

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
імені ДМИТРА МОТОРНОГО**

Факультет економіки та бізнесу
Кафедра «Фінанси, облік і оподаткування»
(назва кафедри)

Освітньо-професійна програма «Фінанси, банківська справа та страхування»
Галузь знань 07 Управління та адміністрування
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
Спеціалізація (за наявності) _____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
 Олена ЯЦУХ
(підпис) (ім'я та прізвище)
«20» лютого 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему **«Діджиталізація банківських послуг в умовах глобальної
інтернаціоналізації»**

Здобувач вищої освіти:



(підпис)

Олег ПАРАПАНОВ
(ім'я та прізвище здобувача)

Керівник:



(підпис)

доцент, к.е.н. Сергій КОСТОРНОЙ
(учене звання, науковий ступінь, ім'я та прізвище)

Запоріжжя, 2025 р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
імені ДМИТРА МОТОРНОГО
Факультет економіки та бізнесу
Кафедра «Фінанси, облік і оподаткування»
(назва кафедри)

Освітньо-професійна програма «Фінанси, банківська справа та страхування»
 Галузь знань 07 Управління та адміністрування
 Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»
 Спеціалізація (за наявності) _____

ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньо-професійної програми


(підпис)

Олена ЯЦУХ
(ім'я та прізвище)

«24» жовтня 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри


(підпис)

Олена ЯЦУХ
(ім'я та прізвище)

«25» жовтня 2024 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ
на підготовку кваліфікаційної роботи магістра

здобувача вищої освіти Парапанова Олега Олеговича
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Діджиталізація банківських послуг в умовах глобальної інтернаціоналізації

керівник роботи Косторной Сергій Володимирови, к.е.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ректора університету від «21» жовтня 2024 року № 492-С

2. Строк подання кваліфікаційної роботи «17» лютого 2025 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи науково-теоретична література, нормативна та законодавча база, матеріали фахових видань, фінансова звітність банку.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити):

1. Навести та охарактеризувати теоретичні основи діджиталізації банківських послуг.

2. Провести аналіз стану діджиталізації банківських послуг в АТ КБ «Приватбанк».

3. Запропонувати напрями покращення діджиталізації банківських послуг.

5. Перелік графічного матеріалу: таблиць – 11, рисунків – 3

6. Дата видачі завдання «25» жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів	Відмітка про виконання
1	Затвердження плану роботи	28.10.2024р.	виконано
2	Розділ 1. <u>Теоретичні основи діджиталізації банківських послуг</u>	22.11.2024р.	виконано
3	Розділ 2. <u>Сучасний стан надання банківських послуг АТ КБ «Приватбанк» та рівень їх діджиталізації</u>	27.12.2024р.	виконано
4	Розділ 3. <u>Напрями вдосконалення діджиталізації банківських послуг в умовах глобальної інтернаціоналізації</u>	07.02.2025р.	виконано
5	Висновки та пропозиції, список використаних джерел	13.02.2025р.	виконано
6	Перевірка на плагіат	17.02.2025р.	виконано

Здобувач вищої освіти


(підпис)

Олег ПАРАПАНОВ
(ім'я та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи


(підпис)

Сергій КОСТОРНОЙ
(ім'я та прізвище)

РЕФЕРАТ

Тема кваліфікаційної роботи. Діджиталізація банківських послуг в умовах глобальної інтернаціоналізації.

1. *ВНЗ (назва):* ТДАТУ імені Д. Моторного
2. *Рік завершення роботи:* 2025
3. *Обсяг роботи:* 71 с.
4. *Кількість додатків:* 2 од.
5. *Кількість ілюстрацій:* 3 од.
6. *Кількість таблиць:* 11 од.
7. *Кількість джерел літератури:* 70 од.

Характеристика кваліфікаційної роботи:

1. *Мета кваліфікаційної роботи:* обґрунтування напрямів удосконалення діяльності банків в частині діджиталізації банківських послуг в умовах глобальної інтернаціоналізації.

2. *Методи проведених досліджень:* діалектичний метод пізнання, аналіз і синтез, групування, порівняння, табличний метод, статистичні та економіко–математичні методи.

3. *Основні результати дослідження (наукові, практичні):* в ході написання кваліфікаційної роботи було визначено сутність діджиталізації банківських послуг; охарактеризовані інноваційні технології, які впроваджуються в банках; надано загальну характеристику діяльності АТ КБ «Приватбанк»; проаналізовано функціональність системи Приват24; запропоновані напрями вдосконалення діджиталізації банківських послуг.

Ключові слова: банківські послуги, діджиталізація, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, хмарні технології, штучний інтелект, блокчейн, кібербезпека, необанки.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	9
1.1 Сутність діджиталізації банківських послуг	9
1.2. Сучасні технології у банківській сфері.....	13
РОЗДІЛ 2 СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ КБ «ПРИВАТБАНК» ТА РІВЕНЬ ЇХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ	29
2.1. Основні показники діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК»	29
2.2. Сучасні технології в діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК» та діджиталізація банківських послуг	44
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОЇ ІНТЕРНАЦІОНАЛІЗАЦІЇ	49
3.1. Напрями впровадження інноваційних технологій та розширення діджиталізації банківських послуг	49
3.2. Банківські послуги в умовах глобальної інтернаціоналізації.....	53
ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68

ВСТУП

Еволюційний напрямок розвитку економіки, дає нам змогу бачити, яким шляхом рухається людство, суспільство, а також перспектива економіки загалом. Однак класична економіка вже не в змозі задовольнити всі існуючі потреби людства і їй на поміч приходять інформаційні технології, а економіка, яка їх супроводжує отримала назву "цифрова економіка", яка дуже швидко змогла завоювати світовий Інтернет-простір, маючи свої особливості та умови. Цифровізація продовжує розвиватися із шаленою швидкістю та має зданість збирати, аналізувати та використовувати величезний об'єм цифрових даних. Такі дані виникають із цифрових слідів особистої, ділової та соціальної діяльності, що відбуваються на різноманітних платформах та ресурсах.

В сучасних економічних реаліях відбувається масштабна цифрова трансформація товарів і послуг. Банківський сектор перебуває в епіцентрі цих змін і в найближчому майбутньому зазнає значних перетворень. Питання про майбутнє банків як таких вже фактично вирішено – і не на їх користь, а на користь глобальної цифрової економіки та локальних ринків, які націлені на створення ефективної інфраструктури. Цифрова революція в банківській галузі продовжується, і найбільші фінансові установи впроваджують зручні онлайн-сервіси та інтернет-банкінг, якими вже користується значна частина населення України.

Сьогодні найбільш затребуваними інноваціями стають продукти, що включають новітні інформаційні технології та цифрові платформи, де економічна діяльність відбувається не лише в фізичному, але й у віртуальному середовищі. Цифровізація ставить серйозні виклики перед існуючими бізнес-моделями, зокрема в банківській сфері, яка проходить трансформаційний процес на глобальному рівні.

Актуальність теми. Сьогодні можемо спостерігати поступове зменшення розмірів так званої "традиційної економіки", на місце якої у всьому світу приходить "цифрова економіка" та виробничі і невиробничі процеси цифровізації відносин. З огляду на це, особливої актуальності набувають дослідження

тенденцій впливу цифрової економіки на банківську діяльність, що спричинено такими особливостями, як швидкий рівень і прогрес запровадження цифровізації технологій. У нинішньому світі рівень розвитку цифровізації технологій грає основоположну роль у визначенні конкурентоспроможності країн та економічних союзів, тому це питання є дуже актуальним для української банківської системи.

Цифрові технології поступово розмивають межі між власне банківською діяльністю та іншими небанківськими видами діяльності, а швидкість створення нових сучасних платіжних інструментів значно випереджає можливості пристосовності до неї банківського середовища. Цифровізація технологій активно проникає у сектор банківського бізнесу та робить фізичні приміщення непотрібними для надання фінансових послуг.

Дослідженням та висвітленням в своїх працях впливу цифровізації економіки на діяльність банків займалися як іноземних учені, так і вітчизняні: М. Верьєлінгер, С. Далман, Дж.-П. Зігранд, Д. Зиммерман А. Менквелд, Д.Кліфф, Т. Васильєва, О. Степаненко, В. Корнівська, Л. Кузнецова, Ю. Оніщенко та ін

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є обґрунтування напрямів удосконалення діяльності банків в частині діджиталізації банківських послуг в умовах глобальної інтернаціоналізації.

Для досягнення поставленої мети в дипломній роботі вирішувалися такі завдання:

- дослідження та систематизація теоретичних засад діджиталізації банківських послуг;
- оцінка сучасного стану надання банківських послуг АТ «ПРИВАТБАНК» та рівня їх діджиталізації;
- розробка та обґрунтування напрямів вдосконалення діджиталізації банківських послуг в умовах глобальної інтернаціоналізації..

Об'єктом дослідження в даній роботі є банківська система та процеси впровадження діджиталізації банківських послуг.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти впровадження цифрових послуг банками.

Методи дослідження. Теоретичну основу роботи становить діалектичний метод пізнання, який забезпечив вивчення відносин, що виникають в процесі діяльності банків з надання цифрових послуг і продуктів. В процесі дослідження використовувались прийоми аналізу і синтезу, групування, типізація, порівняння, табличний метод. Також були використані статистичні та економіко–математичні методи та ін.

Інформаційна база. При написанні роботи були використані монографічні дослідження, міжнародні звіти, наукові публікації та роботи вітчизняних і зарубіжних учених, періодичні видання, офіційні інтернет-ресурси інформаційно-аналітичні бюлетені.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 11 таблиць і 3 рисунка. Список використаних джерел налічує 70 позицій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність діджиталізації банківських послуг

Діджиталізація стала одним із найважливіших факторів впливу на функціонування різних секторів економіки, зокрема банківської сфери. У сучасних умовах трансформацій, коли цифрові технології швидко впроваджуються в усі аспекти діяльності банків, рівень їх конкурентоспроможності значною мірою залежить від здатності адаптуватися до цих змін. Діджиталізація охоплює широкий спектр процесів, включаючи впровадження цифрових каналів обслуговування, автоматизацію внутрішніх операцій, розвиток мобільного банкінгу, використання великих даних та штучного інтелекту. Ці зміни впливають на ефективність банків, їхню здатність задовольняти потреби клієнтів і залишатися конкурентоспроможними в умовах швидких змін ринку.

Діджиталізація впливає на всі аспекти банківської діяльності, починаючи з обслуговування клієнтів і закінчуючи внутрішніми процесами. Однією з головних переваг є оптимізація операційних процесів за допомогою автоматизації. Автоматизовані системи дозволяють банкам швидше і з меншими затратами виконувати транзакції, обробляти запити клієнтів і керувати ризиками. Це не лише підвищує ефективність банку, але й дозволяє скоротити витрати на обслуговування.

Іншим важливим аспектом є використання штучного інтелекту та аналізу великих даних. Ці технології дозволяють банкам збирати і аналізувати великі обсяги інформації про клієнтів, що сприяє кращому розумінню їхніх потреб і розробці персоналізованих пропозицій. Наприклад, аналіз транзакційних даних може допомогти банку виявити потенційні можливості для надання додаткових послуг або запропонувати індивідуальні кредитні продукти. Це підвищує рівень клієнтоорієнтованості та зміцнює конкурентні позиції банку.

Діджиталізація відкриває нові можливості для підвищення конкурентоспроможності банків. Однією з перспектив є розвиток фінтех-рішень, які можуть стати джерелом додаткових доходів для банків. Співпраця з фінтех-компаніями або створення власних інноваційних продуктів дозволить банкам розширити спектр послуг і збільшити залученість клієнтів.

Диджиталізація банківських послуг є важливим напрямом розвитку сучасної фінансової системи, що суттєво впливає на ефективність банківських операцій, доступність фінансових послуг та рівень безпеки. У цьому контексті дослідники активно вивчають як загальні тенденції цифрової трансформації, так і специфічні аспекти впровадження новітніх технологій у банківській сфері. Одним із ключових авторів, що аналізує цю тематику, є Євген Заїграєв [24], член правління ПриватБанку, який особливо акцентує увагу на розширенні можливостей цифрового банкінгу для бізнес-клієнтів. Його дослідження підкреслюють зростаючу роль автоматизації процесів та розширення спектру онлайн-послуг, що сприяє спрощенню банківських операцій для підприємців.

Ще один важливий дослідник у цій сфері – Дмитро Мусієнко [41], який вивчає диджиталізацію банківських послуг крізь призму покращення клієнтського досвіду. Він наголошує, що персоналізація фінансових продуктів за допомогою машинного навчання та великих даних стає ключовою стратегією для банків, які прагнуть зберегти та розширити свою клієнтську базу. Водночас у своїх роботах він відзначає, що цифровізація не є самоціллю, а має на меті підвищення зручності користування банківськими сервісами, адаптацію до нових потреб клієнтів та забезпечення їхньої фінансової безпеки. У цьому аспекті особливо важливими є розробки, пов'язані з інтуїтивно зрозумілими мобільними застосунками та системами автоматизованого ухвалення рішень щодо кредитування.

Проблема фінансування цифрових банківських рішень та підтримки підприємців через технологічні інновації є одним із основних напрямів досліджень Александри Вукосавлевич [11], директорки ЄБРР з питань фінансових установ Західних Балкан та Східної Європи. Її роботи розглядають міжнародний досвід у цій сфері, що дає змогу українським фінансовим

установам ефективно впроваджувати передові практики. Вона підкреслює, що банки, які інвестують у кібербезпеку, розширюють спектр безконтактних платежів та активно використовують біометричну автентифікацію, значно підвищують довіру своїх клієнтів і можуть успішно конкурувати як на внутрішньому, так і на міжнародному ринку.

Узагальнюючи підходи різних дослідників, можна зробити висновок, що диджиталізація банківських послуг охоплює широкий спектр аспектів – від автоматизації бізнес-процесів та розвитку мобільного банкінгу до персоналізації фінансових продуктів і підвищення рівня кібербезпеки. Важливість цього процесу важко переоцінити, адже цифрова трансформація не лише спрощує доступ до фінансових послуг для мільйонів клієнтів, а й сприяє зростанню економічної активності, особливо в умовах глобальних викликів.

Крім того, розвиток блокчейн-технологій і смарт-контрактів може радикально змінити спосіб ведення банківського бізнесу, підвищуючи прозорість операцій і знижуючи витрати на їх обробку. Це відкриває нові горизонти для банків, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними у світі цифрових фінансів.

Цифрові технології є важливою частиною в сучасній діяльності банку, адже несуть суттєвий вплив на всі аспекти функціонування фінансових установ. Вони включають в себе різноманітні інновації та цифрові рішення, які перетворюють процес взаємодії з споживачами, оптимізують операції та збільшують загальну ефективність в роботі банків. Поняття цифрових технологій в банківській сфері стосується не лише автоматизації окремих процесів, але й велику інтеграцію цифрових інструментів, які мають на меті ефективно задовольнити потреби споживачів у доступі до необхідних послуг [3].

Цифрові технології в банківській сфері можна виділити як сукупність технічних засобів, програмного забезпечення та інноваційних рішень, які забезпечують можливість доведення до автоматизації банківських операцій, обробки фінансових даних і надання послуг через новітні технології.

Основною метою введення в використання таких технологій – створення банківських послуг більш зручними у використанні, а також доступними і

безпечними. На сьогоднішній день банки доволі часто користуються такими цифровими рішеннями, як інтернет-банкінг, штучний інтелект, блокчейн, хмарні обчислення, біометричну ідентифікацію та голосових помічників, які повністю забезпечують високий комфорт та покращують досвід споживачів.

Сучасні цифрові банківські рішення можна класифікувати за декількома критеріями: За каналом надання послуг виділяють мобільний банкінг, який повністю забезпечує доступ до послуг через додатки, які встановлені на смартфоні, а також інтернет-банкінг, який забезпечує виконувати операції через веб-платформи. Інші доступні канали включають чат-ботів та голосових помічників, які можуть здійснити підтримку клієнтів без залучення фізичних спеціалістів. Також існує класифікація за типом технологій: штучний інтелект автоматизує аналіз даних та персоналізує обслуговування, блокчейн повноцінно забезпечує безпеку переводів та прозорість, а хмарні обчислення максимально полегшують доступ до зберігання даних та доступ до необхідної інформації.

Залежно від цільової аудиторії, цифрові послуги можуть бути направлені на індивідуальних клієнтів, яким повсякчас необхідний швидкий доступ та простота у використанні, а також на корпоративних споживачів, які за допомогою цифрових рішень формують управління значними обсягами коштів та фінансових операцій. За функціональним пристосуванням цифрові технології поділяються на операційні – за допомогою яких виконується автоматизація для внутрішніх процесів, обслуговування клієнтів – для поліпшення досвіду клієнтів, та безпекові, в тому числі біометричні та захисні системи, котрі можуть забезпечити безпеку інформації клієнтів [7].

