

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ БАНКІВ З ВИКОРИСТАННЯМ ПЛАСТИКОВИХ КАРТОК

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу групи 472-2

денної форми навчання

спеціальності 072 «Фінанси,

банківська справа та страхування»

Волянська Віталіна Віталіївна _____

Керівник:

доцент кафедри фінансів і кредиту

Гладчук Ольга Михайлівна _____

*До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № _____ від _____ травня 2024 р.*

Завідувач кафедри фінансів і кредиту

_____ *проф. Нікіфоров П.О.*

АНОТАЦІЯ

Волянська В. В. Електронні послуги банків з використанням платіжних карток. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження теоретико-економічної суті електронних послуг банків. Розглянуто суть, класифікацію та принципи електронних послуг банків із використанням пластикових карток. Проаналізовано основні показники діяльності та здійснення електронних послуг банком «АКЦЕНТ-БАНК». Розглянуто вплив поширення електронних послуг на вітчизняні банки. Досліджено проблеми та шляхи використання електронних банківських послуг в Україні.

Ключові слова: банки, електронні послуги, платіжна картка, інновація.

ANNOTATION

Volianska V. V. Electronic Services Of Banks Using Payment Cards. - Manuscript. Qualification work for obtaining the first (bachelor) level of higher education in specialty 072 "Finance, banking and insurance". Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

In the qualification work, a study of the theoretical and economic essence of electronic bank services was conducted. The essence, classification and principles are considered of electronic bank services using plastic cards. The main indicators of the activity and implementation of electronic services bank by "ACCENT-BANK" are analyzed. The impact of the spread of electronic services on domestic banks is considered. The problems and ways of using electronic banking services in Ukraine are studied.

Keywords: banks, electronic services, payment card, innovation.

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

_____ В. В. Волянська
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ БАНКІВ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ПЛАСТИКОВИХ КАРТОК.....	6
1.1.Електронні послуги банків: суть, класифікація та принципи.....	6
1.2.Суть і характеристика пластикових карток банків.....	11
1.3.Історія розвитку електронних послуг банків із використання пластикових карток.....	19
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ БАНКАМИ З ВИКОРИСТАННЯМ ПЛАСТИКОВИХ ПОСЛУГ.....	26
2.1. Аналіз основних показників комерційної діяльності АТ “А-Банк” за 2020-2023 рр.....	26
2.2. Надання електронних послуг із використанням пластикових карток в АТ “А-Банк”.....	33
2.3. Безпека електронних послуг з використанням платіжних карток в АТ "А-Банк".....	38
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ.....	41
3.1. Сучасний стан та актуальні проблеми розвитку електронних послуг банків в Україні.....	41
3.2.Тенденції розвитку інновацій в електронних банківських послуг вітчизняних банків.....	51
3.3. Напрямки вдосконалення українського ринку електронних банківських послуг.....	57
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Однією з найважливіших інновацій сучасного світу є електронні послуги, які здійснюються за допомогою пластикових карток. За останні роки сфера електронних послуг стрімко почала розвиватися та стала не лише зручним, але й необхідним атрибутом сучасного способу життя. Дослідження сутності, переваг, викликів та перспектив розвитку електронних послуг з використання пластикових карток є важливим актуальним аспектом у сучасній фінансовій науці. Сучасні технології впливають на наші щоденні життєві потреби, економіку та соціальні відносини та впровадження їх сприяє формуванню нової цифрової реальності.

Досліджуючи цю тему, ми розглянемо ключові аспекти технологічного прогресу, які лежать в основі функціонування електронних платіжних систем. Особливу увагу приділимо аналізу безпеки та конфіденційності даних у контексті користування пластиковими картками, а також розглянемо можливі ризики та стратегії їх уникнення.

Розглянемо основні типи електронних послуг, доступних за допомогою пластикових карток, від платіжних систем до онлайн-покупок, використання грошових переказів та інших фінансових операцій. Проаналізуємо переваги цих послуг, такі як швидкість, зручність та доступність, а також їх вплив на різні сфери суспільства. Визначення майбутніх тенденцій в розвитку електронних послуг з використанням пластикових карток, враховуючи технологічні інновації, зміни в споживацьких уподобаннях та регулювання фінансового сектору.

Огляд літератури з теми дослідження. Аналіз наукових публікацій та актуальних напрацювань, окремі дослідження щодо суті, ролі, значення та розвитку електронних послуг в Україні здійснювалися зарубіжними вченими, такими як: М. Кінг, М. Полат, Б. Фрідмен, Р. Шостак, С. Кляйн, Г. Селджін, Б. Коен, Б. Шмідт, М. Вудфорд та ін., а також вітчизняними фахівцями, такими як: В. Задирака, В. Кравець, О. Криклій, О. Махаєва, О. Шевченко, В. Міщенко, М. Савлук та ін.

Роботи дослідників присвячені вивченню різних аспектів теорії та практики функціонування електронних послуг. Однак їхні дослідження стосуються окремих елементів функціонування систем розрахунків або функціонування цих систем на певних етапах економічного розвитку. Незважаючи на те, що електронні послуги з використанням платіжних карток є найпростішим і найшвидшим способом оплати, доступним практично в будь-якій країні світу, багато користувачів не до кінця розуміють сутність їх використання.

Метою дослідження є ретельне вивчення електронних послуг банків, які надаються із використанням пластикових карток, з метою з'ясування їхнього впливу, переваг та викликів у нинішніх умовах.

Виходячи з мети дослідження, в роботі поставлені наступні конкретні **завдання:**

- розкрити суть, класифікацію та принципи електронних послуг;
- охарактеризувати поняття та характеристику пластикових карток;
- розкрити історію розвитку електронних послуг банків із використанням пластикових карток;
- здійснити аналіз основних показників комерційної діяльності АТ «А-Банк»;
- розкрити основні напрямки надання електронних послуг із використанням пластикових карток в АТ «А-Банк»;
- визначити напрямки безпеки здійснення електронних послуг;
- здійснити аналіз сучасного стану та визначити актуальні проблеми розвитку електронних послуг банків в Україні;
- розглянути тенденції розвитку інновацій в електронних банківських послуг вітчизняних банків;
- визначити напрями вдосконалення українського ринку електронних послуг банків.

Об'єктом дослідження є економічні взаємовідносини, які виникають у процесі реалізації електронних послуг банків.

Предмет дослідження – механізм надання електронних послуг банків із використанням пластикових карток у сучасних умовах господарювання.

Методологія дослідження. Для досягнення мети і розв’язання завдань бакалаврської роботи використовуються методи аналізу і синтезу, історичний метод, а також індукція і дедукція для дослідження проблем функціонування банківських електронних послуг та взаємовідносин в умовах перехідної економіки у підрозділі 1.1, 1.2 та 1.3. Методи економічного аналізу (графічний, статистичний) для оцінки електронних послуг з використанням пластикових карток в Україні у підрозділі 2.1, 2.2 та 2.3, а також статистичні методи для оцінки сучасних досліджуваних тенденцій у підрозділах 3.1, 3.2 та 3.3.

Інформаційна база роботи. Статистичну і аналітичну основу дослідження складають закони України, постанови Кабінету Міністрів країни, нормативні документи Національного банку країни, звітність банківських установ.

Структура кваліфікаційної роботи. Бакалаврська робота складається із вступу, основної частини та висновків, додатків. У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено мету, завдання, предмет та об’єкт бакалаврської роботи. Основна частина присвячена дослідженню проблеми. У висновках сформульовано основні результати дослідження.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ БАНКІВ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ПЛАСТИКОВИХ КАРТОК

1.1.Електронні послуги банків: суть, класифікація та принципи

З удосконаленням банківського обслуговування в сучасних умовах виникає потреба у зміні якості взаємовідносин між банками та їх клієнтами, посилення конкурентоспроможності банківських послуг, створення ринку банківських послуг та розширення спектру пропонованих банківських продуктів і послуг.

Для розвитку свого бізнесу банкам необхідно організувати оперативну та зручну систему обслуговування клієнтів, а також ефективно контролювати надання банківських послуг. Однак цього неможливо досягти традиційними методами надання послуг клієнтам. У зв'язку з цим банкам необхідно використовувати новітні інформаційні технології у своїй діяльності та розвивати банківські електронні послуги.

Поява та поширення інформаційних технологій вплинула на розвиток комерційного банкінгу і стала однією з його конкурентних переваг, дозволяючи банкам працювати з клієнтами відповідно до їхніх індивідуальних уподобань, роблячи банківські послуги доступними в будь-який час, мінімізуючи витрати, покращуючи обслуговування та підвищуючи якість банківських послуг, що надаються, тим самим посилюючи конкуренцію в банківському секторі. Крім того, електронний банкінг тепер розглядається як вид економічної діяльності кредитних установ у сфері надання електронних фінансових послуг [15, с.75-76].

«Електронні послуги банків - це новий технологічний спосіб використання новітніх інформаційних технологій для створення банківських продуктів, що відповідають потребам клієнтів» [33].

До основних переваг електронних банківських послуг порівняно з традиційними банківськими послугами можна віднести [5, с.156-157]:

– зручність для клієнтів;

– залучення більшої кількості споживачів на ринок через різні телекомунікаційні мережі;

– можливість надання послуг 24 години на добу;

– можливість швидкої диверсифікації послуг, що надаються в умовах мінливої ринкової середовища;

– можливість в режимі реального часу вибрати оптимальний вид послуги з передбачуваного спектра банківських продуктів.

З економічної точки зору, сучасна система банківських електронних послуг поділяється на три рівні [2, с.163-165]:

1. Роздрібні банківські електронні послуги.

2. Оптові банківські електронні послуги.

3. Автоматизовані клірингові послуги.

Роздрібні електронні послуги банків включають:

– безготівкові розрахунки з використанням платіжних карток у точках продажу товарів і послуг;

– використання банкоматів та інших пристроїв самообслуговування клієнтів;

– здійснення електронних платежів у торгових точках;

– обслуговування клієнтів вдома та в офісі;

– послуги, пов'язані з обробкою та зберіганням грошових документів.

Електронні банківські послуги відрізняються від традиційних банківських послуг не з точки зору їх корисності, а з точки зору технології, що використовується для задоволення потреб клієнтів. Тому, крім наявності традиційних ознак банківських послуг (різноманітність якості послуг, договірний характер банківських послуг, зв'язок між банківськими послугами та грошима, тривалість періоду обслуговування, вторинні потреби, що задовольняються банківськими послугами), електронні банківські послуги мають певні специфічні риси. Цими ознаками є абстрактність, загальнодоступність, безособовість, екстериторіальність, інтерактивність послуги та множинність каналів доступу [4, с. 96-95].

Особливості банківських електронних послуг вимагають від споживача економічної культури, необхідності чіткого розуміння суті послуги для клієнта та зростання значення елемента довіри клієнта в банківському секторі економіки. Банківські електронні послуги базуються на формуванні партнерських відносин з клієнтами, наданні їм всебічної підтримки, що проявляється у корисному ефекті.

Якщо говорити про класифікаційні критерії надання електронних послуг, то можна виокремити такі суб'єкти [3, с.85-88]:

а) суб'єкт-споживач – фізичні особи, юридичні особи та змішані, тобто споживачами можуть бути як фізичні, так і юридичні особи;

б) суб'єкт надання – державні та муніципальні органи;

в) зміст та обсяг процедурних дій – основні послуги, супутні послуги та додаткові послуги;

г) юридичні наслідки – правонаділяючого та правоприпиняючого характеру;

д) термін надання – короткострокові та довгострокові;

е) платність – платні (за надання яких стягується державне мито) та безоплатні (державне мито не стягується);

ж) результат видачі адміністративного акта – дозвіл, ліцензія, свідоцтво, посвідчення, посвідка, реєстрація, довідка, рішення.

Цікавою є думка дослідниці І.О. Тищенкої, яка визначила таку класифікацію електронних послуг [5, с. 150-154]:

1. За видами електронного подання:

–інформування (надання безпосередньо інформації про державні/адміністративні послуги) та одностороння взаємодія (забезпечення можливості користувачу отримати електронну форму документа);

– двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);

– проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

2. За сферою діяльності електронні послуги поділяються на:

- послуги інформаційного характеру;
- послуги консультаційного характеру;
- послуги з підготовки політичних рішень або законів;
- послуги із взаємодії між установами та організаціями;
- послуги з надання допомоги та сприяння;
- послуги обслуговування державного замовлення;
- послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.

У свою чергу сферу діяльності можна розділити за ступенем новизни діяльності в процесі надання електронних послуг: на новий вид діяльності, реорганізацію або реінжиніринг існуючих послуг.

3. За суб'єктом надання послуги поділяються на ті, які надаються ЦОВВ та їх підприємствами, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

4. За споживачами вирізняють послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій:

- B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає насамперед різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями;

- B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює купівлю товарів та послуг через інтернет;

- G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення. У G2B входять всі взаємовідносини між бізнесовими організаціями та державними установами. Наприклад, інформація про можливі закупки органами влади публікується в Інтернеті, а компанії можуть прийняти участь у тендері електронним способом. На даний час цей вид електронних послуг в Україні знаходиться у зародковому стані, але має перспективи розвитку за умови, що органи влади використають свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції;

- G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадяни) – різні види адміністративних послуг в електронному вигляді населенню;

– G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими авторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями;

– C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – електронні аукціони, дошки оголошень і т.д.

5. За місцем отримання з точки зору клієнта поділяються на: державний орган, «єдине вікно», портал органу влади.

6. З точки зору залучення:

– повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

– автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну.

«Згідно Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг, слід визначити, такі принципи електронних послуг банків:

- 1) верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільність;
- 3) рівність перед законом;
- 4) відкритість та прозорість;
- 5) оперативність та своєчасність;
- 6) доступність інформації про надання електронних послуг;
- 7) захищеність персональних даних;
- 8) раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання електронних послуг;
- 9) неупередженість та справедливість;
- 10) доступність та зручність для суб'єктів.

Спеціальні принципи надання електронних послуг мають бути спрямовані на дотримання балансу між інтересами держави та інтересами населення, а також на досягнення таких фундаментальних цілей, як підвищення довіри до таких

органів у діяльності органів публічної адміністрації та органів державної влади. Тому варто віднести такі принципи як безперервності, результативності, професійності, відповідальності, єдності, підпорядкованості, своєчасності, зручності, доступності» [6].

У результаті вищенаведеного ми дійшли до таких висновків, що електронні послуги банків відіграють важливу роль у сучасному фінансовому світі, сприяючи покращенню доступності, зручності та безпеки фінансових операцій для клієнтів, а також забезпечуючи банкам конкурентні переваги на ринку. З урахуванням швидкого темпу технологічного розвитку та змін у вимогах клієнтів, електронні послуги банків будуть продовжувати зростати у значущості. Подальші інновації, такі як використання штучного інтелекту та блокчейн-технологій, можуть відкрити нові можливості для розвитку цього сектора.

1.2. Суть і характеристика пластикових карток банків

Потреба в оптимізації платіжних систем у кожній країні зумовлює необхідність поступового скорочення операцій з готівкою та переходу на безготівкові способи оплати. Розширення платіжної інфраструктури та поширення інноваційних методів оплати сприяють сталому розвитку безготівкових розрахунків з використанням платіжних карток в Україні.

«Платіжна картка – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника або з відповідного рахунка банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором» [36, с.6-13].

