НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ СТАТИСТИКИ, ОБЛІКУ ТА АУДИТУ

Відділення заочного та дистанційного навчання

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему:

«Сучасні банківські продукти і технології»

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

Студентка VI курсу _____ Терещенко Владислава Вікторівна
групи Фз-21.25

Науковий керівник _____ к.е.н., доцент Федина В.В.

Робота допущена до захисту _____ д.е.н., професор, Т. Г. Бондарук

Київ 2025

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ СТАТИСТИКИ, ОБЛІКУ ТА АУДИТУ

ВІДДІЛЕННЯ ЗАОЧНОГО ТА ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ

КАФЕДРА ФІНАНСІВ, БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ ТА СТРАХУВАННЯ

Освітній ступінь – ***бакалавр***
Галузь знань - ***07 «Управління та адміністрування»***
Спеціальність – ***072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»***
Освітньо-професійна програма – ***«Фінанси, банківська справа та страхування»***

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри фінансів,
банківської справи та
страхування
д.е.н., проф. Т.Г. Бондарук
_____
«24» листопада 2024 р.

З А В Д А Н Н Я
на кваліфікаційну роботу бакалавра
Терещенко Владислави Вікторівни

1. Тема роботи: **Сучасні банківські продукти і технології**
керівник роботи: к.е.н., доцент Федина В.В.
затверджена наказом по Академії від «24» листопада 2024 р. № 411/1
2. Термін здачі студентом закінченої роботи 12 травня 2025 р.
3. Вихідні дані роботи: законодавчі та нормативно-правові акти України, нормативні документи НБУ, статистичні дані Національного банку України, аналітичні звіти банківських установ, результати опитувань та досліджень компаній, інформаційні ресурси державних платформ, а також наукові публікації вітчизняних та іноземних авторів.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які належить зробити):
1) Теоретичні аспекти банківських продуктів і технологій.
2) Аналіз сучасних банківських продуктів і технологій.
3) Шляхи оптимізації застосування сучасних банківських продуктів та технологій у вітчизняному банківському секторі.
5. Перелік графічного матеріалу: рисунки, діаграми, таблиці.
6. Дата видачі завдання 24 листопада 2024 р.

Керівник _____
(підпис)

Завдання прийняв до виконання _____
(підпис)

Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка про виконання
1.	Затвердження теми і наукового керівника кваліфікаційної роботи бакалавра на засіданні кафедри	18.12.2023	Виконано
2.	Опрацювання першоджерел по темі роботи	10.01.2024	Виконано
3.	Розробка плану роботи, методики та інструментарію досліджень	22.01.2024	Виконано
4.	Проведення економічних досліджень та їх аналіз	07.02.2024	Виконано
5.	Написання вступу до роботи	20.02.2024	Виконано
6.	Написання першого розділу роботи	06.03.2024	Виконано
7.	Написання другого розділу роботи	20.03.2024	Виконано
8.	Написання третього розділу роботи	03.04.2024	Виконано
9.	Написання висновків та пропозицій, оформлення роботи	10.04.2024	Виконано
10.	Подача першого варіанту роботи на кафедру	17.04.2024	Виконано
11.	Доопрацювання роботи згідно з зауваженнями керівника	24.04.2025	Виконано
12.	Попередній захист роботи	07.05.2025	Виконано

Студентка _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи_____ к.е.н., доцент Федина В.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Зміст

Вступ……3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ……...7
1.1. Поняття і класифікація банківських продуктів та послуг……..…..7
1.2. Роль банківських технологій у сучасній економіці……...12
1.3. Сутність інновацій в банківському секторі……17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ТЕХНОЛОГІЙ ……...…22
2.1. Аналітичний огляд сучасних банківських продуктів…….22
2.2. Вплив цифрових технологій на розвиток банківських продуктів в Україні……30
2.3. Аналіз впровадження інновацій в банківській сфері на прикладі вітчизняних банків…….35
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ У ВІТЧИЗНЯНОМУ БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ ……..…45
3.1. Міжнародний досвід впровадження інноваційних банківських технологій та можливості його застосування в Україні……..…45
3.2. Цифрова грамотність як фактор ефективного використання сучасних банківських сервісів …….51
3.3. Кібербезпека як ключовий елемент інноваційних банківських послуг....57
ВИСНОВКИ…….....63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….67
ДОДАТКИ……...……..…71

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день, в умовах стрімкого цифрового розвитку нашої держави, банківські продукти та технології постійно зазнають глибинних трансформацій. Це не просто зміни, а системні зрушення, які зумовлюють нагальну потребу в їх глибокому дослідженні та всебічному розумінні. Банківська сфера, як життєво важливий елемент економіки, активно інтегрує новітні цифрові рішення, що змінює як внутрішні операційні процеси, так і взаємодію з клієнтами.

Впровадження інноваційних рішень у банківській сфері має багатовекторний позитивний вплив. По-перше, воно підвищує ефективність обслуговування клієнтів. Завдяки цифровим технологіям, таким як мобільний банкінг, онлайн-платформи та інтелектуальні чат-боти, банківські послуги стають доступними 24/7, що значно заощаджує час клієнтів та спрощує фінансові операції. Персоналізовані пропозиції, що ґрунтуються на аналізі великих даних, дозволяють банкам точніше задовольняти індивідуальні потреби споживачів. По-друге, інновації сприяють розвитку фінансової інклюзії. Завдяки дистанційним каналам та спрощеним процедурам ідентифікації, банківські послуги стають доступними для широких верств населення, включно з мешканцями віддалених регіонів або людьми з обмеженими можливостями, які раніше мали труднощі з доступом до традиційних банківських відділень. Це зменшує «цифровий розрив» у доступі до фінансових ресурсів. По-третє, цифрова трансформація та інновації зміцнюють конкурентоспроможність банків. В умовах зростаючої конкуренції з боку фінтех-компаній, необанків та навіть нефінансових корпорацій, здатність швидко впроваджувати нові технології та пропонувати передові продукти стає ключовим фактором виживання та лідерства на ринку. Банки, які ігнорують ці тенденції, ризикують втратити клієнтів та частку ринку. Інноваційні банки можуть оптимізувати свої витрати,

підвищити продуктивність та створити нові джерела доходу, що забезпечує їм стратегічну перевагу.

Дослідження сучасних банківських продуктів і технологій є важливим як з теоретичної, так і з практичної точки зору, оскільки дозволяє визначити ключові напрями трансформації банківських послуг в умовах цифрової економіки, що і підкреслює актуальність теми дипломної роботи.

Аналіз останніх публікацій і досліджень. У сучасному науковому колі питання розвитку банківських продуктів та технологій посідає одне з центральних місць, що відображає динамічні зміни у фінансовому секторі під впливом цифрової трансформації. Значна кількість вітчизняних та зарубіжних науковців активно досліджують цю проблематику, вивчаючи різні її аспекти – від теоретичних засад до практичних кейсів впровадження інновацій. Серед них можна виділити: Могилевська О. Ю.**,** Кобєлєв В. І.**,** Лисий В. М., Момот О. М., Бартіченко І. Г., Сенів Б. Г., Бабій С. В., Нянько Л. Ю., Федина В. В. та інші. Водночас, незважаючи на значний обсяг досліджень у цій сфері, існує потреба в подальших теоретико-практичних розробках щодо вдосконалення методів впровадження банківських продуктів та технологій. Це сприятиме оптимізації їх діяльності в умовах швидко змінюваного фінансового середовища.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є дослідження особливостей функціонування та динаміки розвитку сучасних банківських продуктів і технологій, а також у визначенні ключових напрямків їх подальшої трансформації в умовах цифрової економіки України.

Основні завданням роботи:

– дослідити сутність банківських продуктів і сучасних банківських технологій, їх різновиди та роль у функціонуванні банків;

– визначити роль та значення банківських технологій у функціонуванні сучасної економіки;

– охарактеризувати сутність інновацій у банківському секторі;

– провести аналітичний огляд сучасних банківських продуктів,

– оцінити вплив цифрових технологій на еволюцію банківських продуктів та послуг в Україні;

– здійснити аналіз впровадження інновацій у банківській сфері на прикладі провідних вітчизняних банків;

– узагальнити міжнародний досвід впровадження інноваційних банківських технологій та обґрунтувати можливості його застосування в Україні;

– дослідити значення формування та розвитку цифрової грамотності населення для повноцінного використання сучасних банківських технологій;

– визначити роль кібербезпеки як ключового елемента інноваційних банківських послуг.

Об’єкт дослідження - економічні відносини, що виникають в процесі реалізації сучасних банківських продуктів та технології.

Предмет дослідження - сучасні банківські продукти і технології.

Методи дослідження. У процесі написання кваліфікаційної роботи, для розв'язання поставлених завдань, застосовувались такі загальнонаукові методи: теоретичного узагальнення – для обґрунтування підходів до визначення сутності, класифікації та ролі сучасних банківських продуктів і технологій; аналізу та синтезу – для розкриття змісту інноваційних процесів у банківському секторі та дослідження впливу цифрових технологій на розвиток банківських послуг; системного підходу – для комплексного вивчення стану розвитку банківських продуктів і технологій сучасних банківських систем та взаємозв'язку між елементами; порівняльного аналізу – для зіставлення вітчизняного та міжнародного досвіду впровадження інноваційних банківських технологій; статистичного аналізу – для оцінки динаміки впровадження інновацій та їхнього впливу на фінансові показники банків; графічного та табличного методів – для наочної презентації результатів аналізу та ілюстрації даних щодо пріоритетності цифрових банківських операцій, функціоналу банківських додатків та моделей розвитку необанків.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в можливості використання її основних положень, висновків та рекомендацій у процесі вдосконалення банківських продуктів і технологій в умовах цифрової трансформації. Зокрема, результати дослідження можуть бути застосовані у діяльності вітчизняних банків для аналізу ефективності впровадження сучасних цифрових рішень, оптимізації продуктового ряду, підвищення клієнтського сервісу та рівня кібербезпеки, або ж у навчальному процесі економічних та фінансових закладів освіти як приклад практичного застосування теоретичних знань у сфері банківського менеджменту та фінансових інновацій.

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 49 джерел та одного додатку. Загальний обсяг роботи складає 71 сторінку, що включають в себе 8 рисунків та 10 таблиць.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Поняття і класифікація банківських продуктів та послуг

У сучасній фінансовій системі банківські продукти та послуги є ключовими інструментами забезпечення стабільного функціонування економіки. Вони відіграють важливу роль у задоволенні потреб юридичних і фізичних осіб у фінансових ресурсах, розрахункових операціях, інвестиційному обслуговуванні, тому потрібно чітко розуміти їх сутність і класифікацію.

Поняття «банківський продукт» і «банківська послуга» часто вживаються як синоніми, однак у науковій та практичній площині між ними існують певні відмінності.

Відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», банківські послуги – це операції, передбачені статтею 47 цього Закону, які банки здійснюють на підставі банківської ліцензії [9]. Слід зазначити, що з розвитком цифрових технологій перелік банківських послуг поступово доповнюється новими інструментами, такими як дистанційне обслуговування, мобільний банкінг, онлайн-кредитування, це вимагає від банків постійного оновлення нормативно-правової бази та адаптації до сучасних ринкових умов. До таких послуг належать, зокрема: приймання вкладів, надання кредитів, розрахунково-касове обслуговування, операції з валютними цінностями, емітування платіжних карток, депозитарна діяльність. (Рис. 1.1)

Водночас з цим у науковій літературі термін «банківський продукт» трактується ширше. Наприклад, за визначенням Могилевської О.Ю., яка пише що банківський продукт – це «комплекс дій банку, спрямованих на задоволення фінансових потреб клієнта за допомогою конкретного інструменту, що має вартісне вираження та формує дохід банку» [18].

Подібного підходу дотримується й Лисий В. М., який наголошує, що банківський продукт включає не лише результат надання послуги, а й супутні сервіси, технологію, рівень обслуговування, канали дистрибуції тощо [14].

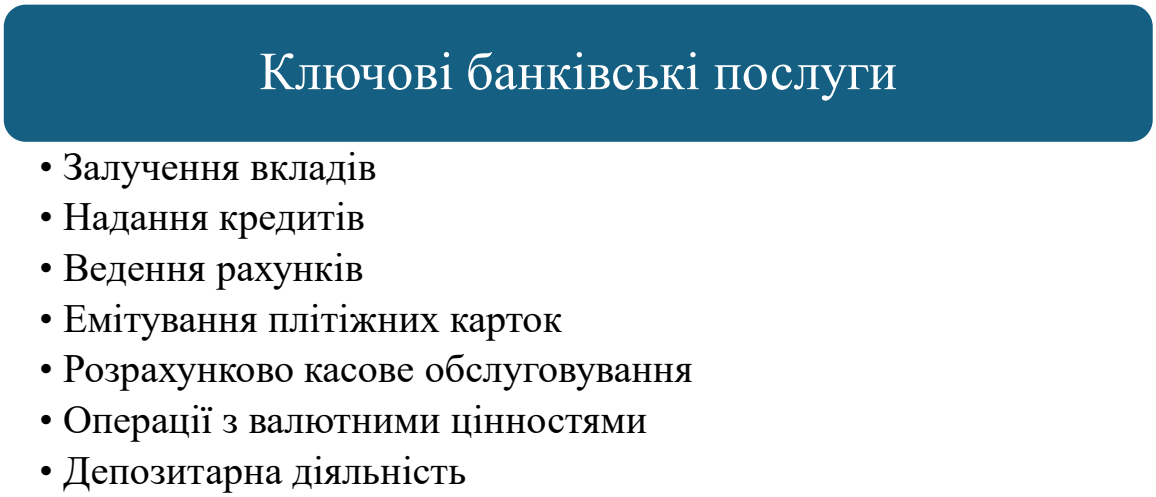


Рис.1.1. Асортимент банківських продуктів

Джерело: складено автором за [13].

На практиці ми можемо бачити що банківська послуга – це процес, а банківський продукт – результат цього процесу, оформлений у вигляді завершеної пропозиції для споживача. Наприклад, послуга з відкриття депозитного рахунку – це дія, а сам депозитний вклад як фінансовий інструмент є банківським продуктом. Таким чином, банківські продукти можна розглядати як комерціалізовані, стандартизовані або індивідуалізовані пропозиції банку, що формують його портфель і є основою для стратегічного планування, розвитку та позиціонування на ринку.

У зв’язку з багатогранністю функцій, які виконують банківські установи, банківські продукти можуть бути класифіковані за різними ознаками. Така класифікація не лише полегшує для нас аналіз банківської діяльності, але й сприяє формуванню інноваційних підходів до створення нових продуктів і послуг. Вона дає змогу систематизувати продукти залежно від їх економічної природи, функціонального призначення, типу клієнтів, термінів обслуговування тощо. У Таблиці 1.1 наведено узагальнену

класифікацію банківських продуктів, що використовується у вітчизняній та зарубіжній практиці.

Таблиця 1.1

Класифікація банківських продуктів

Критерій класифікації	Групи банківських продуктів
За економічним змістом	– Активні (кредитні продукти) – Пасивні (депозитні продукти) – Комісійно-посередницькі (розрахункові, документарні, касові, трастові тощо)
За типом клієнта	– Для фізичних осіб – Для юридичних осіб
За термінами обслуговування	– Короткострокові (до 1 року) – Середньострокові (1–3 роки) – Довгострокові (понад 3 роки)
За формою обслуговування	– Традиційні (в офісі банку) – Дистанційні (через інтернет-банкінг, мобільні додатки, термінали)
За рівнем інноваційності	– Класичні (традиційні послуги) – Інноваційні (цифрові продукти, мобільний банкінг, віртуальні карти, крипто-сервіси)
За функціональним призначенням	– Розрахункові – Кредитні – Депозитні – Інвестиційні – Страхові – Консультаційні – Обслуговування операцій з цінними паперами

Джерело: складено автором за [16].

Класифікація банківських продуктів, демонструє різноманітність фінансових інструментів, які банки пропонують своїм клієнтам. Вона охоплює різні аспекти банківської діяльності, від економічного змісту до типу клієнтів, термінів обслуговування, форми надання послуг, рівня інноваційності та функціонального призначення. Така систематизація має важливе значення для внутрішнього планування діяльності банку, формування продуктової стратегії, сегментації ринку та позиціонування банку в умовах високої конкуренції.