Таким чином, цифрові технології у банківській сфері є основою для покращення ефективності роботи фінансових установ, забезпечення доступності та зручності послуг для споживачів. Вони також дозволяють формувати нові форми взаємодії, забезпечити доволі високий рівень безпеки та швидкісний доступ до послуг, що робить їх важливим фрагментом сучасної банківської діяльності.

1.2. Сучасні технології у банківській сфері

Банківські діджитал-послуги є банківськими послугами, які формуються та надаються з активними застосуваннями цифрових технологій. Розвиток цифровізації в установах банку зумовлений двома трендами:

1. Цифрова трансформація економіки та суспільства, підвищення рівня потреб споживачів банківських продуктів у їх обслуговуванні онлайн з застосуванням інтернету.
2. Розвиток цифровізації та розширення технічних, технологічних та економічних напрямків для введення цифровізації у діяльність банківських установ [2].

Таким чином цифровий банкінг є незамінною концепцією діяльності сучасних банківських установ, які формуються на широкому та активному застосуванні цифровізації при створенні внутрішніх банківських систем, він пройшов 5 еволюційних етапів:

1. Створення Digital-каналів, наприклад мереж банкоматів, Інтернет-банкінгу, мобільних банків, чат-ботів, завдяки яким розпочалося формування цифрових трансформацій;
2. Розвиток Digital-продуктів (від Big Data, безконтактних платежів до віртуальних карток та штучного інтелекту, машинного навчання) початок використання програмного та апаратного забезпечення для створення продуктів E2E, які цілодобово задовольняють фінансові запити;
3. Формування повного циклу обслуговування у напрямку цифрових послуг, банківських digital-сервісів та бізнесів, сформованих у цифровому форматі;
4. Поширення Digital Brain, який безперервно вивчає дані у всіх бізнес-сегментах, відділах, продуктових лініях, а також послугах, які надають банкам більші цифрові можливості та переваги;
5. Оцифрування ДНК як нового напрямку системи координат для прийняття стратегічних рішень впродовж всього циклу життя функціонування та розвитку банківської установи [31].

У сучасному світі важливо отримувати банківські послуги якомога швидше, в тому числі, в режимі реального часу, але одночасно з цим з високим рівнем безпеки, інформаційної гігієни та кібербезпеки під час проведення банківських операцій.

З іншої сторони банківські структури, які зорієнтовані на стабільність довгострокового розвитку та збереження ринкових позицій, повинні не тільки враховувати і застосовувати новинки в напрямку діджитал-банківських продуктів, але й приймати активну участь в формування своїх новинок, та в сфері оцифрування банківських продуктів, а також методи їх просування на ринок з ефективним та активним застосуванням в цих цілях засобів цифрового маркетингу.

З підвищенням кількості клієнтів, котрі використовують онлайн- та мобільний банкінг, також відіграє велику роль важливість якісної системи діджитал-маркетингу, яка зростає. Виходячи з цього варто розробляти та впроваджувати комплексні стратегії розвитку банківського цифрового маркетингу.

Провідними напрямками підвищення ефективності є:

- По-перше, модернізація системи комунікаційних зв'язків з клієнтурою, а також підвищення можливостей в загальних обсягах комунікацій та предметів «спілкування»;
- По-друге, підвищення можливостей щодо інформаційно-аналітичної підсистеми маркетингу, а це являється шляхом до прийняття більш обґрунтованих рішень управлінням у напрямку маркетингового менеджменту;
- По-третє, підвищення ефективності в економіці щодо надання банківських послуг, підвищення їх розмірів та швидкості;
- По-четверте, зростання можливостей для реалізації іміджевих програм, розширення рівня лояльності та довіри клієнтів до банку та банківських послуг [6].

Через наявність об'єктивних і закономірних процесів підвищення конкуренції у банківському секторі топ-менеджмент банківських формувань повинен керуватися методом ідентифікації, щодо нових, кращих засобів

зростання якості комунікації завдяки цифровим технологіям. Для прискорення операцій кожен банк має розвивати Інтернет-технології, які дають можливість зменшувати витрати та збільшувати якість обслуговування, застосовуючи при цьому такі надбання діджитал-маркетингу, як:

- Покращення рівня обслуговування клієнтів, надання великого списку цифрових банківських послуг, а також залучати нових клієнтів;
- Зменшення рівня операційних витрат банку і активніше виконання банківських операцій;
- Збільшення конкурентоспроможності банківських послуг та підвищення рівня управління банківським бізнесом в цілому;
- Розвиток цільового ринкового сегменту на ринку банківських послуг, підвищення масштабів банківських операцій;
- Переведення на електронну обробку даних та електронні платежі споживачів для наступного розвитку різних видів електронного банкінгу [21].

Отже, використання та активний розвиток цифрових маркетингових комунікацій забезпечує українським банкам низку важливих переваг. Зокрема, це сприяє оптимізації бізнес-процесів, підвищенню загальної фінансово-економічної ефективності банківської діяльності та дозволяє істотно заощаджувати ресурси, зменшуючи необхідність фізичної присутності клієнтів у банку й, відповідно, скорочуючи потребу в обслуговуванні на місці. Додатково, клієнти отримують можливість майже цілодобово відстежувати стан своїх рахунків і оперативно реагувати на зміни на фінансових ринках, здійснюючи такі операції, як закриття депозитів, купівля-продаж валюти, отримання або реструктуризація кредитів тощо.

Цифрові банківські послуги – це фінансові послуги, які надаються банками в електронному вигляді через інтернет та мобільні додатки.

Цифрові банківські послуги (ЦБП) були створені в 1970-х роках з створенням банкомата та формувалися завдяки введенню нових технологій, до прикладу таких як інтернет-банкінг, мобільний банкінг та відкритий банкінг [13].

ЦБП класифікують за різними критеріями, до прикладом, за каналом надання послуг, за типом надання послуг або ж за цільовою аудиторією

[Ошибка! Источник ссылки не найден.]. ЦБП розвиваються швидко та їх популяризація збільшується з кожним роком. Дане явище пов'язане з багатьма факторами, до яких входить також популярність мережі Інтернет та смартфонів, а таж зміну в поведінці споживачів.

Банки вводять в рух інноваційні технології та сервіси, які в повній мірі можуть задовольнити потреби клієнтів.

В цифрових банківських послугах є ряд переваг для споживачів та суспільства загалом.

Прогресивні банки в Україні доволі активно вводять новітні цифрові технології для кращого обслуговування споживачів. До прикладу, Монобанк недавно ввів функцію «Мій рахунок», яка дозволяє клієнтам відкривати рахунки в різних валютах та здійснювати конвертацію за бажаним курсом. Також була введена нова програма лояльності з кешбеком за покупки у партнерів. АТ «Приватбанк» запустив функцію «Швидкий переказ» для переказів без реквізитів, а також програму для малого та середнього бізнесу з можливістю отримання кредитів і відкриття рахунків.

АТ «Сенс Банк» Україна ввів новий цифровий банк «Sense SuperApp» - платежі в якому можна створювати у режимі drag`n`drop «тягни та кидай» - найбільш проста дія для користувачів смартфонів. Також була введена в користування програма для інвесторів з можливістю вкладення в цінні папери. Усі вказані банки активно використовують цифрові технології такі як: мобільний і інтернет-банкінг, голосові помічники і тд. Це спрощує використання послуг та роблять їх більш зручними [18].

Цифровізація банківських послуг містить доволі великий потенціал для внесення змін в екосистеми банківських послуг. Банки, які планують вводити інноваційні напрями технологій та сервісів, матимуть перевагу в конкурентній боротьбі та будуть здатні пропонувати споживачам ще більш зручні, персоналізовані та вигідні послуги.

Розвиток ЦПБ пов'язаний з цілим рядом викликів, які банки та інші фінансові організації повинні вирішити, щоб залишитися конкурентоспроможними.

Одним з головних недоліків є безпека. ЦПБ використовує дані споживачів, і саме тому головною метою є захистити ці дані від несанкціонованого доступу або ж використання. Банки мають вводити сучасні технології з безпеки, до прикладу такі як шифрування, біометрична ідентифікація та інші.

Також постають запитання щодо регулювання, адже розробляються нові правила та нормативи для урегулювання ЦПБ. Банки мають відстежувати останні тенденції, щоб зможти забезпечити відповідність операцій **[Ошибка! Источник ссылки не найден.]**.

Варто взяти до уваги і те, що розвиток конкуренції продовжується, адже на поле гри виходять нові гравці, до прикладу необанки та технологічні гіганти. Саме тому, банки мають розробляти інноваційні технології на постійній основі.

Крім зазначених варто відмітити ще ряд питань, які тісно пов'язані з розвитком ЦПБ:

- Нерівномірний доступ до інтернету;
- Діджитал-дивіденди;
- Зміна поведінки споживачів.

Банки, котрі впроваджують оцифрування банківських послуг, мають бути готові до вказаних викликів, а також вводити в використання засоби цифрової безпеки, відслідковувати останні тенденції регулювання, проводити розвиток інноваційних продуктів та послуг, а також неодмінно працювати над вирішенням проблем нерівномірного доступу до мережі Інтернет та цифрових дивідендів [5].

Отже, цифрові банківські послуги стали важливим елементом розвитку банківської сфери, надаючи установам нові можливості для підвищення ефективності та зручності обслуговування клієнтів. Вони дозволяють споживачам отримувати доступ до банківських продуктів дистанційно, а банкам – оптимізувати свої ресурси та розширити спектр послуг. Прогресивні банки України, такі як Монобанк, ПриватБанк та Сенс Банк, активно впроваджують сучасні цифрові інструменти, що забезпечує їм конкурентні переваги на ринку. Проте, попри значний потенціал цифровізації, цей процес супроводжується низкою викликів, зокрема щодо безпеки даних, регулювання та конкуренції з новими учасниками ринку. Таким чином, для успішного розвитку цифрових

банківських послуг необхідно враховувати ці аспекти, постійно вдосконалюючи технології безпеки, слідкуючи за нормативними змінами та орієнтуючись на потреби клієнтів.

Цифрові фінансові технології сприяють розробці інноваційних фінансових продуктів і послуг, які відповідають мінливим потребам і вподобанням споживачів. Тепер банки можуть надавати послуги різним людям, незалежно від місцезнаходження конкретного клієнта, відкриваючи рахунки в цифровому форматі, робо-консультації з управління інвестиціями, безконтактні платіжні рішення. Сучасні технології дозволяють банкам залишатися конкурентоспроможними, навіть якщо вони не представлені в районах, віддалених від центру.

Продажі також таким чином зростають. Фінансові та технологічні рішення дозволяють банку охоплювати клієнтів через різні цифрові канали, такі як мобільні додатки, онлайн-платформи та соціальні мережі. Ця широка доступність у поєднанні зі зручністю та швидкістю цифрових транзакцій допомагає банку збільшити продажі та посилити свою присутність на ринку. Реалізація маркетингової стратегії на основі даних дозволяє банку адресувати потенційним клієнтам персоналізовані пропозиції, що сприяє подальшому зростанню продажів.

Освоєння інновацій в українських банках сприяє зростанню капіталу в країні, що забезпечує ефективний розвиток економіки. Серед технологічних інновацій, які поширилися під час активних військових дій, можна виділити:

- Banking QR Code – це матричний код, який полегшує оплату рахунків за товари, послуги та онлайн-покупки за допомогою системи безконтактного банкінгу;

- переказ коштів за номером телефону – відносно нова послуга, яка дозволяє використовувати номер мобільного телефону для відправлення коштів на рахунок одержувача, тобто не потрібно заповнювати банківські реквізити;

- впровадження невеликого інструментального касового апарату, за допомогою якого можна оплачувати рахунки та комунальні послуги.

Інформаційні технології покликані, ґрунтуючись і раціонально

використовуючи сучасні досягнення в галузі комп'ютерної техніки та інших високих технологій, новітніх засобів комунікації, програмного забезпечення та практичного досвіду, розв'язувати завдання щодо ефективної організації інформаційного процесу для зниження витрат часу, праці, енергії та матеріальних ресурсів щодо всіх сфер людського життя та сучасного суспільства. Інформаційні технології взаємодіють і часто складовою частиною входять до сфери послуг, області управління, промислового виробництва, соціальних процесів.

Розвиток мережі Інтернет та Web - технологій обумовив створення Інтернет-банкінгу, що забезпечує обслуговування поза офісом банку клієнтів - як юридичних, так і фізичних осіб. Перелік послуг, що надаються банком клієнтам при використанні Інтернет-банкінгу, досить широкий. Internet-банкінг використовує довідники кореспондентів і бенефіціарів, дозволяючи клієнту достатньо швидко і просто проводити грошові та валютні перекази. Internet - банкінг має механізм відкликання документа, раніше відправленого до банку. [13].

Система «Клієнт-Банк» складається з трьох підсистем: підсистеми «Клієнт», підсистеми «Банк», телекомунікаційної підсистеми. В перших підсистемах для реалізації їх функцій створюються автоматизовані робочі місця (АРМ). Третя підсистема здійснює обмін даними (електронними повідомленнями) між підсистемами «Клієнт» і «Банк». Для реалізації перших систем «Клієнт-Банк» використовувалися персональні комп'ютери, принтери, модеми та телефонні лінії зв'язку. Розвиток системи «Клієнт - Банк» відбувався в напрямі розширення переліку банківських послуг, що надаються нею, що вимагало використання нових технічних і програмних засобів.

РС-банкінг є реалізацією віддаленого банківського обслуговування в режимі off-line. У функціональному плані Internet-банкінг та РС-банкінг повністю ідентичні - підтримується єдиний інтерфейс, єдині типи документів, єдині екранні та друковані форми, єдина бізнес-логіка, єдині довідники, єдині механізми взаємодії бухгалтерськими програмами, єдині механізми захищені інформацією.

Phone-банкінг виконує весь набір банківських послуг. Доступ до

банківським рахункам і картам здійснюється з телефону, що працює в тоновому режимі. Для проведення операції клієнт встановлює за допомогою телефону з'єднання з системою (сервером банку) і передає повідомлення про проведенні операції за допомогою клавіш телефонного апарату.

WAP-банкінг забезпечує клієнту виконання операцій по управлінню рахунками та картками з мобільного телефону через WAP-канал. Використовуючи мобільний телефон, що підтримує протокол WAP, клієнт отримує банківські послуги.

SMS-банкінг. Сучасні мобільні телефони крім своєї головної функції - голосового зв'язку виконують багато додаткових і інші менш важні функції, однією з яких є SMS - повідомлення.

Підтримка SMS-повідомлень є у всіх мобільних телефонах, тому SMS-банкінг доступний всім. SMS-банкінг, що реалізує банківські послуги за допомогою SMS-повідомлень, доступний всюди, де є стільниковий зв'язок.

Mobile-банкінг забезпечує реалізацію тих же банківських послуг клієнтам, що і, наприклад, Інтернет-банкінг з використанням КПК або смартфона. Можливість з'єднання КПК з мобільним телефоном дозволяє реалізувати концепцію «Банк у кармані». КПК та мобільний телефон з доступом в Інтернет, нове покоління смартфонів дозволяють забезпечити реальний цілодобовий повнофункціональний доступ клієнтів до всіх послуг електронного банкінгу.

Таким чином банки, які прагнуть активно розвивати нішу електронних послуг для фізичних та юридичних осіб, повинні орієнтуватися не тільки на Internet-банкінг, але і на інші канали обслуговування. Тільки комплексне, всеосяжне рішення дозволить банку реалізувати свої конкурентні переваги і надати своїм клієнтам найповніший спектр послуг електронного банкінгу.

Стратегічне позиціонування є важливим аспектом управління будь-яким бізнесом, у тому числі і банками. Воно визначає, як банк будуть сприймати клієнти, конкуренти та інші зацікавлені сторони. Успішне стратегічне позиціонування допомагає банку досягти своїх цілей, вирізнитися від конкурентів і завоювати довіру клієнтів.

У контексті інноваційного зростання стратегічне позиціонування стає ще

більш важливим. Інновації змінюють спосіб роботи банків, їхні продукти та послуги, а також спосіб взаємодії з клієнтами. Банки, які хочуть успішно конкурувати в інноваційній економіці, повинні переглянути своє стратегічне позиціонування та адаптувати його до нових умов.

Платежі за допомогою QR-кодів вже не нові, проте вони швидко стають звичними для споживачів. За даними Juniper Research, до 2025 року ринок платежів за допомогою QR-кодів досягне 3 трильйонів доларів США. Одним із лідерів цього ринку є компанія Alipay. Споживачам потрібно лише відсканувати QR-код, щоб програма на їхньому пристрої перейшла на сторінку для безпечного переказу коштів. Поширення NFC і емуляції картки хоста (HCE) стимулює розвиток ринку носимих платіжних пристроїв. HCE дозволяє пристроям імітувати картку за допомогою NFC без потреби в автентифікації. Окрім смарт-годинників, з'являються й інші носимі пристрої, такі як NFC-кілця, які набувають популярності серед споживачів завдяки своїй інноваційності.