Платіжна система має три категорії фінансових учасників:

- емітенти (організації, що випустили картки);
- еквайри (банки, що обслуговують карткові угоди на підприємствах торгівлі/сервісу);

– розрахункові банки, покликані врегулювати фінансові зобов'язання інших учасників. Один і той самий банк може бути одночасно і емітентом, і еквайром, і розрахунковим банком.

Приймання карток до оплати та видача готівки здійснюється підприємствами торгівлі/сервісу та банками, які є членами платіжної системи, що емітує картки.

Платіжні картки - це пластини стандартного розміру, виготовлені зі спеціального пластику, стійкого до пошкоджень.

Основна функція платіжної картки - гарантувати ідентифікацію особи, яка нею користується, як суб'єкта платіжної системи. Для цього на пластикову картку наносяться логотипи банку-емітента та платіжної системи, що обслуговує картку, ім'я власника картки, номер рахунку та термін дії картки.

Крім того, картка може містити фотографію та підпис власника. Виділяють багато різних видів платіжних карток, які можна класифікувати за кількома ознаками (рис.1.1).

Картки можна класифікувати за способом нанесення ідентифікаційної інформації (наприклад, ім'я держателя, номер картки, термін дії картки). Ця інформація може бути нанесена за допомогою спеціального рельєфного преса, і тоді картка називається рельєфною. На неембосованих картках ідентифікаційна інформація записана на них, і такі картки, як правило, призначені лише для електронного використання (наприклад, Vise Electron).

Залежно від технічного виготовлення картки як носія електронної інформації, картки можна класифікувати на картки з магнітною смугою та картки з чіпом, тобто смарт-картки.

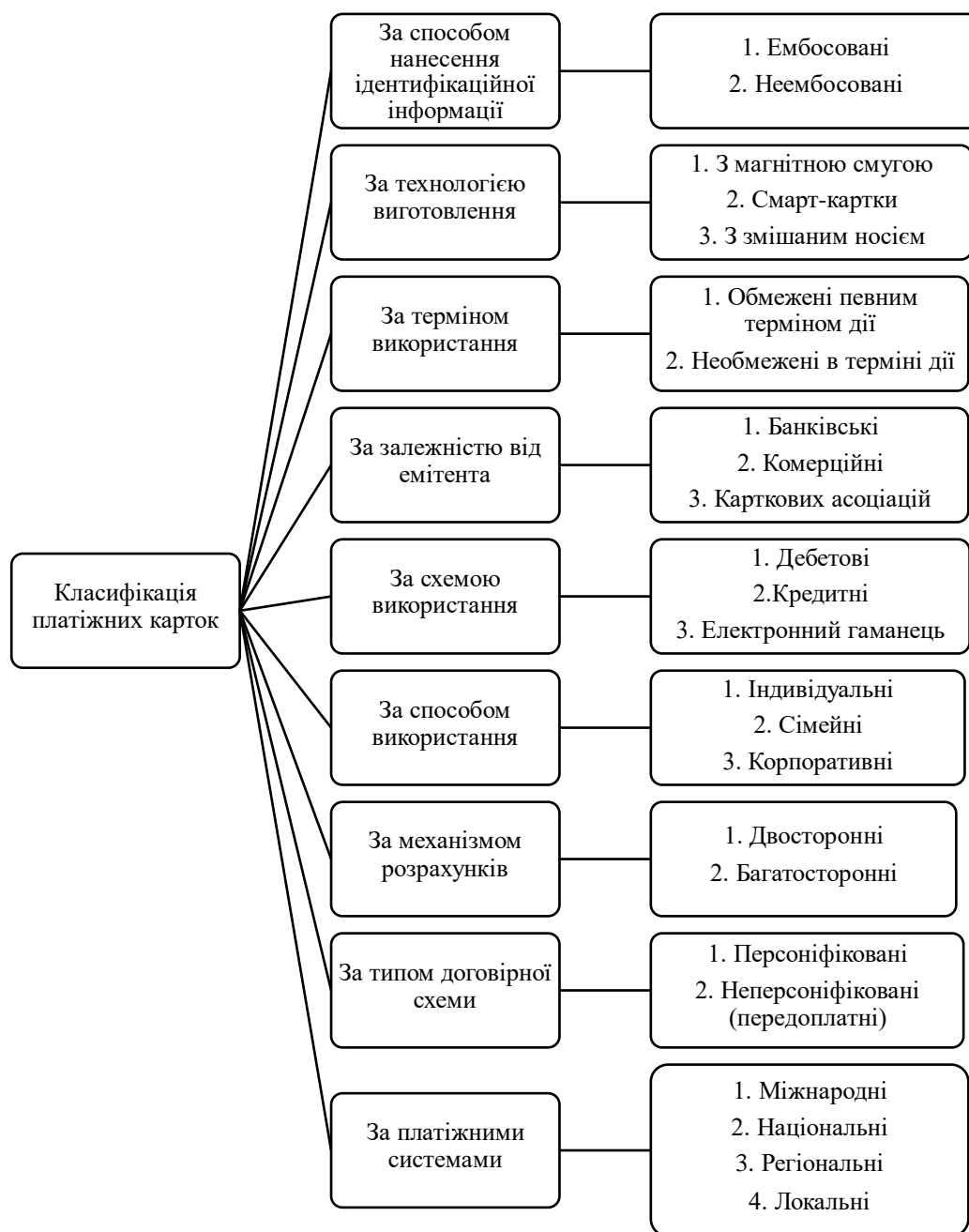


Рис.1.1 Класифікація платіжних карток [29, с.328-331]

Картки з магнітною смугою мають магнітну смугу на зворотному боці, на яку записуються дані для ідентифікації власника картки при використанні в банківських автоматах та електронних терміналах в комерційних установах. Мікросхеми (чіпи), вбудовані в картку, складаються з пристрою пам'яті, який зберігає інформацію, і процесора - комп'ютера, здатного обробляти інформацію, записану в пристрої пам'яті. Ці мікропроцесори постійно вдосконалюються для розширення функціональності та надійності картки. Такі картки також називають "інтелектуальними" або смарт-картами.

Картки з мікросхемою мають ряд переваг перед картками з магнітною смугою.

– якщо картка з магнітною смугою є лише пасивним засобом зберігання інформації, то картка з мікросхемою може реагувати і записувати в свою пам'ять інформацію про раніше виконані транзакції.

– інформаційні функції смарт-карток набагато ширші, ніж у карток з магнітною смугою.

– можливість швидкого оновлення даних в пам'яті мікропроцесора.

– можливість одночасного використання таких карток для інших цілей (наприклад, посвідчення особи або паспорт, водійське посвідчення, медична картка, соціальна картка, картка на бензин і т.д.).

Залежно від схеми використання банківські картки поділяються на кредитні, дебетові та електронні гаманці.

Банківські кредитні картки призначені для використання банківського кредиту для купівлі товарів або отримання авансів готівкою. Кожна фінансова установа має власні правила та положення, які визначають, чи може бути прийнятий кредит. У деяких системах банківські кредитні картки можна використовувати для зняття готівки в банкоматах, а також для оплати певних видів послуг (наприклад, телефонних) зі знижкою. Кредитні картки широко видаються споживачам, які за них платять, і є для них засобом самоідентифікації.

Банківські кредитні картки можна класифікувати на три категорії залежно від способу погашення заборгованості, встановленого доступного залишку та способу обліку операцій за картою:

- розрахункові (charge) картки;
- револьверні кредитні;
- револьверні овердрафтні.

«Розрахункова картка - це картка багатоцільового призначення, зокрема - для керування поточним рахунком» [30, с.240]. Від дебетової картки й електронного гаманця розрахункова картка відрізняється тим, що:

– розрахункова картка не містить інформації про залишок розрахункового рахунку. Тому всі платежі виконуються в режимі online;

– гарантією платежу за розрахунковою картою є банк, тому після авторизації клієнта (визначення доступності грошей на рахунку) і підтвердження покупки сума її з поточного рахунку перераховується на особовий рахунок (блокується) і не бере участі в наступних авторизаціях;

– розрахункова картка розрахована на платежі середніми і великими сумами, тому платежі проводяться в режимі online; це не виключає можливості використання картки для платежів малими сумами;

– для всіх операцій використовується PIN-код;

– на залишок рахунку нараховуються проценти. Використання таких карток дає переваги всім учасникам платіжної системи.

Револьверні кредитні картки відрізняються від поточних лише однією характеристикою: револьверним кредитом, тобто можливістю поновлення та відсутністю вимоги щодо повного погашення. Доступний залишок встановлюється рівним залишку на картковому рахунку та кредитному ліміту.

Різновид карткового кредиту передбачає фінансування корпоративних клієнтів. За бажанням клієнта банк розраховує і встановлює кредитний ліміт компанії, який вона може використовувати в будь-який час і розподіляти на корпоративні картки співробітників.

Згідно з багатьма прогнозами, кредитні картки стануть невід'ємною частиною майбутніх платіжних систем, виходячи далеко за межі ролі традиційних кредитних карток.

Дебетові картки прив'язані до спеціального банківського рахунку (карткового рахунку), на якому зберігаються індивідуальні дані користувача. Оскільки емітентом дебетової картки є банк, при її видачі гроші клієнта зараховуються на його картковий рахунок у банку-емітенті. Гроші, зараховані на цей рахунок, залишаються в банку-емітенті як такі, що належать конкретному власнику.

Дебетова картка, з юридичного погляду, може стати кредитною, якщо її наділити будь-якою специфічною рисою кредиту (наприклад, можливістю надання кредитного овердрафту). Таким чином, дебетові картки потенційно можуть задовольняти велику різноманітність споживчих потреб.

Як кредитні, так і дебетові картки можуть бути особистими або корпоративними, залежно від того, як вони використовуються. Персональні картки видаються індивідуальним клієнтам банку і можуть бути "стандартними" або "золотими". Останні призначені для людей з хорошою кредитною історією і надають переваги користувачеві. Корпоративні картки видаються організаціям, які потім можуть видавати персональні картки обраним особам (керівникам або цінним працівникам). Вони відкривають особистий рахунок, "прив'язаний" до корпоративного карткового рахунку. Відповідальність перед банком за корпоративний рахунок покладається на організацію, а не на окремого власника корпоративної картки. Існує кілька типів впровадження корпоративних карток, які дозволяють здійснювати розрахунки за товари та послуги. Доцільно розрізнити два основні варіанти: картки відповідальної особи та картки для управління поточним рахунком.

Корпоративні картки зазвичай використовуються для отримання готівки на господарські потреби, а також для безготівкових розрахунків у торговельних підприємствах, на АЗС та у закладах сфери послуг.

«Електронні гаманці - це картки, призначені для оплати різноманітних товарів і послуг у багатьох торговельних і сервісних закладах» [30, с. 239]. Вони можуть використовуватися як на національному, так і на міжнародному рівні, хоча в деяких випадках їх використання може бути обмежене певними географічними територіями. Платоспроможність таких карток визначається певною сумою грошей, яку власник картки заздалегідь сплачує емітенту цієї картки або його агенту. Кошти можуть бути внесені безпосередньо на картку готівкою або з депозитного рахунку власника картки. Електронні гаманці можна "завантажувати" багаторазово.

Можливі два основні варіанти електронного гаманця: індивідуальний і анонімний.

«Використання цих карток дає переваги всім учасникам карткової технології:

– користувач "гаманця" зменшує кількість готівкових грошей, які носить із собою, зменшується час обслуговування в торгівлі та сфері послуг;

– підприємства торгівлі чи сфери послуг зменшують витрати на роботу з готівкою, інкасацію, зменшують витрати, що пов'язані із зловживанням персоналу, зменшують ризик неоплаченого кредиту через брак коштів на рахунку власника картки (немає ризику, що пізніше платіж буде визнаний недійсним);

– для банку-емітента електронний гаманець є засобом залучення грошових коштів, еквівалентним залученню вкладів фізичних осіб. Зменшуються витрати на роботу з готівкою і дається можливість отримання прибутку від послуг щодо завантаження "гаманця" і його використання;

– для національної платіжної системи використання електронного гаманця для масових дрібних платежів зменшує потребу в готівкових коштах і затрати, що пов'язані з їх виготовленням і використанням» [21, с.41-43].

На даний момент електронні гаманці ще не набули значного поширення в жодній країні світу, але в багатьох країнах реалізуються експериментальні проекти з впровадження декількох різних схем організації таких систем. Незалежно від остаточного вибору схеми функціонування "електронних гаманців", передбачається, що вони поступово замінять готівку для здійснення дрібних, дискретних (разових) платежів.

Кредитні та дебетові картки можуть існувати як на основі платіжних карток з магнітною смугою, так і на основі чип-карток, тоді як електронні гаманці можуть бути реалізовані лише у вигляді смарт-карток. Більшість емітентів замінили картки з магнітною смугою на картки з чіпом, що дозволяє надавати всі карткові послуги (кредитні, дебетові та електронні гаманці) на одній картці.

Важливою класифікаційною ознакою є тип контрактної системи, за якою картки поділяються на персоніфіковані та неперсоніфіковані, тобто передплачені.

«Персоніфіковані картки – це картки, які мають реквізити, що дозволяють ідентифікувати держателя візуально або за допомогою ідентифікації, та пов'язані з окремим картковим рахунком» [30, с.239]. «Передплачені платіжні картки - платіжні картки, заздалегідь випущені емітентом. Вона дозволяє її держателю

здійснювати операції в межах попередньо депонованих (сплачених) коштів, що обліковуються на окремому картковому рахунку клієнта або на інтегрованому банківському рахунку» [29, с.340]. Передплачені картки можуть мати фіксований номінал, який вказується на картці. Це означає, що неперсоніфіковані передплачені картки мають наступні характеристики:

- на картки з відкриттям окремого рахунку - для юридичних осіб і фізичних осіб - підприємців;

- картки з обліком коштів на консолідованому рахунку - лише для фізичних осіб (для зниження поточних витрат під час здійснення платежів окремими сумами та спрощення порядку видачі карток банками).

Передплачені картки також поділяються на картки з комісією та картки з фіксованим номіналом, які не підлягають комісії.

Банківські картки також можна класифікувати за платіжною системою або картковою асоціацією (card association), в якій обслуговується картка.

Найпоширенішими у світі є картки Visa, MasterCard та American Express (AMEX) - найбільших міжнародних платіжних систем.

Деякі картки можуть підтримуватися та обслуговуватися лише однією платіжною системою.

Що стосується класифікацій, то можна виділити наступні характеристики різних систем кредитних карток Visa має два основні класи - класичний та золотий. MasterCard - Standoff і Gold; і American Express - Mass і Gold. Вибір кредитної картки того чи іншого класу має значний вплив на розмір страхового покриття, яке ви отримуєте за картою. В іншому, відмінності між класами - це насамперед питання престижу. Крім основних класів, картки можуть також випускатися в Платиновому, Срібному, Базовому та інших класах. У межах кожного класу картки можуть поділятися на кілька підкласів.

Що стосується платіжних механізмів, то розрізняють двосторонні та багатосторонні системи.

Двосторонні картки були створені на основі двосторонніх угод між учасниками платіжної системи, що дозволяє власникам карток використовувати

їх для придбання товарів у закритій мережі, контрольованій емітентом картки (наприклад, універмаги, автозаправні станції).