Активні, пасивні та комісійно-посередницькі продукти забезпечують різні фінансові потреби клієнтів. Зокрема, активні операції (кредитування, інвестування) спрямовані на розміщення залучених ресурсів з метою отримання прибутку, пасивні (депозити, випуск облігацій) забезпечують формування ресурсної бази, а комісійні (консультаційні, розрахункові, гарантійні послуги) генерують стабільний дохід з низьким ризиком. Такий розподіл дозволяє банкам більш ефективно диверсифікувати джерела прибутковості.

Розподіл за типом клієнтів (фізичні, юридичні особи, VIP-сегмент, малий та середній бізнес) дає змогу формувати персоналізовані банківські пропозиції, враховуючи специфіку фінансової поведінки та потреб кожної категорії. Наприклад, банківські продукти для МСБ можуть містити пакетні рішення, що включають розрахункове обслуговування, кредитування обігових коштів, факторинг, гарантії та консультаційний супровід.

Класифікація за термінами обслуговування (короткострокові, середньострокові, довгострокові) дозволяє клієнтам обирати оптимальні умови фінансування або розміщення коштів. Це особливо актуально в умовах змінного ринкового середовища та коливань процентних ставок. Наприклад, в періоди економічної нестабільності короткострокові продукти користуються вищим попитом через зниження ризиків для клієнта.

Форма обслуговування (традиційна, дистанційна, автоматизована) стає все більш важливою в умовах цифровізації. Банки активно впроваджують омніканальні стратегії обслуговування, які поєднують фізичні канали (відділення) та цифрові платформи (мобільні застосунки, чат-боти, онлайн-кабінети). Наприклад, за даними НБУ, у 2023 році частка безготівкових операцій у банківській системі України перевищила 92%, що свідчить про кардинальну зміну моделей споживання банківських послуг [20].

Інноваційні продукти, такі як цифрові сервіси, open banking, криптовалютні рішення, «розумні» депозити, BNPL-сервіси та автоматичні інвестиції (робо-адвайзинг), відображають трансформацію фінансової

системи під впливом фінтеху. Вони орієнтовані на покоління Z та Y, для яких цифрова взаємодія, персоналізація та миттєвість обслуговування є визначальними критеріями вибору банку. Також банки все частіше інтегрують свої продукти з платформами електронної комерції, державними сервісами, екосистемами партнерів.

Функціональне призначення банківських продуктів дозволяє виокремити такі напрямки обслуговування як розрахункові, заощаджувальні, інвестиційні, кредитні, консультаційні, гарантійні тощо. Цей підхід забезпечує банкам змогу формувати повноцінну клієнтську екосистему, в якій одне рішення доповнює інше. Наприклад, відкриття поточного рахунку може супроводжуватись наданням клієнту кредитного ліміту, страхового продукту, накопичувальної програми та кешбек-сервісу.

Крім того, класифікація банківських продуктів полегшує впровадження ризик-орієнтованого підходу до управління діяльністю банку. Наприклад, кредитні продукти вимагають особливої уваги до аналізу платоспроможності клієнта, забезпечення та моніторингу кредитного ризику, тоді як депозитні – до управління ліквідністю та процентним ризиком. Завдяки класифікації банк може розподіляти ресурси та інструменти контролю відповідно до специфіки кожної групи продуктів, що підвищує ефективність менеджменту й сприяє фінансовій стійкості установи.

Таким чином, класифікація банківських продуктів є не лише аналітичним інструментом, а й основою для розробки нових фінансових рішень. Вона сприяє гнучкому управлінню продуктовим портфелем, значному покращенню клієнтського досвіду, забезпеченню прибутковості та інноваційного розвитку банківської установи. В умовах конкурентного фінансового ринку саме правильна класифікація і глибоке розуміння характеристик продуктів дозволяють банкам створювати додану цінність для клієнта і досягати довгострокового успіху в своїй діяльності.

1.2. Роль банківських технологій у сучасній економіці

Банківські продукти та послуги становлять основу функціонування банківської системи. Вона у свою чергу, є ключовим елементом фінансової інфраструктури країни. Банки виконують посередницьку функцію між суб'єктами, які мають надлишок фінансових ресурсів, і тими, хто потребує додаткового фінансування. Цей розподіл забезпечується завдяки широкому спектру банківських продуктів. Саме через ці продукти банки не лише реалізують свої основні функції – накопичення, збереження, перерозподіл капіталу, а й створюють нові можливості для економічного розвитку, інвестування, підтримки малого та середнього бізнесу, розширення доступу до фінансових послуг населення.

Сутність банківських технологій полягає у взаємодії процесів, що гарантують організацію сервісу клієнтів згідно їх вимог, а також підтримку конкурентоспроможності комерційної банківської установи на фінансовому просторі. У фінансовій структурі існують різноманітні типи банківських технологій (Рис. 1.2)

Сучасний фінансовий ринок вимагає від банків не лише стабільності, але й гнучкості в розробці та адаптації продуктів під динамічні потреби клієнтів, а також законодавства України,що стало особливо актуальним в умовах цифрової трансформації. У даному контексті банківські продукти виступають не лише як комерційні пропозиції, а як інструменти формування довгострокових взаємовідносин між банком і клієнтом.

Важливість банківських продуктів у діяльності банківських установ полягає в утриманні існуючих клієнтів та здійсненні успішних крос-продажів, тим самим збільшуючи продуктове навантаження клієнтів.

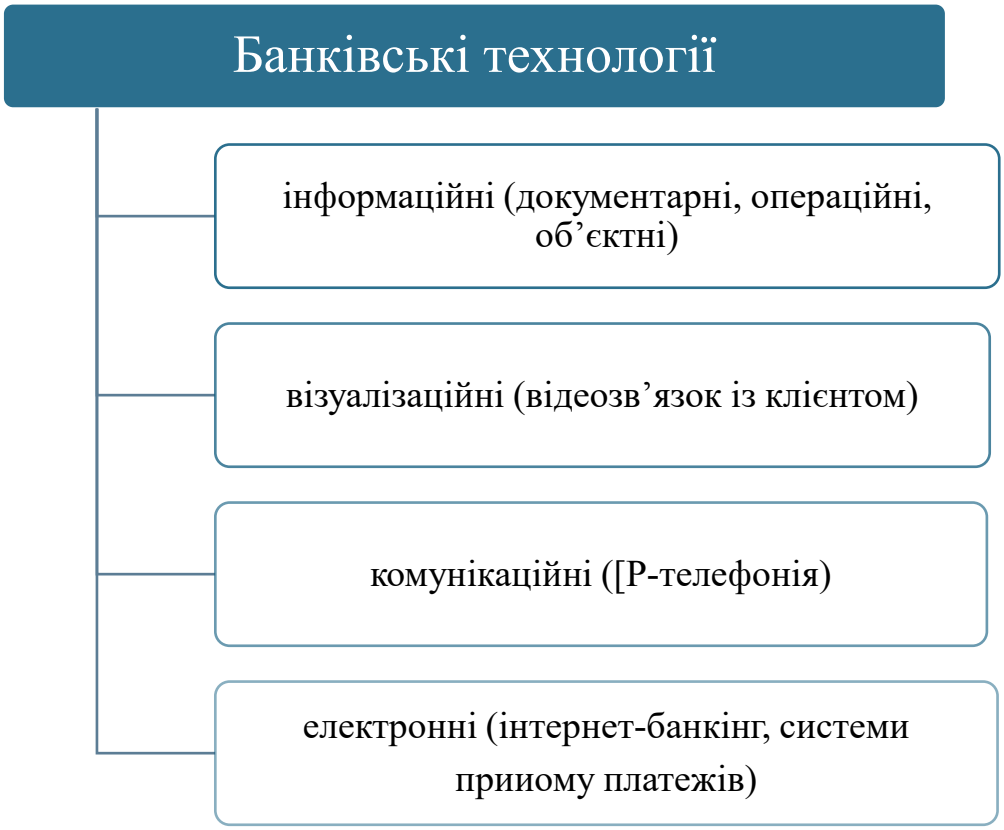


Рис. 1.2. Види банківських технологій

Джерело: складено автором за [1].

Окрім здійснення додаткових продажів внутрішнім клієнтам (людям, які отримують зарплату, пенсію або стипендію від банку), комерційні банки в ході своєї діяльності також накладають продуктове навантаження на зовнішніх клієнтів, щоб зробити їх внутрішніми. Крім залучення клієнтів і збільшення продуктового навантаження, банківські продукти також є основним товаром комерційних банків на фінансовому ринку. Успішна реалізація фінансових продуктів забезпечує збільшення фінансових ресурсів комерційних банків.

Для фінансових установ банківські продукти є не лише способом отримання прибутку, а й інструментом для формування конкурентних переваг на ринку. В умовах жорсткої конкуренції в Україні можна спостерігати, що успішність банків значною мірою залежить від їхньої здатності швидко реагувати на зміни в потребах клієнтів, розробляти та просувати нові продукти, а також оптимізувати процеси обслуговування.

Інноваційні рішення дозволяють банкам не лише зберігати існуючу клієнтську базу, але й активно її розширювати, створюючи надійні джерела доходів, диверсифікуючи ризики та формуючи позитивний імідж установи. З іншого боку, для споживачів банківські продукти слугують засобом задоволення щоденних фінансових потреб – збереження, примноження, запозичення коштів, здійснення платежів, страхування ризиків тощо. Якість, доступність та функціональність банківських послуг безпосередньо впливають на рівень фінансового комфорту як населення, так і бізнесу. Впровадження технологій у внутрішні процеси банків істотно підвищує ефективність їхньої роботи, що, в свою чергу, значно поліпшує функціонування всієї економічної системи країни.

Одним із ключових елементів є автоматизація процесів, зокрема можна виділити автоматизовані системи для обробки платежів і транзакцій. Сучасні банківські системи здатні забезпечити швидку обробку великої кількості операцій у реальному часі, що значно знижує ймовірність помилок та затримок, а також підвищує якість обслуговування клієнтів. Як приклад я б хотіла зазначити що автоматизовані системи для обробки платежів і транзакцій дозволяють виконувати міжнародні грошові перекази за кілька хвилин, тоді як раніше це могло тривати кілька днів. Це також включає інтеграцію з платіжними системами, які забезпечують безперебійне та безпечне виконання транзакцій.

Ще один важливий аспект сучасного банкінгу - це використання новітніх технологій для управління ризиками. Сьогодні банки активно застосовують аналітичні алгоритми й спеціалізоване програмне забезпечення, яке допомагає вчасно виявляти й оцінювати фінансові ризики. Це дозволяє швидко реагувати на зміни у фінансовій ситуації - наприклад, заздалегідь помічати ознаки проблем із ліквідністю, коливання валютного курсу чи потенційні труднощі з поверненням кредитів. Завдяки такому підходу банки можуть приймати більш зважені рішення, чи то щодо видачі позики, чи інвестування.

Окрім цього, технології значно покращили комунікацію між банком і клієнтами. Так звані CRM-системи - інструменти для управління відносинами з клієнтами дають нам змогу краще розуміти потреби кожної конкретної людини. 29] Ці системи аналізують величезний обсяг даних: що саме цікавить клієнта, як він зазвичай користується банківськими послугами, які транзакції проводить. На основі цієї інформації банк може запропонувати саме той продукт або послугу, яка найбільше підійде людині в певний момент. Більше того, завдяки автоматизації весь цей процес відбувається майже миттєво, тобто у режимі реального часу.

Цифрові платформи для управління рахунками також займають важливе місце в сучасних банківських процесах. Вони дозволяють клієнтам здійснювати операції без відвідування відділень банків, керувати своїми рахунками, проводити платежі та перекази через інтернет-банкінг або мобільні додатки. Це значно знижує витрати часу клієнтів та підвищує рівень задоволення від обслуговування відповідно і рівень лояльності до банку. Окрім того, такі платформи допомагають знижувати витрати на фізичні відділення і оптимізувати витрати на персонал.

Сучасні технології значно змінили підходи банків до надання основних банківських послуг таких як кредитування, депозитне обслуговування та інших фінансових продуктів. Технології дозволяють банкам забезпечити більш гнучке, швидке та зручне обслуговування клієнтів, знижуючи витрати на обробку заявок і підвищуючи рівень персоналізації послуг.

Завдяки впровадженню новітніх технологій банківські установи здатні значно спростити процес отримання кредитів. Використання аналітики великих даних (Big Data) та штучного інтелекту дозволяє банкам автоматизувати прийняття рішень щодо кредитування, значно знижуючи час на обробку заявок, на сьогодні отримати банківський кредит можна буквально за три хвилини. Це дає змогу надавати кредити не тільки за традиційними показниками, такими як кредитна історія, але й за додатковими факторами, такими як поведінкові моделі позичальника, його

фінансова активність у мобільних додатках, онлайн-платформах, і навіть через соціальні мережі.

Технології автоматичного кредитування дозволяють надавати мікро кредити або навіть кредитні лінії на основі швидкого аналізу даних у реальному часі. Такі системи можуть працювати цілодобова і здійснювати кредитування без необхідності фізичної присутності клієнта у відділенні банку.

Сучасні технології помітно змінюють спосіб, у який ми користуємося депозитними послугами. Тепер зовсім не обов’язково йти до відділення - більшість банків пропонують можливість відкриття депозитів онлайн. Через мобільний застосунок або сайт можна легко обрати умови, відкрити рахунок і поповнити його буквально за кілька хвилин. Все це - без черг і зайвої бюрократії. Ще один тренд -депозити зі змінною ставкою: клієнти можуть самі коригувати умови в залежності від ситуації на ринку, просто через зручний інтерфейс додатку.

Також дедалі частіше згадується блокчейн. Ця технологія може суттєво підвищити прозорість та безпеку при роботі з депозитами. Завдяки їй клієнт бачить усі умови чітко й одразу, і не переживає, що щось може бути приховано або змінено без його відома. Такий підхід не лише знижує ризик шахрайства, а й додає довіри до банку загалом.

Звісно, на депозитах усе не закінчується. Інвестування, обмін валют, страхові продукти - все це сьогодні теж доступне онлайн. Наприклад, завдяки спеціальним платформам можна інвестувати в акції чи облігації без залучення фінансових посередників. Або ж долучитися до краудфандингового проєкту - напряму підтримати стартап, який здається перспективним. Усе це робить фінанси ближчими до людей і відкриває нові можливості для управління власними коштами.

У сфері страхування банки все частіше використовують цифрові платформи для укладання договорів страхування. Інтеграція з мобільними додатками дозволяє швидко порівнювати пропозиції, оформлювати страхові

поліси в кілька кліків та оплачувати їх не виходячи з додатку при цьому заощаджуючи кошти через кешбек сервіси.

Підсумовуючи можна сказати, що сучасні технології не лише полегшують доступ до традиційних банківських послуг, але й дозволяють створювати нові моделі бізнесу, що вимагають значно менше часу і зусиль для клієнта, а також підвищують рівень безпеки та персоналізації обслуговування.

1.3. Сутність інновацій в банківському секторі

Не кожне оновлення, яке впроваджує банк, можна вважати справжньою інновацією. Якщо зміни не покращують сам продукт або не створюють щось справді нове, то це - просто оновлення. Наприклад, коригування відсоткової ставки чи зміна строку депозиту - це швидше технічне вдосконалення, ніж прорив. Такі речі не змінюють суть продукту і навряд чи можуть вважатися інноваційними.

Інновації в банківському секторі - це не тільки технології чи інструменти, а й зміна підходів і моделей ведення бізнесу, яка сприяє підвищенню ефективності та конкурентоспроможності банків, поліпшенню обслуговування клієнтів і трансформації традиційних банківських процесів. Сутність інновацій полягає в перетворенні звичних операцій, створенні нових бізнес-моделей та оптимізації взаємодії з клієнтами через використання передових технологій і підходів.

Інновації в банківському секторі сприяють змінам організаційної структури, підходів до взаємодії з клієнтами, поліпшенню безпеки, створенню нових бізнес моделей та переходу до цифрових банківських послуг за допомогою впровадження новітніх технологій. У процесі цифрової трансформації банків дедалі більшого значення набуває розвиток екосистемних платформ, які поєднують фінансові й нефінансові послуги. Банки починають виконувати роль не лише фінансових посередників, а й

технологічних партнерів, що надають клієнтам широкий спектр сервісів через єдину цифрову інфраструктуру.