Впровадження інноваційних технологій у банківській сфері є необхідним для забезпечення конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам. Сучасна банківська справа дуже змінилася під впливом технологічних інновацій, і банки повинні адаптуватися до цих змін, щоб залишатися на ринку та задовольняти потреби клієнтів. Забезпечуючи інноваційні технології з більшою швидкістю, ефективністю та безпекою використання ресурсів, банки можуть підвищити свою конкурентоспроможність та забезпечувати краще обслуговування клієнтів (рис. 1.1).



Рис. 1.1 Інноваційні технології в банкінгу в умовах воєнного стану

1. Штучний інтелект і машинне навчання. Технологія використовується банками для аналізу великих обсягів даних, автоматизації процесів і надання персоналізованих послуг клієнтам. Це допомагає покращити точність і швидкість виявлення шахрайства, визначення кредитного рейтингу, обслуговування клієнтів тощо. Банки також використовують цю технологію для створення персоналізованих послуг. Наприклад, Citigroup розробила віртуального фінансового радника на основі штучного інтелекту, який надає персоналізовані інвестиційні поради.

Автоматизація процесів за допомогою штучного інтелекту дозволяє банкам скоротити витрати на оплату праці та підвищити точність прийняття рішень. Впровадження інтелектуальних систем дозволяє банкам:

- Зменшити витрати на оплату праці, оскільки багато рутинних завдань можна автоматизувати, а співробітників можна направити на виконання більш важливих завдань.
- Підвищити швидкість обробки даних і операцій, що дозволяє клієнтам швидше отримувати послуги.
- Знизити ризик помилок і шахрайства за допомогою системи, яка може аналізувати великі обсяги даних і виявляти аномалії.
- Підвищити рівень персоналізації фінансових послуг, оскільки алгоритми можуть аналізувати історію клієнта та давати рекомендації [8].

Завдяки цим перевагам використання штучного інтелекту стає ключовим компонентом банківських стратегій підвищення ефективності та конкурентоспроможності.

2. Технологія блокчейн — це технологія децентралізованого реєстру, яка революціонізує спосіб здійснення транзакцій, забезпечуючи безпеку, прозорість і захист від несанкціонованого доступу. Блокчейн усуває посередників, знижує витрати та оптимізує процеси, що робить його важливим для банківської галузі. Банки використовують блокчейн для створення нових продуктів, таких як цифрові валюти, і підвищення швидкості та ефективності транскордонних транзакцій.

Використання технології блокчейн в банківському секторі забезпечує більшу безпеку та прозорість фінансових операцій:

- Блокчейн використовує криптографію для захисту даних. Транзакції шифруються та перевіряються, що робить їх дуже стійкими до змін або злому, що допомагає уникнути шахрайства та незаконних дій.

- Блокчейн – це розподілена база даних, доступна всім учасникам мережі, яка робить транзакції видимими та доступними для перевірки всім зацікавленим сторонам, її прозорість допомагає уникнути фінансових маніпуляцій.

- Блокчейн дозволяє безпосередньо здійснювати фінансові та інші операції між учасниками мережі без посередництва сторонніх установ, що сприяє зниженню витрат і ризиків.

- Блокчейн дозволяє здійснювати транзакції швидко і цілодобово, що дозволяє банкам підвищити ефективність своїх послуг.

Інформація в блокчейні надійно зберігається та залишається незмінною з часом, що допомагає уникнути втрати даних або фальсифікації історії транзакцій.

Технологія блокчейн є ключовим інструментом для забезпечення безпеки та прозорості у фінансовому секторі, що сприяє підвищенню довіри клієнтів і забезпечує більшу операційну ефективність.

3. Мобільні технології (додатки) роблять банківські послуги більш доступними для клієнтів і допомагають зменшити вартість фізичних відділень. Переваги мобільних технологій:

- Клієнти можуть здійснювати транзакції та перевіряти свої рахунки в будь-який час і в будь-якому місці за допомогою мобільних додатків або онлайн-банкінгу.

- Для роботи фізичних відділень великі витрати на оренду приміщення, утримання необхідного персоналу та інфраструктури замість цифрових каналів дозволяють банку скоротити більшість цих витрат.

- Зміни в цифрових сервісах можна впроваджувати швидше, що дозволяє банку краще реагувати на потреби клієнтів і зміни ринку.

Мобільні додатки дозволяють банкам збирати дані про поведінку клієнтів і надавати персоналізовані рекомендації та послуги.

Розвиток цифрових каналів обслуговування перетворює банкінг на більш сучасний і доступний сервіс [6].

4. Open-банкінг – це об'єднання банків, третіх сторін і постачальників технологій, що дозволяє декільком установам створити мережу для передачі даних. Основна перевага: Відкритий банкінг економить гроші, зменшуючи витрати на утримання великого персоналу та персональну підтримку.

Недоліки Open Banking: можливість технічних збоїв і хакерських атак, через втрату особистої інформації; дуже великі витрати грошей і часу на початку [4; 9].

5. Інтернет речей (IoT) дозволяє банкам підключати пристрої та збирати дані в режимі реального часу, забезпечуючи персоналізований досвід і ефективний моніторинг активів. Програми IoT у банківській справі включають інтелектуальні банкомати, портативні безконтактні платіжні пристрої та відповідні пристрої для виявлення шахрайства. У сучасній практиці технологія IoT дозволяє клієнтам банків оплачувати покупки за допомогою пристроїв IoT (смартфони, годинники, кільця), просто підключивши до них свої банківські картки.

Інтернет речей (IoT) надає можливість менеджерам банківських установ скоротити кількість персоналу, зменшити витрати на технічне обслуговування та скоротити час очікування клієнтів, IoT також може спростити використання банкоматів і проаналізувати, як клієнти використовують їх у певних зонах, щоб налаштувати кількість [10].

6. Кібербезпека є важливою складовою для банківських установ у контексті інноваційних технологій, оскільки вони є об'єктом кібератак через такі інновації, як цифрові канали обслуговування та мобільні додатки. Необхідно приділити достатньо уваги питанням кібербезпеки в банківському секторі, оскільки банки мають конфіденційну інформацію про клієнтів.

Кіберзлочинці можуть здійснювати шахрайські фінансові операції або атаки на банківські платіжні системи. Кібератаки можуть призвести до втрати довіри клієнтів і фінансових витрат, пов'язаних з послугами відновлення та наданням компенсації клієнтам. Банки повинні інвестувати в кібербезпеку,

розробляти стратегії захисту та навчати персонал реагувати на потенційні загрози кібербезпеці [4; 8; 11].

7. Хмарна технологія забезпечує розміщення інфраструктури в хмарі та організацію дистанційних каналів зв'язку з банками, можливість отримання додаткових послуг, можливість формування індивідуальних «гібридних» хмар для певних клієнтів та отримання додаткового захисту даних, розробку різноманітних послуг [4].

Хмара дозволяє банкам переходити від застарілої інфраструктури до більш гнучкої та масштабованої платформи. Банки використовують хмарні технології для зберігання та керування даними, запуску програм і розміщення служб. Ця технологія дозволяє банкам швидше реагувати на зміну потреб клієнтів і скорочувати операційні витрати. 8 березня 2022 року Україна видала постанову № 42 «Про використання банками хмарних технологій в умовах воєнного стану». Згідно з цією постановою, українські банки можуть використовувати хмарні сервери, розташовані в Європейському Союзі, Великій Британії, Канаді та Сполучених Штатах, для надання таких послуг, як електронні платіжні засоби [1]. Передумовою для прийняття такого рішення є введення в Україні воєнного стану, тому перехід банку на використання хмарних сервісів дозволить їм стабільно працювати, а також дасть можливість користуватися банківськими послугами громадянам України за кордоном. Також перехід на хмарні технології забезпечує безпеку даних, що дуже важливо в політично нестабільній ситуації. 46 українських банків використовують хмарні технології, серед яких Приватбанк, Сенсбанк, ПУМБ, Ощадбанк, Кредит Агріколь, Монобанк.

8. Голосова біометрія дозволяє ідентифікувати людей на основі унікальних голосових характеристик і забезпечує додатковий захист вашого облікового запису та персональних даних. Застосування цієї технології скорочує час розмови з оператором, не вимагає додаткових даних, наразі вона використовується в АТ «ПриватБанк» [11].

Біометричні технології, такі як сканування відбитків пальців, розпізнавання обличчя або голосу та сканування сітківки ока, використовуються банками для підвищення безпеки та зручності своїх послуг. Банки

використовують біометричні дані для ідентифікації клієнтів, зниження ризику шахрайства та оптимізації процесів. Наприклад, Monobank використовує біометричні дані, щоб клієнти могли отримати доступ до своїх рахунків за допомогою розпізнавання обличчя, забезпечуючи більш безпечне використання.

Крім того, інші сфери інноваційних технологій у банківській справі не часто використовуються в умовах воєнного стану:

1. Гейміфікація. Гейміфікація — один із важливих трендів у сфері фінтеху, який бере початок від бонусних програм та програм лояльності.

Завдяки гейміфікації багато банків збільшують свої доходи, репутацію та лояльність клієнтів. Monobank і багато інших небанківських установ, таких як Monzo або N26, надають цифрові значки та призи за певні досягнення (бронювання квитків три рази або здійснення п'яти онлайн-покупок тощо). Він заохочує власників карток здійснювати безготівкові операції, щоб отримати максимальну кількість винагород.

2. BNPL «Купуй зараз, плати пізніше» — це вид короткострокового фінансування, який передбачає оплату товарів або послуг у майбутньому. Ця послуга не передбачає накопичення відсотків, що робить її популярним видом фінансування. Клієнти, які користуються позиками в розстрочку, роблять початковий платіж за продукт, а потім оплачують решту. Одну з найвідоміших систем bnpl надає транснаціональна фінансова компанія PayPal.

Клієнти можуть скористатися цією послугою, щоб розділити свої платежі на чотири рівні частини, які виплачуються кожні два тижні. Зокрема, Monobank пропонує послуги bnpl в Україні. Крім того, Таскомбанк у партнерстві зі стартапом Ocean.me анонсували запуск першого bnpl-сервісу в Україні протягом року [6].

3. Відкритий банкінг (або BaaS-банкінг як послуга) зарекомендував себе як один із наріжних каменів фінтех, оскільки дозволяє третім особам використовувати банківську інфраструктуру через API. Дотримання принципів відкритого банкінгу при розробці фінтех-продуктів забезпечує легкість залучення клієнтів, обмін даними між програмами, аналітику, автентифікацію користувачів і спілкування.

Facebook та Instagram є яскравими прикладами компаній, які надають відкриті API, що дозволяють здійснювати покупки в додатках, маркетингові та інші послуги, але відкрите банкінг може запропонувати набагато більше.

Завдяки програмі відкритого банківського обслуговування власники рахунків отримують регулярні звіти про залишки, витрати та заощадження. Банки можуть надавати страховим компаніям, роздрібним торговцям та іншим підприємствам доступ до фінансових коштів клієнтів через відкритий API. Перш ніж застрахувати, надати кредит або дозволити оплату частинами, вони повинні підтвердити платоспроможність клієнта. Завдяки відкритому банкінгу користувачі можуть швидко та легко оплачувати товари та послуги онлайн, швидко отримувати кредит та оплачувати послуги одним рухом.

Відкритий банкінг стрімко поширюється по всьому світу. Впровадження принципів в Україні почалося із затвердження НБУ концепції відкритого банкінгу 10 серпня 2023 року, яка заклала основу для переходу всіх комерційних банків на систему Baas.

4. RegTech (Регуляторна технологія) — це тип технології, що використовується для моніторингу дотримання нормативних вимог. Технологія визначає проблеми невідповідності та змушує їх працювати в системі. Спеціальне програмне забезпечення автоматизує монотонні процедури, стежить за безпекою даних, попереджає користувачів і банківських працівників про шахрайство. RegTech полегшує зв'язок установ із наглядовими органами, щоб дані могли передаватись без перерв і відстежувати фінансові злочини.

Концепція Regtech вийшла на український банківський ринок. Зокрема, впровадження SupTech (технології спостереження) та RegTech є однією з цілей НБУ, яка визначена Стратегією розвитку фінансового сектору до 2025 року, стратегією розвитку фінтеху в Україні до 2025 року та Стратегія Національного банку України до 2025 року.

5. Необанкінг. Необанки стали популярними в останні роки. Вони схожі на традиційні банки, але не мають фізичних відділень і повністю оцифровані.

Яскравим прикладом необанку в Україні є Monobank. Цей банк був створений у 2019 році і з того часу до 2022 року незмінно очолює «Народний

рейтинг банків України». Монобанк залучив перший мільйон клієнтів лише за 1,5 роки, тоді як іншим українським банкам на це знадобилося від 3 до 5 років. Окрім Монобанку, в Україні працюють інші небанки: Банк Свій рахунок, neobank, Спортбанк, Ізібанк, О.Банк, Тодобанк.

Застосування інноваційних підходів у банківському секторі не лише сприяє більш ефективному використанню ресурсів, а й є важливою умовою сталого розвитку в епоху цифрових технологій. Це дозволяє банку: підвищити конкурентоспроможність, знизити витрати, залучити кращих спеціалістів, підвищити безпеку, розширити свій вплив на ринку.

Отже, найбільш інноваційними українськими банками є ПриватБанк, Альфабанк, Райффайзен Банк Аваль, ОТП Банк тощо. Вони вирізняються з-поміж інших банків вже більше десяти років, надаючи інноваційні продукти та послуги. Лідером серед банківських установ є АТ КБ «ПриватБанк», який першим на вітчизняному банківському ринку став фіналістом премії International Retail Banker престижного всесвітнього банківського рейтингу, де одна з номінацій — «Краща інновація в платежах».

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ АТ КБ «ПРИВАТБАНК» ТА РІВЕНЬ ЇХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ

2.1. Основні показники діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Акціонерне товариство комерційний банк «Приватбанк», відоме також як АТ КБ «Приватбанк», є одним з провідних банків нового покоління, що не виник на базі пострадянських фінансових структур. Банк був заснований 19 березня 1992 року та отримав свідоцтво про державну реєстрацію з номером А 01 № 054809. Головний офіс розташований у Дніпрі, Дніпропетровської області. Статутний капітал банку перевищує 206 млрд грн, а середня чисельність співробітників становить близько 22,7 тисяч осіб. АТ КБ «Приватбанк» є одним з найбільших роботодавців в Україні, активно демонструючи соціальну відповідальність через звіти про сталий розвиток, прийом на роботу осіб з інвалідністю (4% від загальної кількості працівників), регулярне підвищення кваліфікації співробітників і створення у 2003 році Корпоративного університету для навчання та розвитку персоналу [67].

У межах діяльності за кодами КВЕД 64.19, 66.19 та 66.12, АТ КБ «Приватбанк» займається грошовим посередництвом, наданням допоміжних фінансових послуг (окрім страхування та пенсійного забезпечення) та посередництвом у сфері цінних паперів.

Проведення пруденційного нагляду за діяльністю АТ КБ «Приватбанк» здійснюється НБУ. Банк підтримує кореспондентські відносини з іншими фінансовими установами. Рахунки в національній валюті обслуговуються в НБУ, тоді як рахунки в іноземній валюті обробляються через JP Morgan Chase Bank, головний офіс якого знаходиться в Нью-Йорку, США. Фінансові розрахунки виконуються через ПАТ «Розрахунковий центр обслуговування фінансових ринків». В рамках своєї діяльності на фондовому ринку, включаючи процеси клірингу, центр забезпечує послуги з грошових розрахунків по угодам з цінними

паперами та іншими фінансовими інструментами. Це включає угоди як на фондовій біржі, так і поза її межами, за принципом «поставка цінних паперів проти оплати».

Наприкінці 2016 року всі акції банку були передані у власність держави через Міністерство фінансів України. Міністерство розташоване за адресою: 01008, місто Київ, вулиця Грушевського, будинок 12/2, ідентифікаційний код 00013480 [67].

АТ КБ «Приватбанк» стало правонаступником всіх прав та обов'язків ЗАТ «ПриватБанк», яке, в свою чергу, перейняло права та зобов'язання ТОВ КБ «ПриватБанк». 21 грудня 2016 року держава набула 100% акцій банку відповідно до статті 411 ЗУ «Про систему гарантування депозитів фізичних осіб» та Постанови Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2016 року № 961 «Про деякі питання забезпечення стабільності фінансової системи».

