

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: « Інформаційні технології у сфері банківського бізнесу»

Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМБ-22-1 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,
освітня програма «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»


(підпис)

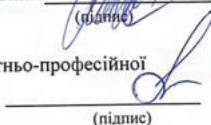
Поліщук Андрій Олександрович
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник


(підпис)

Болдова Антоніна Андріївна, к.пед.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної
програми


(підпис)

Береславська Олена Іванівна, д.е.н., професор
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «15» 01 2024 № 9

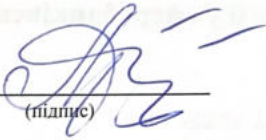
Завідувач кафедри


(підпис)

Реєстрація № 12 16.01.2024 р. Веребавська В.С.
(дата) (підпис відповідальної особи)

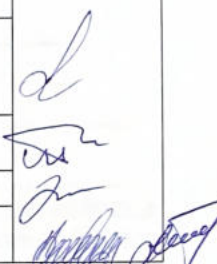
Результати перевірки до захисту 15.01.2024 
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 4 18.01.24 
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії:  Тришкетко А.О.
(підпис) (ініціали, прізвище)

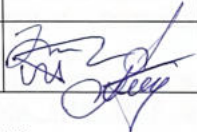
Члени комісії:
 Веребавська В.С.
(підпис) (ініціали, прізвище)
 Ківиленко А.А.
(підпис) (ініціали, прізвище)
 Поржарівський О.В.
(підпис) (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	10		
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	25		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	2		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	42		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	82		

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - 40 балів.

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
82	B	4		

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	FX	2 (незадовільно)

Факультет фінансів та цифрових технологій

Кафедра фінансових ринків та технологій

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Затверджую
Завідувач кафедри фінансових ринків
та технологій

 Юлія КОВАЛЕНКО
« 15 » листопада 2023

Завдання на кваліфікаційну роботу

Поліщуку Андрію Олександровичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи (проекту)

Інформаційні технології у сфері банківського бізнесу

Затверджена наказом ректора від 15.11.2023 № 1208

2. Строк здачі закінченої роботи 04.12.2023р.

3. Мета роботи є поглиблене обґрунтування можливостей які виникають в процесі впровадження інформаційних технологій у сферу банківського бізнесу, подальший вплив інформаційних технологій на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження новітніх технологій у банківську діяльність.

Об'єкт дослідження: інформаційні технології у банківському бізнесі

Предмет дослідження: економічні відносини що виникають в процесі впровадження інформаційних технологій в сферу банківського бізнесу

Орієнтована база дослідження: вітчизняні комерційні банки та державні банки

4. Вихідні дані до роботи чинні нормативно-правові та законодавчі акти, наукові статті, офіційні джерела статистики, Інтернет-ресурси, звіти НБУ та вітчизняних банків.

5. Перелік графічного матеріалу таблиці та рисунки

6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань за кожним розділом)

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Характеристика інформаційних технологій у банківському бізнесі

1.2. Зарубіжний досвід використання інформаційних технологій у банківському бізнесі

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

2.1. Динаміка та впровадження інформаційних технологій у банківський бізнес України

2.2. Цифровізація та інформатизація банківського бізнесу

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1.	2.	3.	4.
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	29.09.2023р.	29.09.2023р.
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	31.10.2023р.	31.10.2023р.
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	11-22.12.2023р.	22.12.2023р.
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	18-22.12.2023р.	22.12.2023р.
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	28-29.12.2023р.	
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	01.01.2024р. — 04.12.2023р.	01.12.2023р.
7	ЗАХИСТ	04-08.02.2024р.	

Дата видачі завдання «15» 11 2022

Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту)

Гарант освітньо-професійної програми

Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти



Болдова А.А.
(прізвище, ініціали)


(підпис)

Береславська О.І.
(прізвище, ініціали)


(підпис)

Поліщук А.О.
(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Інформаційні технології у сфері банківського бізнесу

Метою дипломної роботи є поглиблене обґрунтування можливостей які виникають в процесі впровадження інформаційних технологій у сферу банківського бізнесу, подальший вплив інформаційних технологій на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження новітніх технологій у банківську діяльність.

Відповідно до поставленої мети визначено ряд завдань та розв'язано основні: здійснити характеристику інформаційних технологій у банківському бізнесі; дослідити досвід впровадження інформаційних технологій в зарубіжній практиці; дослідити динаміку та впровадження інформаційних технологій в банківський бізнес України; перспективи впровадження цифрових та інформаційних технологій в банківський бізнес України; запропонувати напрями підвищення ефективності інформаційних технологій в банківському бізнесі в Україні.

Об'єктом дослідження є інформаційні технології у банківському бізнесі.

Предметом дослідження є економічні відносини що виникають в процесі впровадження інформаційних технологій в сферу банківського бізнесу.

Базою дослідження є банківський бізнес України та процес впровадження в нього інформаційних технологій.

Кваліфікаційна робота містить 60 сторінок, 1 таблиця, 8 рисунків, список використаних джерел з 45 найменувань та 4 додатка.

Ключові слова: інформаційні технології, цифровий маркетинг, безготівкові операції, інтернет-банкінг.

Рік виконання дипломної роботи – 2022-2023 рр.

Рік захисту роботи – 2024 р.

ANOTATION

Information technologies in the field of banking business

The purpose of the thesis is an in-depth justification of the opportunities that arise in the process of introducing information technologies into the banking business, the further impact of information technologies on the evolution of banking services, and the justification of the further introduction of the latest technologies into banking.

In accordance with the set goal, a number of tasks were defined and the main ones were solved: to carry out the characterization of information technologies in the banking business; to investigate the experience of implementing information technologies in foreign practice; to investigate the dynamics and implementation of information technologies in the banking business of Ukraine; prospects for the introduction of digital and information technologies in the banking business of Ukraine; to propose directions for increasing the efficiency of information technologies in the banking business in Ukraine.

The object of the study is information technology in the banking business.

The subject of the research is the economic relations that arise in the process of introducing information technologies into the banking business.

The basis of the study is the banking business of Ukraine and the process of introducing information technologies into it.

The qualification work contains 60 pages, 1 table, 8 figures, a list of used sources with 45 items and 4 appendices.

Keywords: information technologies, digital marketing, cashless transactions, Internet banking.

The year of completion of the thesis is 2022-2023.

The year of job protection is 2024.

Інформаційні технології у сфері банківського бізнесу

Вступ.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У	
БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ.....	7
1.1. Характеристика інформаційних технологій у банківському бізнесі.....	7
1.2. Зарубіжний досвід використання інформаційних технологій у	
банківському бізнесі.....	16
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ	
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ	
В УКРАЇНІ.....	23
2.1. Динаміка та впровадження інформаційних технологій у банківський бізнес	
України.....	23
2.2. Цифровізація та інформатизація банківського бізнесу.....	39
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ	
ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ.....	49
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Зміни, які відбуваються в банківському бізнесі, є досить революційними, а не еволюційними. Проникливість цих змін така, що їх слід розглядати не як модернізацію, а як трансформацію. Основною рушійною силою цих перетворень є розвиток конкуренції, яка спонукає банки розвиватися та шукати оптимальну бізнес-модель, а також активно впроваджувати інноваційні процеси з метою розширення асортименту банківських послуг та продуктів, підвищення якості послуг, та використовувати можливості нових інформаційних технологій. Для ефективного виконання своїх функцій банківський бізнес потребує постійного зовнішнього та внутрішнього моніторингу, її розвитку та вдосконалення. Це обґрунтовує необхідність регулярного пошуку новітніх, більш ефективних напрямків розвитку вітчизняних банків. Серед таких напрямків одним із сучасних і перспективних є використання банківськими установами передових інформаційних технологій.

Серед вітчизняних науковців, які досліджували інформаційні технології в банківському бізнесі у своїх працях наступні: Азаренков Г. М., Васильєв Т. А., Дибя М. І. Івахненко С. В., Завгородній В. П., Пушкарь М. С. Майовця Є. Й., Сохецької А. В., Кльоби Л. Г. та інших.

Метою дослідження є поглиблене обґрунтування можливостей які виникають в процесі впровадження інформаційних технологій у сферу банківського бізнесу, подальший вплив інформаційних технологій на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження новітніх технологій у банківську діяльність.

Відповідно до поставленої мети визначено ряд завдань та розв'язано основні:

- здійснити характеристику інформаційних технологій у банківському бізнесі;
- дослідити досвід впровадження інформаційних технологій в зарубіжній практиці;

- дослідити динаміку та впровадження інформаційних технологій в банківський бізнес України;
- перспективи впровадження цифрових та інформаційних технологій в банківський бізнес України;
- запропонувати напрями підвищення ефективності інформаційних технологій в банківському бізнесі в Україні.

Об’єктом дослідження є інформаційні технології у банківському бізнесі.

Предметом дослідження є економічні відносини що виникають в процесі впровадження інформаційних технологій в сферу банківського бізнесу.

Інформаційно-аналітичною базою дослідження є нормативні акти Верховної Ради України, Постанови Кабінету Міністрів України, Укази Президента України, монографії та публікації вітчизняних і зарубіжних авторів; інтернет - ресурси.

Практичне значення одержаних результатів полягає у впровадженні отриманих результатів за науковим дослідженням, а також полягає в можливості використання результатів дослідження та у подальшому впровадженні інформаційних технологій в банківські установи України для ефективної інформатизації банківської діяльності.

Структура кваліфікаційної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – __ сторінок комп’ютерного тексту. У роботі міститься 5 таблиць, 3 рисунків. Основний зміст викладено на __ сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Характеристика інформаційних технологій у банківському бізнесі

Стрімкий розвиток інформаційного суспільства та глобалізація інформаційних процесів призвели до появи інноваційних форм ведення бізнесу, таких як Інтернет-магазини, Інтернет-банки, появи віртуальних валют, створення цілої галузі економіки – «цифрова економіка». Термін «цифрова економіка» вперше з'явився наприкінці 20 століття. У 1995 році американський вчений Ніколас Негропonte сформулював концепцію цифрової економіки, представивши її як перехід від руху атомів до руху бітів. У найширшому розумінні цифрова економіка – це економічна діяльність, заснована на цифрових технологіях, пов'язана з електронним бізнесом та електронною комерцією, а також цифровими товарами та послугами, які вони виробляють і продають.

Економічні втрати, яких зазнала Україна від російського вторгнення на її територію, призвели до падіння показників у багатьох матеріальних сферах. Так, наприклад, вартість бренду країни з урахуванням показника ВВП знизилася на 21% [4]. Хоча нематеріальні зміни будуть здебільшого зафіксовані у виданнях індексів і рейтингів наступних років, деякі значні зміни помітні вже у 2022 році. Так, наприклад, вплив України (як сприйняття населенням рівня свого впливу на інші країни) зріс з 36% у 2021 році до 44% у 2022 році [5]. Оскільки деякі чинники формування національного бренду, важливі у мирний час, у воєнний час втрачають свою актуальність, для цілей цього звіту 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, інформаційна технології.

Термін «інформаційні технології» означає сукупність засобів і методів інформаційних процесів, включаючи отримання, обробку, зберігання і передачу

інформації за допомогою технічних і програмних засобів. З точки зору банківських спеціалістів та їхніх клієнтів, банк є фінансовою установою. Проте з телекомунікаційної точки зору банк виглядає як підприємство обробки та передачі інформації. Фінансово-грошові процеси, що відбуваються в банку, можна і потрібно трактувати як процеси обробки, зберігання та передачі інформації. Це однаково стосується процесів розрахунків, які маніпулюють інформацією про стан рахунків клієнтів, а також процесів управління банком 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 кредитні та дебетові картки, банкомати, електронне обслуговування клієнтів та інші подібні процеси призводять до того, що всі платежі, розрахунки, та інші фінансові процедури не вимагатимуть паперових грошей і документів, а складатимуться з комп'ютерної обробки та передачі інформації.

Інтернет поступово стає універсальним, доступним і зручним засобом спілкування, що дозволяє виконувати безліч завдань у найрізноманітніших сферах діяльності.

Саме за допомогою дистанційного обслуговування на базі Інтернет-банкінгу забезпечується залучення додаткових коштів до банку та оперативне надання оптово-роздрібних послуг клієнтам банку. Стратегічною метою дистанційного обслуговування на основі 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 в банківській справі є можливість використання фінансових інструментів у будь-якому куточку світу. Завдяки створенню мобільного інформаційного середовища підвищується якість доступності банківського

бізнесу і водночас зменшуються питомі витрати на одного клієнта, порівняно з традиційними способами обслуговування.