Такий підхід дозволяє не лише підвищити лояльність клієнтів, а й створює нові джерела доходу. Ці зміни охоплюють широкий спектр - від удосконалення фінансових продуктів до трансформації операційної моделі банків завдяки цифровим технологіям. Однією з найпомітніших інновацій останніх років стало формування та активний розвиток необанкінгу.

Необанкінг (англ. neobanking) - це модель фінансових установ, що функціонують переважно або виключно онлайн, без традиційної розгалуженої мережі фізичних відділень. На відміну від класичних банків, необанки забезпечують обслуговування клієнтів через мобільні додатки, вебінтерфейси та цифрові платформи, часто із застосуванням штучного інтелекту, блокчейн-технологій та автоматизованих сервісів підтримки [34].

Наразі в Україні найпопулярнішими представниками таких банків є monobank, Sportbank та Izibank. Їх активний розвиток припав на 2019-2021 роки і підкорив споживачів такими перевагами як миттєвий доступ до фінансових послуг, прозорість і контроль з боку клієнта, конкурентні умови у вигляді низьких комісій і гнучких тарифів які підлаштовуються під конкретного споживача та висока технологічність та інноваційність інтерфейсів.

Попри це такий вид банківської діяльності має ряд недоліків які відмічають споживачі: Відсутність живого контакту, залежність від інтернет-з’єднання, вразливість до кіберзагроз та потреба у високому рівні цифрової грамотності. Варто зазначити, що багато необанків активно впроваджують політики кібербезпеки, використовуючи багаторівневу аутентифікацію, шифрування даних та поведінкову аналітику.

Крім того, спостерігається тренд на підвищення цифрової обізнаності користувачів шляхом запуску освітніх програм, інтерфейсних підказок та систем самонавчання всередині додатків. Підсумовуючи, інновації в банківській сфері можна класифікувати за кількома напрямами. (Рис. 1.3)

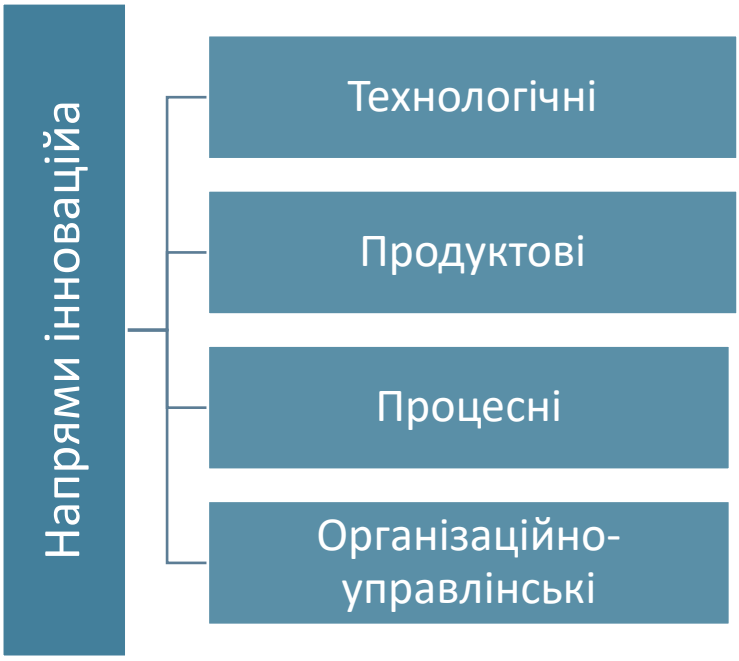


Рис. 1.3. Напрями інновацій

Джерело: складено автором за [34].

1. технологічні - впровадження нових IT-рішень (мобільний банкінг, блокчейн, біометрія, штучний інтелект).
2. продуктові - створення нових фінансових продуктів або вдосконалення вже існуючих.
3. процесні - автоматизація операцій, спрощення процедур, оптимізація внутрішніх процесів.
4. організаційно-управлінські - зміна бізнес-моделей, управлінських підходів та клієнтської взаємодії.

Важливо зазначити, що дедалі більшої актуальності в банківському секторі набувають екологічні (зелені) інновації (Рис 1.4), органічно інтегруючись у парадигму сталого розвитку. Цей процес є відображенням глобальних трансформацій, де фінансові інституції усвідомлюють свою ключову роль у сприянні екологічній стійкості та соціальній відповідальності. Вони включають в себе впровадження цифрових форматів для зменшення паперового документообігу, фінансування «зелених» проєктів, а також ESG-інструменти для оцінки екологічної та соціальної відповідальності бізнесу.

Такі ініціативи підвищують репутацію банків в очах клієнта і відкривають нові ніші на фінансовому ринку. Ключовою ознакою справжньої інновації є додана цінність для клієнта та/або банку, тобто зростання продуктивності, зниження витрат, підвищення якості обслуговування або створення принципово нового підходу до ведення бізнесу.

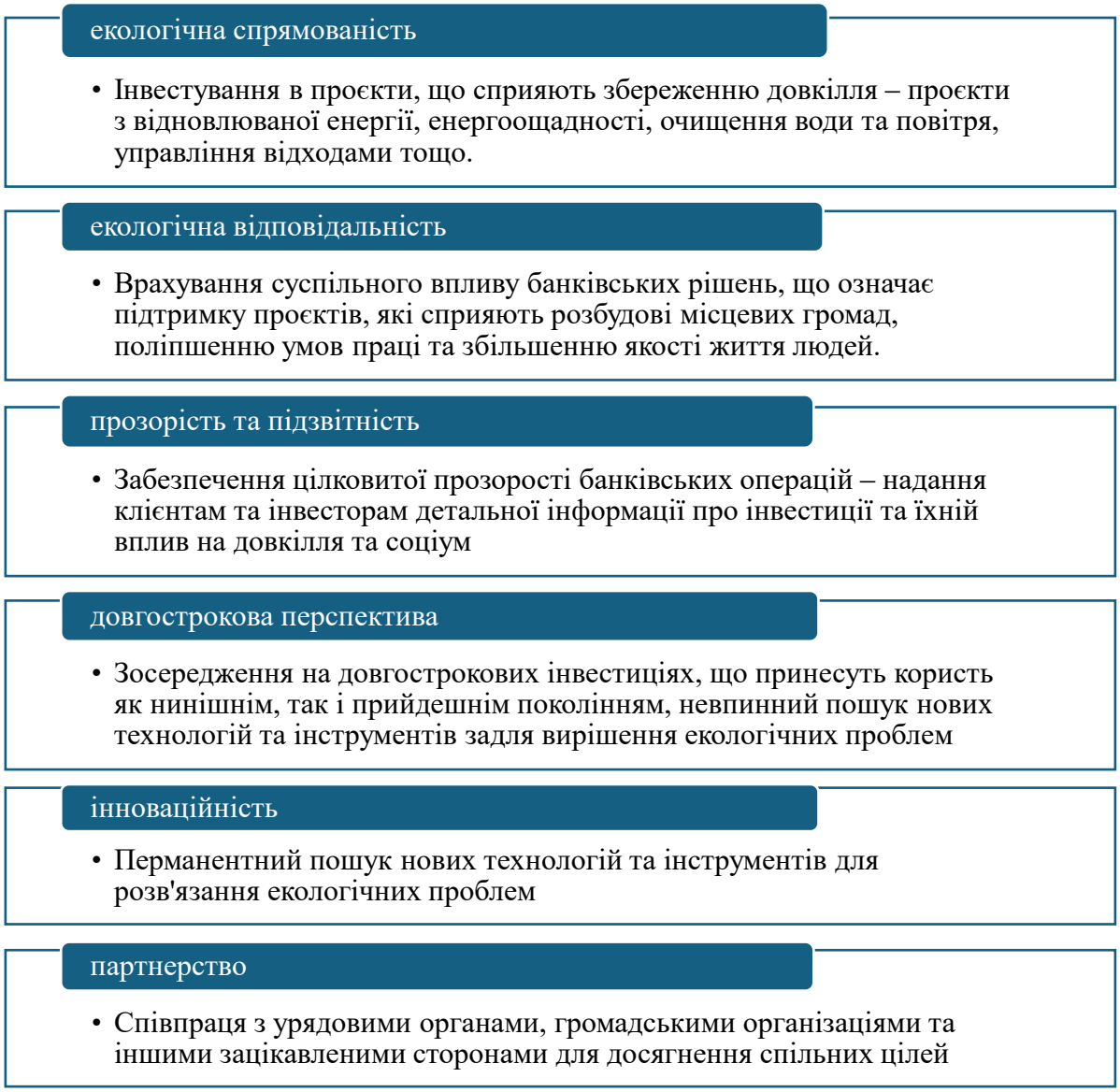


Рис. 1.4. Принципи екологічної відповідальності банків

Джерело: складено автором за [34].

У сучасних умовах інновації стали не просто інструментом конкурентної боротьби,а необхідністю для виживання і подальшого розвитку банків. Вони дозволяють не лише адаптуватися до викликів цифрової трансформації, але й бути її лідерами. Особливо важливою є їх роль в умовах

високої турбулентності фінансових ринків, зміни поведінки споживачів та посилення вимог з боку держави.

Крім того, розвиток банківської сфери має мультиплікативний ефект для економіки загалом тобто стимулює розвиток фінтеху, покращує доступ до фінансових послуг для населення, сприяє формуванню безготівкової економіки та зростанню цифрової інклюзії.

Таким чином, інновації у банківському секторі є не лише інструментом технологічного розвитку, але й засобом стратегічної трансформації банківських установ. Їхня сутність полягає у формуванні нової банківської парадигми, орієнтованої на клієнта, швидкість, ефективність та гнучкість. У сучасному світі саме інноваційність визначає здатність банку залишатися конкурентоспроможним і відповідати викликам цифрової епохи.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ТЕХНОЛОГІЙ

2.1. Аналітичний огляд сучасних банківських продуктів

У сучасних умовах стрімкого розвитку фінансових технологій, цифровізації економіки та зміни споживчих вподобань банки змушені постійно оновлювати та розширювати спектр своїх продуктів. Сучасні банківські продукти стали не лише інструментом фінансового обслуговування, але й важливим засобом конкурентної боротьби за клієнта.

Таблиця 2.1

Рік	Банк	Активні операції (млрд грн)	Пасивні операції (млрд грн)	Комісійно-посередницькі операції (млрд грн)
2019	ПУМБ	30.87	42.78	1.67
	ПриватБанк	50.00	250.00	18.00
	Сенс Банк	27.50	35.40	1.20
2020	ПУМБ	39.02	58.85	1.86
	ПриватБанк	65.00	300.00	20.00
	Сенс Банк	31.70	39.60	1.35
2021	ПУМБ	45.34	69.12	2.19
	ПриватБанк	70.00	320.00	22.00
	Сенс Банк	34.25	42.80	1.55
2022	ПУМБ	50.65	78.37	2.54
	ПриватБанк	80.00	340.00	23.00
	Сенс Банк	37.90	47.50	1.74
2023	ПУМБ	59.72	96.42	3.28
	ПриватБанк	90.00	425.00	24.40
	Сенс Банк	40.10	53.20	1.92
2024	ПУМБ	66.91	111.77	3.94
	ПриватБанк	112.00	467.50	26.00
	Сенс Банк	43.30	59.60	2.10

Джерело: складено автором за [20]

Згідно з даними, наведеними в Таблиці 2.1, ПриватБанк впевнено тримає першість у всіх трьох ключових секторах банківської діяльності. Його значні обсяги активів та зобов'язань зумовлені його масштабом, підтримкою з боку держави та найбільшою клієнтською базою в Україні.

ПУМБ демонструє стабільне позитивне зростання, зокрема в активних операціях, що вказує на розширення кредитного портфеля та інвестиційну активність банку. Збільшення пасивних операцій банку пов'язане з активним залученням депозитів, особливо через цифрові платформи.

Сенс Банк, поступаючись двом лідерам, показує помірне, але стабільне зростання, фокусуючись на сегменті малого та середнього бізнесу, а також частково обслуговуючи фізичних осіб. Банк також збільшує обсяги посередницьких операцій, зокрема, через збільшення попиту на платіжні та банківські послуги.Одним із головних драйверів розвитку сучасних банківських продуктів є зміна поведінки споживачів. Сучасні клієнти очікують негайності, простоти, гнучкості та високого ступеня персоналізації. Традиційна модель банківських відділень втрачає актуальність через свою інертність, обмежену доступність і високу вартість обслуговування.

Умовно, сучасні банківські продукти можна поділити на традиційні: такі як депозити, кредити, поточні рахунки та платіжні картки; інноваційні: мобільні гаманці, цифрові кредити, кешбек-програми, послуги Buy Now Pay Later (BNPL), автоматизоване інвестування (робо-адвайзери) і продукти open banking; комплексні фінансові послуги: банківське страхування (bancassurance), інвестиційні продукти, консалтингові сервіси.

1. Цифрові платіжні сервіси: інтенсивний розвиток платіжної інфраструктури в Україні також стимулював інновації у банківському середовищі. Зокрема, спільні проєкти банків та провайдерів платіжних технологій (Visa, Mastercard) сприяли розширенню функціоналу мобільних застосунків і підвищенню безпеки операцій. Активне впровадження 3D Secure, BankID, біометричної автентифікації та технологій динамічного

шифрування зменшило ризики шахрайства та підвищило довіру споживачів до безготівкових розрахунків:

- Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay підтримуються більшістю українських банків;
- перекази за номером телефону, QR-кодом, через P2P-сервіси, інтегровані в мобільні застосунки;
- безконтактні платежі через NFC-технології стали основним способом оплати у торгівлі.

Протягом останніх років система BankID Національного банку України продовжує стабільно розвиватися, надаючи громадянам інструменти дистанційної ідентифікації та верифікації, надаючи їм доступ до різноманітних дистанційних сервісів. Система відіграє важливу роль у розширенні фінансової інклюзії та забезпеченні доступу до фінансового сектору.

Станом на кінець 2024 року загальна кількість підключених учасників системи BankID Національного банку України становила 149, у тому числі 39 ідентифікаторів користувачів (банки, які надають доступ до системи 99,9% фізичних осіб (держателів платіжних карток) в Україні); 110 постачальників послуг користувачам (у тому числі небанківські фінансові установи, страхові компанії, оператори мобільного зв'язку, постачальники комунальних послуг та державні установи) [20].

У 2024 році система BankID Національного банку України успішно здійснила 87,7 млн. електронних ідентифікацій, що вдвічі (104%) більше порівняно з попереднім роком.

2. Мобільний та інтернет-банкінг: поява суперaплікацій (super apps), демонструє зростаюче прагнення банків стати єдиним цифровим хабом для клієнта. Крім банківських операцій, ці застосунки інтегрують сервіси з оплати комунальних послуг, купівлі квитків, замовлення страхових полісів та навіть цифрової ідентифікації.

– Найбільш популярні застосунки: Приват24, monobank, Sense SuperApp, Ощад 24/7.

– Банки впроваджують AI-фінансових асистентів, персоналізовані повідомлення, графіки витрат та рекомендації. Наприклад, деякі банки аналізують типові фінансові шаблони користувача й автоматично нагадують про можливі перевищення бюджету, заплановані регулярні платежі або незвичні транзакції.

Українці продовжують активно використовувати цифрові канали для банківських операцій. (Рис. 2.1) Відповідно до дослідження MasterIndex, яке було виконано на замовлення Mastercard у 2024 році, серед українців, котрі володіють банківськими картками, 94% активно використовують цифровий банкінг. З них 75% висловлюють свою перевагу мобільним застосункам.



Рис. 2.1. Пріоритетність вибору клієнтів між мобільним застосунком та відділенням

Джерело: складено автором за [44].

Під час опитування 43% респондентів сказали, що вони використовують цифровий банкінг більше. Загалом, одна третина (31%) українців щодня входить у свій мобільний банківський додаток або онлайн-банкінг, а ще 41% – щонайменше кілька разів на тиждень (Рис. 2.2).

Найпоширенішими цифровими банківськими операціями, якими користуються українці, є поповнення мобільного рахунку (82%) і переказ грошей між картками (80%).



