Міністерство освіти і науки України

Чернівецький національний університет

імені Юрія Федьковича

Економічний факультет

Кафедра фінансів і кредиту

Інтернет-банкінг: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти - перший (бакалаврський)

Виконала:
студентка 4 курсу, групи 472-2
денної форми навчання
спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
Данилюк Олександра Миколаївна
Керівник: к.е.н., доцент Гладчук О.М.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри №

від __ травня 2023 р.

Зав. кафедри _____ проф. Нікіфоров П.О.

Чернівці – 2023

АНОТАЦІЯ

Данилюк О.М. Інтернет-банкінг: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття першого рівня вищої освіти «Бакалавр» за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування.» – Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, Чернівці, 2023.

Кваліфікаційна робота присвячена вивченню інтернет-банкінгу в сучасних умовах. Розкрито суть інтернет-банкінгу та його роль в обслуговуванні клієнтів комерційного банку, види інтернет-банкінгу, його ризики, переваги та недоліки інтернет-банкінгу. Проаналізовано практику здійснення інтернет-банкінгу в АТ КБ ПриватБанк, загальну характеристику банку. Досліджено досвід зарубіжних країн у використанні інтернет-банкінгу. Визначено проблеми, з якими стикаються клієнти та банківські установи, Проведено оцінку вітчизняного досвіду впровадження інтернет-банкінгу в банківських установах та подальші перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Ключові слова: банк, інтернет-банкінг, онлайн-банкінг, дистанційне обслуговування, ризики, зарубіжний досвід, актуальні проблеми, перспективи розвитку.

SUMMARY

Danyliuk O.M. Internet banking: current state, problems and development prospects in Ukraine - Manuscript. Qualification work for obtaining the first level of higher education "Bachelor" in specialty 072 "Finance, banking and insurance." -Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, 2023.

The qualification work is dedicated to the study of Internet banking in modern conditions. The essence of Internet banking and its role in serving customers of a commercial bank, types of Internet banking, its risks, advantages and disadvantages of Internet banking are disclosed. The practice of Internet banking in JSC CB PrivatBank, the general characteristics of the bank, were analyzed. The experience of foreign countries in the use of Internet banking was studied. The problems faced by clients and banking institutions have been identified, the domestic experience of implementing internet banking in banking institutions and further prospects for the development of internet banking in Ukraine have been assessed.

Keywords: bank, internet banking, online banking, remote service, risks, foreign experience, current problems, development prospects.

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

_____ Данилюк О.М.

Зміст

ВСТУП 4

РОЗДІЛ 1. ТЕОРТИЧНІ АСПЕКТИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ 7

1.1. Суть інтернет-банкінгу та його роль в обслуговуванні клієнтів комерційного банку 7

1.2. Різновиди інтернет-банкінгу та його ризики у діяльність банку 15

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ЗДІЙСНЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В АТ КБ ПРИВАТБАНК 19

2.1. Загальна характеристика діяльності АТ КБ ПриватБанк 2119

2.2. Аналіз інтернет-банкінгу та операцій з дистанційного обслуговування клієнтів АТ КБ «ПриватБанк» 29

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЙОГО РОЗВИТКУ 36

3.1. Досвід зарубіжних країн у ефективному використанні інтернет-банкінгу 36

3.2. Актуальні проблеми вітчизняного досвіду впровадження інтернет-банкінгу в банківських установах України. 40

3.3. Подальші перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні 43

ВИСНОВКИ 46

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 51

ДОДАТКИ ..... **Error! Bookmark not defined.**

ВСТУП

В останні декілька років ми стали свідками стрімкого розвитку технологій та цифрової трансформації у фінансовому секторі. Інтернет-банкінг, як важлива складова цієї еволюції, займає центральне місце у фінансовому житті сучасних споживачів. В Україні спостерігається зростаючий інтерес до цифрових фінансових послуг, що зумовлено зручністю, доступністю та широким спектром послуг, які надаються через інтернет-банкінг. Він відкриває перед клієнтом широкі можливості для зручного та ефективного управління своїми фінансами, а також сприяє зростанню конкурентоспроможності банківських установ. Однак, разом зі зростанням популярності цього напрямку, постають нові виклики та проблеми, які потребують уважного аналізу та вивчення. Тому, проведення дослідження щодо сучасного стану, проблем та перспектив розвитку інтернет-банкінгу в Україні є актуальним і важливим завданням, яке допоможе вирішити важливі питання та сприяти подальшому розвитку цифрової фінансової сфери в країні.

Актуальність теми виявляється в тому, що інтернет-банкінг стає все більш популярним серед населення України, сучасний стан цієї сфери в країні демонструє активний розвиток цифрових технологій та стрімкий розвиток фінансових послуг в онлайн-середовищі. Однак разом із зростанням популярності Інтернет-банкінгу з'явилися й проблеми, які необхідні для подальшого розвитку цієї галузі.

Проблематика дослідження даної теми включає комплекс проблем, пов'язаних з безпекою, технічною стабільністю, доступністю та довірою до цифрових фінансових послуг. Недостатня захищеність особистих фінансових даних, можливість кібершахрайства та технічних збоїв у системі, обмежений доступ до Інтернет-банкінгу для окремих груп населення та недовіра до новітніх технологій є ключовими викликами, які потребують уваги для подальшого розвитку цієї сфери в Україні.

Зазначені проблеми є предметом інтересу провідних науковців як з України, так і з інших країн. Зокрема, дослідження ринку банківських послуг та інтернет – банкінгу теоретично досліджені в працях відомих українських та зарубіжних науковців, які активно займаються цією проблематикою такі як: Іваненко О.В., Ковальчук Ю.С., Петренко В.М., Сидоренко О.В., Дзюблюк О. В., Аксьонов О., Шилькова А. О та інші.

Дана робота має на **меті** дослідити сучасний стан інтернет-банкінгу в Україні, а також **завдання**: більш детальніше розглянути діяльність АТ КБ ПриватБанку, визначити проблеми, з якими стикаються клієнти та банківські установи, дослідити досвід зарубіжних країн в цій сфері, а також проаналізувати перспективи розвитку інтернет-банкінгу. На основі отриманих даних та аналізу будуть запропоновані рекомендації щодо подальшого вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні, спрямовані на забезпечення якісних та безпечних фінансових послуг для клієнтів.

Об'єктом дослідження є економічні відносини, які виникають в процесі функціонування системи інтернет-банкінгу, що включає технології, послуги, інфраструктуру та процеси, які залучаються для надання цифрових фінансових послуг через Інтернет.

Предметом дослідження є механізм здійснення інтернет-банкінгу в сучасних умовах, включаючи оцінку його розвитку, поширеність використання серед населення та банківських установ, доступність та якість наданих послуг, а також ідентифікація проблем, з якими стикається інтернет-банкінг в Україні.

В ході виконання даного дослідження застосовувалися різні наукові **методи**, зокрема теоретичне узагальнення, системна оцінка, аналіз, синтез, графічне зображення, групування та порівняння. Ці методи були використані для дослідження економічної сутності та місця в системі дистанційного обслуговування банків, оцінки стану віддаленого банкінгу в Україні та розроблення пропозицій щодо вдосконалення та розвитку дистанційного обслуговування клієнтів для підвищення якості та результативності банківської діяльності.

Бакалаврська робота виконана на основі аналізу офіційних даних фінансових звітів АТ КБ "ПриватБанк", складених відповідно до національних і міжнародних стандартів фінансової звітності. АТ КБ "ПриватБанк" обрано як об'єкт детального аналізу з метою вивчення сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні, оскільки цей банк є одним з провідних українських банків, що активно розвиває цифрові технології та надає широкий спектр онлайн-фінансових послуг своїм клієнтам. У ході аналізу фінансових звітів АТ "ПриватБанк" будуть проаналізовані показники, пов'язані з розширенням мережі клієнтів інтернет-банкінгу, обсягами електронних транзакцій, а також виявлені основні фінансові показники, що впливають на ефективність та рентабельність інтернет-банкінгу в банку.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, семи підрозділів загалом, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 54 сторінки та 18 додатків, при цьому основний зміст викладений на 47 сторінках. У даній роботі міститься 5 таблиць та 2 рисунки. Список використаних джерел складається з 40 найменувань і розміщений на 5 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРТИЧНІ АСПЕКТИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

1.1. Суть інтернет-банкінгу та його роль в обслуговуванні клієнтів комерційного банку

Останніми роками інтернет-банкінг набув популярності, більшість користувачів віддають перевагу онлайн-банкінгу, а не відвідуванню звичайного закладу. Що робить послуги інтернет-банкінгу такими привабливими? Окрім зручності та безпеки послуг онлайн-переказу коштів, електронний банкінг дозволяє вам керувати своїми транзакціями та відстежувати їх по мірі їх здійснення. Після відкриття інтернет-банківського рахунку очікування в довгих чергах або втрата фінансової звітності можуть стати проблемами минулого.

Згідно з законодавства України, інтернет-банкінг є складовою дистанційного банківського обслуговування. В Постанові НБУ від 21.01.2004 р. № 22 "Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті", дистанційне банківське обслуговування визначається як «Система дистанційного банківського обслуговування, яка дозволяє клієнтам своєчасно керувати своїми банківськими рахунками та обмінюватися технічною інформацією, передбаченою договором між банком і клієнтом» [10]. Клієнти можуть вести віддалені рахунки через такі системи, як «клієнт-банк», «клієнт-онлайн-банк», «телефонний банкінг». Недоліком є те, що законодавчо не закріплені основні характеристики таких послуг і не врахована специфіка організацій, що їх надають.

Традиційні методи банківського обслуговування - через відділення, телефон або банкомат - не були особливо привабливими протягом останніх років. Під час глобальної пандемії банки обмежували години роботи відділень або закривали відділення, телефонні лінії обслуговування клієнтів були резервні, а банкомати вимагали виходити в громадські місця. Тому за

останні роки багато банківських клієнтів скористалися можливостями цифрового банкінгу.

Інтернет-банкінг, також відомий як онлайн-банкінг або електронний банкінг, - це цифрова платформа, яка дозволяє користувачам банку здійснювати фінансові операції онлайн через підключення до Інтернету. Інтернет-банкінг часто надає більшість, якщо не всі, тих самих послуг, що й традиційний банк, включаючи депозити, перекази та платежі. Коли ми говоримо про цифровий банкінг, ми зазвичай маємо на увазі банківські операції в мобільному додатку за допомогою смартфона або онлайн-банкінг (інтернет-банкінг) через комп'ютер.

Для визначення сутності цього економічного терміну необхідно розглянути класифікацію підходів вітчизняних та зарубіжних науковців щодо визначення поняття «інтернет-банкінг», результати якої представлені в таблиці 1.1

Т. Шалига розглядає інтернет-банкінг як один із елементів дистанційного обслуговування, але підкреслює, що інтернет-банкінг – це лише ще один канал взаємодії між банками та клієнтами. А. Страхарчук зазначив: «необхідно модифікувати поняття «домашній банкінг» на поняття «віддалений банкінг» або «дистанційне банківське обслуговування», оскільки клієнти банку можуть здійснювати операції не лише зі свого домашнього ПК, а й з будь-якого комп'ютера, який має доступ до інтернету» [35]. Найбільш широко інтернет-банкінг розглядався такими вітчизняними науковцями, як О. Кулініч та О. Авраменко. Вони розглядають це поняття як діяльність банку з надання банківського комплексу, який відокремлює інтернет-банкінг від інших банківських послуг і продуктів за допомогою посилання на його основну характеристику – банківські операції здійснюються в Інтернеті.

Інтернет-банкінг є економічно ефективним і найдешевшим каналом доставки, який зменшує потреби великої кількості персоналу. Тому що для здійснення транзакцій не потрібна велика кількість співробітників. Усі транзакції можна здійснювати через Інтернет. Інтернет-банкінг забезпечує

конкурентні переваги для банків. З розвитком інформаційних технологій продуктивність банківського сектора зростає з кожним днем. Банки повинні розглядати важливість зменшення незручностей, мінімізації вартості транзакцій та економії часу.

Таблиця 1.1

Класифікація підходів вітчизняних та зарубіжних науковців щодо визначення поняття «Інтернет-банкінг» [35]

Родове поняття	Визначення поняття, що аналізується	Вчені
Канал віддаленого зв'язку	«Канал віддаленого зв'язку для надання банківських послуг, включаючи такі традиційні та нові послуги, як відкриття депозитного рахунку, переведення коштів з одного рахунку на інший, виставлення електронного рахунку, його оплата, які дозволяють клієнтам банку отримувати та сплачувати рахунки за допомогою мережі Інтернет та офіційного webсайта банку»	К. Ф'юрст, В. Ланг та Д. Ноул
	«Альтернативний канал дистанційного банківського обслуговування, що реалізується з використанням технологій Інтернет на засадах абсолютної віддаленості акту продажу та обслуговування банківського продукта від об'єкта його створення та обліку»	Т. Шалига
Система дистанційного банківського обслуговування	«Система дистанційного банківського обслуговування клієнта – проведення фінансових операцій (платежів) за допомогою засобів Інтернет»	В. Брижко, Ю. Базанов, М. Швець
	«Система дистанційного обслуговування клієнтів, яка дає змогу оперативно за допомогою мережі Інтернет одержувати необхідну для клієнта інформацію і здійснювати ряд операцій з банківськими інструментами без відвідування філій банку»	І. Гайдай, Р. Гайдай
	«Система дистанційного банківського обслуговування, яка забезпечує надання доступу банківських клієнтів до рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги за допомогою персонального комп'ютера або іншого пристрою з процесором через мережу Інтернет»	А. Страхарчук
Різновид банківської діяльності	«Діяльність банку з надання комплексу послуг клієнтам за допомогою мережі Інтернет або послуги, які надають банки своїм клієнтам і які полягають у можливості здійснювати через мережу Інтернет усі стандартні банківські операції, що можуть бути виконані клієнтом в офісі банку, за винятком операцій з готівкою»	О. Кулініч, О. Авраменко
«Домашній» банкінг	«Дистанційне управління рахунком, один із різновидів домашнього банкінгу, основною характеристикою якого є проведення банківських операцій через мережу Інтернет»	Н. Решетніков

Інтернет-банкінг є економічно ефективним і найдешевшим каналом доставки, який зменшує потреби великої кількості персоналу. Тому що для здійснення транзакцій не потрібна велика кількість співробітників. Усі транзакції можна здійснювати через Інтернет. Інтернет-банкінг забезпечує конкурентні переваги для банків. З розвитком інформаційних технологій продуктивність банківського сектора зростає з кожним днем. Банки повинні розглядати важливість зменшення незручностей, мінімізації вартості транзакцій та економії часу.

Фінансовий світ з кожним днем все більше залежить від Інтернету – і це не дивно. Використання електронного робить наші транзакції безпечними та швидкими, надаючи нам оновлення в режимі реального часу. Розуміння важливості інтернет-банкінгу є першим кроком до досягнення фінансових цілей. Коли кожен день у нашому напруженому житті – це гонка з часом, ми прагнемо заощадити час усюди, де це можливо. Коли мова йде про щоденні справи, онлайн-банкінг зробив відвідування банку рідкісним явищем. Ось короткий перелік переваг чому інтернет- банкінг є важливим у сьогоднішній час:

1. Миттєво та безпечно. Інтернет-банкінг дозволяє миттєво та безпечно переказувати кошти, особливо якщо обидва рахунки відкриті в одному банку. Користувачі також можуть відстежувати ці транзакції в режимі реального часу, запевняючи їх під час процесу та надаючи точний час завершення транзакції. Завдяки швидкому перегляду сторінки «Історія транзакцій» у профілі онлайн-банкінгу користувачі можуть переглянути детальну інформацію про останні транзакції, включаючи дату та час платежу. Оскільки онлайн-банкінг є однією з основних послуг, що пропонуються банками, це також надійна платформа. Банки, як правило, використовують пристрої шифрування, щоб переконатися, що вся інформація клієнта захищена та немає порушення безпеки. Зрештою, це забезпечує вам безпеку від онлайн-шахрайства та злому облікових записів. Усі транзакції також захищені іншим рівнем безпеки. Унікальні ідентифікатори клієнтів і такі функції, як

автентифікація за відбитками пальців, ускладнюють доступ зловмисників до приватної інформації.