28 грудня 2016 року Міністерство фінансів України, яке є єдиним акціонером, ухвалило рішення про збільшення статутного капіталу на суму 116 799 998,0 тис. грн шляхом приватного розміщення акцій додаткової емісії. Усі акції були успішно розміщені, а відповідний звіт був затверджений (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Відомості про емісії акцій АТ КБ «Приватбанк»

Дата реєстрації випуску	Номер свідоцтва про реєстрацію випуску	Орган, що реєструє випуск	Міжнародний ідентифікаційний номер	Тип цінного паперу	Форма існування та форма випуску	Номінальна вартість акцій (грн.)	Кількість акцій	Загальна номінальна вартість (грн.)	Частка в статутному капіталі (у відсотках)
28.12. 2016	126/1/2016	НКЦП ФР	Нац. регуля- тор	Проста бездоку- ментар. акція іменног о типу	Іменні бездоку- ментарні	280,00	597195531	167494748960	100,00

10.07. 2017	77/12017	НКЦПФР	UA4000121388	Проста бездоку- ментар. акція іменного типу	Іменні бездоку- ментарні	280,00	678552658	189994743960	58,33
22.12. 2017	115/1/2017	НКЦПФР	UA4000121388	Проста бездоку- ментар. акція іменного типу	Іменні бездоку- ментарні	280,00	735927658	206059743960	100,00

Джерело: звіт з питань корпоративного управління

10 липня 2017 року Міністерство фінансів України, як єдиний акціонер, ухвалило рішення про збільшення статутного капіталу на 38 564 995,0 тис. грн шляхом приватного розміщення акцій додаткової емісії. У результаті фактичного розміщення акцій статутний капітал було збільшено на 22 499 995,0 тис. грн, що становило 58,34% від запланованої суми [67].

12 жовтня 2017 року Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР) зареєструвала звіт про результати приватного розміщення акцій банку і видала свідоцтво про реєстрацію цього випуску. 22 грудня 2017 року Міністерство фінансів України прийняло рішення про подальше збільшення статутного капіталу на 16 065,0 млн грн шляхом додаткового приватного розміщення акцій. Це розміщення було повністю завершено, і відповідний звіт затверджено. Акції АТ «Приватбанк» не торгуються на організованому ринку і не мають біржового лістингу [67].

Держава здійснює свої права як власник банку, дотримуючись передових світових стандартів корпоративного управління. Управління банком здійснюється відповідно до принципів ОЕСР щодо корпоративного управління державними підприємствами, принципів корпоративного управління в банках від Базельського комітету з банківського нагляду, а також рекомендацій Європейської банківської установи щодо внутрішнього управління. Ці міжнародні стандарти застосовуються в межах, що не суперечать чинному законодавству України.

На рис. 2.1 представлені відділи організаційної структури АТ КБ «ПриватБанк» та як вони взаємодіють між собою.

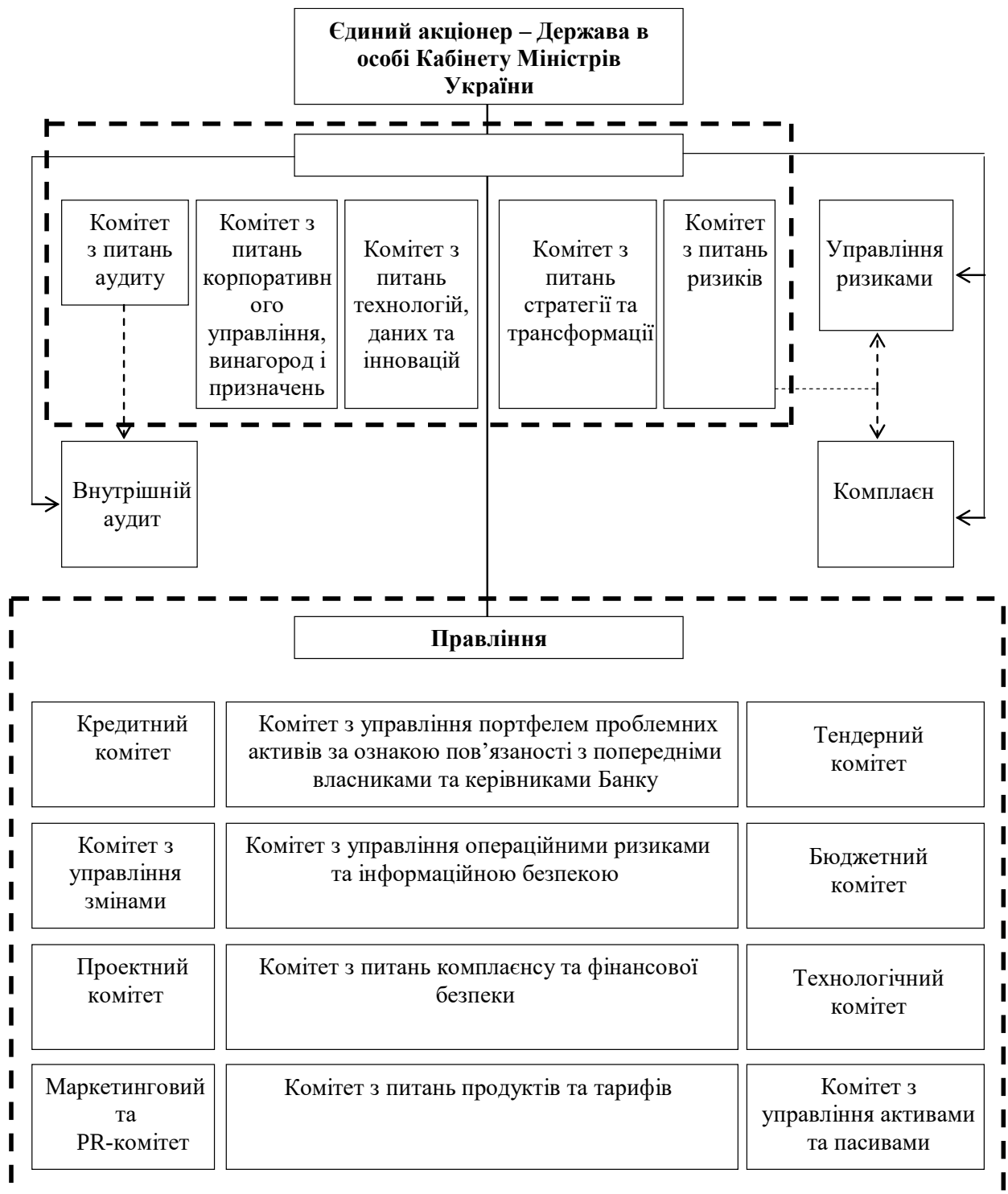


Рис. 2.1. Відділи організаційної структури АТ КБ «Приват Банк»

Організаційна структура управління АТ КБ «Приватбанк», включаючи підпорядкованість і принципи взаємодії між управлінськими органами, а також розподіл повноважень і компетенцій, регламентовані у Статуті та відповідних положеннях про структурні підрозділи. АТ КБ «Приватбанк» виступає як

універсальна фінансова установа з ключовим системним значенням, що здійснює свою діяльність по всій Україні завдяки розгалуженій мережі філій і відділень. Адаптивність банку до змін у внутрішньому та зовнішньому середовищі забезпечується гнучкою організаційною структурою управління, що є однією з найсучасніших серед українських та європейських банків завдяки впровадженню передових світових практик.

Банк має 24 філії в усіх регіонах України, а також значну кількість відділень (2200), що забезпечують клієнтам зручний доступ до банківських послуг по всій країні. ПАТ «Приватбанк» підтримує ефективну систему внутрішнього контролю, використовуючи централізацію функцій на рівні Головного офісу, впроваджуючи єдині стандарти для структурних підрозділів, оптимізуючи процеси, усуваючи дублювання функцій, підвищуючи рівень автоматизації банківських операцій та управлінських процесів, а також покращуючи взаємодію між бек-офісом, мідл-офісом, фронт-офісом і Головним офісом, філіями та відділеннями [67].

Відповідно до статті 13 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» [42], АТ КБ «Приватбанк» є членом банківської асоціації «Незалежна асоціація банків України» (НАБУ), яка зареєстрована за кодом ЄДР 37924657 і розташована за адресою: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 72А/96. Крім того, АТ КБ «Приватбанк» входить до професійного об'єднання – Асоціації учасників ринку капіталу та деривативів, яка займається діяльністю, пов'язаною з депозитарними операціями та торгівлею цінними паперами. Банк також є членом Асоціації «Українські фондові торговці», яка спеціалізується на депозитарній діяльності та здійсненні операцій з цінними паперами [67].

Відповідно до статті 49 ЗУ «Про акціонерні товариства», акціонерні товариства з єдиним акціонером не зобов'язані виконувати вимоги щодо проведення загальних зборів. Усі рішення, які зазвичай належать до компетенції загальних зборів, ухвалюються єдиним акціонером і оформлюються письмово (у вигляді рішення). Міністерство фінансів України визнає таке рішення як протокол загальних зборів акціонерного товариства [67].

З 2017 по 2021 рік АТ КБ «Приватбанк» не здійснював відрахувань до фонду виплати дивідендів за підсумками своєї діяльності. Відповідно до Наказу Міністерства фінансів України від 27 квітня 2018 року № 460, через фінансовий стан банку рішенням було ухвалено не проводити нарахування та виплату дивідендів за простими акціями АТ КБ «Приватбанк». [67].

Під час здійснення операцій на фондовому ринку АТ КБ «Приватбанк» взаємодіє з ПАТ «Національний депозитарій України» та ДУ «Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України».

Для забезпечення своєї операційної діяльності та дотримання вимог ліцензії Банк володіє основними засобами. Загальна вартість основних засобів підприємства за період з 01.01.2021 до 01.01.2022 значно зменшилася, особливо це стосується засобів не виробничого призначення. Вартість основних засобів виробничого призначення знизилася на 553,877 тис. грн., що становить зменшення на 15,37%. У той же час, частка виробничих засобів у загальній структурі збільшилася з 73,28% до 84,03%, що свідчить про збільшення на 10,76%.

Категорії виробничих засобів, такі як будівлі та споруди, машини та обладнання, також зазнали скорочення вартості. Зокрема, вартість будівель та споруд знизилася на 225,039 тис. грн. (-12,56%), а частка у загальній структурі зросла на 6,74%. Вартість машин та обладнання зменшилася на 130,836 тис. грн. (-11,70%), але їх частка у структурі зросла на 4,47%. Транспортні засоби втратили 16,150 тис. грн. у вартості, що становить скорочення на 27,41%, однак їх частка залишилась майже незмінною. Інші засоби знизилися у вартості на 181,852 тис. грн., що становить скорочення на 28,64%, а їх частка у структурі трохи зменшилася [67].

Значне скорочення спостерігалось в основних засобах не виробничого призначення, де вартість зменшилася на 734,573 тис. грн., що складає 55,91%. Частка не виробничих засобів у загальній структурі також зменшилася з 26,72% до 15,97%, що становить зниження на 10,76%.

Такі дані свідчать про суттєве зниження інвестицій в основні засоби не виробничого призначення та можливе скорочення витрат на засоби

виробничого призначення, що може бути результатом економічної оптимізації чи впливу зовнішніх факторів на підприємство.

Аналіз власного капіталу банківської установи є ключовим аспектом оцінки її фінансової стійкості та ефективності діяльності. У контексті дослідження АТ КБ «Приватбанк» за період 2021-2023 років, важливо провести ґрунтовний аналіз структури та динаміки власного капіталу, що дозволить виявити тенденції розвитку банку та оцінити його здатність протистояти фінансовим ризикам.

Таблиця 2.2 представляє вертикальний аналіз власного капіталу АТ КБ «Приватбанк» за період 2021-2023 років. Вертикальний аналіз є важливим інструментом фінансового аналізу, який дозволяє оцінити структуру власного капіталу банку та виявити зміни у співвідношенні його складових елементів. Дана таблиця містить інформацію про основні компоненти власного капіталу банку, такі як статутний капітал, емісійний дохід, інші резерви, результат від операцій з акціонером, резерви та інші фонди банку, зобов'язання. Структурні зрушення представлені у вигляді абсолютних змін між послідовними роками, що дозволяє оцінити динаміку змін у структурі власного капіталу банку.

Таблиця 2.2

Вертикальний аналіз власного капіталу АТ КБ «Приватбанк»
протягом 2021-2023 років

Показники	Роки			Структурні зрушення (+/-)	
	2021	2022	2023	2022 р. до 2021 р.	2023 р. до 2022 р.
1	2	3	4	5	6
Власний капітал					
Статутний капітал	206 060	206 060	206 060	0	0
Емісійний дохід	23	23	23	0	0
Інші резерви	(4 091)	(15 168)	(1 741)	(11 077)	13 427
Результат від операцій з акціонером	12 174	12 174	12 174	0	0
Резерви та інші фонди банку	9 696	11 449	12 959	1 753	1 510
Накопичений дефіцит	(157 247)	(156 749)	(144 629)	498	12 120
Загальна сума власного капіталу	66 615	57 789	84 846	(8 826)	27 057
Загальна сума власного капіталу та зобов'язань	401 296	540 596	680 008	139 300	139 412

Аналіз власного капіталу АТ КБ «Приватбанк» за період 2021-2023 років виявляє ряд важливих тенденцій та особливостей. Насамперед, слід відзначити стабільність статутного капіталу банку, який залишався незмінним протягом усього досліджуваного періоду і становив 206 060 млн грн. Ця стабільність свідчить про відсутність додаткових емісій акцій та збереження існуючої структури власності банку. Емісійний дохід також залишався незмінним на рівні 23 млн грн, що вказує на відсутність операцій з розміщення акцій за ціною, вищою за номінальну вартість.

Аналіз власного капіталу АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2023 роки дозволяє зробити висновок про загальне покращення фінансового стану банку та зміцнення його капітальної бази. Незважаючи на деякі коливання в окремих компонентах власного капіталу, загальна тенденція є позитивною. Зростання резервів та інших фондів банку, зменшення накопиченого дефіциту та значне збільшення загальної суми власного капіталу в 2023 році свідчать про підвищення фінансової стійкості банку та його здатності протистояти можливим ризикам.

Однак, слід звернути увагу на значний обсяг накопиченого дефіциту, який, хоча і зменшується, але все ще залишається суттєвим. Це може вказувати на необхідність подальшої оптимізації діяльності банку та пошуку шляхів підвищення його прибутковості.

Вертикальний аналіз є важливим інструментом фінансового аналізу, який дозволяє оцінити структуру зобов'язань банку та їх динаміку в часі. Цей метод аналізу допомагає виявити основні джерела формування зобов'язань банку та їх відносну важливість у загальній структурі пасивів. Таблиця 2.3 містить дані про різні категорії зобов'язань банку, представлені у відсотках від загальної суми зобов'язань, а також показує структурні зрушення між роками. Такий підхід дозволяє оцінити не тільки абсолютні зміни в зобов'язаннях банку, але й відносні зміни в їх структурі, що є важливими для розуміння фінансової стратегії та ризик-менеджменту банківської установи.

Вертикальний аналіз зобов'язань АТ КБ «Приватбанк»
протягом 2021-2023 років

Показники	Роки			Структурні зрушення (+/-)	
	2021	2022	2023	2022 р. до 2021 р.	2023 р. до 2022 р.
1	2	3	4	5	6
Зобов'язання					
Кошти клієнтів	325 303	471 970	555 525	146 667	83 555
Інші залучені кошти	-	128	2 630	-	2 502
Поточні податкові зобов'язання	-	-	25 790	-	-
Інші фінансові зобов'язання	3 770	2 634	3 038	-1 136	404
Забезпечення у т.ч.	3 651	5 804	5 438	2 153	-366
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії	373	1 280	1 111	907	-169
- інші забезпечення	3 278	4 524	4 327	1 246	-197
Інші нефінансові зобов'язання	1 795	2 271	2 741	476	470
Загальна сума зобов'язань	334 681	482 807	595 162	148 126	112 355

Аналіз зобов'язань АТ КБ «Приватбанк» протягом 2021-2023 років демонструє значні зміни в структурі та обсягах зобов'язань банку. Найбільш вагомою складовою зобов'язань банку протягом усього аналізованого періоду залишаються кошти клієнтів, що є типовим для комерційних банків і свідчить про стабільну депозитну базу установи. У 2021 році кошти клієнтів становили 325 303 млн грн, у 2022 році спостерігалось значне зростання до 471 970 млн грн, а в 2023 році ця сума досягла 555 525 млн грн. Таке суттєве збільшення коштів клієнтів може бути індикатором зростання довіри до банку та його здатності залучати нові депозити навіть в умовах економічної нестабільності.

Загалом, динаміка зобов'язань АТ КБ «Приватбанк» протягом 2021-2023 років демонструє стійке зростання та зміцнення фінансової позиції банку. Збільшення коштів клієнтів як основного джерела фінансування свідчить про високу конкурентоспроможність банку на ринку депозитних послуг. Водночас, зростання резервів та забезпечень вказує на обережний підхід до управління ризиками, що є важливим фактором стабільності в умовах економічної невизначеності.