Натомість багатосторонні системи, очолювані національними асоціаціями банківських карток і компаніями, що випускають картки для подорожей і розваг (наприклад, American Express), дозволяють держателям карток купувати товари в кредит у низці торговців і сервісних організацій, які приймають ці картки як засіб платежу. Картки в цих системах також можна використовувати для отримання авансів готівкою або зняття готівки з банківських рахунків за допомогою банкоматів.

Отже, пластикові картки є невід'ємною частиною сучасної фінансової системи і використовуються для безготівкових платежів та зняття грошей з банківських рахунків. Вони представляють собою зручний та безпечний спосіб управління фінансами. Використання пластикових карток дозволяє клієнтам здійснювати безготівкові платежі в будь-який час та в будь-якому місці, отримувати доступ до грошей у банкоматах та захищати свої фінансові активи від крадіжок та шахрайства.

Банки впроваджують різні заходи безпеки для захисту пластикових карток, такі як чіп-технологія, двофакторна автентифікація та моніторинг транзакцій. Це сприяє зменшенню ризику шахрайства та підвищує впевненість клієнтів у використанні карток. Швидкий технологічний розвиток сприяє появі нових можливостей у галузі пластикових карток, таких як безконтактні платежі, мобільні додатки для управління картками та розвиток віртуальних карток. Ці тенденції визначають майбутнє розвитку цього виду фінансових послуг.

1.3. Історія розвитку електронних послуг банків із використання пластикових карток

Ідея використання пластикових карток як платіжного засобу не нова. Основні принципи роботи таких карток були закладені ще в 19 столітті. Вперше ідею використання пластикових карток запропонував Едвард Белламі. Як і інші видатні письменники, він на століття випередив своє покоління і передбачив

появу якісно нового платіжного засобу. Про можливість використання як засобу платежу замість звичайних грошей "пластикових штуківин" світ довідався в 1880 році з книги Беламі "Дивлячись назад", де головний герой, який страждає важкою формою безсоння, у стані лікувального трансу із дев'ятнадцятого століття подорожує в американське місто Бостон 2000 року. Тут він виявляє незвичайне явище. Мешканці міста зовсім забули про долар і користуються зручними картками для магазинів, готелів, аукціонів і розрахунків з кредиторами, причому банківські кредити на номінальні суми видаються на кілька днів. Було відзначено, що вони займаються промисловим виробництвом.

Задум відомого письменника і журналіста був реалізований у США на початку 20-го століття. Місце і час були обрані не випадково. Споживчий кредит у США почав поширюватися ще в 19 столітті, і до початку 20 століття мало яка країна могла зрівнятися з США за поширеністю цього приватного інституту. Основою для формування дистрибуції карток стали міцні та довготривалі взаємні відносини між продавцями та покупцями, що призвело до появи системи "програми лояльності клієнтів" (loyalty programme). Потім, починаючи з 14-го року, великі банки, магазини, промислові підприємства та нафтопереробні компанії почали видавати спеціальні картонні картки довіреним постійним кредиторам. Це підтверджувало майнові претензії до емітента картки і, в деяких випадках, наявність певної суми грошей на банківському рахунку власника. Однак ці картки були виготовлені з низькоякісного картону і виявилися незручними через надмірний розмір і короткий термін служби.

У 1928 році компанія Farrington Manufacturing Company розробила нову технологію виготовлення карток з використанням спеціального рельєфного міцного носія (спочатку металевого, потім пластикового), який містив персоналізовані набори алфавітно-цифрових символів, включаючи інформацію про власника картки. Для здійснення платежу за допомогою картки використовувався механізм під назвою імпринтер, що являє собою могутній прес, який друкує всі дані картки на торговому документі - чеку або квитанції.

У 1946 році Джон С. Біггінс, співробітник Національного банку Флетбуша, розробив і впровадив фінансову схему, відому під назвою "чарджінг". Суть її

полягала в тому, що роздрібний торговець отримував від покупця спеціальну боргову розписку, а потім надавав її кредитній установі, у якої він купував товар. Ця схема лежить в основі сучасних кредитних відносин, а Біггінс вважається засновником бізнесу кредитних карток в цілому [5, с.156-157].

Наступний етап - банківська пластикова картка. Банківська картка у 20 столітті - це найвищий рівень оформлення кредитних відносин. Це документ, що видається банками своїм клієнтам і використовується як документ, що посвідчує особу при купівлі товарів або отриманні готівки в безготівковому порядку в магазинах. Він базується на системі довірливих відносин між банком, з одного боку, який є основним учасником бізнесу, магазином з іншого - клієнтом банку (власником картки), який є основним учасником бізнесу, та торгово-сервісним підприємством.

За своїми функціональними особливостями розрізняють кредитні та дебетові картки. Перша пов'язана з відкриттям банківської кредитної лінії, що дозволяє власнику використовувати кредит для купівлі товарів або отримання позики готівкою. Друга призначена для отримання готівки в банківському автоматі або для придбання товарів шляхом оплати через електронний термінал. При цьому гроші списуються з банківського рахунку власника картки. Особливу категорію складають платіжні картки (різновид кредитних карток). При їх використанні відсутнє право на пролонгацію кредиту, а загальна заборгованість повинна бути погашена в повному обсязі протягом визначеного терміну після отримання виписки.

Перша в історії кредитна картка з'явилася в 1951 році. Її випустив Національний банк Франкліна. А вже в 1967 році кілька великих регіональних асоціацій об'єдналися під егідою Міжбанківської карткової асоціації і отримали назву MasterCard International. Приблизно в той же час паралельно почала працювати система American Express. Через чотири роки, в 1971 році, була заснована VISA USA Inc, пізніше перейменована в VISA International [9, с.18-23].

Нарешті, у 1992 році європейські "карткові" компанії створили Europay International. Це нова європейська карткова платіжна система, яка придбала права на управління брендами EuroCard і Master Card. Але якщо пластиковими

картками сьогодні вже нікого не здивуєш, то електронні гроші залишаються загадкою для більшості громадян як вдома, так і за кордоном.

«Електронні або цифрові гроші - це платіжний засіб, що обертається в електронній формі та гарантує анонімність» [26, с.23]. Як і готівкові банкноти, цифрові гроші як електронні документи містять номінальну вартість, вказівку на емітента, індивідуальні характеристики (серію, номер тощо) та елемент захисту від підробки (підтверджений електронним цифровим підписом емітента). Вони дуже мобільні, прості у використанні та відносно надійно захищені від злочинних зазіхань.

Повноцінне використання таких платіжних засобів стало можливим лише завдяки винайденню спеціального "захисного" інструменту - електронного цифрового підпису. Він є обов'язковим реквізитом електронних документів, покликаний захистити цей документ від підробки і є результатом шифрувального перетворення інформації з використанням особистого ключа електронного цифрового підпису. Це дозволяє ідентифікувати власника сертифіката на ключ підпису, а також гарантувати, що інформація в електронному документі не була спотворена. Тедеєв Астамур Анатолійович у своїй книзі "Електронні банківські послуги" так описує історію виникнення перших електронних (мережевих) платіжних систем:

«У лютому 1995 р. англійський Barclays Bank став першим великим європейським банком, що почав здійснювати підприємницьку діяльність з використанням мережі Інтернет. На спеціальному веб-сайті банку була відкрита Інтернет-вітрина (магазин) із продажу вин, іграшок, а також залізничних квитків. Клієнти банку могли переглядати каталоги і використовувати номери своїх банківських кредитних карток для оплати товарів, які доставляє їм кур'єр. Проект банку Barclays дозволив від реклами вперше перейти до повноцінних банківських операцій у мережі Інтернет. Покупці переглядали електронні каталоги товарів і заповнювали електронні бланки замовлень. Бланк із зазначенням даних про кредитну картку покупця шифрувався і враховувався банком. На первинному етапі задля безпеки доступ до банківських рахунків

клієнтів не надавався, і вони не могли управляти своїми банківськими рахунками на відстані. Потім це технологічне обмеження було знято.

У той час як традиційна комп'ютеризація банківської справи тривала, з'явилися нові стратегії автоматизації. Перші проекти у сфері кредитних послуг, що передбачали використання Інтернету як інструменту віддаленого управління банківськими рахунками, були розроблені компаніями Internet Corp. (Програма домашніх банківських послуг), Microsoft (Money Programme - електронні розрахунки та управління самофінансуванням) та партнерами Bank - Nations Bank of America (Програмне забезпечення для управління самофінансуванням - Mopsu management). Сьогодні економічні суб'єкти можуть використовувати декілька систем електронних грошей одночасно при здійсненні електронної економічної діяльності.

Технологічно спрощуючи, можна сказати, що сучасні електронні гроші являють собою певну послідовність цифр, що символізують банкноти і монети, і в цьому полягає їхня інформаційна сутність. З їхньою допомогою можна придбавати товари (послуги) у режимі реального часу з використанням інструментів управління банківським рахунком на відстані (комп'ютер, підключений до мережі Інтернет, Мондекс-телефон (Інтернет-банкінг), мобільний телефон, що підтримує стандарт WAP (мобільний банкінг), банківські пластикові картки (карткові електронні банківські послуги чи картковий банкінг). За прогнозами фахівців, у перспективі електронні гроші можуть потіснити, а потім і частково витіснити грошові знаки, матеріально зафіксовані в традиційних формах [4, с. 651-653].

Як уже зазначалося, перший віртуальний банк, що здійснює банківську діяльність винятково в мережі Інтернет, був створений у 1994 р. в рамках американського мережного кредитно-карткового проекту First Virtual Holdings. Технологічною основою банківських операцій стало використання електронної пошти. У цій системі електронних розрахунків номери банківських кредитних карт клієнтів заносяться в захищену комп'ютерну систему і ніколи не виходять за межі мережі. Замість них видається ідентифікаційний номер, переданий для оплати електронних купівель» [3, с. 96].

Система виявилася настільки успішною, що її основні принципи поширилися по всьому світу. За допомогою цифрових грошей здійснюються швидкі фінансові перекази в будь-яку точку планети, оплата комунальних платежів, телефонних і телевізійних послуг, оплата послуг інтернет-провайдерів, виплати за кредитами тощо. Загалом, такі платіжні засоби є просто необхідністю для нового інформаційного суспільства.

Отже, розвиток електронних послуг банків із використанням пластикових карток відбувався через кілька ключових етапів. Починаючи з початку 20-го століття, коли перші пластикові картки з'явилися як альтернатива готівці, до сьогодні, коли ці картки стали невід'ємною частиною фінансових технологій. Завдяки постійному технологічному прогресу, пластикові картки стали не лише інструментом для зручного та безпечного здійснення оплати, але й потужним інструментом для управління фінансами, збору бонусів та навіть віртуального кешбеку.

Поява нових технологій, таких як чіп-карти та безконтактні платежі, відкрило нові можливості для зручності та безпеки користувачів. Крім того, розвиток мобільних технологій та онлайн-сервісів дозволив банкам розширити функціональність пластикових карток та надати клієнтам ще більше можливостей для керування своїми фінансами.

Майбутнє розвитку електронних послуг банків із використанням пластикових карток пов'язане з постійними інноваціями та вдосконаленням технологій. Важливою тенденцією є збільшення кібербезпеки та захисту даних користувачів, а також подальше розширення функціоналу карток для забезпечення ще більшої зручності та персоналізації обслуговування клієнтів.

Узагальнивши вище зазначене, можна зробити такі висновки, що електронні банківські послуги представляють собою комплекс послуг, які надаються банками через електронні канали зв'язку, такі як інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банкомати та POS-термінали. Їх можна класифікувати за кількома ознаками: видом операцій (платіжні, розрахункові, кредитні, депозитні, інвестиційні тощо), каналом надання (інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банкомати, POS-термінали) та цільовою аудиторією (фізичні або юридичні

особи). Принципи надання електронних послуг банків полягають у доступності для всіх клієнтів, безпечності, зручності та ефективності.

Пластикова картка банку є платіжним інструментом для безготівкових платежів та отримання готівки з банкоматів. Їх буває декілька видів: дебетові, пов'язані з рахунком клієнта; кредитні, які надають можливість використовувати кредитні кошти банку; предоплатні, на яких зараховується певна сума коштів для оплати товарів і послуг. Основними характеристиками пластикових карток є номер картки, термін дії, ПІН-код, чіп та магнітна смуга.

Розвиток пластикових карток почався у 1950-х роках із обмеженим використанням. У 1960-х з'явилися перші дебетові картки, у 1970-х - кредитні, а в 1980-ті роки їх почали широко впроваджувати завдяки банкоматам та POS-терміналам. З появою Інтернету в 1990-ті роки розвинулася електронна комерція та нові способи використання карток. У 2000-х з'явилися безконтактні та чіпові картки, зробивши їх використання ще зручнішим та безпечним. Сьогодні пластикові картки є одним з найпоширеніших платіжних інструментів у світі завдяки своїй зручності, безпеці та ефективності.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИКА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ БАНКАМИ З ВИКОРИСТАННЯ ПЛАСТИКОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Аналіз основних показників комерційної діяльності АТ "А-Банк" за 2020-2023 рр.

На сучасному етапі АТ "А-Банк" відіграє ключову роль на банківському ринку України. Він пропонує різноманітні електронні сервіси для зручного та безпечного управління фінансами цілодобово. Банк має широкий спектр послуг для фізичних та юридичних осіб, з основним акцентом на малі та середні підприємства та корпоративний сегмент ринку. "А-Банк" володіє репутацією надійного банку із європейськими послугами в українському банківському сегменті. Його фокус на електронні банківські продукти сприяє залученню капіталу, поліпшує імідж та задоволеність клієнтів. Фінансові показники на 2022 рік свідчать про стабільність банку з капіталом у розмірі 2418459 тис. грн та чистим прибутком на рівні 202637 тис. грн [1].

У цілому, впровадження нових банківських продуктів сприяє збільшенню доходів, формуванню клієнтської бази та значному впливу на загальні результати та фінансовий стан банку.

При ознайомленні з результатами комерційної діяльності банку АТ "А-Банк" слід провести оцінку основних показників господарської діяльності цієї установи. Дослідження основних результатів діяльності представлено в табл. 2.1. (Додаток А, Б, В).

При аналізі даних, наведених у таблиці 2.1., слід відзначити позитивну динаміку зростання обсягу активів комерційного банку. Наприкінці 2023 року активи зросли на 7 273 348 тис. грн, що свідчить про підвищену ефективність управління коштами та майном банку.

Основні показники комерційної діяльності банку АТ «А-Банк»
за 2020-2023 рр., тис. грн [40-43]

Показники	Роки				Абсолютне відхилення		
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Активи, в т.ч.:	9225889	14377912	17786728	25060076	5152023	3408816	7273348
Грошові кошти та їх еквіваленти	1337270	3979698	10387765	12703593	2642428	6408067	2315828
Зобов'язання, в т.ч.:	7991294	12179373	15368269	22148875	4188079	3188896	6780606
Кошти клієнтів	7584923	11524100	14572422	20263717	3939177	3048322	5691295
Власний капітал банку, в т.ч.:	1234595	2198569	2418459	2911201	963974	219890	492742
Статутний капітал	778472	1054704	1054704	1514505	276232	0	459801
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	303370	804162	503281	984748	500792	-300881	481467
Процентні доходи	2632198	3185635	3474153	4143331	553437	288518	649506
Процентні витрати	810743	726808	788285	1437791	-83935	61477	269491
Комісійні доходи	511445	779213	1183037	1452528	267768	403824	269491
Комісійні витрати	186020	302288	721366	1168862	116268	419078	447496
Адміністративні та інші операційні витрати	379834	502349	562557	1135949	122515	60208	573392
Прибуток банку за рік	299738	800014	202637	480877	500276	-597377	278240

На кінець 2023 року загальний обсяг активів склав 25 060 076 тис. грн. Зріст активів пояснюється збільшенням наявних грошових коштів та їх еквівалентів, що свідчить про високу ліквідність банку. Показник зобов'язань та власного капіталу зріс на 6 780 606 тис.грн та 492 742 тис.грн. відповідно. Одночасне зростання як зобов'язань, так і власного капіталу в АТ "А-Банк" демонструє загальне розширення ресурсної бази установи. Це створює передумови для збільшення обсягів активних операцій, розширення клієнтської бази та

підвищення конкурентоспроможності банку, у тому числі в сфері електронних банківських послуг.