На сучасному етапі в банківському секторі склалися інформаційні системи, які дозволяють своєчасно інформувати та приймати управлінські рішення всередині банків. Для інформаційної системи характерні входні та вихідні параметри, які взаємозалежні, між ними існує прямий причинно-наслідковий зв'язок, який проявляється у функціонуванні системи. За допомогою інформаційної системи банки можуть визначити вихід цінної та необхідної зовнішньої інформації. Наразі в банках немає чіткого розмежування між внутрішньою інформацією, яка повинна використовуватися для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, та зовнішньою інформацією, необхідною та зрозумілою для населення та клієнтів банку. Формування ефективної інформаційної системи банківської установи є важливим організаційним процесом, що складається з кількох підсистем.

Забезпечуючі підсистеми підтримки об'єднують усі види ресурсів, необхідних для функціонування системи. Вони включають підсистеми інформаційного, технічного, програмного, математичного, лінгвістичного, організаційного, методичного та ергономічного забезпечення.

Функціональні підсистеми об'єднують блоки, комплекси та окремі завдання, які реалізують певні банківські функції. Перелік функцій, які реалізує банківська система, можна розділити на дві частини: обов'язкову та допоміжну. До першої слід віднести ті функції, які мають місце в будь-якому комерційному банку. Набір допоміжних функцій залежить від спеціалізації банку. Як правило, структура інформаційної системи управління комерційним банком складається з таких елементів, як:

- АРМ інформаційного забезпечення керівництва;
- АРМ управління валютними операціями;
-
- АРМ управління ліквідністю;

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

Сучасні банківські технології як інструмент підтримки та розвитку банківського бізнесу створюються на основі таких основних принципів, як:

- комплексний підхід, що охоплює широкий спектр банківських функцій з їх інтеграцією повною;
- модульний принцип побудови, дозволяє в свою чергу легко адаптувати конфігурацію системи під конкретне замовлення з можливим розширенням;
- відкритість використовуваних технологій, які здатні взаємодіяти з різного роду зовнішніми системами (телекомунікаційними системами, фінансовим аналізом та іншими), а також забезпечувати вибір програмно-технічної платформи та сумісність з іншим апаратним забезпеченням;
- гнучкість налагодження модулів банківської системи і їх адаптація до потреб і умов діяльності конкретного банку;
- масштабованість, яка передбачає в свою чергу розширення та вдосконалення та відтворення функціональних модулів системи в процесі розвитку бізнес-процесів (наприклад, підтримка роботи відділень та філій банку, поглиблення аналізу тощо);
- багатокористувальний доступ до даних у режимі реального часу та реалізація функцій в єдиному інфо-просторі;
- моделювання банку в цілому та його бізнес-процесів, здатність алгоритмічного доповнення бізнес-процесів;
- постійний розвиток і відтворення системи на основі її реінжинірингу бізнес-процесів [9, с. 45].

Варто зазначити, що для кожної банківської установи має бути розроблена окрема інформаційна автоматизована система. Розглянемо, наприклад, сучасну

автоматизовану банківську систему ABS BARS. Це система з комплексним або індивідуальним підходом до клієнта, яка автоматизує широкий спектр бізнес-процесів і функцій банку. Його модулі можуть бути використані для автоматизації процесів будь-якого комерційного банку в Україні, але при необхідності можуть бути вдосконалені з огляду на специфіку та напрямки діяльності. Основні переваги системи ABS BARS:

- Легка інтеграція з державними установами, де використовується продукт UNITY-BARS (Державна казначейська служба України, Національний Банк України, Державна митна служба, Розрахункова палата (Всеукраїнський депозитарій цінних паперів)).

- III-рівнева модель архітектури включає в себе роботу з великими обсягами інформації (15 млн. клієнтів, 25 млн. рахунків, 10 тис. користувачів; щоденно обробляється більш ніж 600 тис. документів).

- Інтерфейс користувача оформлений на базі вебтехнологій забезпечує роботу через повільні канали зв'язку.

- Відповідність та доступність до сучасних вимог інформаційної безпеки.

- Використання сучасних технологічних засобів розробки (ASP.NET, ANGULAR, KENDO). СКБД Oracle. Зазначена програма містить декілька модулів, які надають можливість здійснювати певні функції системи, що допомагає ефективно організувати діяльність банку.

Одним факторів, що є рушійною силою є те, що багато традиційних банків є прихильниками та адаптувались до найновіших фінтех-стартапів, активно інвестуючи, купуючи чи співпрацюючи з фінтех-стартапами. Ось як провідні банківські установи можуть дати клієнтам, які розуміються на цифрових технологіях, те, що вони хочуть, одночасно рухаючи галузь вперед і залишаючись актуальними.

За [2, с. 345] банківські інформаційні технології поділяються на: обробку банківських документів (первинна обробка документів; автоматизована обробка документів, банківські картки та платіжні системи; технології розсилки тощо); стратегічне та оперативне управління банком (аналітичні системи; інформаційна

безпеку банку; управління ризиками; зберігання даних; телекомунікації в банку тощо); дистанційне банківське обслуговування.

У сучасних глобальних системах банківського обслуговування клієнтам сьогодні надаються такі види дистанційного обслуговування

Інтернет-банкінг;

відеобанкінг;

РС-банкінг (система «Клиент-Банк»);

мобільний банкінг;

системи самообслуговування (банкомати ATM-banking, термінали) та ін.

Інтернет-банкінг сьогодні дозволяє [4]: проводити операції з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет (в офісі, вдома чи у відрядженні); оплачувати послуги кабельного та супутникового телебачення, мобільних операторів, IP-телефонія, Інтернет, онлайн-ігри; здійснювати комунальні платежі; отримувати виписки про рух коштів по картці або рахунку за останні кілька днів, календарний місяць або будь-який довільний період часу; відкрити депозит; погасити кредит; переказ коштів між власними рахунками, різноманітні операції з кредитними картками; переглядати курси валют, оголошення банку; надавати заявки на купівлю/продаж/конвертацію валюти та ін. Опції банківських інформаційних систем, звичайно реалізуються за модульним принципом. У банківських системах застосовується міжмережевий обмін і віддалений доступ до ресурсів центрального офісу банку для виконання операцій «електронних платежів» [1].

Мобільний банкінг є центром уваги багатьох фінансових технологічних компаній. Користувачі банківських послуг все частіше вимагають легкого доступу до своїх банківських рахунків, особливо на мобільному пристрої. Більшість великих банків зараз пропонують ті чи інші форми мобільного банкінгу, особливо з появою цифрових банків або необанків. Необанки – це, по суті, банки без фізичних відділень, які

обслуговувати клієнтів чеками, заощадженнями, платіжними послугами та позиками на повністю мобільній цифровій інфраструктурі. Деякі банки також

дозволяють програмам сторонніх розробників отримувати доступ до фінансової інформації користувача, що називається відкритим банкінгом. Деякі приклади фінтех-банків або необанків: Chime, Current, Aspiration і Varo. Криптовалюта та блокчейн різними способами перетинаються з фінтехом. По-перше, за останні роки з'явилося кілька криптовалютних платформ, які дозволяють користувачам торгувати різними типами криптовалют і користуватися перевагами децентралізованих бірж. А щоб захистити цифрову валюту людей, також з'явилася низка криптогаманців. Варто зазначити, що ряд фінтех-компаній використовують технологію блокчейн для обробки платежів, безпечного керування цифровою ідентифікацією і грошових переказів. Варто відзначити такі приклади криптовалютних фінтех-компаній які включають Blockfi, Coinbase та SALT.

Варто відзначити платформи для мобільних платежів, а також ряд платіжних компаній змінили спосіб ведення бізнесу. Зараз легше, ніж будь-коли, надсилати гроші в цифровому вигляді в будь-яку точку світу. Окрім Venmo та Cash App, популярні платіжні компанії включають Paypal, Zelle, Stripe і Square.

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

1. Цифрові гаманці, такі як Google Pay і Apple Pay, дозволяють людям зберігати платіжну інформацію в мобільній програмі, а потім використовувати дану програму, коли приходить час платити за послуги та товари. Незважаючи на те, що цифрові гаманці існують уже багато років, їх використання з кожним роком все ще зростає.

2. Блокчейн – публічна книга, яка фіксує право власності, походження та рух цифрових активів – продовжую впливати на фінансову галузь. Таким чином, технологія бухгалтерської книги та поширення смарт-контрактів певною мірою допоможуть зробити дану галузь більш безпечною та ефективною.

3. Вбудоване фінансування - це означає, що нефінансовий бізнес інтегрує інструменти фінте-сн у свою точку обслуговування. Наступні приклади

включають термінали обробки платежів у кав'ярнях, а також кнопки «купити зараз, або ж заплатити пізніше» на касах електронної комерції. Цей інтегрований фінансовий стек забезпечує більш плавну та гнучку роботу для клієнтів – варто відзначити, що найближчим часом будуть динамічні зміни.

4. Подальша перспектива інформаційних інновацій полягає в тому, що технологія полегшує надання фінансових послуг людям, які історично мали обмежений або взагалі не мали до них доступу. Дійсно, кілька фінтех-сб прагнуть зруйнувати давні бар'єри, щоб люди – як правило, молоді та кольорові люди – могли легше заощаджувати, інвестувати та створювати багатство для себе [5].

Одним із вагомих базових елементів ІТ-рішень банку є автоматизована банківська система (АБС), вибір якої є найважливішим моментом у формуванні інформаційної системи банку. Сама АБС складається з ядра (центральної частини системи) і додаткових модулів, кількість яких залежить від потреб банку в автоматизації ряду процесів. Ряд факторів впливають на вибір автоматизованої банківської системи, а саме: розмір і вид діяльності банку, кількість відділень, а також можливості наявної комп'ютерної техніки тощо. Основні функції сучасної АБС: автоматизація внутрішньобанківських операцій, бухгалтерського обліку, організація зв'язку з філіями та клієнтами, аналітичні системи; системи міжбанківських розрахунків та ін. Відтак, АБС - це взаємопов'язаний комплекс ціленаправлених засобів і методів роботи з інформацією з метою управління банком. Головними вимогами до сучасної АБС є: надійність ІС; ефективність; система захисту; здатність швидко приймати рішення на основі інформації АБС; швидкість роботи; використання наявних ресурсів банку; можливість швидкої заміни технологій і масштабування; наявність засобів оперативного відновлення при збоях; можливість адаптації до змін фінансового законодавства або структури банку та іншим подіям; можливість роботи в режимі реального часу; наявність додаткових функціональних можливостей і т.п.

Більшість українських банків (понад 60%) при виборі автоматизації віддають перевагу вітчизняним розробникам програмних продуктів.

Найвідомішими рішеннями, представленими на українському ринку систем автоматизації банківської діяльності, є ІСАОД-БАНК та ІРБІС (ТОВ «ІБІС»), ProFIX/BANK (ТОВ «Компанія «ПроФІКС»), , РС-Банк («Р-Стиль Україна»), «БІС ГРАНТ» (ННПФ). «АРГУС»), «Скрудж-III» і «Скрудж-II» («Лайм Системс»), СфтБанк (ТОВ СП «40,5 Плюс»), В2 (CS Ltd.), «Єдиноріг» (ТОВ «Юнікорн») та інші .

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 інформаційні системи і технології дозволяють:

Значно скоротити відстань між банком і клієнтом, забезпечити високу надійність і швидкість в обслуговуванні; на ринку банківських послуг загострити конкуренцію. Проте укрупнення банків та розширення спектру надання банківських послуг, а також конкуренція в цілому висувають нові вимоги до банків.

Для того, щоб мати конкурентну перевагу сьогодні, банкам необхідно швидко реагувати на будь-які зміни ринку, що вимагає від них впровадження нових рішень у сфері банківських ІТ.

Через розпочатку епідемію COVID-19 та воєнний стан в Україні з 24 лютого 2022 року багато клієнтів банківських устанав тепер вперше користуються цифровими фінансовими послугами, що прискорило поширення інформаційних технологій. Новітні технології, такі як штучний інтелект (ШІ) і машинне навчання, використовуються для покращення фінансових послуг, оскільки сектор продовжує розвиватися та впроваджувати інновації.

Концепція «цифрової трансформації» (англ. Digital transformation, DT) базується на радикальних змінах технологічних процесів, які спостерігаються у всіх сферах життя. У бізнесі цифрова трансформація призводить до перегляду бізнес-стратегії, моделей, операцій, продуктів, маркетингового підходу, цілей.

Світовий та вітчизняний досвід показує, що нові цифрові технології швидше сприймаються та впроваджуються у фінансовому та банківському секторах, які є лідерами цифрової трансформації в країні.

