НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ СТАТИСТИКИ, ОБЛІКУ ТА АУДИТУ

Фінансово-економічний факультет

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Спеціальність 072 – «Фінанси, банківська справа та страхування»

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 групи Ф-19.04/1 _____ (підпис) Кругляков Микита Віталійович

Науковий керівник _____ (підпис) к.е.н., доцент Федина В.В.

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

Київ 2024

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ СТАТИСТИКИ, ОБЛІКУ ТА АУДИТУ

ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ФІНАНСІВ, БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ ТА СТРАХУВАННЯ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри фінансів,
банківської справи та страхування
д.е.н., проф. Т.Г. Бондарук
_____
«18» жовтня 2023 р.

З А В Д А Н Н Я
на кваліфікаційну роботу бакалавра
Круглякову Микиті Віталійовичу

1. Тема роботи: Сучасні банківські продукти і технології
керівник роботи: к.е.н., доцент Федина В.В.
затверджена наказом по Академії від «18» жовтня 2023 р. № 385/1
2. Термін здачі студентом закінченої роботи 5 червня 2024 р.
3. Вихідні дані роботи: закони та нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність комерційних банків, офіційні публікації і матеріали Національного банку України, наукові розробки вітчизняних і зарубіжних науковців, а також здобуті наукові факти і статистичні дані, що відображають діяльність у сфері впровадження сучасних банківських продуктів і технологій.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які належить зробити):
1) теоретико-методичні основи впровадження сучасних банківських продуктів і технологій;
2) оцінка сучасного стану впровадження банківських продуктів та технологій в діяльність банків;
3) напрями вдосконалення механізму впровадження сучасних банківських продуктів і технологій вітчизняними банківськими установами.
5. Перелік графічного матеріалу: схеми, діаграми, таблиці.
6. Дата видачі завдання 27 жовтня 2023 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	18.10.2023	Виконано
2.	Опрацювання першоджерел по темі роботи	01.11.2023	Виконано
3.	Розробка плану роботи, методики та інструментарію досліджень	13.11.2023	Виконано
4.	Проведення економічних досліджень та їх аналіз	04.12.2023	Виконано
5.	Написання вступу до роботи	25.12.2023	Виконано
6.	Написання першого розділу роботи	22.01.2024	Виконано
7.	Написання другого розділу роботи	26.02.2024	Виконано
8.	Написання третього розділу роботи	25.03.2024	Виконано
9.	Написання висновків та пропозицій, оформлення роботи	22.04.2024	Виконано
10.	Подача першого варіанту роботи на кафедру	01.05.2024	Виконано
11.	Доопрацювання роботи згідно з зауваженнями керівника	20.05.2024	Виконано
12.	Попередній захист роботи	03.06.2024	Виконано

Студент_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

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

ЗМІСТ

ВСТУП……. 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ТЕХНОЛОГІЙ……..….. 8

1.1. Сутність та складові сучасних банківських продуктів, їх роль в банківській системі та національній економіці…… 8

1.2. Характеристика сучасних технологій у банківському бізнесі……... 12

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СУЧАСНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКІВ……... 21

2.1. Аналіз механізму розробки та впровадження сучасних банківських продуктів на ринку банківських послуг України…… 21

2.2. Оцінка ефективності впровадження сучасних технологій в діяльність вітчизняних банківських установ……... 31

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ТЕХНОЛОГІЙ ВІТЧИЗНЯНИМИ БАНКІВСЬКИМИ УСТАНОВАМИ 45

3.1. Зарубіжний досвід впровадження сучасних банківських продуктів та технологій у банках та можливості його використання в Україні…… 45

3.2. Перспективи вітчизняних банківських установ щодо впровадження сучасних банківських продуктів та технологій……. 50

ВИСНОВКИ……... 57

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…… 60

ДОДАТКИ……... 65

ВСТУП

Актуальність теми. Банківська система є однією з ключових складових ринкової економіки. Комерційні банки надають широкий спектр банківських продуктів та послуг своїм клієнтам, і це призводить до безперервного росту банківської галузі. У сучасному періоді надскладної економічної ситуації в країні для банків велике значення має збереження і залучення клієнтів. Завдяки жорсткій конкуренції ця задача стає вкрай важкою. Особливу роль внутрішніх процесів відіграє оптимізація, спрямована на зменшення витрат. Також для досягнення конкурентних переваг важливим стає процес впровадження інновацій шляхом використання новітніх наукових, технічних та технологічних досягнень. Завдяки впровадженню інновацій в банківські установи активізується технологічна модернізація. Зокрема, інновації, пов'язані з дистанційним банківським обслуговуванням, управлінням ризиками та розвитком інформаційно-комп'ютерних технологій, стають особливо актуальними. Однак більшість вітчизняних банків в цілому розглядають інноваційну діяльність як вирішення поточних завдань, відмовляючись від підвищення якості управління, яка відповідає загальнонаціональним потребам та міжнародному рівню у розвитку банківського бізнесу, таких як зростання конкурентоспроможності, ефективності, а також забезпечення стабільності в діяльності банківських установ і посилення їхнього впливу на інноваційні процеси в економіці країни.

У цьому контексті дослідження теоретичних і практичних аспектів впровадження сучасних банківських продуктів і технологій, що спрямоване на збільшення прибутковості при прийнятій нормі ризику, а також розробка стратегій інноваційного розвитку банківських установ, набувають важливого та невідкладного значення.

Аналіз останніх публікацій і досліджень. Дослідженню теоретичних та методичних підходів до впровадження сучасних банківських продуктів і технологій та їх ролі у формуванні прибутків банківських установ присвячені

наукові праці вітчизняних та зарубіжних дослідників України. Зокрема, вагомий внесок у цю галузь зробили такі науковці, як О. Береславська, Т. Васильєв, М. Диба, О. Заруцька, С. Івахненко, С. Єгоричев, О. Єпіфанов, С. Козьменко, О. Копилюк, В. Корнєєв, О. Криклій, Н. Кришталь, Л. Левченко, Н. Маслак, Т. Медвідь, О. Музичка, С. Науменкова, С. Онишко, О. Пожар, С. Рамазанов, О. Степаненко, Л. Тимашова та інші. Основні концепції та положення, які були представлені в їх дослідженнях, стали основою для подальшого розвитку інноваційної діяльності в банківському секторі. Проте, враховуючи значну кількість проведених досліджень, питання впровадження сучасних банківських продуктів і технологій в умовах сьогодення залишаються не достатньо вивченими.

Мета дослідження – дослідження процесу впровадження сучасних банківських продуктів і технології в діяльність банківських установ.

Основними **завданнями** дослідження є:

– дослідження сутності та складові сучасних банківських продуктів, їх ролі в банківській системі та національній економіці;

– характеристика сучасних технологій у банківському бізнесі;

– аналіз механізму розробки та впровадження сучасних банківських продуктів на ринку банківських послуг України;

– оцінка ефективності впровадження сучасних технологій в діяльність вітчизняних банківських установ;

– дослідження зарубіжного досвіду впровадження сучасних банківських продуктів та технологій у банках та можливостей його використання в Україні;

– визначення перспектив вітчизняних банківських установ щодо впровадження сучасних банківських продуктів та технологій.

Об’єкт дослідження – економічні відносини, котрі виникають в процесі впровадження сучасних банківських продуктів та технології в діяльності банківської установи.

Предмет дослідження – сучасні банківські продукти і технології.

Методи дослідження. Теоретичну і методологічну основу кваліфікаційної роботи становлять загальні положення економічної теорії, наукові праці зарубіжних і вітчизняних учених. В роботі використано спеціальні і загальнонаукові методи дослідження: метод логічного аналізу, узагальнення, порівняльного аналізу, графічний, порівняння, абстрактно-логічний та інші.

Інформаційною базою дослідження стали законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційна фінансова звітність банківських установ і статистичні дані про їхню діяльність, інформаційно-аналітичні матеріали Національного банку України (НБУ), Міністерства фінансів України, Державної служби статистики України, Асоціації українських банків, матеріали міжнародних аналітичних та фінансових організацій, а також праці іноземних й українських практиків і науковців.

Практичне значення кваліфікаційної роботи. Сформульовані та обґрунтовані в кваліфікаційній роботі наукові положення можуть бути використані для підвищення ефективності впровадження сучасних банківських продуктів та технології в діяльності вітчизняних банківських установ.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 46 найменувань, та 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 70 сторінок, містить 7 таблиць і 7 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Сутність та складові сучасних банківських продуктів, їх роль в банківській системі та національній економіці

Для того, щоб виконувати свої функції, банки повинні мати банківські продукти, необхідні для здійснення відповідної банківської діяльності. В ринкових умовах господарювання кількість та якість банківських продуктів, що пропонуються банками, визначають їх основні напрямки діяльності та орієнтацію, склад клієнтів та рівень доходів. У цьому контексті питання формування ресурсної бази банківської установи, оптимізації її структури, а також забезпечення стабільності набувають особливого значення для подальшої ефективної організації діяльності банківських установ [17].

Сьогодні банківський сектор зіткнувся з необхідністю активно пропонувати інноваційні банківські продукти та послуги. У зв'язку з нестабільною економічною та політичною ситуацією в країні, ускладненою воєнним станом після збройного вторгнення росії в Україну, основною метою банківських установ є залучення більшої кількості клієнтів до банківського сектору.

У вітчизняній економічній літературі термін «банківський продукт» з'явився з переходом до ринкової економіки, але досі немає чіткого єдиного визначення. Термін «банківський продукт» має різні визначення та тлумачення в роботах вітчизняних та зарубіжних дослідників.

Важливо відзначити, що термін може мати різні варіації в залежності від контексту та підходу дослідників. У зв'язку з цим, є можливість дослідження генеалогії цього терміну, його походження, та аналіз точок зору провідних економістів щодо сутності банківських продуктів [25].

Виходячи з вищенаведеного, можна виокремити два підходи до розуміння сутності банківського продукту [49]:

- вузькому розумінні, банківський продукт - це конкретна матеріально оформлена частина банківської послуги;
- у широкому розумінні, банківський продукт - це відповідь на результат банківської діяльності, і банківські послуги включають в себе додаткові обслуговувальні дії для клієнтів.

Отже, банківський продукт може бути розглянутий як результат банківської діяльності, який представлений у формі товару, що пропонується на банківському ринку для продажу клієнтам.

Поняття «новий банківський продукт» може бути визначене відносно та умовно. Коли один банк впроваджує новий вид послуг, який раніше не був наданий іншим банкам, це може бути лише для нього новим. Однак для інших банків цей вид послуг може бути вже відомим та практикованим.

Важливо зауважити, що деякі автори фактично вважають поняття «нові банківські продукти» і «банківські інновації» майже однаковими.

Так, Ларушина І.С. [19] розглядає банківські інновації як комплексне поняття, що включає в себе принципово нові банківські продукти та послуги. Він визначає їх як результат діяльності банку в сфері нових технологій, спрямованих на отримання додаткового прибутку через створення сприятливих умов з метою формування, а також розміщення ресурсного потенціалу завдяки нововведенням, що сприяють клієнтам у здобутті прибутку.

За словами Ларушиної І.С. [19], банківські інновації можна класифікувати на два типи: технологічні та продуктові. До технологічних інновацій відносяться, наприклад, електронні грошові перекази та банківські картки, тоді як продуктові інновації охоплюють нові банківські продукти.

Отже, поняття «банківська інновація» охоплює більший спектр інновацій, і новий банківський продукт є одним з видів банківських інновацій.

Таким чином, сучасний банківський продукт - це результат банківської діяльності, який виступає у вигляді нового товару, який надходить на банківський ринок для продажу клієнтам.

Ознаки сучасних банківських продуктів можуть відрізнятися від традиційних продуктів банку в залежності від рівня технологічної інновації та потреб ринку (табл.. 1.1).

Таблиця 1.1

Порівняння ознак банківських продуктів

Ознаки, характерні для сучасних банківських продуктів	Ознаки традиційних продуктів банку
✓ основою сучасних продуктів є цифрова платформа, включаючи мобільні додатки, веб-сайти та інтернет-банкінг; ✓ забезпечення можливості клієнтам користуватися банківськими послугами через мобільні пристрої; ✓ електронні платіжні технології - безконтактні картки, мобільні платежі, цифрові гаманці та інші інноваційні методи оплати; ✓ розширення фінансових послуг – інноваційні рішення в областях інвестицій, страхування та пенсійних послуг; ✓ використання AI та аналітики для забезпечення персоналізованих рекомендацій та покращення обслуговування клієнтів; ✓ впровадження технологій блокчейну та можливість працювати з криптовалютами; ✓ забезпечення цифрової безпеки, включаючи біометричні методи та захист від шахраїв; ✓ співпраця з фінтех-підприємствами та іншими партнерами для розширення набору послуг; ✓ банківські продукти та послуги, спрямовані на задоволення споживчих потреб клієнтів (програми винагород, персональний фінансовий менеджмент); ✓ впровадження екологічних та соціальних ініціатив (продукти та послуги, що сприяють сталому розвитку та соціальній відповідальності).	✓ включають основні банківські рахунки, такі як поточні та зберігальні рахунки; ✓ кредитні продукти включають кредитні картки, іпотеки, автокредити та інші традиційні види кредитів; ✓ депозити дозволяють клієнтам зберігати гроші в банку та отримувати відсотковий дохід; ✓ платіжні послуги включають перекази грошей, чеки та інші стандартні платіжні послуги; ✓ споживчі продукти для управління фінансами, такі як послуги з планування бюджету та фінансовий консалтинг.

Джерело: складено автором заданими [28].

Отже, як тільки банківський продукт отримує широке розповсюдження, використовується всіма банками і стає доступним для більшості клієнтів, він втрачає свій статус новації і стає стандартним. На відміну від банківської інновації банківська операція має на багато довший термін функціонування.

Статус інновації у нового продукту забирає саме його загальне використання. Банківська інновація є обмеженою в часі явищем. Вона існує лише в рамках окремого часового періоду, визначеного від початкової до кінцевої точки життєвого циклу такої інновації, а не відноситься до банківського продукту. Це означає, що банківською інновацією не може бути загальновизнана операція, яка має доволі широке застосування. Також, банківською інновацією не може виступати банківська операція або продукт, які є новими лише для окремого банку, але при цьому, котрі вже довгий час використовуються в інших банківських установах.

Надважливого значення набуває підвищення безпеки фінансових операцій. Сучасні банківські продукти включають в себе продукти для захисту від шахрайства та кібератак, що допомагає убезпечити фінансові активи клієнтів та загальну стійкість фінансової системи.

Деякі сучасні банківські продукти надають інструменти для ведення бюджету, інвестування та збереження власних коштів. Це сприяє поліпшенню фінансової грамотності серед клієнтів.

Підтримка малого бізнесу та розвиток стартапів є важливою умовою розвитку сучасної економіки. Сучасні банківські продукти надають фінансову підтримку малим підприємствам та стартапам шляхом надання кредитів та інших фінансових послуг, що сприяє розвитку економічної ситуації в країні.

Усі ці аспекти сприяють підвищенню ефективності та зручності фінансових послуг для клієнтів та розвитку національної економіки, покращуючи фінансову стійкість та економічне зростання.

Отже, сучасні банківські продукти – це продукти і послуги, які банки розробляють і впроваджують, використовуючи останні досягнення технології та інновацій, з метою поліпшення обслуговування клієнтів і відповіді на змінні

потреби споживачів у фінансових послугах. Сутність сучасних банківських продуктів полягає в їхній здатності забезпечувати більш зручний, швидкий і ефективний доступ до банківських послуг, а також у використанні інноваційних технологій для покращення фінансового управління і забезпечення безпеки.

1.2. Характеристика сучасних технологій у банківському бізнесі

Глобалізація інформаційних процесів та стрімкий розвиток інформаційного суспільства призвели до появи таких інноваційних форм ведення бізнесу, як: Інтернет-банки, Інтернет-магазини, віртуальні валюти, а також до створення цілої окремої галузі економіки, яка отримала назву «цифрова економіка». У найбільш широкому розумінні цифровою економікою можна вважати економічну діяльність, засновану на цифрових технологіях, пов’язану з електронним бізнесом та електронною комерцією, а також цифровими товарами та послугами, які вони виробляють і продають.