Рис. 2.2. Найпопулярніші цифрові банківські операції

Джерело: складено автором за [44].

3. Кредитні продукти нового покоління: варто звернути увагу на розвиток скорингових моделей, які використовують штучний інтелект та великі дані (Big Data) для оцінки платоспроможності клієнтів. Наприклад, Monobank і ПУМБ впровадили алгоритми, що аналізують не лише кредитну історію, але й поведінкові показники клієнта — його фінансові звички, активність у застосунку, геолокацію тощо. Це дозволяє банкам надавати миттєві рішення по кредитах з високим ступенем точності навіть у відсутності формального кредитного бекграунду.

- Миттєві кредити із заповненням онлайн-заявки та рішенням за кілька хвилин.
- BNPL (відстрочені платежі) активно інтегруються банками та фінтех-компаніями у маркетплейси.

- Кредитні картки з функцією розстрочки, динамічного ліміту, кешбеку, обліку витрат.

4. Інноваційні депозитні рішення: цифровізація депозитних продуктів дозволяє банкам значно знизити вартість залучення коштів, одночасно підвищуючи зручність для клієнтів. Наприклад, можливість відкриття вкладу в кілька кліків у мобільному застосунку з онлайн-підписанням договору стала стандартом для провідних українських банків.

- Онлайн-вклади з автоматичною пролонгацією та гнучкими умовами дострокового зняття. Деякі банки, як-от ПУМБ та monobank, пропонують клієнтам гнучкі депозити з динамічним відсотковим ставленням, яка зростає залежно від тривалості збереження коштів. Це створює стимул для довгострокових заощаджень без втрати доступу до грошей у разі потреби.

- Популярні депозити з щоденною капіталізацією, як альтернатива короткостроковим інвестиціям.

На тлі зниження рівня довіри до готівкових заощаджень та зростання фінансової грамотності населення, інноваційні депозитні рішення стають вигідною альтернативою традиційним банківським інструментам. Персоналізація депозитів, бонусні програми, накопичення у валюті або через автоматичне округлення решти формують нову культуру заощаджень серед українців.

5. Інвестиційні та заощаджувальні сервіси: зростання популярності фінансової грамотності серед населення. У відповідь на запити клієнтів банки почали активно інтегрувати освітні модулі у свої застосунки. Наприклад, ПриватБанк запустив навчальний курс із фінансової грамотності у «Приват24», а Sense SuperApp пропонує персоналізовані підказки щодо управління бюджетом. Це сприяє не лише утриманню клієнтів, а й підвищує їхню лояльність та залученість.

- Купівля ОВДП та облігацій банками-партнерами НБУ через мобільні застосунки.

– Сервіси автоматичного заощадження (за принципом «округлення решти»).

– Доступ до інвестування в акції, ETF, золото, криптовалюти (обмежено законодавством, але реалізовано окремими платформами).

6. Страхові продукти та інші послуги в екосистемах банку: банки поступово перетворюються на універсальні фінансові платформи (банк як сервіс), об'єднуючи в одному середовищі не лише банківські, а й нефінансові сервіси — квитки, державні послуги, інвестиції, благодійність тощо. Цей тренд особливо активно розвивається у Monobank, де реалізовано повноцінну фінансову екосистему з можливістю замовлення товарів, сплати штрафів, благодійних переказів та отримання мікропослуг.

– Оформлення онлайн полісів страхування життя, здоров’я, авто, подорожей.

– Інтеграція страхових сервісів у мобільні додатки — напр., через співпрацю з такими страховими компаніями як VUSO, ARX, UNIQA тощо.



Рис. 2.3. Динаміка користування мобільним банкінгом в Україні

Джерело: складено автором за [17].

Проводячи аналіз тенденції цифровізації протягом останніх семи років в Україні (Рис. 2.3) можна спостерігати стрімке зростання кількості користувачі мобільних банкінгів. Якщо у 2019 році лише близько 15% активних користувачів банківських послуг здійснювали операції переважно через мобільні застосунки, то вже у 2024 році цей показник перевищив 70%. За даними Національного банку України, кількість активних клієнтів мобільного банкінгу зросла з 5,3 млн у 2019 році до понад 45 млн у 2024 році, що свідчить про значні зрушення у поведінці споживачів. Сучасна банківська система зазнає значних трансформацій і під впливом еволюції фінансової поведінки молодого покоління. Статистичні дані, що відображають світові тенденції, вказують на суттєве зменшення фізичних візитів до банківських відділень. Зокрема, за даними березня 2025 року, 65% громадян України віком до 35 років повністю відмовилися від відвідування банківських установ.

Сучасні банки стикаються з численними викликами та можливостями, що виникають внаслідок швидкого розвитку технологій, змін у поведінці клієнтів та регуляторних вимог. Інновації, такі як штучний інтелект, блокчейн та біометрія, відкривають нові горизонти для підвищення ефективності та покращення клієнтського досвіду. Водночас, зростання кібератак та конкуренції з боку великих технологічних компаній вимагає від банків постійного вдосконалення своїх систем безпеки та адаптації до нових умов. SWOT-аналіз допоможе визначити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози, що впливають на розвиток банківського сектору в сучасному світі (Додаток А).

Виходячи з такого масштабного збільшення частки онлайн користувачів спостерігається значне скорочення витрат банків на обслуговування клієнтів завдяки автоматизації процесів - наприклад, понад 60% запитів від клієнтів обробляються чат-ботами.

Аналіз сучасних банківських продуктів свідчить про глибоку цифрову трансформацію банківської сфери. Українські банки, зокрема Monobank, не

лише наздоганяють, а подекуди й випереджають міжнародні стандарти у сфері фінансових послуг. Швидкість адаптації нових рішень, інноваційність та клієнтоорієнтованість — основні чинники, що формують нову якість банкінгу в Україні.

У перспективі найбільш значущими технологіями для банківської сфери залишаються штучний інтелект, хмарні обчислення, блокчейн і технології кіберзахисту. Банки дедалі більше інвестують у захист даних, оскільки зростання цифровізації несе з собою підвищені ризики кібератак. Перевагу отримують ті установи, які інтегрують системи проактивного моніторингу та автоматизованого реагування на загрози у свої цифрові платформи.

2.2. Вплив цифрових технологій на розвиток банківських продуктів в Україні

У XXI столітті цифровізація перетворилась на рушій змін, який визначає майбутнє банківської діяльності. В Україні ця трансформація вирує особливо стрімко, адже банківський сектор посів чільне місце серед лідерів цифрового перетворення. В умовах сучасних викликів та вимог клієнтів, традиційні банківські сервіси потроху відходять на другий план, а на авансцену виходять новаторські, мобільні, індивідуальні рішення, побудовані на передових інформаційних технологіях.

Впровадження цифрових змін кардинально перевернуло процес надання банківських сервісів. Якщо раніше для більшості операцій потрібно було йти до відділення фізично, то зараз значна частина взаємодії з клієнтами відбувається через мобільні програми, веб-сторінки або інші онлайн-платформи. Згідно зі статистикою, на початок 2024 року понад 75% українських споживачів банківських послуг обирають мобільний банкінг замість візитів у банк. Це стало реальністю завдяки широкому

розповсюдженню смартфонів, збільшенню доступності швидкого інтернету, а також через активне вкладання банками коштів у цифрову інфраструктуру.

Окрему роль відіграє розвиток мобільних застосунків які стали справжніми фінансовими суперінструментами. Вони дозволяють здійснювати майже повний спектр банківських операцій: від відкриття рахунку до купівлі облігацій, оплати комунальних послуг та навіть оформлення кредитів. Крім звичних функцій, ці застосунки пропонують інструменти фінансової аналітики, персоналізовані пропозиції, інтеграцію з електронними державними сервісами (наприклад, «Дія»), автоматичне заощадження коштів, миттєві перекази тощо.

Не менш значущим компонентом цифрової трансформації є інтеграція штучного інтелекту та машинного навчання у банківські сервіси. За допомогою цих інновацій банки здатні здійснювати детальний аналіз клієнтських звичок, передбачати потреби клієнтів, розробляти персоналізовані кредитні умови, а також миттєво виявляти ймовірні шахрайські операції. Скажімо, окремі українські фінансові установи вже використовують AI для оцінювання кредитної надійності, беручи до уваги нестандартні критерії, на кшталт частоти онлайн-платежів чи активності користувача в мобільному додатку.

Успішна цифровізація була б неможливою без активної участі фінтех-компаній, які виступають партнерами, а іноді й конкурентами традиційних банків.

Фінтех - галузь, що поєднує фінансові послуги з інноваційними технологіями з метою підвищення ефективності, доступності та зручності фінансових операцій. В Україні фінтех-сектор демонструє високі темпи розвитку, охоплюючи такі напрямки, як цифрові гаманці, платформи онлайн-кредитування, краудфандинг, автоматизоване інвестування (робо-едвайзери), страхування (іншуртех), а також платіжні сервіси та інструменти цифрової ідентифікації. Особливістю українського фінтеху є активне використання мобільних технологій, відкритих API та інтеграція з державними сервісами.

Такий підхід дозволяє зменшити бар'єри входу для споживачів і бізнесу, підвищує конкуренцію на фінансовому ринку та стимулює банки до інновацій. Крім того, фінтех-компанії сприяють фінансовій інклюзії, надаючи доступ до послуг тим, хто раніше залишався поза межами традиційного банкінгу.

Фінтех-екосистема України швидко розвивається: за останні роки з’явилося чимало сервісів, що пропонують інноваційні рішення у сфері кредитування, мобільних платежів, цифрової ідентифікації та інвестицій. У результаті такого співробітництва банки не тільки розширюють свою продуктову лінійку, але й знижують витрати на розробку інноваційних рішень, делегуючи частину функцій на аутсорсинг [3].

Цифрові технології також значно змінили парадигму безпеки у фінансовому секторі. З одного боку, вони створили нові загрози, пов’язані з кіберзлочинністю, з іншого - забезпечили ефективні інструменти для її попередження. Сьогодні українські банки активно впроваджують багаторівневу автентифікацію, біометричні дані, шифрування, моніторинг транзакцій у режимі реального часу та антифрод-системи. У деяких мобільних додатках з’явилася можливість миттєвого блокування картки одним дотиком або виявлення незвичних дій за допомогою алгоритмів машинного навчання.

Протягом останніх років система BankID Національного банку України продовжує стабільно розвиватися, надаючи громадянам інструменти дистанційної ідентифікації та верифікації, надаючи їм доступ до різноманітних дистанційних сервісів. Система відіграє важливу роль у розширенні фінансової інклюзії та забезпеченні доступу до фінансового сектору.

У 2024 році попит на використання Системи BankID НБУ зріс удвічі, досягнувши 87,7 млн успішних ідентифікацій, що на 104% (або 44,8 млн) більше, ніж попереднього року (Рис.2.4). Зокрема, кількість успішних ідентифікацій через комерційні сервіси збільшилася на понад третину (36%,

або 1,6 млн), сягнувши 5,8 млн. Серед комерційних послуг найпопулярнішими залишаються фінансові сервіси, які показали зростання на чверть (26%, або 1,1 млн.) до понад 5,1 млн. ідентифікацій за рік. Водночас, кількість успішних електронних ідентифікацій некомерційних абонентів подвоїлася, додавши 43,2 млн. ідентифікацій і досягнувши 81,8 млн. [20].

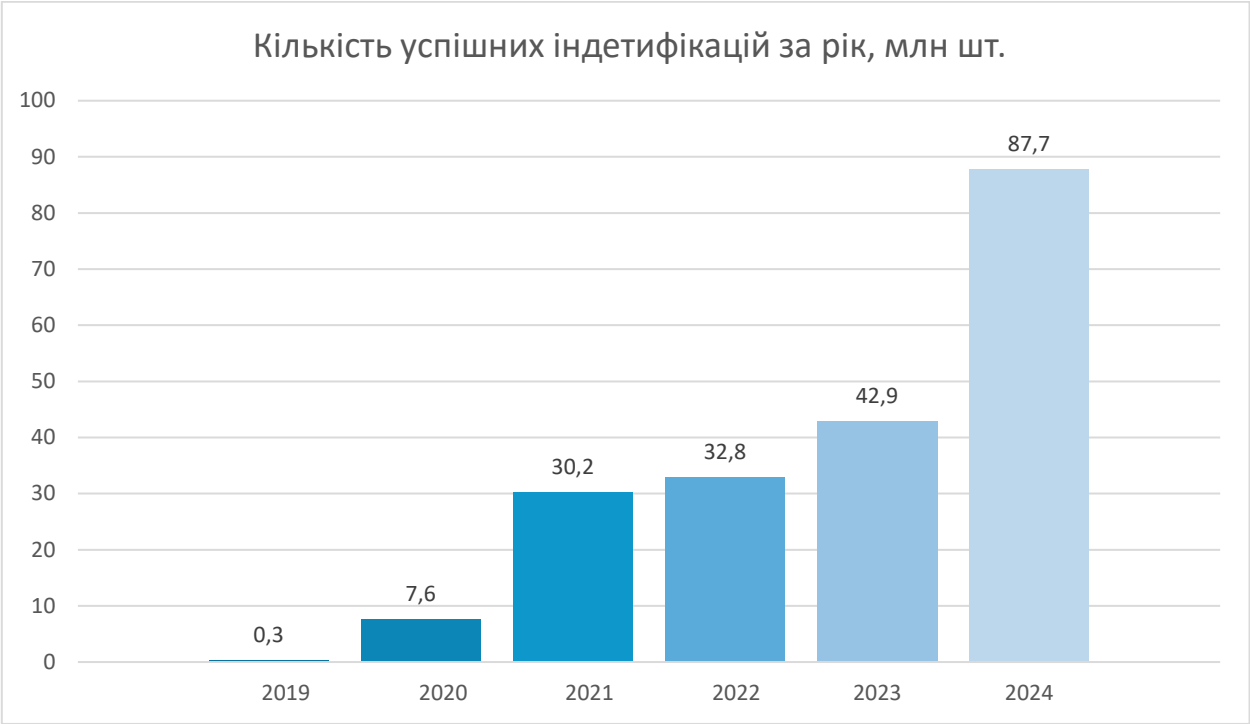


Рис. 2.4. Кількість успішних онлайн індетифікацій за рік

Джерело: складено автором за [20].

Збільшення доступності онлайн-послуг у державному та фінансовому секторах залучило до Системи BankID НБУ більше користувачів. Протягом 2024 року до системи приєдналося 22 нові організації: 18 комерційних установ, 3 некомерційні організації та один банк-ідентифікатор, АТ «Піреус Банк МКБ». Таким чином, на початок 2025 року BankID НБУ нараховувала 39 абонентів-ідентифікаторів та 110 абонентів, які надають послуги, з яких 96 – комерційні та 14 – некомерційні установи [20].

Варто відзначити і зростаючу роль державної політики у сфері цифрової трансформації банківських продуктів. Зокрема, Національний банк України реалізує Стратегію розвитку фінансового сектору до кінця 2025

року, що передбачає широке впровадження технологій open banking, створення екосистеми цифрової ідентифікації, розвиток безготівкових розрахунків. Одним з елементів цього процесу є впровадження стандарту PSD2, що дозволяє третім сторонам (наприклад, фінтех-компаніям) безпечно отримувати доступ до рахунків клієнтів за їх згодою, відкриваючи нові можливості для персоналізованих продуктів та сервісів.

Проте цифровізація банківських послуг супроводжується й низкою викликів. Зокрема, цифрова нерівність між різними регіонами України яка полягає в віддаленості деяких регіонів від обласних центрів, відсутності доступу до стабільного інтернет з'єднання та відсутності в малих населених пунктах банківських відділень та терміналів ускладнює рівний доступ до онлайн-банкінгу. Крім того, недостатній рівень цифрової грамотності частини населення, особливо у старшій віковій групі, створює потребу у навчанні та підтримці користувачів. Окрему увагу варто приділяти етичним аспектам використання даних клієнтів — банки мають діяти прозоро та дотримуватись принципів конфіденційності.

Для зменшення цифрової нерівності Україна реалізує ініціативи на кшталт «Дія. Цифрова освіта», розвитку широкосмугового інтернету в села, запуску точок цифрової грамотності у ЦНАПах та бібліотеках. Проте проблема все ще залишається актуальною і потребує системного вирішення.