Дігіталізація (діджиталізація) банку – це система заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтех-стартапами для досягнення довгострокових цілей розвитку, пов'язаних із впровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів і послуг для збільшення та розширення клієнтської бази та збільшення конкурентоспроможності банку [12].

Динамізм розвитку таких елементів Четвертої технічної революції, як мобільний Інтернет, 3D-друк, робототехніка, Інтернет речей, технологія блокчейн, штучний інтелект; великі дані (Big Data); Регуляторні технології Reg Tech; Інструмент залучення інвестицій ICO (Initial Coin Offering) робить безмежними 7 технологічних можливостей. Безпосередній вплив інноваційних технологій на банківську діяльність проявляється у зміні каналів продажу та комунікацій банківських послуг, серед ключових переваг яких – зручність та безпека.

1.2.Зарубіжний досвід використання інформаційних технологій у банківському бізнесі

За останні 5 років банківський сектор зазнав значних змін під впливом інформаційних технологій. Глобальне поширення Інтернету та активне використання смартфонів населенням змінили потреби та вимоги клієнтів: банківські послуги мають бути швидкими, доступними та зрозумілими, а можливість їх отримання в цифровому форматі є важливою для сучасного споживача. Для надання такого рівня сервісу банки активно переходять у цифровий простір, змінюються основні канали дистрибуції.

Банківські інновації відбуваються через цифровізацію бізнес-процесів і впливають на всі аспекти банківської діяльності. Цифровізація банківського

бізнесу дозволяє банкам утримувати конкурентні позиції на ринку та забезпечувати додаткові зручності для клієнтів.

В умовах воєнного стану та різних форс-мажорних ризиків та максимального обмеження соціальних контактів використання інноваційних програмних продуктів для надання банківських послуг онлайн є особливо актуальним як для банків, так і для їх 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 [39].

Подібна ситуація відбувається і в Європі. Усі країни Заходу розвивають системи дистанційного обслуговування в універсальних банках. Перші такі банки з'являються у Великій Британії. У 1989 році Midland Bank заснував компанію First Direct, яка почала здійснювати поточні банківські операції в режимі дистанційного банківського обслуговування. На даний момент First Direct є беззаперечним лідером на ринку дистанційних банківських послуг в Європі. Таким чином, Bank Cortal, створений у 1987 році, став першим дистанційним банком у Франції. У 1994 році група Paribas заснувала Banque Directe, віддалений банк за зразком First Direct.

Пізніше з'явилося ще кілька віддалених банків - Credit du Nord, Cetelem, UCB, Cardif та інші.

Зараз домінуючим каналом дистанційного банківського обслуговування є Інтернет-банкінг. Кількість його клієнтів стрімко зростає. У цілому по ЄС кількість користувачів, які користуються цими послугами, зросла з 16% у 2011

році до 36% у 2017 році та до прогнозованих 65,3% у 2022 році. Однак варто розуміти, що цей відсоток може відрізнятись в різних країнах. Детальніше розглянути можна на рисунку 1.1.

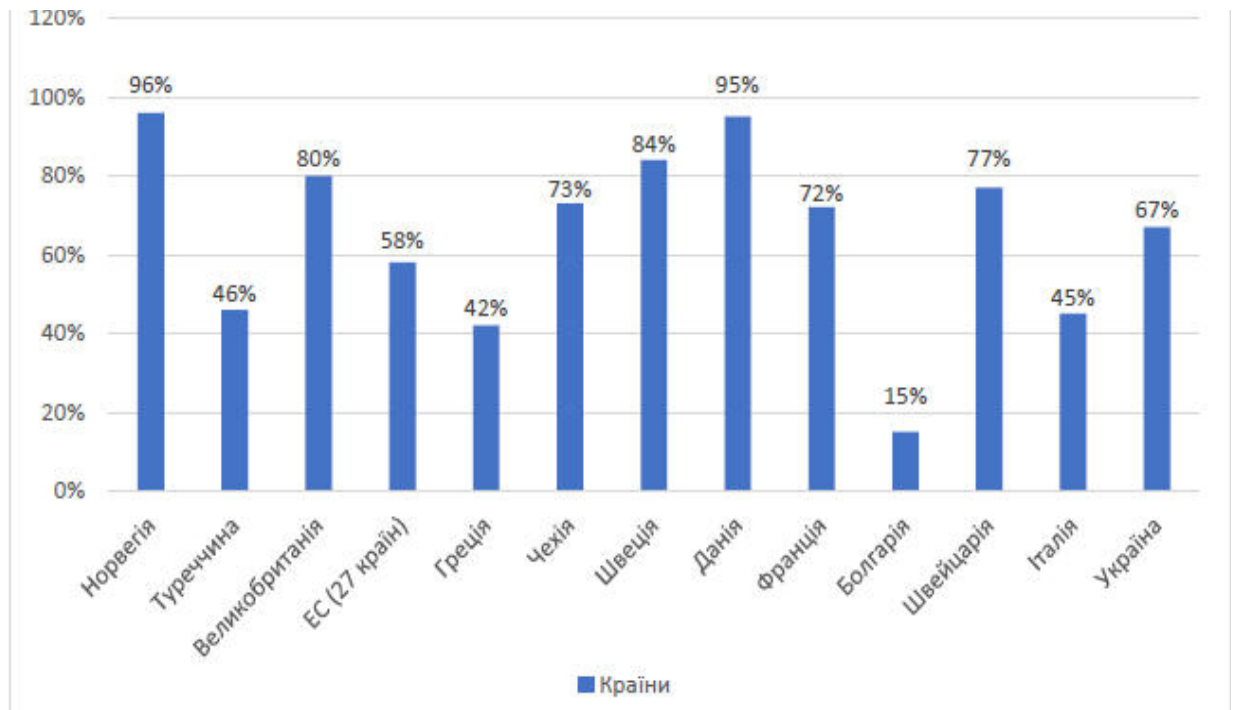


Рис. 1.1. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах в 2022 році

Джерело:[45]

Наприклад, лідерами в Європі за загальною кількістю користувачів інтернет-банкінгу є Норвегія - 96% і Данія - 95%. Туреччина, Греція та Італія мають середні показники відповідно 46%, 42% та 45%. Болгарія має один з найнижчих показників - лише 15% клієнтів банку користуються послугами 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.

Сьогодні банки пропонують широкий спектр послуг з використанням технологій дистанційного обслуговування. Найпоширенішими є:

– 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 мобільні послуги забезпечать максимальне збільшення клієнтської бази банків [26].

Вчені виділяють 4 етапи переходу від звичайного традиційного банківського обслуговування до дистанційного, детальніше їх можна розглянути на таблиці 1.1. Додаток Г.

Варто зазначити, що аналізуючи дані таблиці з наведеними етапами переходу, можна зробити висновок, що українська банківська система перебуває на третьому етапі становлення дистанційного банківського обслуговування. Тому що зараз переважна більшість банків впроваджує мобільний банкінг, інтернет-банкінг та інші дистанційні технології. Однак для досягнення четвертої стадії потрібно ще більше часу, що пояснюється тим, що певна частина, переважно літніх людей, все ще віддає перевагу традиційним методам догляду.

Аналіз практики показує, що в іноземних банках інформаційні технології зараз охоплюють усі аспекти банківської діяльності, зокрема забезпечують:

- торгові операції і маркетинг, управління касовими ресурсами;
- клірингові операції (взаємні розрахунки банків);
- управління діяльністю банку;
- кредитні операції, включаючи аналіз заявок клієнтів на їх кредитоспроможність;
- системи електронних платежів (SWIFT); використання банківських автоматів;
- використання різних платіжних карток;
- банківські операції по телефону й обслуговування на дому;
- електронну пошту і канцелярію;
- безпаперовий документообіг у банку і за взаємодій «центр – філіали», «банк – клієнти»; – фондовий ринок і операції з цінними паперами;

- автоматизацію розрахунків у торгових точках;
- аналіз інвестицій і фінансового ринку.

Автоматизація банківської діяльності передбачає широке використання в банках комп'ютерних інформаційних систем, автоматизацію обробки платіжних документів у відділах по роботі з клієнтами, в операційних відділах, а також автоматизацію фінансових операцій у рамках міжнародного банківського обслуговування [2, с. . 74]. Автоматизація банківських операцій дозволяє:

- здійснювати безпаперові розрахункові операції з мінімальним залученням людської праці та скороченням організаційних витрат;
- обробляти платежі переважно в режимі реального часу, за винятком складання бухгалтерської звітності в кінці дня та звітності за нею;
- прискорити обмін інформацією між банками та клієнтами, банками та їх філіями за допомогою ліній зв'язку;
- мінімізувати типові види банківського ризику (втрата документів, неправильна адреса, підробка платіжних документів тощо);
- надавати керівникам стратегічні оцінки позиції банку в умовах конкуренції, організації роботи та кадрової політики.

В українських банках, які підтримують дистанційне банківське обслуговування, переважають такі види послуг, як :

- грошові перекази;
- запит залишків за рахунком;
- отримання виписок за рахунками;
- оформлення депозиту;
- виставлення і сплата рахунків;
- конвертація валюти;
- додаткові послуги по платіжним карткам.

Детальніше про види послуг банків, які увійшли до ТОП-10 в номінації «Інтернет-банкінг» за результатами дослідження Фінансового клубу «50 провідних банків України», дивіться в таблиці. Усі представлені банки проводять активну політику впровадження новітніх технологій. Однією з головних причин

переходу на дистанційне обслуговування також є зменшення витрат на персонал та утримання відділень, тим самим збільшуючи свій прибуток.

Висновки. Таким чином, в сучасних умовах глобалізації соціально-економічного розвитку особливої актуальності набуває дистанційне обслуговування, призначене для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Відсутність необхідної інформації та її аналізу значно знижує ефективність банківської діяльності та функціонування фінансово-банківської системи. Адже налагоджена система інформаційних потоків відіграє ключову роль в ефективному управлінні та сприяє досягненню стратегічних цілей банківської установи: залученню клієнтів, розширенню сфери банківських продажів, зміцненню позицій на кредитному ринку і, зрештою, підвищенню 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.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

2.1. Динаміка та впровадження інформаційних технологій у банківський бізнес України

Інтенсивне впровадження інформаційних технологій призводить до створення нових бізнес-моделей і розвитку відкритої екосистеми, яка залучатиме всі ринки та споживачів. Важливо підкреслити, що цифрова трансформація – це певна бізнес-стратегія, яка дозволяє підприємствам швидко реагувати на потреби ринку.

Сьогодні широке використання інформаційних технологій стало реальністю та об'єктивною необхідністю для всіх сфер діяльності. За словами експертів, найактивніше впроваджують нові інформаційні технології інвестиційні компанії, на другому місці – банки, на останньому – страхові компанії.

Використання інформаційних технологій принципово впливає і змінює бізнес-процеси в банках, виводячи їх на принципово інший рівень. Сучасні Інтернет-технології дозволили банкам значно прискорити та спростити обробку документів, здешевити банківські операції та зменшити обсяг паперової роботи. Проілюстровано основні види інноваційних інформаційних технологій, які використовуються в банківській сфері України на рис. 2.1.

Інтернет-банкінг став найпопулярнішою та найефективнішою цифровою технологією в банківському секторі України. Цей тип технології спрямований на надання банківських послуг за допомогою офіційно розробленої банківської програми. За допомогою цього сервісу клієнти банку можуть керувати своїми рахунками, отримувати кредити, відкривати поточні рахунки, здійснювати внутрішні та зовнішні перекази коштів.