Аналіз кредитних операцій АТ КБ «Приватбанк» за період 2021-2023 років є фундаментальним аспектом оцінки ефективності діяльності банку та його впливу на економічний розвиток країни. Кредитування, як основна функція комерційних банків, відіграє ключову роль у формуванні фінансових результатів банківської установи та стимулюванні економічного зростання. Дослідження динаміки та структури кредитних операцій дозволяє зробити висновки про стратегію банку, його ринкову позицію та адаптивність до змінних економічних умов.

На основі даних, представлених у фінансових звітах АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2023 роки, можна провести комплексний аналіз кредитних операцій банку. Таблиця 2.4 демонструє динаміку основних показників кредитної діяльності банку за вказаний період.

Таблиця 2.4

Аналіз кредитних операцій АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2023 роки

Показники	Роки			Структурні зрушення (+/-)	
	2021	2022	2023	2022 р. до 2021 р.	2023 р. до 2022 р.
1	2	3	4	5	6
Активи					
Кредити та аванси банкам	26 243	103 837	134 237	77 594	30 400
Кредити та аванси клієнтам	68 218	68 084	92 019	-134	23 935
Загальна сума кредитів	94 461	171 921	226 256	77 594	30 400

Аналізуючи дані, можна відзначити значне зростання загальної суми кредитів з 94 461 млн грн у 2021 році до 226 256 млн грн у 2023 році, що свідчить про активну кредитну політику банку та його здатність нарощувати кредитний портфель навіть в умовах економічної невизначеності. Особливо вражаючим є збільшення обсягу кредитів та авансів банкам, який зріс з 26 243 млн грн у 2021 році до 134 237 млн грн у 2023 році. Це може вказувати на посилення міжбанківської співпраці та зростання довіри до АТ КБ «Приватбанк» з боку інших фінансових установ.

Кредити та аванси клієнтам також демонструють позитивну динаміку, збільшившись з 68 218 млн грн у 2021 році до 92 019 млн грн у 2023 році. Однак,

варто зауважити, що у 2022 році спостерігалось незначне зниження цього показника на 134 млн грн порівняно з 2021 роком, що може бути пов'язано з економічними труднощами, викликаними пандемією COVID-19 та іншими факторами.

Структурні зрушення в кредитному портфелі банку вказують на зміну пріоритетів у кредитній політиці. Значне збільшення кредитів та авансів банкам (на 77 594 млн грн у 2022 році порівняно з 2021 роком та на 30 400 млн грн у 2023 році порівняно з 2022 роком) свідчить про активізацію міжбанківського кредитування та, можливо, про пошук нових напрямків для розміщення ліквідності.

Водночас, динаміка кредитів та авансів клієнтам демонструє більш помірне зростання. Після незначного зниження у 2022 році, у 2023 році спостерігається суттєве збільшення на 23 935 млн грн порівняно з попереднім роком. Це може вказувати на відновлення економічної активності та підвищення попиту на кредитні ресурси з боку реального сектору економіки та населення.

Аналіз структури кредитного портфеля АТ КБ «Приватбанк» дозволяє зробити висновок про диверсифікацію кредитних ризиків. Збільшення частки міжбанківських кредитів може розглядатися як стратегія зниження ризиків, оскільки кредити іншим банкам зазвичай вважаються менш ризикованими порівняно з кредитами фізичним та юридичним особам. Однак, це також може призвести до зниження процентних доходів, оскільки міжбанківські кредити зазвичай надаються під нижчі відсоткові ставки.

Важливо відзначити, що зростання кредитного портфеля банку відбувалося на тлі складної економічної ситуації в країні та світі. Це свідчить про ефективність ризик-менеджменту банку та його здатність адаптуватися до змінних умов ринку. Водночас, такий значний приріст кредитного портфеля вимагає особливої уваги до якості кредитів та рівня резервування під можливі втрати.

Аналіз кредитних операцій АТ КБ «Приватбанк» також дозволяє оцінити роль банку в економіці країни. Зростання обсягів кредитування може сприяти економічному розвитку через фінансування бізнесу та споживчих витрат. Однак,

важливо враховувати, що надмірне кредитування може призвести до утворення «кредитних бульбашок» та підвищення системних ризиків в економіці.

З точки зору фінансової стабільності банку, збільшення кредитного портфеля може розглядатися як позитивний фактор, оскільки кредити є основним джерелом доходів для банківських установ. Проте, це також підвищує вимоги до управління ліквідністю та капіталом банку. Зростання кредитного портфеля має супроводжуватися адекватним збільшенням капіталу та резервів для забезпечення стійкості банку до можливих шоків.

Аналіз кредитних операцій АТ КБ «Приватбанк» також слід розглядати в контексті загальної економічної ситуації в країні. Зростання кредитування може свідчити про відновлення економічної активності та підвищення довіри до банківської системи. Водночас, важливо враховувати можливі ризики, пов'язані з економічною нестабільністю, інфляцією та коливаннями валютних курсів, які можуть вплинути на здатність позичальників обслуговувати свої кредитні зобов'язання.

Структура кредитного портфеля АТ КБ «Приватбанк» також заслуговує на увагу. Значне збільшення обсягів міжбанківського кредитування може вказувати на зміну стратегії банку та його роль у підтримці ліквідності банківської системи в цілому. Це може бути особливо важливим в умовах економічної нестабільності, коли деякі банки можуть відчувати труднощі з ліквідністю.

Водночас, зростання кредитування клієнтів, особливо у 2023 році, може свідчити про відновлення довіри до банку з боку населення та бізнесу. Це може бути результатом ефективної маркетингової стратегії, покращення якості обслуговування клієнтів або запровадження нових кредитних продуктів, які відповідають потребам ринку.

Аналіз кредитних операцій також повинен враховувати регуляторні вимоги та обмеження. Зростання кредитного портфеля має відповідати нормативам, встановленим Національним банком України, зокрема щодо адекватності капіталу, ліквідності та концентрації ризиків. Дотримання цих вимог є критичним для забезпечення стабільності банку та захисту інтересів вкладників.

Підсумовуючи аналіз кредитних операцій АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2023 роки, можна зробити висновок про значне зростання кредитної активності банку, особливо в сфері міжбанківського кредитування. Це свідчить про сильну ринкову позицію банку та його здатність ефективно управляти ризиками в умовах економічної невизначеності. Водночас, така динаміка вимагає постійного моніторингу якості кредитного портфеля та адекватності резервів для покриття можливих втрат.

Зростання кредитування клієнтів, особливо у 2023 році, може розглядатися як позитивний сигнал для економіки, оскільки це сприяє фінансуванню споживання та інвестицій. Однак, важливо забезпечити, щоб це зростання було сталим і не призводило до накопичення надмірних ризиків у банківській системі.

Аналіз кредитних операцій АТ КБ «Приватбанк» демонструє, що банк займає активну позицію на кредитному ринку України, відіграючи важливу роль у підтримці економічної активності та забезпеченні фінансової стабільності. Подальший моніторинг кредитної діяльності банку буде критичним для оцінки його фінансової стійкості та впливу на економіку країни в цілому.

Аналіз інвестиційних та інших операцій з цінними паперами АТ КБ «Приватбанк» є важливим аспектом оцінки фінансової діяльності банку та його стратегії управління активами. На основі даних, представлених у фінансових звітах банку за 2021-2023 роки, можна провести комплексний аналіз цих операцій та їх впливу на загальну фінансову позицію банку.

Інвестиційний портфель цінних паперів АТ КБ «Приватбанк» складається з різних категорій фінансових інструментів, включаючи цінні папери, що обліковуються за справедливою вартістю через прибуток чи збиток, за справедливою вартістю через інший сукупний дохід, та за амортизованою собівартістю. Така диверсифікація відображає комплексний підхід банку до управління інвестиціями та ризиками.

Для більш детального аналізу інвестиційних операцій банку з цінними паперами, розглянемо дані, представлені в таблиці 2.5.

Аналіз інвестиційних операцій АТ КБ «Приватбанк» з цінними паперами за
2021-2023 роки

Показники	Роки			Структурні зрушення (+/-)	
	2021	2022	2023	2022 р. до 2021 р.	2023 р. до 2022 р.
1	2	3	4	5	6
Активи					
Інвестиційні цінні папери, в т.ч.:	222 277	239 752	271 847	17 475	32 095
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	93 096	95 716	100 376	2 620	4 660
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	129 074	143 920	171 471	14 846	27 551
- за амортизованою собівартістю	107	116	-	9	-

Передусім варто відзначити загальну тенденцію до зростання обсягу інвестиційних цінних паперів у портфелі банку. Так, у 2021 році загальна вартість інвестиційних цінних паперів становила 222 277 млн грн, у 2022 році цей показник зріс до 239 752 млн грн, а в 2023 році досяг 271 847 млн грн. Ця позитивна динаміка свідчить про послідовну реалізацію банком стратегії розширення своєї присутності на ринку цінних паперів та диверсифікації активів [12].

Така динаміка свідчить про послідовну реалізацію банком стратегії, спрямованої на оптимізацію структури інвестиційного портфеля з метою максимізації доходності при збереженні прийняттого рівня ризику. Збільшення частки цінних паперів за справедливою вартістю через інший сукупний дохід може вказувати на прагнення банку забезпечити стабільний потік доходів у довгостроковій перспективі, одночасно зберігаючи можливість гнучкого управління портфелем у відповідь на зміни ринкової кон'юнктури.

Інвестиційна діяльність АТ КБ «Приватбанк» у сфері цінних паперів характеризується позитивною динамікою, виваженим підходом до управління ризиками та орієнтацією на забезпечення стабільного доходу в довгостроковій перспективі. Подальший розвиток цього напрямку діяльності банку може стати

важливим фактором зміцнення його фінансової стійкості та конкурентоспроможності на ринку банківських послуг України.

Аналіз валютних операцій АТ КБ «Приватбанк» за період 2021-2023 років є важливим аспектом оцінки фінансової діяльності банку та його здатності ефективно функціонувати на міжнародному фінансовому ринку. Валютні операції відіграють значну роль у формуванні прибутку банку, а також у забезпеченні його ліквідності та фінансової стійкості. В умовах глобалізації економіки та посилення міжнародних економічних зв'язків, здатність банку ефективно управляти валютними ризиками та отримувати прибуток від операцій з іноземною валютою стає все більш важливим фактором його конкурентоспроможності.

Таблиця 2.6 представляє динаміку ключових показників валютних операцій АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2023 роки. Аналіз цих даних дозволяє зробити ряд важливих висновків щодо ефективності валютної політики банку та його здатності адаптуватися до змін на валютному ринку.

Таблиця 2.6

Динаміка показників валютних операцій АТ КБ «ПриватБанк» за 2021-2023 роки

Показники	Роки			Структурні зрушення (+/-)	
	2021	2022	2023	2022 р. до 2021 р.	2023 р. до 2022 р.
1	2	3	4	5	6
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з іноземною валютою	3 226	14 655	10 174	11 429	-4 481
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти	1 017	(7 760)	(1 076)	-8 777	6 684
Вплив змін валютного курсу на грошові кошти та їх еквіваленти	(1 683)	10 684	3 768	12 367	-6 916

Чистий прибуток від операцій з іноземною валютою демонструє значне зростання протягом аналізованого періоду. У 2021 році цей показник становив 3 226 млн грн, а в 2022 році він стрімко зріс до 14 655 млн грн, що відображає збільшення на 11 429 млн грн або на 354%. Це свідчить про суттєве підвищення ефективності валютних операцій банку та може бути результатом як збільшення

обсягів операцій, так і покращення умов на валютному ринку. Однак, у 2023 році спостерігається певне зниження цього показника до 10 174 млн грн, що на 4 481 млн грн менше, ніж у попередньому році. Незважаючи на це зниження, показник залишається на значно вищому рівні, ніж у 2021 році, що вказує на збереження високої ефективності валютних операцій банку.

Підсумовуючи аналіз валютних операцій АТ КБ «Приватбанк» за 2021-2023 роки, можна зробити висновок про здатність банку ефективно функціонувати в умовах високої волатильності валютного ринку. Незважаючи на значні коливання показників, банк демонструє здатність генерувати стабільний прибуток від операцій з іноземною валютою. Водночас, значна волатильність результатів переоцінки іноземної валюти та впливу змін валютного курсу на грошові кошти підкреслює необхідність постійного вдосконалення системи управління валютними ризиками.

Для подальшого підвищення ефективності валютних операцій та мінімізації пов'язаних з ними ризиків, банку рекомендується продовжувати вдосконалення методів прогнозування валютних курсів, оптимізацію структури валютних активів і зобов'язань, а також розвиток інструментів хеджування валютних ризиків. Крім того, важливим фактором успіху може стати подальша диверсифікація валютних операцій та розширення спектру валютних послуг, що надаються клієнтам.

У контексті загальної стратегії розвитку банку, ефективне управління валютними операціями може стати важливим фактором зміцнення його конкурентних позицій на ринку банківських послуг України та підвищення його привабливості для іноземних інвесторів та партнерів.

2.2. Сучасні технології в діяльності АТ КБ «ПРИВАТБАНК» та діджиталізація банківських послуг

АТ КБ "ПриватБанк" є лідером у впровадженні інноваційних технологій, зокрема через систему Приват24, яка забезпечує доступ до широкого спектру

банківських послуг онлайн. Розглянемо детальніше функціонал та можливості системи Приват24 у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Послуги Приват24

Категорія послуг	Функціональні можливості	Особливості	Переваги для клієнта
Платіжні операції	- Перекази між картками - Оплата комунальних послуг - Поповнення мобільного - Оплата інтернету	- Миттєве виконання - Збереження шаблонів - Автоматичні платежі - Історія операцій	- Економія часу - Відсутність комісії - Цілодобовий доступ
Карткові сервіси	- Випуск віртуальних карток - Управління лімітами - Блокування/розблокування - Перегляд PIN-коду	- Миттєвий випуск - Налаштування безпеки-SMS - інформування - Зміна PIN-коду	- Повний контроль - Підвищена безпека - Швидке управління
Кредитні послуги	- Оформлення кредиту - Погашення заборгованості - Кредитний ліміт - Розстрочка	- Онлайн-оформлення - Графік платежів - Дострокове погашення - Кредитна історія	- Швидке рішення - Прозорі умови - Гнучкі терміни
Депозитні операції	- Відкриття вкладів - Поповнення депозитів - Управління вкладами - Автопродовження	- Онлайн-відкриття - Вигідні ставки - Гнучкі умови - Капіталізація	- Дистанційне управління - Вигідні умови - Автоматичне продовження
Додаткові сервіси	- Купівля квитків - Обмін валют - Страхування - Замовлення довідок	- Партнерські програми - Актуальний курс - Онлайн-оформлення - Електронні документи	- Комплексне обслуговування - Вигідні умови - Зручність користування

Джерело: [67]

Варто відзначити, що система Приват24 постійно вдосконалюється та розширює свій функціонал, що дозволяє банку утримувати лідерські позиції у сфері цифрового банкінгу. За даними банку, більше 90% операцій клієнтів здійснюються саме через цю систему, що підтверджує її ефективність та затребуваність серед користувачів.

Система також забезпечує значну економію операційних витрат банку за рахунок автоматизації процесів та зменшення навантаження на відділення, що позитивно впливає на фінансові показники банку.

Аналіз даних таблиці 2.8 демонструє, що АТ "ПриватБанк" має значні конкурентні переваги в багатьох сферах банківських послуг. Однією з найсильніших позицій банку є кредитні послуги. ПриватБанк пропонує низькі відсоткові ставки за споживчими кредитами (29.9-36.0%) у порівнянні з іншими банками, а також забезпечує максимальну суму кредиту до 500 тис. грн. Крім того, швидкість розгляду кредитних заявок становить лише один день, що надає клієнтам перевагу в термінах отримання коштів.

Депозитні продукти також вигідно вирізняються серед конкурентів. ПриватБанк пропонує високі ставки за гривневими депозитами (14.5-16.5%) і досить низьку мінімальну суму вкладу (100 грн). Крім того, ставки за валютними депозитами (2.5-3.5%) є вищими, ніж в інших банків, що приваблює клієнтів, які бажають заощаджувати у валюті. Це створює привабливі умови для клієнтів, які прагнуть максимізувати свої заощадження.