2. Доступ без проблем**.** На відміну від традиційного банкінгу, інтернет-банкінг не вимагає від вас дотримання розкладу. Ви можете переглядати свій обліковий запис і отримувати доступ до послуг 24/7 протягом року. Ви також зможете переглянути кілька варіантів обслуговування клієнтів, часто з можливістю поспілкуватися з живим агентом. Більшість послуг не обмежені часом. Ви можете перевірити свій баланс, перевірити депозити, переказати кошти та навіть переглянути свій кредитний рейтинг у зручний для вас час. Навіть якщо це останній день оплати вашого рахунка, і до нарахування штрафу залишаються лічені хвилини, ви можете покластися на онлайн-банкінг. Онлайн-транзакції можна здійснювати в будь-який час доби, не виходячи з дому. Не тільки це, замість того, щоб бути фізично присутнім для величезної кількості транзакцій, ви можете безпечно переказати кошти в будь-який час, абсолютно без проблем.

3. Автоматична оплата рахунків. Оплата рахунків традиційними методами залишає місце для помилок. Пошта може залишатися невідкритою тижнями або загубитися після того, як ви надішлете свій рахунок. Ви можете забути здійснити платежі, і в результаті вам доведеться платити вищі відсотки. Електронний банкінг пропонує можливість вибрати автоматичну оплату рахунків, тому вам не потрібно активно здійснювати платежі кожного періоду. Ви навіть можете створити окремий ощадний рахунок із коштами, призначеними для цієї конкретної позиції, щоб ви могли відстежувати процес платежу.

4. Без прихованих комісій**.** Незважаючи на надану зручність, немає прихованих комісій, пов’язаних із здійсненням онлайн-транзакцій. Все, що з вас стягується, - це номінальна зручність транзакції, а рештою керує ваш банк.

5. Зручність гарантована. Хоча легкий доступ є однією з багатьох переваг онлайн-банкінгу, він також робить банківські операції дуже зручними. Необхідність стояти в довжелезних чергах в банку повністю

відпадає. Крім того, з опцією мобільного банкінгу**,** доступною для більшості банків, перекази та платежі стали простішими. Трансакції можна завершувати на ходу, незалежно від того, застрягли ви в заторі чи в розпал роботи. Ще простіше перевірити ваш баланс перед здійсненням безготівкових покупок, щоб уникнути збентеження, якщо на вашому рахунку немає балансу для покупки всього, що є у вашому списку покупок. Ви можете переглянути розбивку всіх своїх банківських рахунків, а також загальні заощадження та отримати доступ до всіх ваших послуг незалежно від вашого місцезнаходження.

6. Уважно слідкуєте за своїми обліковими записами. Складання бюджету та керування вашим рахунком стає простішим, якщо у вас під рукою є доступ до електронного банкінгу та хороша програма для бюджетування. Витрати можна контролювати в режимі реального часу під час здійснення покупок або оцінки ваших щомісячних заощаджень і витрат.

З усіма цими перевагами та багатьма іншими, що додаються до списку, важко відмовитися від використання таких послуг, як онлайн-банкінг, для більш плавної банківської операції.

Незважаючи на те, що всі банки відрізняються, більшість із них запровадили комплексну систему онлайн-банкінгу, щоб не відставати від стилю життя сучасного споживача. Ось функції, які пропонують багато банків через свої онлайн-портали:

- безпечний вхід за допомогою унікального ідентифікатора та пароля;
- численні варіанти обслуговування клієнтів і точки контакту;
- налаштувати або скасувати автоматичні платежі;
- здійснюйте оплату рахунків;
- створюйте облікові записи;
- переказ коштів між рахунками;
- депозитні чеки;
- перевірте баланс у будь-який час;
- переглянути історію транзакцій;

- перевірте іпотечні кредити, позики та рахунки, пов’язані з заощадженнями;
- подати заяву на видачу чекової книжки;
- переглянути спеціальні пропозиції;
- плануйте та відстежуйте заощадження;
- прив'язати інвестиції до рахунку.

Користувачам надаються такі можливості через інтернет-банкінг:

• здійснення оплати всіх комунальних послуг, таких як електроенергія, газ, телефон, опалення та квартплата;

• оплата рахунків за зв'язок, включаючи ір-телефонію, мобільний зв'язок, пейджинг, інтернет, а також інших послуг, наприклад, супутникове телебачення та освіту;

• здійснення грошових переказів, включаючи перекази в іноземній валюті, на будь-який рахунок у будь-якому банку;

• переказ коштів за придбані товари, включаючи покупки через інтернет-магазини;

• купівля та продаж іноземної валюти;

• поповнення та зняття грошових коштів з рахунків пластикової картки;

• відкриття різних видів рахунків, таких як терміновий, ощадний, пенсійний, та вкладання коштів на них;

• отримання виписок про стан рахунку за певний період у різних форматах;

• отримання в реальному часі інформації про платежі, які надійшли;

• отримання інформації про здійснені платежі та можливість відмовитися від неоплачених платежів;

• отримання додаткових послуг, таких як передплата журналів та газет, брокерське обслуговування для купівлі-продажу цінних паперів, створення інвестиційного портфеля та участь у формуванні пайових фондів банку та торгах.

Не так багато винаходів змінили банківський бізнес так швидко, як революція електронного банкінгу. Банки по всьому світу переорієнтовують свої

бізнес-стратегії на нові можливості, які пропонує електронний банкінг. Електронний банкінг дозволив банкам розширити кордони, змінити стратегічну поведінку та таким чином створюють нові можливості. Завдяки абсолютній прозорості ринку, клієнти (як бізнес, так і роздрібні) можуть легше порівнювати послуги різних банків. Наприклад, на Інтернет, конкуренти знаходяться лише одним клацанням миші. Якщо клієнти не задоволені продукцією, цінами чи послугами, які пропонує у конкретному банку вони можуть змінити свого банківського партнера набагато легше, ніж у фізичному або реальному банку. Виділимо важливість інтернет-банкінгу окремо для банків та підприємств.

Для банків:

1. Менші трансакційні витрати – електронні транзакції є найдешевшим способом транзакцій.

2. Знижений запас людської помилки – оскільки інформація передається в електронному вигляді, людська помилка не допускається.

3. Менше паперової роботи – цифрові записи зменшують паперову роботу та полегшують процес. Крім того, це екологічно безпечно.

4. Зниження постійних витрат – менша потреба у відділеннях, що означає нижчі постійні витрати.

5. Більш лояльні клієнти – оскільки послуги електронного банкінгу зручні для клієнтів, банки відчувають більшу лояльність своїх клієнтів.

Для компанії:

1. Перегляд рахунків – власники бізнесу та призначені співробітники можуть швидко отримати доступ до рахунків за допомогою інтерфейсу онлайн-банкінгу. Це дозволяє їм переглядати активність облікового запису, а також забезпечувати безперебійне функціонування облікового запису.

2. Краща продуктивність – електронний банкінг підвищує продуктивність. Це дозволяє автоматизувати регулярні щомісячні платежі та безліч інших функцій для підвищення продуктивності бізнесу.

3. Менші витрати. Зазвичай витрати в банківських відносинах залежать від використаних ресурсів. Якщо певний бізнес потребує додаткової допомоги з банківськими переказами, депозитами тощо, тоді банк стягує з нього більшу комісію. Завдяки онлайн-банкінгу ці витрати зводяться до мінімуму.

4. Менша кількість помилок – електронний банкінг допомагає зменшити кількість помилок у регулярних банківських операціях. Поганий почерк, помилкова інформація тощо можуть спричинити помилки, які можуть коштувати дорого. Крім того, легкий перегляд діяльності на рахунку підвищує точність фінансових операцій.

5. Зменшення шахрайства – електронний банкінг забезпечує цифровий слід для всіх працівників, які мають право змінювати банківську діяльність. Таким чином, бізнес має кращу видимість своїх транзакцій, що ускладнює будь-якому шахраю грати зло.

1.2. Різновиди інтернет-банкінгу та його ризики у діяльність банку

Банківські операції, які пропонуються онлайн, відрізняються залежно від установи. Більшість банків зазвичай пропонують базові послуги, такі як перекази та оплата рахунків. Деякі банки також дозволяють клієнтам відкривати нові рахунки та подавати заявки на кредитні картки через портали онлайн-банкінгу. Інші функції можуть включати замовлення чеків, припинення платежів за чеками або повідомлення про зміну адреси. Типи послуг Інтернет-банкінгу базуються на різних рівнях послуг, які пропонують банки. Існує три види інтернет-банкінгу: інформаційний, комунікативний і трансакційний.

Інформаційний інтернет-банкінг - це фундаментальний рівень банківського обслуговування, він не дозволяє відвідувачам переглядати або підтримувати рахунки, а також не дозволяє спілкуватися між фінансовою установою та клієнтами. Інформаційний Інтернет-банкінг просто означає, що банк надає базову інформацію про свої продукти та послуги, подібно до брошури. Це призначено лише для маркетингових цілей, і немає зв’язку з основними

комп’ютерними системами банку. Ви, як клієнт, отримуєте обмежений доступ до загальної інформації, доступної на веб-сайті, і можете надсилати запити для отримання детальної інформації електронною поштою. Як правило, інформаційний інтернет-банкінг охоплює основні банківські положення, такі як різні типи рахунків, пропозиції позик, пріоритетні банківські можливості, проекти нерухомості, афілійовані з банком, найближчі відділення банку та банкомати тощо.

Комунікативний онлайн-банкінг або його ще можуть називати посередницький, дозволяє деяку комунікацію між клієнтом і банком. Однак це зазвичай обмежується основними взаємодіями, такими як запити щодо облікового запису, оновлення нових облікових записів, заявки на кредит або іпотеку, оновлення контактної інформації та балансів. Комунікативний онлайн-банкінг може підключатися до основних комп'ютерних систем банку. У цьому типі послуг Інтернет-банкінгу банки дозволяють вам виконувати прості функції, наприклад подавати заявки на різні послуги, як-от кредити, і надсилати запити щодо залишків на рахунку. Спілкування між банком і клієнтом відбувається через віртуальні чат-боти. Ці чат-боти надають вам загальну інформацію та перенаправляють вас у відділ обслуговування клієнтів, якщо це необхідно. Ви можете робити загальні запити щодо вимог до мінімального балансу, переказів коштів, типів банківських рахунків і наданих карток тощо. Чат-боти також відповідають на основні запити, такі як типи доступних позик, відсоткові ставки та терміни користування позиками тощо.

Найпопулярніший тип онлайн-банкінгу, трансакційний Інтернет-банкінг, він є більш розширеним та пропонує всі переваги традиційної звичайної установи. Цей вид надає всі послуги, пов’язані з грошовими або платіжними операціями, включає повний контроль над вашими рахунками - депозити, зняття коштів, перекази, оновлення та онлайн-платежі. Посилені заходи безпеки роблять інтернет-банкінг безпечним, безпечним і зручним, особливо у випадку мобільного онлайн-банкінгу. Зазвичай вам потрібен активний обліковий запис в інтернет-банкінгу та пароль для здійснення грошових

операцій, як-от переказ коштів, оплата рахунків за кредитною карткою, оплата комунальних послуг, створення строкових депозитів та інвестування в ринкові цінні папери. Ці послуги переказу коштів дозволяють здійснювати миттєві перекази коштів із різними мінімальними та максимальними лімітами транзакцій.

Більшість традиційних банків пропонують послуги електронного банкінгу як додатковий спосіб надання послуг. Крім того, багато нових банків надають банківські послуги переважно через Інтернет або інші електронні канали доставки, деякі банки працюють лише через Інтернет і не мають фізичних відділень у країні. Тому банківські сайти бувають двох типів:

1. Інформаційні веб-сайти – ці веб-сайти пропонують клієнтам загальну інформацію про банк, його продукти та послуги.
2. Веб-сайти транзакцій - ці веб-сайти дозволяють клієнтам здійснювати транзакції на веб-сайті банку. Крім того, ці операції можуть варіюватися від простого запиту про баланс роздрібного рахунку до великого переказу коштів між компаніями.

Електронний банкінг надає багато переваг приватним клієнтам, підприємствам і банкам. Однак не варто ігнорувати і ризики, які пов’язані з віртуальним банкінгом:

1. Операційний ризик.

Операційний ризик або трансакційний ризик є найпоширенішим типом ризику електронного банкінгу, сюди входить:

- Некоректна обробка транзакції
- Порушення цілісності даних, конфіденційності даних і конфіденційності
- Несанкціонований доступ до систем банку
- Невиконання договорів тощо.

Крім технологічних помилок, потенційним джерелом операційного ризику електронного банкінгу є людські чинники, такі як недбалість (клієнтів або співробітників), шахрайство співробітників, хакери тощо.

2. Ризик безпеки.

Коли ми говоримо про банківські операції, безпека транзакції має першочергове значення. Усі клієнти хочуть, щоб їхні операції були конфіденційними. Однак, оскільки вся інформація знаходиться в Інтернеті, завжди є ймовірність, що хтось може отримати інформацію та використати її неправомірно. Ризик безпеки електронного банкінгу також виникає через загрози злому та несанкціонований доступ до систем банку.

3. Архітектура та дизайн системи.

Для того, щоб керувати різними операційними ризиками та ризиками безпеки електронного банкінгу, важливо, щоб банк мав відповідну архітектуру системи та засоби контролю. Банки завжди несуть ризик вибору дизайну або технології «віджиму» системи або мають неадекватні процеси контролю. Якщо банк має застарілу систему, яка не підлягає оновленню, то це може обернутися для банку інвестиційними втратами та неефективним обслуговуванням.

Банки повинні постійно оновлювати свої системи, щоб не відставати від технологій, що швидко змінюються, щоб уникнути будь-яких дірок у системі безпеки. Крім того, співробітники банку також потребують регулярного навчання, щоб не відставати від нових технологій.

4. Репутаційний ризик.

Для будь-якого бізнесу його репутація є надзвичайно важливою. Що стосується електронного банкінгу, якщо банк не виконує критично важливих функцій або не працює відповідно до очікувань своїх клієнтів, він стикається з ризиком втрати репутації. Зрештою це призводить до втрати фінансування або клієнтів. Деякі причини цього ризику – це система або продукт, які не функціонують належним чином, значні недоліки в системі, порушення безпеки (зовнішні чи внутрішні), дезінформація клієнтів про процеси та політику використання електронного банкінгу, певні проблеми зв’язку, які заважають клієнту доступ до його облікового запису тощо.

5. Юридичний ризик.

Щоразу, коли є порушення законів, нормативних актів чи встановленої практики, або коли законні права та обов'язки будь-якої зі сторін транзакції не встановлені, виникає юридичний ризик. Електронний банкінг відносно новий для галузі , і існує багато невизначеності та двозначності щодо певних законів і правил. Це збільшує правовий ризик.

6. Ризик відмивання грошей.

Усі операції через канал електронного банкінгу здійснюються дистанційно. Тому банкам важко використовувати традиційні методи виявлення та запобігання злочинній діяльності. Хоча існують певні правила відмивання грошей, для електронних платежів їх реалізація сумнівна. Тому банки несуть ризик відмивання грошей.

7. Транскордонні ризики.

Основна ідея електронного банкінгу полягає в тому, щоб розширити географічне охоплення як банків, так і клієнтів. Це означає, що розширення може вийти за національні кордони. Це призводить до кількох транскордонних ризиків:

- Юридичні та регулятивні ризики – існує ймовірність невизначеності щодо правових вимог у певних країнах і неясності юрисдикції різних національних органів.
- Операційний ризик – якщо банк використовує постачальника послуг, який знаходиться в іншій країні, його важко контролювати, що спричиняє операційний ризик.
- Кредитний ризик – транскордонні операції можуть збільшити кредитний ризик. Це тому, що важко оцінити заявку на позику від клієнта з іншої країни.

8. Стратегічний ризик.

Цей ризик пов'язаний із проблемами, що стосуються:

- Розробка бізнес-плану
- Наявність достатніх ресурсів для підтримки бізнес-плану
- У випадку аутсорсингу – довіра до постачальника

- Для працівників будь-яка зміна робочого середовища
- Рівень використовуваних технологій у порівнянні з наявними технологіями тощо.

9. Інші ризики.

Інші ризики електронного банкінгу такі ж, як і традиційного банківського обслуговування, як-от кредитний ризик, ризик ліквідності, ризик відсоткової ставки, ринковий ризик тощо. Однак в електронному банкінгу ці ризики збільшуються через використання електронних каналів і відсутність географічних кордонів.