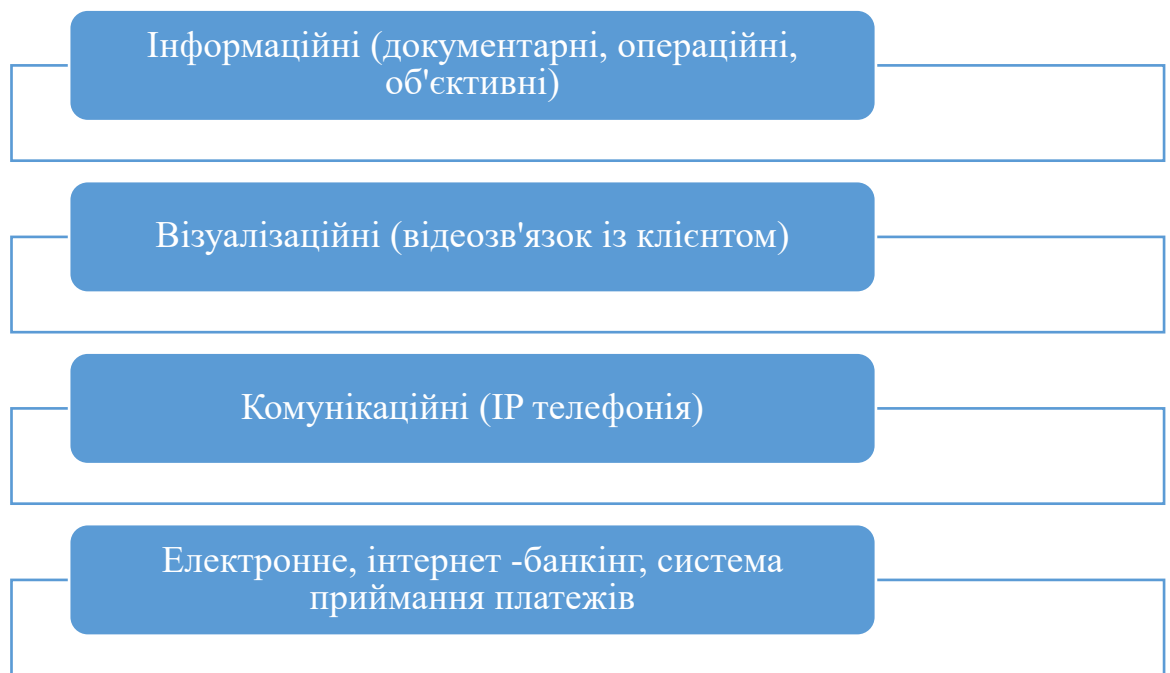


Рис. 2.1. Основні види інноваційних інформаційних технологій, що застосовуються у банківській сфері України

Джерело:[4]

Майже половина споживачів, які користуються банківськими послугами використовують у повсякденному житті інтернет-технології представлені на рисунку 2.2.на початок 2022 року.

Найбільшого поширення в діяльності банківських установ набули інформаційні технології штучного інтелекту, хмарні технології, блокчейн, великі дані та Інтернетом речей.

У нових реаліях, в яких опинилися українські фінансові установи, ці технології можуть значно спростити та покращити їхню операційну діяльність, маркетинг і комунікацію з клієнтами та партнерами, сприяючи підвищенню конкурентоспроможності та стійкості в довгостроковій перспективі. Надалі ми зосередимося на сучасних тенденціях впровадження та перспективах використання інформаційних технологій вітчизняними фінансовими установами.

Впровадження інноваційних інформаційних технологій на ринку фінансових послуг України є однією з найактуальніших сучасних тенденцій його

розвитку. Це пов'язано з наявністю ряду переваг від використання фінансовими установами таких технологій (додаток Б, рис. 2.3). Зокрема, йдеться про скорочення термінів надання фінансових послуг, покращення комунікації з клієнтами, оптимізацію процесу інформаційного потоку, спрощення фінансових операцій для споживачів та персоналу, підвищення рівня безпеки, прозорості та надійності транзакцій. Суттєвою перевагою сучасних інформаційних технологій є те, що їх використання сприяє зростанню довіри населення до фінансових установ [9]. В цілому інноваційні технології спричиняють позитивний стратегічний економічний ефект, оскільки дозволяють скоротити витрати фінансових установ, залучити нових клієнтів, збільшити частку ринку та прибуток [2].

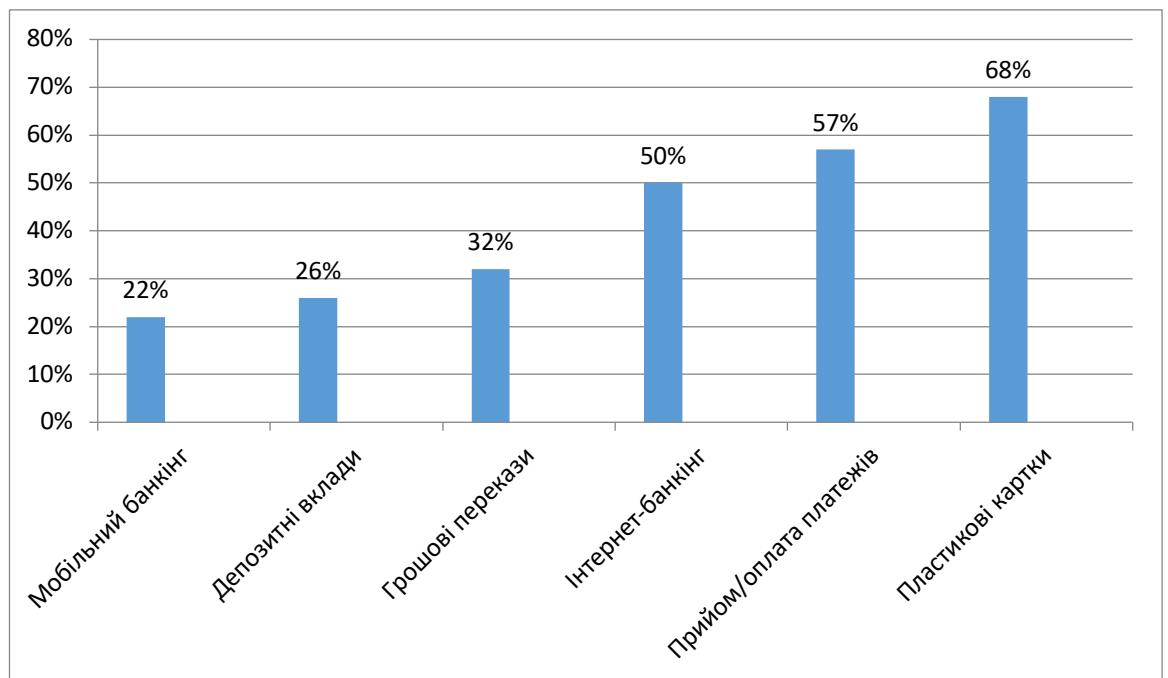


Рис.2.2. Питома вага використовуваних банківських послуг в інформаційному просторі у 2022 році

Джерело:[29]

В основному це люди молодого та середнього віку. Як правило, такий вид послуг не цікавий і важко зрозумілий людям похилого віку.

Кількість користувачів інтернет-банкінгу в Україні з кожним роком зростає. Крім того, дистанційне обслуговування є дуже популярною послугою в

банківській сфері. Послугами дистанційного обслуговування користуються близько 70% юридичних осіб в Україні.

Корпоративним дистанційним обслуговуванням в Україні в 2020 році користувалося трохи більше 30% установ, у 2021 уже 44%, а з початком повномасштабного вторгнення росії в Україну та окупацію сходу країни починаючи з лютого 2022 року, більшість банків перейшли на дистанційне обслуговування, майже 60% населення користується послугами в онлайні.

Національний банк надав роз'яснення для банків щодо надання клієнтам інформації про банківські та інші фінансові послуги, передбачені відповідним Положенням, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 28 листопада 2019 року № 141 (зі змінами).

Окрема, зазначено:

- форма та місце розміщення попереджень про можливі наслідки користування послугами банку на власному веб-сайті та в рекламних акціях на інших веб-сайтах;
- порядок інформування істотних характеристик банківської послуги на власному веб-сайті банку, також інших веб-сайтах та в рекламі;
- порядок розкриття інформації / розповсюдження реклами про роздрібні продукти, технології та банківські інструменти, які існують у вигляді окремих проектів (фінтех проект).

Зазначені зміни щодо інформаційного забезпечення сприятимуть в першу чергу усвідомленому прийняттю рішення споживачем про користування послугою банку. Внесені зміни зазначено в Постанові Правління Національного банку України від 18 жовтня 2023 року № 129 “Про затвердження Змін до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг” набирає чинності з 21 жовтня 2023 року.

Для ряду банків передбачено перехідний або ж адаптації період 1 місяць на приведення своєї діяльності у відповідність до визначених змін.

Як зазначалося вище, за допомогою інформаційних технологій яких співробітники банку можуть отримати дистанційно відомості про потенційні

клієнтів, які організовують ефективний документообіг, між банківськими підрозділами та клієнтами банку.

Так, наприклад, ПАТ «Приватбанк» на сьогодні пропонує для своїх клієнтів фізичних осіб «Мої вклади» (Додаток А, рис. А.1) [28]. У мобільному додатку «Мої вклади» доступні всі операції закладами, для здійснення яких раніше клієнту доводилося звертатися в банк. Клієнт банку може навіть закрити вклад, що відкривався дистанційно в цьому додатку, в Приват 24 або на сайті банку. Крім цього, клієнт може переглянути актуальні умови та процентні ставки закладами ПАТ «Приватбанку».

Додаток «Моя скарбничка» від ПАТ «Приватбанку» передбачає як зазначено на сайті банку «Скарбничка» – це досить зручний сервіс, яким користуються вже понад 9 мільйонів жителів України» [28]. Варто відзначити, що мобільний додаток для користувачів послуги «Скарбничка» дозволяє бачити користувачам, яка сума коштів уже зібрана в «Скарбничці» (дод Б., рис. Б. 1). Досить зручно умови накопичення налаштовувати, а також переглядати суму поповнення за місяць або півроку. Також, використовуючи мобільний додаток можна слідкувати за своїми накопиченнями.

Для низки клієнтів банку інформацію про істотні характеристики послуги банківського вкладу представлено для клієнтів банку у спеціальному бюлетені-характеристиці «Скарбничка».

Зазначимо, що впровадження новітніх інформаційних технологій у банківському бізнесі доцільно віднести наступні[28]:

1. «Розумний» багатоканальний банк. Ключовими елементами цієї моделі є:
 - сучасна багатоканальна інтеграція з акцентом на цифрові канали та інтегровану архітектуру;
 - комплексна аналітика, заснована на ефективному зборі інформації про клієнтів, мікросегментації та прогнозного моделюванні для визначення збалансованого продуктового портфеля;

- управління послугою в режимі взаємодії в реальному часі, має на меті збільшити коефіцієнт конверсії вхідних дзвінків;
- консалтингові послуги досить прогресивні стали з використанням низки цифрових каналів та персональної аналітики;
- пропозиція своїх продуктів і відповідні схеми ціноутворення на основі мікросегментів і оптимізовані для специфіки каналу.

Модель «Smart multi-channel» banking використовують найбільші банки України, зокрема ПАТ «Ощадбанк», ПАТ КБ «ПриватБанк», АТ «УкрСиббанк» та інші банки, які надають клієнтам багатоканальне обслуговування 24/7.

2. Socially Engaged Bank – спеціалізується на залученні споживачів з особливим акцентом на соціальних мережах для зміцнення тісних відносин з клієнтами. Мета – будувати стосунки на основі особистих і інтересів, використовуючи лідерів думок і сприяючи співпраці між банком і його клієнтами. Ключовими компонентами цієї банківської бізнес-моделі є:

- моніторинг соціальних мереж з метою виявлення можливостей залучення споживачів, зниження ризиків та забезпечення швидкого реагування на виклики;

- соціальний цифровий маркетинг, побудований на кластеризації, щоб банк міг ідентифікувати релевантний контент для окремих користувачів соціальних мереж і тим самим привернути їх увагу;

- соціальна CRM, яка збагачує дані клієнтів інформацією з соціальних медіа, сприяючи створенню більш ефективних пропозицій.

3. Банк як фінансова/нефінансова цифрова екосистема. Ця модель використовує потужність мобільних технологій, щоб пропонувати послуги, окрім традиційних банківських продуктів. Такі послуги надає мережа партнерів. Банк може вирішити створити або стати частиною цифрової екосистеми, залежно від платіжного рішення, яке він має, і ролі, яку він збирається відігравати. Ключовими компонентами цієї банківської моделі є наступні [26]:

- мобільні платежі на основі технології NFC або мобільного «гаманця», що посилює конкурентоспроможність банку у сфері платежів та сприяє утриманню клієнтів;
- пропозиції, розширені інструментами мобільної комерції та орієнтовані на фінансові та нефінансові пропозиції, мобільний маркетинг, мобільну лояльність та мобільну аналітику;
- альянси та партнерства з небанківськими установами та створення спільного контенту. Залежно від ступеня впровадження цифрових технологій та організації бізнес-процесів серед нових банків (необанків), IBM запропонувала виділити такі моделі:

Model A — це бренд цифрового банкінгу, відокремлений від «материнського» класичного банку. Ці цифрові бренди можуть рекламувати себе як новий банк, але зазвичай вони використовують інфраструктуру своїх материнських банків, коли це можливо. Як приклад автори документа наводять FRANK з OCBC в Сінгапурі та LKXA з CaixaBank в Іспанії. Модель B — це цифровий віддалений банк каналів. На відміну від цифрових банків моделі A, компанії моделі B вважають, що їхній досвід має виходити за межі брендингу та може бути досягнутий шляхом надання нових мобільних та онлайн-додатків, які зосереджені на взаємодії з користувачем. Model C — цифрова «дочка» класичного банку; «Model D» — це 100% цифровий банк. Це повноцінні банки, які будують свої основні ціннісні пропозиції навколо цифрових технологій. Деякі цифрові банки Model D взагалі не мають відділень, тоді як інші вважають за краще доповнювати цифрові канали взаємодією з клієнтами у фінансових центрах, кав'ярнях або за допомогою відеочату на мобільних пристроях. Приклади: Fidor Bank з Німеччини та Tangerine з Канади.