Тож розглянемо детальніше як змінилися активи та пасиви комерційного банку «А-Банк» за період 2020-2023 рр. У табл. 2.2 та 2.3 зображено даних аналіз показників активів та пасивів.

Таблиця 2.2.

Зміна активів АТ «А-Банк» за 2020-2023 рр., тис. грн [40-43]

Показники	Роки				Абсолютне відхилення		
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Грошові кошти та їх еквіваленти	1337270	3979698	10387765	12703593	2642428	6408067	2315828
Кредити та заборгованість банкам	-	-	-	826727	-	-	826727
Кредити та заборгованість клієнтам	6931104	8983168	5516412	8567591	2052064	-3466756	3051179
Інвестиції в цінні папери	55433	54014	175703	920970	-1419	121689	745267
Інвестиційна нерухомість	9765	10540	11946	12650	775	1406	704
Відстрочені податкові активи	-	-	50	6577	-	50	6527
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	92367	67319	74154	82436	-25048	6835	8282
Основні засоби	225993	254068	260894	250703	28075	6826	-10191
Активи в формі права користування (оренда)	95371	110424	78208	82279	15053	-32216	4071
Інші фінансові активи	437584	867023	1251633	1518353	429439	384610	266720
Інші нефінансові активи	40275	48324	26636	85826	8049	-21688	59190
Необоротні активи, утримані для продажу	727	3334	3327	2371	2607	-7	-956
Загальна сума активів	9225889	14377912	17786728	25060076	2642428	6408067	2315828

На основі аналізу табл. 2.2. бачимо, що показники грошових коштів та їх еквівалентів, кредити та заборгованість банкам та клієнтам, інвестиції в цінні

папери, інвестиційна нерухомість, відстрочені податкові активи, нематеріальні активи за винятком гудвілу, активи в формі права користування, інші фінансові активи у 2023 році збільшилися. А показники основних засобів та необоротних активів, утриманих для продажу зменшилися. Це може свідчити про оптимізацію інфраструктури АТ "А-Банк" та підвищення ефективності використання його активів. Проте банку слід зберігати збалансований підхід до управління своїми нефінансовими ресурсами, забезпечуючи оптимальне співвідношення між реалізацією надлишкових активів та збереженням необхідної операційної інфраструктури.

Зростання активів вимагає від банку посиленої уваги до управління ризиками. АТ "А-Банк" повинен забезпечувати високу якість кредитного портфеля, диверсифікацію інвестицій, дотримання нормативних вимог до капіталу та ліквідності.

Загалом, позитивна динаміка збільшення усього обсягу активів АТ "А-Банк" є позитивним сигналом, що вказує на розширення масштабів його діяльності, підвищення конкурентоспроможності та зміцнення ринкових позицій. Це створює сприятливі умови для подальшого розвитку банку, включаючи сферу електронних банківських послуг.

Як бачимо, за даними табл. 2.3, що показники власного капіталу, статутного капіталу, нерозподіленого прибутку, резерву переоцінки будівель, резерву зміни справедливої вартості інвестиційних цінних паперів, зобов'язань, коштів клієнтів, інших забезпечень та винагород працівникам, інших фінансові та нефінансових зобов'язань, поточні податкових зобов'язань, відстрочених податкових зобов'язань збільшилися.

Натомість показники незареєстрованого статутного капіталу, резерву зміни справедливої вартості боргових фінансових активів, коштів банків зменшилися станом на 2023 рік. Зменшення зазначених статей потребує ретельного аналізу з боку керівництва АТ "А-Банк" для забезпечення оптимального співвідношення власного та залученого капіталу, ефективного управління інвестиційним портфелем та підтримання достатнього рівня ліквідності.

Таблиця 2.3.

Зміна пасивів АТ «А-Банк» за 2020-2023 рр., тис. грн [40-43]

Показники	Роки				Абсолютне відхилення		
	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	2021-2020	2022-2021	2023-2022
Власний капітал	1234595	2198569	2418459	2911201	963974	219890	492742
Статутний капітал	778472	1054704	1054704	1514505	276232	0	459801
Незарєстрований статутний капітал	-	-	459801	-	0	459801	-459801
Нерозподілений прибуток	303370	804162	503281	984748	500792	-300881	481467
Емісійний дохід	41	41	41	41	0	0	0
Результат від операцій з акціонером	-	165000	165000	165000	165000	0	0
Резервні та інші фонди банку	104328	127834	172106	172106	23506	44272	0
Резерв переоцінки будівель	13448	13056	16212	17450	-392	3156	1238
Резерв зміни справедливої вартості інвестиційних цінних паперів	34936	33772	46667	57351	-1164	12895	10684
Резерв зміни справедливої вартості боргових фін. активів	-	-	647	-	0	647	-647
Зобов'язання	7991294	12179343	15368269	22148875	4188049	3188926	6780606
Кошти банків	47666	90812	179040	91217	43146	88228	-87823
Кошти клієнтів	7584923	11524100	14572422	20263717	3939177	3048322	5691295
Інше забезпечення	17265	16288	12576	26309	-977	-3712	13733
Забезпечення винагород працівникам	33759	35904	36764	50999	2145	860	14235
Інші фінансові зобов'язання	240871	366013	502985	1168278	125142	136972	665293
Інші нефінансові зобов'язання	22454	52196	30544	81069	29742	-21652	50525
Поточні податкові зобов'язання	33345	82673	19882	438373	49328	-62791	418491
Відстрочені податкові зобов'язання	11011	11357	14056	28913	346	2699	14857
Загальна сума пасивів	9225889	14377912	17786728	25060076	5152023	3408816	7273348

Збільшення пасивів потребує від банку посиленої уваги до управління ризиками. АТ "А-Банк" повинен забезпечувати оптимальну структуру джерел

фінансування, відповідати нормативним вимогам до капіталу та ліквідності, а також проводити моніторинг вартості залучених коштів.

«Не менш важливим є аналіз показників нормативу капіталу, за допомогою яких забезпечується стабільна діяльність банків та своєчасне виконання ними зобов'язань перед вкладниками, а також запобігання нецільовому розміщенню ресурсів і втраті капіталу через ризики, притаманні банківській діяльності. Економічне регулювання є основним елементом пруденційного регулювання діяльності українських банків. Тут застосовуються концепції "Базель I" - "Базель III". Його розрахунок базується насамперед на адекватності регулятивного капіталу» [44, с.890-894] .

Існуючі нормативи поділяються на [34]:

1. Нормативи капіталу:

- мінімальний розмір регулятивного капіталу (Н1) (не менше 200 млн грн.);
- адекватність (достатність) регулятивного капіталу (Н2) (не менше 10%);
- достатність основного капіталу (Н3) (не менше 7%).

2. Нормативи ліквідності:

- коефіцієнт покриття ліквідністю (LCR) за всіма валютами (LCRBB) та в іноземній валюті (LCRIB);
- коефіцієнт чистого стабільного фінансування (NSFR).

3. Нормативи кредитного ризику:

- максимальний розмір кредитного ризику на одного контрагента (Н7) (не більше 25%);
- великі кредитні ризики (Н8) (не більше 8-кратного розміру регулятивного капіталу банку);
- максимального розміру кредитного ризику за операціями з пов'язаними з банком особами (Н9) (не більше 25%).

4. Нормативи інвестування:

- інвестування в цінні папери окремо за кожною установою (Н11) (не більше 15%);
- загальна сума інвестування (Н12) (не більше 60%).

В таблиці 2.4. зображено нормативи капіталу, а саме Н1, Н2, Н3 в період 2021-2023 рр.

Таблиця 2.4.

Нормативи АТ «А-Банк» за 2021-2023 рр. [1]

Показники	Значення показника	На 31.12.2021	На 31.12.2022	На 31.12.2023
Мінімальний розмір регулятивного капіталу (Н1), млн.грн	Не менше 200 млн.грн	2 077,4	2 134,2	2 958,9
Адекватність (достатність) регулятивного капіталу (Н2), %	Не менше 10%	12,88	20,02	18,23
Достатність основного капіталу (Н3), %	Не менше 7%	7,90	16,59	10,84
Максимальний розмір кредитного ризику на одного контрагента (Н7), %	Не більше 25%	12,43	16,05	14,88
Великі кредитні ризики (Н8)	Не більше 8-кратного розміру регулятивного капіталу банку	23,48	42,34	38,67
Максимального розміру кредитного ризику за операціями з пов'язаними з банком особами (Н9), %	Не більше 25%	0,31	0,16	0,27
Інвестування в цінні папери окремо за кожною установою (Н11), %	Не більше 15%	0,00	0,00	0,00
Загальна сума інвестування (Н12), %	Не більше 60%	0,00	0,00	0,00
Коефіцієнт покриття ліквідністю за всіма валютами (LCRBB)	-	695,03	1206,83	939,18
Коефіцієнт покриття ліквідністю в іноземній валюті (LCRIB)	-	434,31	457,12	502,21
Коефіцієнт чистого стабільного фінансування (NSFR)	-	118,01	178,80	176,79

Розглянувши таблицю 2.4. бачимо, що всі показники відповідають нормативному значенню та кожного року ці показники зростають, що є гарним результатом роботи банку.

В цілому, проведений аналіз основних показників діяльності АТ "А-Банк" демонструє позитивні тренди, які вказують на розширення масштабів, зміцнення

фінансової стійкості та пошук нових напрямів розвитку установи. Це створює сприятливі умови для подальшого зміцнення позицій банку на фінансовому ринку.

Однак, паралельно з позитивними змінами, керівництву АТ "А-Банк" слід приділяти посилену увагу до управління ризиками, оптимізації структури активів і пасивів, а також ефективного використання наявних ресурсів для забезпечення стабільного та збалансованого розвитку банку в довгостроковій перспективі.

2.2. Надання електронних послуг із використанням пластикових карток в АТ "А-Банк"

Швидкий розвиток технологій значно змінив наше щоденне життя, особливо це помітно у сфері банківських послуг. Сьогодні ми стали свідками стрімкого зростання використання електронних платіжних засобів, зокрема пластикових карток без яких нашу повсякденність важко уявити.

АТ "А-Банк" є одним з лідерів у впровадженні передових рішень у сфері електронних послуг. З метою найкращого задоволення потреб клієнтів, банк постійно вдосконалює та розширює спектр можливостей, які надаються користувачам його платіжних карток.

Особливу увагу слід приділити зручності та універсальності такого інструменту, як пластикова картка. Вона дозволяє клієнтам розраховуватися за товари та послуги як у звичайних магазинах, так і в інтернет-магазинах, навіть за межами України. Ця можливість значно полегшує здійснення покупок та платежів, заощаджуючи час та зусилля користувачів.

Іншою важливою функцією карток є можливість зняття готівкових коштів у банкоматах. Мережа банкоматів А-Банку постійно розширюється, охоплюючи все більше регіонів країни, що дозволяє клієнтам легко отримувати необхідну готівку в будь-якому зручному місці.

У АТ "А-БАНК" можна обрати особисту пластикову або віртуальну картку, яка найкращим чином відповідає вашим потребам. Вибір охоплює

безкоштовну дебетово-кредитну картку або преміальну Word Elite. У банку представлені такі картки: "Зелена", "Жовта", "АТБ", "Вигода", "ЄПідтримка", "ЄВідновлення", "Українці разом", "Дитяча", "Word Elite". Кожна з цих карток має свої тарифи та переваги.

Картка "Зелена" є засобом платежу, який дозволяє зараховувати кошти та здійснювати платежі за власні кошти, а у випадку недостатності коштів - за рахунок встановленого кредитного ліміту. Цей електронний платіжний інструмент доступний у вигляді неіменної, віртуальної/фізичної, особистої картки з фотографією клієнта та чіпованої картки з технологією NFC для безконтактних платежів. Ця картка розрахована на фізичних осіб віком від 18 до 69 років, які мають право отримати споживчий кредит після оцінки їх кредитоспроможності. Основні тарифи передбачають пільговий період до 62 днів, кредитний ліміт до 200 тис. гривень, мінімальний платіж з моменту виникнення заборгованості 4% та базову відсоткову ставку 3,4%.

Крім того, до одного договору з картою "Зелена" можна прив'язати "АТБ" або "Вигода". При цьому картки мають однаковий баланс та тарифи. Наприклад, "АТБ" картка дозволяє отримувати додаткові знижки до 50%, отримувати кешбек, а також мати певні переваги при покупках у певних магазинах. У свою чергу, "Вигода" пропонує своїм власникам кешбек до 12%, розстрочку на вигідних умовах та інші переваги при покупках.

Картка "Жовта" дозволяє отримувати платежі в гривнях, доларах та євро без комісій та з наданням пільг: зарплата, пенсія, соціальні виплати, виплата вкладу, та термінові перекази.

"ЄПідтримка" - це картка, призначена для отримання допомоги громадянам у скрутній ситуації. Кошти можна отримати через програми державної допомоги у "Дії" або надавши реквізити картки при поданні заявки на допомогу від зовнішніх організацій.

Карта "ЄВідновлення" дозволяє отримати фінансову підтримку для відновлення житла, пошкодженого внаслідок воєнних дій.

"Українці Разом" надають повний спектр банківських послуг та соціальних знижок учасникам бойових дій на сході України та членам їхніх сімей.

Дитяча картка призначена для клієнтів від 6 до 14 років і замінює готівку зручним способом. Батьківський контроль у додатку АБанк24 дозволяє стежити за всіма витратами дитини.

"Word Elite" - преміальна картка з пониженою відсотковою ставкою до 3% та кредитним лімітом до 500 тис. гривень. Вона надає такі переваги як Concierge Service, бізнес-зали Mastercard, прискорена реєстрація та обробка багажу, Mastercard Travel Experiences, умови користування аеропортовими сервісами Mastercard, Lounge Key, прокат автомобілів, а також спеціальні пропозиції та привілеї від партнерів. Комісія за випуск/перевипуск пластикової картки складає: оформлення картки - 1 000 гривень, обслуговування картки - 300 гривень/місяць [1].

В АТ «А-Банк» є можливість додавання карток до Google Pay та Apple Pay це дозволяє безконтактно здійснювати платежі та оплату покупок банківською картою через електронний гаманець за допомогою смартфона, планшета чи smart-годинника, які підтримують технологію NFC. Щоб здійснити оплату через Google Pay або Apple Pay, необхідно додати картку в електронний гаманець.