Таблиця 2.8

Порівняльний аналіз основних банківських послуг

Банківський продукт	ПриватБанк	Ощадбанк	Укрексім-банк	Монобанк	Райффайзен Банк
Споживчі кредити					
Процентна ставка, % річних	29,9-36,0	32,9-38,0	34,0-39,0	31,0-37,0	33,0-38,0
Максимальна сума, тис. грн	500	300	250	400	350
Термін розгляду, днів	1	2-3	2-3	1	2
Депозити					
Ставка у гривні, % річних	14,5-16,5	13,5-15,5	13,0-15,0	15,0-16,0	13,0-15,0
Ставка у доларах, % річних	2,5-3,5	2,0-3,0	2,0-3,0	-	1,5-2,5
Мінімальна сума вкладу, грн	100	1000	1000	1000	500
Картки					
Обслуговування, грн/рік	0-200	0-250	100-300	0	100-400
Кешбек, %	до 20	до 10	до 5	до 20	до 15
Зняття готівки у своїх АТМ, %	0	0	0-0.5	0	0
Платіжні операції					
Перекази між картками, %	0-0,5	0,5-1	0,5-1	0-0,5	0,5-1

Комунальні платежі, грн	0-3	2-5	3-7	0-2	2-5
Поповнення мобільного, %	0	0-1	0-2	0	0-1
Онлайн-банкінг					
Підключення та користування	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно	Безкоштовно
Кількість доступних послуг	>40	>30	>25	>35	>30
Рейтинг додатку (App Store)	4,8	4,3	4,1	4,9	4,5

У сфері карткових продуктів ПриватБанк також пропонує вигідні умови обслуговування. Щорічна плата за картки варіюється в межах 0-200 грн, а програма кешбеку до 20% робить пропозиції банку одними з найпривабливіших на ринку. Безкоштовне зняття готівки в банкоматах банку є додатковим стимулом для користувачів обирати саме ПриватБанк.

Онлайн-банкінг ПриватБанку також знаходиться на високому рівні. Банк пропонує понад 40 різних онлайн-послуг через свій мобільний додаток, який отримав високий рейтинг (4.8), що свідчить про задоволеність клієнтів. Безкоштовне підключення та користування послугами онлайн-банкінгу робить цей сервіс ще доступнішим. Загалом, ПриватБанк демонструє лідерські позиції на ринку завдяки вигідним умовам кредитування, депозитів, карткового обслуговування та високоякісному онлайн-сервісу.

Приватбанк є однією з найбільших банківських установ в Україні, яка працює досить добре, незважаючи на те, що була націоналізована у 2016 році. Банк має більш серйозну капітальну базу та широку мережу відділень, що дозволяє йому краще надавати послуги по всій країні. Протягом останніх кількох років, завдяки розширенню клієнтської бази та покращенню фінансової дисципліни, активи та зобов'язання банку, включаючи чисті депозити клієнтів, зростали.

Очевидно, що більшість збитків, яких зазнав Приватбанк і які не були відшкодовані, можна пояснити поганою політикою управління. Більше того, хоча банк зареєстрував здорове зростання депозитів разом із збільшенням активів, це виявилось проблемою для банку. Для того, щоб скористатися будь-

якими подальшими наявними можливостями, Приватбанк повинен прагнути не лише скоротити рівень збитків, але й підвищити свою прибутковість.

На ринку банківських послуг ПриватБанк відрізняється відносною стабільністю, але кількість його структурних підрозділів за останні кілька років помітно зменшилася. Це може означати або план редизайну бізнес-процесів, або план скорочення штату. Отже, банку вдалося досягти поставлених цілей щодо якості обслуговування, що дозволило йому зберегти свої позиції серед лідерів ринку. У будь-якому випадку, Приватбанк все ще відіграє значну роль у функціонуванні фінансових послуг в Україні.

Однак для того, щоб банк міг підтримувати свою діяльність, йому необхідно розробити життєздатну стратегію, яка зосереджуватиметься на фінансовій стабільності та доцільності розподілу ресурсів.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОЇ ІНТЕРНАЦІОНАЛІЗАЦІЇ

3.1. Напрями впровадження інноваційних технологій та розширення діджиталізації банківських послуг

Світ фінансових технологій стрімко розвивається, і банки, які не встигають адаптуватися до нових реалій, ризикують втратити свої позиції на ринку. Диджиталізація банківських послуг уже давно перестала бути просто інноваційним напрямом розвитку – сьогодні це життєва необхідність для виживання та подальшого зростання будь-якої фінансової установи. ПриватБанк, як найбільший державний банк України, має значний потенціал для впровадження найновіших цифрових технологій, що можуть вивести його на якісно новий рівень обслуговування клієнтів. В умовах стрімкого зростання обсягу цифрових фінансових операцій, підвищення рівня кіберзагроз і посилення конкуренції з боку фінтех-компаній, банківський сектор повинен реагувати миттєво, впроваджуючи передові рішення, які забезпечують не лише зручність користування, а й максимальну безпеку та швидкість операцій.

Сучасні банки більше не можуть працювати за традиційною моделлю обслуговування клієнтів, що базується на фізичній присутності у відділеннях та ручному управлінні операціями. Натомість, цифрові рішення дають змогу клієнтам отримувати фінансові послуги будь-де та будь-коли, що зменшує витрати банку та робить обслуговування значно швидшим. Однак диджиталізація банківських послуг не обмежується лише розширенням можливостей онлайн-банкінгу – вона включає в себе складний комплекс технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, біометрична автентифікація, автоматизовані системи аналізу транзакцій і квантова криптографія. Усі ці елементи є ключовими у створенні нової фінансової екосистеми, яка має бути максимально безпечною, адаптивною до змін та орієнтованою на потреби клієнтів.

У сучасних умовах диджиталізація банківських послуг є не просто конкурентною перевагою, а необхідністю, що визначає майбутнє фінансових установ. ПриватБанк, як лідер українського ринку банківських послуг, має всі можливості для впровадження передових технологій, які дозволять йому залишатися флагманом цифрової трансформації. Використання штучного інтелекту, блокчейну та сучасних засобів безпеки може стати ключовим фактором подальшого розвитку банку, підвищення ефективності його роботи та забезпечення більшого рівня довіри серед клієнтів.

Одним із головних напрямів удосконалення діяльності ПриватБанку є активне використання штучного інтелекту (ШІ) для оптимізації бізнес-процесів, автоматизації рутинних завдань та покращення персоналізації послуг. Інтелектуальні алгоритми можуть аналізувати поведінку клієнтів у режимі реального часу, прогнозувати їхні потреби та формувати індивідуальні фінансові пропозиції. Наприклад, застосування моделей машинного навчання дозволить банку автоматично визначати оптимальні кредитні ліміти для кожного клієнта, враховуючи його фінансову історію, доходи та звички у витратах.

Ще одним важливим аспектом впровадження ШІ є покращення обслуговування клієнтів через чат-боти та голосові помічники. Впровадження штучного інтелекту в сферу комунікації дозволить суттєво скоротити час відповіді на запити клієнтів, надаючи їм миттєві та точні відповіді на поширені питання. Голосові помічники на основі ШІ можуть аналізувати інтонацію клієнта, визначати його емоційний стан і пропонувати найбільш відповідні рішення, що значно підвищить рівень задоволеності обслуговуванням.

Окрім обслуговування, штучний інтелект може бути ефективним інструментом у боротьбі з фінансовим шахрайством. ПриватБанк може інтегрувати нейромережі для моніторингу транзакцій у реальному часі та виявлення підозрілих операцій ще на ранніх етапах. Сучасні ШІ-системи здатні самонавчатися та аналізувати мільйони транзакцій щоденно, що дозволяє їм ідентифікувати навіть найменші аномалії, які можуть свідчити про шахрайські схеми.

Щодо блокчейну, ця технологія може стати основою для покращення безпеки банківських операцій та зниження витрат на посередницькі процеси. Використання блокчейну у сфері платежів дозволить значно скоротити час обробки транзакцій, оскільки всі операції здійснюватимуться у децентралізованій мережі без необхідності підтвердження з боку третіх осіб. Це дозволить клієнтам ПриватБанку здійснювати міжнародні перекази швидше та з меншими комісіями.

Диджиталізація також може значно підвищити рівень довіри до банківських послуг, якщо буде впроваджено блокчейн для збереження та перевірки даних про клієнтів. Смарт-контракти можуть автоматично підтверджувати фінансові операції без необхідності участі банківських співробітників, що мінімізує ризик людської помилки та покращує прозорість фінансової діяльності. Також, блокчейн може бути використаний для верифікації особистості клієнтів, дозволяючи скоротити час на проходження процедур KYC (Know Your Customer) та AML (Anti-Money Laundering).

Ще одним стратегічним напрямом удосконалення діяльності ПриватБанку є підвищення рівня кібербезпеки. У сучасному світі кількість кібератак зростає з кожним роком, а фінансові установи залишаються основними мішенями для хакерів. Для захисту клієнтських даних банк може впровадити багаторівневі системи автентифікації, що включають біометричну ідентифікацію, поведінкову аналітику та одноразові динамічні паролі.

Також важливо приділяти увагу використанню квантового шифрування, що є новітньою технологією захисту даних. У майбутньому традиційні методи шифрування можуть стати вразливими перед атаками квантових комп'ютерів, тому впровадження стійких криптографічних алгоритмів стане обов'язковим кроком для всіх провідних банків. ПриватБанк може стати першою українською фінансовою установою, яка почне тестувати та впроваджувати квантову криптографію для захисту фінансових транзакцій.

Ще одним перспективним напрямом є впровадження концепції "Zero Trust Security", що передбачає постійну перевірку всіх користувачів і пристроїв, незалежно від того, чи знаходяться вони у внутрішній мережі банку. Це

дозволить значно зменшити ризики несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації та запобігти внутрішньому шахрайству.

Інвестиції у кібербезпеку також можуть включати розширене використання систем штучного інтелекту для аналізу кібератак у реальному часі. Використання ШІ дозволить виявляти нові види атак ще до того, як вони завдадуть шкоди, а також автоматично блокувати підозрілі дії, що надходять від потенційних зловмисників.

Окрім безпеки, важливим фактором розвитку ПриватБанку є впровадження новітніх цифрових сервісів. Наприклад, розвиток Open Banking дозволить інтегрувати банківські сервіси з платформами фінансових технологій (FinTech), що відкриє клієнтам доступ до більшої кількості інноваційних продуктів. Відкриті API можуть дозволити розробникам створювати спеціалізовані сервіси, які підключатимуться до рахунків клієнтів ПриватБанку та забезпечуватимуть зручне керування фінансами.

Щоб зробити цифрові сервіси ще доступнішими, банк може впровадити використання децентралізованих ідентифікаційних систем на основі блокчейну. Це дозволить клієнтам безпечно підтверджувати свою особу у різних сервісах без необхідності багаторазового введення конфіденційної інформації. Такі технології також допоможуть значно скоротити час на реєстрацію та авторизацію в банківських застосунках.

У сфері кредитування штучний інтелект може допомогти розробити більш точні моделі скорингу клієнтів, що дозволить банку швидше ухвалювати рішення щодо видачі кредитів та зменшити частку неповернених позик. Алгоритми глибокого навчання здатні аналізувати не лише традиційні фінансові показники, а й поведінкові фактори, що дає змогу оцінювати кредитоспроможність клієнтів із високою точністю.

Зрештою, впровадження штучного інтелекту, блокчейну та сучасних засобів безпеки в діяльність ПриватБанку дозволить не лише підвищити якість обслуговування клієнтів, а й забезпечити довгострокову конкурентоспроможність банку. Такі технології допоможуть створити більш

безпечну, ефективну та зручну фінансову екосистему, яка відповідатиме сучасним викликам цифрової епохи.

Подальший розвиток ПриватБанку має бути спрямований на створення максимально комфортного цифрового середовища для клієнтів, де всі банківські операції здійснюватимуться миттєво, безпечно та без зайвих бюрократичних процедур. Використання новітніх технологій має стати не просто додатковим елементом сервісу, а фундаментальною основою всієї бізнес-моделі банку. Успішність цифрової трансформації залежить не лише від технологічних можливостей, а й від здатності банку швидко адаптуватися до нових реалій, впроваджуючи інновації без затримок та зайвих витрат.

Отже, шлях ПриватБанку до повної диджиталізації передбачає комплексний підхід, що включає штучний інтелект для персоналізації та автоматизації банківських послуг, блокчейн для підвищення прозорості та ефективності транзакцій, а також новітні системи безпеки для гарантування захищеності фінансових операцій. Сучасний світ вимагає від фінансових установ не лише гнучкості, а й готовності до змін, що відбуваються з неймовірною швидкістю. Впровадження передових цифрових технологій дозволить ПриватБанку не просто зберегти свої позиції на ринку, а й стати новатором у сфері фінансових технологій, встановлюючи нові стандарти для всієї банківської індустрії України та Європи.

3.2. Банківські послуги в умовах глобальної інтернаціоналізації

Банківський сектор економіки в умовах цифровізації зазнає радикальних змін, які викликані низкою факторів. На сьогодні клієнти все більше використовують нові можливості та канали для отримання послуг банку та вирішення фінансових питань. Таким чином, виникають нові фінансові платформи, які стають конкурентоспроможними та ефективними у веденні фінансової діяльності. Розвиток та запровадження сучасних технологій, особливо помітний за останні пару років, був стимульований рядом факторів:

- фінансові кризи, що призвели до втрати довіри з боку споживачів до старої банківської системи;
- підвищення рівня життя суспільства, що призвело до потреби в покращенні та інновації сфери банківських послуг;
- поширення мобільного Інтернету [31].

Сьогодні надзвичайно важливою для банків є інтеграція процесів в сферу цифрових технологій. На думку експертів SAP, можна виділити 4 найактуальніші моделі цифрового банкінгу, враховуючи в розподіл механізм запровадження цифрових технологій [32]:

- банкінг, як сервіс - зазвичай використовується для кооперації різних організацій, за цією моделлю банк має перевагу за рахунок збільшення каналів продажів своїх послуг;

- інклюзивний банкінг – представляє собою вихід банку в нові сегменти та надання головних сервісів банку на основі мобільних технологій та хмарних;

- розширений банкінг – представляє собою налагодження партнерських зв'язків з іншими сервісними компаніями. Метою є стати єдиною точкою, щоб отримувати послуги та одночасно розширювати їх портфель. В разі покупки клієнтом нерухомості, банк не лише забезпечує позику або інші фінансові операції, але і надає індивідуальні додаткові сервіси, наприклад страхування для позичальника або майна;

- цифровий супермаркет - банк створює єдиний майданчик електронної комерції для торгівлі, на якому надає свої роздрібні послуги і продукти, а також своїх партнерів. Це можуть бути як страхові продукти, туристичні послуги, популярні товари, так і покупка ліцензій на програмне забезпечення. Партнери банку можуть отримати доступ до широкої аудиторії потенційних клієнтів, а банк - можливість збільшити клієнтську базу і запропонувати клієнтам новітні послуги. В європейській консалтинговій практиці для таких банків існує нове поняття – «FinTechs». Це вже не лише фінансові установи, а більше ІТ-орієнтовані компанії, тому роль технологій для їхньої роботи є надзвичайно важливою та ключовою.

Зі стрімкого зростання та впровадження сучасних технологій в усі сфери життя трансформація банківського сектора шляхом залучення інвестицій в інновації є умовою раціонального управління ресурсами для досягнення розвитку та стабільності фінансової сфери, а також утримання конкурентоспроможних позицій в умовах цифровізації. У 2023 р. Україна посіла 58 місце у світовому рейтингу цифрової конкурентоспроможності IMD (World Digital Competitiveness Ranking) із 63 можливих позицій (табл. 2.5).

Таблиця 3.1

Позиція України за рейтингом цифрової конкурентоспроможності в
2019–2023 рр.

Показники	2019	2016	2021	2022	2023	2022	2023
Загальний рейтинг / Owerall	50	59	59	60	58	60	58
Знання / Knowledge	29	40	44	45	39	40	38
Технології / Technology	58	60	60	62	61	61	59
Готовність до майбутнього / Future readiness	58	61	61	61	61	62	61

* побудовано на основі джерела [31].

Сьогодні в Україні, як і у цілому світі, відбувається антиготівкова політика. З січня 2021 року НБУ значно обмежив максимальну суму розрахунків в національній валюті для фізичних осіб до 50 тис. грн. Істотними причинами цих процесів є збільшення сектору безготівкових розрахунків, забезпечення постійного надходження готівки та прискорення обігу банківської системи, зниження витрат на обслуговування обігу, збільшення кредитування економіки, боротьба з тіньовою економікою, скорочення корупції та легалізація доходів населення.

Сьогодні існує тенденція в банківському секторі України щодо переміщення все більшої кількості банків у цифрове середовище завдяки можливостям, які вона надає установам та користувачам.

Процес цифровізації в банківському секторі представляє собою формування на макрорівні зрозумілої моделі платформи для функціональної взаємодії з клієнтами (для прикладу, інтернет-банкінг), яка може пропонувати послуги або продукти, використовуючи для цього чат-боти. До того ж, необхідною є інтегрована модель створення платформи у вигляді BaaS. На сьогодні, для задоволення попиту на інтегроване фінансування на засадах цифрового банкінгу, що стрімко зростає, фінансові установи дедалі частіше пропонують банківську діяльність як послугу (BaaS), тобто пакетну пропозицію сервісів. Ці сервіси фінансово-кредитні установи використовують для обслуговування своїх клієнтів. Однак, для того щоб цей механізм працював, необхідні новітні технології та можливості, оскільки BaaS, як правило, поширюється серед потенційних споживачів через технології API та вимагає надійного управління ризиками та дотримання відповідності обраного фінансового партнера.