Загалом, цифрові технології вже докорінно змінили ландшафт банківських послуг в Україні, зробивши їх більш доступними, швидкими, персоналізованими та безпечними. Цей процес ще не завершено - очікується подальший розвиток супердодатків, інтеграція криптовалют та цифрових активів, використання блокчейн-рішень, впровадження CBDC (цифрової валюти центрального банку) та інші форми технологічних інновацій. Українські банки, які зможуть адаптуватися до нових умов та продовжити впровадження цифрових рішень, отримають не лише конкурентну перевагу на внутрішньому ринку, а й потенціал до виходу на міжнародні фінансові платформи.

2.3. Аналіз впровадження інновацій в банківській сфері на прикладі вітчизняних банків

У контексті сучасної цифрової ери банківська індустрія виходить на новий етап - Banking 3.0. Ключові інновації у сфері фінансових технологій, такі як запровадження відкритого банківського обслуговування та гіпер персоналізації, впливають на банківську галузь.

«Банки 3.0» представляють еволюцію в банківській галузі, в якій цифрові інновації та технології відіграють ключову роль у покращенні банківських функцій і послуг. Будь-який технологічний розвиток певним чином вплине на фінансову галузь, а інтеграція фінансових послуг з іншими секторами економіки іноді стирає межі між фінансами та іншими секторами економіки.

Кожен із провідних банків України демонструє унікальний підхід до цифровізації, формуючи власну цифрову екосистему та впроваджуючи нові технологічні рішення в обслуговуванні клієнтів.

Аналіз функціоналу банківських мобільних додатків (Таблиця 2.2) виявив істотні відмінності у підходах до цифрових сервісів, орієнтованих на користувача. Найбільш технологічно просунутими з точки зору персоналізованого сервісу та зручності є Monobank та Sense Bank.

Таблиця 2.2

Аналіз функціоналу банківських мобільних додатків

Критерій	ПриватБанк	Monobank	ПУМБ	Sense Bank
Кешбек-сервіс	Є (через Приват24)	Є (гнучкий кешбек, налаштування категорій)	Є (через PUMB Online)	Є (через Sense SuperApp)
Маркетплейс у додатку	Немає	Є — *market by mono* (понад 20 тис. товарів)	Немає	Немає
Міжнародні перекази в додатку	Є (SWIFT, SEPA, Western Union)	Є (SWIFT, SEPA, IBAN, Payoneer, Revolut тощо)	Є (SWIFT, SEPA через PUMB Online)	Є (SWIFT, SEPA через Sense SuperApp)
Коворкінг від банку	Немає	Немає	Немає	Є (Sense hub)

Продовження Таблиці 2.2

Статистика витрат за місяць	Часткова (в Приват24 — базова категоризація витрат)	Є (детальна аналітика витрат, категорії, графіки, порівняння з попередніми місяцями)	Обмежено (є загальна історія операцій, але без детальної аналітики по категоріях)	Є (у Sense SuperApp — аналітика витрат, категоризація, графіки, плани витрат)

Джерело: складено автором

1. Кешбек-сервіс. Усі чотири банки мають кешбек-пропозиції, проте Monobank виділяється найгнучкішою системою: користувач самостійно обирає категорії кешбеку щомісяця, а також може переглядати накопичення в реальному часі. ПриватБанк, ПУМБ та Sense Bank також пропонують кешбек, але він менш гнучкий та часто обмежується партнерськими програмами.

2. Маркетплейс у додатку. Серед досліджених банків лише Monobank має вбудований маркет - market by mono, що дозволяє купувати товари напряму з додатку, з можливістю розстрочки та кешбеку. Інші банки наразі не мають вбудованих маркетплейсів, що дещо обмежує їх екосистему цифрових послуг.

3. Міжнародні перекази в додатку. Усі банки забезпечують можливість здійснення міжнародних переказів через мобільні додатки. Однак Monobank та Sense Bank демонструють більшу зручність та ширший перелік каналів переказів, включно з підтримкою SEPA, SWIFT, Payoneer, Revolut тощо. ПУМБ та ПриватБанк обмежуються стандартними каналами SWIFT/SEPA.

4. Коворкінг від банку. На сьогодні лише Sense Bank пішов за прикладом закордонних банків та пропонує своїм клієнтам безкоштовний доступ до креативних коворкінгів Sense Hub у Києві та Львові. При цьому забронювати свій візит можливо лише через Telegram-бот банку.

5. Статистика витрат за місяць Тут перевага знову за Monobank та Sense Bank. Вони надають користувачам детальну аналітику витрат: розподіл по категоріях, графіки, щомісячні порівняння, а також автоматичну класифікацію платежів. Це дозволяє користувачеві краще розуміти свої

фінансові звички, планувати бюджет та контролювати витрати. ПриватБанк має лише базову категоризацію без візуалізації або порівняльного аналізу. ПУМБ наразі не пропонує повноцінної статистики - лише історію транзакцій без автоматичного групування або візуальних звітів.

Перший Український Міжнародний Банк (ПУМБ) за останні роки здійснив комплексну цифрову трансформацію. Банк активно інвестує у власну IT-інфраструктуру, розвиває мобільний застосунок PUMB Online, який підтримує повний спектр банківських операцій, включаючи відкриття рахунку онлайн, керування кредитами, депозити, обмін валют та швидкі перекази. У 2024 році понад 70% нових клієнтів було залучено саме через цифрові канали, що свідчить про ефективність стратегії цифрового розвитку.

На основі аналізу глобального ринку цифрового банкінгу, проведеного експертами IBM, було визначено чотири потенційні моделі еволюції необанків (Табл.2.3).

Таблиця 2.3

Основні моделі розвитку необанків			
Модель A	**Модель B**	**Модель C**	**Модель D**
Бренд цифрового банкінгу (Digital bank brand)	Банки з дистанційними цифровими каналами (Digital bank channel)	«цифрове дитя» традтційного банку (Digital bank subsidiary)	Справжній цифровий банк (Digital native bank)
Учасники			
цифрові банки, створені великими традиційними банками, які не наважилися змінити свій брендинг через побоювання втрати існуючих клієнтів	компанії, які вважають, що при створенні нових мобільних та онлайн додатків в основу необхідно покласти досвід роботи з клієнтами	цифрові банки, створені великими класичними банками, які вважають, що їх діюча система організації бізнес-процесів є занадто інертною для швидких і серйозних змін	повноцінні банки, що формують свої основні ціннісні пропозиції навколо цифрових технологій

Джерело: [34]

До моделі А, що зветься «Digital bank brand», належать класичні банки, які володіють значним арсеналом бізнес-процесів, покликаних наблизитись

до сучасного споживача. Згідно з цією моделлю, традиційні банки обирають найбезпечніший шлях, засновуючи новий бренд із власними унікальними пропозиціями, цінністю та продуктами. Часто ці нові бренди подають себе як абсолютно нові банки, проте за можливості використовують інфраструктуру своїх материнських компаній.

Характерною рисою таких банків є розробка нових пропозицій та продуктів спеціально для молодого та технологічно підкованого покоління, задіюючи існуючу банківську інфраструктуру (дочірня компанія сингапурського OCBC - FRANK; LKXA, створений іспанською CaixaBank; N26, що розпочинав свою діяльність за банківською ліцензією Wirecard Банк).

До моделі B – «Digital bank channel» – зараховуються банки, які використовують ліцензію існуючої банківської установи та пропонують продукти, що їх перепродають через зручні та сучасні засоби збуту. Цю модель було обрано американськими піонерами небанківського руху, мобільними банками Simple та Moven. Замість створення банку з нуля, ці сервіси перепродають послуги інших реальних банків. Через це вони вимушені перенаправляти кошти клієнтів на застраховані рахунки у цих банках.

Необанки моделі C «Digital bank subsidiary» складають окремий підрозділ – фактично відокремлену структуру з більш адаптивним та модульним бек-ендом, що дає змогу забезпечити кращий підхід до клієнтів. Ці банки, разом із новими цифровими каналами, застосовують також гнучкіші та модульні внутрішні системи, здатні надати клієнтам оптимізовану наскрізну взаємодію. Внутрішні системи дають змогу цим цифровим банкам впроваджувати інновації лише на рівні готового продукту.

Необанки, які обрали модель D «Digital native bank», вибудовують свою роботу на цифрових технологіях та взаємодіють зі своїми клієнтами переважно через цифрові канали. Деякі з цих банків взагалі не мають відділень, інші ж організовують комунікацію з клієнтами у фінансових

центрах або кав'ярнях, або ж спілкуються з ними за допомогою чатів у мобільних пристроях.

Перший проєкт необанку, або віртуального банку, що відмовився від традиційних відділень та власних банкоматів, - Monobank - стартував на ринку в листопаді 2017 року. Банк у формі онлайн-платформи було створено на основі ліцензії комерційного банку Universal Bank у співпраці з Fintech Band. Попри те, що Monobank як онлайн-сервіс надає доступ до банківських послуг, безпосередньо операції здійснює Universal Bank, який є його фінансовим партнером і управляє коштами клієнтів.

Отже, особа, яка користується сервісами Monobank, фактично, є клієнтом Universal Bank. Значною перевагою Monobank є, як говорять закордоном - UX (User Experience), тобто простота та комфорт у використанні. Станом на 01.06.2025 р. в Україні працює7 необанків, а саме: Sportbank, Izibank, Monobank, O.Bank, Todobank, Neobank, Власний Рахунок.

Усі представлені на вітчизняному ринку необанки функціонують виключно на основі ліцензій традиційних банків, надають клієнтам використання власних мобільних додатків, низькі тарифи на обслуговування та кредитні продукти, високі депозитні ставки та мають власну маркетингову стратегію розвитку. Ці фінансові установи переважно обслуговують фізичних осіб і пропонують банківські послуги за допомогою персоналізованих мобільних додатків в особистих «кабінетах» клієнтів з високим ступенем захисту інформації.

Monobank**,** як перший необанк в Україні, став символом цифрової трансформації у банківській галузі. Його модель повністю відмовляється від фізичних відділень, зосереджуючись виключно на мобільному застосунку. Monobank став лідером за темпами приросту клієнтів — на кінець 2024 року кількість активних користувачів перевищила 7,5 млн осіб. У Monobank цифрові канали використовує близько 95% клієнтів — це рекордний показник, що пояснюється тим, що банк спочатку створювався як повністю цифровий продукт. Високий рівень автоматизації, повна відсутність фізичних

відділень, швидка інтеграція з державними сервісами, а також акцент на зручність і гейміфікацію забезпечили стрімке зростання клієнтської бази.

Серед інновацій, які запропонував Monobank, варто відзначити моментальне відкриття карток, можливість розділення рахунків (split bill), автоматичні заощадження (jar), кешбек-систему, розширені інструменти статистики витрат і кредитування за кілька кліків. Висока гнучкість, UX-дизайн і швидка реалізація нових функцій зробили Monobank одним із еталонів цифрового банкінгу в Україні.

ПриватБанк**,** як державна фінансова установа та найбільший банк України за кількістю клієнтів, також є лідером цифрової трансформації. Його мобільний застосунок Приват24 зазнав серйозного оновлення — з'явилася нова архітектура, покращений інтерфейс, підтримка інтеграції з держсервісами, функціонал для оформлення документів, подачі заявок на кредити, інвестування, благодійності тощо. Банк активно застосовує AI у своїх чат-ботах, що допомагають з підтримкою клієнтів та обробкою типових запитів. У 2024 році 95% усіх платежів у ПриватБанку проходили онлайн, що підтверджує стрімкий перехід клієнтів у цифрові канали.

ПриватБанк демонструє показник у 90% — це також дуже високий рівень цифровізації, що досягається завдяки тривалому розвитку застосунку Приват24, активній державній підтримці та масштабній клієнтській базі. Банк систематично впроваджує нові функції (наприклад, SmartID, QR-платежі, біометричний вхід), що дозволяє утримувати високий рівень залученості клієнтів.

Sense Bank (колишній Альфа-Банк Україна) здійснив глибоку цифрову перебудову в рамках брендингу і трансформації. Його мобільний застосунок Sense SuperApp поєднує банківські послуги з елементами лайфстайлу.

Sense Bank має близько 80% цифрових клієнтів, що говорить про стабільний прогрес. Основну ставку банк робить на універсальний застосунок, що інтегрує в собі не лише банківські, а й небанківські послуги.

Акцент на персоналізацію та зручність користування підвищує лояльність молодої аудиторії.

Користувачі можуть не лише здійснювати стандартні операції, а й управляти підписками, брати участь у бонусних програмах, переглядати фінансову аналітику, отримувати індивідуальні пропозиції. У 2023 році банк запровадив систему біометричної автентифікації, інтелектуальну підтримку та модуль миттєвого інвестування. Таким чином, Sense Bank конкурує не лише як класичний банк, а й як фінтех-платформа.

Проведемо більш детальний аналіз впровадження інновацій в банківській сфері за останні п’ять років на прикладі ПУМБ. Банк здійснив значну цифрову трансформацію, яка охопила всі аспекти його діяльності — від клієнтських сервісів до внутрішніх бізнес-процесів. Цей період став визначальним для банку в контексті впровадження інновацій та адаптації до нових технологічних викликів.

У 2019 році ПУМБ розпочав стратегічну цифрову трансформацію, спрямовану на модернізацію внутрішніх процесів та покращення клієнтського досвіду. Банк вклав значні кошти в розбудову IT-інфраструктури та розробку нових цифрових продуктів. Одним із ключових кроків стало створення нового мобільного додатку ПУМБ Online, розробленого з нуля на основі хмарної технології Corezoid Process Engine. Програма створена для забезпечення зручного інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу користувача, який дозволяє клієнтам виконувати більшість банківських операцій віддалено.

У 2021 році ПУМБ продовжив активно впроваджувати інновації та інвестував 1,2 млрд грн у трансформацію бізнес-процесів та розвиток цифрових сервісів. Особлива увага приділялась оптимізації внутрішніх процесів та впровадженню нових технологій для підвищення ефективності роботи банку. У 2022 році банк вирішив зосередитися на мобільному банкінгу та поступово відмовитись від веб-онлайн-банкінгу. Цей крок

спрямований на те, щоб зосередити ресурси на розробці мобільних додатків і зробити їх основним каналом взаємодії з клієнтами.

У 2023-2024 роках ПУМБ зосереджується на розширенні функціональності мобільного додатку та впровадженні технологій штучного інтелекту (AI). Банк інвестував понад 30 мільйонів доларів у розробку мобільного додатку, додавши понад 100 нових функцій, включаючи персоналізовані віджети, безкоштовні сімейні перекази та розширені валютні операції. Крім того, ПУМБ активно впроваджує штучний інтелект для оптимізації внутрішніх процесів і покращення обслуговування клієнтів, у тому числі за допомогою чат-асистентів і обробки природної мови.

Таблиця 2.4

Фінансові результати ПУМБ за 2019-2024 роки

Рік	Чистий прибуток (млрд грн)	Операційний дохід (млрд грн)	Активи (млрд грн)	Власний капітал (млрд грн)
2019	2,6	7,25	55,44	7,1
2020	2,6	7,82	75,26	9,68
2021	4,5	10,5	95,0	11,0
2022	2,1	8,3	112,0	11,7
2023	3,97	15,28	153,33	17,39
2024	5,69	17,5	186,58	22,88

Джерело: складено автором за [26].

У 2024 році чистий прибуток ПУМБ зріс до 5,69 млрд. грн.., що на 43% більше порівняно з 2023 роком і на 118% більше, ніж у 2019-2020 рр. Це зростання відбулося на тлі активного впровадження цифрових технологій та оптимізації бізнес-процесів.

Завдяки впровадженню нових цифрових продуктів, таких як мобільний додаток ПУМБ Online, банк зміг залучити більше клієнтів. Кількість

активних клієнтів у роздрібному сегменті за перше півріччя 2024 року збільшилась на 8%.

Зростання власного капіталу з 9,68 млрд грн у 2020 році до 22,88 млрд грн за 9 місяців 2024 року свідчить про зміцнення фінансової стабільності банку. Це дозволяє ПУМБ ефективно протистояти зовнішнім викликам та підтримувати високий рівень довіри серед клієнтів.