Економічні втрати, котрих зазнала від російського вторгнення на територію наша країна, спонукало до падіння показників у багатьох сферах. Так, для прикладу, вартість бренду країни знизилася на 21% з урахуванням показника ВВП [5]. Хоча нематеріальні зміни здебільшого будуть зафіксовані у виданнях рейтингів і індексів у наступних роках, деякі суттєві зміни вже помітні у 2022 році. Так, для прикладу, вплив України (показник сприйняття населенням рівня свого впливу на інші держави) зріс до 44% у 2022 році (у 2021 році було 36%) [29]. Оскільки певні чинники формування національного бренду, є важливими у мирний час, у воєнний час вони втрачають свою актуальність, тому не було включено оцінку результатів України у 2022 році у веденні бізнесу, екологічній стійкості тощо. Адже військові дії, які тривають на території країни, продовжують завдавати значних збитків на цих територіях, тому аналіз цих територій швидко втрачає актуальність, але є низка сфер, які швидко розвиваються, наприклад, сучасні інформаційні технології.

З точки зору банківських спеціалістів та їхніх клієнтів, банківська установа є фінансовою установою. Разом з тим, з телекомунікаційної точки зору банківська установа виглядає як підприємство обробки та передачі інформації. Фінансові та грошові процеси, що відбуваються в банківській установі, можна і потрібно трактувати як процеси зберігання, обробки та передачі інформації. Це однаково стосується процесів розрахунків, які маніпулюють інформацією щодо стану рахунків клієнтів, а також процесів управління банківською установою і прийняття рішень у сфері, наприклад, кредитування чи дилерської діяльності. Це тлумачення особливо очевидно, коли банки, діловий світ і все суспільство переходять на нові методи грошового обігу, коли банкомати, дебетові та кредитні картки, електронне обслуговування клієнтів та інші подібні процеси спонукають до того, що всі розрахунки, платежі та інші фінансові процедури не потребують документів і паперових грошей, а можуть складатися з передачі інформації та комп'ютерної обробки.

Інтернет поступово стає доступним, універсальним і зручним засобом спілкування, що дозволяє виконувати безліч завдань у найрізноманітніших сферах життєдіяльності. Саме за допомогою дистанційного обслуговування на базі Інтернет- банкінгу забезпечується залучення додаткових коштів до банківської установи та оперативне надання оптово-роздрібних послуг клієнтам банку. Стратегічною метою дистанційного обслуговування на базі Інтернет-банкінгу є забезпечення та надання фізичним та юридичним особам права/можливості користуватися фінансовими послугами за місцем проживання або професійної діяльності. Ця форма обслуговування є прогресивною для всіх категорій суспільства та спеціалістів різних галузей, які не мають можливості користуватися банківськими послугами в системі персональних продажів [2].

Основним завданням використання механізмів дистанційного обслуговування банківськими установами є можливість використання фінансових інструментів у будь-якому куточку світу. Завдячуючи створенню мобільного інформаційного середовища зростає якість доступності банківських

послуг і разом з тим знижуються питомі витрати на одного клієнта, у порівнянні з традиційними способами обслуговування.

В банківському секторі, на сучасному етапі розвитку, впроваджуються інформаційні системи, котрі дозволяють своєчасно інформувати, а також приймати управлінські рішення всередині банків. Для інформаційної системи характерні вхідні та вихідні параметри, які взаємозалежні, між ними є існування прямого причинно-наслідкового зв'язку, котрий проявляється у функціонуванні даної системи. За допомоги інформаційної системи банківські установи можуть визначати вихід цінної, а також необхідної зовнішньої інформації. В банках наразі не існує чіткого розмежування поміж внутрішньою інформацією, котра повинна використовуватись для прийняття обґрунтованих рішень у сфері управління, а також зовнішньою інформацією, яка необхідна та зрозуміла для клієнтів банку та населення. Саме тому, формування ефективної інформаційної системи банку є важливим організаційним процесом, котрий включає декілька підсистем.

Забезпечуючі підсистеми підтримки об'єднують усі види ресурсів, необхідних з метою функціонування системи. Вони складаються з підсистеми інформаційних, технічних, програмних, математичних, лінгвістичних, організаційних, методичних та ергономічних підсистеми.

Функціональні підсистеми поєднують комплекси, блоки та окремі завдання, за допомогою яких реалізуються певні банківські функції. Функції, які реалізуються банківською системою, можна умовно поділити на дві частини: допоміжну та обов'язкову. До обов'язкової варто віднести ті функції, котрі мають місце в будь-якій банківській установі. Перелік допоміжних функцій складається з урахуванням спеціалізації банківської установи. Як правило, структура інформаційної системи управління банківською установою складається з таких елементів, як:

- АРМ управління валютними операціями;
- АРМ інформаційне забезпечення керівництва;
- АРМ управління ліквідністю банку;

- АРМ аналізу стану банку;
- АРМ управління кредитними операціями банку;
- АРМ управління депозитними операціями банку;
- АРМ маркетингових операцій банку;
- АРМ управління касами; АРМ управління міжбанківськими рахунками банку.

Сучасні банківські технології як інструмент підтримки та розвитку банківського бізнесу створюються та функціонують на основі таких основних принципів (рис. 1.1):



Рис. 1.1. Основні принципи створення сучасних банківських технологій

Джерело: побудовано автором за даними [11, с. 95].

У сучасних глобальних системах банківського обслуговування використовуються такі сучасні технології у банківському бізнесі: Інтернет-банкінг; відеобанкінг; мобільний банкінг; PC-банкінг (система «Клієнт-Банк»); системи самообслуговування (термінали, банкомати ATM-banking) та інші.

За допомогою Інтернет-банкінгу [5]:

- проводяться операції з будь-якого комп'ютера, який підключений до мережі Інтернет (вдома, в офісі чи у відрядженні);
- оплачуються послуги супутникового та кабельного телебачення, послуги мобільних операторів, IP-телефонія, Інтернет, онлайн-ігри;
- здійснюються комунальні платежі;
- отримуються виписки про рух коштів по рахунку або по картці за будь-який період часу;
- відкриваються депозит;
- погашаються кредити;
- переказуються кошти між власними рахунками;
- здійснюються різноманітні операції з кредитними картками;
- переглядаються курси валют, оголошення банків;
- надаються заявки на конвертацію/купівлю/продаж валюти та інше.

Мобільний банкінг є центром уваги багатьох фінансових технологічних компаній. Користувачі банківських послуг досить часто відчувають потребу у легкоми доступі до власних банківських рахунків, особливо на мобільних пристроях. На сьогодні, більшість великих банків пропонують різні форми мобільного банкінгу, особливо це поширилося при появі необанків або цифрових банків. По суті, необанки є банками без фізичних відділень, котрі здійснюють обслуговування клієнтів за допомогою чеків, заощаджень, платіжних послуг та позик з використанням мобільної цифрової інфраструктури. Ряд банків також дозволяє отримувати доступ до фінансової інформації користувача програмам сторонніх розробників, це носить назву «відкритий банкінг» [21].

Проаналізуємо слабкі та сильні сторони банку, а також можливості та

ризики в контексті відкритого банкінгу за допомогою SWOT-аналізу (рис. 1.2).

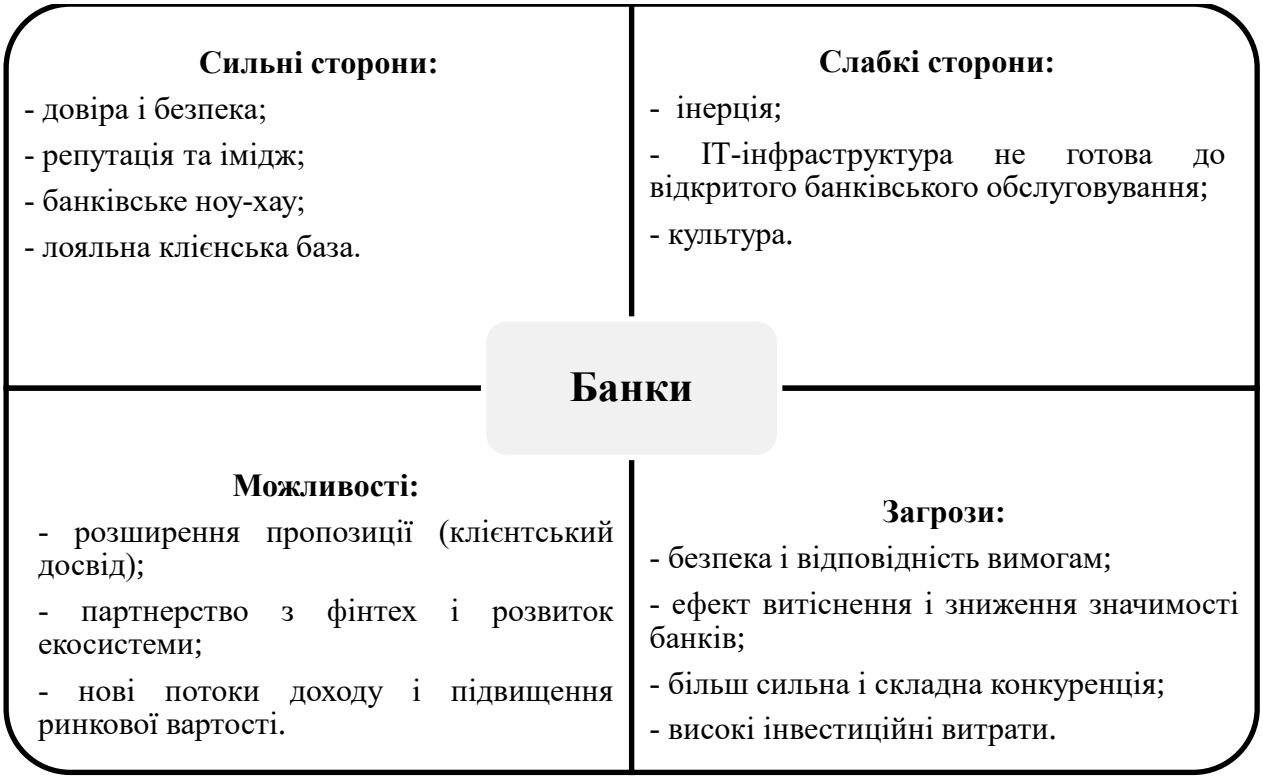


Рис. 1.2. SWOT-аналіз в контексті впровадження Open banking

Джерело: побудовано автором за даними [21].

Даний продукт має переваги як для банків, так і для клієнтів. Клієнти з легкістю можуть проводити аналіз та управляти своїми фінансами через мобільні додатки, де зібрана вся інформація про транзакції, рахунки та комісії. Через конкурентоспроможність різних фінансових сервісів банки знижують комісії на свої послуги, що приваблює клієнтів ще більше користуватись відкритим банкінгом. В свою чергу банк отримує вигоду в тому, що може покращити показники залучення й утримання клієнтів та збільшити перелік додаткових сервісів, що значно підвищить його продажі.

Варто відзначити, що ряд платіжних компаній, а також деякі платформи для мобільних платежів, змінили спосіб ведення свого бізнесу. Зараз легше, ніж будь-коли, здійснювати надсилання грошей в цифровому вигляді в будь-яку точку світу. Окрім Cash App та Venmo, популярними платіжними компаніями є Zelle, Paypal, Stripe і Square.

Проте індустрія новітніх інформаційних технологій прискорилася за останнє десятиліття, і інновації, ймовірно, триватимуть. Деякі тенденції, на які варто звернути увагу, включають:

- цифрові гаманці, такі як Apple Pay і Google Pay, дозволяють громадянам в мобільній програмі зберігати платіжну інформацію, а потім використовувати таку програму, при здійсненні платежів за товари та послуги. Незважаючи на те, що цифрові гаманці існують уже багато років, з кожним роком їхнє використання все ще зростає;

- блокчейн є публічною книгою, котра фіксує право власності, а також рух та походження цифрових активів – продовжуючи вплив на фінансову сферу;

- вбудоване фінансування передбачає те, що нефінансовий бізнес інтегрує фінте-ch інструменти у свою точку обслуговування. Такими прикладами є термінали обробки платежів у кав'ярнях, а також кнопки «купити зараз, або ж заплатити пізніше» на касах електронної комерції. Даний інтегрований фінансовий стек забезпечує більш гнучку та плавну роботу для клієнтів – варто також відзначити, що найближчим часом будуть відбуватися динамічні зміни [38].

Подальша перспектива інформаційних інновацій полягає в тому, що сучасні банківські технології полегшать процес надання фінансових послуг громадянам, котрі історично мали обмежений доступ або навіть взагалі його не мали [7].

Одним із вагомих базових елементів IT-рішень банківської установи є автоматизована банківська система (АБС), вибір якої є найважливішим моментом у формуванні інформаційної системи банківської установи. Сама АБС складається з центральної частини системи (ядра), а також додаткових модулів, кількість котрих залежить від потреб банківської установи в автоматизації ряду процесів. До ряду факторів, котрі чинять вплив на вибір автоматизованої банківської системи, належать: вид діяльності і розмір банківської установи, кількість відділень банківської установи, а також можливості наявної комп'ютерної техніки у банківській установі тощо [1].

До основних функцій сучасної АБС можна віднести: автоматизацію бухгалтерського обліку, внутрішньобанківських операцій, організацію зв'язку з клієнтами та філіями, аналітичні системи; систему міжбанківських розрахунків та інше. Відтак, АБС є взаємопов’язаним комплексом цілеспрямованих методів роботи і засобів з інформацією з метою ефективного управління банківською установою. До головних вимог сучасної АБС можна віднести: ефективність; надійність ІС; здатність досить швидко приймати рішення на основі інформації АБС; систему захисту; можливість швидкої заміни масштабування і технологій; швидкість роботи; можливість адаптації до змін фінансового законодавства або структури банківської установи та іншим подіям; використання наявних ресурсів банківської установи; наявність засобів оперативного відновлення при збоях; можливість роботи в режимі реального часу; наявність додаткових функціональних можливостей у банківської установи і т.д.

Більшість вітчизняних банків (понад 60%) при виборі АБС віддають перевагу нашим вітчизняним розробникам програмних продуктів. Найбільш відомими рішеннями, представленими на вітчизняному ринку систем АБС, є ІРБІС та ІСАОД-БАНК (ТОВ «ІБІС»), РС-Банк («Р-Стиль Україна»), ProFIX/BANK (ТОВ «Компанія «ПроФІКС»), «БІС ГРАНТ» (ННПФ). «АРГУС»), «Скрудж-III» і «Скрудж-II» («Лайм Системс»), СфтБанк (ТОВ СП «40,5 Плюс»), B2 (CS Ltd.), «Єдиноріг» (ТОВ «Юнікорн») та інші [29].

Вартість послуг впровадження вітчизняної АБС залежить від величини банку, кількості користувачів, вимог до системи в цілому (реалізованих модулів), рівня бажаної технічної підтримки тощо.

Варто відзначити, що сучасні банківські технології дозволяють: значно скоротити відстань між банківською установою і клієнтом, забезпечити високу швидкість і надійність в обслуговуванні, загострити конкуренцію на ринку банківських послуг. Проте укрупнення банків та розширення спектру надання банківських послуг, а також конкуренція загалом висувають нові вимоги до банківських установ.

Отже, для того, щоб мати конкурентну перевагу сьогодні, банківським установам варто швидко реагувати на будь-які зміни ринку, що, в свою чергу, вимагає від них впровадження нових рішень у сфері сучасних банківських технологій. Через епідемію COVID-19 та воєнний стан в Україні з 24 лютого 2022 року багато клієнтів банківських установ вперше розпочали користуватися цифровими фінансовими послугами, що прискорило поширення сучасних інформаційних технологій. Сучасні технології, такі як машинне навчання і штучний інтелект (ШІ), вже використовуються для покращення банківських послуг, але, разом з тим, банківський сектор продовжує розвиватися та впроваджувати інновації.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СУЧАСНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКІВ

2.1. Аналіз механізму розробки та впровадження сучасних банківських продуктів на ринку банківських послуг України

Механізм впровадження сучасних банківських продуктів – це стратегічний процес, спрямований на розробку, тестування, маркетинг та впровадження нових фінансових продуктів в банку для залучення нових клієнтів і задоволення потреб існуючих.

У світовому досвіді розробки нових банківських продуктів та послуг можна виділити кілька ключових фаз.

По-перше, пошук нових продуктів і технологічних рішень на існуючих ринках призвів до розвитку депозитних та інвестиційних сертифікатів, кредитних і депозитних продуктів з плаваючою ставкою, різних видів облігацій (облігації з глибоким дисконтом, серійні облігації, облігації участі), депозитних комірок, фінансових операцій з дорогоцінними металами, іпотеки та інших кредитних операцій, застави та багатьох інших інновацій. Банки також почали пропонувати інформаційні та консультаційні послуги.