Рейтинг банків, які вважаються передовими, може бути заснований на аналізі наступних компонентів IT-інфраструктури банку: система автоматизації банківської діяльності; інформаційно-аналітичні системи; CRM системи для автоматизації відносин з клієнтами; кол-центри; системи для роботи з пластиковими картками; системи електронних послуг типу «банк-клієнт»,

Інтернет-банкінг; мобільний банкінг; ІР-технології; системи захисту інформації; управління інформаційною інфраструктурою [4;9].

Детальніше про види послуг банків, які увійшли до ТОП-10 в номінації «Інтернет-банкінг» за результатами дослідження Фінансового клубу «50 провідних банків України», дивіться в таблиці. Усі представлені банки проводять активну політику впровадження новітніх технологій. Однією з головних причин переходу на дистанційне обслуговування також є зменшення витрат на персонал та утримання відділень, тим самим збільшуючи свій прибуток.

Усі представлені банки проводять активну політику впровадження новітніх технологій. Однією з головних причин переходу на дистанційне обслуговування також є зменшення витрат на персонал та утримання відділень, тим самим збільшуючи свій прибуток.

На сучасному етапі процесу надання інформаційних банківських послуг технології включають такі основні канали отримання користувачем інформації: Internet-banking, SMS-banking, Mobile-banking, Phone-banking, PC-banking та обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) а також засобів банківського самообслуговування.

Проаналізувавши дистанційні послуги, які пропонують вітчизняні банки, варто згадати про новітній онлайн-сервіс «Monobank». Він був запущений ще в 2017 році на платформах Apple iOS і Google Android. З тих пір сервісу вдалося залучити 6,2 мільйона клієнтів.

Monobank – так називається пакет послуг від Universal Bank, адже саме з цим банком клієнт підписує договір при отриманні картки Monobank.

Іншими словами, клієнт отримує доступ до послуг Universal Bank дистанційно, через онлайн-банкінг. Серед головних переваг сервісу – сучасний мобільний додаток. Це р2р-перекази, оплата комунальних послуг, поповнення мобільного рахунку, сплата штрафів, податків, єдиного соціального внеску, онлайн-ігри. Все без комісій. Керівництво банку також каже, що послуга має нижчу кредитну ставку (через

відсутність витрат відділення). Кешбек також є досить приємним бонусом в цьому сервісі. Monobank повертає кешбек за покупки або платні послуги не у вигляді бонусів, а в грошовому еквіваленті (від 2% до 20%). Загалом сума кешбеку, накопиченого всіма клієнтами, становить 3,4 млрд грн [29].

У таблиці 2.1. подано порівняльну характеристику послуг Інтернет-банкінгу на 2022 рік.

Таблиця 2.1.

Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу на 2022 рік

Місце в рейтингу	Назва банку	Можливість створення віртуальних карток	Можливість самостійно встановлювати ліміти за картками	Можливість обміну валюти онлайн	Можливість оформлення кредитної заявки на сайті	Проведення 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: [8]

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, прогнозується, що кількість базових банківських послуг, що надаються через відділення, зменшуватиметься (більшість із них надаватиметься через цифрові канали), а більш складні

комплексні послуги надаватимуться саме через фізичні відділення банків [43]. Цифрові канали стануть основним каналом розповсюдження таких послуг, як зняття коштів, депозити та платежі. Інвестиційні послуги, іпотечні кредити та інші комплексні послуги надаватимуться в структурних підрозділах банків, 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. На рисунку 2.4 наведено кількість структурних підрозділів банків у банківській системі України за 2018-2023 роки.

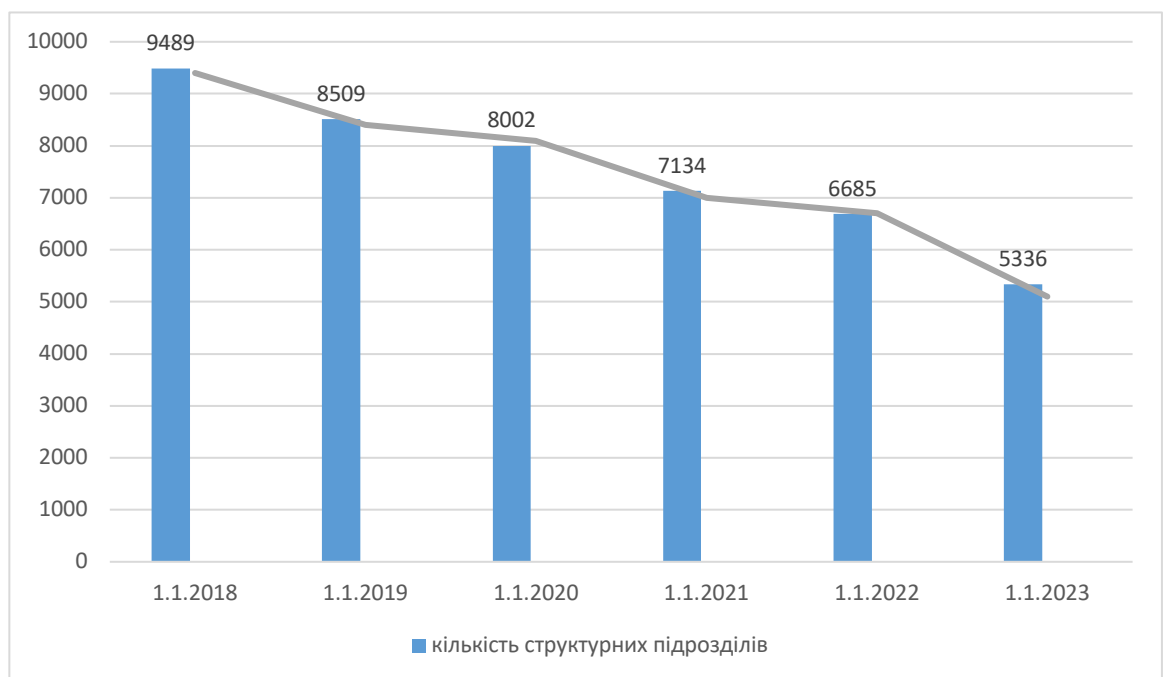


Рис. 2.4. Кількість структурних підрозділів банків в розрізі банківської системи України за 2018-2023 рр.

Джерело: складено автором за даними [29]

Дані на рисунку 2.4 вказують на динаміку зменшення кількості структурних підрозділів банків в розрізі банківської системи України за 2018-2023 рр., що спричинено спрочатку карантинними обмеженнями в наслідок COVID-19, а 2022 року з початком повномасштабного вторгнення росії і окупацією частини території країни, змусило банки скоротити кількість діючих

підрозділів та впроваджувати інноваційні інформаційні технології та діджиталізовані процеси.

Іншим наслідком впровадження новітніх інформаційних технологій у банківський бізнес є збільшення обсягу безготівкових операцій з використанням карток (рис.2.5). Це також пов'язано з активним використанням споживачами цифрових каналів (онлайн та мобільного банкінгу), впровадженням технологій безконтактної оплати тощо. Так, якщо у 2019 році майже 4,2 млрд шт. безготівкових операцій з використанням платіжних карток на загальну суму 1798,3 млрд грн. гривень, то у 2022 році – 7,0 млрд. гривень. од.на загальну суму 3099,1 млрд. грн. Тобто обсяг безготівкових операцій з використанням платіжних карток у 2022 році зріс на 72% порівняно з 2019 роком. Таке зростання було забезпечено насамперед збільшенням: у 2,1 раза обсягу операцій з оплати товарів і послуг в мережі Інтернет, у 1,8 раза – обсягу операцій з переказу з картки на картку та в 1,8 раза – обсягу розрахунків за допомогою платіжних терміналів.

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, емітованих українськими банками, за травень – грудень 2022 року становила 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 та за кордоном здійснено 5 194,4 млн безготівкових операцій на суму 3 443,9 млрд грн. Це на 4,1% більше за кількістю та на 56,9% за сумою порівняно 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, більшість операцій з платіжними картками в Україні у травні – грудні минулого року були безготівковими.

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

Це свідчить про те, що платіжна інфраструктура України, незважаючи на ракетні обстріли та енергетичний терор, завдяки самовідданій праці учасників фінансового ринку забезпечує надійне обслуговування безготівкових операцій з платіжними картками та високий рівень довіри українців до безготівкових розрахунків навіть в умовах війни.

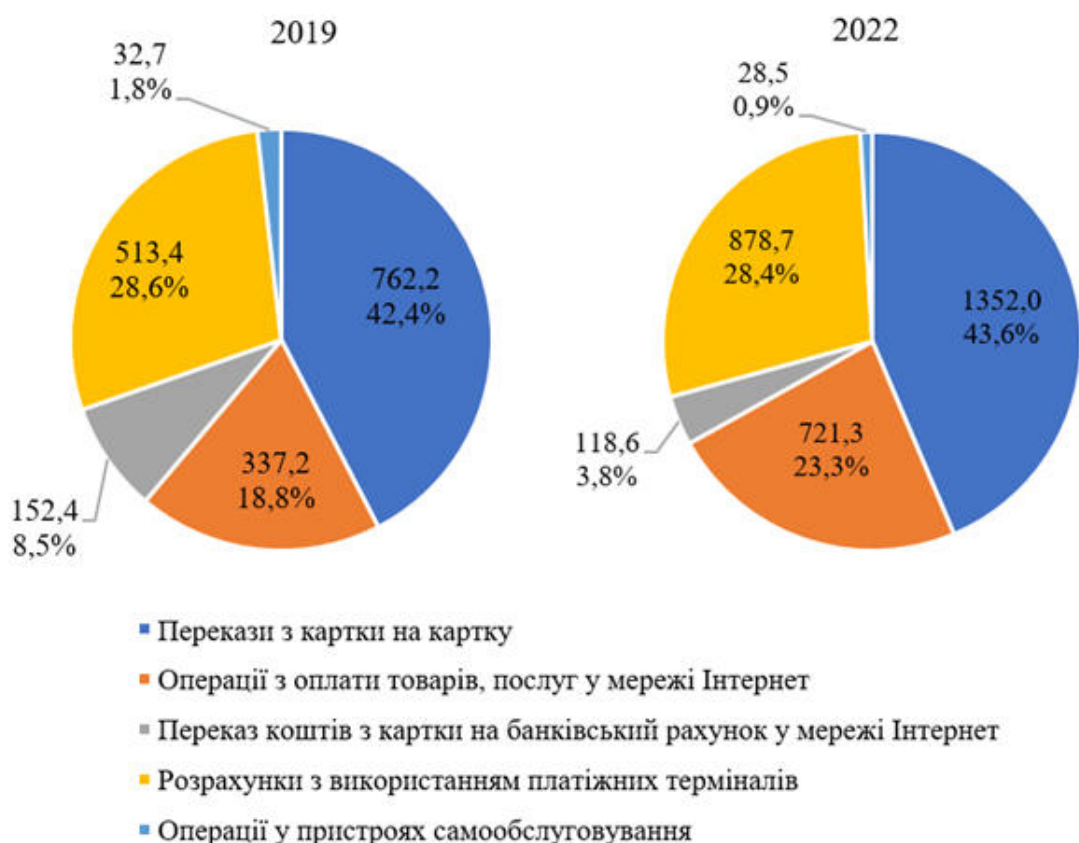


Рис. 2.5. Розподіл безготівкових операцій в Україні з використанням платіжних карток у 2019 і 2022 рр., млрд. грн

Джерело: складено на основі [29]

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. Оскільки ринок платіжних карток є невід'ємною частиною сфери дистанційного банківського обслуговування, доцільно було б проаналізувати ринок електронних платіжних засобів в Україні. Важливою складовою для розуміння тенденцій на ринку платіжних карток є розгляд зростання частки безготівкових операцій за сумою в Україні. Динаміку цього показника за 2018–2022 рр. наведено на рисунку 2.6.



Рис.2.6. Структура безготівкових операцій з використанням карток за 2022 рік

Джерело:[29]

У 2022 році регулятор продовжив працювати над впровадженням миттєвих платежів в Україні. Це один із ключових кроків, який має вплинути на підвищення рівня фінансової інклюзії та розвиток безготівкових розрахунків у країні. Такого ефекту можна досягти, зокрема, за рахунок посилення конкуренції, що сприятиме здешевленню безготівкових розрахунків для кінцевих споживачів та покращенню клієнтського досвіду.