Банківські українські установи зараз планують покращувати систему зворотного зв'язку та уточнювати власні показники NPS, шляхом впровадження системних цільових опитувань клієнтів, які звернулися до банку зі скаргою. Такий моніторинг проводять лише деякі банківські установи, однак розуміння актуальності подібних заходів є ще в низки ринкових установ. На мій погляд, комерційні українські банки в нинішніх умовах мають у своєму розпорядженні наявний кадровий потенціал з маркетингу. На таких спеціалістів покладені функції щодо забезпечення планування маркетингової банківської діяльності. В той же час, процес планування маркетингової діяльності здійснюється шляхом застосування звичайного підходу, який включає такі етапи: розробка концепції маркетингової діяльності банку; розробка та прийняття маркетингової стратегії; формування маркетингової системи управління; формування комплексу оперативного маркетингу.

За останні роки суттєво змінився вигляд банківського сектору України, а разом із ним – і асортимент послуг, які банківські установи надають своїм клієнтам, і технології, що використовуються при цьому.

Постійний розвиток банківської сфери потребує значних капіталовкладень та державної підтримки. Фінансування впровадження інновацій в банківські механізми в світі збільшуються з кожним роком (рис. 3.1).

Світова цифровізація та удосконалення роботи банківських систем призвела до посилення розриву між країнами. Високорозвинені країни змогли швидше ввести в дію нові технології. Також рівень своєї конкурентоспроможності змогли підняти держави, які розвиваються в умовах швидкого та ефективного ведення сучасних технологій в сфері банківської системи функціонування. Прикладом може слугувати Естонія, Латвія, які були колишніми країнами СНД як і Україна. Країни, які не спромоглися так швидко адаптувати свої фінансові системи до нового етапу розвитку, зазнали значних економічних втрат.

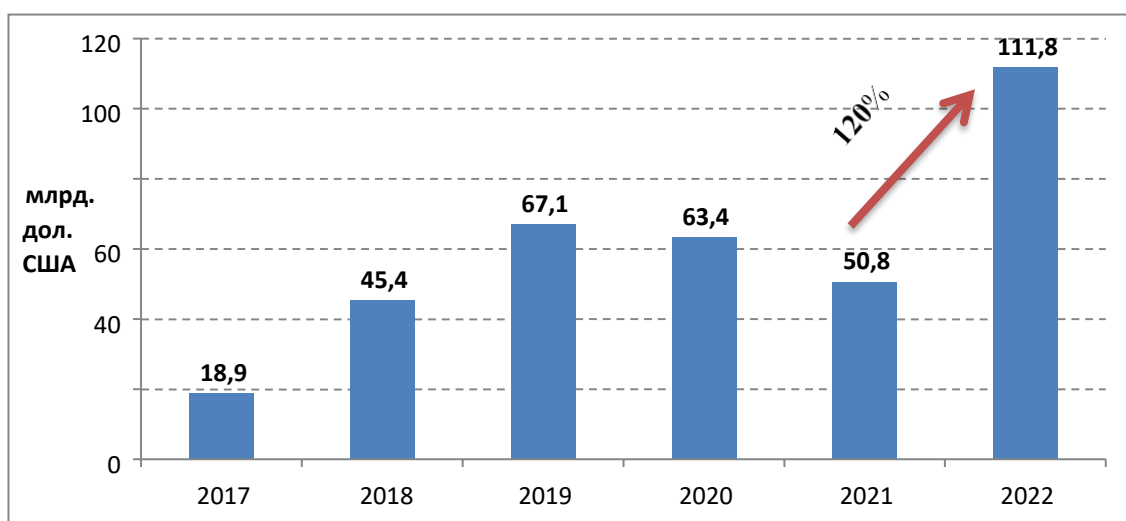


Рисунок 3.1. Динаміка обсягів інвестицій в інновації в світовий банківський сектор за 2019–2022 рр [36].

За останні роки суттєво змінився вигляд банківського сектору України, а разом із ним – і асортимент послуг, які банківські установи надають своїм клієнтам, і технології, що використовуються при цьому.

Одним з найбільш ефективних способів застосування цифровізації банками є створення так званих необанків. Банки даного типу, необанки – яляють собою кредитно-фінансові установи, що працюють лише через Інтернет, тобто вони не мають традиційних філій та відділень. Вони були побудовані на новітніх технологіях, послуги надають лише дистанційно, відмінно від традиційної

інфраструктури банків. Потреба в появі таких банків була спричинена рівнем технологічного-економічного розвитку, а зміна в Україні традиційних установ необанками була спричинена наявністю законодавчо-нормативної бази та зрілим банківським сектором. В такому випадку їхня реалізація є можливою 2 шляхами, коли небанк отримує ліцензію банку або працює на основі одного з вже існуючих банків, по факту купляючи послуги у фін.установи, що функціонує як посередник [15].

Відповідно до досліджень FinTech, Україна має всі передумови для розвитку небанків та інших стартапів. Так, в Україні в кінці 2023 року частка людей, що користувалися Інтернетом складала 65%. При цьому, кількість власників смартфонів становила 48%, а рівень покриття 3G та новітньої мережі сягав біля 45%. Більше ніж 22,5 мільйона людей користувались фінансовими послугами, з яких більше ніж 63% мали відкритий рахунок хоча б в одноу банку, 49% мали дебетову картку, 39% використали дебетову або кредитну картку, щоб здійснити покупку, при цьому більше 29% використовували картки щоб розраховуватись за покупки в Інтернеті, а 18% використовували Інтернет щоб отримати доступу до фінансового рахунку [33].

Як свідчить статистика, Україна активно запроваджує сучасні нові продукти та програми у банківський сектор. Але на сьогодні єдиним цілком реалізованим стартапом серед небанків є проект "Монобанк". Монобанк – це гарний приклад віртуально-електронного банку, і він не є таким банком, що асоціюється з традиційним[32].

В даний час маємо проблему в частині нормативно-правового регулювання створення Монобанку як повноцінного небанку, що спричиняє неможливість повноцінного розвитку напрямку. Зараз реалізація небанківського українського проекту в будь-якому разі потребує співпраці нової установи з одним з традиційних банків. Може бути й інший шлях: можна відкривати рахунки та виготовляти платіжні інструменти за кордоном, але цей шлях буде дуже затратним для розвитку діяльності установи, а також передбачатиме більший, порівнюючи з вітчизняними банками, тариф за обслуговування клієнтського карткового рахунку [34].

За умови раціонального використання та впровадження нових технологій в роботу банківської системи Україна зможе підвищити свій економічний потенціал та надати більші можливості для своїх громадян.

На сьогодні вже майже 80% центральних банків у світі працюють над цифровою валютою, за даними Банку міжнародних розрахунків. Половина з них вже перейшла від досліджень до практичних експериментів. Серед цих прогресивних центральних банків – і Національний банк України.

Країни, що вивчають можливість емісії CBDC можна поділити на 2 основні групи:

- високорозвинені країни з невеликим відсотком готівки в обігу (Швеція, Норвегія, Канада, Китай). Головною причиною запуску даного проект – зменшення витрат, пов'язаних з емісією готівкових коштів;

- країни (Тайланд, Уругвай, Україна), для яких впровадження цифрових валют дозволить вирішити такі проблеми, як високий рівень інфляції, вихід з тіньової економіки та більш ширший спектр надання послуг фінансового ринку [26].

Зовсім недавно перспективним для ринку послуг банківського сектору став розглядатися варіант використання віртуальної і доповненої реальності. Це рішення стало одним з найбільш новаторських і високоризикових, проте воно покликане істотно посилити конкурентні переваги тих, хто його застосовує. Огляд зарубіжної практики дозволив виявити ряд прикладів активного використання даного тренду. Так, австралійський представник банківського сектора Westpac запустив AR-додаток, що дозволяє перевіряти баланс карти, здійснювати платежі і без зусиль знаходити розташовані поблизу відділення банку. Схожі моделі сервісів представлені в лінійці Citibank (Microsoft HoloLens), Standard Chartered China (Breeze Living), Commonwealth Bank of Australia [37].

Банківському середовищу важливо продовжувати роботу в напрямку використання автоматизованих процесів і штучного інтелекту, глибина потенціалу реалізації якого велика. У 2022 році банки заробили близько \$ 41,1 млрд завдяки використанню штучного інтелекту. У цю суму входять як прямі

доходи від впровадження таких технологій, так і обсяг скорочених витрат і вигода від підвищення ефективності роботи.

Найбільшим ринком використання штучного інтелекту в банківському секторі залишається Північна Америка: там банки заробили \$ 14,7 млрд на таких технологіях за підсумками 2022 року. Як прогнозують аналітики, до 2030-го економічний ефект від впровадження штучного інтелекту в регіоні підскочить до \$ 79 млрд [38].

Необхідно зазначити, що останніми роками вітчизняні банки, зосереджували увагу на таких інноваціях:

1. Фінансова інклюзія. Банки почали переходити на технології без паперу під час обслуговування клієнтів, що дає можливість дистанційно відкривати банківські рахунки та здійснювати різноманітні фінансові операції. Щоб отримати банківські послуги віддалено можна не стояти в чергах, а використати доступ до Інтернету та документи в електронному вигляді, що стало можливим завдяки системі BankID НБУ, яка здебільшого націлена на забезпечення дистанційної ідентифікації. Проект Paperless, створив умови для того, щоб створити можливість для банків відмовитися від паперу при оформленні документів, які необхідні для клієнтського обслуговування. Це стало можливим завдяки електронному підпису [3].

2. Безкарткові розрахунки через мобільний телефон. Мобільний банкінг та інтернет дуже збільшили кількість банківських операцій, які стали доступними через ці системи. Банки пропонують користуватись смартфонами не лише для оплати послуг і товарів, але й для прийому платежів. Мобільний еквайрінг для бізнесу нині пропонують два банки – Райффайзен Банк Аваль (PayMeUkraine) і Приватбанк (iPay)

3. Збільшення доступності терміналів самообслуговування.

4. Графік роботи "24/7- «Ощадбанк банк», «УкрСиббанк» «ПриватБанк» та інші банки забезпечують клієнтське багатоканальне обслуговування в даному режимі.

5. Електронна решта. Зручна послуга, коли є можливість перевести решту в копійках на рахунок чи поповнити мобільний телефон клієнта.

6. Індивідуалізація потреб клієнтів. Застосовується здебільшого для VIP клієнтів банку.

7. Можливість оформлювати кредити через термінал. Приватбанк пропонує новий сервіс для оформлення позик готівкою через банкомати.

8. Можливість отримувати кредит за допомогою SMS запиту. Компанія «Твої Гроші» організувала дану послугу з онлайн-кредитування.

9. Віртуальні онлайн-консультанти – чат-боти. При вході в додаток на сторінці розміщується віртуальний консультант, що може розповісти клієнтам про банківські послуги.

10. Технології безконтактних розрахунків. MasterCard, PayPass і Visa payWave надають можливість проводити операції, просто піднісши пластикову картку до терміналу [35].

Найбільш успішними і технологічними учасники ринку вважають інтернет-сервіси ПриватБанку, Ощадбанку, АльфаБанку, VTB Банку, ПУМБ, Райффайзен Банку Аваль, УкрСиббанку та Укрсоцбанку (табл.3.2).

Таблиця 3.2

Найбільш технологічні інтернет-сервіси банків

Назва банку	Перелік електронних банківських послуг з дистанційного обслуговування клієнтів
ПриватБанк	«Клієнт-банк»; Інтернет-Клієнт-банк; мобільний банкінг; «Приват-24 Corporate»
Ощадбанк	Інтернет та мобільний банкінг; термінали для здійснення платежів
Альфа-Банк	«Інтернет-банкінг + SMS-банкінг + e-mail-банкінг», пакет послуг «Альфа-Престиж»
ПУМБ	банкомати, термінали для здійснення платежів, GSM-банкінг, інтернет-банкінг ПУМБ Online
Райффайзен Банк Аваль	Інтернет та мобільний банкінг + Аваль-телефон
УкрСиббанк	комбінація «Інтернет-банкінг + SMS-банкінг + e-mail-банкінг»
Укрсоцбанк	Інтернет-банкінг UksotsbankOnline, Мобільний банкінг, SMS-банкінг, Контакт-центр,

Проаналізуємо вітчизняну практику становлення та розвитку небанків. Перший такий проєкт небанку, або ж віртуального банку, всім відомий, Monobank був започаткований в 2021 році, основою була ліцензія комерційного

банку «Універсал Банк» та Fintech Band. Monobank являє собою онлайн-платформу, що є прив'язаною до іншої платформи.

В листопаді 2023 р. запустили інший проєкт віртуального електронного банку – Sportbank. Цей проєкт позиціонуєвся як «перший спортивний мобільний банк в Україні». Sportbank також не має виданої ліцензії банку і проводить свою діяльність основуючись на ліцензії «Оксі банк». Аналогічно як і Monobank, Sportbank створив додаток для мобільного, що відкриває доступ до карткового рахунку клієнта в «Оксі банку». Особливостями цих необанків є наступні:

1. Не мають власної ліцензії. Функціонують на основі ліцензії інших банків.
2. Розробляють та запроваджують онлайн-сервіси та додатки для мобільного.
3. Мають повернення витрат до 20%, що являється сучасним трендом.
4. Мають доставку для клієнта випущеної платіжної картки.
5. Не співпрацюють з юридичними особами.
6. Інші послуги, які пропонують ці банки, є традиційними: поповнення картки, перекази, нарахування відсотків на залишок, можливість відкриття депозиту, оплата послуг, можливість відкриття кредитної лінії.

Вже зараз на ринку послуг в банківському секторі здійснюють свою діяльність такі онлайн-банки як Ally Bank, Discover Bank і First Internet Bank. За своїми функціональними можливостями вони нітрохи не поступаються традиційним банкам. Навпаки, вони доступні клієнтам в будь-якому місці, де є зв'язок з інтернетом. Інтернет-банки своїм клієнтам пропонують ті ж самі послуги, що й традиційні, створюючи при цьому ще й комфортні умови. Ще однією вагомою перевагою інтернет-банків перед своїми конкурентами стане перехід на цифрову валюту. Подібного роду сервіс існує і в Україні – це MonoBank [35].

Уже сьогодні українські громадяни, клієнти банків, мають можливість дистанційно отримувати не тільки адміністративні послуги, а й замовляти банківські фінансові та комерційні послуги через зручну Систему BankID НБУ,

для яких потрібно проходити ідентифікацію особи. На сьогодні тільки первинна ідентифікація фізичної особи повинна проводитися під час її фізичної присутності в банку. Надалі, клієнт може використати цю систему для передачі своїх персональних даних іншому банку або небанківській установі, які підключені до системи BankID НБУ. У системі доступно більше 100 видів адміністративних та комерційних послуг та підключені 11 банків [39].

Сучасні технології безконтактних платежів, такі як MasterCard, PayPass і Visa payWave, дозволяють проводити операції просто піднісши картку до терміналу. Більшість українських торгових мереж підтримують технологію PayPass. Для того, щоб дослідити характерні переваги функціонування сучасних небанків та їхніх основних відмінностей від традиційних необхідно провести порівняльну характеристику сфери послуг, що надають обидві групи банків (табл. 3.3).

Отже, не можна говорити про те, що українські небанкни мають чітко виражені особливості, які відрізняють їх від традиційних банків. Думка про те, що надання послуг небанкнами за нижчими тарифами (за рахунок відсутності певних операційних витрат на утримання філій, відділень) та істотно якісніший їх сервіс є необґрунтованою.

В Україні надзвичайно конкурентний ринок цифрового банкінгу – споживачі досить легко змінюють одним банк на інший. До того ж, вітчизняний банкінг порівняно молодий і легше відгукується на зміни. Тому багато гравців в «цифровому обладнанні» можуть дати фору своїм закордонним колегам. Україна має чималий за обсягами інтернет-ринок: більшість населення користується Інтернетом, і велика частина клієнтів дійсно оцінила суттєві переваги цифрових каналів: інтернет та мобільного банкінгу. [12]

Незважаючи на те що вітчизняний банківський ринок є не таким розвиненим порівнюючи з європейським ринком, але, можна сказати, що в нашій країні вже існують деякі фінансово-технічні стартапи, серед яких можна зустріти і небанкни.