Усі ризики, згадані вище, можуть виникнути через деякі недоліки в конструкції, недостатню технологію, недбалість працівників і несанкціонований доступ до системи (навмисний чи ні). Тому важливо, щоб банки використовували відповідні технології та системи та мали належний контроль доступу для безпечного середовища транзакцій.

Підсумовуючи вище сказане, поняття «інтернет-банкінг» визначається як система дистанційних банківських послуг, яка дозволяє клієнтам за допомогою Інтернету проводити низку певних операцій з власними рахунками без відвідування відділення банку. Тому у вітчизняній практиці інтернет-банкінг зазвичай визначають як самостійний елемент дистанційного банківського обслуговування або як канал дистанційного або віддаленого зв’язку. Електронний банкінг пропонує вищий рівень зручності для управління своїми фінансами. Однак це може створювати проблеми для фінансової безпеки та особистої конфіденційності. Деталі рахунків багатьох людей було зламано через онлайн-банкінг. Таким чином, якщо хтось збирається використовувати його для фінансових операцій, він повинен усвідомлювати пов'язані з цим ризики. Усвідомлення ризиків і проблем дозволяє вживати запобіжних заходів для більш безпечного онлайн-банкінгу. Система інтернет- банкінгу популярна не тільки в країні, але й на міжнародному рівні, тому людина може переказати гроші в будь-якій частині світу, система інтернет- банкінгу є корисною як для банкірів, так і для клієнтів банку.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ЗДІЙСНЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

2.1. Загальна характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк»

АТ КБ ПриватБанк – це найбільший комерційний і державний банк в Україні за кількістю клієнтів та обсягом активів. Банк був заснований у 1992 році в Дніпропетровську. У перший час свого існування банк фокусувався на наданні послуг фізичним особам, але згодом став займатися і бізнесом.

АТ КБ ПриватБанк вважається одним з найбільш надійних банків в Україні, його рейтинг серед банків можна побачити в додатку А, маючи стабільний фінансовий стан та добре розвинену систему ризик-менеджменту. Банк працює відповідно до високих стандартів внутрішнього контролю та дотримується міжнародних стандартів фінансової звітності.

Станом на вересень 2021 року, ПриватБанк має мережу з більш ніж 20 тисяч відділень та банкоматів, розташованих по всій території України. Згідно з офіційними даними банку, на кінець 2021 року у АТ КБ ПриватБанку працювало більше 85 тис. співробітників, а кількість клієнтів перевищувала 23 млн. [20].

За даними Національного банку України, на кінець 2021 року активи банку складали 1,3 трлн. грн., що становило більше 22% від загальних активів банківської системи України [21].

За офіційними даними Національного банку України за 2022 рік [21] ПриватБанк отримав прибуток у розмірі 30,25 млрд грн. (рис 2.1), що на 4,8 млрд. грн. менше в порівнянні з 2021 роком.

Рис 2.1. Прибуток АТ КБ «ПриватБанк» за 2019-2022 рр.

Об’єм чистого прибутку АТ КБ «ПриватБанку» у 2020 році складав – 24,3 млрд грн. Це 61,2% загального обсягу прибутків українських банків за рік. Після націоналізації банк оплатив до бюджету 55,4 млрд. грн. дивідендів.

За результатами першого півріччя 2021 року АТ КБ «ПриватБанк» одержав прибуток у розмірі 11,6 млрд грн. Розмір прибутку від обслуговування клієнтів та банківських операцій за перше півріччя 2021 року склав 17,4 млрд грн, цей показник на 35% більше, ніж у першому півріччі 2020 року.

Протягом наступних років АТ КБ ПриватБанк активно розвивався, розширюючи мережу відділень і вводячи нові продукти та послуги. У 2000-х роках банк став лідером українського банківського ринку, а в 2010-х - найбільшим банком в Україні за розміром активів та кількістю клієнтів.

У 2013 році ПриватБанк придбав банк "Київ", що дозволило йому розширити свою мережу та послуги в Київській області та стати ще більшим гравцем на фінансовому ринку України.

У 2016 році потрапив в складну фінансову ситуацію, що вимагала державної допомоги для його реструктуризації та призвела до того, що держава стала його власником. У грудні 2016 року Національний банк України взяв націоналізацію ПриватБанку, який стикнувся з проблемами в результаті того, що колишні власники банку вивели з нього значні кошти. Після націоналізації

банк було реорганізовано, було проведено очищення балансу та створено нове керівництво. Після націоналізації, Національний банк України провів реструктуризацію банку, в результаті чого була проведена повна очистка балансу від проблемних активів та заборгованостей, і була відновлена фінансова стійкість банку. Протягом наступних років, банк відновлював свою репутацію та зміцнював свої позиції на ринку. З того часу банк успішно пройшов реформи та став більш стійким та надійним фінансовим установою.

Одним з визнаних успіхів АТ КБ ПриватБанку є його перехід на нову технологічну платформу в 2016 році, що дозволило банку значно покращити якість своїх послуг та збільшити ефективність своєї роботи.

У 2020 році, у зв'язку з пандемією COVID-19, ПриватБанк запровадив додаткові заходи для підтримки своїх клієнтів та підприємств. Було запущено безкоштовний сервіс доставки продуктів та інших товарів клієнтам, які перебували на самоізоляції, а також запроваджено спеціальні кредитні програми для малого та середнього бізнесу.

Згідно даних рисунку 2.2., власний капітал банку станом на 01.01.2019 року дорівнював 31 575 млн. грн., цей показник з кожним роком зростав, в 2020 році становив 54 625 млн. грн, що на 23 050 млн. грн. більше, в 2021 році зменшився на 1 568 млн. грн. (53 057), а в останньому 2022 році показник дорівнював 66 913 млн. грн.

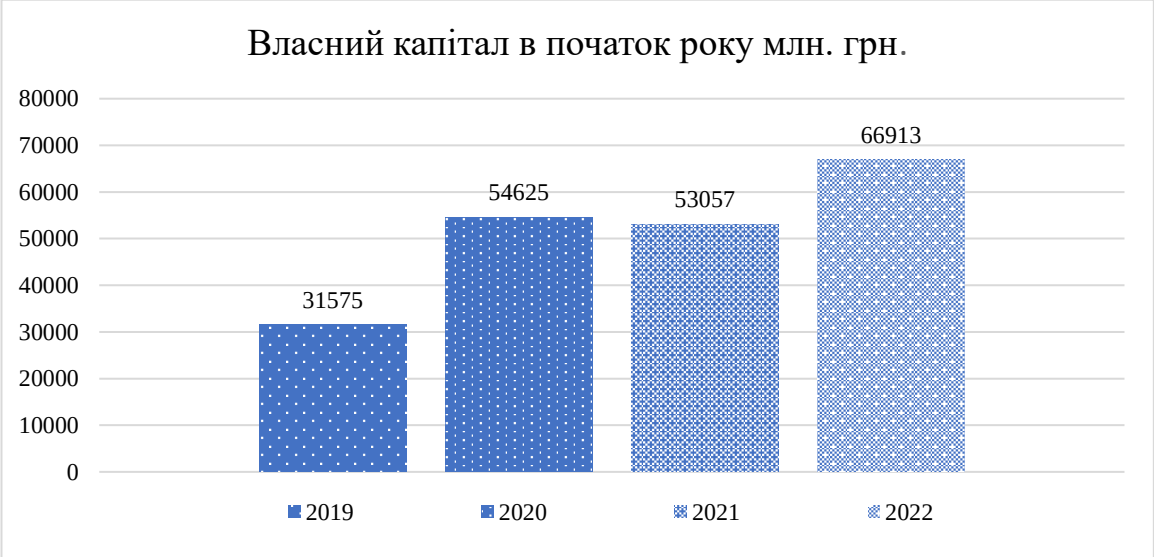


Рис. 2.2. Власний капітал «АТ КБ ПриватБанк» за 2019-2022 рр.

Головним джерелом банківських ресурсів є залучені кошти, частка яких в середньому по банківській системі України складає 80% від загальної величини ресурсів, а решта (20%) припадає на власний капітал. Найбільші суми відсотків виплачують за вкладами населення та кредитами, що одержуються на міжбанківському ринку, депозитами юридичних осіб, депозитними сертифікатами та цінними паперами (облігаціями, процентними векселями).

ПриватБанк співпрацює з міжнародними фінансовими організаціями, зокрема, з Європейським банком реконструкції та розвитку, Європейським інвестиційним банком та Міжнародним фінансовим корпусом. У 2020 році ПриватБанк став першим українським банком, який видало зелені облігації на суму 200 мільйонів євро для фінансування проектів з екологічної сфери.

За даними таблиці 2.1., активи банку в 2021 році складали 401 385 млн. грн. що на 18 742 млн. грн більше від попереднього 2020 року і на 139 273 млн. грн менше від 2022 року. У 2020 році найбільшу частку у структурі активів склали інвестиційні папери за СВІСД та за СВПЗ, які склали відповідно 31,15% та 26,33%. На другому місці за обсягом активів були кредити та аванси клієнтам з часткою 14,38%, а на третьому місці – грошові витрати та їх еквіваленти та обов'язкові резерви з часткою 13,04%.

У 2021 році структура активів трохи змінилася. Найбільше вибраних активів все ще склали інвестиційні цінні папери за СВІСД та за СВПЗ, але їх частка зменшилася до 31,84% та 22,96% відповідно. Частка кредитів та авансів клієнтам збільшилася до 16,83%, а грошові витрати та їх еквіваленти та обов'язкові резерви збільшилися до 13,03%.

У 2022 році інвестиційні цінні папери за СВПЗ зменшилися з 26,33% у 2020 році до 17,70%, але залишаються значною частиною активів банку. Поточні та відстрочені податкові активи зросли за останні два роки, але є незначною частиною активів банку. Інвестиційна нерухомість, активи з права користування, основні засоби та нематеріальні активи також є незначною частиною активів банку.

Загальний аналіз структури активів АТ КБ «ПриватБанк» за 2020-2022 роки (додатки Б-К) показує, що цінні папери є найбільш значною складовою активів банку. Також можна помітити зростання значення кредитів та авансів клієнтам у 2021 році, а в 2022 році вони зберегли свою значимість. Інвестиційні цінні папери також є важливою складовою активів банку. Загалом, структура активів банку за ці три роки не зазначила значних змін, із збільшенням загальної вартості активів у 2022 році.

Таблиця 2.1.

Структура активів АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2020-2022 роки [23,24,25]

Активи	2020		2021		2022	
	Млн. грн.	%	Млн. грн.	%	Млн. грн.	%
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	49 911	13,04	52 835	13,03	96 380	17,83
Заборгованість банків	25 059	6,55	-	-	-	-
Кредити та аванси банкам	-	-	26 243	6,47	103 837	19,21
Кредити та аванси клієнтам	55 021	14,38	68 218	16,83	68 084	12,59
Інвестиційні цінні папери за СВПЗ	100 750	26,33	93 096	22,96	95 716	17,70
Інвестиційні цінні папери за СВІСД	119 196	31,15	129 074	31,84	143 920	26,62
Інвестиційні цінні папери за АС	1 765	0,46	107	0,03	116	0,02
Поточні податкові активи	6660	1,74	9 978	2,46	9 079	1,68
Відстрочені податкові активи	-	-	-	-	1 100	0,20
Інвестиційна нерухомість	2 933	0,77	1 989	0,49	2 155	0,40
Активи з права користування	1 748	0,45	-	-	-	-
Основні засоби та нематеріальні активи	5 982	1,56	7 450	1,84	6 700	1,24
Інші фінансові активи	3 467	0,91	6 673	1,65	4 318	0,80
Інші активи	8 901	2,33	9 715	2,40	9 189	1,70
Майно, що перейшло у власність банку як заставодержателя	1 228	0,32	-	-	-	-
Активи, утримувані для продажу	32	0,01	7	0,002	64	0,01
Всього активів	382 643	100	401 385	100	540 658	100

Щодо структури пасивів банку, розглянемо таблицю 2.2, (додатки Б-К) де бачимо, що загальна сума зобов'язань у 2022 році склала 482 719 млн грн, що на 30,7% більше від 2021 року, в якому зобов’язання дорівнювали 334 470 млн грн.

Структура пасивів показує, що основним джерелом залучення коштів залишаються кошти клієнтів це більше 80% від загальної суми зобов'язань протягом усього періоду, збільшуючись у 2022 році до 87,28%. Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями залишається незначною, порушення відстрочених податкових зобов'язань може свідчити про ефективну фінансову діяльність компанії. Однак зростання інших фінансових зобов'язань та забезпечення може свідчити про підвищення ризику фінансових зобов'язань у майбутньому. Загалом можна зробити висновок, що структура пасивів у 2022 році показує збереження стабільності фінансової ситуації підприємства, хоча підвищення заборгованості в цілому може свідчити про певні фінансові витрати та збільшення обсягу діяльності.

Таблиця 2.2

Структура пасивів АТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2020-2022 роки [23,24,25]

Зобов’язання	2020		2021		2022	
	Млн. грн.	%	Млн. грн.	%	Млн. грн.	%
Заборгованість перед банками та іншими фін. організаціями	19	0,005	-	-	-	-
Кошти банків	-	-	3	0,001	-	-
Кошти клієнтів	312 568	81,69	325 019	80,97	471 863	87,28
Інші залучені кошти	-	-	-	-	128	0,02
Зобов’язання орендаря з лізингу	1844	0,48	-	-	-	-
Поточні податкові зобов’язання	9	0,002	12	0,003	3	0,001
Відстрочені податкові зобов’язання	147	0,04	158	0,04	-	-
Інші фінансові зобов’язання	2 912	0,76	3 824	0,95	2 647	0,49
Резерви та нефінансові зобов’язання	12 087	3,16	-	-	-	-
Забезпечення	-	-	3 651	0,91	5 804	1,07
Інші нефінансові зобов’язання	-	-	1 803	0,45	2 274	0,42
Всього зобов’язань	**329 586**	86,13	**334 470**	83,33	**482 719**	89,28
Власний капітал	53 057	13,87	66 915	16,67	57 939	10,72
Всього пасивів	**382 643**	100	**401 385**	100	**540 658**	100

У 2021 році банк запустив новий сервіс - "ПриватБанк Кредит Онлайн", який дозволяє клієнтам отримати кредит онлайн без відвідування відділення. Також було запроваджено новий сервіс "Приват24 Фінгуру", який дозволяє клієнтам інвестувати кошти у різноманітні фінансові інструменти та отримувати прибуток.

У 2022 році ПриватБанк був відзначений низкою нагород та звань. Зокрема, банк став переможцем престижної міжнародної премії "The Banker Awards 2022" в категорії "Найкращий банк в Україні" [32]. Також було відзначено банк нагородою "Global Finance Awards 2022" в категорії "Найкращий банк в Україні за впровадження інноваційних технологій" [38].

АТ КБ ПриватБанк займає лідерські позиції в багатьох сферах своєї діяльності, зокрема у сфері банківських карток, онлайн-банкінгу та інноваційних фінансових послуг. Банк активно розвивається у сфері технологій та цифрової трансформації, вкладаючи значні кошти в розробку своїх технологічних рішень та інфраструктури, впроваджує нові технології та інноваційні рішення в своїй діяльності. Наприклад, банк розробив та впроваджує блокчейн-технологію для забезпечення безпеки та надійності операцій, а також використовує штучний інтелект, інтелектуальних аналіз даних та інші, для покращення процесів кредитування та обробки даних. Банк також співпрацює з інноваційними стартапами та технологічними компаніями, щоб покращувати свої послуги та додавати нові функції для клієнтів.

АТ КБ ПриватБанк пропонує повний спектр фінансових продуктів та послуг своїм клієнтам, а саме для фізичних та юридичних осіб, приватних та корпоративних клієнтів, включаючи різні види кредитів (в тому числі іпотечні), депозити, розрахунково-касове обслуговування, страхування, інвестиційні послуги та інше. Бізнес-клієнти можуть скористатися послугами з кредитування, депозитів, платіжних та розрахункових послуг, управління ризиками та іншими послугами.

Найбільш повну картину про стан банківської установи, її надійність та стійкість дає розгорнутий коефіцієнтний аналіз. Коефіцієнтний аналіз полягає в

обчисленні показників, які характеризують фінансовий стан банку, з наступним порівнянням отриманих результатів із рекомендованими значеннями. Зокрема, оцінку фінансову стійкість банку можна провести, використовуючи такі коефіцієнти: коефіцієнт надійності; коефіцієнт фінансового важеля; коефіцієнт мультиплікатора капіталу, коефіцієнт мінімального статутного фонду, коефіцієнт захищеності власного капіталу, коефіцієнт мобільності власного капіталу, коефіцієнт розвитку клієнтської бази та коефіцієнт мобільності депозитної бази (таблиця 2.3.)