Станом на 2025 рік ПУМБ у першому кварталі отримав прибуток у 1,55 млрд. грн., демонструючи стабільність і розвиток. Банк продовжує інвестувати в цифрові технології, включаючи розробку мобільного додатку та впровадження нових функцій для покращення взаємодії з клієнтами. ПУМБ також активно працює над розвитком інклюзивного бізнесу, реалізуючи принципи рівності та доступності для всіх клієнтів.

За останні п’ять років українські банки, включаючи ПУМБ, показали чітку тенденцію до глибокої цифрової трансформації. Це відповідь на сучасні технологічні проблеми та зміну поведінки клієнтів. Перехід до концепції Banking 3.0, яка забезпечує гнучкі, мобільні та інтегровані фінансові послуги у повсякденному житті, суттєво змінила конкурентну динаміку банківського сектору. Інновації вже не є не є опцією - вони стали важливими для виживання та зростання на ринку.

Приклад ПУМБ чітко демонструє стратегічний та систематичний підхід до інновацій. Від технологічної модернізації та створення унікальних мобільних додатків, до повної інтеграції новостворених каналів обслуговування клієнтів, штучного інтелекту та впровадження нових форм спілкування з користувачами. Інвестування в цифрові рішення дозволило банкам не тільки підвищити ефективність їх внутрішніх процесів, але й забезпечити набагато кращий, персоналізований досвід взаємодії.

Аналіз досвіду ПУМБ також демонструє важливість гнучкості та пристосованості для зміни у відповідь на зовнішні зміни. Банк переглянув свою продуктову стратегію та зосередився на мобільному банкінгу як головному каналі взаємодії з клієнтами. Такі перетворення стали можливими

не лише завдяки фінансовим вкладам, а й завдяки внутрішній корпоративній культурі, орієнтованій на інновації.

Загалом, можна зробити висновок, що інновації є ключовим фактором конкурентоспроможності сучасних банків. Успішні впровадження не тільки збільшать прибутковість та зменшать витрати, але й будуть вибудовувати довгострокові відносини з клієнтами, які цінують зручність, швидкість та безпеку. У цьому контексті ПУМБ є прикладом ефективного балансу цифрового розвитку, який може бути моделлю для інших суб'єктів на українському банківському ринку.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ У ВІТЧИЗНЯНОМУ БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ

3.1. Міжнародний досвід впровадження інноваційних банківських технологій та можливості його застосування в Україні

У сучасному глобалізованому світі банківські інновації стали одним із ключових факторів підвищення ефективності фінансових установ і важливим фактором конкурентоспроможності на міжнародному ринку. Провідні країни світу активно впроваджують інноваційні технології в банківський сектор, серед яких: цифрові платформи, мобільний та онлайн-банкінг, штучний інтелект, біометрія, блокчейн, автоматизовані системи обслуговування клієнтів. Цей досвід демонструє величезний потенціал сучасних технологій для підвищення якості банківських послуг, зниження операційних витрат і покращення взаємодії з клієнтами.

Країни, які є лідерами фінансових інновацій, такі як США, Велика Британія, Сінгапур, Китай і Швеція, створили сприятливе середовище для розвитку фінтеху завдяки поєднанню гнучкості регулювання, підтримки інвестицій і високої цифрової грамотності населення. Наприклад, Швеція активно розвиває модель безготівкового суспільства, де більшість транзакцій здійснюються в електронному вигляді, а банки тісно співпрацюють з технологічними компаніями. У Китаї такі великі екосистеми, як Alipay і WeChat Pay, стимулюють інновації, змінюючи спосіб здійснення банківських операцій і стаючи частиною повсякденного життя мільйонів користувачів.

Для України аналіз міжнародного досвіду вкрай важливий, оскільки це дає нам змогу вивчати успішні практики інших країн та адаптувати їх до наших національних умов. Враховуючи виклики, з якими стикається банківський сектор України — воєнний стан, зміна поведінки споживачів, цифровізація суспільства — впровадження перевірених інновацій може

значно підвищити стійкість та ефективність банків. При цьому необхідно враховувати особливості внутрішнього ринку, рівень розвитку інфраструктури, нормативні обмеження та готовність споживачів сприймати нові технології.

Одним із найяскравіших прикладів успішних інновацій у світовій банківській індустрії є Industrial and Commercial Bank of China (ICBC), найбільший банк Китаю та світу за активами. В останні роки ICBC активно просуває трансформацію бізнес-процесів, зосереджуючись на цифровізації, автоматизації та нових моделях взаємодії з клієнтами. Інновації стали стрижневою складовою стратегії розвитку банку, що дозволяє не лише утримувати лідерські позиції, а й задає тренди у всій фінансовій галузі [43].

Активне просування штучного інтелекту є одним із ключових напрямків цифрової трансформації банку. Industrial and Commercial Bank of China розгорнув інтелектуальну систему обслуговування клієнтів, включаючи автоматизовані чат-боти, голосові помічники та інструменти аналізу запитів клієнтів у реальному часі. Це дозволяє знизити навантаження на контакт-центри, прискорити надання послуг і значно підвищити якість обслуговування.

Водночас банк впроваджує рішення для внутрішніх розрахунків, торговельного фінансування та ідентифікації клієнтів на основі технології блокчейн для забезпечення прозорості операцій, підвищення надійності та зниження витрат на фінансові операції.

Ще одним важливим етапом діджиталізації є створення мобільної платформи ICBC e-Life – «супердодатку», який поєднує в собі банківські та нефінансові послуги. Клієнти можуть не лише здійснювати платежі чи переказувати гроші, а й купувати товари, оплачувати комунальні послуги, бронювати квитки тощо. Це забезпечує універсальність послуг і покращує залучення клієнтів. Тим часом банк активно впроваджує біометричні технології - розпізнавання обличчя, голосу та відбитків пальців - у своєму

мобільному додатку та фізичних відділеннях, що допомагає підвищити безпеку та зручність користування банківськими послугами.

Досвід ICBC може стати орієнтиром для українських банків у багатьох аспектах. По-перше, використання ШІ в обслуговуванні клієнтів може оптимізувати внутрішні процеси та зробити взаємодію з клієнтами ефективнішою. По-друге, впровадження блокчейн-платформ для внутрішніх операцій банків і процедур KYC допоможе підвищити прозорість фінансових операцій і боротися з шахрайством. По-третє, створення «супердодатків», таких як ICBC e-Life, дозволить українським банкам розширити можливості мобільного обслуговування та підвищити лояльність клієнтів. Нарешті, розширення використання технологій біометричної автентифікації користувачів допоможе підвищити безпеку та довіру цифрових банківських рішень.

Водночас варто зазначити, що українські банки досягли значних успіхів у сфері цифровізації, за деякими показниками навіть перевершивши великі міжнародні банки. Українські фінансові установи здатні швидко тестувати та впроваджувати нові рішення, це свідчить про високу адаптивність банківського сектору. Що створює передумови не лише для запозичення світового досвіду, а й для формування власних інноваційних моделей, що можуть бути цікавими й іншим країнам.

Одним з найвпливовіших банків у світі, який активно реалізує інноваційну банківську технологію, є американський гігант JPMorgan Chase Банк систематично інвестуютє мільярди доларів у цифрову трансформацію, що охоплює як внутрішні процеси, так і обслуговування клієнтів. Зокрема, значна увага приділена штучному інтелекту, хмарним рішенням, кібербезпеці та автоматизації операцій. JPMorgan активно впроваджує роботизовану автоматизацію процесів (RPA), що дозволяє знизити витрати та підвищити точність виконання рутинних завдань.

Особливу увагу в JPMorgan Chase приділено технологіям блокчейн. Ще з 2017 року банк розпочав тестування платформи Quorum — блокчейн-

інфраструктури для фінансових транзакцій, яка дозволяє проводити платежі з високим рівнем безпеки та прозорості. У 2020 році було анонсовано створення JPM Coin — власного цифрового токена, який використовується для миттєвих переказів коштів між корпоративними клієнтами. Крім того, банк запустив платформу Onyx — окремий підрозділ для розробки інновацій у сфері децентралізованих фінансів. Усі ці кроки свідчать про активну участь JPMorgan у формуванні глобальної цифрової фінансової екосистеми [41].

У сфері клієнтського обслуговування JPMorgan також демонструє високий рівень технологічного розвитку. Банк постійно оновлює мобільний додаток Chase, інтегруючи в нього елементи штучного інтелекту, інструменти бюджетування, персоналізовані поради щодо інвестицій і сповіщення на основі поведінкових даних. Використання біометричних технологій, таких як розпізнавання обличчя та відбитків пальців, забезпечує високий рівень безпеки доступу до рахунків. Особливу увагу приділено інклюзивності: JPMorgan активно адаптує цифрові продукти для людей з обмеженими можливостями.

Досвід JPMorgan Chase може бути корисним для української банківської системи з кількох причин. По-перше, впровадження аналітики великих даних для персоналізації продуктів і покращення кредитного скорингу є актуальним і для українських банків, які прагнуть точніше оцінювати ризики. По-друге, використання RPA може суттєво оптимізувати процеси обслуговування клієнтів, зменшуючи навантаження на персонал. По-третє, досвід із запуском цифрових валют, як-от JPM Coin, може бути цікавим для Національного банку України в контексті розвитку електронної гривні. І, нарешті, фокус на інклюзивності цифрових сервісів — важливий аспект, який поки що не є масово впровадженим в Україні, але може суттєво покращити доступність фінансових послуг для різних категорій населення.

HSBC Holdings plc - ще один приклад найбільших банків Європи, що має глобальну присутність у понад 60 країнах світу. Упродовж останніх років HSBC активно реалізує стратегію цифрової трансформації, спрямовану на

підвищення ефективності та зменшення витрат, а також покращення клієнтського досвіду. Особливу увагу банк приділяє мобільному банкінгу: інтерфейси додатків постійно оновлюються, з'являються функції інтерактивного управління рахунками, миттєвих переказів, вбудованих рекомендацій зі збереження коштів та управління особистим бюджетом. У кількох регіонах HSBC тестує використання біометричної ідентифікації, включаючи розпізнавання голосу та обличчя, що значно підвищує безпеку та зручність користування послугами [42].

HSBC активно інвестує в автоматизацію та штучний інтелект, зокрема через партнерства з провідними технологічними компаніями, як-от Google Cloud та Amazon Web Services. Це дозволяє банку обробляти великі обсяги даних для покращення управління ризиками, виявлення шахрайства та створення індивідуальних пропозицій для клієнтів. Одним із нових напрямів стало впровадження ESG-орієнтованих (екологічно та соціально відповідальних) фінансових продуктів, включно з «зеленими» кредитами та інвестиційними програмами. HSBC також розвиває інноваційні сервіси для малого та середнього бізнесу, пропонуючи цифрові платформи для управління грошовими потоками, миттєвої аналітики та доступу до міжнародного фінансування.

Ще одним важливим кроком стало створення глобального центру цифрових інновацій HSBC Labs, що займається дослідженнями в сфері фінтеху, блокчейну, відкритого банкінгу (open banking) та кібербезпеки. Завдяки цим ініціативам HSBC не тільки підвищує якість обслуговування, а й активно формує стандарти майбутнього банківських технологій, включаючи цифрові ідентичності, смарт-контракти та децентралізовану інфраструктуру. У багатьох країнах банк також підтримує фінансову інклюзію, розширюючи доступ до банківських послуг через партнерства з місцевими фінтех-компаніями.

Крім того, HSBC активно впроваджує стратегію сталого розвитку, поєднуючи інновації з екологічними та соціальними ініціативами. Банк

інвестує у фінансові технології, що сприяють «зеленому» фінансуванню, включно з цифровими платформами для ESG-інвестицій, а також використовує big data для моніторингу вуглецевого сліду клієнтів. Такі ініціативи не лише забезпечують відповідність сучасним вимогам регулювання, а й формують нові підходи до оцінки ризиків і кредитування, що може бути корисним досвідом для українських банків, зокрема в контексті євроінтеграції та адаптації до вимог сталого розвитку.

Таблиця 3.1

Ключові інновації та їх адаптація в Україні

Банк / країна	Ключові інновації	Ціль / ефект	Можливості адаптації в Україні
ICBC (Китай)	- Штучний інтелект (чат-боти, голосові помічники) - Блокчейн для розрахунків і KYC - Мобільний супердодаток **e-Life** - Біометрія (обличчя, голос)	- Зниження витрат - Підвищення ефективності - Покращення клієнтського досвіду - Посилення безпеки	- Використання ШІ в клієнтському сервісі - Розробка супердодатків - Інтеграція біометрії в мобільні банки
JPMorgan Chase (США)	- RPA (роботизована автоматизація) - Big Data для ризик-аналізу та персоналізації - Блокчейн-платформи (Quorum, JPM Coin) - Високий рівень інклюзивності	- Оптимізація процесів - Безпечні розрахунки - Інновації в корпоративному сегменті - Доступність для всіх категорій клієнтів	- Застосування RPA в бек-офісах - Використання big data у скорингу - Участь у проєктах цифрової валюти (електронна гривня) - Розвиток інклюзивного дизайну
HSBC (Велика Британія)	- Біометрія (голос, обличчя) - ESG-банкінг (зелені кредити, аналіз вуглецевого сліду) - Партнерство з Google Cloud, AWS - HSBC Labs (відкритий банкінг, блокчейн, кібербезпека)	- Підвищення безпеки - Підтримка сталого розвитку - Стандартизація цифрових інновацій - Розширення доступу до послуг	- Інтеграція екологічних критеріїв у кредитування - Партнерство з IT-компаніями - Розвиток кібербезпеки в open banking

Джерело: складено автором.

Попри потужність і високий рівень інноваційності таких банків, як HSBC, JPMorgan Chase чи ICBC, українські банки мають свої унікальні переваги, особливо в частині гнучкості, швидкості адаптації та клієнтоорієнтованості. Наприклад, українські банки — зокрема monobank та ПриватБанк — демонструють один із найвищих у світі рівнів розвитку мобільного банкінгу. Українські додатки є одними з найзручніших та найфункціональніших, часто перевершуючи за UX навіть продукти глобальних гігантів. Більше того, цифрові рішення, як-от відкриття рахунку онлайн за кілька хвилин, інтеграція з держпослугами через «Дію», або миттєві перекази між банками — усе це в Україні давно стало стандартом, тоді як у багатьох країнах подібні функції ще лише впроваджуються.

Таким чином, міжнародний досвід безумовно варто вивчати та адаптувати, особливо в питаннях масштабної автоматизації, штучного інтелекту та ESG-банкінгу. Водночас українські банки вже зараз здатні слугувати прикладом технологічної гнучкості та клієнтоцентричності, що створює сприятливі умови для подальшого вдосконалення та інтеграції у глобальну цифрову фінансову екосистему.

3.2. Цифрова грамотність як фактор ефективного використання сучасних банківських сервісів

Цифрова трансформація змінює країни по всьому світу, а цифрова грамотність є ключовим рушієм економічного зростання, розвитку роботи та національної ефективності. Україна знає про це і реалізує амбітні стратегії для вдосконалення цифрових навичок завдяки розвитку державної інфраструктури та державних навчальних ініціатив. За допомогою інноваційних платформ, регуляторних механізмів та стратегічних партнерств країна забезпечує формування цифрових можливостей як критичного надбання для своїх громадян.

Україна вже давно визнана країною з висококваліфікованими програмістами, фінансово обізнаним населенням та постійно зростаючою діджиталізацією і ці фактори тісно пов’язані з розвитком цифрової освіти. У сучасному суспільстві цифрова грамотність — це не просто навичка, а конкурентна перевага, яка стимулює інновації, економічну динамічність та трансформацію ринку праці. Для України це фундамент для покращення економіки яка буде готовою до викликів майбутнього та створення суспільства готового до стрімкого зростання цифрового світу. Завдяки численним навчальним програмам, онлайн-курсам та іншим освітнім ініціативам українці мають доступ до сучасних навчальних програм у цій сфері. Згідно з інформацією від GovTech Обсерваторії Київського центру урядових технологій (Kyiv GGTC), сьогодні в Україні налічується щонайменше 22 освітні ініціативи в галузі GovTech.