По-друге, в певний момент кредитні установи почали радикально виходити на нові сегменти ринку і розпочали страхові операції, фінансовий лізинг, довірче управління капіталом та інвестиції в нерухомість. Слід зазначити, що практика українських банків в освоєнні нових ринків і нових продуктів дещо відрізняється від західної, наприклад, через різні законодавчі обмеження на страхові та лізингові операції [15].

Розробка нового банківського продукту здійснюється в рамках обраної банківською установою продуктової стратегії, цілями котрої можуть бути [24]:

1) створення принципово нового банківського продукту, аналогів на ринку якому не існую;

2) вдосконалення існуючого банківського продукту через його модифікацію або створення нового супутнього банківського продукту;

3) створення нового, більш складного банківського продукту шляхом пакетування декількох існуючих банківських продуктів (пакету банківських продуктів);

4) об’єднання існуючих банківських продуктів з небанківськими, що в результаті призводить до створення нового комплексного продукту.

Процес розробки, а також впровадження нового банківського продукту можна розділити на дві частини [43]:

- заходи, котрі пов’язані з плануванням продукту;
- заходи, котрі пов’язані з реалізацією продукту.

До основних етапів розробки нового продукту, котрі передбачають логічну послідовність дій, модна включити наступні (рис. 2.1):

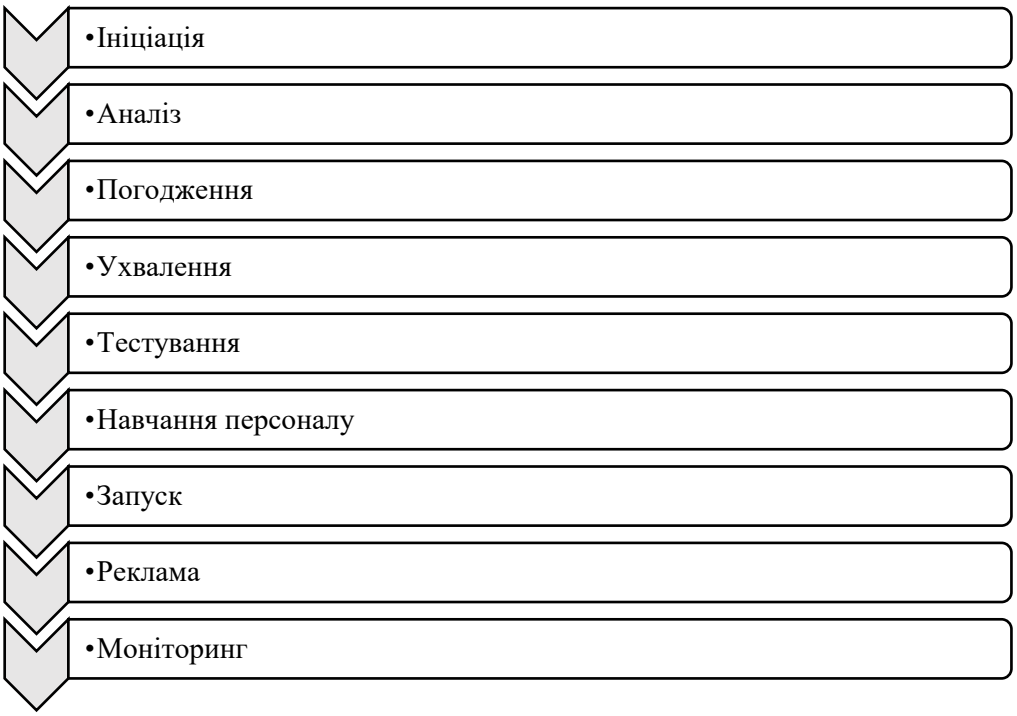


Рис. 2.1. Етапи розробки новітнього банківського продукту

Джерело: побудовано автором за даними [41].

Розкриємо зміст етапів розробки новітніх банківських продуктів.

1. Аналіз ринку та ідентифікація потреб клієнтів:

- дослідження ринку для визначення потреб і попиту на нові банківські продукти;

- взаємодія з клієнтами та збір відгуків для встановлення конкретних потреб;

2. Визначення стратегії і цілей:

- визначення цілей розробки нового продукту;

- розробка стратегії, включаючи цільову аудиторію, методи реклами та розповсюдження;

3. Розробка концепції продукту:

- створення концепції нового банківського продукту, включаючи його основні функції та особливості;

- визначення, як продукт вирішує виявлені потреби клієнтів.

4. Технічна розробка і інтеграція:

- розробка програмного забезпечення та технічних рішень для продукту;

- інтеграція нового продукту в існуючу інфраструктуру банку.

5. Тестування та виправлення помилок:

- проведення тестів для перевірки функціональності та безпеки нового продукту;

- виправлення виявлених помилок та доробка продукту.

6. Запуск та маркетинг:

- запуск нового банківського продукту на ринок;

- розробка маркетингової стратегії для залучення клієнтів та реклами нового продукту.

7. Навчання персоналу та підтримка клієнтів:

- надання навчання персоналу банку стосовно нового продукту;

- забезпечення підтримки та клієнтського сервісу для користувачів продукту.

8. Моніторинг та вдосконалення:

- моніторинг використання та реакції клієнтів на продукт;

- внесення вдосконалень та оновлень на основі отриманої інформації та змін на ринку.

9. Відстеження результатів і аналіз впливу на прибутковість:

- оцінка фінансового впливу нового продукту на прибутковість банку;

- аналіз результатів та визначення, чи були досягнуті визначені цілі.

Розробка і впровадження інновацій можуть бути реалізовані окремим структурним підрозділом банку або завдяки координації всіх підрозділів банку. Це підкреслює важливість організації та керівництва інноваційного процесу, який повинен бути добре структурованим і плановaним.

Вцілому, особливе значення в інноваційному процесі банківської сфери має саме етап аналізу інноваційних можливостей, оскільки визначається сім джерел інноваційних можливостей. Ці джерела включають несподівані події, некоординацію, потреби у вдосконаленні процесів, зміни в структурі галузі або ринку, демографічні трансформації, зміни в уявленнях і настроях суспільства, а також набуття нових знань.

Протягом останнього десятиріччя банківський сектор України переживає значні трансформації, що включають в себе інвестування у впровадження нових технологій, продуктів та підходів до взаємодії з клієнтами з метою надання більш зручних та інноваційних послуг. В наші дні найбільш поширеними є такі типи українських інноваційних банківських продуктів: мобільний банкінг; Інтернет-банкінг; Зона 24; POS-термінали; електронний залишок; Інтернет-еквайринг; технологія віртуальних банків; безконтактні розрахунки (Додаток А).

З метою визначення доцільності впровадження сучасних банківських продуктів в процесі нашого дослідження було проведено SWOT-аналіз слабких і сильних сторін, загроз і можливостей даного процесу для діяльності банківських установ. Результати SWOT-аналізу доцільності впровадження сучасних банківських продуктів в вітчизняний банківський бізнес представлено в Додатку Б.

Цифровізація банківського сектору як комплексний процес впровадження новітніх технічних досягнень у практику функціонування банківських установ

через процес інноваційних процесів надання банківських послуг, зміна основних принципів реалізації процесів у банку базується на трансформації бізнес-моделі банківських установ, а також потребує вдосконалення.

Динамічний розвиток цифрової економіки вимагає використання нових методів моніторингу цих процесів для інформаційної підтримки у сфері інноваційних трансформацій бізнес-моделей та функціонування банківських установ. Саме з цією метою створено цифровий аналіз, основним завданням якого буде визначення рівня цифровізації конкретного банку або рівня його готовності до модернізації в умовах цифрової економіки, тобто побудова карта «цифрової ДНК» банку.

Для проведення діджитал-аналізу в діяльності банків подається алгоритм, який представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Діджитал-аналіз діяльності банків

Стратегія	**Інформаційні технології та послуги**	**Взаємодія з клієнтами**	**Фінансові операції**	**Ризики та кібербезпека банку**	**Лідерство та організаційна культура**
Узгодження цілей розвитку з цифровим баченням	Автоматизовані операції, інноваційні банківські продукти	Цифровий досвід споживачів	Автоматизація процесів контролю	Оцінка кібер-ризиків	Оцінювання результативності роботи персоналу
Цифрові інновації та аналітика – основа стратегії	Інкубація цифрових рішень	Використання Big Data	Податкові розрахунки	Запобігання кібер-атакам	Формування культури інновацій
Використання переваг цифрової економіки	IT-системи та обладнання	Гнучкі та швидкі операції	Моніторинг правового поля діяльності	Виявлення ризиків застосовуваних технологій	Використання цифрових технологій та комунікацій та співробітництва

Джерело: складено автором за даними [4; 9; 20].

Оцінка рівня цифровізації в діяльності банківських установ, особливо порівняно з конкурентами, дозволяє застосувати слабкі та сильні сторони управління даними процесами, а також здійснити оцінку готовності до подальших цифрових трансформацій. Наразі банківські системи провідних країн світу адаптуються до цифрової ери банківських послуг.

Результатом цифровізації є поява сучасних інноваційних банківських продуктів і послуг. На сьогодні, найбільшого поширення набули такі види вітчизняних інноваційних банківських продуктів [8]: мобільний банкінг, інтернет-банкінг, електронний залишок, «зона 24», а ткож POS-термінали в торговельних мережах.

У перші дні після початку повномасштабного військового вторгнення та початку війни з РФ 24 лютого 2022 року банки взяли кредиту в НБУ на рекордні суми рефінансування для підтримання власної ліквідності та забезпечення запитів клієнтів для зняття коштів та розрахунків. Деякі брали такі кредити «про всяк випадок», очікуючи погіршення ситуації [29].

Адже відтік коштів із банків буде швидко зупинено. Довіра людей до системи повернулася, магазини та АЗС, які спочатку приймали оплату лише готівкою, відключили термінали для безготівкової оплати.

Більше того, за наявності вільних коштів у банках вона не лише повернулася до довоєнних показників, а й багаторазово перевищила їх.

Незважаючи на повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну, український банківський сектор зміниться і виживе. Ми не бачили масових банківських банкрутств, сплесків неплатежів (це ще попереду), а найбільші продуктові банки змінили свої бізнес-моделі відповідно до нових реалій.

Рейтинг життєздатності банків – інформаційний проект для оцінки надійності найбільших фінансових установ України. До нього входять установи, частка ринку яких перевищує 0,2% від усіх платоспроможних банків.

На початку листопада 2022 року українські банки накопичили рекордні суми тимчасово вільних коштів на депозитних сертифікатах і чекових рахунках НБУ – понад 400 млрд грн.

Незважаючи на важку зупинку в економіці, спровоковану війною, обсяг надлишкової рідини зростає. Якщо влітку було коливання в межах 200-250 млрд грн, то восени було перетнуто позначку в 300 млрд грн і зафіксоване стрімке прямування до півтрильйона гривень.

Дана ситуація, на перший погляд, може здатися парадоксальною, оскільки стан банківської ліквідності покращується, при тому, що самі банківські установи суттєво скоротили прибутки, а також за деякими кредитами почали фіксувати збитки.

За звітністю НБУ, у 2021 році платоспроможні банківські установи отримали рекордні за історію 77,5 млрд грн. чистого прибутку, що майже вдвічі більше, ніж у 2020 році (39,7 млрд грн) і майже на 33% більше, аніж у докризовому 2019 році (58,4 млрд грн). Рентабельність капіталу сектору зросла майже до 35,15% порівняно з 19,97% у 2020 році, що є майже найвищим рівнем за останні десять років, як видно з даних у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Кількість діючих банків в Україні
та основні показники їхньої рентабельності

Показник	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Кількість діючих банків, од.	77		74	71	67
з них з іноземним капіталом, од.	37	33	33	33	30
у т.ч. зі 100% іноземним капіталом, од.	23	23	23	23	20
Рентабельність активів, %	1,65	4,35	2,54	4,09	2,21
Рентабельність капіталу, %	10,73	34,18	19,97	35,15	55,7%

Джерело: складено автором за даними [29].

Станом на 01.01.2022 із 71 платоспроможних банків 66 з них були прибутковими та отримали чистий прибуток загалом 77,9 млрд грн, чим покрили збитки п’яти банків на загальну суму 0,4 млрд грн. Прибуток банківського сектору концентрований в такий спосіб, а саме: п’ять найприбутковіших банків Приватбанк отримав (35,05 млрд грн), Райффайзен Банк отримав (4,86 млрд грн), ПУМБ отримав (4,19 млрд грн), Укргазбанк отримав (3,82 млрд грн) отримали 67% торгового прибутку [29].

У 2022 році банківський сектор України працював стабільно, незважаючи на енергетичний терор росії. Банки продовжили відновлювати мережеву активність у вільних регіонах і підтримувати довіру вкладників.

Як бачимо, показники у таблиці 2.2 вказують на те, що з кожним роком кількість банків зменшувалась, на що вплинули карантинні обмеження, а надалі війна. Але враховуючи ряд факторів та воєнні дії в країні банківська система показує гарні результати та завдяки введеним інноваціям та швидкому реагуванню керівництва банку на ситуацію, більшість банків втримались на фінансовому ринку.

Збільшувався обсяг коштів користувачів, зокрема, швидкими темпами збільшувався обсяг строкових вкладів населення – в іноземній валюті. Чистий кредитний портфель скоротився через низький попит і зростання втрат від кредитного ризику. Продовжила зростати частка непрацюючих кредитів.

Незважаючи на значні відрахування в резерв, банки отримали квартальні та річні прибутки. Цьому сприяло подальше зростання процентних і комісійних доходів. Банківська система вижила, швидко адаптувалася до роботи в умовах повномасштабної тривалої війни, є операційно стабільною, ліквідованою, прибутковою. Цьому допоможуть проведені в попередні роки реформи, застосовані інновації та зусилля самих банків, своєчасні заходи та підтримка Національного банку. POWER BANKING – назва спільного проекту НБУ з банками у безперервності надання фінансових послуг є влучним визначенням стабільності банківської системи, її здатності справлятися зі всіма викликами та ризиками, готовності та наявності фінансових ресурсів для відновлення країни після Перемоги [12].

Банківська система України за результатами 2022 року, попри значні відрахування у резерви, отримала 24,7 млрд. грн. прибутку, у тому числі 17,3 млрд грн – у IV кварталі 2022 року.

Значна кількість банків зберегли високу операційну ефективність. Процентні доходи продовжували зростати, атаки на енергетичну інфраструктуру мали значний вплив на динаміку комісійних доходів, а доходи від валютних операцій підтримали зростання операційних доходів. Співвідношення операційних витрат і операційних доходів (CIR) у IV кварталі 2022 року становило 39,8% порівняно з 53,8% у відповідному періоді 2021 року.

Найприбутковішими банками в 2022 році стали Приват, Укрсиб, Сіті, mono і Райф, найбільш збитковими – Сенс, Укрексім, Укргаз і ПроКредит.

Сьогодні в Україні за досягнення та внесок у розвиток українського фінансового сектору UBA сформували рейтинг ТОП-20 банків. Першу 10-ку з даного рейтингу склали такі інноваційні банки як, Приват банк, Ощадбанк, Укрсиббанк та інші (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Перша 10-ка переможців
рейтингу ТОП-20 банків України 2023 року

Позиція	Назва	Бали	Бали, %
1	Приватбанк	16,70774553	100,0
2	Ощадбанк	8,704891854	52,1
3	Укрсиббанк	7,448948012	44,6
4	МТБ	6,454633444	38,6
5	Sens Bank	5,131166427	30,7
6	Credit Agricole	4,95620449	29,7
7	ПУМБ	4,289235782	25,7
8	Райффайзенбанк	4,260191544	25,5
9	Укргазбанк	3,802738392	22,8
10	Universal Bank	3,696901641	22,1

Джерело: складено автором заданими [45].

Вже протягом більше десятиріччя вони вирізняються серед інших банків завдяки наданню клієнтам інноваційних продуктів, зокрема таких як SMS-банкінг та Інтернет-банкінг.

На різноманітність продуктів, надаваних банками, впливає навколишнє середовище, в результаті постійної взаємодії з діяльністю українських банків. Найбільш значущими факторами, що впливають на розвиток ринку банківських послуг в Україні загалом, та на асортимент банківських продуктів, зокрема, є: політичні, економічні, соціальні, правові, науково-технологічні (рис. 2.2).