Порівняльна характеристика умов надання послуг
традиційними та необанками

	Монобанк	Спортбанк	ПуМБ	Приват-Банк	Райффайзен Банк аваль
1. Мобільний додаток чи онлайн платформа	Monobank	Sportbank	ПуМБ Online	Приват24	Raiffeisen Online
2. Оплата за емісію картки чи відкриття карткового рахунку	звич. карта – 0 грн. іменна – 150 грн. Платинова – 500 грн. залізна – 2000 грн	0	0	0	в залежності від картки від 0 до 1500 грн
3. щомісячна абонплата за користування карткою	0	0	0 (в деяких пакетах-5,20, 40 грн/міс)	0 (голд клуб – 20 грн)	в залежності від програми від 0 до 120 грн
4. комісія за зарахування коштів на картку	0 (переказ з картки на карту за рах. кредитних коштів – 4%)	0	0	0,5% від суми	0-1% в залежності від виду надходження
5. комісія за зняття коштів	власні кошти – 0,5% кредитні – 4%	0 через банкомати оксі банка; в інших –10 грн/зняття;в касах -1,5 - 2%	0 в банкоматах ПуМБ.зняття кред. коштів – 4,9% +15 грн	0 для карток для виплат. 1% для універс. карток	Банкомати райффайзен – 0 в інших банках – 1,5+5грн
6. % по залишку коштів на карті	10% від 100 грн.	2% від 100 грн. через мобільний додаток тільки	12% оформлення депозиту через моб. додаток	7%	+
7. кредитна лінія	+	-	+	+	-
8. % за користування кредитною лінією	3,3-4%	-	8%	3,6%універсальної картки, 3,5% голд , 55 днів –льготний період	-
9.кешбек,бонус програма лояльності	+ до 20% від суми	+ 10% від купівлі спорт товарів	-	+скарбничка (1-30% за купівлю в роздрібній мережі)	+ знижки у партнерів банку

Вітчизняні банкіри передбачають поступовий перехід від традиційного до необанкінгу шляхом за рахунок зменшення відділень та залучення більшості клієнтів до інтернет-банкінгу. Відповідно статистичним даним НБУ, за останні 5

років кількість структурних підрозділів банків скоротилася майже в два рази, що підтверджує перехід від традиційного банкінгу до цифрового обслуговування [6].

Після аналізу сучасних інноваційних технологій, що були запровадженні вітчизняними банками, можна сказати, що впровадження інновацій банками дозволяє підвищити продуктивність праці, ефективно використовувати ресурси, збільшити прибутки, знизити витрати і, як наслідок, підвищити конкурентоспроможність банківської системи та забезпечити сталий розвиток банків у глобальному економічному середовищі. Зазначимо, що домінантну роль у майбутньому будуть відігравати інновації соціальні, а не технологічні. Тому українським банкам доведеться вчитися ставити своїх клієнтів на перше місце в пріоритетності своїх цілей і налагоджувати більш тісні взаємозв'язки з ними.

ВИСНОВКИ

Банківська система як одна із стратегічних складових економічного розвитку держави, зазнає значних трансформацій в сучасних умовах. Діджиталізація банківських послуг охоплює широкий спектр процесів, включаючи впровадження цифрових каналів обслуговування, автоматизацію внутрішніх операцій, розвиток мобільного банкінгу, використання великих даних та штучного інтелекту. Ці зміни впливають на ефективність банків, їхню здатність задовольняти потреби клієнтів і залишатися конкурентоспроможними в умовах швидких змін ринку.

Цифровізація банківської системи покращує рівень життя суспільства, підвищує надійність та конкурентоспроможність фінансового сектора країни та стимулює загальне економічне зростання економіки у глобальному масштабі.

Найбільш успішними і технологічними є інтернет-сервіси ПриватБанку, Ощадбанку, ПУМБ, Райффайзен Банку Аваль, Монобанку.

АТ КБ «Приватбанк» є одним з лідерів банківського сектору України. Він має філії в усіх регіонах України, а також значну кількість відділень, що забезпечують клієнтам зручний доступ до банківських послуг по всій країні.

АТ КБ "ПриватБанк" є лідером у впровадженні інноваційних технологій, має значні конкурентні переваги в багатьох сферах банківських послуг, зокрема через систему Приват24, яка забезпечує доступ до широкого спектру банківських послуг онлайн.

Система «Приват24» постійно вдосконалюється та розширює свій функціонал, що дозволяє банку утримувати лідерські позиції у сфері цифрового банкінгу. За даними банку, більше 90% операцій клієнтів здійснюються саме через цю систему, що підтверджує її ефективність та затребуваність серед користувачів.

В умовах глобальної інтернаціоналізації сучасні банки поступово відмовляються від традиційної моделі обслуговування клієнтів, що базується на фізичній присутності у відділеннях та ручному управлінні операціями. Натомість, цифрові рішення дають змогу клієнтам отримувати фінансові послуги

будь-де та будь-коли, що зменшує витрати банку та робить обслуговування значно швидшим. Однак диджиталізація банківських послуг не обмежується лише розширенням можливостей онлайн-банкінгу – вона включає в себе складний комплекс технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, біометрична автентифікація, автоматизовані системи аналізу транзакцій і квантова криптографія. Усі ці елементи є ключовими у створенні нової фінансової екосистеми, яка має бути максимально безпечною, адаптивною до змін та орієнтованою на потреби клієнтів.

Впровадження штучного інтелекту, блокчейну та сучасних засобів безпеки в діяльність АТ КБ «Приватбанк» дозволить не лише підвищити якість обслуговування клієнтів, а й забезпечити довгострокову конкурентоспроможність банку. Такі технології допоможуть створити більш безпечну, ефективну та зручну фінансову екосистему, яка відповідатиме сучасним викликам цифрової епохи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ali, O., Ally, M., Clutterbuck and Dwivedi, Y. (2020). The state of play of blockchain technology in the financial services sector: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 54, pp.102- 199.
2. Ittay Eyal. (2017). Blockchain technology: Transforming libertarian cryptocurrency dreams to finance and banking realities. *Computer*, 50 (9): 38-49.
3. Murad Obaid¹, Musbah Aqel¹, and Mahmoud Obaid. (2021). Mobile Payment Using Blockchain Security *Journal of Applied Science and Engineering*, Vol. 24, No 4, pp. 687-692.
4. Omarini A.E. Digital Transformation in the Banking Industry: A Multi-Stakeholder Analysis of Service Provision. PhD Thesis. Dublin Institute of Technology. 2018. URL: <https://arrow.tudublin.ie/sciendoc/204/>
5. Tomaso Aste, Paolo Tasca, and Tiziana Di Matteo. (2017). Blockchain technologies: The foreseeable impact on society and industry. *computer*, 50 (9), pp. 18-28.
6. Агентство фінансової інформації «МЗ медіа». URL: www.internetbank.com
7. Бретт Кінг. Bank 3.0: Why Banking Is No Longer Somewhere You Go But Something You Do. 2013. URL: <https://www.goodreads.com/book/show/17286044-bank-3-0>
8. Воробець В. Є. Переваги використання блокчейн технології в умовах цифровізації фінансових інструментів. Банківська система і банківські послуги. Світ фінансів. № 2 (63). 2020. С. 49-61.
9. Желюк Т.Л., Бречко О.В. Використання криптовалюти на ринку платежів: нові можливості для національних економік. Вісник ТНЕУ. №3. 2016. С. 50-60.
10. Кавецький В.Я. Застосування блокчейн-системи у фінансовій сфері. Економіка та управління національним господарством. Випуск 2 (130). 2018. С. 14-18.

11. Макаров С.Ю. Банковські операції інноваційного вектора розвитку. Ориєнтр. 2015 рр. 12 вересня. №5, С. 192.
12. Подлевський А. А., Яркевич Г. В., Перспективи використання блокчейну у FINTECH. Вісник НУБГП. Серія "Економічні науки" Випуск 4 (84) 2018. С. 132-141.
13. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/pro-shvalennya-koncepciyi-rozvitku-cifrovoyi-ekonomiki-tasuspilstva-ukrayini-na-2018-2020-roki>
14. Платіжна система України. URL: <http://www.bank.gov.ua/>
15. Річний звіт Національного банку України за 2014 рік. URL: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id>
16. Ситник І.П., Фоміна В.С. Вплив фінтеху на розвиток сучасних платіжних систем України. Науково-виробничий журнал "Бізнес навігатор". Випуск 2 (51) 2019. С.139-143.
17. Стащук О.В., Теслюк С.А., Кузьмич І.В. Перспективи використання технології блокчейн у фінансовому секторі. Випуск №40. 2022. Економіка та суспільство. С.45-48.
18. Цифрова трансформація банківської системи України: можливості та ризики. Вісник НБУ. 2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/otsifrova-transformatsiya-bankivskoyi-sistemi-ukrayini-mojlivosti-ta-riziki>
19. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020). Концептуальні засади (версія 1.0). URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>
20. Шаповалова С. І. Блокчейн технології в банківській сфері. Системи управління, навігації та зв'язку. Modern engineering and innovative technologies Issue 25. Part 4 Вип. 1. 2022. С. 94-97.
21. Юрчук Г. Мережа Інтернет – сучасний канал і середовище надання фінансових послуг // Вісник національного банку України. 2017. № 7. С.52-58.
22. Кащенко О. Організація обліку та аудиту грошових потоків та розрахунків на прикладі підприємств сфери технічного обслуговування

автомобілів. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. 2010. Вип. 118. С. 25-26.

23. Коблянська О. І., Захарчук А. І., Коблянська Г. Ю. Методика і організація обліку доходів і витрат банківських установ. Modern economics. 2019. № 13. С. 130-134.

24. Козлов А. С., Вергун А. М. Фінансові інвестиції та їх вплив на діяльність підприємств : thesis. 2020.
URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/15867>

25. Косова Т.Д., Біляк С.Л., Розводовська М. А. Депозитні і кредитні операції банківської установи в умовах надзвичайного стану: організація і методика обліку, аналізу, аудиту. Проблеми системного підходу в економіці. 2022. №3. С. 93-98.

26. Косова Т.Д., Біляк С.Л., Розводовська М. А. Організація і методика обліку депозитних і кредитних операцій банківської установи в умовах надзвичайного стану. Матер. XIII Міжн. Наук.-практ. Інтернет-конф. «Фінанси, облік та оподаткування: теорія і практика» (24 листоп. 2022 р., м. Київ). К.: НАУ, 2022. С.56.

27. Коцюбенко В. О. Методи оцінки та мінімізації кредитного ризику ПАТ КБ «ПриватБанку» : thesis. 2018.
URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7676>

28. Кравченко Т. Д., Колеснікова О. П., Тигранян В. С. Напрями розвитку страхування банківських ризиків в Україні. Проблеми системного підходу в економіці. 2020. Вип. 3(2). С. 73-78.

29. Криховецька З., Кохан І. Проблеми та шляхи вдосконалення формування фінансових ресурсів банків. Економіка та суспільство. 2022. № 39.
URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-10>

30. Кусторовська О. О., О К. О. Система бухгалтерського обліку в банківських установах (на прикладі АТ КБ «Приватбанк») : master's thesis. 2019.
URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/29892>

31. Кучерук І. В., Козинець А. О. Організація обліку та контролю депозитних операцій в комерційних банках. Економіка і управління. 2018. № 4. С.

118-123.

32. Лисенок О. В. Оцінка впливу валового внутрішнього продукту на зміни у депозитних ресурсах банків. Формування ринкових відносин в Україні. 2020. № 12. С. 14-19.

33. Любар О. О. Облікове забезпечення управління розрахунками з контрагентами за товарними операціями. Агросвіт. 2020. № 1. С. 48-60.

34. Малкіна Я. Д. Нова класифікація витрат та система управлінського обліку розрахунків за податковими зобов'язаннями банків України. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 21-22. С. 101-105.

35. Малкіна Я. Д. Нормативно-правове забезпечення системи обліку податкових розрахунків банківських установ України. Бухгалтерський облік, аналіз та аудит: проблеми теорії, методології, організації. 2016. № 2. С. 88-103.

36. Матвієнко В. П., Заводовська Л. А. Особливості організації обліку інноваційних банківських продуктів. Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки. 2015. № 2. С. 65-70.

37. Матюха В. І. Бухгалтерський облік розрахунків підприємства за товарними операціями, Мисака Г. В. (2018). Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1\(2\)_88](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_1(2)_88)

38. Мельниченко, О. В. Теорія, методологія та практика обліку, аналізу і аудиту електронних грошей в банках; Житомир. Держ. Технол. Ун-т. Житомир: ЖДТУ, 2015. 383 с.

39. Несенюк Є.С., Журавель І. А., Яковенко В. П. Економічні проблеми співпраці підприємств із банківськими установами і страховими компаніями. Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики: Матеріали одинадцятої міжнар. Наук.-практ. Конф., 09-10 вересня 2022 р. Одеса: ОНЕУ, 2022. С. 357-358.

40. Несенюк Є.С., Журавель І. А., Яковенко В. П. Управління фінансовими ресурсами банківських установ і страхових компаній: інтеграційний аспект. Проблеми системного підходу в економіці. 2022. №2. С. 86-90.

41. Панченко О., Маслюк О., Гориленко А. Банківські ризики як об'єкт

страхування в сучасних умовах. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2020. № 4. С. 146-154.

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

43. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні: Закон України від 16.07.1999 №996-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text>

44. Про валюту і валютні операції: Закон України от 21.06.2018р. №2473VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/247319?find=1&lang=ru&text=%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA#Text>

45. Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України від 24.02.2022 №64/2022. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/642022-4139>

46. Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення стабільності системи гарантування депозитів ФО: Закон України від 01.04.2022 № 2180-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2180-20#Text>

47. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення залучення інвестицій та запровадження нових фінансових інструментів: Закон України від 19.06.2020. № 738-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/738-20#n2>

48. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: Постанова Національного банку України; Інструкція, Форма типового документа, Повідомлення, Доручення, Вимоги, Розпорядження, Вказівки, Реєстр від 21.01.2004 № 22. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04/ed20150417/>

49. Про затвердження Інструкції про порядок складання та оприлюднення фінансової звітності банків України: Постанова Національного банку України; Інструкція, Форма типового документа, Звіт від 24.10.2011 №373. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1288-11#Text>

50. Про затвердження Інструкції щодо організації роботи банківської системи в надзвичайному режимі: Постанова Національного банку України від

22.07.2014 № 435. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0435500-14#n739>

51. Про затвердження Положення про організацію бухгалтерського обліку, бухгалтерського контролю під час здійснення операційної діяльності в банках України: Постанова Національного банку України; Положення, Вимоги, Перелік від 04.07.2018 № 75. URL: <https://zakon.rada.gov>

52. Про затвердження Положення про організацію внутрішнього аудиту в банках України: Постанова Національного банку України; Положення, Звіт, Форма типового документа від 10.05.2016 № 311. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0311500-16#Text>

53. Про затвердження Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах: Постанова НБУ від 11.06.2020 № 64. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0064500-18#Text>

54. Про затвердження Положення про плани відновлення діяльності банків України та банківських груп: Постанова Національного банку України від 18.07.2019 № 95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0095500-19#Text>

55. Про затвердження Положення про порядок регулювання діяльності банківських груп: Постанова Національного банку України від 20.06.2012 №254. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1178-12#Text>

56. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>

57. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/ed20210630#n10>

58. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>

59. Про правовий режим надзвичайного стану: Закон України від 16.03.2000 № 1550-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1550-14#Text>

60. Про систему гарантування депозитів фізичних осіб: Закон України від 23.02.2012 № 4452-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text>

61. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>

62. Радіонова Н. Й., Козачук А. А. Організаційні та методичні підходи

до складання фінансової звітності комерційного банку на основі діючої системи обліку. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2018. № 21(2). С. 75-78.

63. Склярова І. С. Особливості обліку депозитних операцій комерційного банку. Управління розвитком. 2014. № 9. С. 91-93.

64. Снігурська, Л. П. Практичне застосування МСФЗ 9 «Фінансові інструменти» в обліку фінансових інструментів банків України : метод. Посіб. Львів : ПАІС, 2018. 230 с.

65. Тарасова Т. О., Макурін А. А. Облік криптовалюти в розрахунках на підприємстві порівняно з реальними грошовими коштами. Бізнес Інформ. 2020. № 8. С. 190-195.

66. Тищенко В. Б. Особливості обліку депозитних операцій у банках України. Управління розвитком. 2013. № 15. С. 138-140.

67. Фінансова звітність АТ «Приватбанк». URL: <https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>

68. Хома І. Б., Гориславець П. А., Роскіна А. Ю. Ризики банківського та страхового сегментів на ринку фінансових послуг України. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2020. Вип. 30. С. 204-208.

69. Шевцова О. Кон'юнктура ринку банківських послуг. Theoretical foundations in economics and management. 2022. Р. 413–436. URL: <https://doi.org/10.46299/isg.2022.mono.econ.2.6.2>

70. Щавелева Ю., Дронова Т. Аналіз конкурентних переваг Приватбанку. Молодий вчений. 2021. № 4 (92). С. 341–344. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2021-4-92-72>