Таблиця 2.3.

Коефіцієнтний аналіз фінансової стійкості АТ КБ «ПриватБанк»

Показник	Оптимальне значення	2019	2020	2021	2022
Коефіцієнт надійності	не менше 0,05	0,176	0,139	0,167	0,107
Коефіцієнт фінансового важеля	(1 – 20)	5,669	7,212	5,998	9,332
Коефіцієнт мультиплікатора капіталу	(12 – 15)	12,48	13,61	14,92	15,03
Коефіцієнт захищеності власного капіталу	більше 10	17,641	13,866	16,671	10,716

Загалом фінансову стійкість АТ КБ «ПриватБанк» можна оцінити як задовільну, (попри те, що майже всі показники відповідають нормативному значенню, але у банку є ряд проблем, зокрема, основна діяльність банку пов’язана з наданням послуг клієнтам фізичним особам, а частка юридичних осіб значно менша).

На сьогоднішній день, АТ КБ ПриватБанк має успішну історію розвитку, є провідним банком в Україні та одним з найбільших банків у Східній Європі. Банк надає широкий спектр фінансових послуг та володіє сучасною технологічною інфраструктурою, для забезпечення зручності та ефективності обслуговування своїх клієнтів. Банк активно працює над розвитком та впровадженням новітніх технологій, підтримкою різних проектів та ініціатив в Україні та за кордоном, що робить його ключовим гравцем на ринку фінансових послуг. Однією з важливих переваг ПриватБанку є його відкритість та прозорість у відносинах з клієнтами та іншими зацікавленими сторонами.

Банк регулярно оприлюднює інформацію про свою діяльність та результати фінансової діяльності, що дозволяє клієнтам та інвесторам максимально вірно оцінювати його ризики та потенціал.

2.2. Аналіз інтернет-банкінгу та операцій з дистанційного обслуговування клієнтів АТ КБ «ПриватБанк»

АТ КБ "ПриватБанк" є одним з лідерів у використанні інтернет-банкінгу в Україні. Він надає широкий спектр послуг з використанням технологій інтернет-банкінгу, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції та управляти своїми рахунками незалежно від часу та місця, де є доступ до Інтернету.

ПриватБанк був одним з перших в Україні, який запровадив інтернет-банкінг та мобільний додаток для зручності клієнтів, тому він є інноваційним гравцем на ринку фінансових послуг та має досить високу репутацію на його ринку, завдяки своїм інноваційним технологіям, високій якості обслуговування клієнтів та використанням сучасних технологій у своїх послугах.

Банк відомий своїми онлайн-сервісами, він має власний мобільний додаток та Інтернет-банкінг, які дозволяють клієнтам здійснювати операції та контролювати свої рахунки з будь-якого місця з доступом до Інтернету. Банк активно розвиває свої технології та інноваційні проекти, щоб забезпечити своїх клієнтів сучасними та зручними банківськими сервісами, співпрацює з провідними платіжними системами, такими як Visa, Mastercard та інші, та надає своїм клієнтам можливість проводити оплату товарів та послуг, а також здійснювати перекази грошей з будь-якої точки світу

У 2018 році ПриватБанк запровадив нові технології та послуги для своїх клієнтів, зокрема, він став першим банком в Україні, який ввів платіжну систему Apple Pay. У 2019 році банк запустив нову онлайн-платформу для бізнес-клієнтів - Приват24 Бізнес, яка надає доступ до широкого спектру фінансових інструментів та послуг для підприємств. Також була запущена нова

версія мобільного додатку Приват24, яка має більш зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

ПриватБанк пропонує своїм клієнтам два варіанти інтернет-банкінгу: "Приват24" та "iPay". "Приват24" є основним каналом інтернет-банкінгу, який надає клієнтам доступ до широкого спектру фінансових послуг, включаючи платежі, перекази коштів, оплату комунальних послуг та інших послуг. Крім того, "Приват24" надає можливість управління кредитними картками, замовлення нових продуктів та послуг банку, а також інформаційну підтримку клієнтів.

"Ipay" - це інтернет-банкінг для бізнесу, який надає можливість здійснювати платежі, відслідковувати операції та отримувати звіти з будь-якого місця.

ПриватБанк також надає можливість здійснювати банківські операції через мобільний додаток "Приват24". Додаток доступний для завантаження на смартфони з операційною системою iOS та Android. Основні можливості додатку "Приват24" включають наступне:

- Керування фінансами: додаток дозволяє клієнтам контролювати свої рахунки та карти, перевіряти баланс, історію транзакцій, здійснювати перекази між рахунками та здійснювати платежі.
- Грошові перекази: з допомогою "Приват24" клієнти можуть здійснювати перекази грошей на картки і рахунки інших клієнтів АТ КБ "ПриватБанк", а також на картки і рахунки інших банків в Україні та за кордоном.
- Контроль за кредитами: додаток дозволяє клієнтам відстежувати розмір кредиту, здійснювати погашення кредитів, перевіряти залишки та статус кредитних рахунків.
- Оплата послуг: клієнти можуть здійснювати оплату різноманітних послуг, таких як комунальні платежі, мобільний зв'язок, інтернет, телевізор, послуги таксі та багато іншого.

- Придбання квитків: додаток дозволяє купувати квитки на різні події, такі як концерти, спортивні змагання, театральні вистави тощо.
- Завантаження та перегляд документів: клієнти можуть завантажувати та переглядати різні документи, такі як виписки з рахунків, договори тощо.
- Отримання інформації про валютні курси: додаток надає можливість переглядати курси валют та конвертувати кошти в різні валюти.
- Управління картками: клієнти можуть замовляти та блокувати картки, налаштовувати ліміти на операції та отримувати повідомлення про транзакції, що проводяться з їх картками.
- Мобільний банкінг: додаток надає клієнтам можливість здійснювати банківські операції та користуватися банківськими послугами за допомогою смартфона або планшета.
- Кешбек та бонуси: клієнти можуть отримувати кешбек та бонуси за використання карток АТ КБ "ПриватБанк" та виконання різних операцій через додаток "Приват24".
- Фінансовий моніторинг: додаток дозволяє клієнтам контролювати свої фінансові операції та отримувати повідомлення про підозрілі транзакції на своїх рахунках.
- Купівля та продаж криптовалют: клієнти можуть купувати та продавати різні криптовалюти за допомогою додатка "Приват24".

В АТ КБ «ПриватБанк» наявний широкий вибір персональних пластикових карток на будь-який смак та бюджет, починаючи з доступних карток зі швидкою виплатою та закінчуючи преміальними картками класу «Преміум». У банку доступні різноманітні типи карток, такі як «універсальна», «універсальна gold», «картка з індивідуальним дизайном», «картка юніора», «для виплат», «картка рівня Premium», «інтернет-картка», «соціальна картка». " та "пенсійна". Кожна з цих карток має свої переваги, власний дизайн та індивідуальні тарифи на обслуговування, які можна переглянути в додатках Л-Р.

Картка «Універсальна» пропонує ряд переваг, зокрема можливість користуватися як власними коштами на картці, так і взяти кредит на суму до 50 000 грн, платити у всіх торгових точках, а також в Інтернеті та за кордоном. Крім того, користувач може отримати 6% річних на залишок особистих коштів, активувавши депозитну функцію в Приват24. Карткою можна користуватися власноруч без переплати під час пільгового періоду до 55 днів, оплачувати безконтактно за допомогою Google Pay та Apple Pay, а також зберігати вартість та отримувати додатковий дохід у розмірі 7% річних на залишок коштів понад 100 грн, які зараховуються на бонусний рахунок. Для активації депозитної функції картки користувач може використовувати Приват24 або банкомат.

Міжнародна картка - «Універсальний Gold», надає персональне обслуговування в зручний для вас час. З цією карткою Ви можете користуватися як власними коштами на картці, так і кредитними коштами. Крім того, на можливість можна отримати перераховані гроші від батьків, знайомих або партнерів, а гроші, які зберігаються на картках, є особистими та кредитними, доступними вам у будь-якій точці світу, в будь-який час.

Завдяки технології безконтактної оплати Visa payWave та Mastercard Contactless, Іменні Картки «Універсальна Gold» дозволили припинити купівлі без випуску картки з рук. Так, якщо сума покупки не перевищує 1000 грн для картки Visa класу Gold і 500 грн для картки Mastercard класу Gold, введення ПІН-коду або підписання чека не потрібен. Для отримання цієї престижної міжнародної картки, яка зробить Ваші подорожі комфортнішими, потрібен тільки паспорт та ІПН. Крім того, якщо Ви любите подорожувати або проводити покупки в Інтернеті, валютна картка Універсальна Gold стане незамінним інструментом для оплати без комісії та конвертації.

Діти від 6 до 17 років можуть отримати Картку Юніора, яка допоможе їм навчитися фінансової грамотності та розумно користуватися коштами та банківськими послугами. Батьки можуть контролювати витрати дитини та надати їй можливість безкоштовного навчання фінансової грамотності в школі.

Оновлений дизайн Картки Юніора та стікери дозволять дитині створити власну унікальну банківську картку та виразити себе.

Картка для виплати дозволяє отримувати різні грошові надходження, такі як зарплату, пенсію, аванси, стипендію, соціальну допомогу, виплати за народження дитини, а також грошові перекази. Ви можете знімати готівку з будь-якого банкомату в Україні без комісії. Крім того, «Інтернет-карта» для виплати має всі переваги звичайної пластикової картки. Ви можете оформити проблему через Інтернет-банк Приват24 або мобільний додаток Приват24, але для цього необхідно ідентифікувати клієнта ПриватБанку. Реквізити картки (номер, CVV-код, рядок дії та ПІН-код) стануть доступними в Приват24 через 5 хвилин після замовлення картки.

Клієнти можуть замовити Пенсійну справу без необхідності відвідувати Пенсійний фонд. Після натискання кнопки "Замовити" співробітник банку зателефонує клієнту, задає недостатність запитів для оформлення картки та уточнює зручне місце для отримання. Після 10 днів клієнт має відвідати відділення банку, заповнити заявку та отримати картку. Банк забезпечує доставку заявки до Пенсійного фонду, а гроші надходять на проблему в день нарахування коштів.

Щодо Інтернет-банку Приват24, за даними на червень 2022 року, він налічує понад 15 мільйонів користувачів. Це пов'язано з тим, що онлайн-банкінг Приват24 дозволяє клієнтам банку не тільки використовувати всі банківські операції, а й підтримувати різноманітні небанківські послуги, такі як купівля косметики, відвідування лікарів, публічні покупки в сфері транспорту або розважальних послуг. Крім того, сервіс надає можливість здійснювати поїздки на таксі та потягом, робити покупки в магазинах, що співпрацюють з банком, та отримувати ЄЦП. Варто зазначити, що користування послугою абсолютно безкоштовне.

Для отримання повного функціонального сервісу Приват24 необов'язково бути клієнтом банку, достатньо мати номер мобільного телефону, оскільки система автоматично створює картку передоплати для небанківських клієнтів

під час реєстрації, що дозволяє здійснювати банківські операції, але з обмеженим функціоналом. При реєстрації небанківських клієнтів система автоматично створює передплачену проблему, за допомогою якої можна здійснювати банківські операції, хоча і з обмеженою функціональністю. Крім того, інформаційно-консультаційні послуги пропонуються всім клієнтам банку, які не користуються всіма можливостями онлайн-банкінгу, що дозволяє всім користувачам здійснювати необхідні операції без необхідності телефонувати або відвідувати відділення банку. Клієнти також мають можливість скористатися спеціальними програмами, які дозволяють оптимально використовувати окремі банківські послуги, наприклад «Скарбничка», «Оплата частинами», «Мої вклади» та ін.

ПриватБанк має в Україні другу за розміром мережу відділень та найбільшу мережу банкоматів і терміналів. За даними на липень 2022 року в мережі працює понад 7 тисяч банкоматів, 11 тисяч платіжних терміналів та понад 250 тисяч торговельних POS-терміналів. Крім того, Національна мережа банківського обслуговування ПриватБанку налічує понад 1 200 відділень.

Щодо безпеки, АТ КБ «ПриватБанк» використовує сучасні методи захисту, включаючи двофакторну автентифікацію, SSL-шифрування, коди підтвердження операцій, а також моніторинг операцій з метою виявлення підозрілих транзакцій, адже забезпечення безпеки під час користування Інтернет-банкінгом є однією з основних пріоритетів банку. Клієнти можуть налаштувати рівень доступу до свого рахунку та вибрати методи оповіщення про транзакції.

За статистикою, більше ніж 70% підприємців в Україні скористалися послугами цього банку. Клієнти АТ КБ ПриватБанку активно використовують платіжні картки, внаслідок пандемії COVID-19 все більше користувачів отримують безконтактні віртуальні картки, які можна легко отримати через додаток Приват24 на смартфоні. У 2020 році кількість віртуальних карток банку зросла до 440 тисяч, активних клієнтів банку стало на 6% більше, ніж у першому кварталі 2020 року – до 18,64 млн, а кількість активних користувачів

Приват24 зросла на 30% – до 13 млн. У 2021 році кількість активних користувачів Приват24 збільшилася на 400 тисяч.

На початку війни кількість українців, які користуються мобільним Приват24 та веб-версією електронного банку, збільшилася на 1,5 мільйона - з 13,5 млн наприкінці лютого до 15 млн на початку червня. В цілому, з початку року кількість активних користувачів Приват24 збільшилася на 1,8 млн. мільйонів. Найпопулярнішим серед користувачів є мобільна версія Приват24 - з активними користувачами мобільного банку Приват24 налічує 13,6 млн людей, ще 1,8 млн користуються як мобільною, так і веб-версією цифрового банку. В додатку С можна побачити суму та кількість операцій безготівкових розрахунків в використанням платіжних терміналів за травень 2022 року.

Отже, АТ КБ ПриватБанк має досить розвинену практику здійснення інтернет-банкінгу, яка є зручною та безпечною для клієнтів. Клієнти мають доступ до широкого спектру банківських послуг, які можна використовувати в онлайн-режимах, що дозволяє ефективно керувати своїми фінансами та скорочувати час, необхідний для виконання рутинних банківських операцій. Існує широкий вибір персональних пластикових карток, які задовольняють різні потреби клієнтів. Від доступних карток зі швидкою виплатою до преміальних карток класу "Преміум", банк пропонує різноманітні типи карток зі своїми перевагами та індивідуальними тарифами.

Результати аналізу показали, що інтернет-банкінг є важливою складовою сучасної фінансової системи та має значний потенціал. Здійснення інтернет-банкінгу в АТ КБ "Приватбанк" є успішним і добре організованим процесом для поліпшення зручності та ефективності банківських послуг.

РОЗДІЛ 3
НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЙОГО РОЗВИТКУ

3.1. Досвід зарубіжних країн у ефективному використанні інтернет-банкінгу

Інтернет-банкінг є досить поширеним сервісом у багатьох країнах світу. У країнах Західної Європи, США та Канаді, наприклад, інтернет-банкінг використовують мільйони людей, що дозволяє їм ефективно управляти своїми фінансами. Один з прикладів ефективного використання інтернет-банкінгу є Швеція, де він став основним каналом зв'язку між банками та клієнтами. Швеція вважається однією з найбільш прогресивних країн у використанні електронних технологій в банківській сфері. За даними Шведського національного банку, у 2019 році 97% всіх банківських операцій в країні було проведено за допомогою електронних каналів зв'язку. Шведські банки пропонують широкий спектр інтернет-банкінгових послуг, серед яких можна виділити онлайн-кредитування та електронні перекази грошей.

В США, на сьогоднішній день понад 75% американських банків пропонують своїм клієнтам мобільний банкінг. Згідно з дослідженням Pew Research Center, більшість дорослих американців використовує онлайн-банкінг: 51% з них здійснює онлайн-оплати рахунків, а 32% здійснює перекази коштів між своїми банківськими рахунками [37].

У країнах Європи ситуація схожа: згідно з дослідженням фінансової компанії ING Group, у країнах ЄС інтернет-банкінг використовує 60% населення, з яких 26% здійснюють онлайн-оплати рахунків та 16% здійснюють перекази коштів між своїми банківськими рахунками.