Перевагами оплати через електронний гаманець є:

- проста та швидка оплата смартфоном, планшетом чи smart-годинником, які завжди поруч;
- оплату можна здійснити майже скрізь, де приймається безконтакт, а також на сайтах чи в мобільних додатках;
- підтвердити оплату можна через Face ID, Touch ID чи код допуску без потреби діставати з гаманця пластикову картку;
- дані картки не передаються продавцю та не зберігаються на пристрої.

Мобільний застосунок А24 – це зручний сервіс для фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців у смартфоні. За допомогою додатку можна:

- оформити депозит онлайн та купувати валюту на депозит або оформити кредит на 200 тис.грн.;
- здійснювати контроль рахунків 24/7;
- оплачувати комунальні платежі, переказувати на карту, поповнювати мобільний телефон та ще багато інших платежів здійснювати без комісії;

– миттєво випустити карту у гривні, валюті та кобрендові картки «АТБ» і «Вигода»;

– оформити поліс ОСЦПВ, «Зелена картка», «miniКАСКО»;

– оформити послугу «Захист на кожен день» - це компенсація непередбачуваних витрат на лікування травматичних ушкоджень;

– отримати через додаток грошовий переказ таких систем як WesternUnion, Ria Money Transfer, Welsend, платежі SWIFT, MoneyGram, SEPA, IntelExpress, Payoneer, Remitbee.

– відкривати рахунки ФОП в онлайн, проводити платежі, реєструвати точки еквайрингу та проводити валютно-обмінні операції.

Варто відзначити, що система А24 від АТ "А-Банк" є досить передовою та зручною системою дистанційного обслуговування, яка зарекомендувала себе як надійний та функціональний електронний сервіс. Позитивним аспектом є той факт, що розвиток системи не залишився на сьогоднішньому рівні, а продовжує розвиватися, що свідчить про усвідомлення банком всіх переваг використання цього виду обслуговування.

«Згідно з даними, на 2023 рік АТ «А-Банк» показав такі результати:

1. Збільшилася кількість нових карток — 3 млн. шт (+215%);
2. Випуск віртуальних карток — 2,5 млн. шт (+100%);
3. Кількість транзакцій через мобільний застосунок А24 — 120 млн. грн (+74%);
4. Витрати за картками (без Р2Р) — 72 млрд. грн (+85%);
5. Р2Р платежі — 27 млн. грн (+125%);
6. Активних клієнтів в А24 — 0,83 млн. клієнтів (+27%);
7. Портфель вкладів фізосіб — 8,1 млрд.грн (+45%);
8. Об'єм продажів кредитів "Швидка готівка" — 2,1 млрд.грн (+45%)» [1].

Загалом, АТ "А-Банк" активно використовує електронне обслуговування клієнтів і постійно розширює спектр наданих послуг. Нові системи дистанційного обслуговування впроваджуються, рівень захисту і прозорості таких систем постійно підвищується. Це позитивно позначається як на іміджі банку, так і на його фінансових результатах.

Можна зробити висновок, що ринок електронних послуг українських банків стрімко розвивається, надаючи широкий спектр продуктів та сервісів для різних клієнтів. Основними послугами є інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, віддалене обслуговування та електронна комерція.

"А-Банк" виступає одним з лідерів у впровадженні електронних послуг в Україні, надаючи подібний спектр продуктів та постійно вдосконалюючи їх за допомогою новітніх технологій. Використання електронних послуг банків дозволяє клієнтам користуватися банківськими послугами зручно, економлячи час, забезпечуючи безпеку та контроль. Загалом, ринок електронних послуг постійно розвивається, пропонуючи клієнтам зручні, безпечні та персоналізовані сервіси.

Можна зробити такі висновки до розділу, що пластикові картки стали невід'ємною частиною сучасного банківського обслуговування, забезпечуючи зручний та швидкий доступ клієнтів до їхніх рахунків, здійснення безготівкових розрахунків, отримання готівки, переказів коштів тощо. Банки активно впроваджують новітні технології, такі як безконтактні платежі, мобільний банкінг, віртуальні картки, що значно розширює функціональність та зручність використання пластикових карток клієнтами.

АТ «А-Банк» постійно вдосконалює технології захисту пластикових карток, впроваджуючи додаткові рівні автентифікації, такі як PIN-код, біометрична ідентифікація, SMS-підтвердження тощо. Це підвищує рівень безпеки електронних банківських операцій та забезпечує зростання довіри клієнтів.

Успішна практика впровадження електронних банківських послуг на базі пластикових карток дозволяє АТ «А-Банк» утримувати конкурентні позиції на ринку, підвищувати ефективність операційної діяльності та посилювати лояльність клієнтів.

2.3. Безпека електронних послуг з використанням платіжних карток в АТ "А-Банк"

Забезпечення безпеки операцій з платіжними картками є одним із основних пріоритетів АТ "А-Банк" у наданні електронних послуг. Банк використовує комплексний підхід для захисту транзакцій клієнтів та їх даних.

Одним із важливих елементів безпеки є використання технології 3D Secure. Цей стандарт додаткової авторизації операцій з картками підвищує рівень захисту від несанкціонованого доступу. Клієнти банку можуть встановити 3D Secure паролі для підтвердження транзакцій в мережі Інтернет.

Крім того, АТ "А-Банк" активно впроваджує сучасні методи біометричної ідентифікації. Клієнти можуть використовувати розпізнавання обличчя, відбитків пальців. Це забезпечує надійну автентифікацію без необхідності запам'ятовувати додаткові паролі.

Банк також реалізував функції моніторингу транзакцій в режимі реального часу для виявлення підозрілої активності. Якщо система фіксує нетипові операції, клієнтам буде оперативно повідомлено для підтвердження або блокування їх.

«Незалежно від технічних засобів, АТ "А-Банк" приділяє значну увагу інформуванню та навчанню клієнтів щодо правил безпечного використання платіжних карток. Клієнтам надаються рекомендації з протидії шахрайству, управління лімітами, налаштування SMS-сповіщень про операції» [1].

Комплексний підхід банку до забезпечення кібербезпеки операцій з платіжними картками, який включає використання сучасних технологій, системний моніторинг та спрямовані на клієнтів заходи, дозволяє зменшити ризики та надійно захистити електронні послуги.

Банк постійно вдосконалює систему безпеки, впроваджує передові рішення та підвищує обізнаність клієнтів, що становить важливі напрями діяльності у сфері захисту операцій з платіжними картками.

Крім застосування технологічних рішень, приділяється велика увага навчанню та інформуванню клієнтів щодо безпечного використання платіжних

карток. Регулярно публікується на сайті та в мобільному додатку поради та рекомендації з протидії шахрайству, управління лімітами та налаштування сповіщень про операції.

Зокрема, клієнтам потрібно уважно перевіряти операції у виписках, негайно повідомляти банк про втрату або крадіжку картки, а також використовувати складні паролі та регулярно змінювати їх. Особлива увага приділяється безпеці операцій в мережі Інтернет, таким як покупки на незнайомих сайтах, відкриття підозрілих посилань тощо [26, с.23-26].

Також банк організовує навчальні вебінари та семінари, де фахівці з кібербезпеки розповідають клієнтам про актуальні загрози та ефективні способи їх уникнення. Така просвітницька робота сприяє підвищенню обізнаності клієнтів та їх активній участі у забезпеченні безпеки їх карткових операцій.

«Постійне вдосконалення системи безпеки, впровадження передових технологій та активна робота щодо підвищення фінансової грамотності клієнтів дозволяють забезпечити надійний захист електронних послуг з використанням платіжних карток. Це є запорукою довіри та лояльності клієнтів до банку.

Банк активно співпрацює з правоохоронними органами, щоб убезпечити своїх клієнтів від шахрайства та несанкціонованих операцій. Цей підхід дозволяє підвищити рівень безпеки використання платіжних карток в екосистемі АТ "А-Банк".

Банк постійно удосконалює свої заходи безпеки, впроваджуючи нові технологічні рішення та підвищуючи рівень фінансової грамотності клієнтів. Це є запорукою забезпечення надійного захисту електронних послуг з використанням платіжних карток та зростання довіри клієнтів до банку "А-Банк"» [1].

Загалом, банк "А-Банк" демонструє високий рівень пріоритетності безпечних аспектів при наданні електронних послуг з платіжними картками, що відповідає сучасним вимогам ринку та очікуванням клієнтів.

Можна зробити такі висновки до розділу, що пластикові картки стали невід'ємною частиною сучасного банківського обслуговування, забезпечуючи зручний та швидкий доступ клієнтів до їхніх рахунків, здійснення безготівкових

розрахунків, отримання готівки, переказів коштів тощо. Банки активно впроваджують новітні технології, такі як безконтактні платежі, мобільний банкінг, віртуальні картки, що значно розширює функціональність та зручність використання пластикових карток клієнтами.

АТ «А-Банк» постійно вдосконалює технології захисту пластикових карток, впроваджуючи додаткові рівні автентифікації, такі як PIN-код, біометрична ідентифікація, SMS-підтвердження тощо. Це підвищує рівень безпеки електронних банківських операцій та забезпечує зростання довіри клієнтів.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ БАНКІВ В УКРАЇНІ

3.1. Сучасний стан та актуальні проблеми розвитку електронних послуг банків в Україні

Ефективний розвиток банківського сектору має вирішальне значення для ефективності економіки будь-якої країни. Банки відіграють важливу роль на фінансовому ринку, забезпечуючи рух коштів між економічними суб'єктами та підтримуючи процеси економічного відтворення.

Сучасний банківський сектор України характеризується активним впровадженням та розвитком електронних банківських послуг. Ці послуги стали невід'ємною частиною діяльності провідних банків країни, значно розширюючи спектр фінансових сервісів, доступних для клієнтів [2, с.163-165].

Одним із ключових драйверів розвитку електронних послуг в Україні є поширення цифрових технологій та швидке зростання мобільного зв'язку й Інтернету. Більшість українців віддають перевагу зручним і швидким способам управління своїми фінансами, що спонукає банки до постійного вдосконалення електронних сервісів [19, с.12-16].

Комерційні банки в Україні стають ключовою ланкою кредитних систем. Сучасний ринок банківських послуг у країні характеризується уніфікацією правил гри на міжнародному ринку, зміцненням ролі міжнародних організацій, транснаціоналізацією банківської діяльності, розширенням присутності іноземних банків у національних банківських системах та впровадженням інновацій.

Серед найпопулярніших електронних банківських послуг в Україні можна виділити [27, с.172]:

1. Інтернет-банкінг. Ця послуга дозволяє клієнтам здійснювати широкий спектр операцій через веб-портал банку. Користувачі можуть переказувати кошти, сплачувати рахунки, відстежувати власні фінансові операції, а також

отримувати виписки та іншу звітність. Провідні банки України, такі як ПриватБанк, Ощадбанк, Райффайзен Банк Аваль, А-Банк активно розвивають свої інтернет-банкінгові платформи, пропонуючи клієнтам зручний та безпечний доступ до банківських послуг.

2. Мобільний банкінг. Ця послуга дозволяє здійснювати банківські операції за допомогою мобільного додатка. Мобільний банкінг набуває все більшої популярності серед українців, оскільки надає можливість керувати власними фінансами в режимі реального часу, незалежно від місця знаходження. Найбільші банки України, зокрема ПриватБанк, Укрсиббанк, Ощадбанк, А-Банк активно розвивають мобільні додатки, які пропонують широкий спектр функцій, від перегляду балансу до здійснення платежів і переказів.

3. Платіжні картки. Використання платіжних карток стає все більш поширеним способом здійснення безготівкових розрахунків в Україні. Українські банки активно впроваджують технології безконтактних платежів, міжнародні картки, а також пропонують клієнтам різноманітні види карток, які можна використовувати для оплати товарів і послуг, зняття готівки, а також доступу до інших електронних банківських сервісів.

4. Електронні гаманці та системи мобільних платежів. Ці сервіси дозволяють здійснювати швидкі та зручні безготівкові платежі за допомогою мобільних додатків чи спеціалізованих пристроїв. Провідні банки України інтегрують свої послуги з такими системами, як Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, Mastercard Tap on Phone, що значно розширює можливості клієнтів для здійснення платежів.

Розвиток електронних послуг у банківському секторі є актуальним питанням в Україні, особливо враховуючи стрімкий розвиток технологій та зростаючі потреби клієнтів у зручності та доступності фінансових послуг. Проте подальший розвиток фінансової індустрії потребує врахування кількох ключових аспектів [27, с. 171].

По-перше, однією з основних проблем є недостатня інфраструктура для забезпечення надійного, якісного та стабільного доступу до електронних послуг. У багатьох регіонах України інтернет-з'єднання може бути нестабільним або

недоступним, що ускладнює використання онлайн-банкінгу. Це особливо важливо для людей, які живуть у сільській або віддалених місцевостях.

По-друге, низький рівень фінансової грамотності населення та недостатня кількість користувачів, які впевнені у володінні цифровими навичками. Багато людей, особливо старшого покоління, вважають, що для користування електронними банківськими послугами потрібна додаткова підтримка або навчання. Запуск навчальних програм та інструкцій із використання онлайн-банкінгу може допомогти вирішити цю проблему.

Третє важливе питання – безпека мережі. В інтернеті почастишали кібератаки і шахрайства, які ставлять під загрозу конфіденційність і безпеку фінансових даних клієнтів. Банки повинні інвестувати в удосконалення технологій захисту даних, регулярно навчати персонал і надавати клієнтам відповідні інструкції з кібербезпеки [18, с.292-298].

Крім того, існує потреба вирішити проблеми, пов'язані з нормативно-правовою базою, яка перешкоджає інноваціям у сфері електронних банківських послуг. Українські банки часто стикаються з недосконалістю та неясністю правових норм, що регулюють використання електронних сервісів.

Також важливо зосередитися на конкурентних питаннях. З появою фінтех-компаній та інших інноваційних гравців на ринку традиційні банки повинні конкурувати за клієнтів і надавати їм конкурентоспроможні цифрові рішення. Це ставить під сумнів домінування традиційних банків у цифровому просторі [15, с.75-82].

Отже, поточні проблеми розвитку банківських електронних послуг в Україні включають недостатню інфраструктуру, низький рівень цифрової грамотності населення, кібербезпеку, нормативну базу та конкуренцію. Вирішення цих проблем вимагає інтегрованого підходу та співпраці між банками, урядами та громадянами.

Впровадження систем надання електронних послуг в Україні регулюється низкою нормативно-правових актів. Крім того, ці закони тісно переплітають адміністративно-правові норми та інформаційно-правові норми. Проте такі проблеми, як відсутність єдиної національної політики, чітких стандартних

систем впровадження та національного контролю за впровадженням заходів щодо впровадження електронних послуг у сфері надання електронних послуг, все ще існують. Тому можна сказати, що перша проблема – це відсутність вичерпних правових механізмів запровадження електронних послуг, а друга – недосконала практика правоохоронних органів, компаній та державних службовців.

Згідно з звітами Національного банку станом на 1 січня 2024 року в Україні діє 63 банки, з них 26 мають іноземний капітал, що включає 19 банків з 100% іноземним капіталом [25]. Динаміка зміни кількості працюючих банків за період 2019-2024 рр. показана на рис. 3.1.