Усі ці активні чинники взаємопов'язані і можуть впливати на стан та тенденції розвитку ринку банківських продуктів у різний спосіб.

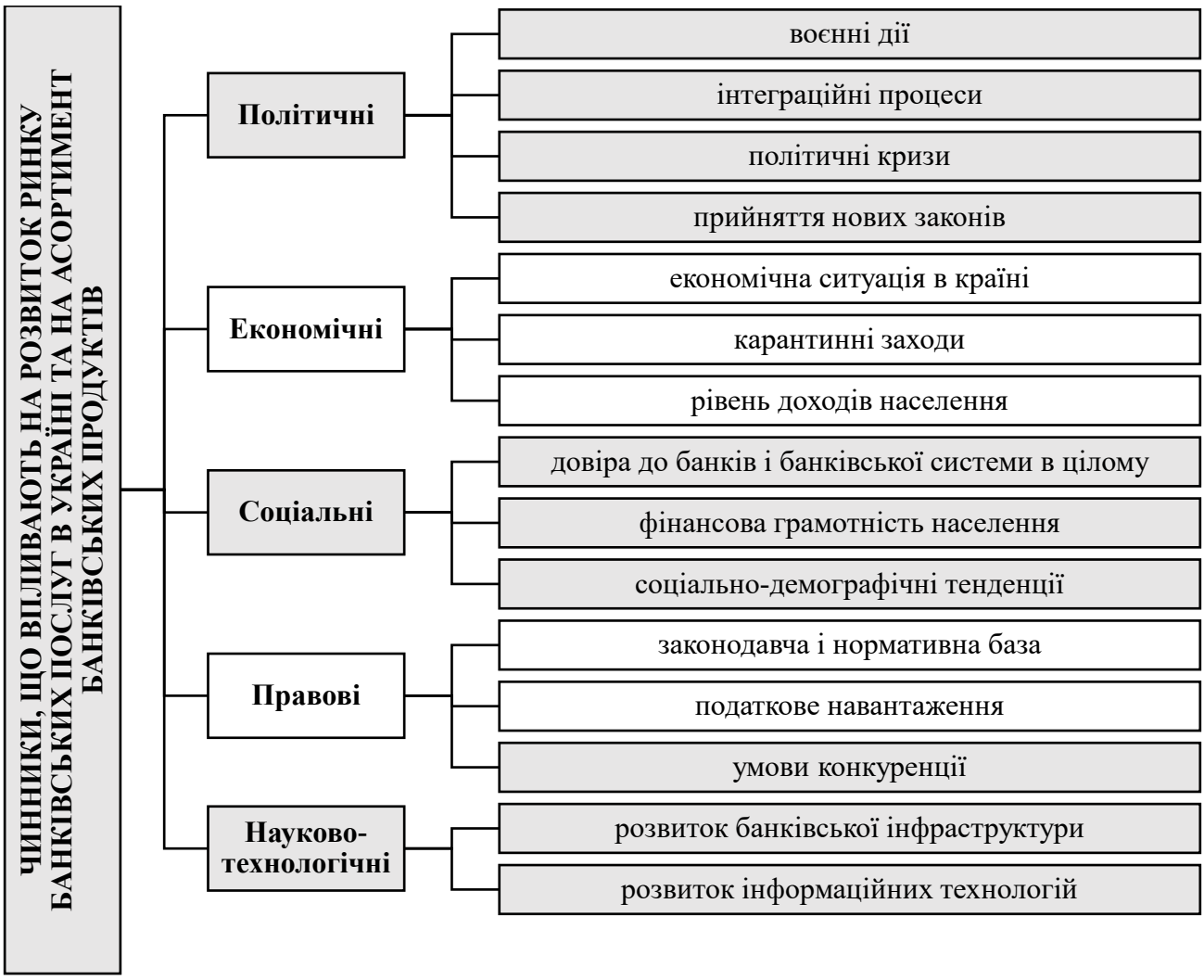


Рис. 2.2. Чинники, що впливають на розвиток ринку банківських послуг в Україні та на асортимент банківських продуктів

Джерело: побудовано автором за даними [6].

З огляду на вищезазначене, можна сформулювати наступні основні аспекти сучасних банківських продуктів, що включають [23]:

- мобільний доступ, який полягає у розширенні можливостей доступу до банківських рахунків і операцій через мобільні додатки і сайти;

- безконтактні платежі, що полягає у здійсненні оплати товарів і послуг за допомогою смартфонів, гаджетів або інших електронних пристроїв;

- Інтернет-банкінг включає відкриття, управління і використання банківських рахунків через інтернет;

- використання нових технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і аналітика даних, для покращення послуг та управління ризиками;

- можливість отримання кредитів та інших фінансових послуг онлайн без необхідності відвідувати банк фізично;

- спрямування на зменшення впливу на навколишнє середовище та підтримку сталого розвитку;

- застосування біометричних ідентифікаторів, двофакторної аутентифікації та інших заходів для захисту фінансових даних клієнтів.

Отже, сучасні банківські продукти відіграють значущу роль в банківській системі та національній економіці. Сучасні банківські продукти, такі як мобільні додатки і інтернет-банкінг, забезпечують клієнтам зручний спосіб керування своїми фінансами, що підвищує загальний рівень обслуговування та робить банківські послуги доступними для більшої кількості людей.

Посилення конкурентоспроможності банків через активне впровадження сучасних продуктів сприяє залученню нових клієнтів та утримувати існуючих, що сприяє збільшенню прибутку і стійкості банку.

2.2. Оцінка ефективності впровадження сучасних технологій в діяльність вітчизняних банківських установ

Цифрова трансформація банківського сектору передбачає досить широку сферу впливу на діяльність банківських установ, та охоплює такі процеси як: функціонування онлайн-торговельних платформ, оцифрування документів, електронне навчання, накладання електронного підпису для транзакцій, телеконференції, електронні виписки, цифрові магазини та мобільні платежі.

На виконання завдань, які передбачені Стратегією Національного банку України до 2025 року [33], Національний банк України здійснив низку заходів щодо удосконалення регулювання платіжного ринку. Так, на виконання вимог Закону України «Про платіжні послуги» [32], введеного у дію 1 серпня 2022 року, вже у 2022 році в Національному банку України продовжили активно працювати над впровадженням миттєвих платежів в Україні. Це є одним із ключових кроків, котрі мають позитивно вплинути на підвищення рівня

фінансової інклюзії, а також сприяти розвитку цифровізації у Україні. Такого ефекту можливо буде досягти, зокрема, завдяки підвищенню рівня конкуренції, що, в свою чергу, сприятиме зменшенню вартості безготівкових розрахунків для кінцевих споживачів, а також покращенню клієнтського досвіду.

Природно, що шлях до цифровізації в кожній банківській установі буде індивідуальним як за підходами, так і за часом, але трансформація необхідна, і головне для керівників банків – усвідомлення доцільності та актуальності заходів для активного впровадження нових технологій.

Вважаємо, що еволюцію цифрового банкінгу щодо проникнення в систему фінансової активності клієнтів банків можна представити трьома основними етапами, які представлено на рис. 2.3.

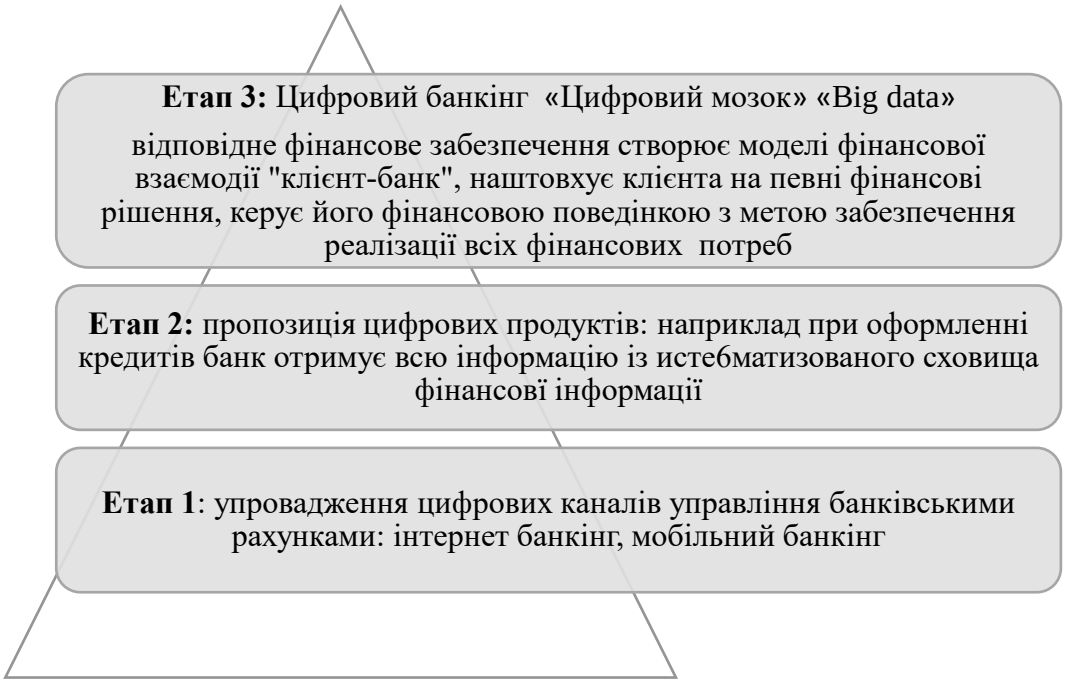


Рис. 2.3. Ефективність імплементації цифровізації у діяльність банківської установи

Джерело: побудовано автором за даними [10].

Орієнтація розвитку діяльності банків на розширення фінансових технологій сприяє не тільки забезпеченню ефективності їхнього бізнесу, а й підвищенню конкурентоспроможності загалом. Аналіз позитивних та негативних наслідків впливу цифровізації банківського бізнесу на зайнятість за сучасних умов представлено в табл. 2.4.

Таблиця 2.4.

Аналіз позитивних та негативних наслідків впливу цифровізації банківського бізнесу на зайнятість за сучасних умов

Позитивні наслідки впливу цифровізації банківського сектору на зайнятість	Негативні наслідки впливу цифровізації банківського сектору на зайнятість
1. Виникнення нових типів і форм зайнятості, що дозволяють підвищити прибутковість і конкурентоспроможність діяльності банківських установ	1. Скорочення кількості робочих місць, що відбувається в окремих секторах банківської діяльності
2. Виникнення передумов і додаткових можливостей для створення нових робочих місць	2. Цифрові технології витісняють з ринку праці працівників і посилюють диспропорції в рівні їх доступності та використання
3. Підвищення гнучкості працівників, зростання їх адаптивності під нові очікування та потреби клієнта банку	3. Технологічні досягнення розвиваються швидше, ніж здатність працівників реагувати на них та розуміти їх
4. Оптимізація витрат, котра, перш за все, передбачає зниження витрат на пошук окремих категорій працівників, їх адаптацію та навчання	4. Цифрові технології можуть використовуватися для фальсифікації інформації по працівника, експлуатації і втручання у приватне життя
5. Зменшення часу комунікацій та синхронізація потоків інформації при відборі кандидатів	5. Невідповідність і недостатність навичок працівників
6. Професійна діяльність таких фахівців, як програмісти, дизайнери, адміністратори веб-сайтів тощо, стає незалежною від їх реального місця розташування, з'являється можливість працювати дистанційно	6. Наявність «вікового порогу», оскільки навички працівників, збільшуються до певного віку, а потім починають знижуватися із супутнім ефектом негативного впливу на інновації та продуктивність
7. Перехід від паперових документів до електронних (листки непрацездатності, трудові книжки тощо)	7. Нерівність у доступі до соціальних, освітніх, культурних та інших можливостей внаслідок нерівного доступу до цифрових технологій
8. Створення нових робочих місць не тільки у технологічних сферах діяльності, але й у традиційно низькооплачуваних сферах	8. Цифрові технології доповнюють собою більш кваліфіковану працю і заміщають стандартні трудові операції, змушуючи працівників конкурувати за низькооплачувані робочі місця
9. Покращення якості робочих місць	
10. Цифрові технології знижують рівень влади роботодавця, збільшуючи при цьому вибір робочих місць	
11. Цифрові технології забезпечують більш широкий доступ до навчальних програм та інформації	
12. Новий цифровий уклад спонукає до відтворення рівних можливостей для громадян незалежно від віку і їх статі	
13. Цифровізація сприяє вирівнюванню доходів працівників відділень банків у периферії	

Джерело: складено автором за даними [2;5].

Орієнтація розвитку діяльності банків на розширення фінансових технологій сприяє не тільки забезпеченню ефективності їхнього бізнесу, а й підвищенню конкурентоспроможності загалом. Характеристику впливу окремих видів фінансових технологій на ефективність банківської установи систематизовано та представлено в табл. 2.5. А також виділено переваги і недоліки окремих сучасних банківських технологій.

Таблиця 2.5

Характеристика базових видів сучасних технологій у діяльності банківської установи

Найменування цифрової технології	Функціональне призначення	Канали впливу на ефективність банківської установи	Переваги	Недоліки
Штучний інтелект	Алгоритми моделювання банківські послуги, створення інтерфейсів від взаємодії з клієнтами	Персоналізація банківської послуги та продуктів	Швидкість обробки і виявлення клієнтських запитів	Зниження живого спілкування співробітників банку з клієнтом
Блокчейн	Децентралізовані онлайн-сервіси для клієнтів	Підвищення ефективності та надійності банківських операцій	Прискорення процесів при взаємодії контрагентів	Потреба у нормативно-правовому регулюванні
Біометрична ідентифікація	Технологія розпізнавання клієнтів за біометричними параметрами	Вибудовування психологічного профілю клієнта	Створення єдиної системи ідентифікації клієнта банку на основі унікальних даних	Потреба у додатковому захисті особистих даних клієнтів
Віртуальна реальність (VR / AR)	Побудова багатогранного клієнтського досвіду	Підвищення задоволення банківських клієнтів	Можливість симуляції у банку ускладних клієнтських ситуацій	Доволі невисокий рівень технологічного розвитку більшості клієнтів банку
Мобільні технології	Освоєння віддаленого доступу до банківських послуг і продуктів	Підвищення доступності сервісу банківського обслуговування	Посилення рівня персоналізації банківських продуктів	Необхідність у освоєнні клієнтами банку сучасних мобільних технологій

Джерело: складено автором за даними [16].

Оптимізація внутрішніх процесів банку на основі сучасних технологій з метою підвищення його фінансової ефективності повинна здійснюватися за такими напрямками:

– процес переведення в цифровий формат більш ніж 75% операцій банку, що призведе до практично повної відмови від використання паперових документів;

– механізм створення месенджера і цифрового помічника на основі мобільного банку;

– використання чат-ботів і запуск голосового асистента для виявлення задоволеності клієнтів банку якістю їхнього обслуговування;

– виведення в режим онлайн-доступу для представників малого і мікробізнесу 100 % фінансових і нефінансових сервісів;

– створення платформи автоматизації банківського маркетингу, розроблення нових каналів залучення й обслуговування клієнтів, забезпечення стабільності потоку клієнтів з метою підвищення ефективності рекламної діяльності банку [13].

Визначальною рисою цифрової трансформації банків є насамперед зростання обсягів безготівкових розрахунків. За останні 2 роки, за даними НБУ, 9 з 10 операцій були безготівковими, що складає приблизно 89,7% від загальної кількості операцій, які здійснюються з використанням платіжних карток [27].

Ще одним проявом цифрової трансформації банківського сектора є зростання обсягів безконтактних і тонованих платіжних карток. За 2022 рік кількість безконтактних карток зросла на 7%, тобто на 78,4 млн штук. Заначимо, що перевагою такого типу карток є те, що вони не вимагають спеціального пристрою, в якому інформація зчитується за допомогою магнітної стрічки. Щоб здійснити операцію за допомогою безконтактної картки, достатньо піднести її до терміналу на відстань до 10 см. У цьому випадку обмін інформацією відбувається за допомогою радіозв'язку. Також зазначимо, що оскільки безконтактну картку не потрібно класти в термінал, а лише наближати до нього, вона може бути будь-якої форми та розміру.