Протягом 2022 року НБУ оновив концепцію миттєвих платежів, зокрема, враховуючи процесинг технологічних моментів, отримання Україною статусу кандидата на членство в Європейському Союзі, наш курс на інтеграцію до європейської спільноти та споживач потреб, викликаних війною. Для того, щоб громадяни могли здійснювати платежі максимально швидко, дешево та цілодобово, ми вирішили розділити впровадження миттєвих платежів в Україні на два етапи:

перший – впровадження функціоналу для задоволення першочергових базових потреб громадян (можливість здійснювати перекази між фізичними особами та платежі від фізичних осіб на користь суб'єктів господарювання);

другий – упровадження повного функціоналу (покриття всіх типів платежів, додаткові сервіси, схеми здійснення платіжних операцій).

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

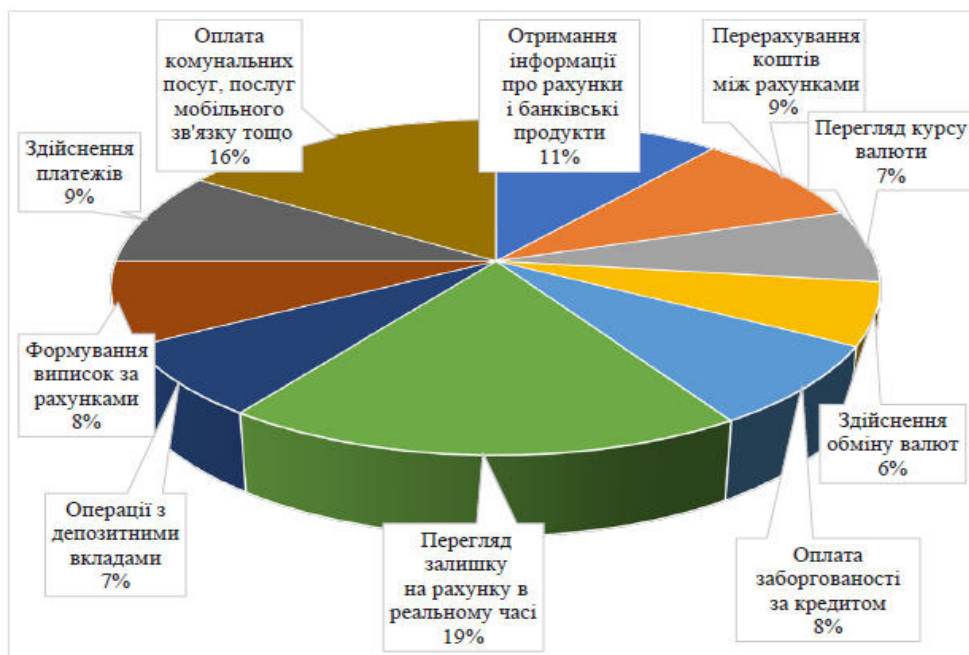


Рис. 2.3. Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні

Джерело:[29]

Аналізуючи показники на рисунку 2.7, 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.

У рамках проекту «Е-Гривня» у 2022 році розробники НБУ продовжили роботу в напрямку визначення необхідності масштабної емісії в Україні цифрових грошей Національного банку України – електронної гривні. Розробка та впровадження е-гривні має сприяти цифровізації економіки, подальшому розвитку безготівкових розрахунків, підвищенню їх прозорості та підвищенню довіри до національної валюти загалом.

У 2022 році Нацбанк затвердив дизайн е-гривні, зокрема її характеристики, модель емісії, архітектуру та переваги. Входить до концептуального проекту електронної гривні. Зокрема, в рамках проекту концепції е-гривні висвітлюються основні особливості е-гривні. Вони полягають у тому, що е-гривня має бути прямим зобов'язанням Національного банку, символізувати всі функції грошей, бути зручною та доступною для громадян, бізнесу, державних органів, банків та небанківських платіжних сервісів. Наприкінці 2022 року проект концепції е-гривні буде представлено представникам банків, небанківських фінансових установ, ринку віртуальних активів, а також державних органів для обговорення та відгуків. За результатами підготовки концептуального проекту е-гривні емісію електронних грошей заплановано на кінець 2023 року.

У жовтні 2022 року ДП «УКРАЇНСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ» (УКРПАТЕНТ) зареєструвало торгову марку «е-гривня» та «е-гривня», що належить Національному банку. У 2022 році аналітики НБУ проаналізували світовий досвід розвитку цифрових валют центральних банків інших країн, зокрема щодо вивчення відкритих питань, які виникають перед регуляторами під час роботи над подібними проектами.

На офіційному Інтернет-представництві Національного банку створено окрему сторінку: <https://bank.gov.ua/ua/payments/ehryvnia>, де можна буде стежити за новинами щодо е-гривні.

Варто зазначити, що впровадження нових інформаційних технологій на вітчизняному ринку фінансових послуг супроводжується зростанням кіберризиків та загроз втрати інформації. Виходячи з серйозності цих ризиків, ми вбачаємо перспективи подальших досліджень у розробці ефективних механізмів захисту інформаційних систем і даних фінансових установ від хакерських атак і злому.

2.2. Цифровізація та інформатизація банківського бізнесу

Цифровізація банківської справи має такі наслідки, як збільшення кількості та обсягів безготівкових операцій з використанням платіжних карток, зменшення кількості структурних підрозділів банків (і як наслідок – скорочення працівників), поглиблення співпраці з FinTech-компаніями, покращуючи клієнтський досвід за рахунок використання новітніх технологій. В таких умовах основним завданням підрозділів стає надання індивідуальних, нестандартизованих послуг, коли кожен окремий випадок потрібно розглядати окремо. Основні послуги, такі як депозити, споживчі кредити, карткові операції, в більшості випадків надаються через цифрові канали зв'язку.

Вважається, що категорія «цифрова економіка» щодо необхідності використання сучасних інформаційних (цифрових) технологій в економічних процесах та управлінні ними була введена Н. Негропonte ще в 1995 році. Переваги цифрової економіки, на думку дослідника, полягали в при відсутності фізичної ваги товару, яка замінюється обсягом інформації про характеристики товару та візуалізацією інформації про послуги. Крім того, зменшуються витрати ресурсів на виробництво електронних товарів. Площа, яку займає продукція, теж значно менша, тобто зменшуються витрати на складські приміщення. Крім того, практична можливість миттєвого переміщення послуг через Інтернет. Як приклад, звичайно, можна навести конкретні «цифрові товари», зокрема такі фінансові продукти, як кредити та депозити [11].

Крім того, нещодавнє дослідження ІТ-ринку Juniper Research «Роздрібний банкінг: можливості цифрової трансформації та руйнування 2020-2024» вказує на те, що до 2024 року кількість користувачів цифрового банкінгу в усьому світі сягне 3,6 мільярда, що на 50% більше. Світовими лідерами цифрової трансформації визнані наступні банки: Bank of America, BBVA, JPMorgan Chase. Крім того, згідно зі звітом European Retail Banking Radar, близько 20% європейців у наступній п'ятірці років почнуть користуватися послугами цифрових банків, і до 2023 року кількість клієнтів таких банків сягне 85 мільйонів проти 15,6

мільйонів у 2019 році. Зростання цифрових банків буде відбуватися в першу чергу за рахунок поколінь Y і Z [34].

Що стосується вітчизняного банківського сектору, то згідно з дослідженням агентства Ernst & Young в рамках проекту USAID «Трансформація фінансового сектору» (жовтень 2016 – грудень 2020), тренд його розвитку повністю суперечить світовим тренд впровадження банками фінтех-рішень. тобто українські банки сприймають цифрову трансформацію інформації не як можливість, а як «паралельний світ». Так, наразі вітчизняні банки мають низький рівень участі в капіталі фінтех-компаній (85,7% банків не мають акцій у фінтех-компаніях), члени правління банків мають обмежений досвід роботи у фінтех-індустрії (лише 28,6% опитаних банків мають принаймні один член правління зі знанням індустрії фінансових технологій), крім того, лише 50% банків мають цифрову стратегію [21].

Тому для вітчизняних банків найважливішими напрямками цифрової трансформації є:

- цифровий банк – впровадження фінансових послуг через мобільні та онлайн платформи, що покращує якість роботи банку з клієнтом, економить час та гроші, підвищує безпеку персональних даних, підвищує швидкість та якість надання 8 послуг;

- системи електронних платежів, які мають відсоток або комісію з продавця товару (позичальника), який скористався платформою цієї платіжної системи; - миттєве онлайн-кредитування з наданням кредитів клієнтам на період до надходження готівкових платежів;

- P2P-кредитування - спосіб надання грошей непов'язаним особам або «рівним особам» без залучення традиційного фінансового посередника (банку);

- краудсорсинг - технологія мобілізації ресурсів за допомогою інформаційних технологій для вирішення проблем, пов'язаних з бізнесом, державою, суспільством в цілому. Краудсорсинг як інструмент фінансування включає такі напрямки: краудфандинг; краудлендінг; використання штучного інтелекту та робо-консалтингу.

Тому пріоритетними напрямками інформаційної трансформації банківського сектору мають стати: подальше впровадження цифрового банкінгу; дистанційна ідентифікація; розвиток платіжно-розрахункової сфери; масштабне впровадження інноваційних технологій, що використовують новий рівень організації внутрішніх бізнес-процесів банків, у тому числі технологій обробки великих обсягів даних та штучного інтелекту.

До основних трендів діджиталізації банків слід віднести:

- цифровізація бек-офісних операцій і операційних процесів - дозволяє скоротити витрати і здешевити продукти, прискорити їх запуск і модифікацію, а також покращити клієнтський досвід і сприяти дотриманню законодавства. Німецький Commerz bank запустив Global Payment Plus, онлайн-додаток, який допомагає корпоративним клієнтам керувати всіма своїми банківськими рахунками відповідно до місцевих правил з однієї програми, отримуючи інформацію про рахунок, централізовано обробляючи та керуючи міжнародними транзакціями;

- автоматизація операційних процесів - допомагає швидше виявляти «аномалії», зменшувати втрати від шахрайських операцій та економити кошти. JPMorgan запустив програму, яка конвертує дані кредитних договорів і виконує перевірку за лічені секунди. COIN (contract intelligence) дозволяє банку зменшити кількість помилок, які можуть виникнути в результаті ручного процесу;
- розвиток технологій електронних платежів - змушує банки інвестувати в цифровізацію корпоративної платіжної системи. Основна увага приділяється стандартизації корпоративних платежів, їх більш «розумній» обробці, повнофункціональним сервісним платіжним хабам, які дозволяють гнучко і в режимі реального часу обробляти платежі. Подібний проект корпоративних платежів у реальному часі в пілотному режимі реалізує BNP Paribas, а також DBS, яка запустила мобільні платіжні рішення (Ideal) для клієнтів;

- використання прогностичної аналітики - дозволяє точніше оцінювати кредитний рейтинг і ефективніше управляти ризиками, знижуючи витрати і

збільшуючи прибутковість кредитування. ING і Santander залучили Kabbage, який аналізує великі обсяги даних із відкритих і закритих джерел для оцінки ризику та кредитоспроможності потенційних позичальників;

- перехід на хмарні технології.

ІТ-фахівці бачать особливий потенціал у використанні технологій блокчейн з використанням криптографічної валюти, прикладами яких є «віртуальні обмінники», «онлайн» і «офлайн» гаманці, криптографічні банкомати та біржі.

У сучасному світі цифрова економіка посідає центральне місце в усіх сферах суспільного життя, а також, безсумнівно, впливає на банківський сектор. Банківський сектор дуже чутливий до впровадження проривних цифрових технологій. В даний час розвиток ринку банківських послуг базується на їх дистанційному наданні послуг клієнтам. Особливо сильно на розвиток таких сервісів вплинула пандемія 2020 року: режим самоізоляції дозволив банкам активніше виводити цифрові продукти та послуги на новий рівень.

З впровадженням цифрових технологій час обслуговування клієнтів значно скоротився. Це не просто оптимізація стандартних умов обслуговування, а в банківську сферу вводяться принципово нові можливості у вигляді послуг, які дозволяють клієнтам здійснювати необхідні дії, не виходячи з дому. Так, завдяки скоринговим технологіям термін погодження іпотеки скоротився з десяти днів до одного, а споживчого кредиту з двох днів до однієї години. Для юридичних осіб з'явилася можливість отримати кредит за кілька хвилин. Перевіривши всі ризики, банк з власної ініціативи пропонує клієнту затверджений кредитний ліміт, і після його згоди гроші автоматично зараховуються на поточний рахунок.