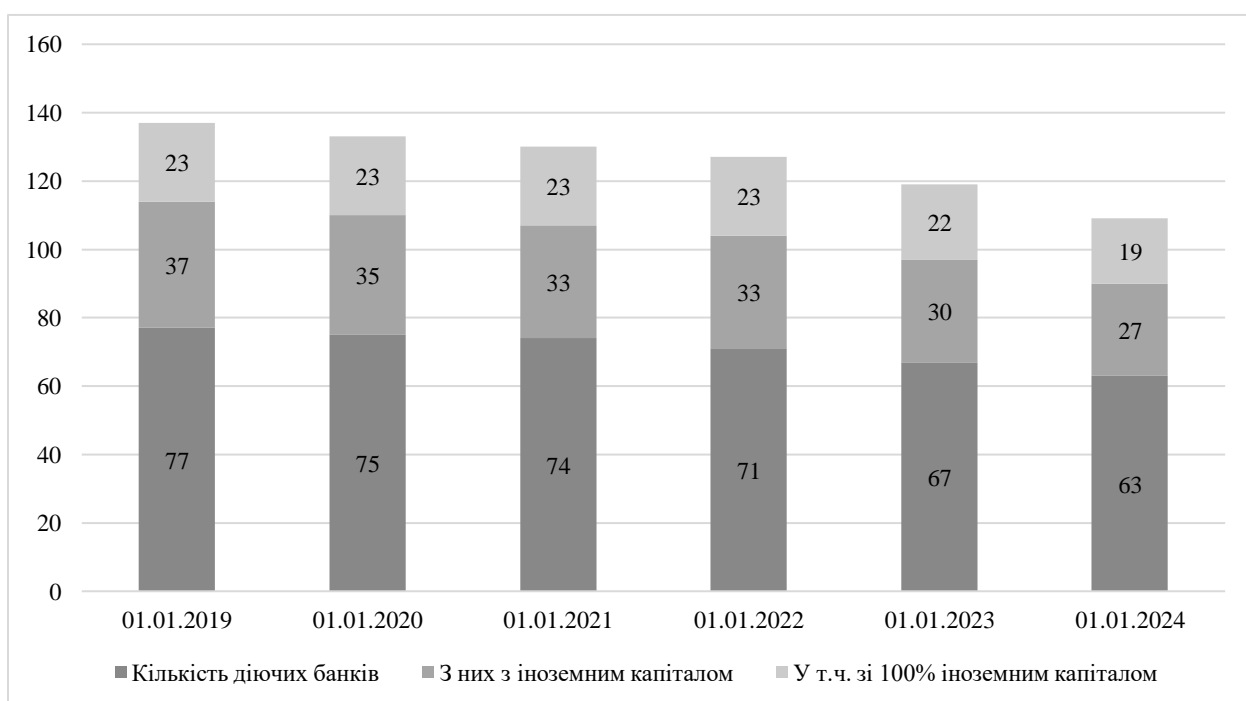


Рис.3.1. Кількість працюючих банків в Україні за період 2019-2024 рр. [25]

Аналіз змін кількості банків в Україні підтверджує їхнє помітне зменшення. Ліквідація проблемних банків має позитивний вплив на прозорість банківської системи, проте призводить до погіршення конкурентної обстановки та умов надання банківських послуг через значне скорочення учасників банківського сектору.

Не менш важливим є проведення аналізу активів банківської системи України у період 2021-2024 рр., який представлений у табл. 2.1. Адже аналіз

активів допомагає контролювати дотримання банками обов'язкових економічних нормативів, встановлених регулятором, що є необхідною умовою для забезпечення фінансової стійкості банку. Також дозволяє оцінити фінансову стійкість банків, його здатність виконувати зобов'язання перед клієнтами та партнерами. Це дає уявлення про фінансовий стан банку та його поточний рівень платоспроможності.

Таблиця 3.1.

Динаміка активів банківської системи України за 2021-2024 рр., млн.грн [22]

Показники	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023	01.01.2024	Абсолютне відхилення 2023/2024
Активи (усього)	1 822 814	2 053 928	2 353 592	2 942 806	589 214
Активи в іноземній валюті	585 349	583 717	731 394	830 554	99 160
Загальні активи (не скореговані на резерви)	2 209 287	2 358 982	2 716 835	3 308 621	591 786
Загальні активи (не скориговані) в іноземній валюті	745 788	679 420	819 336	922 778	103 442
-готівкові кошти	73 348	75 557	75 097	79 758	4 661
-банківські метали	572	384	156	120	-36
Кошти в НБУ	2 002	34 973	82 485	213 489	131 004
Коррахунки, що відкриті в інших банках	176 047	172 868	315 085	347 749	32 664
Строкові вклади в інших банках та кредити іншим банкам	2 037	60 096	51 010	57 439	6 429
Цінні папери	71 345	829 887	1 021 520	1 466 400	424 880
Надані кредити	963 664	1 065 347	1 036 129	1 024 852	-11 277
-кредити органам державної влади	11 545	26 973	24 809	18 349	-6 460
-кредити суб'єктам господарювання	752 503	795 513	801 327	783 864	-17 463
-кредити фізичним особам	199 556	242 633	209 944	222 590	12 646
-кредити небанківським фінустановам	60	228	48	49	1
Резерви за активними операціями банків	375 459	278 774	368 091	370 600	2 509

На 1 січня 2024 року ми спостерігаємо збільшення активів на 589 214 млн. гривень порівняно з 2023 роком. Активи в іноземній валюті збільшилися на 99 160 млн.грн. Загальні активи (не скореговані на резерви) та активи (не

скореговані) в іноземній валюті збільшилися на 591 786 та 103 442 млн.грн. відповідно. Як бачимо, всі показники активів та це може свідчити про позитивний настрій, оскільки це вказує на збільшення довіри клієнтів та можливості активного кредитування та інвестування у майбутньому.

Також варто розглянути структуру пасивів банківської системи України, яка зазнала значних змін їх можна побачити в табл.3.2. Ці зміни відображають вплив макроекономічних, політичних та регуляторних факторів на український банківський сектор.

Таблиця 3.2.

Динаміка пасивів банківської системи України за 2021-2024 рр., млн.грн [22]

Показники	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023	01.01.2024	Абсолютне відхилення 2023/2024
Пасиви (усього)	1 822 814	2 053 928	2 353 592	2 942 806	589 214
Капітал	210 640	255 678	218 549	296 797	78 248
-статутний капітал	479 932	481 535	407 021	404 751	-2 270
Зобов'язання банків	1 612 174	1 798 250	2 135 043	2 646 009	510 966
Зобов'язання банків в іноземній валюті	647 002	613 893	798 701	867 509	68 808
-кошти суб'єктів господарювання	646 491	758 434	889 526	1 260 155	370 629
-кошти фізичних осіб	682 029	727 022	933 553	1 084 281	150 728
-кошти небанківських фінустанов	34 704	41 410	53 188	61 741	8 553

Як бачимо, у 2024 році пасиви збільшилися на 589 214 млн.грн у порівнянні з 2023 роком. Наступний показник, який зазнав збільшення значення капіталу, який зріс на 78 248 млн.грн. Але статутний капітал зменшився на 2 270 млн.грн. Також можна спостерігати, що показники зобов'язань теж зросли. Збільшення та зменшення пасивів банків можуть бути наслідком різних факторів, які впливають на діяльність та фінансовий стан банків.

На теперішньому етапі функціонування платіжних відносин банківська система модернізується та безупинно удосконалює функціонування. У той час коли відбувається очищення банківської сфери для закриття неефективних банківських установ, відбувається зростання кількості клієнтів банків та

рахунків, які вони в свою чергу відкривають. Це пов'язано з перевагами, що надаються суб'єктам господарювання, що проявили бажання відкрити рахунок та проводити саме такі розрахунки задля доступності операцій, що відбуваються, захисту особистих коштів, нарахування заробітних плат тощо. В даний час майже кожен громадянин є з відкритою платіжною карткою [21].

“Згідно даних Національного банку України, у другому кварталі кількість операцій (безготівкових та з отримання готівки) з використанням платіжних карток, виданих українськими банками, в Україні та за її межами, становила 1 842,9 млн штук, загальна сума – 1 334,9 мільярда гривень. З них безготівковими були 1 710,6 млн операцій на загальну суму 829,5 мільярда гривень.

Отже, українці продовжують віддавати перевагу безготівковим операціям з платіжними картками. Частка безготівкових операцій у другому кварталі 2023 року за сумою становила 62,1% від усіх операцій із платіжними картками, за кількістю – досягла 92,8% (у першому кварталі 2023 року – 69,4% та 94% відповідно).

Аналіз розподілу безготівкових операцій за їхніми видами показує, що у другому кварталі цього року найбільше операцій з використанням карток за сумою та за кількістю припадало на розрахунки в торговельній мережі (46,4% та 72,6% відповідно). Там було здійснено 1242,5 млн операцій на суму 385,2 мільярда гривень.

У другому кварталі 2023 року перекази з картки на картку склали третину за сумою (32,1%) та майже десятину за кількістю (8,5%). Оплата товарів і послуг в інтернеті становила 14,9% за сумою та 14,6% за кількістю.

У звітному періоді середня сума однієї операції була наступною:

– в торговельній мережі – 310 гривень (у першому кварталі цього року – 344 гривень);

– з переказу з картки на картку – 1 829 гривень (2 133 гривень);

– з оплати товарів та послуг у мережі Інтернет – 495 гривень (460 гривень).

Кількість активних pos-терміналів у торговельній та сервісній мережах у червні зросла на 8,3% порівняно з січнем (до 388,1 тисяч штук), а кількість

пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, збільшилася на 12,2% (до 355,9 тисяч штук).

Банкоматна мережа також показує тенденцію до відновлення. Кількість банкоматів збільшилася на 1,2% з початку року (до 15,8 тисяч штук). За підсумками червня 2023 року загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 110,3 мільйони штук. Це на 1% більше порівняно з січнем цього року.

Також спостерігається значне збільшення кількості платіжних карток, з якими щомісяця здійснюються видаткові операції, на 3% – від 45,9 млн штук у січні до 47,2 млн штук у червні.

Продовжує зростати і загальна кількість безконтактних платіжних карток. Їх кількість, за підсумками червня цього року, збільшилася на 5% порівняно з січнем. Загалом більше половини (57%) активних платіжних карток у червні – це безконтактні картки.

Також популярними серед українців є токенизовані платіжні картки, їхня кількість з початку року зросла на 14% (до 9,7 млн штук). Серед усіх активних карток їх частка становить 21% (в січні 2023 року – 19%). Тобто токенизованою є приблизно кожна п'ята активна платіжна картка.

Внаслідок цього у II кварталі цього року лише 10,6% операцій за сумою та 9,4% за кількістю здійснювалися в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки. У першому кварталі 2023 року частка таких операцій становила 12,4% та 11,1% відповідно.

Решта операцій були безконтактними, з використанням безконтактної картки або смартфонів та інших гаджетів. Їхня загальна сума у II кварталі 2023 року становила 344,5 млрд грн, у першому кварталі – 307,4 млрд грн.” [12].

Важливими показниками для загального розуміння розвитку банківської системи є доходи, витрати та чистий прибуток. В табл. 3.3 зображено аналіз доходів, витрат та чистого прибутку банків України за період 2021-2024 рр.

Таблиця 3.3.

Аналіз доходів та витрат банків України за 2021-2024 рр., млн. грн [24]

Показники	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023	01.01.2024	Абсолютне відхилення 2023/2024
ДОХОДИ	18 569	24 944	38 650	42 148	3 498
Процентні доходи	13 011	16 445	23 765	28 993	5 228
Комісійні доходи	6 013	7 941	8 307	8 269	-38
Результат від переоцінки та від операцій купівлі-продажу	(985)	(42)	5 932	3 794	-2 138
Інші операційні доходи	374	410	506	820	314
Інші доходи	97	90	76	125	49
Повернення списаних активів	59	101	64	147	83
ВИТРАТИ	14 519	17 800	23 956	25 385	1 429
Процентні витрати	4 506	4 623	7 245	9 940	2 695
Комісійні витрати	2 107	2 967	3 895	3 545	-350
Інші операційні витрати	744	1 140	1 075	1 265	190
Загальні адміністративні витрати	5 557	6 243	6 417	7 560	1 143
Інші витрати	150	335	561	630	69
Відрахування в резерви	1 134	1 575	2 488	(1 253)	3 741
Податок на прибуток	321	915	2 275	3 698	1 423
ЧИСТИЙ ПРИБУТОК	4 050	7 145	14 694	16 762	2 068

На 01.01.2024 рік бачимо, що доходи зросли на 3 498 млн.грн у порівнянні з 2023 роком та становили 42 148 млн.грн. В свою чергу, витрати зросли на 1 429 млн. грн у порівнянні з 2023 роком. Станом на 01.01.2024 рік чистий прибуток банків України становив 16 762 млн.грн, що на 2 068 млн.грн більше за попередній рік. Зростання доходів банківського сектору в Україні свідчить про загальне пожвавлення економічної активності, збільшення попиту на банківські послуги та зростання обсягів кредитування та депозитів.

Одночасне підвищення витрат банків може бути пов'язане з необхідністю інвестицій у розвиток інфраструктури, модернізацію технологій, розширення мережі відділень, а також зростанням операційних витрат на фоні підвищення

вартості ресурсів. Незважаючи на зростання витрат, збільшення чистого прибутку банків демонструє їхню здатність ефективно управляти ресурсами, оптимізувати витрати та нарощувати дохідність за рахунок розширення клієнтської бази та диверсифікації продуктового портфеля.

Загальна позитивна динаміка фінансових показників банківського сектору в Україні свідчить про його стійкість та надає додаткові можливості для подальшого розвитку: розширення кредитування реального сектору, впровадження інноваційних банківських продуктів, посилення конкурентоспроможності на ринку. Для збереження цієї позитивної тенденції важливо, щоб банки продовжували вдосконалювати систему ризик-менеджменту, підтримувати достатній рівень капіталізації та ліквідності, а також дотримуватися високих стандартів корпоративного управління.

Впровадження сучасних цифрових технологій є одним із ключових пріоритетів для банківського сектору України. Українські банки активно інвестують у розробку та вдосконалення електронних сервісів, створюючи все більше можливостей для дистанційного обслуговування клієнтів.

ПриватБанк, Ощадбанк, Укрсиббанк, Райффайзен Банк Аваль, А-Банк та інші провідні банки України приділяють значну увагу розвитку електронних банківських послуг. Вони пропонують сучасні інтернет-банкінгові платформи, мобільні додатки, а також активно співпрацюють із фінтех-компаніями для впровадження інноваційних рішень.

Важливим аспектом розвитку електронних банківських послуг в Україні є безпека. Банки впроваджують передові технології ідентифікації клієнтів, захисту даних та протидії шахрайству, щоб гарантувати високий рівень безпеки для своїх клієнтів. Зокрема, використовуються біометричні методи автентифікації, багатофакторна авторизація, шифрування даних та інші заходи кібербезпеки.

Крім того, Національний банк України активно сприяє розвитку електронних банківських послуг у країні. Регулятор впроваджує нормативно-правову базу, що стимулює банки до впровадження цифрових технологій, а також створює інфраструктуру для безпечного здійснення фінансових операцій в електронному форматі [20, с. 11-12].

Отже, аналіз поточного стану банківського сектору національної економіки виявляє декілька проблем: політична та фінансова нестабільність у країні, низька якість банківських активів, зменшення ліквідності банківських активів, недосконала нормативно-правова база в державі, високий ступінь вразливості банківської системи до валютної політики, яку проводить Національний банк України.