Не менш швидкими темпами зростає кількість токенізованих платіжних карток. Наразі статистика показує, що кожна дев’ята активна платіжна картка токенізована. Темпи зростання такого типу карток у 2021 році досягли 39% – 5,5 млн штук. Серед усіх активних банківських карток їхня частка залишається стабільною на рівні 16,7% на кінець 2022 року (для порівняння – у січні 2022 року цей показник становив 16,3%), при цьому , варто зауважити, що відбулося незначне зменшення кількості даних карток у порівнянні з січнем 2022 року (зменшення зафіксовано на рівні 4%). Тобто, станом на кінець 2022 року приблизно кожна шоста активна платіжна банківська картка є токенізованою. Процес токенізації банківської картки представляє собою передачу зашифрованих даних такої картки, в результаті чого відбувається створення її віртуальнлї копії. Якщо передати дані картки на смартфон або інший пристрій із системою безконтактної передачі даних через NFC на короткій відстані (від зв’язку ближнього поля), ми отримаємо віртуальну безконтактну картку. Такий пристрій із системою NFC також може служити терміналом безконтактної оплати [29].

Регулятор презентував учасникам платіжного ринку, а також ринку віртуальних активів проект концепції цифрових грошей НБУ – е-гривня. Ця новина значно пожвавила дискусію у професійному середовищі щодо перспектив запровадження електронної гривні та пошуку оптимальних моделей. Цифрова валюта центрального банку (CBDC) – це електронний аналог національної фіатної валюти, тобто валюти, котра гарантується та підтримується урядом країни, на відміну від криптовалют і приватних грошей, які не гарантуються державним суверенітетом.

Захищеність цієї валюти суверенітетом і економікою країни є основою її надійності. Цифрова валюта центрального банку не заміняє безготівкові розрахунки, а лише доповнює їх. Обіг цифрових грошей відбувається за допомогою не звичайної банківської системи, а саме окремої цифрової системи, яка забезпечує більш високу швидкість обробки транзакцій і безпеку завдяки захисту криптографічних протоколів.

Поява CBDC стала реакцією центральних банків країн на досить швидке зростання попиту на криптовалюти та приватні гроші, котре виникло після 2008 року як відповідь на економічну кризу та недовіру до традиційної банківської системи. Мотивація центральних банків для впровадження інфраструктури CBDC або отримання додаткового інструменту впливу на фінансову систему держави.

Серед переваг CBDC як цифрової валюти є надійність, оскільки вони випускаються центральним банком, який має зобов'язання щодо цього засобу платежу, а також зниження витрат і збільшення швидкості транзакцій, оскільки перекази коштів у цифровій системі мають менше проміжних кроків і міжбанківський шар можна усунути. Крім того, розрахунки за допомогою CBDC можуть у майбутньому створити доволі серйозну конкуренцію традиційним платіжним системам, таким як: Mastercard та Visa. Варто зауважити, що використання CBDC сприяє процесам боротьби з відмиванням грошей. При цьому, на відміну від криптовалют, емітентом яких не виступає держава, важливим фактором для споживачів може стати саме обмеження анонімності.

У 2022 році, за даними Банку міжнародних розрахунків, понад 86% центральних банків вивчали CBDC, 60% проводили експериментальну діяльність, а 14% розгортали пілотні проєкти для її впровадження. Існують різні стратегічні конструкції систем CBDC, включаючи роздрібну та оптову торгівлю. Завдяки роздрібній моделі CBDC доступний широкому колу фізичних і юридичних осіб. З оптовим доступом до CBDC доступ мають лише професійні учасники фінансового ринку. Варто зазначити, що система CBDC може бути централізованою або децентралізованою.

Варто відзначити, що централізована модель передбачає, що єдиним емітентом CBDC є центральний банк, а усі інші учасники ринку виконують лише функції обслуговування. У децентралізованій моделі можуть мати право випускати CBDC банки та небанківські фінансові установи під контролем центрального банку. Звертаючи увагу на досвід держав із запровадженням CBDC

він є різноманітним, контури в процесі до лідерства в ефективному впровадженні CBDC вже вималювались чітко.

У 2022 році одним із проявів цифровізації банківського сектору став інтегрований банкінг, де банки пропонували свої послуги через різні компанії, які не є банками. Основна ідея полягає в тому, щоб запропонувати банківські функції в інших продуктах. Наприклад, хтось купує дорогий комп'ютер або автомобіль, у такому випадку сайт може запропонувати придбання споживчих кредитних карток у торговій точці. Іншим є зусилля щодо персоналізації, яких докладають банки, намагаючись надати споживачам своєчасні поради, щоб допомогти їм уникнути фінансових проблем і скористатися можливостями [3].

Майже половина споживачів, котрі користуються банківськими послугами у повсякденному житті використовують інтернет-технології.

У табл. 2.6 подано порівняльну характеристику послуг Інтернет- банкінгу на 2022 рік.

Таблиця 2.6

Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу на 2022 рік

Місце в рейтингу	Назва банку	Можливість створення віртуальних карток	Можливість самостійно встановлю-вати ліміти за картками	Можливість обміну валюти онлайн	Можливість оформлення кредитної заявки на сайті	Проведен-ня SWIFT платежів
1.	Приватбанк	+	+	+	+	+
2.	Альфа-Банк	-	+	-	+	-
3.	УкрСиббанк	-	+	+	+	-
4.	Райфайзен Банк Аваль	-	+	+	+	-
5.	ОТП Банк	-	+	+	-	+
6.	Ощадбанк	-	+	+	-	-
7.	Піреус Банк	+	+	-	+	+
8.	Канкорд	+	-	+	-	-
9.	ПУМБ	-	+	-	-	-
10.	А-Банк	-	-	-	+	+

Джерело: складено автором за даними офіційних сайтів банків.

Карантинні обмеження, спричинені пандемією COVID-19 та воєнний стан,

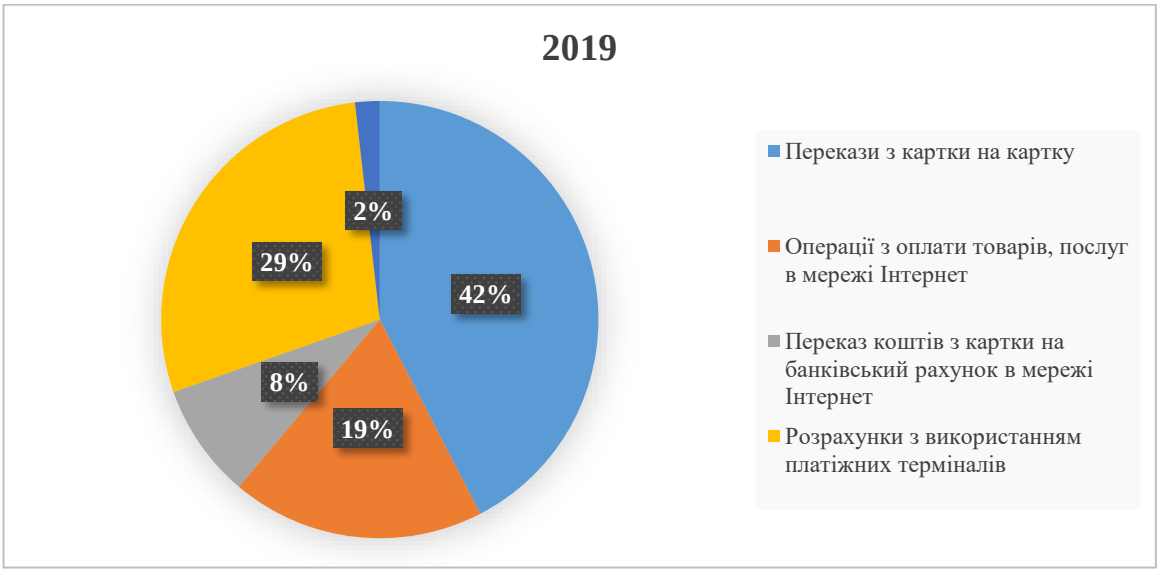
який було оголошено 24 лютого 2022 року, внесли певні корективи в банківську діяльність та життя людей. У результаті відбулася прискорена трансформація платіжних звичок українців. Наші громадяни почали активно користуватися послугами електронної комерції та здебільшого віддають перевагу безготівковим розрахункам.

Згідно з останніми дослідженнями, є прогноз, що кількість базових банківських послуг, котрі надаються через відділення, зменшуватиметься (більшість із них надаватиметься через цифрові канали), а більш складні комплексні послуги надаватимуться саме через фізичні відділення банків [42]. Цифрові канали стануть основним каналом розповсюдження таких послуг, як зняття коштів, платежі та депозити. Іпотечні кредити, інвестиційні послуги та інші комплексні послуги будуть надаватися в структурних підрозділах банківських установ, оскільки вимагають індивідуального підходу і не можуть надаватися масово. Крім зазначених продуктів і послуг, консультаційна юридична допомога з банківських питань може бути надана тільки в умовах відділення під час особистого спілкування.

Іншим наслідком впровадження новітніх інформаційних технологій у банківський бізнес є збільшення обсягу безготівкових операцій з використанням платіжних карток (рис.2.4, рис. 2.5).

Це також є пов’язаним з активним впровадженням технологій безконтактної оплати, використанням споживачами цифрових каналів (мобільного та онлайн банкінгу) тощо. Так, якщо у 2019 році було здійснено майже 4,2 млрд шт. безготівкових операцій з використанням платіжних карток на загальну суму 1798,3 млрд грн. гривень, то у 2022 році цей показник становив 7,0 млрд шт. безготівкових операцій з використанням платіжних карток на загальну суму 3099,1 млрд. грн. Тобто у 2022 році загальний обсяг безготівкових операцій з використанням платіжних карток зріс на 72% у порівнянні з 2019 роком. Дане зростання було спричинено насамперед зростанням наступних показників: у 2,1 рази зріс обсяг операцій з оплати товарів і послуг за допомогою мережі Інтернет, у 1,8 рази зріс обсяг операцій з переказу з картки на картку, а

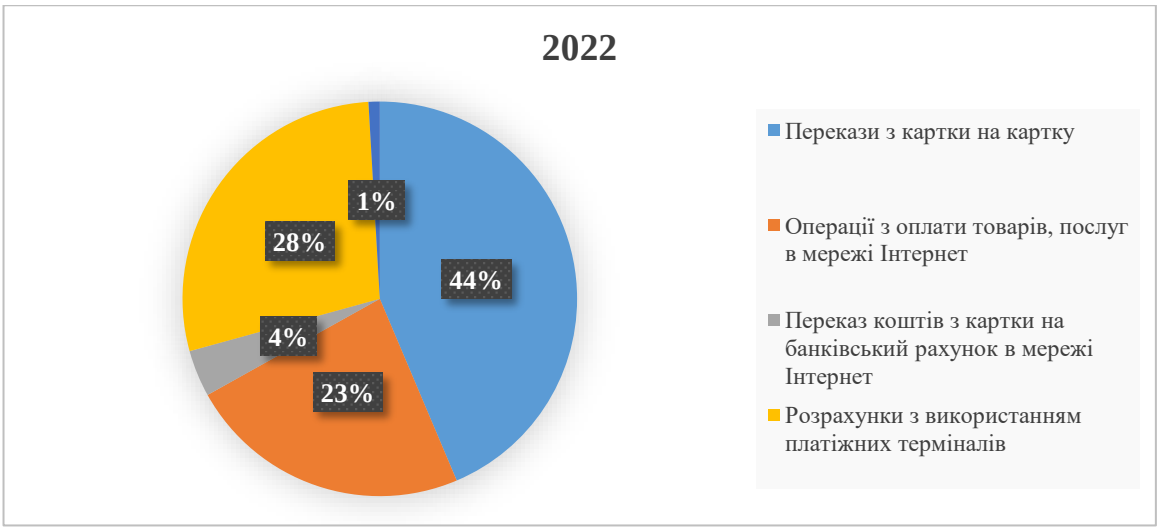
також в 1,8 рази зріс обсяг розрахунків з використанням платіжних терміналів.



Перекази з картки на картку	762,2
Операції з оплати товарів, послуг в мережі Інтернет	337,2
Переказ коштів з картки на банківський рахунок в мережі Інтернет	152,4
Розрахунки з використанням платіжних терміналів	513,4
Операції у пристроях самообслуговування	32,7

Рис. 2.4. Розподіл безготівкових операцій в Україні з використанням платіжних карток у 2019 році, млрд. грн

Джерело: побудовано автором за даними [29].



Перекази з картки на картку	1352,0
Операції з оплати товарів, послуг в мережі Інтернет	721,3
Переказ коштів з картки на банківський рахунок в мережі Інтернет	118,6
Розрахунки з використанням платіжних терміналів	878,7
Операції у пристроях самообслуговування	28,5

Рис. 2.5. Розподіл безготівкових операцій в Україні з використанням платіжних карток у 2022 році, млрд. грн

Джерело: побудовано автором за даними [29].

Якщо розглядати структуру безготівкових розрахунків з використанням

платіжних карток, то за обсягом операцій станом на 2022 рік найбільшу частку займають перекази з картки на картку – 43,6%, платежі з використанням платіжних терміналів – 28,4%, операції за оплату товарів і послуг в мережах Інтернет – 23,3%.

Кількість операцій з використанням платіжних карток, які емітові вітчизняними банками, за травень – грудень 2022 року склала 5 599,2 млн, а їх загальна сума – 5 058,2 млрд грн. Це на 1,4% чисельніше та на 40,5% більше, ніж за аналогічний довоєнний період 2021 року.

В Україні, а також за кордоном було здійснено 5 194,4 млн безготівкових операцій на загальну суму 3 443,9 млрд грн. Це на 4,1% більше за кількістю та на 56,9% за сумою у порівнянні з травнем-груднем 2021 року.

При цьому кількість операцій зі зняття готівки з використанням платіжних карток у травні-грудні 2022 року порівняно з відповідним періодом 2021 року зменшилася на 24,1%, а обсяг таких операцій зріс на 15%.

Незважаючи на війну в Україні, варто зауважити, що більшість операцій з платіжними картками у травні – грудні 2022 року були саме безготівковими.

Так, у травні – грудні 2022 року частка безготівкових операцій з використанням платіжних карток становила 69% від загального обсягу операцій з платіжними картками в Україні (за травень – грудень 2021 року даний показник становив 60%). Їхня частка за чисельністю становила майже 93% від загального обсягу операцій з платіжними картками в Україні (за травень – грудень 2021 року –цей показник становив 90%).

Це засвідчує те, що платіжна інфраструктура України, незважаючи на енергетичний терор та постійні ракетні обстріли, завдяки самовідданій праці учасників ринку банківських послуг забезпечує надійне обслуговування безготівкових операцій з використанням платіжних карток, а також високий рівень довіри українців, навіть в умовах війни, до безготівкових розрахунків.

Через війну, зниження ділової активності та тимчасову окупацію окремих територій платіжна інфраструктура була скорочена порівняно з довоєнним часом.

Водночас спостерігається тенденція до зростання популярності безконтактних платіжних інструментів серед населення та здійснення платежів за їх допомогою.

У 2022 році Національний банк України продовжував працювати над впровадженням миттєвих платежів. У 2022 році Національний банк України оновив концепцію миттєвих платежів, зокрема, в частині врахування процесингу технологічних моментів, отримання нашою країною статусу кандидата на членство в Європейському Союзі, нашого курсу на інтеграцію до європейської спільноти та споживач потреб, викликаних війною. Для того, щоб громадяни могли здійснювати платежі максимально швидко, дешево та цілодобово, можна виділити два етапи впровадження миттєвих платежів в Україні:

- перший етап – передбачає впровадження функціоналу з метою задоволення першочергових базових потреб громадян (тобто, можливості здійснювати перекази між фізичними особами, а також платежі на користь суб'єктів господарювання від фізичних осіб);
- другий етап – передбачає впровадження повного функціоналу (тобто, можливості покриття усіх типів платежів, схеми здійснення платіжних операцій, додаткові сервіси).

Варто відзначити, що кількість платіжних терміналів у торговельній та сервісній мережі за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком значно зменшилась на 15,8% до 359,2 тис. шт. (з них станговило 348,1 тис. шт. (96,9%) – безконтактні термінали), відтак кількість банківських пристроїв (банкомати, ПТКС та платіжні термінали) – на 15,5% до 37,6 тис. од. Зауважимо, що найбільша кількість платіжних терміналів у АТ КБ "ПриватБанк" (60,4% усіх платіжних терміналів), АТ "Райффайзен Банк" (7,6%) та АТ "Ощадбанк"(19,6%) [29].

