих обсягів даних для аналізу кредитоспроможності клієнтів, визначення їхніх потреб та вироблення персоналізованих кредитних пропозицій; розробка мобільних додатків, які дозволяють клієнтам відстежувати статус кредитів, здійснювати платежі, отримувати сповіщення та отримувати інші фінансові послуги через мобільні пристрої; впровадження сучасних засобів кіберзахисту для захисту конфіденційної інформації клієнтів та уникнення можливих кібератак.

Таким чином, вважаємо, що перелічені заходи для удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій спрямовані на поліпшення ефективності, швидкості та зручності отримання кредитів для клієнтів та зменшення ризиків для банківських установ.

Висновки до розділу 3

На підставі аналізу змін у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації, проаналізувавши ознаки депозитарної політики банків до впровадження цифровізації, основні риси цифрової депозитарної політики банків, встановлено, що сьогодні цифровізація суттєво впливає на стратегії управління депозитами. Банки активно впроваджують онлайн-платформи для відкриття і управління рахунками, що полегшує доступ клієнтів та забезпечує більший контроль за здійсненням операцій. Автоматизація процесів знижує час обробки клієнтських запитів та робочі витрати, що дозволяє банкам пропонувати конкурентоспроможні умови депозитів та вигідні відсоткові ставки.

Удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій передбачає впровадження інновацій та використання передових технологічних рішень для поліпшення якості послуг та оптимізації процесів кредитування. Основні аспекти удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій передбачають залучення цифрових каналів обслуговування, автоматизацію процесів видачі кредитів, ведення електронної документації та цифрових підписів документів, апробацію блок-чейн технологій у кредитних процесах, аналітика та Big Data, впровадження мобільних рішень для клієнтів. Ці заходи спрямовані на поліпшення ефективності, швидкості та зручності отримання кредитів для клієнтів та зменшення ризиків для банківських установ.

ВИСНОВКИ

Сучасне розуміння технологій роздрібного банкінгу характеризується широким спектром інноваційних рішень, які спрощують і полегшують фінансові операції для клієнтів. Нові технології реформують традиційний банківський сектор, роблячи його більш доступним, зручним та ефективним. Роль банків у повсякденному житті клієнтів радикально змінюється, оскільки оцифрований банк стає персональним фінансовим менеджером. Діджиталізація банківського сектору - це динамічний процес, в якому кожна технологічна новинка адаптується для щоденного використання в обслуговуванні населення. З цієї причини банківський сектор неминуче повинен адаптуватися до сучасного технологічного виміру, оскільки до цього його підштовхують як небанківські установи, так і його клієнти. Нова цифрова банківська система стикається з серйозними викликами, коли йдеться про забезпечення високого рівня безпеки через державне регулювання. Впровадження нових банківських послуг вимагає значних капіталовкладень і пов'язане з високими ризиками та необхідністю кращого регулювання.

Постійна інноваційна діяльність банку демонструє його стратегію не тільки як реактивну відповідь на поточні виклики, але й як прогнозування та формування майбутніх тенденцій у банківському секторі. Це дозволяє ПриватБанку утримувати лідируючі позиції на ринку та пропонувати своїм клієнтам передові технології та високоякісні банківські послуги. Завдяки такому підходу банк зміцнює свою репутацію надійного, інноваційного та клієнтоорієнтованого фінансового партнера.

Цілеспрямований підхід до використання програмного забезпечення є свідченням стратегічного бачення «Приватбанку» і його зосередженості на досягненні високого рівня клієнтського сервісу та операційної ефективності. Ефективність банківських комунікацій з населенням на основі новітніх технологій є ключовим аспектом у сучасному банківському секторі. Використання новітніх технологій дозволяє банкам покращити взаємодію з

клієнтами, забезпечити швидке та зручне обслуговування, а також підвищити рівень безпеки і довіри. Встановлено, що ефективність сучасних цифрових технологій полягає в їхній здатності надавати клієнтам зручні та інноваційні сервіси, забезпечуючи при цьому високий рівень безпеки та конфіденційності. Такий підхід допомагає банкам підтримувати та розвивати взаємовідносини з населенням у сучасному високотехнологічному середовищі.