Наприкінці січня 2022 року консалтингова компанія Capgemini представила звіт про 10 основних трендів у банківській індустрії у 2022 році. Серед них: RegTech – технології відстеження регуляторних змін, нові технології управління ризиками, навчання співробітників, POS-кредити у партнерстві з фінтех-компанією, дистанційне кредитування, персоналізація клієнтського

досвіду, блокчейн-рішення для ідентифікації клієнтів, дизайн-мислення, відкрита робота з клієнтськими даними, банк як послуга [21].

Лідером інновацій у цифровому банкінгу, безперечно, є Monobank, проекти якого постійно перемагають у міжнародних конкурсах. Так, у 2020 році банк отримав нагороду Innovation in Digital Banking Awards 2020 у категорії «Найкращий банк Центральної та Східної Європи за інновації в цифровому банкінгу». Висока нагорода присуджена за три проекти банку – біометричну ідентифікацію осіб у банкоматах, білінгову платформу та алгоритмічні додатки на платформі Markets [17]. Проте Monobank – не єдина установа, яка активно впроваджує сучасні технології. Уникнути цифрової трансформації зараз неможливо, оскільки ринок ІТ-технологій розвивається швидкими темпами та набирає обертів. Для клієнта це означає максимальну зручність і мінімальні часові та фінансові витрати на всіх етапах відносин з банком: отримання інформації про послуги та продукти, заповнення необхідних бланків і форм, отримання банківського продукту, його використання та контроль. Для банку – це підвищення ефективності його роботи, зниження витрат і можливість значно збільшити клієнтську базу без втрати якості обслуговування.

Така стрімка поява та розвиток інноваційних пропозицій у банківському секторі породжує не менше проблем, що виникають через них, головною з яких є безпека даних користувачів. Тому, запроваджуючи дистанційне обслуговування клієнтів, банкам слід пам'ятати не лише про зручність та автоматизацію процесів, а й про те, як захистити їх від рук зловмисників.

Ще одним наслідком діджиталізації є поява нових гравців на ринку фінансових послуг, а саме BigTech, необанків та Fintech компаній. Вони мають прямий вплив на банківські установи, оскільки можуть виступати їхніми прямими конкурентами. BigTech — це великі компанії з власними технологічними платформами та екосистемами (Amazon, Google, Microsoft, Alibaba). Головними перевагами таких компаній є велика мережа клієнтів вміння збирати та аналізувати дані, впізнаваність бренду та використання найсучасніших технологій. Крім того, вони зазвичай мають значні фінансові

ресурси, що дозволяє їм отримувати фінансування за нижчою ціною, ніж деякі з більших фінансових груп. Усі ці переваги дозволяють швидко досягти масштабів надання фінансових послуг у різних країнах [44].

Фірми BigTech відрізняються як широтою фінансових послуг, які вони пропонують, так і характером взаємодії з фінансовими установами [44]. У розвинутих економіках фінансові послуги, які надає BigTech, як правило, є вужчими (наприклад, зосередженими на здійсненні платежів) і доповнюють діяльність існуючих фінансових установ. На ринках, що розвиваються, і в країнах з економікою, що розвивається, компанії BigTech надають більш широкий спектр фінансових послуг (кредитування, страхування, управління активами тощо). Це, у свою чергу, сприяє фінансовій інклюзії – розширенню доступу до фінансових послуг для всіх верств суспільства. Крім того, BigTech може полегшити доступ до нових ринків, що є особливо важливою перевагою для малих і середніх підприємств, і надати певні послуги та сфери технологій (аналіз даних, штучний інтелект), які раніше були недоступні.

Необанки надають ряд банківських та платіжних послуг без традиційної мережі банківських відділень (Monobank в Україні, Fidor Bank у Німеччині, Atom Bank у Великій Британії.). Вони є новою моделлю банківської діяльності, яка передбачає активне використання онлайн-технологій [40]. Доступ до послуг здійснюється через веб-сайти та мобільні додатки, а відсутність фізичних офісів значно знижує витрати банку. До переваг необанків можна віднести швидкість проведення операцій, цілодобовий доступ до банківських послуг, конфіденційність і зручність. Атом Банк, відкритий у Великій Британії у 2015 році, став першим необанком, який отримав ліцензію та розпочав роботу. Банк надає широкий спектр банківських послуг через мобільний додаток.

Необанки можуть як отримати власну банківську ліцензію, так і працювати за ліцензією традиційного банку[38]. В останньому випадку neobank створюється як окремий цифровий бренд і виступає як операційний підрозділ банку.

FinTech є високотехнологічними компаніями-стартапами, які застосовують інноваційні технології з метою удосконалення та оптимізації надання та отримання фінансових послуг (EasyPay, AtticLab) [4].

У структурі українських FinTech-компаній у 2021 році за сферами діяльності домінують компанії, що працюють у сфері технологій та інфраструктури (22%), основним продуктом яких є створення готових ІТ-рішень для банків та фінансових установ [15]. Значну кількість компаній у сфері технологій можна пояснити підвищеним попитом на послуги з цифровізації бізнес-процесів. Частка компаній, які працюють у сфері платіжних послуг і переказів, становить 19%, а 14% компаній працюють у сфері споживчого кредитування.

Серед тих технологій, які найбільш широко використовуються в банківському секторі, слід виділити Blockchain, PayTech, Open Banking, Big Data, Banking-as-a-Service та штучний інтелект. Можлива ефективна співпраця між діючими банками та компаніями на цих територіях.

Співпраця між банками та FinTech компаніями можлива через відкриту банківську технологію. В Україні ця концепція повноцінно запрацює в 2025 році і передбачає, що банки мають відкрити свої API-інтерфейси для сторонніх компаній, які пройшли попередню акредитацію [18]. Ці треті сторони зможуть отримати дані клієнта для використання у своїх службах лише за згодою клієнта. Використовуючи ці дані, компанії зможуть пропонувати нові зручні послуги на основі запитів і потреб клієнтів.

Відзначимо, що FinTech компанії активно співпрацюють з банками як в Україні, так і на європейському просторі. Наприклад, компанія 42flows.tech, заснована у 2018 році, пропонує технологічні рішення для великого бізнесу у сфері цифрового банкінгу, відкритого API&Middleware, Processing & E-money, Chatbots [11]. На замовлення ПриватБанку створено бот-комерційний майданчик, основною метою якого було збільшення кількості відкритих рахунків малого та середнього бізнесу, збільшення оборотів онлайн-еквайрингу, збільшення прибутку та підвищення лояльності клієнтів.

Підприємства малого та середнього бізнесу (кафе, ресторани, салони краси, автостоянки) можуть підключитися до платформи Bot Commerce і пропонувати там свої послуги. У бот була інтегрована відкрита платіжна система LiqPay, яка в свою чергу дозволяла здійснювати оплату через GooglePay і клієнтам не потрібно було вводити конфіденційну фінансову інформацію (номер банківської картки). Завдяки впровадженню такого банківського рішення «Bot Commerce Platform» у партнерстві з Visa, ПриватБанк отримав прибуток понад \$20 тис. на місяць, а також досяг усіх вищезазначених цілей проекту.

Конкретизуючи напрямок розвитку FinTech у світовому масштабі, можна відзначити, що є досить налагоджене інвестування у FinTech компанії (рис. 2.7).

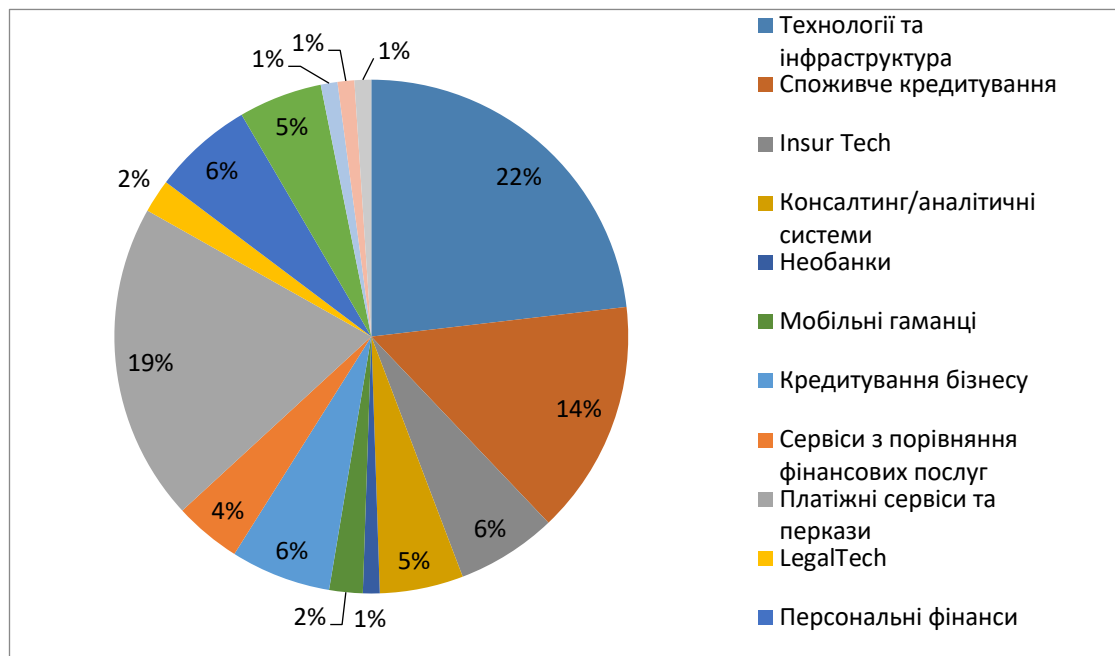


Рис. 2.7. Розподіл FinTech-компаній за сферами діяльності в Україні у 2022 році

Джерело: [29]

Дані, наведені на рисунку 2.7, свідчать про те, що 25% (платежі - 19% і мобільні платежі 8%) становлять інвестиції в розвиток платіжних технологій.

Успішна стратегія цифрового маркетингу стимулює розвиток бізнесу та має вирішальне значення для компанії. Цифровий маркетинг походить від класичного інтернет-маркетингу і поєднує в собі нові цифрові канали комунікації та досить широкий спектр можливостей для просування банківських

бізнес-процесів, оскільки охоплює весь інструментарій інтернет-маркетингу: контент-маркетинг, SMM, email-маркетинг, таргетовану рекламу в соціальних мережах. , аудіо та відео реклама в ЗМІ.

Таким чином, цифрова трансформація в банківському секторі України передбачає створення нових каналів маркетингових комунікацій через формування фінтех-екосистеми, адаптованої до глобальних вимог «Digital Finance 4.0», яка базується на створенні відкритих платформ з інтегрованими сервісами. . для клієнтів у форматі ВааS (вбудоване фінансування) та підвищення цифрової та фінансової грамотності населення. З іншого боку, запровадження нових каналів маркетингових комунікацій одночасно потребує посилення рівня інформаційної безпеки.

Висновок. У викладеному контексті особливого значення набувають сучасні інформаційні технології, потенціал яких спрощує та прискорює процес надання фінансових послуг. Цифровізація роботи фінустанов дозволяє покращити їхню комунікацію з клієнтами, оптимізувати витрати та збільшити частку на ринку фінансових послуг. Застосування інноваційних інформаційних технологій сприяє підвищенню рівня довіри населення до фінансових установ, оскільки супроводжується підвищенням рівня прозорості, надійності та безпечності здійснення транзакцій. Таким чином, ефективний розвиток банківських установ у інформаційній сфері і економіці можливий лише за наявності розвинених у них технологій, тому заходи щодо її стимулювання повинні бути сфокусовані на двох напрямках. Перше – інституційний напрям, а саме від держави та Національного банку, потрібна їх перебудова та модернізація для створення умови розвитку цифрової економіки (нормативне регулювання цифрових ринків та цифрового виробництва, підготовка кадрів з цифровими компетенціями тощо). Друге - технічна інфраструктура (мережі передачі даних, центри обробки даних, програмні (сервіси та ін.), створення якої вимагає не тільки значних зусиль від менеджменту банків, але й інвестицій.

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

Зростання онлайн-транзакцій призвело до зростання кількості кібератак. У результаті в усьому світі з'явився новий тренд – регуляторне втручання в ринок з метою посилення кібербезпеки, захисту даних і підтримки найбільш вразливої категорії клієнтів. Зокрема, ми очікуємо, що регулятор вимагатиме від банків впровадження відкритого банківського обслуговування – відкриття API для доступу до інформації про рахунок і платіжної функції.