Загалом, розвиток електронних банківських послуг в Україні сприяє підвищенню доступності фінансових послуг, поліпшенню якості обслуговування клієнтів та зростанню ефективності банківської діяльності. Ці тенденції відображають загальносвітові тренди цифровізації фінансового сектору та визначають напрями подальшого розвитку банківської системи України.

3.2. Тенденції розвитку інновацій в електронних банківських послуг вітчизняних банків

Сьогодні інновації — це не лише одне з економічних явищ, яке впливає на зростання продуктивності факторів виробництва, збільшення обсягів виробництва, структурні зрушення, економічний розвиток та національну конкурентоспроможність тощо. Інновації ототожнюються з розвитком і вдосконаленням усіх сфер економіки, включаючи банківську справу.

Н.М. Матвійчук, визначає тлумачення «інновації — це може бути новий продукт, нова структура чи система управління організацією, нова культура, новий технологічний процес або інформаційна система тощо» [39, с. 25-32]. На мою думку, нововведення в умовах ринкової економіки має бути новизною його споживчих якостей, а не технологічна характеристика, що часто відіграє другорядну роль.

Банківська система України перебуває на етапі розвитку. Незважаючи на складну політичну ситуацію в країні, вона повільно, але все ж запроваджує в свою діяльність новітні продукти. Варто зазначити, що якщо і надалі буде триматися такий напрямок, то українські банки матимуть можливість стати конкурентоспроможними на світовому ринку послуг. І це позитивно позначиться

на покращенні якості та швидкості надання послуг. При цьому кожна послуга буде пристосована до потреб клієнта, що матиме позитивний вплив як на банківську систему, так і на економіку загалом.

Новітні технології на сучасному етапі все частіше пов'язані зі всесвітньою мережею інтернет. Тому актуальним є відстеження зв'язку розвитку інновацій та електронних ресурсів. Ефективно використовуючи можливості мережі інтернет, можливо прискорити розвиток майже всіх видів бізнесу, в тому числі спростити і покращити здійснення безготівкових платіжних розрахунків. Це дозволить покращити якість обслуговування клієнтських безготівкових платежів [36, с. 6-13].

«За даними Surfshark, Україна розташовується на 50-му місці у світі та на 32-му в Європі за доступністю інтернету. Крім того, Surfshark зазначає, що порівняно з минулим роком Україна втратила три позиції у загальному рейтингу доступності інтернету. Дослідники припускають, що причиною цього може бути погіршення якості послуг та збільшення кіберзагроз у зв'язку з повномасштабною війною з країною-агресором.

Загальний рівень користування послугами Інтернет-банкінгу в Україні залишається одним із найнижчих серед країн Центральної та Східної Європи. За даними Eurostat, близько половини (51%) дорослих європейців користуються Інтернет-банкінгом. Ця частка постійно зростає. Інтернет-банкінг особливо популярний серед клієнтів віком від 25 до 34 років» [35].

Серед країн-членів ЄС найбільше користувачів Інтернет-банкінгу зареєстровано у Данії (де 90% людей у віці від 16 до 74 років заявили, що вони користуються таким видом послуг) та Нідерландах (89%), а також інших країнах Північної Європи – Фінляндії (87%) та Швеції (86%). Найнижчий рівень використання Інтернет-банкінгу зафіксовано в Болгарії (5%) та Румунії (7%). Менше 30% людей віком від 16 до 74 років використовують Інтернет-банкінг у Греції (25%) та Кіпрі (28%), до таких країн також можна віднести й Україну [45].

У розвитку електронного банкінгу в Україні заважають наступні фактори:

- низький інтерес до колективного фінансування, зокрема підтримки інноваційних проектів;

- велика частка нелегальних операцій у господарському обороті;
- обмежене довіри українців до банківської системи.

Банківські установи України недавно розпочали активно використовувати переваги Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в своїй роботі. Проте основною перешкодою залишається складність технічної реалізації цих систем, особливо у забезпеченні високого рівня захисту та великої ціни інформаційної безпеки.

У табл. 3.4. проаналізовано послуги інтернет-банкінгу, які пропонують іноземні й українські банки.

Таблиця 3.4.

Характеристика послуг інтернет-банкінгу, які надають зарубіжні банки та банки України [45]

Вид послуг	Зарубіжні банки	Українські банки
Запит залишків за рахунками	впроваджено	впроваджено
Виставлення і сплата рахунків	впроваджено	впроваджено
Грошові перекази	впроваджено	впроваджено
Оформлення депозиту	впроваджено	впроваджено
Відкриття рахунків	впроваджено	впроваджено
Оформлення кредиту	впроваджено	впроваджено, але частково
Інтернет-еквайринг	впроваджено	впроваджено, але частково
Хеджування валютних ризиків	впроваджено	не впроваджено

Одним з найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія дистанційного банківського обслуговування, що також відома як "домашній банкінг" або "віддалений банкінг", з'явилася понад тридцять років тому. Саме назва відображає суть цього поняття. "Віддалений банкінг" передбачає надання банківських послуг без потреби особисто відвідувати банківське відділення, дозволяючи клієнтові користуватись ними зручно в будь-якому місці, де це можливо.

«У сучасних умовах будь-які аспекти діяльності банків піддаються інноваціям: розробляються нові банківські продукти та послуги, фінансові інструменти і технології обслуговування, змінюються організаційні структури та бізнес-процеси кредитних установ, застосовуються новаторські канали збуту та методи реклами» [37, с.145].

Важливо зауважити, що сучасний розвиток банківського бізнесу нерозривно пов'язаний з автоматизацією, впровадженням передових технологій та засобів для просування на ринок банківських продуктів і послуг, а також із пошуком інструментів, які підвищують привабливість банківських послуг, що стимулює розвиток нововведень.

Проте, разом із впровадженням нових технологій та методів в банківській сфері, виникають нові проблеми й загрози, на які також слід звернути увагу. Зловмисники завжди будуть шукати найменш захищене місце в системі, що робить кожен складову банківської інновації важливою для безпеки.

Важливо зауважити, що традиційні методи надання банківських послуг і ведення банківського бізнесу вже не відповідають зростаючому попиту і очікуванням клієнтів, не відповідають вимогам ефективності та прибутковості. Банківський сектор починає відчувати зростаючий вплив цифровізації економіки, технологій і демографічних факторів. Цифрова трансформація економіки змінила систему економічних відносин.

«Збільшується конкуренція та дезінтермедіація з боку небанківських провайдерів послуг, включаючи не лише фінансово-кредитні установи, а й високотехнологічні компанії і стартапи у сфері фінансових технологій. Останні можуть стати реальною загрозою для розвитку або навіть існування банківського сектору, оскільки вони прагнуть стати лідерами в його високоприбуткових сегментах через нові технологічні рішення. Однак це також може стати новим етапом розвитку, якщо банки зможуть подолати традиційний консерватизм і співпрацювати, формуючи нові прогресивні відносини з компаніями у сфері фінансових технологій» [31].

Революційним досягненням було впровадження автоматизованих банківських систем у світовій практиці, в тому числі й в Україні. Проте з

розвитком банківського бізнесу ці системи стануть застарілими, тому вже зараз варто думати про застосування наступних поколінь відповідного програмного забезпечення.

На сьогоднішній день банки намагаються розробити систему, яка б володіла універсальністю та гнучкістю, здатну автоматично створювати необхідну конфігурацію за допомогою інтелектуальних компонентів, що налаштовуються. Ця технологія відома як сервісно-орієнтована архітектура. Вітчизняним банкам слід активізувати власну інноваційну діяльність, адже саме ті банки, які першими запровадять нову технологію, зможуть оцінити переваги та бути конкурентоспроможними за рахунок подальшої низької вартості реалізації проектів та здатності використовувати кращі рішення ринку. Новітньою практикою розвитку автоматизованих банківських систем є поширення їхнього поділу на три рівні [38, с. 98-104]:

1. OLTP (англ. Online transaction processing – оперативне виконання транзакцій), – це сукупність модулів забезпечення поточної операційної роботи банку і є основою автоматизації банківської діяльності.

2. OLAP (англ. Online analytical processing – оперативний аналіз) – система аналітичної обробки даних, яка має на меті виконання операцій з агрегування та консолідації інформації, розрахунку фінансових показників, виявлення асоціативних зв'язків, здійснення фінансового аналізу, формування звітів для менеджерів банку тощо.

3. DSS (англ. Decision support system – система підтримки прийняття рішень) – становить складні алгоритми аналізу та моделювання процесів для підготовки варіантів управлінських рішень. Її діяльності є розвиток дистанційного банкінгу, а саме – впровадження та розширення можливостей інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телефонного банкінгу, а також освоєння нового сегмента – банкінгу через соціальні мережі, що є поширеним за кордоном.

Для забезпечення більшої ефективності, банки повинні здійснювати заходи з популяризації та стимулювання використання банківських послуг серед споживачів. Ефективним є впровадження програм нагород за користування

банківськими послугами через дистанційні канали за допомогою надання бонусів.

На основі проведеного аналізу стану та розвитку банківських інновацій в Україні в сучасних умовах можна зробити такі висновки. В Україні розвиток інновацій має велике значення.

«Однією з особливостей інноваційної діяльності українських комерційних банків є відсутність розробки власних унікальних продуктів та технологій, що відповідають світовому рівню, а також запозичення таких, які для банківської системи України є інноваціями. Ця тенденція обумовлена особливостями установ щодо уникнення можливих ризиків втрат фінансових ресурсів, економії часу та коштів на розробку інновацій» [27, с. 170].

Серед банківських установ України, які в останні роки активно розвивалися і впроваджували інновації, слід виділити АТ КБ “Приватбанк”, АТ “Райффайзен Банк Аваль”, АТ “Ощадбанк”, АТ “Укресімбанк” та АТ “А-Банк”. Проте справжнім лідером в інноваціях на всіх рівнях своєї діяльності є АТ КБ “Приватбанк”, що підтверджується унікальністю продуктового ряду, багатофункціональністю дистанційного обслуговування та застосуванням інноваційних технологій.

Основними напрямками удосконалення інноваційної діяльності для комерційних банків України є необхідність усвідомлення важливості інновацій для успішного майбутнього функціонування, формування самостійної та самодостатньої інноваційної політики, створення інноваційних відділів як стратегічних структурних підрозділів банків, розвиток дистанційного обслуговування, зокрема мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу, та перегляд та перебудова способів обслуговування клієнтів у відділеннях з метою налагодження близьких відносин [14, с.299-305].

Слід також звернути увагу на питання загроз, які впливають на розвиток інновацій в банківській системі, оскільки технологічний прогрес збільшує конкуренцію на ринку. Тому для збереження конкурентоспроможності банкам необхідно постійно спостерігати за світовими тенденціями та інноваціями. Умови нових технологій призвели до появи фінансових установ, які виконують

деякі банківські функції та конкурують з банками. З огляду на особливості банківського бізнесу та значну конкуренцію, проблема розвитку інноваційної діяльності стала особливо актуальною. Крім того, вдосконалення інноваційної діяльності – це досить складна справа, тому потрібне різнопланове спрямування для забезпечення ефективності та очікуваної результативності роботи банків. Необхідно покращувати не лише технології, послуги та продукти, а й способи організації діяльності банків, комунікації з клієнтами, просування продуктів тощо.

3.3. Напрямки вдосконалення українського ринку електронних банківських послуг

У сучасному технологічно орієнтованому світі банкам бракує можливостей для покращення обслуговування клієнтів, що включає їх обслуговування. Цей аспект є надзвичайно важливим для забезпечення якісного клієнтського досвіду, оскільки безпосередньо впливає на взаємодію клієнтів з банком. Невдачі в обслуговуванні клієнтів, такі як неприємна взаємодія з представниками клієнтської служби у реальному часі або неврахування термінових потреб клієнта, можуть негативно позначитися на сприйнятті клієнтами банку та пошкодити їхній загальний досвід.

Подальший розвиток цього напрямку зробить банківські послуги більш доступними, зручними та корисними для кожного. У сучасному фінансовому секторі важливо використовувати інновації, щоб зберігати конкурентну перевагу в умовах швидкої зміни фінансового ринку. З цієї причини важливим напрямком розвитку є покращення сервісу обслуговування користувачів банківських послуг. «Для досягнення цієї мети можна вжити наступні заходи [7, с.184-188]:

1. Проведення фінансової освіти серед клієнтів. Фінансово грамотні клієнти є більш прибутковими, оскільки вони частіше користуються кредитними та депозитними продуктами. Існують різноманітні методи надання фінансової освіти, включаючи навчальні онлайн-матеріали, доступні через мобільний банківський додаток, а також внутрішніх фінансових консультантів. Розробка

програм фінансової освіти може значно покращити обслуговування клієнтів у банках.

2. Включення контекстуальних даних у стратегію обслуговування клієнтів є важливою. Ця інформація дозволяє визначати моделі поведінки та зв'язки між причиною та наслідком, які поліпшують клієнтський досвід. Використання контексту може сприяти покращенню обслуговування у банківській сфері, що дозволить створювати унікальні продукти та послуги, призначені для задоволення індивідуальних потреб кожного клієнта.

3. Надання клієнтам можливості самообслуговування є важливим кроком у галузі фінансових послуг.

Навіть при укрупненні конкурентного середовища, галузь фінансових послуг повільно адаптувалася до можливостей самообслуговування та світових стандартів. Як результат, багато установ змогли зменшити кількість контактних центрів, забезпечити цілодобову підтримку та поліпшити загальний рівень обслуговування клієнтів у банківському секторі.

Забезпечення високоякісного клієнтського досвіду є нині пріоритетом для всіх сфер діяльності, включаючи банківський сектор. Поліпшення досвіду клієнтів у банківському секторі має вирішальне значення, оскільки клієнти мають широкий вибір щодо свого фінансового партнера, що відрізняє банківську справу від інших галузей.

Нещодавно багато банків сприймали взаємодію з клієнтами більше як перевірку відповідності, ніж як ефективний інструмент для стимулювання комерційних змін. Це призвело до втрати для банків можливості надавати клієнтам ефективні послуги в режимі реального часу та підвищення рівня їхньої задоволеності» [8, с.58-65].

Досвід клієнта тепер визначає бренди на ринку, а не місцезнаходження, вартість або продукт. Це особливо стосується банків, оскільки вони пропонують схожі продукти, і багато клієнтів не бачать між ними значної різниці. Тому банкам необхідно охопити різноманітну клієнтську базу, яка включає людей, що воліють особистий контакт, а також тих, хто вагається зайти до відділення. Жива платформа – правильне рішення для вашої компанії, оскільки вона надає більше

часу для банкірів на налагодження значущих стосунків, що призводить до зменшення кількості скарг.

Банківський сектор є дуже конкурентним, і клієнти переходитимуть до іншого банку, якщо вони відчують, що не можуть отримати обслуговування на своїх умовах. Кожен банк має унікальний досвід з клієнтами, оскільки клієнти проходять різний шлях залежно від їхнього місцезнаходження та потреб. У сучасному світі одне можна сказати з впевненістю: банки повинні забезпечити клієнтам справді багатоканальний досвід [9, с. 18-23].

Для справді багатоканального клієнтського досвіду банкам потрібно значно інвестувати. Фінансові установи можуть надавати стандартизований досвід, який зміцнює лояльність і довіру, використовуючи інтелектуальну технологію для керування взаємодією по всіх каналах.