Регуляторна діяльність – це діяльність, яка спрямована на підготовку, прийняття, відстеження та перегляд регуляторних актів і здійснюється регуляторними органами. НБУ досягає цих цілей шляхом проведення грошово-кредитної політики, регулювання діяльності фінансових установ, грошового обігу, контролю за платіжною та розрахунковою системою і захисту прав споживачів фінансових послуг. Нові виклики вимагають від НБУ оновлення стратегічних цілей розвитку та підвищення гнучкості методології планування. Регуляторна діяльність Національного банку України у сфері застосування технологій банківського обслуговування населення визначається важливістю та актуальністю впровадження інновацій у фінансовий сектор. Вплив технологій на ефективність банківської системи надає регуляторній діяльності стратегічного характеру, що вимагає постійного вдосконалення та адаптації до змін у технологічному середовищі.

На підставі аналізу змін у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації, проаналізувавши ознаки депозитарної політики банків до впровадження цифровізації, основні риси цифрової депозитарної політики банків, встановлено, що сьогодні цифровізація суттєво впливає на стратегії управління депозитами. Банки активно впроваджують онлайн-платформи для відкриття і управління рахунками, що полегшує доступ клієнтів та забезпечує більший контроль за здійсненням операцій. Автоматизація процесів знижує час обробки клієнтських запитів та робочі витрати, що дозволяє банкам пропонувати конкурентоспроможні умови депозитів та вигідні відсоткові ставки.

Удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій передбачає впровадження інновацій та використання передових технологічних рішень для поліпшення якості послуг та оптимізації процесів кредитування. Основні аспекти удосконалення кредитної діяльності банків з населенням на основі новітніх технологій передбачають залучення цифрових каналів обслуговування, автоматизацію процесів видачі кредитів, ведення електронної документації та цифрових підписів документів, апробацію блок-чейн технологій у кредитних процесах, аналітика та Big Data, впровадження мобільних рішень для клієнтів. Ці заходи спрямовані на поліпшення ефективності, швидкості та зручності отримання кредитів для клієнтів та зменшення ризиків для банківських установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акименко Н. В., Мамонтенко Н. С. Банківська система в умовах цифрової економіки. Бізнесінформ. № 5. 2021. С. 333-338.
2. Банківська цифровізація. URL: <https://banksrating.com.ua/analytics/bankivska-tsifrovizatsiya/>
3. Бондаренко Л., Подарин А. Особливості діджитал-трансформації банківського сектору України. Економіка та суспільство. 2022 (41). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1554/1495>
4. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності: Навчальний посібник. Київ: Атіка, 2002. 368 с.
5. Давидовська Г. Сучасне банківське обслуговування. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/11172/1/%D0%A1%D1%83%D1%87_%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.PDF
6. Додаток «Термінал» на iPhone з Tap to Pay. URL: <https://privatbank.ua/business/terminal/ios>
7. Дослідження фінансових інституцій та інструментів розвитку держави, територій та суб'єктів господарювання: теоретичні, методологічні та практичні аспекти. Збірник матеріалів VI Міжнародної науково-практичної конференції 18 лютого 2022 року м. Одеса.; ОНУ ім. Мечникова. Одеса: Бондаренко М. А., 2022. 142 с.
8. Дроботя А.Я., Бражник Л.В. Діджиталізація банківської діяльності та платіжних систем. *Інфраструктура ринку*. 2021. № 51. С. 261–267.
9. З початку 2022 року клієнтами ПриватБанку стали ще 620 тисяч українців. URL: <https://privatbank.ua/news/2022/11/17/1801>
10. Інноваційний процес як об'єкт інноваційного менеджменту . URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=508928&lang=ru>
11. Касян І. Ю. Передумови трансформації банків України у екосистеми. *Розвиток банківських послуг та інновацій в циф- ровій економіці*

: матеріали наук.-практ. інтерн. конф. студ. аспір. і молод. вчених. Київ, 14 квітня 2019 р. С. 19-23.