У країнах Азії, таких як Японія, Корея та Сінгапур, інтернет-банкінг також використовується досить широко. У Сінгапурі, згідно з дослідженням DBS Bank, 70% населення користується онлайн-банкінгом.

Зарубіжні країни показують дуже високий рівень використання інтернет-банкінгу, що свідчить про ефективність та популярність цього сервісу серед населення. Окрім широкого використання сервісу, в зарубіжних країнах існує і певний досвід використання інтернет-банкінгу, який можна взяти на озброєння при впровадженні аналогічного сервісу в Україні. Наприклад, у США деякі банки дозволяють клієнтам здійснювати банківські операції через соціальні мережі, такі як Facebook і Twitter. Вони також використовують інтерактивні елементи, такі як графіки та діаграми, щоб допомогти клієнтам краще зрозуміти свої фінансові дані. Більшість банків в США також пропонують мобільні додатки, що дозволяють клієнтам здійснювати банківські операції на своїх смартфонах та планшетах.

У країнах Європи більшість банків дозволяють клієнтам здійснювати перекази коштів в Європейський союз через один стандартизований формат (SEPA), що дозволяє зменшити витрати та спростити процес операцій.

У країнах Азії банки активно використовують біометричні технології, такі як сканування відбитків пальців та розпізнавання обличчя, для автентифікації клієнтів та забезпечення безпеки їхніх транзакцій.

Також у багатьох країнах банки пропонують індивідуальне налаштування інтерфейсу та сервісів для клієнтів з різними потребами та вимогами. Наприклад, людям похилого віку можуть бути запропоновані більш великі шрифти та простіші інструкції, а клієнтам з вадами зору можуть бути запропоновані налаштування з підвищеною контрастністю та додаткові звукові ефекти для полегшення навігації.

У Індії, де значна частина населення не має доступу до традиційних банківських послуг, деякі банки активно використовують мобільні додатки та інтернет-банкінг для надання фінансових послуг та забезпечення доступу до них. Також вони використовують інноваційні технології, такі як штучний інтелект та блокчейн, для покращення своїх сервісів та забезпечення безпеки клієнтів.

У багатьох країнах також існують спеціальні регуляторні органи, які контролюють діяльність банків у сфері інтернет-банкінгу та забезпечують захист прав клієнтів. Наприклад, в Європейському Союзі існує регуляторний орган PSD2, який встановлює стандарти безпеки та захисту даних клієнтів в інтернет-банкінгу.

За останні роки в багатьох країнах світу значно зріс рівень проникнення інтернет-банкінгу (табл. 3.1.).

Таблиця 3.1.

Рівень проникнення інтернет-банкінгу у 2021 році [40].

Країна	%
Данія	89
США	69
Іспанія	61
Китай	53
Індія	47
Бразилія	41
Японія	36
Німеччина	33
Нідерланди	31
Франція	30

За результатами таблиці можна зробити висновок, що країни з високим рівнем розвитку, такі як Швейцарія, Швеція та Данія, мають високий рівень проникнення Інтернет-банкінгу, країни з швидким розвитком економіки, такі як Китай та Індія, мають низький рівень проникнення Інтернет-банкінгу. Це може бути пов'язано з тим, що більшість людей в цих країнах мають низький дохід та недостатній рівень освіти, що утруднює використання онлайн-банкінгу. Та країни з середнім рівнем розвитку, такі як Малайзія та Філіппіни, мають також низький рівень проникнення Інтернет-банкінгу. Це може бути пов'язано з

відсутністю необхідної інфраструктури та низьким рівнем технологічної освіти серед мешканців цих країн.

Багато банків у світі пропонують своїм клієнтам різні додаткові сервіси, такі як моніторинг кредитної історії, аналіз витрат, інвестиційні поради та інші. Це дозволяє клієнтам отримувати більш повну картину своєї фінансової ситуації та приймати кращі рішення щодо своїх фінансів.

Деякі банки використовують інтелектуальний аналіз даних, щоб пропонувати клієнтам персоналізовані послуги та рекомендації. Наприклад, банки можуть пропонувати кредитні карти або інші продукти, які відповідають покупкам, які клієнти роблять.

Використання інтернет-послуг у зарубіжних країнах може відрізнятися від України через те, що в багатьох країнах розвиток інформаційних технологій був значно швидшим і раніше порівняно з Україною. Тому інтернет-послуги були більш доступні та поширені, що дозволило їм швидше інтегруватися у повсякденне життя населення. По-друге, у більшості розвинутих країн банківська сфера та фінансові послуги є дуже розвиненими та регульованими. Це дозволяє клієнтам користуватися більш розширеним набором інтернет-послуг та інтерактивних сервісів. По-третє, в багатьох країнах, де інтернет-послуги широко поширені, існує вищий рівень довіри до цих послуг та онлайн-операцій. Це зазвичай пов'язано з високим рівнем кібербезпеки та захисту персональних даних, що сприяє залученню більшого числа користувачів до використання інтернет-послуг. У порівнянні з цим, в Україні розвиток інтернет-банкінгу та інтернет-послуг загалом ще не на такому високому рівні. Проте, з поширенням швидкого Інтернету та популяризацією цифрових технологій в Україні, можна очікувати, що інтернет-послуги будуть набирати все більшої популярності серед користувачів.

Загалом, зарубіжний досвід країн показує, що інтернет-банкінг є дуже ефективним інструментом для забезпечення зручного та швидкого доступу клієнтів до своїх фінансових ресурсів, сприяє покращенню якості обслуговування клієнтів, зменшенню витрат на обслуговування та операційну

діяльність, а також збільшенню кількості клієнтів та підвищенню їх лояльності до банку. Він також дозволяє банкам ефективно взаємодіяти з клієнтами, надаючи персоналізовані послуги та допомагаючи їм управляти своїми фінансами.

3.2. Актуальні проблеми вітчизняного досвіду впровадження інтернет-банкінгу в банківських установах України

Інтернет-банкінг стає все більш популярним серед клієнтів банків, оскільки дозволяє здійснювати фінансові операції з будь-якого місця з доступом до Інтернету. Однак, незважаючи на успішне впровадження інтернет-банкінгу в банківських установах України також виникають деякі проблеми, які потребують уваги та вирішення.

Одна з головних проблем полягає в технічних аспектах впровадження інтернет-банкінгу. Для забезпечення безпеки фінансових операцій необхідно використовувати надійні системи шифрування та захисту даних, а також забезпечити стійкість до хакерських атак. В Україні не завжди є достатньо кваліфікованих кадрів з відповідними навичками для вирішення таких технічних проблем.

Ще одна проблема пов'язана зі ступенем розвитку Інтернету в Україні. Не всі регіони країни мають достатньо швидкий та стабільний Інтернет, що може призвести до перебоїв у роботі системи інтернет-банкінгу та складнощів з доступом до нього.

Крім того, однією з основних проблем є недостатня інформаційна культура населення. Багато людей не довіряють новим технологіям та не розуміють, як правильно користуватися інтернет-банкінгом. Це може призвести до неадекватного використання системи, помилок при введенні даних, а також до шахрайства та крадіжок грошових коштів з банківських рахунків через необережне поводження з особистими даними та паролями.

Для вирішення цих проблем необхідно звернути увагу на наступні аспекти:

1. Розвиток технічної інфраструктури та забезпечення безпеки системи інтернет-банкінгу. Банки повинні вкладати кошти в розробку і вдосконалення систем захисту даних та безпеки.

2. Недостатня кількість функцій: багато інтернет-банкінг-систем в Україні не надають повний спектр банківських послуг, що відчутно обмежує можливості клієнтів.

3. Проблема з технічною підтримкою та забезпечення широкої доступності та стабільності Інтернету у всіх регіонах України, включаючи віддалені та малонаселені території через те, що не завжди клієнти можуть отримати швидку технічну підтримку у разі виникнення проблем з інтернет-банкінгом.

4. Вдосконалення законодавства щодо використання електронного підпису та електронних документів для забезпечення їх юридичної дії та визнання їх легальністю.

5. Розширення інформаційних кампаній для підвищення інформаційної культури населення та пояснення правильного використання інтернет-банкінгу.

6. Впровадження більш зручних та простих інтерфейсів користувача, які б допомагали клієнтам банку з легкістю здійснювати фінансові операції.

7. Низький рівень безпеки: з одного боку, інтернет-банкінг дає змогу здійснювати банківські операції з будь-якого місця з доступом до Інтернету, що є зручним та ефективним для клієнтів. З іншого боку, це може стати об'єктом кібератак, коли зловмисники намагаються отримати доступ до конфіденційної інформації про клієнтів. Часто відсутні додаткові заходи захисту від кіберзлочинців та шахраїв, що може призвести до крадіжок коштів з банківських рахунків.

8. Недостатня свідомість клієнтів: багато клієнтів не мають достатньої свідомості про безпеку інтернет-банкінгу та можуть бути легко обмануті шахраями або віддати свої персональні дані, не знають, як правильно захистити свій комп'ютер від шкідливих програм та вірусів, як встановити надійний пароль та як захистити свої особисті дані від зловмисників.

Багато клієнтів, особливо серед старшого покоління, можуть бути менш орієнтовані в інтернет-технологіях та боятися використовувати інтернет-банкінг через страх перед помилками або несправностями в роботі програм. Це може призвести до зниження популярності інтернет-банкінгу серед цільової аудиторії та складнішої адоптації цього сервісу.

В цілому, інтернет-банкінг є перспективним напрямком розвитку банківської сфери в Україні, проте для його успішного впровадження необхідно розв'язати вказані вище проблеми.

Загальними висновками з аналізу проблем вітчизняного досвіду впровадження інтернет-банкінгу в банківських установах України є те, що цей ринок є досить перспективним та має великий потенціал розвитку, проте наразі його розвиток ще не є належним чином узгодженим з розвитком інформаційної інфраструктури, що викликає багато проблем та перешкод. Проблеми включають нестачу кваліфікованих фахівців, недостатню кількість інвестицій у розвиток інтернет-банкінгу та правил роботи в даній сфері, а також низький рівень довіри населення до цього виду банківських послуг.

На сьогоднішній день спостерігається зростання інтересу до інтернет-банкінгу з боку клієнтів банківських установ, що вимагає від банківських установ подальшого розвитку та модернізації своїх інформаційних технологій та послуг. Зокрема, важливою є розробка нових функціональних можливостей інтернет-банкінгу, які будуть відповідати вимогам сучасного ринку та підвищувати зручність та доступність банківських послуг для клієнтів.

Отже, актуальні проблеми вітчизняного досвіду впровадження інтернет-банкінгу в банківських установах України досить багатогранні та потребують комплексного підходу для їх вирішення. Однак, з розвитком технологій та зростанням вимог клієнтів до банківських послуг, використання інтернет-банкінгу набуває все більшої популярності та стає необхідністю для банківських установ. Важливо знати, що успішне впровадження інтернет-банкінгу залежить від багатьох факторів, таких як налагодження відносин з

клієнтами, забезпечення високого рівня безпеки та конфіденційності даних, розвиток технічної інфраструктури та відповідність законодавству.

З метою ефективного впровадження інтернет-банкінгу в Україні необхідно сприяти розвитку кваліфікованого кадрового потенціалу в галузі інформаційних технологій та банківської справи, а також розвивати співпрацю між банками та державними органами влади з метою вирішення актуальних питань регулювання та впровадження інтернет-банкінгу. Також важливо забезпечити високий рівень інформаційної безпеки та захисту персональних даних клієнтів, що може бути досягнуто за допомогою розробки та впровадження відповідних технологій та створення відповідних законодавчих актів.

3.3. Подальші перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні

Інтернет-банкінг в Україні є однією з найбільш динамічно розвиваючих галузей банківської сфери та однією з найбільш перспективних технологій в банківській сфері, яка має великий потенціал для подальшого розвитку в Україні. Розвиток технологій, які використовуються в інтернет-банкінгу, дозволяє банкам швидко розвивати свої сервіси та забезпечувати більш високу якість обслуговування клієнтів.

Інтернет-банкінг в Україні має багато перспектив для подальшого розвитку. Однією з них є розширення спектру послуг, які можуть бути надані через інтернет-банкінг. На сьогоднішній день інтернет-банкінг дозволяє здійснювати різноманітні фінансові операції, такі як переказ коштів, оплата рахунків, поповнення мобільного телефону тощо, але можна очікувати появи нових послуг, які розширять можливості інтернет-банкінгу. Розвиток системи онлайн-кредитування стає все більш популярним в світі, а в Україні його потенціал ще досить великий. За допомогою інтернет-банкінгу можна забезпечити швидку та зручну процедуру отримання кредиту, що значно полегшить життя клієнтів та збільшить прибутковість банків. Наступною

перспективою розвитку інтернет-банкінгу є використання нових технологій для забезпечення безпеки операцій. Технології, такі як розпізнавання обличчя, сканування відбитків пальців, двофакторна аутентифікація, захист від кібератаків та інші методи біометричної ідентифікації, можуть стати зручними та безпечними способами доступу до інтернет-банкінгу.

Останнім часом все більш популярним стає використання штучного інтелекту в інтернет-банкінгу для покращення обслуговування клієнтів, він може допомогти банкам автоматизувати процеси обробки даних та підвищити рівень персоналізації обслуговування клієнтів. Також важливим елементом розвитку є використання електронної ідентифікації, яка може допомогти банкам спростити процес реєстрації клієнтів та втратити ризик шахрайства. Ще однією перспективою є використання технології блокчейн для забезпечення безпеки та швидкості операцій, яка може допомогти банкам знизити витрати на обслуговування операцій та підвищити рівень безпеки та швидкість переказів коштів.

Також важливою перспективою є співпраця з фінтех-компаніями та іншими технологічними стартами. Це допоможе забезпечити швидкий розвиток та впровадження інноваційних рішень у банківській сфері. Розвиток фінансової грамотності є ще однією важливою перспективою, проведення навчальних курсів та тренінгів для клієнтів щодо користування інтернет-банкінгом та використання фінансових послуг може підвищити рівень обізнаності клієнтів та підвищити їх довіру до банків. Важливою перспективою є забезпечення міжнародного співробітництва, співпраця з міжнародними банками та платіжними системами, відкриття доступу до світових ринків може допомогти у розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Ще однією перспективою розвитку інтернет-банкінгу є його впровадження в бізнес-секторі. Банки можуть надавати підприємствам доступ до різних банківських сервісів через онлайн-платформи, що значно зменшує час та витрати на фінансові операції. Це стає особливо актуальним в умовах розвитку електронної комерції та інших онлайн-бізнесів.

Інтернет-банкінг є основним елементом фінансової інфраструктури для малого і середнього бізнесу в Україні, і його можливості на майбутнє досить перспективні. Очікується, що з розвитком технологій та відповідними регуляторними змінами, інтернет-банкінг буде більше використовуватися малими та середніми підприємствами. Однією з них є підвищення доступності та швидкості проведення транзакцій, а також підвищення рівня безпеки операцій. Розвиток технологій біометричної ідентифікації, двофакторної аутентифікації та інших захисних механізмів забезпечує високий рівень захисту персональних даних клієнтів та їх фінансових активів. Також можна очікувати подальший розвиток мобільного банкінгу та інтернет-банкінгу для малих та середніх підприємств, з удосконаленням інтерфейсів та додаванням нових функцій. Наприклад, можливість отримання фінансових звітів та аналітики з використанням штучного інтелекту та машинного навчання, що може допомогти підприємствам прийняти рішення. Також можна очікувати зростання популярності цифрових валют, які можуть бути використані для проведення міжнародних транзакцій з низькими комісійними та швидкими термінами обробки. Інтернет-банкінг може стати одним із головних засобів використання цифрових валют для підприємств.

Крім того, важливо звернути увагу на можливості автоматизації бізнес-процесів за допомогою інтернет-банкінгу, що також стане ключовою перспективою для малого та середнього бізнесу в Україні. Наприклад, деякі банки надають можливість інтегрувати інтернет-банкінг з програмним забезпеченням обліку та управління бізнесом, що дозволяє значно спростити та прискорити процеси фінансового управління. Інтернет-банкінг може надати значні можливості для розвитку міжнародних платежів в Україні. Він дозволяє малим та середнім підприємствам здійснювати міжнародні платежі швидко та ефективно, завдяки технологіям онлайн-платежів та мобільним додаткам. Також використання інтернет-банкінгу допомагає МСП зменшити витрати на міжнародні платежі, оскільки операції здійснюються онлайн і не потребують поштових відправлень, кур'єрської доставки документів та інших витрат. Це дає

можливість МСП налагодити зв'язки з партнерами з різних країн та збільшити свою клієнтську базу. Застосування інтернет-банкінгу також забезпечує зручність та доступність, оскільки МСП можуть здійснювати міжнародні платежі в будь-який час з будь-якого місця, що спрощує їхню роботу та збільшує продуктивність.