Ще однією популярною можливістю інтернет-банкінгу стала можливість клієнтам отримувати інформацію про відкриті рахунки, можливість ознайомитися з актуальними продуктами того чи іншого банку, а в більшості випадків – надати необхідний функціонал для обробки банківських продуктів безпосередньо в мобільний додаток або на сайті банку.

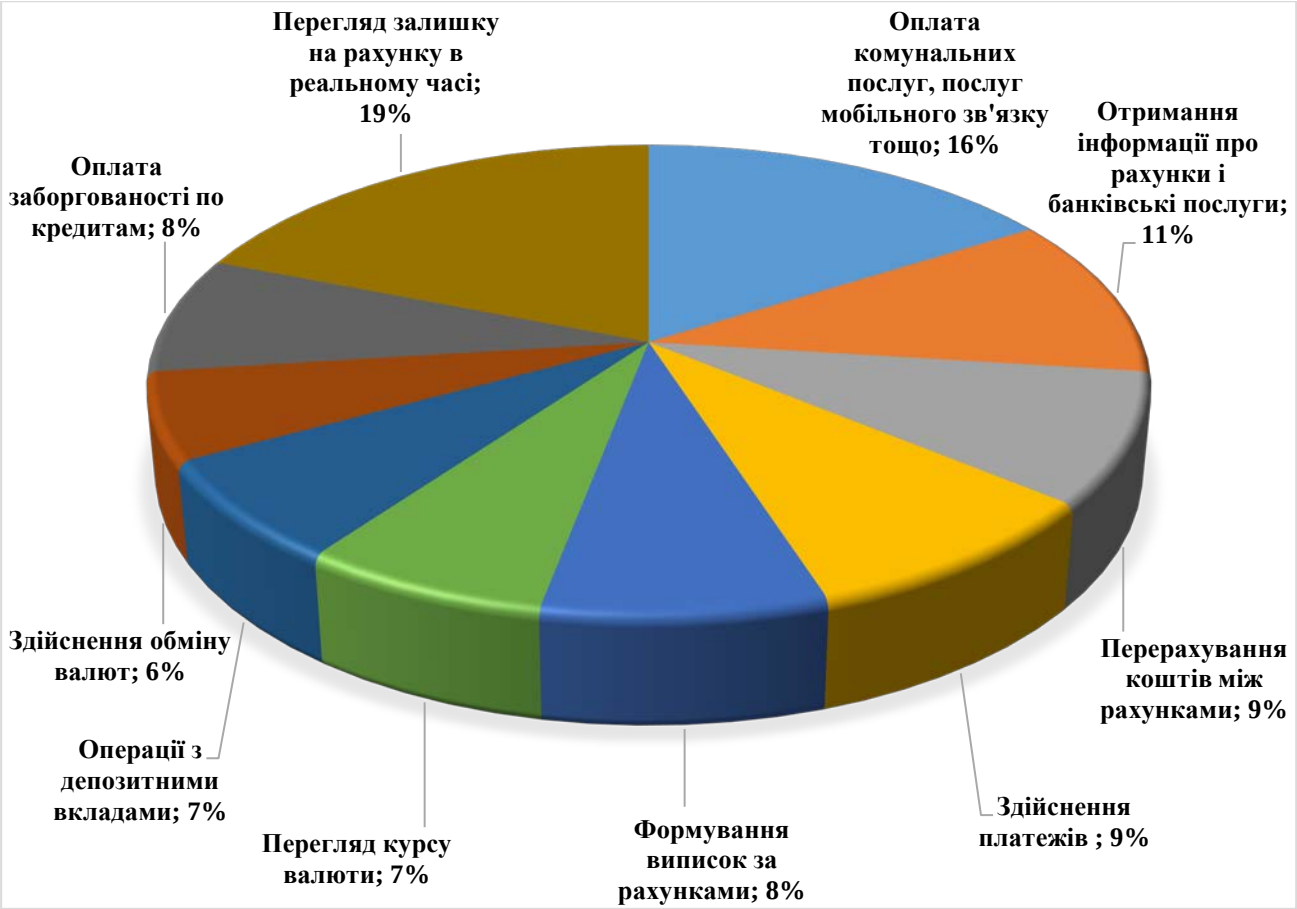


Рис. 2.6. Найбільш популярні послуги Інтернет-банкінгу в Україні

Джерело: побудовано автором за даними [29].

Аналізуючи показники на рисунку 2.6, можна зробити наступний висновок, що найпопулярнішою послугою онлайн-банкінгу в режимі реального часу є перегляд стану рахунку, її частка становить 19%. Цей показник можна пояснити тим, що ця операція проходить без будь-яких ускладнень, без платежів і комісій.

Також досить велика частка, 16%, оплачує комунальні послуги та мобільний зв'язок. Ця функція значно полегшує життя, адже для здійснення платежу більше не потрібно йти у відділення платіжного банку. Деякі банки мають додаткову опцію налаштування повторюваних платежів або шаблонів, щоб певні необхідні рахунки оплачувалися самими картками.

Сучасний банківський сектор України під впливом цифрової трансформації вже зазнав радикальних змін, спричинених комплексною дією значної кількості факторів. Розвитку цифровізації сприяють, з одного боку, самі

клієнти, які сьогодні використовують все більше цифрових канали отримання банківських послуг, використання нових платформ для взаємодії з банками. З іншого боку, використання цифрових новітніх технологій та аналіз існуючих обсягів даних дозволить створювати принципово нові банківські продукти та послуги, залучаючи до співпраці сучасні фінтех-компанії, які сьогодні активно позіціонують себе на ринку фінансових послуг. Співпраця з ними сприяє розвитку досить нестандартних інноваційних моделей банківського бізнесу. Відповідно, відбувається трансформація і система зайнятості в банківських установах.

Таким чином, можна стверджувати, що в найближчому майбутньому, тенденція впровадження сучасних банківських технологій стане однією з основних векторів розвитку банківського бізнесу, що передбачатиме поширення технології OpenAPI, електронної комерції, біометрії, а також впровадження зручних платіжних рішень. Усе це сприятиме появі нових фінансових стартапів, а разом з тим і розширенню кола учасників платіжного ринку та розвитку нових технологій, продуктів, послуг і сервісів вітчизняних банківських установ. Все це дозволить споживачам банківських послуг отримувати справді якісні і конкурентоспроможні банківські послуги з високим рівнем захисту їхніх прав.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ І ТЕХНОЛОГІЙ ВІТЧИЗНЯНИМИ БАНКІВСЬКИМИ УСТАНОВАМИ

3.1. Зарубіжний досвід впровадження сучасних банківських продуктів та технологій у банках та можливості його використання в Україні

За останні 5 років банківський сектор зазнав досить вагомих змін під впливом інформаційних технологій. Глобальне поширення Інтернету та активне використання смартфонів населенням змінили вимоги та потреби клієнтів: банківські послуги повинні бути доступними, швидкими та зрозумілими, а можливість їх отримання в цифровому форматі є важливою для сучасного споживача. З метою надання такого рівня сервісу банківські установи активно переходять у цифровий простір, змінюючи основні канали дистрибуції та розширюючи перелік сучасних банківських продуктів.

Банківські інновації відбуваються за допомогою цифровізації бізнес-процесів і впливають на всі аспекти банківської діяльності. Цифровізація банківського бізнесу дозволяє банківським установам утримувати конкурентні позиції на ринку банківських послуг та забезпечувати додаткові зручності для клієнтів.

В умовах воєнного стану та різних форс-мажорних ризиків, а також максимального обмеження соціальних контактів, саме використання інноваційних програмних продуктів при наданні банківських послуг онлайн є особливо актуальним як для банківських установ, так і для їхніх клієнтів.

Технології дистанційного банківського обслуговування з'явилися на початку 1980-х років у США, а звідти почали поширюватися далі по континентах. Дистанційний банкінг найбільш розвинений у США, де клієнт, який обслуговується дистанційно, отримує широкий спектр послуг.

Найпопулярнішими послугами є: всі можливі операції з рахунками; торгівля на фондових біржах; купівля або продаж валюти; страхування депозитів;

отримання кредитів [37].

Подібна ситуація відбувається і в Європі. Усі країни Заходу розвивають системи дистанційного обслуговування в універсальних банках. У Великій Британії з'являються перші універсальні банки. У 1989 році Midland Bank заснував компанію First Direct, котра розпочала здійснювати поточні банківські операції в режимі дистанційного банківського обслуговування. На сьогодні First Direct є беззаперечним лідером послуг в Європі на ринку дистанційних банківських. У Франції, Bank Cortal, який було створено у 1987 році, став першим дистанційним банком. Група Paribas, у 1994 році, заснувала Banque Directe, віддалений банк за зразком First Direct. Пізніше з'явилися ще декілька віддалених дистанційних банків у Європі, такі як: Cetelem, Credit du Nord, Cardif, UCB та інші.

Як вже було доведено, на сьогодні, домінуючим каналом дистанційного банківського обслуговування є саме Інтернет-банкінг. Кількість клієнтів Інтернет-банкінгу стрімко зростає. У цілому у Європейському Союзі кількість користувачів, котрі користуються даними послугами, зросла з 16% у 2011 році до 36% у 2017 році, а у 2022 році зростання відбулося до прогнозованих 65,3%. Однак варто розуміти, що цей відсоток може відрізнятися в різних європейських країнах. Детальніше дану інформацію представлено на рис. 3.1.

Наприклад, лідерами в Європі за загальною кількістю користувачів інтернет-банкінгу є Норвегія - 96% і Данія - 95%. Греція, Італія та Туреччина, мають середні показники відповідно 46%, 42% та 45%. Болгарія має один з найнижчих показників – лише 15% клієнтів банківських установ користуються дистанційного банківського обслуговування через Інтернет. Також варто додати, що Україна не важить і має непоганий показник 67%.

Найбільш прогресивні банки України намагаються встигати за сучасним процесом впровадження інноваційних напрямків розвитку.

На сьогодні банківські установи пропонують досить широкий спектр послуг з використанням саме технологій дистанційного обслуговування. Найпоширенішими з ним можна вважати саме:

- Інтернет-банкінг, тобто надання дистанційних банківських послуг на базі банківської системи розрахунків через Інтернет;

- мобільний банкінг, тобто надання дистанційних банківських послуг з використанням мобільних технологій (вважається, що в найближчі роки, саме мобільні послуги забезпечать максимальне збільшення клієнтської бази банківських установ).

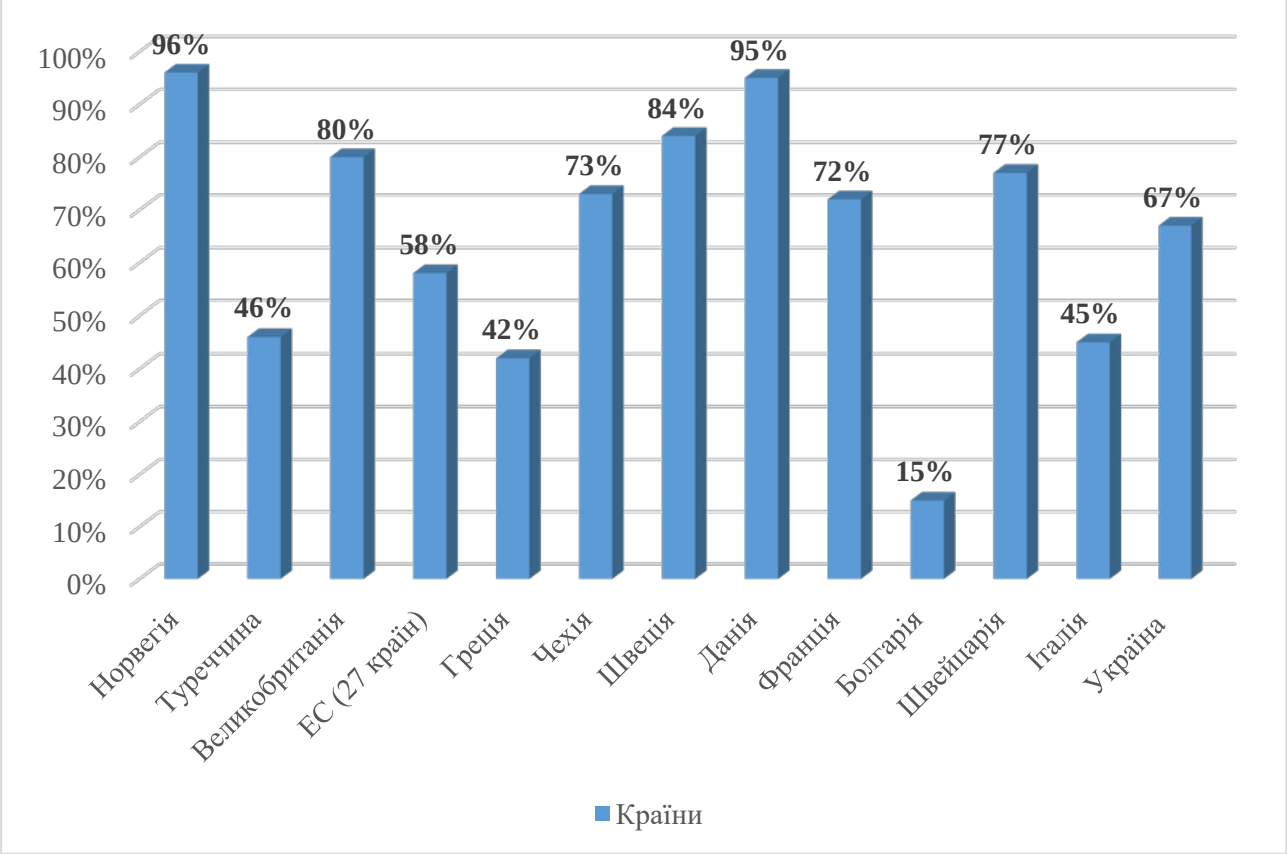


Рис. 3.1. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах в 2022році

Джерело: побудовано автором за даними [44].

Вчені виділяють 4 етапи переходу від звичайного традиційного банківського обслуговування до дистанційного, детальніше вони представлені у Додатку Д.

Аналізуючи дані наведені у Додатку Д, можна зробити висновок, що вітчизняна банківська система на сьогодні перебуває на третьому етапі становлення та розвитку дистанційного банківського обслуговування. Оскільки зараз переважна більшість вітчизняних банківських установ впроваджує

Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, а також інші дистанційні технології. Однак з метою переходу на четверту стадію становлення та розвитку дистанційного банківського обслуговування необхідно досить багато часу, що можна пояснити тим, що певна частина громадян, переважно літніх людей, все ще віддає перевагу традиційним методам доступу до банківського обслуговування.

Аналіз зарубіжної практики показує, що в іноземних банківських установах інформаційні технології на сьогодні вже охоплюють всі аспекти банківської діяльності, зокрема вони забезпечують:

– взаємні розрахунки банків (клірингові операції);

– управління касовими ресурсами, торгові операції і маркетинг;

– кредитні операції, в тому числі аналіз заявок клієнтів на їхню кредитоспроможність;

– управління діяльністю банківської установи;

– використання банківських автоматів;

– системи електронних платежів (SWIFT);

– банківські операції за допомогою телефону, а також обслуговування на дому;

– використання різноманітних платіжних карток;

– канцелярію і електронну пошту;

– безпаперовий документообіг у банківській установі в тому числі і при взаємодії «банк – клієнти», «центр – філіали»;

– автоматизацію розрахунків у торгових точках;

– операції з цінними паперами і ефективне функціонування фондового ринку;

– аналіз інвестицій і стану фінансового ринку.

Автоматизація діяльності банківських установ передбачає широке використання в банківських установах комп’ютерних інформаційних систем, сприяє автоматизації обробки платіжних документів у секторах по роботі з клієнтами, в операційних відділах, а також сприяє автоматизації фінансових операцій у рамках міжнародного банківського обслуговування [2, с. 74].

Виходячи з цього, можемо стверджувати, що автоматизація банківських операцій передбачає:

- здійснення безпаперових розрахункових операцій зі скороченням організаційних витрат та з мінімальним залученням людської праці;
- обробку платежів переважно в режимі реального часу, лише за винятком складання в кінці дня бухгалтерської звітності та звітності за нею;
- прискорення обміну інформацією між клієнтами та банками, філіями та банками з використанням ліній зв'язку;
– мінімізацію типових видів банківських ризиків (втрати документів, неправильної адреси, підробки платіжних документів тощо);
- надання керівництву стратегічні оцінки позиції банківської установи в умовах конкуренції, кадрової політики та організації роботи.