12. Ключко А.М., Волченко Н.В. Біометричні технології для безпеки проведення банківських операцій в Україні та зарубіжних державах. *Часопис Київського університету права*. 2021/1. С. 299-304.

13. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741>

14. Ключко Л.А. Інновації у сфері банківського бізнесу. *Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України*. Випуск 2, 2019. С. 109-128.

15. Коваленко В.В., Радова Н.В. Цифровізація економіки та її вплив на фінансову стабільність банків. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск 1 (28). 2021. С. 61-68.

16. Кузнєцова М.А., Гуйова Ю.І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/52.pdf

17. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. Випуск 24. Частина 2. 2019. С. 98-103.

18. Лойко В.В., Башкирцева Т.М. Інновації як рушійна сила банківської діяльності. *Європейський науковий журнал економічних та фінансових інновацій*. №1. 2018. С. 67-76.

19. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/>

20. Нова технологія ПриватБанку: тепер клієнти можуть дзвонити до банку безпосередньо з мобільного Приват24 URL: <https://privatbank.ua/news/2022/7/12/1696>

21. Органи, які здійснюють державне регулювання на ринках фінансових послуг та їх повноваження. URL: https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2017/07/Glibko/Glibko_Shovkoplyas_Onyskiv_2016_7.pdf

22. Платіжні термінали самообслуговування як стартап: основні поняття вендингу з оплати послуг. URL: <https://bigenergy.com.ua/statti/bznes/736-platizhni-terminali-samoobslugovuvannya-yak-startap-osnovni-ponyattya-vendingu-z-oplati-poslug.html>

23. Приват24 – відкритий для кожного. URL: <https://privatbank.ua/udalennyi-banking/privat24>

24. Про банки і банківську діяльність. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>

25. Про внесення змін до Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_30072020_110

26. Про діяльність Правління Національного банку України щодо вдосконалення платіжної системи та проблеми цифрових валют центробанків та платіжних систем на блокчейні. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_01062020_13rd

27. Про електронні довірчі послуги. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

28. Про електронну комерцію. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>

29. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text>

30. Про затвердження Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України . URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_13122019_151

31. Про захист прав споживачів. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
32. Про Національний банк України. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>
33. Про платіжні послуги. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>
34. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>
35. Про фінансові послуги та фінансові компанії. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text>
36. Про хмарні послуги. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text>
37. Реверчук С. К., Творидло О. І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. *Економічний простір*. № 179. 2022. С. 12-18.
38. Реверчук С. К., Творидло О. І. Цифровізація банківського бізнесу: виклики та можливості для державного регулювання. *Економіка та суспільство*. Випуск №55 / 2023. URL:
<https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2867/2791>
39. Регуляторна діяльність Національного банку. URL:
<https://bank.gov.ua/ua/regulatory-activity>
40. Ткаченко Ю.В., Зверук Л.А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія та право*. № 2 (33) 2018. С. 26-41.
41. Фінансова звітність ПриватБанк. URL:
<https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>
42. Фінансова фортеця України. URL:
https://bank.gov.ua/ua/file/download?file=Strategy_NBU.pdf
43. Фукс А.Е. Оцінка технологічного розвитку економіки України. *Вчені записки*. Вип. 11. 2019. С. 32-35.

44. Цифрова адженда України – 2020. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>
45. Цифровізація економіки як фактор економічного зростання : колективна монографія / За заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021. 260 с
46. ЦК України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
47. Як працює LiqPay? URL: <https://privatbank.ua/business/business-connect-liqpay>
48. FacePay24 – це швидкий та зручний спосіб оплати URL: <https://privatbank.ua/facepay24>
49. Khanboubi, F ., Boulmakoul A. Digital transformation in the banking sector: Surveys exploration and analytics. Int. J. Inf. Syst. Chang. Manag. 2019. № 11. С. 93-127.
50. World's Best Digital Banks 2023-Round 1. URL: <https://gfmag.com/award/award-winners/worlds-best-digital-banks-2023-round-1/>.