Наразі в Україні затверджено Національну стратегію розвитку фінансової грамотності до 2030 року, яка сприятиме покращенню фінансової грамотності населення України, зростанню впевненості під час прийняття фінансових рішень за будь-яких умов, формуванню раціональної фінансової поведінки, зокрема на основі ефективного використання фінансових послуг.

Її розробили Національний банк України, Міністерство освіти і науки України, Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, Національна комісія з цінних паперів і фондового ринку, Міністерство економіки України, Міністерство цифрової трансформації України та Державна установа «Офіс з розвитку підприємництва та експорту» [17].

Українські банки активно долучаються до підвищення цифрової та фінансової грамотності населення, реалізуючи низку освітніх ініціатив. Національний банк України (НБУ) виступає ключовим координатором у цій сфері, організовуючи просвітницькі кампанії, такі як Global Money Week, спрямовані на молодь, а також розробляючи навчальні платформи для педагогів, зокрема сайт «Підприємництво і фінансова грамотність у школі» .

Комерційні банки також активно підтримують ініціативи з підвищення фінансової обізнаності. UKRSIBBANK BNP Paribas Group запровадив курс «Know your finance», орієнтований на захисників і ветеранів, який допомагає їм краще орієнтуватися у фінансових питаннях. ПриватБанк впроваджує міжнародні стандарти інклюзивного дизайну WCAG, щоб забезпечити доступність цифрових послуг для людей з інвалідністю, а також відкриває відділення з підвищеною доступністю в різних регіонах України.

Крім того, банки беруть участь у національних ініціативах, спрямованих на створення безбар'єрного простору. Нещодавно НБУ підписав Меморандум про співпрацю з Міністерством у справах ветеранів України в межах Національного тижня безбар'єрності, що підкреслює важливість фінансової інклюзії для всіх верств населення.

Ще однією помітною ініціативою в Україні став освітній серіал «Фінансовий сенсей», створений у співпраці Міністерства цифрової трансформації, Національного банку України та Першого Українського Міжнародного Банку (ПУМБ). Цей проект, спрямований на підвищення фінансової грамотності молоді, реалізується в рамках національного проекту «Дія.Цифрова освіта». Серіал надає глядачам практичні знання щодо використання фінансових інструментів, онлайн-банкінгу та безпечного управління особистими фінансами [7].

Ці зусилля банківського сектору сприяють формуванню фінансово обізнаного суспільства, здатного ефективно використовувати цифрові фінансові інструменти та приймати обґрунтовані фінансові рішення.

Окрім банківських ініціатив, в Україні активно розвиваються державні програми з підвищення цифрової грамотності. Платформа «Дія. Освіта» стала національним центром цифрової освіти, де понад 6 мільйонів громадян пройшли навчання з цифрових навичок . Ця платформа пропонує інтерактивні курси, тестування та сертифікацію, що сприяє підвищенню цифрової компетентності населення.

Також, у співпраці з Міністерством цифрової трансформації та Українською бібліотечною асоціацією, було створено понад 3 000 цифрових освітніх хабів на базі бібліотек по всій країні . Ці хаби надають безкоштовний доступ до навчальних ресурсів та консультацій, що особливо важливо для мешканців віддалених регіонів та вразливих груп населення.

У контексті фінансової грамотності, НБУ запустив освітній веб-сайт «Гаразд», який є безкоштовною онлайн-платформою для підвищення фінансових знань українців . Цей ресурс надає доступ до навчальних матеріалів, тестів та порад щодо управління особистими фінансами.

Таблиця 3.2

Основні національні ініціативи України з підвищення цифрової та фінансової грамотності населення

№	**Назва ініціативи / програми**	**Організатор / Партнери**	**Короткий опис**
1	Національна стратегія розвитку фінансової грамотності до 2030 року	НБУ, МОН, Мінекономіки, Мінцифри, ФГВФО, НКЦПФР, Офіс з розвитку підприємництва	Комплексна стратегія підвищення фінансової обізнаності населення.
2	Платформа «Дія.Освіта»	Міністерство цифрової трансформації України	Онлайн-платформа для навчання цифрових навичок.
3	Цифрові освітні 56би в бібліотеках	Мінцифри, Українська бібліотечна асоціація	Близько 3000 хабів по всій країні для безкоштовного навчання цифровій грамотності.
4	Освітній серіал «Фінансовий сенсей»	Мінцифри, НБУ, ПУМБ	Онлайн-курс для молоді щодо управління фінансами та онлайн-банкінгу.
5	Сайт «Гаразд»	НБУ	Безкоштовна платформа з навчальними матеріалами для підвищення фінансових знань.
6	Global Money Week	НБУ	Освітня кампанія для молоді щодо основ фінансової грамотності.

Продовження Таблиці 3.2

7	Сайт «Підприємництво і фінансова грамотність у школі»	НБУ	Освітній ресурс для вчителів з матеріалами для викладання фінансової грамотності.
8	Курс «Know your finance»	UKRSIBBANK BNP Paribas Group	Курс для ветеранів та захисників України щодо основ фінансової безпеки.
9	Інклюзивність цифрових послуг ПриватБанку	ПриватБанк	Доступність онлайн-сервісів і фізичних відділень для осіб з інвалідністю.

Джерело: складено автором

Загалом, синергія між банківським сектором та державними ініціативами створює потужну екосистему для підвищення фінансової та цифрової грамотності населення, що є ключовим фактором для економічного зростання та соціальної стабільності в Україні.

Поряд із національними зусиллями, досвід іноземних держав у сфері підвищення цифрової та фінансової грамотності населення може стати цінним орієнтиром для України. Наприклад, у Сінгапурі діє державна програма Smart Nation, яка включає ініціативу Digital Readiness Blueprint. У межах цієї програми уряд разом із фінансовими установами організовує безкоштовні тренінги для літніх людей, працівників малих підприємств та незахищених груп населення, забезпечуючи доступ до цифрових послуг і базових фінансових знань [46].

У Великій Британії функціонує Money and Pensions Service — урядова структура, яка реалізує стратегію UK Strategy for Financial Wellbeing. Вона передбачає активну участь банків у поширенні фінансової грамотності серед молоді, працівників та пенсіонерів. Наприклад, банки Barclays і Lloyds спільно з урядом впроваджують освітні модулі у шкільну програму, онлайн-курси та мобільні аплікації з управління особистими фінансами [47].

У Канаді фінансова грамотність є складовою частиною національної освітньої політики. Фінансові установи тісно співпрацюють з Агентством з фінансового споживчого захисту (FCAC) для розробки доступних освітніх

ресурсів та інтерактивних онлайн-платформ. Одним із прикладів є програма Your Money Students Program, що реалізується разом із Canadian Bankers

У Східній Азії прикладом ефективної стратегії цифрової освіти є Південна Корея, яка послідовно реалізує державну програму Digital New Deal. У межах цієї ініціативи уряд разом із провідними банками — зокрема Kookmin Bank та Shinhan Bank — активно працює над підвищенням цифрових компетенцій громадян. Банки проводять безкоштовні семінари та навчальні курси як в онлайн-форматі, так і офлайн у своїх відділеннях, зокрема для людей похилого віку. Також вони створюють інклюзивні мобільні додатки з покроковими інструкціями, що сприяє зменшенню цифрової нерівності. Освітні ініціативи підтримуються національними телеканалами та соціальними кампаніями, що забезпечує їх широку популярність. Такий підхід демонструє, як банки можуть стати не лише провайдерами фінансових послуг, а й ключовими агентами цифрової трансформації суспільства.

Таблиця 3.3

Міжнародний досвід розвитку цифрової та фінансової грамотності

Країна	**Програма / Ініціатива**	**Основні компоненти / Партнери**	**Особливості**
Сінгапур	Digital Readiness Blueprint (Smart Nation)	Уряд, банки, освітні установи	Безкоштовні тренінги для літніх людей, МСП, незахищених груп.
Велика Британія	UK Strategy for Financial Wellbeing	Money and Pensions Service, банки Barclays, Lloyds	Інтеграція фінансової грамотності в шкільну програму, мобільні аплікації, онлайн-курси.
Канада	Your Money Students Program	FCAC, Канадська банківська асоціація	Включення фінансової грамотності в національну освітню політику.
Південна Корея	Digital New Deal	Уряд, Kookmin Bank, Shinhan Bank	Масові онлайн і офлайн-курси, мобільні додатки, соціальні кампанії для боротьби з цифровою нерівністю.

Джерело: складено автором

Досвід цих країн демонструє, що системне підвищення фінансової та цифрової грамотності можливе за умов тісної співпраці між державними інституціями, банківським сектором та освітніми установами. Враховуючи активність українських банків і державних структур у цій сфері, подальша інтеграція подібних підходів і програм дозволить Україні ще ефективніше підготувати населення до викликів цифрової економіки.

3.3. Кібербезпека як ключовий елемент інноваційних банківських послуг

У сучасному цифровому середовищі кібербезпека стала ключовим елементом стабільності та довіри до банківської системи. Зі зростанням обсягів онлайн-операцій та впровадженням новітніх технологій, фінансові установи стикаються з дедалі складнішими кіберзагрозами, які можуть мати серйозні наслідки для економіки та безпеки держави.

Українські банки активно впроваджують заходи для підвищення рівня кіберзахисту. Наприклад, Райффайзен Банк створив команду Cyber Resilience, яка складається з понад 50 фахівців і поділена на три напрями: організація процесів кібербезпеки, інженерія IT-безпеки та безпека продуктів. Ця команда відповідає за моніторинг інформаційної безпеки, захист хмарної та наземної IT-інфраструктури, а також проведення тестів на проникнення банківських застосунків. [25]

Monobank, один із провідних українських необанків, демонструє високий рівень кіберстійкості, особливо в умовах постійних кібератак. У серпні 2024 року банк зазнав най масштабнішої DDoS-атаки, під час якої було зафіксовано понад 7,5 мільярда запитів на протязі трьох днів. Проте завдячуючи оперативній роботі IT-команди та співпраці з Amazon Web Services, Monobank вдалося відбити атаку без збоїв у роботі сервісів.

Для підвищення безпеки Monobank на сьогодні впровадив багаторівневу систему захисту, включаючи багатофакторну аутентифікацію,

шифрування даних та моніторинг транзакцій у реальному часі. У 2024 році банк запустив програму bug bounty, яка дозволила йому виявити дві критичні вразливі точки та кілька менш серйозних недоліків в своїй системі.

ПриватБанк також активно працює над підвищенням обізнаності клієнтів щодо кібербезпеки. У 2024 році банк став партнером всеукраїнської інформаційної кампанії #КібербезпекаФінансів, метою якої є поліпшення обізнаності громадян про платіжну безпеку та формування навичок із захисту фінансових даних у віртуальному просторі.

Національний банк України (НБУ) та Команда реагування на кіберінциденти в банківській системі України (CSIRT-NBU) у 2023 році виявили та проаналізували 14 925 зразків шкідливого програмного забезпечення, а також заблокували 69 826 фішингових ресурсів, стилізованих під державні портали та фінансові сервіси.

Таблиця 3.4

Основні кіберінциденти та заходи реагування українських банків у 2023–2024 роках

Назва банку	Тип кіберзагрози	Дата / період	Реакція банку / заходи	Результат
Monobank	Масштабна DDoS-атака	Серпень 2024	Співпраця з AWS, використання багаторівневої системи захисту	Вдалося уникнути збоїв у роботі
Райффайзен Банк	Постійні кібератаки, зокрема через застосунки	2023–2024	Створено команду Cyber Resilience (50+ фахівців), тестування продуктів на проникнення	Підвищено рівень кіберстійкості
ПриватБанк	Соціальна інженерія, фішинг	Протягом 2024 року	Партнерство у кампанії #КібербезпекаФінансів	Підвищено обізнаність клієнтів
НБУ / CSIRT-NBU	Фішинг, зловмисне ПЗ	2023	Аналіз 14 925 зразків шкідливого ПЗ, блокування 69 826 фішингових ресурсів	Мінімізовано ризики для системи

Джерело: складено автором за [49]

Міжнародний досвід також демонструє важливість кібербезпеки у фінансовому секторі. Наприклад, група Carbanak, використовуючи шкідливе програмне забезпечення, змогла викрасти понад 900 мільйонів доларів з

банків по всьому світу, включаючи Україну. У відповідь на такі загрози банки впроваджують сучасні технології захисту, включаючи системи моніторингу, які використовують машинне навчання для виявлення підозрілої активності.

Міжнародна практика демонструє високий рівень розвитку систем кібербезпеки в банківському секторі, зокрема у таких країнах, як США, Велика Британія, Сінгапур та Ізраїль. У США кібербезпека в банківській сфері регулюється низкою законодавчих актів, таких як Gramm-Leach-Bliley Act та Cybersecurity Information Sharing Act. Більшість американських банків мають власні центри кіберзахисту, що функціонують цілодобово, та використовують штучний інтелект для автоматичного виявлення та нейтралізації кіберзагроз. Крім того, банки співпрацюють із урядовими структурами, такими як Департамент внутрішньої безпеки (DHS) та Федеральне бюро розслідувань (FBI), для оперативного реагування на інциденти.

У Великій Британії фінансові установи активно взаємодіють із Національним центром кібербезпеки (NCSC), який надає банкам рекомендації, здійснює аудит безпеки та координує реагування на масові загрози. У 2018 році Велика Британія запровадила ініціативу CBEST — програму тестування банків на стійкість до кібератак, яка охоплює технічне моделювання поведінки реальних хакерів. Також активно впроваджуються системи біометричної ідентифікації клієнтів, які зменшують ризик фішингу та крадіжок персональних даних [48].

У Сінгапурі, який вважається одним із лідерів цифрової безпеки в Азії, кібербезпека регулюється Агентством з питань кібербезпеки (CSA). Сінгапурські банки впровадили мультифакторну автентифікацію, хмарні технології з вбудованим захистом та програми з симуляцією кібератак. Банк DBS, найбільший у країні, щорічно проводить навчання з кібербезпеки для працівників, а також інвестує у стартапи, що займаються розробкою інновацій у сфері захисту фінансових систем. Цей досвід може стати цінним

орієнтиром для українських банків у процесі вдосконалення національної кібер інфраструктури.

Таблиця 3.5

Міжнародні практики кіберзахисту банківських установ

Країна / регіон	Ключові інституції / програми	Основні заходи кіберзахисту	Особливості
США	DHS, FBI, Gramm-Leach-Bliley Act	Цілодобові кіберцентри, використання AI, обмін даними	Законодавче регулювання, тісна взаємодія з урядом
Велика Британія	NCSC, ініціатива CBEST	Аудит, тестування на проникнення, біометрія	Тестування сценаріїв реальних атак
Сінгапур	Cyber Security Agency (CSA), банк DBS	Навчання персоналу, хмарні технології, симуляції атак	Держава-лідер у цифровій безпеці в Азії

Джерело: складено автором

Україна має потенціал для подальшого зміцнення кібербезпеки в банківському секторі. Ось декілька дієвих способів підвищення кібербезпеки в банківській сфері, які можуть бути актуальними як для України, так і для інших країн:

1. Впровадження багатофакторної автентифікації (MFA).

Це один із найефективніших засобів захисту клієнтських даних. Навіть якщо зловмисник отримає логін і пароль, без другого фактора (SMS-код, відбиток пальця, Face ID тощо) доступ до системи буде заблоковано. Банки можуть поступово впроваджувати MFA на всіх етапах доступу до сервісів.

2. Використання штучного інтелекту та машинного навчання для виявлення загроз.

Системи, засновані на AI, здатні у реальному часі аналізувати поведінку користувачів та виявляти аномалії — наприклад, спроби входу з незвичних місць або нетипову активність. Це дозволяє швидко блокувати підозрілі транзакції ще до настання збитків.

3. Постійне оновлення програмного забезпечення та патч-менеджмент.

Банки повинні мати чітку політику регулярного оновлення систем безпеки та операційного середовища. Багато атак відбуваються через використання застарілих версій ПЗ з відомими вразливостями.

4. Проведення регулярних навчань для персоналу.

Людський фактор залишається одним із головних векторів атак (наприклад, фішинг). Працівники повинні проходити обов'язкові курси з кібергігієни, навчатися розпізнавати підозрілі повідомлення та знати, як діяти при виявленні загроз.