Таким чином, перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні для малого та середнього бізнесу є дуже великими, і банки, які розуміють пристосування до нових реалій, матимуть потенційних клієнтів більше можливостей на ринку та будуть привертати до себе увагу. Банки, які зосереджуються на розвитку інтернет-банкінгу та вдосконалюють свої технології, мають перевагу перед іншими банками. Наприклад, запровадження нових функцій та інструментів, які дозволяють клієнтам керувати своїми фінансами більш ефективно та зручно, можна привернути більше підприємств до використання інтернет-банкінгу.

Інтернет-банкінг має великий потенціал розвитку в Україні, особливо з урахуванням зростання популярності електронних платіжних систем, мобільних додатків та інших онлайн-сервісів. Розвиток технологій швидко набирає обертів, що забезпечує зростання швидкості та якості роботи інтернет-банкінгу. Він може стати одним з найбільш зручних та ефективних способів управління фінансами в майбутньому. Розвиток інтернет-банкінгу в Україні має великий потенціал та може значно полегшити життя клієнтів банків та підвищити їх прибутковість.

У підсумку, інтернет-банкінг є невід'ємною частиною банківської сфери та має великий потенціал для подальшого розвитку в Україні. Використання новітніх технологій, забезпечення високого рівня безпеки можуть допомогти банкам забезпечити ще більш швидкий та зручний доступ до банківських послуг для клієнтів, підвищенні рівень задоволеності клієнтів банку та підвищити ефективність банківської системи в цілому. Проте, для успішного впровадження інтернет-банкінгу важливо вирішувати актуальні проблеми та вдосконалювати їх. Додам, що важливим фактором успішного впровадження

інтернет-банкінгу є взаємодія банківських установ із своїми клієнтами. Банки повинні забезпечити якісний та зручний сервіс для користувачів, який буде відповідати їх потребам та очікуванням. Наприклад, можна забезпечити можливість оплати рахунків, поповнення рахунку з картки, переказу коштів, моніторингу стану рахунку та операцій тощо. Також важливо забезпечити надійний рівень безпеки використання інтернет-банкінгу, щоб зменшити ризики шахрайства та крадіжок грошей. Необхідно постійно вдосконалювати технології та сервіси інтернет-банкінгу, щоб відповідати змінюються потреби та очікування клієнтів, а також бути на крок попереду від конкурентів. Для цього банки повинні вивчати ринок та аналізувати тенденції в інтернет-банкінгу, впроваджувати нові технології та функції, які будуть забезпечувати більш зручний та функціональний сервіс для користувачів.

ВИСНОВКИ

У роботі здійснено детальний аналіз сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні та світі, виявлено й описано основні проблеми, які перешкоджають його повноцінному функціонуванню, а також відображаються можливі перспективи його розвитку.

Інтернет-банкінг має ряд переваг: доступність для клієнта, зростання оперативності проведення операцій, контрольованість та необмеженість. Всі ці переваги сприятимуть розвитку інтернет-банкінгу в подальшому. Також не менш важливим є завоювання довіри людей, тобто вони мають усвідомити всю зручність, надійність та економію при здійсненні інтернет-платежів.

Аналіз сучасного стану розвитку інтернет-банкінгу в Україні засвідчив, що він ще не досить розвинений. Проте спостерігається позитивна тенденція. З кожним роком банки вдосконалюють процес дистанційного надання послуг, розширюють асортимент послуг та активно залучають все більше клієнтів до користування інтернет-банкінгом. Розвиток інтернет-банкінгу допомагає банкам покращити відносини з своїми клієнтами та активно взаємодіяти з ними для задоволення потреб ринку.

Станом на 2021 рік рівень проникнення інтернет-банкінгу в Україні є досить високим. Згідно з даними Національного банку України [21], станом на 1 січня 2021 року відсоток клієнтів банків, які користуються інтернет-банкінгом, становив більше 44% від загальної кількості клієнтів банківської системи України. При цьому використання інтернет-банкінгу в Україні постійно зростає, що свідчить про популярність цього виду послуг серед населення. Розвиток інтернет-банкінгу дозволяє клієнтам банків здійснювати ряд фінансових операцій за допомогою мобільних додатків та онлайн-сервісів, що дозволяє збільшувати зручність та доступність банківських послуг. Також варто зазначити, що на фоні пандемії COVID-19 та пов'язаних з нею карантинних обмежень, використання інтернет-банкінгу ще більше зросло,

оскільки багато людей змушені були обмежувати свої виїзди та взаємодію з банками через інтернет.

АТ КБ "Приватбанк" забезпечує високий рівень безпеки і захисту даних своїх клієнтів у процесі здійснення інтернет-банкінгу. Застосовуються сучасні технології шифрування та автентифікації, що зменшують ризики зловживання та несанкціонованого доступу до банківських рахунків. Застосування інтернет-банкінгу в АТ КБ "Приватбанк" сприяє підвищенню зручності обслуговування клієнтів. Клієнти мають можливість здійснювати банківські операції з будь-якого місця та у зручний для них час, що значно економить їхній час і зусилля. Крім того, інтернет-банкінг дозволяє клієнтам отримувати оперативну інформацію про стан їхніх рахунків, проводити аналіз фінансових операцій та керувати своїми фінансами більш ефективно.

Завдяки власному мобільному додатку та інтернет-банкінгу клієнти можуть здійснювати різні операції та контролювати свої рахунки з будь-якого місця з доступом до інтернету. ПриватБанк пропонує два варіанти інтернет-банкінгу: "Приват24" для особистих клієнтів і "iPay" для бізнес-клієнтів. "Приват24" є основним каналом, який надає широкий спектр фінансових послуг. ПриватБанк, завдяки широкому спектру банківських та небанківських послуг, доступних безкоштовно, зареєстрував зростання кількості активних користувачів Приват24 на 1,8 млн осіб упродовж поточного року, досягнувши загальну кількість активних користувачів у розмірі 15 млн осіб. Більше ніж 70% підприємців в Україні використали послуги ПриватБанку, а активні користувачі Приват24 налічують 13,6 млн осіб, з додатковим 1,8 млн користувачів, які використовують як мобільну, так і веб-версію цифрового банку.

За останні роки спостерігається збільшення кількості користувачів, активніше використання цифрових фінансових послуг та впровадження інноваційних рішень у цій галузі. Існують перспективи розширення функціоналу інтернет-банкінгу, впровадження нових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і інші, що дозволить покращити якість обслуговування та задовольнити зростаючі потреби клієнтів.

Загалом, розвиток інтернет-банкінгу в Україні є перспективним, але вимагає системного підходу, спільних зусиль банків, регуляторних органів та інших зацікавлених сторін. Впровадження ефективних заходів з підвищення кібербезпеки, підтримки інноваційних проектів, розвитку цифрової грамотності серед населення та створення сприятливого регуляторного середовища будуть сприяти успішному

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агібалов А.В., Парфьонова А.А. Дистанційне банківське обслуговування на сучасному етапі розвитку інноваційних технологій. *Фінансовий вісник.* 2017. №1 (30). С. 85-89.

2. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні. *Актуальні проблеми економіки та управління : збірник наукових праць молодих вчених*. 2018. Випуск 12. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/24622/1/2018-12_2-12.pdf (дата звернення: ...).

3. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні. *Актуальні проблеми економіки та управління*. Випуск №12. 2018. URL : http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/130975

4. Дубина М., Шеремет О. Розвиток електронного банкінгу: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2019. №2 (18). URL: http://surl.li/hfggp (дата звернення...)

5. Заруцька О.П., Сосєдка О.В., Міняйло В.Ф. Сучасний стан електронного банкінгу та управління операційними ризиками. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2020. №1 (67). URL: http://scientificview.umsf.in.ua/archive/2020/1_67_2020/26.pdf (дата звернення...)

6. Захаркін О.О., Захаркіна Л.С., Авраменко М.О. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. *Гроші, фінанси і кредит*. 2017. Випуск 23. URL: http://bses.in.ua/journals/2017/23_2017/35.pdf (дата звернення...)

7. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затверджена Постановою Правління НБУ від 21.01.2004 р. № 22 . URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04 (дата звернення...)

8. Килимник А.М., Литвинчук І.В. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан і перспективи розвитку. Збірник матеріалів конференції. «Житомирська

Політехніка» 2021. URL: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/293.pdf (дата звернення...)

9. Копняк К.В., Мельничук Ю.М. Інтернет-банкінг на ринку фінансових послуг України. *Сучасний стан та перспективи розвитку фінансової системи України*: зб. наукових праць V Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф./ Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ. 2016. URL : http://www.vtei.com.ua/doc/nav4/konf_fin.pdf#page=332 (дата звернення...)

10. Котуранова Т.В., Вартоха Я.С., Александрова М.О. Інтернет-банкінг в Україні - інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір.* 2019. (146), 43-56. URL: http://www.prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/120 (дата звернення...)

11. Міністерство фінансів України. Офіційний сайт URL: https://mof.gov.ua/uk/privatbank (дата звернення...)

12. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». 2023. URL: https://privatbank.ua/ (дата звернення...)

13. Офіційний сайт НБУ. URL: https://bank.gov.ua/ (дата звернення...)

14. Річний звіт за 2020 рік АТ КБ ПриватБанк. URL: http://surl.li/cflvy (дата звернення...)

15. Річний звіт за 2021 рік АТ КБ ПриватБанк. URL: https://static.privatbank.ua/files/doc1_09092022.pdf (дата звернення...)

16. Річний звіт за 2022 рік АТ КБ ПриватБанк. URL: https://static.privatbank.ua/files/dod2_01052023_2022.pdf (дата звернення...)

17. Сисоєнко І.А., Карлюка Д.О. Оцінка фінансових результатів банківської діяльності. *Гроші, фінанси і кредит*. 2020. Випуск 41. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/41_2020_ukr/50.pdf (дата звернення...)

18. Федишин М.П., Вовк М.М. Діджиталізація безготівкових розрахунків в умовах пандемії covid-19. *Економіка та суспільство*. 2021. Випуск 32. URL: file:///D:/Downloads/811-

%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-778-1-10-20211208.pdf (дата звернення...)

19. Халитова А.З., Шаріфьянова З.Ф. Інтернет-банкінг як форма дистанційного банківського обслуговування: сутність, переваги та ризики. *Щоденник науки.* 2018. № 12 (24). С. 34.

20. Хроніка війни росії проти України: що відбувається з фінансами та економікою 2.0. Financial club: веб-сайт. URL: http://surl.li/hfggm (дата звернення...)

21. Чкан І.О., Чкан А.С. Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука розвитку ринкової інфраструктури. *Ефективна економіка*. 2020. №4. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2020/60.pdf (дата звернення...)

22.Шилькова А. О. Теоретичні підходи до сутності поняття "інтернет-банкінг". *Управління розвитком*. 2014. № 11. С. 95-97. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2014_11_38 (дата звернення...)

23. Deutsche Bank. URL: https://www.dbresearch.com/PROD/RPS_EN-PROD/PROD0000000000503195/Digital_banking_in_Europe%3A_Trends_and_key_player.PDF

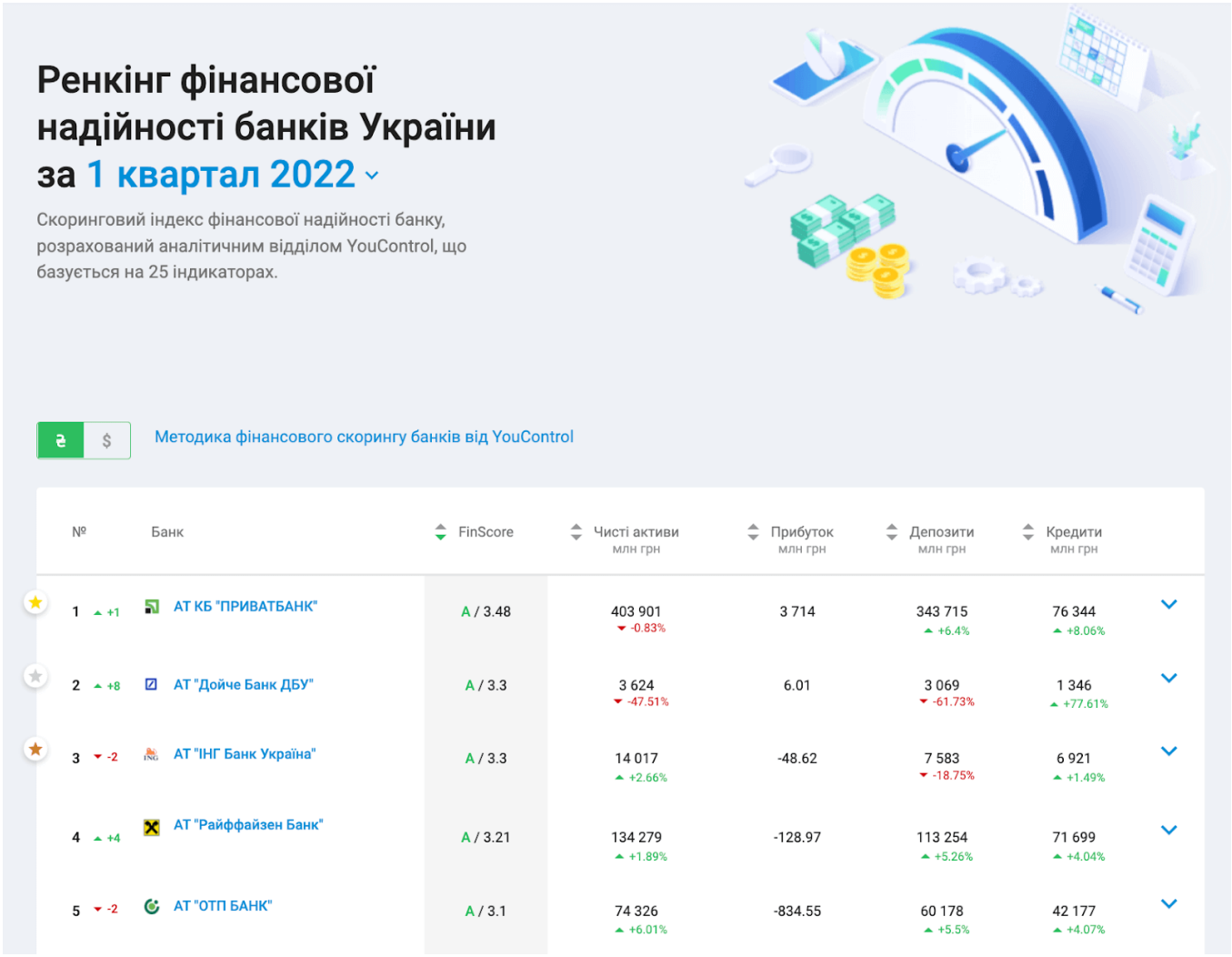
24. EY Building a better working world. URL: https://www.ey.com/en_gl/banking-capital-markets/how-can-banks-balance-customer-experience-and-cyber-security

25. FinAwards-2022: який банк обрано найстійкішим, а депозит – найкращим. Finance/ ua: веб-сайт. URL: https://finance.ua/ua/saving/FinAwards-2022

The world bank. URL: https://data.worldbank.org/

ДОДАТКИ

Додаток А



Ренкінг фінансової надійності банків України за 1 квартал 2022

Скоринговий індекс фінансової надійності банку, розрахований аналітичним відділом YouControl, що базується на 25 індикаторах.