У вітчизняних банківських установах, котрі підтримують дистанційне банківське обслуговування, переважаючими є такі види послуг, як: запит залишків за рахунком; грошові перекази; оформлення депозиту; отримання виписок за рахунками; конвертація валюти; виставлення і сплата рахунків; додаткові послуги за платіжними картками.

Таким чином, в сучасних умовах глобалізації соціально-економічного розвитку особливої актуальності набуває дистанційне обслуговування, призначене з метою прийняття обґрунтованих управлінських рішень. За умови відсутності необхідної інформації та її аналізу значно знижується ефективність діяльності банківської установи та функціонування банківської системи загалом. Адже саме налагоджена система інформаційних потоків у діяльності банківської установи відіграє ключову роль в ефективному управлінні, а також сприяє досягненню стратегічних цілей банківської установи: залученню клієнтів, розширенню сфери банківських продажів, зміцненню позицій на кредитному ринку і, зрештою, підвищення прибутковості. Отже, зазначимо, що в провідних державах світу Інтернет-послуги впроваджуються в банках ефективніше, ніж в Україні. Це пояснюється кращою законодавчою базою цих країн і швидшим розвитком банків прямо пропорційно новим інформаційним та інноваційним

технологіям. Проте все чіткіше простежується тенденція до переведення процесів, що відбуваються в банківській системі України, в онлайн-режим. Це, безперечно, позитивний досвід, адже світовий досвід показує, що майбутнє банківського сектору – за цифровізацією всієї діяльності.

3.2. Перспективи вітчизняних банківських установ щодо впровадження сучасних банківських продуктів та технологій

Сьогодні значна кількість споживачів банківських послуг перейшла на використання цифрових технологій для здійснення платежів, отримання кредитів та інших операцій. Цифровізація платіжних інструментів завдяки доступу до управління банківськими рахунками віддалено, застосуванню мобільних додатків, використанню QR-платежів, використанню NFC-гаманців, а також глобальним сервісам, таким як GooglePay, ApplePay та іншим, дозволяють по новому сприймати взаємодію з банківськими послугами. Деякі експерти навіть прогнозують, що в найближчій перспективі можлива відмова від пластикових карток на користь віддалених платежів [17].

Тенденція активного переходу до дистанційного банківського обслуговування (ДБО) як основного способу взаємодії з клієнтами є визначальною для комерційних банків та банківської системи загалом.

Сучасна модернізація банківського обслуговування фокусується на активному розвитку ДБО та відповідних продуктів і послуг, а також на розширенні форм та методів обслуговування. Цей підхід дозволяє банкам [35]:

- залучити нових клієнтів, посилити свої конкурентні позиції на ринку та покращити свій імідж як високотехнологічного фінансового інституту;

- призводить до зростання якості клієнтської бази банку;

- має значно нижчу вартість обслуговування клієнтів ніж у банку, іноді відношення може становити 100:1;

- зазнає змін поведінка клієнтів. На сьогоднішній день такі небанківські конкуренти, як PayPal, Square, Apple, Starbucks, P2P-кредитори та інші, успішно

заповнюють цю нішу. Вони надають послуги клієнтам за допомогою нових технологій, які не обмежені традиційним банкінгом і системою платежів. У розвинутих країнах з'явився новий клас споживачів фінансових послуг, які не мають банківських рахунків і віддають перевагу передоплаченим дебетовим карткам, рахункам PayPal, мобільним платежам та іншим можливостям, що дозволяють їм обходити банківську систему та отримувати послуги значно дешевше. Це призводить до зростання кількості людей, які взагалі не користуються банківськими послугами, не мають банківських рахунків і відомі як «позабанківські» («de-banked») споживачі фінансових послуг. Такі трансформації провокують адаптацію банків до цих змін, щоб залишитися конкурентоспроможними на ринку.

Технології дистанційного банківського обслуговування (ДБО) також сприяють поліпшенню іміджу банку та його позиціонуванню як сучасного та високотехнологічного фінансового інституту. Це призводить до зростання та покращення якості клієнтської бази. Широке впровадження ДБО має важливе значення не лише з економічної точки зору, але й з соціальної, оскільки це допомагає підвищити доступність банківських послуг в віддалених регіонах країни за більш ефективними витратами на організацію сервісу [36].

Фахівці передбачають, що протягом кількох років до 70% операцій в банківській сфері будуть проводитися через дистанційні канали, що свідчить про значні перспективи розвитку інтернет-банкінгу.

Загалом, розрізняють чотири етапи переходу від традиційного обслуговування до превалювання дистанційного [40]:

І етап - традиційний банкінг. Альтернативні канали практично не використовуються, менше 10% операцій проводиться через дистанційні канали.

ІІ етап - впровадження електронних каналів. Банк і клієнти освоюють такі форми дистанційного обслуговування, як "банк-клієнт" і інтернет-банкінг. Зростає використання альтернативних каналів, до 30% операцій відбуваються через дистанційні канали.

III етап - багатоканальне обслуговування, що включає традиційний і дистанційний банкінг. Окрім інтернет-банкінгу, впроваджуються мобільний банкінг та інші технології дистанційного обслуговування. Якість послуг підвищується, і клієнти все частіше обирають багатоканальне обслуговування замість відвідування банку. Понад половина операцій відбувається через дистанційні канали, але широкий спектр послуг все ще доступний через банківські відділення.

IV етап - домінування дистанційного банкінгу. Усі основні банківські продукти обслуговуються і продуються через дистанційний банкінг.

Передбачається високотехнологічне обслуговування існуючих клієнтів з переходом на 100% дистанційні операції. Банківські відділення залишаються для складних банківських продуктів, наприклад, іпотеки, і обслуговують певну категорію населення, які цінують особистий контакт з банківським персоналом.

Тривалість та ефективність кожного етапу впровадження ДБО можуть варіюватися. Зазвичай перші два етапи займають приблизно 2-3 роки, три етапи можуть тривати до 5-6 років, а для досягнення ефективності на всіх чотирьох етапах може знадобитися від 8 до 10 років (Додаток Д).

Кожна стадія впровадження ДБО характеризується різним рівнем ефективності.

На першій стадії впровадження банки мають менші показники прибутковості, оскільки системи ДБО є дорогими і витратними. У деяких банках витрати на впровадження ДБО можуть складати до 20% операційних витрат, що негативно впливає на прибутковість їх діяльності.

Друга стадія характеризується меншими фінансовими показниками впроваджуючих ДБО банків, але вони виявляють вищий темп зростання обсягів активів порівняно з банками, які утримуються від впровадження цих систем.

На третьому етапі впровадження системи дистанційного банкінгу відзначається підвищення прибутковості діяльності банків, що застосовують ці системи. Особливо це стосується збільшення доходів через росту кількості клієнтів та збільшення депозитної бази банків.

На четвертому етапі банки, що акцентують увагу на дистанційному банкінгу, демонструють більш високі фінансові показники порівняно з традиційними банками.

Це свідчить про позитивний вплив впровадження технологій дистанційного банкінгу як додаткового джерела доходів у банківському обслуговуванні та про зниження витрат на трансакції [36].

Наразі Україна демонструє відставання у розвитку ринку дистанційного банкінгу порівняно з Європою та США і перебуває скоріше на етапі переходу до другої стадії. Деякі провідні банки в Україні, такі як Приватбанк і ПУМБ, активно просуваються на третій етап розвитку дистанційного банкінгу. Проте, в Україні існує значний потенціал для зростання послуг дистанційного банкінгу, що вказує на велику кількість користувачів інтернету в країні.

Загалом, банки, які успішно впроваджують новітні продукти та технології, можуть забезпечити більш конкурентоспроможні послуги, залучити нових клієнтів та підвищити лояльність існуючих. Однак успіх вимагає постійного моніторингу технологічних та ринкових тенденцій, а також гнучкості та готовності до швидких змін у фінансовому секторі.

Українські банки активно впроваджують нові банківські продукти та технології, які не представлені на вітчизняному ринку банківських послуг.

Найбільш цікавими та перспективними з них є наступні [5]:

1. Комбіновані (гібридні) депозити. Це депозити, в яких половина коштів використовується як вклади, а інша половина - для придбання цінних паперів інвестиційних фондів. Такі депозити включають невеликий, але гарантований дохід та інвестиції з низьким рівнем ризику (банківські депозити) та прибуткові, але ризиковані інвестиції (як правило, акції чи сертифікати пайових інвестиційних фондів). Для вкладників гібридні депозити мають ряд переваг, таких як отримання вищого доходу, ніж за звичайними депозитами, захист більшої частини своїх коштів та гарантія отримання мінімального доходу, який не може забезпечити участь у пайовому інвестиційному фонді.

2. Поєднання строкових депозитів та овердрафтів. Коли клієнтам терміново потрібні кошти, вони можуть отримати доступ до овердрафтів або строкових кредитів під низькі відсотки, не розриваючи при цьому договір банківського вкладу. Ведення таких рахунків є взаємовигідним для банку та його клієнтів. Адже перший отримує відсотки за кредитом без шкоди для стабільності депозитної бази, а другий - відсотки за строковим депозитом. Крім поєднання певних видів депозитів і кредитів, банки також пропонують своїм клієнтам пакетні послуги, коли вони відкривають строкові депозитні рахунки і водночас авторизують рахунки-фактури.

3. Технології управління грошовими коштами - це системи, які управляють грошовими потоками та залишками на корпоративних рахунках з метою їх оптимізації, включаючи заходи з розвитку платіжних та розрахункових технологій [6]. Розрахунково-касове обслуговування - це послуга для великих корпоративних клієнтів. Функціонально послуги з розрахунково-касового обслуговування можна розділити на три модулі: інформаційний, транзакційний та супутні операції.

Інформаційний модуль надає клієнтам інформацію про стан рахунків різних підрозділів компанії, як внутрішніх, так і міжнародних, та обсяги дебетових і кредитових операцій у розрізі валют, а також накопичує та обробляє дані для формування аналітичних звітів.

Операції можуть включати використання системи ДБО для проведення звірок.

Супутні послуги включають банківські операції, пов'язані з нарахуванням і виплатою заробітної плати працівникам компанії, обробкою чеків і зарахуванням коштів на рахунки клієнтів, аналізом фінансових показників і потреб у капіталі.

4. Пірингове (P2P) кредитування Пірингове кредитування - це фінансовий інструмент позичання коштів від одного суб'єкта до іншого без необхідності залучення фінансового посередника. Його особливістю є те, що сторони

кредитного договору є рівноправними і не мають між собою жодних інших ділових відносин.

5. Цифрові безконтактні гаманці дозволяють клієнтам банків швидко та безпечно розраховуватися в магазині за допомогою смартфона на POSтерміналі, сумісному з технологією безконтактних платежів MasterCard; технологія MDES перетворює будь-який пристрій з підключенням до Інтернету на платіжний інструмент Платіжні картки можуть бути оцифровані. Коли платіжна картка оцифрована, створюється унікальний токен і гарантується найвищий рівень безпеки платіжних транзакцій. Безконтактні платежі можна здійснювати за допомогою смартфонів у торгових автоматах, на автостоянках, заправках і в громадському транспорті.

Отже, на розвиток та перспективи вітчизняних банківських установ суттєвий вплив, зокрема, чинить війна в Україні. 2022-ий рік став очевидно переломним для українського фінансового ринку, особливо з урахуванням складнощів, пов'язаних із воєнно-політичною ситуацією в Україні. Цей рік також слугує індикатором для світової фінансової системи, щодо її стійкості, гнучкості та здатності ефективно реагувати на виклики та адаптуватися до змін. Результати цього періоду вказують на важливість швидкого реагування на виклики, готовності до нововведень та спроможності вирішувати завдання всіма учасниками фінансового ринку.

Жоден великий вітчизняний банк не уникнув скорочення роздрібного портфеля. Найбільші втрати з початку війни були зафіксовані у ПриватБанку (–10,6 млрд грн), Універсал Банку (–8,77 млрд грн), Альфа-Банку (–7,55 млрд грн), ПУМБі (–6,33 млрд грн), ОТП Банку (–3,62 млрд грн), Укрсиббанку (–3,35 млрд грн), А-Банку (–2,85 млрд грн) та Ощадбанку (–2,27 млрд грн) [29].

Бойові дії негативно вплинули як на обсяг, так і загалом на структуру активів фінансових установ загалом, та банківських установ, зокрема. Розвитку ринку банківських послуг, та впровадженню сучасних продуктів та технологій у діяльність банків, спонукають кілька ключових чинників, а саме: швидка та орієнтована на клієнтів цифровізація послуг; коливання регуляторної політики

внаслідок військових дій росії в Україні; негайна реакція на зміни в умовах обмеженого доступу до фінансових ресурсів; оперативна адаптація до роботи з клієнтами при суворому обмеженні фінансових операцій. Заходами відповіді на ці виклики є наступні: впровадження віртуалізації послуг через співпрацю з FinTech компаніями, що призвело до виникнення нових інструментів у галузі фінансових послуг; примусовий перехід і необхідність прийняття нових онлайн пропозицій фінансовими посередниками; диверсифікація та хеджування заощаджень шляхом конвертації їх в «валютоеквівалентні» вклади та криптовалюту; модифікація мобільних банківських додатків.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження процесу впровадження сучасних банківських продуктів і технології в діяльність банківських установ було зроблено наступні висновки:

1. Сучасні банківські продукти – це продукти і послуги, які банки розробляють і впроваджують, використовуючи останні досягнення технології та інновацій, з метою поліпшення обслуговування клієнтів і відповіді на змінні потреби споживачів у фінансових послугах. Сутність сучасних банківських продуктів полягає в їхній здатності забезпечувати більш зручний, швидкий і ефективний доступ до банківських послуг, а також у використанні інноваційних технологій для покращення фінансового управління і забезпечення безпеки.

2. У сучасних глобальних системах банківського обслуговування використовуються такі сучасні технології у банківському бізнесі: Інтернет-банкінг; відеобанкінг; мобільний банкінг; РС-банкінг (система «Клієнт-Банк»); системи самообслуговування (термінали, банкомати ATM-banking) та інші. Для того, щоб мати конкурентну перевагу сьогодні, банківським установам варто швидко реагувати на будь-які зміни ринку, що, в свою чергу, вимагає від них впровадження нових рішень у сфері сучасних банківських технологій. Через епідемію COVID-19 та воєнний стан в Україні з 24 лютого 2022 року багато клієнтів банківських установ вперше розпочали користуватися цифровими фінансовими послугами, що прискорило поширення сучасних інформаційних технологій. Сучасні технології, такі як машинне навчання і штучний інтелект (ШІ), вже використовуються для покращення банківських послуг, але, разом з тим, банківський сектор продовжує розвиватися та впроваджувати інновації.

3. Механізм впровадження сучасних банківських продуктів – це стратегічний процес, спрямований на розробку, тестування, маркетинг та впровадження нових фінансових продуктів в банку для залучення нових клієнтів і задоволення потреб існуючих. Сучасні банківські продукти відіграють значущу

роль в банківській системі та національній економіці. Сучасні банківські продукти, такі як мобільні додатки і інтернет-банкінг, забезпечують клієнтам зручний спосіб керування своїми фінансами, що підвищує загальний рівень обслуговування та робить банківські послуги доступними для більшої кількості людей.

4. Цифрова трансформація банківського сектору передбачає досить широку сферу впливу на діяльність банківських установ, та охоплює такі процеси як: функціонування онлайн-торговельних платформ, оцифрування документів, електронне навчання, накладання електронного підпису для транзакцій, телеконференції, електронні виписки, цифрові магазини та мобільні платежі. В найближчому майбутньому, тенденція впровадження сучасних банківських технологій стане однією з основних векторів розвитку банківського бізнесу, що передбачатиме поширення технології OpenAPI, електронної комерції, біометрії, а також впровадження зручних платіжних рішень. Усе це сприятиме появі нових фінансових стартапів, а разом з тим і розширенню кола учасників платіжного ринку та розвитку нових технологій, продуктів, послуг і сервісів вітчизняних банківських установ. Все це дозволить споживачам банківських послуг отримувати справді якісні і конкурентоспроможні банківські послуги з високим рівнем захисту їхніх прав.