Більшість організацій сьогодні конкурують, переважно або повністю, на основі досвіду клієнтів, це становить 81%. Іншими словами, сучасні банківські клієнти не так сильно звертають увагу на процентні ставки, умови рахунків або розташування відділень. Вони очікують зручного, бездоганного та персоналізованого банківського досвіду.

Однією з головних проблем для банківських клієнтів є процес створення облікового запису та його адаптація. Дослідження показують, що європейські фінансові установи втрачають майже дві третини заявників під час реєстрації в банку [10, с. 348].

Отже, першим кроком для багатьох банків у поліпшенні обслуговування клієнтів має бути виявлення проблем у процесі відкриття рахунку.

Розмовний банкінг став ключовою стратегією для фінтех-компаній, особливо щодо поліпшення процесу навчання. Це обслуговування клієнтів через природні розмови, яке спрощує шлях клієнта і зменшує кількість необхідних дій для досягнення мети.

Наприклад, замість пошуку на веб-сайтах продуктів, функцій облікового запису та винагород, банки можуть спростити процес порівняння їхніх варіантів для клієнтів. Вони можуть ставити низку автоматизованих запитань, щоб направляти клієнтів до найбільш підходящих продуктів.

Люди очікують, що їхні банки безперешкодно підключатимуться до сторонніх продуктів і послуг. Вони хочуть мати можливість надсилати гроші своїм колегам, здійснювати платежі іншим компаніям і мати більше доступу до своєї фінансової інформації.

Банкам слід усвідомити, що їхні клієнти становлять частину пов'язаної екосистеми. Щоб зростити цінність, їм слід відкритися для цих екосистем.

Незважаючи на підтримку по телефону та автоматизовані меню, банки повинні зосередитися на переадресації деяких з цих дзвінків на цифрові канали з вищим рейтингом клієнтської задоволеності. Це не лише підвищить задоволеність клієнтів, але й звільнить агентів для більш цінних розмов.

Клієнти банків хочуть мати контроль, і вони добре орієнтуються в технологіях, які дозволяють їм контролювати ситуацію. Вони вдаються до фотографування чеку замість стояння в черзі для його внесення. Також вони вибирають банкомат перед відвідуванням місцевого відділення банку. Це стосується і взаємодії з клієнтами.

Банки мають інвестувати в інструменти, які надають клієнтам можливість отримання необхідної інформації в потрібний момент. Застосування банківських чат-ботів, ресурсних порталів та голосових інтерфейсів дає банкам багато можливостей для поліпшення клієнтського досвіду у самообслуговуванні [11].

Таким чином, підвищення фінансової грамотності клієнтів у сфері безпечного користування електронними банківськими послугами є ключовим завданням як для окремих банків, так і для всього фінансового сектору. Просвітницька робота серед населення допоможе зменшити ризики шахрайства та збільшити довіру до цифрових банківських сервісів. Впровадження поліпшень у сфері електронних послуг дозволить українському ринку банківських послуг не лише покращити якість, зручність та безпеку обслуговування клієнтів, але й забезпечити сталий розвиток фінансового сектору в умовах цифрової трансформації економіки.

Можна зробити такі висновки до розділу, що зростаюча популярність мобільних та інтернет-технологій серед населення України створює сприятливі умови для подальшого поширення електронних банківських послуг.

Впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, чат-боти, відкриває нові можливості для підвищення зручності, швидкості та безпеки дистанційного банківського обслуговування.

Розвиток екосистемного підходу в банківській сфері, інтеграція з популярними мобільними додатками та платформами електронної комерції, сприятимуть розширенню клієнтської бази та збільшенню активності використання електронних послуг. Необхідність посилення кібербезпеки та захисту персональних даних клієнтів вимагатиме від банків постійного вдосконалення систем безпеки та впровадження передових практик у цій сфері.

ВИСНОВКИ

Дослідження використання дистанційного обслуговування банками та надання ними електронних послуг клієнтам, а також аналіз історичних особливостей розвитку сфери електронного банкінгу дозволили зробити ряд висновків науково-теоретичного і практичного характеру.

У першому розділі кваліфікаційної роботи було здійснено дослідження, завдяки якому вдалось синтезувати визначення електронна банківська послуга - це особливий вид банківських послуг, що характеризується наданням їх через засоби дистанційного обслуговування і використання при цьому спеціальних апаратних і програмних засобів. Електронні послуги банків становлять важливу складову сучасної банківської діяльності. Вони включають різноманітні операції, які банк може надавати клієнтам дистанційно за допомогою електронних каналів. Пластикові картки є невід'ємним елементом електронних послуг банків. Вони представляють собою платіжні інструменти, що дозволяють клієнтам здійснювати безготівкові операції та отримувати додаткові банківські сервіси. Картки характеризуються низкою важливих властивостей, серед яких - ідентифікація власника, можливість безконтактних платежів, захист від несанкціонованого доступу тощо. Розвиток електронних послуг банків тісно пов'язаний із впровадженням та еволюцією пластикових карток. Поступове розширення функціональності карток та охоплення нових технологій дозволило суттєво вдосконалити електронні послуги банків та підвищити зручність обслуговування клієнтів.

Другий розділ кваліфікаційної роботи був сконцентрований на практичному дослідженні діяльності всієї банківської системи та АТ «А-Банк». Одним із найбільш банків України є АТ "А-Банк". Масштаби використання дистанційного обслуговування цим банком значно перевищують аналогічні у багатьох інших українських банках. АТ "А-Банк" пропонує своїм клієнтам широкий спектр електронних послуг: система інтернет-банкінгу А24, мобільний банкінг, карткове обслуговування, розгалужена мережа банкоматів та терміналів самообслуговування, мобільні додатки та особливі послуги типу "Регулярні

платежі", "Скарбничка" тощо. Банк пропонує широкий спектр операцій, які клієнти можуть здійснювати дистанційно за допомогою платіжних карток, зокрема безготівкові розрахунки, отримання готівки, перекази коштів, онлайн-платежі тощо. Такі електронні послуги підвищують зручність та доступність банківського обслуговування для клієнтів. Аналіз діяльності даного банку показав, що активи та пасиви банку станом на 31.12.2023 зросли на 40,89%. Показник грошових коштів зріс на 22,29%, а власний капітал - 20,37%. Банк також показує хороші результати у виконанні нормативів НБУ.

Забезпечення високого рівня безпеки електронних послуг з використанням платіжних карток є одним із ключових пріоритетів АТ "А-Банк". Банк впроваджує сучасні технології та методи захисту, такі як багатфакторна автентифікація, шифрування даних, постійний моніторинг транзакцій тощо. Це дозволяє мінімізувати ризики несанкціонованого доступу та шахрайства, забезпечуючи надійність та конфіденційність операцій клієнтів.

Третій розділ дослідження було сконцентровано на дослідження сучасного стану та інноваційний розвиток електронних послуг у вітчизняних банках. Ринок електронного банкінгу перебуває на етапі активного зростання. Банки впроваджують нові цифрові сервіси, однак водночас постають виклики, пов'язані з безпекою, доступністю, регулюванням та рівнем фінансової грамотності населення. Банки активно залучають фінтех-компанії та реалізують стратегії цифрової трансформації, що сприяє підвищенню ефективності та конкурентоспроможності електронних послуг.

Аналіз банківської сфери у період з 2021-2024 рр. показав, що загальна сума активів і пасивів зросли на 25%. Доходи банків України зросли 9%, витрати - 6%, а чистий прибуток - 14%. Така динаміка фінансових показників банківського сектору в Україні свідчить про стійкість системи та надає додаткові можливості для успішного розвитку в майбутньому.

Після вивчення поточної ситуації на ринку електронних банківських послуг основними проблемами, які гальмують розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні, є:

– відсутність досвіду банків у наданні такого виду послуг;

- низька якість вітчизняних каналів зв'язку;
- низький рівень захисту систем дистанційного обслуговування в Україні;
- недостатній рівень правового регулювання електронного банкінгу;
- низький рівень фінансової грамотності населення і недовіра до інноваційних банківських послуг.

Для забезпечення подальшого вдосконалення українського ринку електронних банківських послуг необхідним є реалізація комплексу заходів. Серед ключових напрямків - підвищення рівня кібербезпеки, розширення охоплення населення цифровими сервісами, стимулювання інноваційної діяльності банків, адаптація регуляторної бази, а також підвищення фінансової грамотності та цифрової компетентності клієнтів. Реалізація цих напрямків сприятиме ефективному розвитку та підвищенню доступності електронних послуг вітчизняних банків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. А-БАНК: *офіційний сайт*. URL: <https://a-bank.com.ua/> (дата звернення 25.04.2024)
2. Банківська система: навчальний посібник. Ситник Н.С., Стасишин А.В., Блащук-Девяткіна Н.З., Петик Л.О. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. С. 163-165
3. Банківські електронні послуги: навч. посіб. Б. П. Адамик. Тернопіль : Карт-бланш, 2019. 96 с.
4. Банківські операції: підручник за ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. 2-ге вид., випр. і доповн. Тернопіль : ТЗОВ “Терно-граф”, 2013. С. 688.
5. Бондарець О. М., Бондаренко Л. Ф., Водолазська Н. В., Хиль Л. П. Стан, проблеми та перспективи розвитку ринку платіжних карток в Україні. *Економіка, фінанси, грошовий обіг і кредит*. 2018. №2. С. 156-157
6. Бублик Є. О. Ринок платіжних карток в Україні: перспективи та обмеження розвитку. *Економіка в умовах сучасних трансформацій*. 2016. №3. С. 58-60.
7. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук*. 2013. №18. С. 184-188
8. Деменков М. С. Інтернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку. *Банківська справа*. 2019. № 1. С. 58-65
9. Євтух Л. Б. Світовий досвід забезпечення стабільності банківської системи. *Вісник Університету банківської справи*. 2016. С. 18–23.
10. Єгоричева С.Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти : монографія. ВНЗ у кооперації “Полтавський університет економіки і торгівлі”. Полтава : ТОВ “АСМІ”, 2018. С. 348.
11. Заборовець Ю.О. Сутність, зміст та перспективи розвитку інноваційних технологій у банківських установах України. *Сталий розвиток економіки*. URL: https://file:///D:/Downloads/sre_2014_2_32.pdf. (дата звернення 15.04.2024)

12. Картковий ринок у III кварталі 2023 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviy-rinok-u-iii-kvartali-2023-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-z-kartkami-nadali-zrostaе> (дата звернення 20.04.2024)
13. Карчева І. Я. Економічна ефективність інноваційної діяльності банків : дис. канд. екон. Наук. Київ. 2016. С. 210
14. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції банк 3.0. *Фінансовий простір*. 2023. №3(19). С. 299-305.
15. Кіреєва К. Тенденції розвитку банківських операцій з платіжними картками в Україні. *Фінанси, облік і аудит*. 2018. № 16. С. 75-82
16. Коць О. О., Гоменюк В.В. Сучасний стан і перспективи розвитку ринку платіжних карток в Україні. *Економіка і суспільство*. 2018. №15. С. 671-678.
17. Кравець В. Розвиток платіжних систем в Україні та новітні форми розрахунків. *Вісник Національного банку України*. 2021. № 10. С. 45-47.
18. Кудельчук І.А. Ризики у сфері банківського карткового бізнесу. *Економічний простір*. 2022. № 23/1. С. 292-298
19. Лакоснік Є. Банківські інновації на ринках, що розвиваються. *Банківська практика за кордоном*. 2015. №7. С. 12-16
20. Лапін О.В. Інноваційний банківський продукт: поняття та класифікація. *Банківська практика за кордоном*. 2021. №2. С. 11-12
21. Меджибовська Н. Банківські послуги та Інтернет. *Банківська справа*. 2021. №5. С. 41-43.
22. Міністерство фінансів України: *офіційний сайт*. URL: <https://minfin.com.ua/> (дата звернення 22.04.2024)
23. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг. *Фінансовий ринок України*. 2021. №12. С.10-14
24. Наглядова статистика: *офіційний сайт НБУ*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (дата звернення 12.04.2024)
25. Національний банк України: *офіційний сайт*. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення 21.04.2024)
26. Нікіфорова А. О. Вітчизняний та зарубіжний Інтернет-банкінг – стан, проблеми та перспективи розвитку. *Регіональна економіка*. 2018. №8. С. 23-26.

27. Новітні банківські продукти і технології : навч. посіб. О.В. Метлушко. Тернопіль : Вектор, 2016. С. 172.

28. Пантелеєва Н. М. Фінансові інновації в умовах цифровізації економіки: тенденції, виклики та загрози. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 3(03). С. 68–73.

29. Платіжні системи: навчальний посібник О.Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т.Я. Андрейків. К.: Знання, 2018. 341 с.

30. Платіжні системи: навчальний посібник Пиріг С. О К.: ЦУЛ, 2018. 240с.

31. Полтавська Є. О. Теоретичні підходи до визначення сутності стратегічного управління банківською діяльністю. *Вісник Університету банківської справи Національного банку України*. 2015. № 3 (12). С. 211—214.

32. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 10.04.2024)

33. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 10.04.2024)

34. Про схвалення Методики розрахунку економічних нормативів регулювання діяльності банків в Україні: Закон України від 15.12.2017 № 803-рш. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr803500-17#Text> (дата звернення 10.04.2024)

35. Рейтинг доступності інтернету. URL: <https://ms.detector.media/internet/post/30279/2022-09-19-ukraine-posila-50-mistse-za-dostupnistyu-internetu/> (дата звернення 04.05.2024)

36. Семенець М. О. Fintech та кібербезпека в е-банкінгу. *Наукова думка інформаційного століття*. 2017. №3. С. 6–13.

37. Сенищ П.М. Світовий досвід і перспективи розвитку електронних грошей в Україні. *Науково-аналітичні матеріали*. 2018. №10. С. 145.

38. Степаненко, В. Дистанційні банківські послуги на українському ринку. *Мережа і бізнес*. 2022. № 4 (23). С. 98–104.

39. Тисячна Ю.С. Сучасний стан та розвиток банківської системи в

контексті забезпечення безперервності відтворювальних процесів. *Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики*. 2022. № 4 (20). С. 25–32.

40. Фінансова звітність АТ «А-Банк» за 2020 рік. URL: https://drive.google.com/file/d/1k_iwGMj6bhW7D05N3cvxTio0csIbmDVf/view (дата звернення 22.04.2024)

41. Фінансова звітність АТ «А-Банк» за 2021 рік. URL: https://att.a-bank.com.ua/АН/0000001546569992.1.0.pdf?md5=mDZhBPGHzQ2q19_WpiW-rA&expires=1709464958 (дата звернення 22.04.2024)

42. Фінансова звітність АТ «А-Банк» за 2022 рік. URL: <https://att.a-bank.com.ua/АН/0000001559908441.1.0.pdf?md5=bF1BZiPD2dD85HsrrZR6aA&expires=1709465000> (дата звернення 22.04.2024)

43. Фінансова звітність АТ «А-Банк» за 2023 рік. URL: <https://att.a-bank.com.ua/AL/0000001578433861.1.0.pdf?md5=wBI6PuOQdvG6VTmzRqajig&expires=1714417451> (дата звернення 22.04.2024)

44. Юдіна С. В. Особливості виконання економічних нормативів НБУ комерційними банками. *Науковий вісник Дніпровського державного технічного університету*. 2017. № 3 (43). С. 890—894.

45. Eurostat: *official page*. URL : <http://ec.europa.eu/eurostat>. (дата звернення 10.05.2024)

ДОДАТКИ