₴ $ Методика фінансового скорингу банків від YouControl

№	Банк	FinScore	Чисті активи млн грн	Прибуток млн грн	Депозити млн грн	Кредити млн грн
1 ▲ +1	АТ КБ "ПРИВАТБАНК"	A / 3.48	403 901 ▼ -0.83%	3 714	343 715 ▲ +6.4%	76 344 ▲ +8.06%
2 ▲ +8	АТ "Дойче Банк ДБУ"	A / 3.3	3 624 ▼ -47.51%	6.01	3 069 ▼ -61.73%	1 346 ▲ +77.61%
3 ▼ -2	АТ "ІНГ Банк Україна"	A / 3.3	14 017 ▲ +2.66%	-48.62	7 583 ▼ -18.75%	6 921 ▲ +1.49%
4 ▲ +4	АТ "Райффайзен Банк"	A / 3.21	134 279 ▲ +1.89%	-128.97	113 254 ▲ +5.26%	71 699 ▲ +4.04%
5 ▼ -2	АТ "ОТП БАНК"	A / 3.1	74 326 ▲ +6.01%	-834.55	60 178 ▲ +5.5%	42 177 ▲ +4.07%

Додаток Б

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"
Консолідований звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2020	31 грудня 2019
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	6	49 911	45 894
Заборгованість банків	7	25 059	27 118
Кредити та аванси клієнтам	8	55 021	59 544
Інвестиційні цінні папери:			
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	100 750	84 680
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	119 196	66 602
- за амортизованою собівартістю	9	1 765	875
Поточні податкові активи	22	6 660	2 257
Інвестиційна нерухомість		2 933	3 379
Активи з права користування	10	1 738	1 703
Основні засоби та нематеріальні активи	11	5 982	4 850
Інші фінансові активи	12	3 467	2 228
Інші активи	13	8 901	9 285
Майно, що перейшло у власність банку як заставодержателя		1 228	1 244
Активи, утримувані для продажу		32	-
ВСЬОГО АКТИВІВ		**382 643**	**309 659**
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Заборгованість перед НБУ		-	7 721
Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями		19	201
Кошти клієнтів	14	312 568	240 457
Зобов'язання орендаря з лізингу	31	1 844	1 734
Поточне зобов'язання з податку на прибуток	22	9	9
Відстрочене зобов'язання з податку на прибуток	22	147	122
Інші фінансові зобов'язання	15	2 912	1 523
Резерви та нефінансові зобов'язання	16	12 087	3 266
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ		**329 586**	**255 033**
КАПІТАЛ			
Акціонерний капітал	17	206 060	206 060
Емісійний дохід	17	23	23
Резерв переоцінки будівель	11	689	614
Нереалізований збиток від інвестиційних цінних паперів		(2 937)	(1 274)
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Резерв переоцінки валют		27	27
Накопичений дефіцит		(162 980)	(162 999)
Чисті активи, що належать акціонеру Банку		**53 056**	**54 625**
Частка неконтролюючих учасників		1	1
ВСЬОГО КАПІТАЛУ		**53 057**	**54 626**
ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ		**382 643**	**309 659**

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.

Г. Ю. Самаріна
В.о. Голови Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток В

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"

Консолідований звіт про прибуток чи збиток та інший сукупний дохід за рік, що занкінчився 31 грудня 2020 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2020 рік	2019 рік
Процентні доходи	18	33 563	33 841
Процентні витрати	18	(11 943)	(14 162)
Чистий процентний дохід		**21 620**	**19 679**
Відрахування до резерву на зменшення корисності	19	(1 771)	(4)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		**19 849**	**19 675**
Доходи за виплатами та комісійними	20	27 649	24 575
Витрати за виплатами та комісійними	20	(8 888)	(6 386)
Прибутки мінус збитки від операцій з іноземною валютою та своп-контрактів		3 103	2 589
(Збитки мінус прибутки)/прибутки мінус збитки від переоцінки іноземної валюти		(7 460)	6 510
Прибутки мінус збитки від реалізації інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		8	8
Витрати щодо резерву під юридичні ризики	16	(8 577)	(387)
Прибутки мінус збитки/(збитки мінус прибутки) від переоцінки інвестиційних цінних паперів за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	16 045	(1 526)
Збитки/(прибутки) від уцінки будівель (що перевищують дооцінку) та переоцінки інвестиційної нерухомості		(256)	4
Зменшення корисності майна, що перейшло у власність банку як заставодержателя		(119)	(134)
Частка збитку від асоційованої компанії		-	(117)
Адміністративні та інші операційні витрати	21	(18 087)	(14 502)
Інші чисті доходи		1 319	2 391
Прибуток до оподаткування		**24 586**	**32 700**
Витрати з податку на прибуток	22	(25)	(30)
Чистий прибуток за рік		**24 561**	**32 670**
Інші сукупні доходи/(витрати):			
Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Нереалізований (збиток)/прибуток від переоцінки		(1 649)	2 037
- Прибуток, що рекласифіковано до складу прибутків чи збитків		(8)	(8)
- Податковий ефект		(6)	-
Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:			-
Будівлі:			-
- Переоцінка будівель		139	(70)
- Податковий ефект		(25)	15
Інші сукупні (витрати)/доходи		**(1 549)**	**1 974**
ВСЬОГО СУКУПНИХ ДОХОДІВ ЗА РІК		**23 012**	**34 644**
Прибуток, що належить:			
Акціонеру Банку		24 561	32 670
Прибуток за рік		**24 561**	**32 670**
Всього сукупних доходи , що належать:			
Акціонеру Банку		23 012	34 644
Всього сукупні доходи		**23 012**	**34 644**

Затверджено до випуску та підписано 16 березня 2021 року.

Г. Ю. Самаріна
В.о. Голови Правління

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Г

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"
Консолідований звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2021 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2021	31 грудня 2020 (як рекласифіковано)	31 грудня 2019 (як рекласифіковано)
АКТИВИ				
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	52 835	49 911	45 894
Кредити та аванси банкам	7	26 243	25 059	27 118
Кредити та аванси клієнтам	8	68 218	55 021	59 544
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		222 277	221 711	152 157
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	93 096	100 750	84 680
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	129 074	119 196	66 602
- за амортизованою собівартістю	9	107	1 765	875
Поточні податкові активи	21	9 978	6 660	2 257
Інвестиційна нерухомість		1 989	2 933	3 379
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	10	1 291	958	651
Основні засоби	10	6 159	6 762	5 902
Інші фінансові активи	11	2 673	3 467	2 228
Інші нефінансові активи	12	9 715	10 129	10 529
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		7	32	-
Загальна сума активів		**401 385**	**382 643**	**309 659**
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ				
Інші запучені кошти		-	-	7 721
Кошти банків		3	19	201
Кошти клієнтів	13	325 019	312 568	240 457
Поточні податкові зобов'язання	21	12	9	9
Відстрочені податкові зобов'язання	21	158	147	122
Інші фінансові зобов'язання	14	3 824	4 053	2 626
Забезпечення у т.ч.:	15	3 651	10 687	2 363
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		373	329	290
- інше забезпечення		3 278	10 358	2 073
Інші нефінансові зобов'язання	15	1 803	2 103	1 534
Загальна сума зобов'язань		**334 470**	**329 586**	**255 033**
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ				
Статутний капітал	16	206 060	206 060	206 060
Емісійний дохід	16	23	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174	12 174
Інші резерви	9, 10	(4 064)	(2 221)	(633)
Резервні та інші фонди банку	16	9 696	8 481	6 850
Накопичений дефіцит		(156 976)	(171 461)	(169 849)
Загальна сума власного капіталу, що відноситься до власників материнського Банку		**66 913**	**53 056**	**54 625**
Частки участі, що не забезпечують контролю		2	1	1
Загальна сума власного капіталу		**66 915**	**53 057**	**54 626**
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		**401 385**	**382 643**	**309 659**

Затверджено до випуску та підписано 26 липня 2022 року.

Г. Бурд
Голова Правління

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

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Д

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"
Консолідований звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2021 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2021 рік	2020 рік (як рекласифіковано)
Процентні доходи в т.ч.:		35 857	33 563
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	17	30 873	28 547
- інші процентні доходи	17	4 984	5 016
Процентні витрати	17	(6 533)	(11 943)
Чистий процентний дохід		**29 324**	**21 620**
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	18	(856)	(1 809)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		**28 468**	**19 811**
Комісійні доходи	19	35 057	27 649
Комісійні витрати	19	(11 840)	(8 888)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		3 226	3 103
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		1 017	(7 460)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	32	8
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	(7 666)	16 045
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		(873)	(256)
Витрати на виплати працівникам		(8 931)	(8 213)
Амортизаційні витрати		(2 187)	(1 790)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:		(2 417)	(16 742)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	15, 20	6 464	(8 539)
- адміністративні та операційні витрати	20	(8 881)	(8 203)
Інші доходи		1 612	1 429
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(111)	(104)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(164)	(6)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		77	-
Прибуток до оподаткування		**35 300**	**24 586**
Витрати на сплату податку (доходи від повернення податку)	21	(58)	(25)
Прибуток за рік		**35 242**	**24 561**
Прибуток , що відноситься до:			
- власників материнського Банку		35 241	24 561
- частки участі, що не забезпечують контролю		1	-
Прибуток за рік		**35 242**	**24 561**

Затверджено до випуску та підписано 26 липня 2022 року.

Г.Бьош
Голова Правління

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

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Е

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"

Консолідований звіт про сукупний дохід за рік, що закінчився 31 грудня 2021 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2021	31 грудня 2020
Прибуток за рік		**35 242**	**24 561**
Інший сукупний дохід			
Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Фінансові інструменти, що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:			
- Прибутки (збитки) від фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування		(1 758)	(1 649)
- Коригування перекласифікації фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування		(32)	(8)
- Податок на прибуток, що відноситься до фінансових активів, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід у складі іншого сукупного доходу		(2)	(6)
Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:			
Будівлі та земля:			
- Інший сукупний дохід, до оподаткування, прибутки (збитки) від переоцінки		(32)	139
- Податок на прибуток, що відноситься до змін у дооцінці у складі іншого сукупного доходу		6	(25)
Загальна сума іншого сукупного доходу		**(1 818)**	**(1 549)**
Загальна сума сукупного доходу		**33 424**	**23 012**
Сукупний дохід, що відноситься до:			
- власників материнського Банку		33 423	23 012
- часток участі, що не забезпечують контролю		1	-
Всього сукупний дохід		**33 424**	**23 012**

Затверджено до випуску та підписано 26 липня 2022 року

Г.Бьош
Голова Правління

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

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток Ж

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"
Консолідований звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2022	31 грудня 2021
АКТИВИ			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	96 380	52 835
Кредити та аванси банкам	7	103 837	26 243
Кредити та аванси клієнтам	8	68 084	68 218
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		239 752	222 277
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	95 716	93 096
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	143 920	129 074
- за амортизованою собівартістю	9	116	107
Поточні податкові активи	25	9 079	9 978
Відстрочені податкові активи	25	1 100	-
Інвестиційна нерухомість	10	2 155	1 989
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 392	1 291
Основні засоби	11	5 308	6 159
Інші фінансові активи	12	4 318	2 673
Інші нефінансові активи	13	9 189	9 715
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		64	7
Загальна сума активів		**540 658**	**401 385**
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ			
Кошти банків		-	3
Кошти клієнтів	14	471 863	325 019
Інші залучені кошти	15	128	-
Поточні податкові зобов'язання	25	3	12
Відстрочені податкові зобов'язання	25	-	158
Інші фінансові зобов'язання	16	2 647	3 824
Забезпечення у т.ч.:	17	5 804	3 651
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 280	373
- інше забезпечення		4 524	3 278
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 274	1 803
Загальна сума зобов'язань		**482 719**	**334 470**
ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід	19	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Інші резерви	9, 11	(15 141)	(4 064)
Резервні та інші фонди банку	19	11 449	9 696
Накопичений дефіцит		(156 628)	(156 976)
Загальна сума власного капіталу, що відноситься до власників материнського Банку		**57 937**	**66 913**
Частки участі, що не забезпечують контролю		2	2
Загальна сума власного капіталу		**57 939**	**66 915**
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань		**540 658**	**401 385**

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г.Бьош
Голова Правління

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

В. В. Ярмоленко
Головний бухгалтер

Додаток І

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"

Консолідований звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	Прим.	2022 рік	2021 рік
Процентні доходи в т.ч.:		43 687	35 857
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	38 906	30 873
- інші процентні доходи	20	4 781	4 984
Процентні витрати	20	(3 767)	(6 533)
Чистий процентний дохід		**39 920**	**29 324**
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(15 396)	(856)
Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності		**24 524**	**28 468**
Комісійні доходи	22	32 945	35 057
Комісійні витрати	22	(12 505)	(11 840)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		14 655	3 226
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(7 760)	1 017
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	119	32
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	2 608	(7 666)
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		267	(873)
Витрати на виплати працівникам		(10 129)	(8 931)
Амортизаційні витрати	11	(1 975)	(2 187)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 510)	(2 417)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	17, 23	(885)	6 464
- адміністративні та операційні витрати	23	(9 625)	(8 881)
Інші доходи	24	2 956	1 612
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(458)	(111)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(164)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	77
Прибуток до оподаткування		**34 740**	**35 300**
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	25	(4 486)	(58)
Прибуток за рік		**30 254**	**35 242**
Прибуток, що відноситься до:			
- власників материнського Банку		30 254	35 241
- частки участі, що не забезпечують контролю		-	1
Прибуток за рік		**30 254**	**35 242**

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г.Бьош	Г. Ю. Самаріна	В. В. Ярмоленко
Голова Правління	Заступник Голови Правління (з питань фінансів)	Головний бухгалтер

Додаток К

ГРУПА "ПРИВАТБАНК"
Консолідований звіт про сукупний дохід за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року

У мільйонах українських гривень	2022 рік	2021 рік
Прибуток за рік	**30 254**	**35 242**
Інший сукупний дохід		
Статті, які будуть у подальшому рекласифіковані у прибуток чи збиток:		
Фінансові інструменти що визнаються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід:		
- Прибутки (збитки) від фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування	(14 139)	(1 758)
- Коригування перекласифікації фінансових активів, оцінених за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, до оподаткування	(119)	(32)
- Зміни у резерві під очікувані кредитні збитки	3 453	-
- Податок на прибуток, що відноситься до фінансових активів, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід у складі іншого сукупного доходу	(207)	(2)
Статті, які не будуть рекласифіковані у прибуток чи збиток:		
Будівлі та земля:		
- Інший сукупний дохід, до оподаткування, прибутки (збитки) від переоцінки	34	(32)
- Податок на прибуток, що відноситься до змін у дооцінці у складі іншого сукупного доходу	(6)	6
Загальна сума іншого сукупного доходу	**(10 984)**	**(1 818)**
Загальна сума сукупного доходу	**19 270**	**33 424**
Сукупний дохід, що відноситься до:		
- власників материнського Банку	**19 270**	33 423
- часток участі, що не забезпечують контролю	-	1
Всього сукупний дохід	**19 270**	**33 424**

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г.Бьош	Г. Ю. Самаріна	В. В. Ярмоленко
Голова Правління	Заступник Голови Правління (з питань фінансів)	Головний бухгалтер

Додаток Л

КАРТКА УНІВЕРСАЛЬНА

- Безкоштовне оформлення протягом 15 хвилин
- Кредитний ліміт до 200 000 грн
- Пільговий період до 55 днів, під час якого Ви можете користуватися кредитними коштами безкоштовно

КАРТКА УНІВЕРСАЛЬНА GOLD

- Обслуговування від персонального банкіра в зручний для Вас час
- Знижена ставка за користування кредитним лімітом - 3,4%
- Максимальний розмір кредитного ліміту до 200 000 грн

Додаток М

КАРТКА З ІНДИВІДУАЛЬНИМ ДИЗАЙНОМ

- 0% Плата за обслуговування картки відсутня
- Індивідуальний дизайн картки
- Додаткова до основної картки «Універсальна» або «Картки для виплат»

КАРТКА ЮНІОРА

- Можливість контролювати витрати дитини
- 0 грн Безкоштовне навчання в школі фінансової грамотності
- Сервіс грошового заохочення «Зробив – заробив» для вашої дитини в додатку Приват24

Додаток Н

КАРТКА ДЛЯ ВИПЛАТ

Оплата покупок та послуг без комісії

Просте та безкоштовне оформлення

0% Зняття готівки в будь-якому банкоматі на території України

КАРТКИ РІВНЯ PREMIUM

Персональний банкір допоможе з усіма фінансовими дорученнями

Premium-підтримка та Консьєрж-сервіс на зв'язку в режимі 24/7, де б ви не були

Переваги Premium Banking – абсолютно безкоштовно за наявності

Додаток П

ІНТЕРНЕТ-КАРТКА

- Картка миттєвого випуску
- 0 грн — Відсутність комісії за випуск, обслуговування та проведення платежів
- Здійснення купівель і платежів в Інтернеті

СОЦІАЛЬНА КАРТКА

- Соціальна виплата на картку зараховується того ж дня, коли її перерахував Соціальний фонд
- Керування фінансами за допомогою SMS-банкінгу, Приват24 та платежів за телефоном
- 24 — Можливість оформити картку через Інтернет-банк Приват24 або