5. В сучасних умовах глобалізації соціально-економічного розвитку особливої актуальності набуває дистанційне обслуговування, призначене з метою прийняття обґрунтованих управлінських рішень. За умови відсутності необхідної інформації та її аналізу значно знижується ефективність діяльності банківської установи та функціонування банківської системи загалом. Адже саме налагоджена система інформаційних потоків у діяльності банківської установи відіграє ключову роль в ефективному управлінні, а також сприяє досягненню стратегічних цілей банківської установи: залученню клієнтів, розширенню сфери банківських продажів, зміцненню позицій на кредитному ринку і, зрештою, підвищення прибутковості. Отже, зазначимо, що в провідних державах світу Інтернет-послуги впроваджуються в банках ефективніше, ніж в Україні. Це

пояснюється кращою законодавчою базою цих країн і швидшим розвитком банків прямо пропорційно новим інформаційним та інноваційним технологіям. Проте все чіткіше простежується тенденція до переведення процесів, що відбуваються в банківській системі України, в онлайн-режим. Це, безперечно, позитивний досвід, адже світовий досвід показує, що майбутнє банківського сектору – за цифровізацією всієї діяльності.

6. Українські банки активно впроваджують нові банківські продукти та технології, які не представлені на вітчизняному ринку банківських послуг. Найбільш цікавими та перспективними з них є наступні:комбіновані (гібридні) депозити; поєднання строкових депозитів та овердрафтів; технології управління грошовими коштами; піринговe (P2P) кредитування; цифрові безконтактні гаманці

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки.* 2018. № 4. С. 195-200. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pekon_2018_4_24

2. Бітнер І.В., В'язовий С.М., Морозова Н.Л. Моделювання розвитку сучасних цифрових інноваційних технологій у банківському секторі. *Бізнес Інформ.* 2021. №5. С.74-81

3. Бондарук Т.Г., Богріновцева Л.М., Бондарук О.С. Шахрайство із використанням банківських платіжних карток як спосіб фінансування тероризму та сепаратизму. *Статистика України.* 2023. №2 (101). С. 4-13

4. Бухт Р., Хікс Р. Визначення, концепція та вимірювання цифрової економіки. *Вісник міжнародних організацій.* 2018. Т. 13. № 2. С.149

5. Вовчак О., Гонгало Н. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентноспроможність банків. *Socio-Economic Relations in the Digital Society*. 2020. №3 (39). P. 46-51. https://doi.org/10.18371/2221- 755X3(39)2020225116

6. Ганзюк С.М., Шаровський М.Ю. Традиційні та інноваційні послуги на ринку банківських продуктів України. *Гроші, фінанси і кредит*. 2020. №42. С. 297-301

7. Гладких Д. М. Ризики та можливості банківської системи України в умовах розвитку інформаційної економіки. *Національний інститут стратегічних досліджень. Аналітична записка. Сер. Економіка.* 2019. №4. URL: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-09/ANALIT%20GLADKYH%20ECONOMICS%20%23%204%202019_0.pdf

8. Демко М., Черкес Р. Сучасні тенденції збуту та просування банківських продуктів в Україні. *Економіка та суспільство.* 2022. №44. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1903

9. Діджиталізація: як не втратити конкурентну перевагу. URL: http://www.management.com.ua/notes/digital-innovation.html.

10. Дроботя Я. А., Бражник Л.В., Дорошенко О.О. Диджиталізовані інновації банківського бізнесу. *Економіка та суспільство.* 2021. Вип. 23. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-23-15

11. Дубина М. Інституційні трансформації фінансової системи України в умовах розвитку цифрової економіки. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2021. № 1 (25). С. 91-110

12. За ініціативи Національного банку створена спільна банківська мережа POWER BANKING, яка працюватиме навіть в умовах блекауту. URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/zainitsiativi-natsionalnogo-banku-stvorena-spilna-bankivska-mereja-power-banking-yakapratsyuvatime-navit-v-umovah-blekautu

13. Забчук Г., Іващук О. Банківські ризики в Україні в умовах стратегічної невизначеності розвитку національної економіки. *Інститут бухгалтерського обліку, контроль та аналіз в умовах глобалізації.* 2020. Вип. 2. С. 102-117

14. Інновації українських банків: смартфони, годинники і селфі. URL: http://svb.ua/news/innovatsii-ukrainskikh-bankiv-smartfoni-godinniki-i-selfi?page=40

15. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу. *Вісник НБУ.* 2011. № 10. С 106-110.

16. Коваленко В. В. Цифрова трансформація банківського сектору економіки України. *Фінанси України.* 2021. №3. С. 84-98. URL: https://doi.org/10.33763/finukr2021.03.060

17. Кох Л. В. Ефективність інноваційної діяльності банку: теорія та методологія: монографія. Львів : Вид-во Політехн. ун-ту, 2018. С. 24

18. Кох Л. В. Інновації у банківському бізнесі. Львів : Вид-во Політехн. ун-ту, 2019. С.49

19. Ларушина І.С. Перспективи розвитку новітніх послуг комерційних банків України. *Науковий блог Національного університету «Острозька академія».* URL: https://naub.oa.edu.ua/2014/perspektyvyrozvytku-novitnih-posluh-komertsijnyh-bankiv-ukrajiny

20. Лігоненко Л., Хріпко А., Доманський А. Зміст та механізм формування стратегії діджиталізації в бізнес-організаціях. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Економічні науки.* 2018. № 22 (62). С. 21–24.

21. Лобзинська С.М., Скоромирович І.Г., Владичин У.В. Діяльність необанків на ринку фінансових послуг в Україні та світі. *Фінансовий простір.* 2021. № 3 (43). С. 7-21. URL: https://doi.org/10.18371/fp.3(43).2021.071821

22. Любкіна О. В., Богріновцева Л. М., Краснова І. В. Управління ризиком ліквідності. *Інтернаука. Серія: Економічні науки.* 2023. №12. URL: https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-12-9451

23. Матвійчук Н., Теслюк С. Основні тенденції розвитку банківських інновацій в Україні. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки.* 2021. № 1. С.79-87. URL: https://doi.org/10.29038/2786-4618-2021-01-79-87

24. Меда Н.С. Поняття банківського товару і його зв'язок із категоріями «банківський продукт», «банківська послуга» та «банківська операція». *Збірник наукових праць.* 2014. Вип. 38. С 196-204.

25. Муравйова А. В. Банківські інновації: світовий досвід та українська практика : дис. … канд. екон. наук. 2015. С. 12.

26. Наглядова статистика. *Офіційний сайт НБУ.* URL: https://bank.gov.ua/statistic/supervision-statist

27. Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України. *Офіційний сайт НБУ.* URL: https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=88661687

28. Орловський В. Інновації на виріст. *Банківські технології.* 2020. № 3. С. 26–29.

29. Офіційний сайт Національного банку України. URL: https://bank.gov.ua

30. Показники діяльності банків. URL: https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/2019-01/

31. Про концепцію розвитку цифрових компетентностей до 2025 року. URL: https://thedigital.gov.ua/news/kabmin-skhvaliv-kontseptsiyu-rozvitku-tsifrovikh-kompetentnostey-do-2025-roku

32. Про платіжні послуги: Закон України від 30 червня 2021 р. № 1591-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text

33. Стратегія Національного банку України до 2025 року. URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-natsionalniy-bank-do-2025-roku-fokus-na-aktivizatsiyu-ekonomichnogo-zrostannya-ta-tsifrovizatsiyu

34. Тепкеєва Т. С. Сучасні тенденції розвитку нових банківських продуктів та послуг для фізичних осіб. *Вісник КНУ.* 2016. № 3. С. 54-61

35. Тренди банківської інформатизації. *Tadviser. Держава. Бізнес. IT.* URL: https://www.tadviser.ua/index.php/

36. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Тернопіль, 2018. 100 с.

37. 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/2022-6-08-02/2022-6-08-02

38. Фінтех-2023: Дослідження українського ринку фінансових технологій. URL: https://business.diia.gov.ua/cases/iniciativi/ukrainskij-finteh-katalog-2023-doslidzenna-rinku-finansovih-tehnologij

39. Харабара В. М., Грешко Р. І., Третякова О. В. Особливості сучасного банківського маркетингу. *Інвестиції: практика та досвід.* 2021. № 4. С. 43-46. URL: https://doi.org/10.32702/2306-6814.2021.4.43

40. Худолій Ю., Свистун Л. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ. *Економіка і регіон.* 2021. № 3 (82). С. 115-123.

41. Хуторна М., Костогриз В. Ефективність діяльності банків в умовах цифровізації. *Вісник Університету банківської справи*. 2020. № 2 (23). С. 27-34

42. Balkan B. Impacts of Digitalization on Banks and Banking. *The Impact of Artificial Intelligence on Governance, Economics and Finance.* 2021. V.1. P. 33-50. DOI: 10.1007/978-981- 33-6811-8

43. Bhatt V. Financial Innovations and Credit Market Evolution. *Economic and Political Weekly.* 2017. Vol. 22. № 22.

44. Eurostat. E-banking and e-commerce. URL:

http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do

45. FinAwards 2023: всі банки-переможці. URL: https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/finawards-2023-yaki-banki-otrimali-nagorodi/

46. Hannan T.H. Market Concentration and diffusion of new technology in Banking Industry. *The Review of Economics and Statistics.* 2023. Vol. 66. № 4. P. 686-691.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

Сучасні продукти українських банків

Інновація	Характеристика
Мобільний банкінг	Більшість операцій із власними рахунками проводиться за допомогою мобільного телефону, є можливість використовувати великий спектр послуг: перевірка залишку по рахунку, безготівкові платежі, перекази коштів, кредити тощо
Інтернет-банкінг	Важлива новація, яка впроваджена більшістю банків. При цьому велике значення мають мобільні застосунки і смартфон виступає головним інструментом для реалізації більшої частини банківських опера
Зона 24	Надає клієнтам можливість самостійно керувати рахунками, отримувати консультації спеціалістів call- центру, направляти заявку на послуги, записатися на візит в відділення банку
Електронний залишок	Використання цієї послуги в касах банку скорочує витрати на обіг готівки, так як залишок менше встановленої суми зараховується на рахунок клієнта, його мобільний телефон
POS-термінали	Надає можливість сплачувати покупки без пластикової картки за допомогою інформації з вбудовані в телефон NFC-чіпів
Інтернет-еквайринг	Банк (банк-еквайєр) забезпечує розрахунки з установами електронної комерції за транзакціями, які здійснюються за допомогою банківських карток у Інтернет-мережі
Безконтактні розрахунки	Дозволяють здійснювати розрахунки, прикладаючи банківську пластикову картку до терміналу або банкомату (MasterCard PayPass і Visa PayWave). Прогресивною інноваційною технологією на сьогодні є NFC (Near Field Communication – зв’язок з ближнім полем)
Технологія віртуальних банків	За функціональними можливостями не поступаються традиційним банкам; в Україні на даний час найбільш відомим віртуальним банком є MonoBank

Джерело: складено автором за даними [8; 10; 16; 41].

Додаток Б

Таблиця Б.1

SWOT-аналіз доцільності впровадження сучасних банківських продуктів

Внутрішнє середовище	**Strengths / Сильні сторони**	**Weakness /Слабкі сторони**
	– збільшення продуктивності обслуговування клієнтів; – скорочення витрат на утримання персоналу; – зменшення часу на обробку даних і документів; – збільшення можливостей контролю, аналізу, планування і прогнозування банківської діяльності; – збільшення варіантів комунікації, скорочення часу прийняття рішень; – зручність інтерфейсу подання інформації; –скорочення часу та спрощення процедур сервісного обслуговування.	– висока вартість програмно-технічного забезпечення; – обмеженість фінансових ресурсів для впровадження банківських інновацій; – підвищена ризикованість нововведень; – обмеженість бази маркетингових досліджень і набору маркетингових інструментів при впровадженні нововведень; – державне регулювання та нагляд; – залежність від систем життєзабезпечення; – слабка захищеність авторських прав на продукти і послуги – низький рівень правового регулювання використання і захисту банківських інновацій; – інерційність, недостатня обізнаність і малий досвід споживачів у користуванні банківськими інноваціями.
Зовнішнє середовище	**Opportunities / Можливості**	**Threats / Загрози**
	– кооперація, коопетиція з іншими банківськими і небанківськими установами; – монетизація даних, надання не типових для банків послуг; – блокчейн; – посилення складової соціальної відповідальності бізнесу; – розширення асортименту електронних продуктів і послуг; – повна інтеграція в Інтернет речей і в Інтернет послуг; – швидка ідентифікація, віддалений доступ до рахунків; - цілодобова доступність, практично не обмежена територіальна незалежність; – відсутність єдиного центру управління, незворотність та неможливість відміни або зміни проведених транзакцій; – віртуальне банківництво.	– посилення конкуренції з боку небанківських установ; – злочини з боку кіберпростору; – військові загрози; – халатність, зловживання і злочинні дії з боку працівників банків; – поява нових системних ризиків, які не залежать від конкретної банківської установи.

Джерело: складено автором.

Додаток В

Таблиця В.1

Показники СЕП за 2022 рік

Учасники системи – юридичні особи станом на 01.01.2023	67 банків України, Державна казначейська служба України, Національний банк України
Кількість операцій	362,7 млн платежів
Сума операцій	133 461 млрд грн
Середньоденний обсяг операцій	1,4 млн платежів 515 млрд грн
Платежі у файловому режимі	358,8 млн платежів 41 548 млрд грн
Платежі в режимі реального часу	3,9 млн платежів 91 913 млрд грн
Середньоденний залишок коштів на рахунках учасників СЕП	78 млрд грн
Середньодобовий коефіцієнт обігу коштів за рахунками учасників СЕП	6,64
Структура платежів (за кількістю)	до 1 тис. грн – 45% від 1 тис. грн до 100 тис. грн – 51% від 100 тис. грн і більше – 4%
Структура платежів (за сумою)	до 1 тис. грн – менше 1% від 1 тис. грн до 100 тис. грн –2% від 100 тис. грн і більше – 98%

Джерело: складено автором за даними [29].

Додаток Г

Таблиця Г.1

Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського обслуговування

Етап	Назва етапу	Характеристика
1	Традиційне банківське обслуговування	У відділеннях банку оформлюється значна кількість паперових документів, альтернативні канали практично не використовуються, частка трансакцій через віддалені канали становить менше 40%
2	Освоєння електронних каналів	Банк і клієнт освоюють форми дистанційного банківського обслуговування «банк-клієнт» та інтернет-банкінг; відбувається дедалі більша орієнтація на електронний документообіг, скорочується кількість паперових носіїв інформації; зростає використання альтернативних каналів, частка трансакцій через віддалені канали дорівнює 60–80%
3	Багатоканальне обслуговування	Впроваджується мобільний банкінг та інші технології дистанційного банківського обслуговування; зростає якість банківських послуг; клієнти все більше віддають перевагу багатоканальному обслуговуванню замість візиту до відділення банку; обслуговування майже повністю відбувається через віддалені канали (частка трансакцій становить 80–90%)
4	Переважання дистанційного Банківського обслуговування	Усі основні банківські продукти продаються і обслуговуються через систему дистанційного обслуговування; передбачається високотехнологічне обслуговування наявних клієнтів з переведенням на 100 % трансакції дистанційно

Джерело: складено автором за даними [26].

Додаток Д

Таблиця Д.1

Стадії впровадження інноваційних систем ДБО та оцінка їх ефективності

Стадії	Ознаки впровадження систем ДБО	Оцінка ефективності інноваційних систем ДБО	Тривалість періоду, роки
I стадія	Основна акція спрямована на традиційний банкінг, адже менше 10% трансакцій здійснюється через віддалені канали	Показники прибутковості нижчі, оскільки систем ДБО є високовитратними	1-2
II стадія	Освоєння електроних каналів – «банк-клієнт», інтернет-банкінг. Доля трансакцій через віддалені канали складає 30%	Показники ефективності продовжують залишатися нижчими, але темпи зростання активів банків вищі	2-3
III стадія	Багатоканальне обслуговування, включаючи традиційне. Доля трансакцій через віддалені канали складає 50-60%	Підвищення рівня рентабельності банків, що впроваджують системи ДБО	2-3
IV стадія	Домінування ДБО, високотехнологічне обслуговування клієнтів з переведення до 100% трансакцій в режим дистанційного обслуговування	Фінансові показники банків, що використовують ДБО, вищі внаслідок додаткового джерела доходів від послуг дистанційного обслуговування	3-4

Джерело: складено автором за даними [26].