5. Розширення співпраці з державними органами та міжнародними структурами.

Участь у глобальних платформах обміну інформацією про кібератаки (наприклад, FS-ISAC) дозволяє банкам оперативно отримувати інформацію про нові загрози та реагувати на них. Державні ініціативи, такі як кіберцентри або координаційні ради, також можуть забезпечити ефективнішу реакцію на інциденти.

6. Проведення регулярних аудитів безпеки та penetration testing (тестування на проникнення).

Зовнішні та внутрішні аудитори повинні перевіряти захищеність банківських систем. Особливо корисним є моделювання реальних атак (Red Teaming), яке допомагає виявити вразливі місця в інфраструктурі.

7. Резервне копіювання даних і план реагування на інциденти.

Наявність резервних копій та плану дій у випадку кібератаки дозволяє банкам швидко відновити роботу та мінімізувати втрати. Успішне реагування на інциденти часто залежить від чіткої координації всіх служб і готовності до дій.

8. Інвестиції у сучасні технології шифрування та захисту даних.

Шифрування даних «на льоту» та «в стані спокою» - це стандарт для безпечної передачі й зберігання інформації. Крім того, варто впроваджувати технології tokenization - заміни чутливої інформації на унікальні токени.

Ці кроки, у поєднанні з державними ініціативами та освітніми кампаніями, можуть суттєво зміцнити кіберзахист банків та підвищити довіру клієнтів до цифрових фінансових послуг. Якщо хочеш, я можу допомогти адаптувати ці пропозиції до конкретного банку або вказати джерела для посилань.

Загалом, кібербезпека є критично важливою для стабільного функціонування банківської системи. Українські банки вже впроваджують ефективні заходи для протидії кіберзагрозам, проте існує потреба та безперечно можливості для подальшого вдосконалення систем безпеки, впровадження сучасних технологій та підвищення обізнаності клієнтів. Співпраця з міжнародними партнерами та обмін досвідом сприятимуть зміцненню кібербезпеки в українському банківському секторі.

ВИСНОВКИ

У ході виконання випускної кваліфікаційної роботи на тему «Сучасні банківські продукти і технології» було досягнуто основну мету дослідження - з’ясувати особливості розвитку банківських продуктів в умовах цифрової трансформації, оцінити практику впровадження інновацій в українських банках та окреслити перспективи на основі міжнародного досвіду.

У першому розділі було розкрито теоретичну сутність банківських продуктів і послуг, уточнено відмінності між поняттями, охарактеризовано функціональну природу банківських операцій. Зокрема, увага приділялася поділу продуктів на активні, пасивні та посередницькі. Було також представлено класифікацію банківських продуктів за різними критеріями - від термінів обслуговування до ступеня інноваційності. Цей блок роботи заклав міцне концептуальне підґрунтя для подальшого аналізу.

З розвитком цифрових технологій банківські послуги суттєво трансформувалися, включивши дистанційні форми обслуговування, мобільний банкінг та онлайн-кредитування, що вимагає від банків постійної адаптації. Різноманіття функцій банківських установ зумовлює необхідність їх чіткої класифікації за такими критеріями, як економічний зміст (активні, пасивні, комісійні), тип клієнта, терміни, форма обслуговування, рівень інноваційності та функціональне призначення. Ця систематизація не тільки полегшує аналіз, але й є основою для стратегічного планування, розробки нових фінансових рішень, ефективного управління ризиками та покращення клієнтського досвіду, що забезпечує банкам конкурентні переваги та довгостроковий успіх на ринку.

У другому розділі проведено глибокий аналіз впровадження інновацій у банківській сфері України. На прикладі банків ПУМБ, Monobank, ПриватБанку та Sense Bank розглянуто практичну реалізацію сучасних банківських рішень. Було встановлено, що українські банки активно

адаптуються до змін, зокрема через розвиток мобільного банкінгу, впровадження чат-ботів, автоматизацію операцій, кешбек-програм та персоналізованих інструментів управління фінансами.

Аналіз сучасних банківських продуктів свідчить про глибоку цифрову трансформацію банківської сфери. Українські банки, зокрема Monobank, не лише наздоганяють, а подекуди й випереджають міжнародні стандарти у сфері фінансових послуг. Швидкість адаптації нових рішень, інноваційність та клієнтоорієнтованість — основні чинники, що формують нову якість банкінгу в Україні.

У перспективі найбільш значущими технологіями для банківської сфери залишаються штучний інтелект, хмарні обчислення, блокчейн і технології кіберзахисту. Банки дедалі більше інвестують у захист даних, оскільки зростання цифровізації несе з собою підвищені ризики кібератак. Перевагу отримують ті установи, які інтегрують системи проактивного моніторингу та автоматизованого реагування на загрози у свої цифрові платформи.

Аналіз впровадження інновацій у вітчизняних банках свідчить про їхній активний перехід до парадигми Banking 3.0, де цифрові технології є рушійною силою трансформації. Провідні українські банки, такі як Monobank, ПриватБанк, Sense Bank та ПУМБ, активно формують власні цифрові екосистеми, впроваджуючи передові рішення для клієнтського обслуговування.

Зокрема, Monobank демонструє модель «Digital Native Bank», повністю відмовившись від фізичних відділень на користь мобільного застосунку, і досягає рекордних показників цифрової взаємодії з клієнтами завдяки гейміфікації, широкому функціоналу та моментальним сервісам. ПриватБанк, як державний гігант, модернізує свій «Приват24», інтегруючи його з державними сервісами та AI, що підтверджує його лідерство у цифровій трансформації серед традиційних банків. Sense Bank фокусується на

універсальному застосунку «Sense SuperApp», поєднуючи банківські та лайфстайл-послуги з акцентом на персоналізацію.

ПУМБ є яскравим прикладом системної цифрової трансформації, що охопила як клієнтські сервіси, так і внутрішні бізнес-процеси. Інвестиції у власну ІТ-інфраструктуру, розробка мобільного додатку «ПУМБ Online» та зосередження на мобільному банкінгу забезпечили значне зростання кількості клієнтів та фінансових показників банку. За останні п'ять років чистий прибуток ПУМБ значно зріс, що корелює з його інноваційними зусиллями та зміцненням власного капіталу.

У третьому розділі проаналізовано міжнародний досвід цифровізації банківського сектору та можливості його застосування в Україні. Було досліджено інноваційні стратегії таких гігантів, як JPMorgan Chase, ICBC та HSBC. Досвід цих банків показав, що важливо не лише впроваджувати цифрові продукти, а й інвестувати в стійкість, безпеку та інклюзивність фінансових послуг. Окрему увагу приділено темам цифрової грамотності населення та кібербезпеки, які є критично важливими в умовах розвитку цифрової економіки. Українські приклади, як-от «Фінансовий сенсей», проєкт «Дія.Освіта», ініціативи ПриватБанку та НБУ, показують, що наша країна активно працює над формуванням цифрово обізнаного суспільства.

Усі проведені дослідження свідчать про те, що інновації в банківській сфері вже давно вийшли за межі просто «модного тренду». Це - інструмент виживання, зростання та конкурентної переваги. Українські банки, попри складну ситуацію в країні, демонструють високу динаміку змін, часто швидше реагуючи на технологічні виклики, ніж деякі зарубіжні колеги.

Зокрема, на прикладі ПУМБ вдалося проілюструвати, як системна цифрова трансформація - через впровадження хмарних технологій, штучного інтелекту, мобільних додатків - впливає не лише на зручність для клієнта, а й на фінансові результати. У 2019–2024 роках банк значно збільшив обсяги активів, власного капіталу й чистого прибутку, паралельно із зростанням частки цифрових користувачів.

Успішність банківських інновацій також безпосередньо пов’язана зі зміною споживацької поведінки. У 2024 році понад 84% користувачів банківських послуг в Україні віддавали перевагу мобільному банкінгу, що майже вдвічі більше, ніж у 2018 році. Ці цифри свідчать не лише про зростання довіри до цифрових сервісів, а й про очікування клієнтів щодо оперативності, прозорості та гнучкості у фінансовій взаємодії. Саме банки, які орієнтовані на ці запити, мають більші шанси на утримання й розширення своєї клієнтської бази.

Значну роль у впровадженні інновацій відіграє також підтримка з боку держави. Ініціативи, започатковані Міністерством цифрової трансформації та Національним банком України, створюють нормативно-технологічне середовище, яке заохочує банки до розвитку цифрових послуг. Запровадження open banking, розвиток API-інтеграцій, підтримка фінтех-проєктів і цифрової ідентифікації - усе це формує сприятливий клімат для подальших змін у банківському секторі.

Таким чином, результати роботи засвідчують: сучасний банківський продукт - це не лише фінансова операція, а ціла екосистема сервісів, рішень та технологій. Здатність банку ефективно реагувати на запити цифрової епохи - визначальний чинник його життєздатності. Українські банки вже сьогодні демонструють, що можуть не лише адаптувати світовий досвід, а й пропонувати власні унікальні підходи до інновацій. Це створює хорошу основу для подальшої інтеграції в глобальну цифрову фінансову екосистему.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бартіченко І. Г. Технології в банківській справі: основи цифрової трансформації : навч. посіб. Київ : Університет банківської справи, 2020. 310 с.

2. Блащук-Дев'яткіна Н., Ігнатишина В., Скидан У. Сучасні тенденції формування ресурсів комерційних банків України. *Молодий вчений*. 2020. № 3 (79). С. 209–213. URL: https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-3-79-44

3. Владика Ю., Турова Л. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-21

4. Вовчак О. Д. Кредит і банківська справа : підручник. Київ : Знання, 2018. 564 с.

5. Гасій О., Скорба О., Рошко Н. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100

6. Демко М. Я., Гринів Н. Т. Тенденції розвитку маркетингової політики банків в умовах цифрової економіки. *Вісник ХНУ*. 2021. № 1. С. 12–19.

7. Дія.Цифрова освіта. Національна освітня платформа. URL: https://osvita.diia.gov.ua/

8. Єрьоміна Н. В. Банківські інформаційні системи : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2000. 220 с.

9. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7.12.2000 р. № 2121-XIV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14

10. Закон України «Про Національний банк України» від 20.05.1999 р. № 679-XIV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14

11. Закон України «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки» від 17.01.2018 № 67-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-р

12. Закон України «Про затвердження Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів» від 29.07.2022 № 164. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0164500-22#Text

13. Кравченко С. В. Цифрова трансформація банківських послуг: виклики та перспективи. *Банківська справа*. 2022. № 1. С. 33–42.

14. Лисий В. М. Банківська система України: сучасні виклики та перспективи розвитку : навч. посіб. Львів : Львівська політехніка, 2020. 304 с.

15. Луніна І. О., Бондарук Т. Г. Публічні фінанси та міжбюджетні відносини : навч. посіб. Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2019. 304 с.

16. Маркетинг в банківській справі: навч. посіб. / За ред. А. А. Мороза. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 256 с.

17. Міністерство цифрової трансформації України. URL: https://thedigital.gov.ua/

18. Могилевська, О.Ю., Романова, Л.В., & Салькова, І.Ю. (2022). Digital-маркетинг: теорія і практика: навчальний посібник. Київ. КиМУ, 228 с.

19. Момот О. М. Банківський менеджмент у цифрову епоху : навч. посіб. Харків : Фінанси і кредит, 2021. 318 с.

20. Національний банк України. Офіційний сайт. URL: https://bank.gov.ua

21. Освітній серіал «Фінансовий сенсей» – *Дія.Цифрова освіта*. URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/finansovyi-sensei

22. Пархоменко А. В. Фінансова інклюзія як чинник розвитку цифрового банкінгу. *Фінанси України*. 2023. № 2. С. 85–92.

23. Постанова Правління НБУ № 64 від 28.12.2023 року «Про безпеку електронних платежів». URL: https://bank.gov.ua

24. ПриватБанк. Річна звітність. URL: https://privatbank.ua

25. Райффайзен Банк. Офіційний сайт. URL: https://raiffeisen.ua/

26. Річна звітність АТ «ПУМБ» за 2021–2024 роки. URL: https://pumb.ua

27. Сенів Б. Г. Банківські технології: сучасний стан та розвиток. Тернопіль : Економічна думка, 2019. 280 с.

28. Сенс Банк. Офіційна сторінка. URL: https://sensebank.com.ua/

29. Сидоренко Ю. Блокчейн та його застосування в банківській сфері. *Науковий вісник УжНУ*. 2022. № 46. С. 97–101.

30. Скасків Т. Технології банківського майбутнього. *Банківські технології*. 2021. № 9. С. 55–60.

31. Стратегія кібербезпеки України до 2025 року. URL: https://cis.gov.ua

32. Федина В. В. Цифровий банкінг: сутність та перспективи розвитку в Україні. *Економіка і управління*. 2021. № 3 (91). С. 105–112. URL: https://doi.org/10.36919/2312-7812.3.2021.105

33. Федина В. В. Зелений банкінг: проблеми та перспективи становлення в Україні. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2024. № 6 (15). С. 178–183. URL: https://doi.org/10.32782/dees.15-28

34. Федина В. В., Богріновцева Л. М. Необанки: світовий досвід та вітчизняна практика. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2022. № 6. URL: https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-6-08-02

35. Хомяк І. О. Впровадження open banking в Україні: проблеми та перспективи. *Фінанси і кредит*. 2022. № 7. С. 65–70.

36. Чеберяк О. І. Основи фінансової грамотності: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 280 с.

37. Шевченко І. В. Кібербезпека в банківському секторі України. *Фінансова безпека*. 2023. № 4. С. 44–49.

38. Ярошенко І. І. Система інтернет-банкінгу: поточні виклики та напрями вдосконалення. *Інформаційні технології в економіці*. 2023. № 2. С. 21–27.

39. World Bank. Financial Inclusion Overview. URL: https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion

40. European Central Bank. Digital Euro Project. URL: https://www.ecb.europa.eu

41. JPMorgan Chase Official Reports. URL: https://www.jpmorganchase.com/

42. HSBC Group Innovation Hub. URL: https://www.hsbc.com/who-we-are/our-innovation-hub

43. ICBC China – Annual Reports. URL: https://www.icbc-ltd.com/

44. Mastercard. URL: https://www.mastercard.com/news/eemea/uk-ua

45. Money and Pensions Service UK. URL: https://moneyandpensionsservice.org.uk

46. Singapore Cybersecurity Agency (CSA). URL: https://www.csa.gov.sg/

47. U.S. Department of Homeland Security. Cybersecurity Division. URL: https://www.dhs.gov/cybersecurity

48. National Cyber Security Centre (UK). URL: https://www.ncsc.gov.uk/

49. Кібератаки на українські банки. *Огляд CSIRT-NBU*. URL: https://csirt.bank.gov.ua/

ДОДАТКИ

Додаток А

SWOT-аналіз	
Сильні сторони (Strengths)	**Слабкі сторони (Weaknesses)**
• Висока зручність для клієнтів: мобільність, 24/7-доступ. • Швидке впровадження інновацій завдяки гнучким IT-рішенням. • Зменшення витрат банків на обслуговування. • Персоналізовані продукти завдяки аналізу big data. • Можливість інтеграції з іншими сферами (державні послуги, e-commerce).	• Низький рівень цифрової грамотності частини населення. • Залежність від інтернету та технічної інфраструктури. • Відсутність живого контакту — втрата персоналізованого сервісу для частини клієнтів. • Перевантаження користувача інформацією та функціоналом. • Високі витрати на кіберзахист і ризик технічних збоїв.
Можливості (Opportunities)	**Загрози (Threats)**
• Розвиток open banking та API для створення фінансових екосистем. • Експансія на закордонні ринки через цифрові платформи. • Активне використання AI/ML для підвищення якості сервісів і зниження витрат. • Створення партнерських програм з маркетплейсами, страховими компаніями, стартапами. • Розширення фінансової інклюзії (доступ до банківських послуг для малозабезпечених чи віддалених груп).	• Зростання кібератак, шахрайства, витоків даних • Посилення конкуренції з боку BigTech-компаній (Google, Apple, Amazon). • Регуляторні зміни (наприклад, у сфері конфіденційності даних або фінмоніторингу). • Можлива втрата лояльності при некоректному використанні персональних даних. • Технологічна застарілість банківських систем у частини установ.

Джерело: складено автором