Додаток Р

ПЕНСІЙНА КАРТКА

Пенсія на картку зараховується того ж дня, коли її перерахував Пенсійний фонд

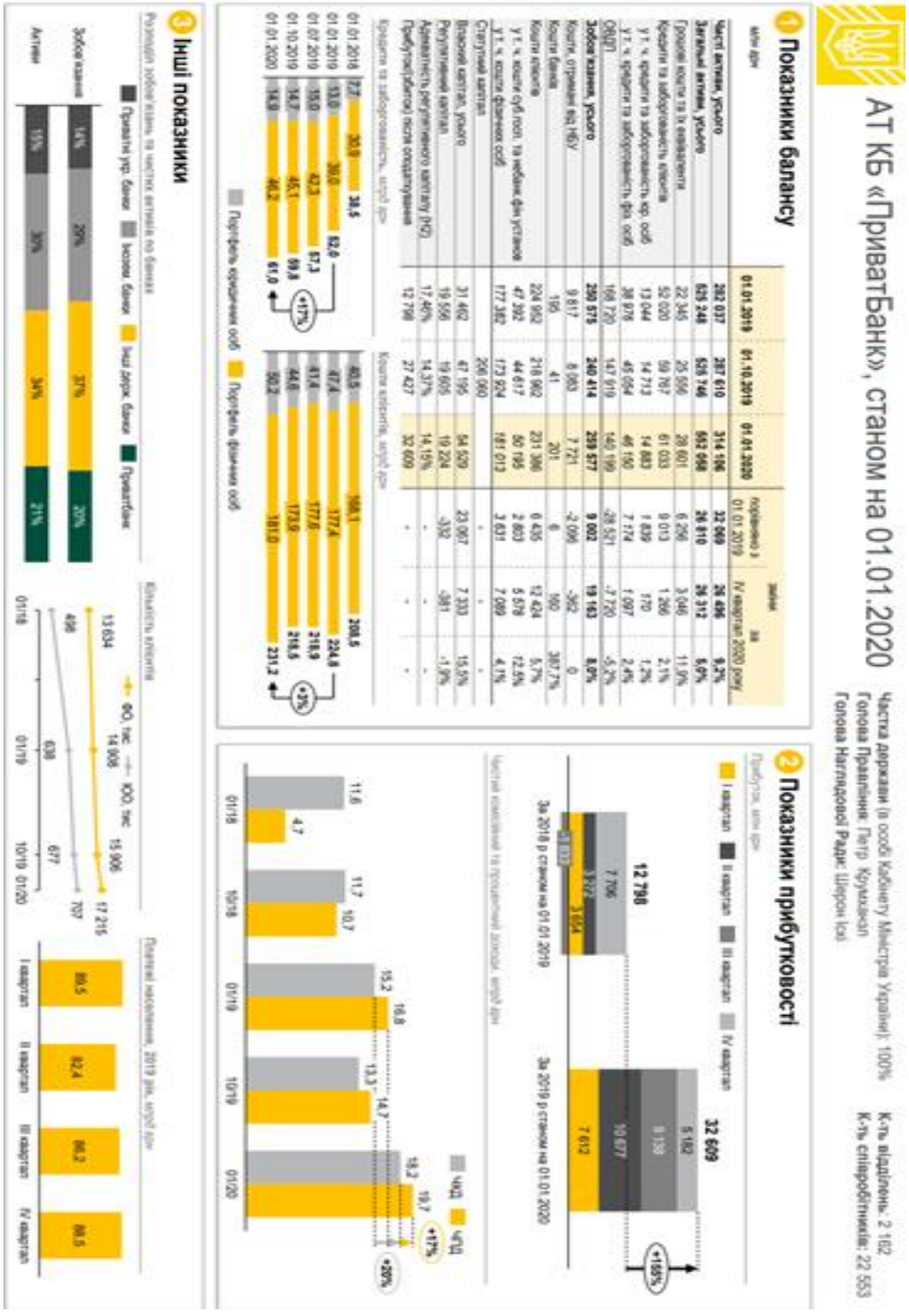
Комунальні платежі в Приват24 до 5 000 грн на місяць й не більше ніж 15 платежів – безкоштовно

Зняття готівки в усіх банкоматах на території України – безкоштовно

Додаток С

Безготівкові розрахунки з використанням платіжних терміналів
за травень 2022 року
Сума операцій
37,8
17,6
39,0%
18,2%
96,8
млрд грн
42,8%
41,4
Кількість операцій
121,3
50,7
38,3%
16,0%
316,8
млн шт.
45,7%
144,8
розрахунки із фізичним зчитуванням носія картки
безконтактні розрахунки із використанням карток
безконтактні розрахунки із використанням NFC-гаджетів
Національний банк України

Додаток Т


АТ КБ «ПриватБанк», станом на 01.01.2020
Частка держави (в особі Кабінету Міністрів України): 100%
Голова Правління: Петр Крулевський
Голова Наглядової Ради: Шерон Кон
К-ть відділень: 2 162
К-ть співробітників: 22 553
1 Показники балансу
млн грн
01.01.2019
01.10.2019
01.01.2020
зміни за 4К 2020 року, %
Чисті активи, усього
Загальні активи, усього
Грошові кошти та їх еквіваленти
Кредити та заборгованість кор. особ
у т. ч. кредити та заборгованість фіз. осіб (МФО)
Зобов'язання, усього
Кошти, отримані від НБУ
Кошти банків
Кошти клієнтів
у т. ч. кошти суб.госп. та небанк.фін.установ
у т. ч. кошти фізичних осіб
Статутний капітал
Власний капітал, усього
Регулятивний капітал
Адекватність регулятивного капіталу (Н2)
Прибуток(збиток) після оподаткування
Кредити та заборгованість, млрд грн
Кошти клієнтів, млрд грн
Портфель юридичних осіб
Портфель фізичних осіб
2 Показники прибутковості
Прибуток, млн грн
I квартал
II квартал
III квартал
IV квартал
12 798
32 609
За 2018 р. станом на 01.01.2019
За 2019 р. станом на 01.01.2020
Чистий операційний та процентний дохід, млрд грн
ЧПД
ЧКД
3 Інші показники
Розподіл зобов'язань та чистих активів по банках
Приватні укр. банки
Інші укр. банки
Інші іноз. банки
ПриватБанк
Зобов'язання
Активи
Кількість клієнтів
ФО, тис
ЮО, тис
Портфелі накопичень, 2019 рік, млрд грн
I квартал
II квартал
III квартал
IV квартал

Додаток У

АТ КБ «ПриватБанк», станом на 01.01.2021

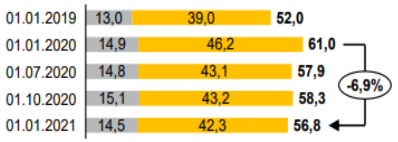
Частка держави (в особі Кабінету Міністрів України): 100%
Голова Правління: Петр Крумханзл
Голова Наглядової Ради: Шерон Іскі

К-ть відділень: 1 948
К-ть співробітників: 21 623

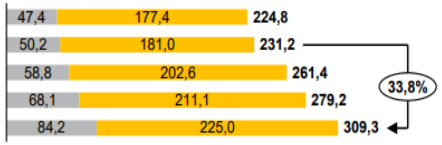
1 Показники балансу

млн грн	01.01.2020	01.10.2020	01.01.2021	зміни порівняно з 01.01.2020	зміни за IV квартал 2020 року	
Чисті активи, усього	314 106	352 322	386 940	72 834	34 618	9,8%
Загальні активи, усього	552 058	600 145	568 244	16 186	-31 901	-5,3%
Грошові кошти та їх еквіваленти	28 601	28 560	27 030	-1 571	-1 531	-5,4%
Кредити та заборгованість клієнтів	61 033	58 259	56 805	-4 228	-1 454	-2,5%
у т. ч. кредити та заборгованість юр. осіб	14 883	15 104	14 502	-381	-602	-4,0%
у т. ч. кредити та заборгованість фіз. осіб	46 150	43 155	42 303	-3 847	-852	-2,0%
ОВДП	140 199	165 939	195 297	55 098	29 358	17,7%
Зобов'язання, усього	259 577	302 439	333 112	73 535	30 673	10,1%
Кошти, отримані від НБУ	7 721	0	0	-7 721	0	0,0%
Кошти банків	201	5	2	-199	-2	-52,6%
Кошти клієнтів	231 386	281 899	309 536	78 150	27 637	9,8%
у т. ч. кошти суб.госп. та небанк.фін.установ	50 195	68 136	84 237	34 042	16 101	23,6%
у т. ч. кошти фізичних осіб	181 013	211 087	225 043	44 030	13 956	6,6%
Статутний капітал		**206 060**		-	-	-
Власний капітал, усього	54 529	49 882	53 828	-701	3 945	7,9%
Регулятивний капітал	19 224	35 369	35 257	16 033	-112	-0,3%
Адекватність регулятивного капіталу (Н2)	14,15%	27,96%	28,09%	-	-	-
Прибуток/(збиток) після оподаткування	32 609	21 279	25 306	-	-	-

Кредити та заборгованість, *млрд грн*



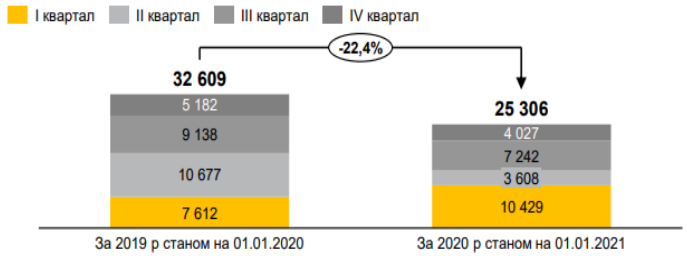
Кошти клієнтів (кошти юридичних та фізичних осіб), *млрд грн*



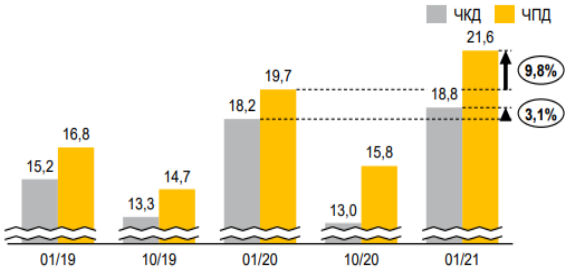
Портфель юридичних осіб Портфель фізичних осіб

2 Показники прибутковості

Прибуток, *млн грн*

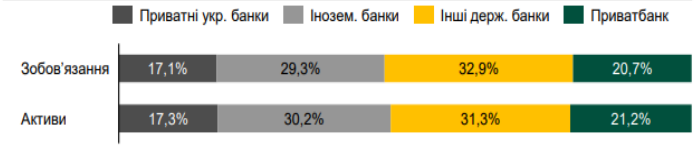


Чистий комісійний та процентний доходи, *млрд грн*

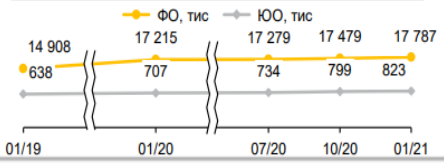


3 Інші показники

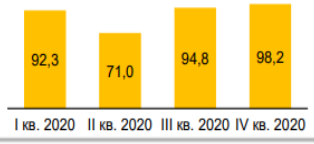
Розподіл зобов'язань та чистих активів по банках



Кількість клієнтів



Платежі населення, *млрд грн*



Додаток Ф

АТ КБ «ПриватБанк», станом на 01.01.2022

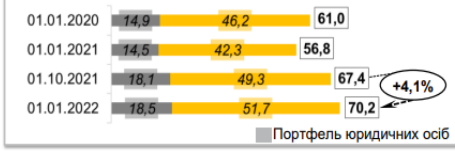
Частка держави (в особі Кабінету Міністрів України): 100%
Голова Правління: Герхард Бьош
Голова Наглядової Ради: Шерон Іскі

К-ть відділень: 1 495
К-ть співробітників: 19 989

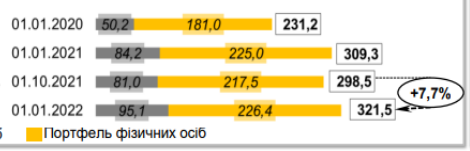
1 Показники балансу

млн грн	01.01.2021	01.10.2021	01.01.2022	зміни порівняно з 01.01.2021 млн грн	%	за IV квартал 2021 року млн грн	%
Чисті активи, усього	**386 940**	**374 609**	**407 257**	20 317	5,3	32 648	8,7
Загальні активи, усього	**566 179**	**550 328**	**582 851**	16 672	2,9	32 524	5,9
Грошові кошти та їх еквіваленти	27 030	27 352	28 118	1 088	4,0	765	2,8
Кредити та заборгованість клієнтів	56 805	67 415	70 193	13 388	23,6	2 778	4,1
у т. ч. кредити та заборгованість юр.осіб	14 502	18 095	18 538	4 036	27,8	443	2,4
у т. ч. кредити та заборгованість фіз.осіб	42 303	49 320	51 655	9 352	22,1	2 335	4,7
ОВДП	195 297	181 286	206 217	10 920	5,6	24 931	13,8
Зобов'язання, усього	**334 116**	**321 290**	**340 642**	6 526	2,0	19 353	6,0
Кошти, отримані від НБУ	0	0	0	0	-	0	-
Кошти банків	2	8	3	0	12,9	-5	-66,7
Кошти клієнтів	309 536	298 916	321 705	12 169	3,9	22 790	7,6
у т. ч. СГД та НФУ	84 237	80 993	95 090	10 853	12,9	14 097	17,4
у т. ч. кошти фізичних осіб	225 043	217 479	226 373	1 330	0,6	8 894	4,1
Довідково:							
Статутний капітал	**206 060**	**206 060**	**206 060**	0	0,0	0	0,0
Власний капітал, усього	52 824	53 319	66 615	13 791	26,1	13 296	24,9
Регулятивний капітал	35 257	43 019	40 843	5 586	15,8	-2 176	-5,1
Адекватність регулятивного капіталу (Н2)	28,09%	28,32%	18,33%	x	x	x	x
Прибуток/(збиток) після оподаткування	**24 302**	**21 212**	**35 050**	x	x	13 839	x

Кредити та заборгованість, *млрд грн*

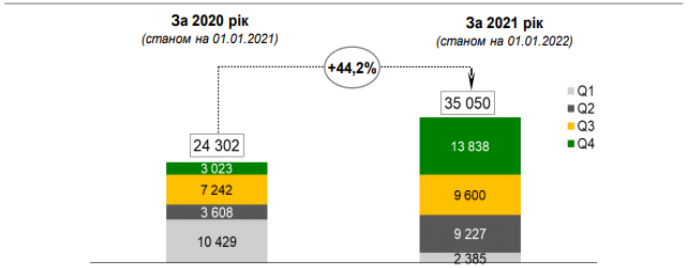


Кошти клієнтів (кошти юридичних та фізичних осіб), *млрд грн*

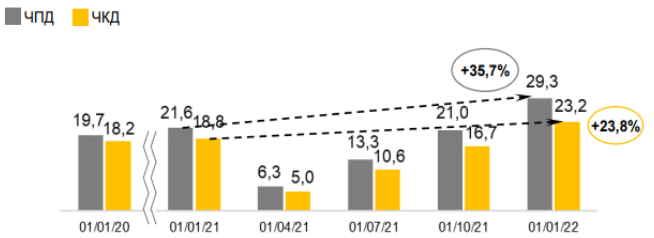


2 Показники прибутковості

Прибуток, *млн грн*

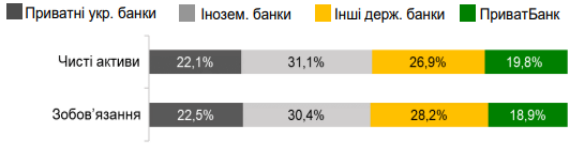


Чистий комісійний та процентний доходи, *млрд грн*

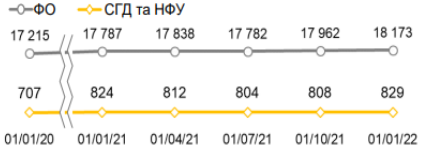


3 Інші показники

Розподіл зобов'язань та чистих активів по банках



Кількість активних клієнтів, *тис осіб*



Платежі населення, *млрд грн*