Це означає абсолютно новий виклик для банків – підтримувати баланс між конфіденційністю та запровадженням нових форм відкритого банківського обслуговування. Крім того, відповідність новим нормативним вимогам може збільшити витрати та негативно вплинути на зростання доходів, оскільки ринок заповнюється новими конкурентами, орієнтованими на цифровізацію.

Щоб конкурувати у світі, де інноваційні пристрої та платформи, такі як Google, можуть надавати банківські послуги, банки повинні зробити інвестиції в сучасні технології головним пріоритетом. Це дозволить не тільки втриматися на ринку, але й допоможе істотно знизити витрати, оптимізувати бізнес-процеси та підвищити ефективність. Крім того, розширення можливостей роботи з даними та аналітикою є інструментом для індивідуалізації роботи з клієнтами. Провідні банки світу вже використовують такі автоматизовані рішення, як RPA, роботизована автоматизація процесів, чат-боти.

Щоб швидше досягти бажаного цифрового рівня, багатьом банкам доведеться об'єднатися, щоб співпрацювати з провідними новаторами, створюючи «відкритий» банкінг. Це призведе до створення нових бізнес-моделей та екосистем.

У ході дослідження «Майбутнє роздрібного банківського обслуговування» експерти KPMG дійшли висновку, що в майбутньому на ринку будуть домінувати три моделі роздрібних банківських послуг: універсальні банки, транзакційно-орієнтовані банки і так звані «вбудовані» банки.

Перша модель збережеться значною мірою через роботу з преміальними клієнтами, які вимагають якісного індивідуального обслуговування, а також через необхідність будівництва банківських відділень у сільській місцевості, де низька цифрова грамотність населення не дозволяє перевести банкінг в онлайн. Банки, орієнтовані на транзакції, є переважно постачальниками платіжних послуг із великою клієнтською базою. Умовою їхньої успішної роботи на ринку в нових реаліях стане відкритий банкінг, а отже інтеграція з ІТ-компаніями та використання інноваційних рішень.

«Вбудовані банки» — це фінансові установи нового типу. Це свого роду посередники, «вбудовані» розумні пристрої, які використовуються щодня. Такі банки підтримують цифрові екосистеми, які пропонують великі технологічні корпорації, такі як Microsoft, і отримують більше інформації про звички та потреби своїх клієнтів. Деякі традиційні банки також намагаються використовувати «вбудовану» банківську модель. Наприклад, деякі пропонують програму, яка дозволяє розумним пристроям здійснювати платежі від імені користувача.

У будь-якому випадку, щоб банки були успішними, клієнт завжди повинен бути в центрі їхньої уваги та стратегії. Фактично сьогодні ми є свідками появи нового типу – інтегрованого банку. Завдання, які стоять перед класичними закладами, настільки складні, що впоратися з ними самотійно – без інтеграції з ІТ – компаніями та партнерства – буде вкрай важко. Банки будуть змушені боротися за лідерство на ринку принципово по-новому, залучаючи та утримуючи клієнтів.

Таким чином, серед основних тенденцій розвитку банківських інформаційних технологій необхідно відзначити, насамперед, зміщення акценту з цінових та кількісних характеристик фінансових продуктів на сервісні та якісні характеристики, такі як індивідуальний підхід до клієнта, швидкість і якість його обслуговування. Основна маса запитів клієнтів спрямована на екстериторіальність та безперервність систем, що змушує банки орієнтуватися на інструменти управління незалежно від місця та часу доби, публічну

доступність, множинність каналів доступу та інтерактивність обслуговування, проведення операцій у режимі реального часу та мінімізацію ручного керування. обробка операцій.

Інновації в цих галузях зумовлені як мінливим попитом споживачів, так і широким розвитком інформаційних технологій. В даний час фінансовий ринок і ринок ІТ-технологій тісно переплетені, і ця взаємодія має двосторонній характер. З одного боку, розвиток нових інформаційних технологій пропонує інноваційні рішення для банківського бізнесу, які дозволяють значно підвищити ефективність фінансової організації та покращити якість послуг, що надаються клієнтам, що стимулює появу певних інновацій у наборі пропонованих банківських продуктів і послуг. Водночас стрімкий розвиток банківського сектору призводить до прискорення інформаційних розробок в інших секторах економіки, оскільки ІТ-компанії намагаються задовольнити постійно зростаючий попит на інноваційні рішення для банківських установ.

Майбутнє співробітництво між вітчизняними комерційними банками та фінтех-компаніями може мати різні варіанти взаємодії – від простого використання послуг фінтех-стартапів до повноцінного технологічного партнерства, інвестування у впровадження нових систем чи купівлі вже реалізованих проектів[7]. Водночас партнерство комерційних банків і фінтех-компаній може успішно розвиватися у сфері платіжних сервісів, великих даних, штучного інтелекту, кібербезпеки, автоматизації бізнес-процесів, P2P і P2B кредитування. Останнім часом комерційні банки виявляють жвавий інтерес до ринку P2P і P2B кредитування, де вони можуть взаємовигідно співпрацювати з електронними кредитними платформами або створювати власні аналогічні платформи. АТ КБ «Приватбанк», створений у березні 2016 року, став піонером серед банків на українському ринку P2P-кредитування. Власний кредитний майданчик «Сервіс вигідних вкладень», який надавав вкладникам кредити позичальникам фізичним особам або підприємствам, при цьому вкладники отримували дохід на 5% більше, ніж на депозиті. Націоналізація банку внесла корективи в його діяльність: у лютому 2017 року цей напрямок було

призупинено. Загалом у рамках цієї програми було надано кредитів на суму 5 млрд грн, які згодом були передані на баланс у вигляді «традиційних» кредитів і депозитів [28].

Натомість більш перспективним варіантом для комерційних банків є їх співпраця з існуючими P2P та P2B проектами. Об'єднуючись із такими кредитними майданчиками, комерційні банки створюють більш сприятливі умови для розвитку та отримання додаткового доходу у вигляді комісійних винагород, впровадження деяких технологічних рішень, зниження поточних витрат на окремі види послуг та опосередкованої участі в діяльності, яку вони не можуть виконувати. . самостійно через низку обмежень з боку фінансового регулятора та неврегульованість окремих аспектів цього виду діяльності на законодавчому рівні.

При цьому для комерційних банків, які беруть участь у просуванні P2P і P2B платформ, відсутній ризик ліквідності та неповернення кредитів, а отже немає необхідності формувати резерви. Крім того, завдяки співпраці з фінтех-компаніями комерційні банки отримують доступ до додаткової клієнтської бази та можуть надавати їм додаткові та супутні банківські послуги. Електронні кредитні майданчики, зі свого боку, отримують доступ до значного обсягу банківських ресурсів. Участь комерційних банків у цих кредитних проектах підвищує довіру до них з боку учасників грошового ринку. Розвиток P2P та P2B кредитних платформ, що працюють за участю банків, стримується такими факторами: не підпадає під дію Закону «Про банки і банківську діяльність» та не регулюється НБУ; відсутня законодавча регламентація відповідальності посередників, отже, права особи, яка є кредитором у цій схемі, не захищені; вклади також не гарантовані ФГВФОУ, що підвищує ризик втрати коштів; Операції P2P-кредитування не підлягають звітності в НБУ, тому регулятор не має можливості відслідковувати, аналізувати та регулювати ці операції [32].

Існуюче нормативно-правове забезпечення дозволяє розвивати діяльність електронних кредитних майданчиків без порушення законодавства України.

Проте подальший розвиток P2P та P2B кредитування за участю банків потребує законодавчого врегулювання на рівні Верховної Ради України та НБУ

Зокрема, доцільно чітко розмежувати відповідальність і повноваження кредиторів, позичальників і посередників (банків), визначити стандартизовані підходи до оцінки операційного та кредитного ризиків цієї схеми. Для цього необхідно внести відповідні зміни до Законів України «Про Національний банк України», «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями, яке зобов'язує банки формувати страхові резерви не лише за кредитними операціями, а й за балансові активи, різновидом яких є P2P і P2B- кредити, що надаються комерційними банками не безпосередньо, а лише за їх участю [5].

Перспективним напрямком взаємодії фінтех та банківського бізнесу є впровадження відкритого банкінгу (Open Banking), який передбачає, що комерційні банки мають відкрити доступ до власних даних та послуг фінтех-провайдерам (через відкритий інтерфейс прикладного програмування (API)), які зможуть використовувати їх для розробки власних програм. Відкриття інтерфейсу прикладного програмування комерційними банками значно полегшить розробникам фінансових технологій створення нових продуктів і сервісів, оскільки для цього їм не потрібно буде кожен раз кодувати все з нуля, а вони зможуть використовувати готові частини потрібного функціоналу. Для комерційних банків цей механізм дає низку переваг: мінімізація витрат і часу на розробку та впровадження фінансових і технологічних інновацій; послідовний перехід на цифровий банкінг у банківському секторі; поява нових можливостей для створення банком сучасних послуг і продуктів, які б задовольняли потреби існуючих і потенційних клієнтів; більш активного використання Big data, які б стали частиною бізнес і прийняті бізнес-рішення; розширення можливостей використання соціальних мереж як одного з основних каналів комунікації. Тому

Open banking стимулюватиме появу на ринку провайдерів і різноманітних рішень за цим стандартом.

Додаткові можливості та переваги комерційним банкам може надати їх партнерство з роздрібними компаніями. Взаємовигідна співпраця «банк – ритейлер» дозволить створити нові сервіси та розширити перелік послуг для клієнтів, запустити нову програму лояльності для клієнтів, забезпечити нові джерела доходу для ритейлера, створити нові джерела доходу та розширити перелік клієнтів банку (наприклад, від надання фінансових послуг до випуску карток ритейлера).

Ще одним потенційним поштовхом для впровадження інноваційних рішень може стати запровадження дистанційної ідентифікації клієнтів і BankID. Зручність ідентифікації є одним із головних запитів користувачів сучасних сервісів. Декілька країн, особливо Індія, інвестували в біометричні системи цифрової ідентифікації. В Індії уніфікований платіжний інтерфейс дав 1000% збільшення обсягу цифрових платіжних транзакцій [13]. В Україні біометричні дані вже активно використовуються в мобільному банкінгу, цифрових гаманцях, а найближчим часом їх використовуватимуть і для аутентифікації користувачів онлайн. Самі користувачі вже готові до цього: опитування Mastercard Digitalization Trust Survey 2019 показало, що 60 клієнтів банків в Україні хочуть використовувати біометричну аутентифікацію. Відбиток пальця поки що явний фаворит, але розпізнавання обличчя та райдужної оболонки ока також стає все більш популярним.

Висновок

В умовах воєнного стану в Україні ринок фінансових послуг зазнав значних змін, його суб'єкти стали першим рядом нетипових для них проблем, які потребують оперативного реагування. У викладеному контексті особливого значення набувають сучасні інформаційні технології, потенціал яких спрощує та прискорює процес надання фінансових послуг. Цифровізація роботи фінансових установ дозволяє покращити їх комунікацію з клієнтів, оптимізувати витрати, збільшити частку на ринку фінансових послуг. Використання інноваційних інформаційних технологій сприяє підвищенню рівня довіри населення до фінансових установ, оскільки супроводжується підвищенням рівня прозорості, надійності та безпеки операцій.

1. Визначено, що в сучасних умовах глобалізованого соціально-економічного розвитку інформаційне забезпечення банківського бізнесу є особливо актуальним. Відсутність необхідної інформації та її аналізу значно знижує ефективність банківської діяльності та функціонування фінансово-банківської системи. Адже налагоджена система інформаційних потоків відіграє ключову роль в ефективному управлінні та сприяє досягненню стратегічних цілей банківської установи: залученню клієнтів, розширенню сфери банківських продажів, зміцненню позицій на кредитному ринку та , зрештою, підвищенню прибутковості.

2. Нині фінансовий ринок і ринок ІТ-технологій тісно переплетені, і ця взаємодія має двосторонній характер. З одного боку, розвиток нових інформаційних технологій пропонує інноваційні рішення для банківського бізнесу, які дозволяють значно підвищити ефективність фінансової організації та покращити якість послуг, що надаються клієнтам, що стимулює появу певних інновацій у наборі пропонованих банківських продуктів і послуг. При цьому лідирує стрімкий розвиток банківського сектора до прискорення інформаційних розробок в інших галузях економіки, оскільки ІТ-компанії

намагаються задовольнити попит, що все зростає, на інноваційні рішення з боку фінансових організацій.

3. У роботі проаналізовано сучасні інформаційні технології (мобільні додатки, «хмарні» технології, блокчейн. У роботі не лише розкрито сутність та принципи окреслених технологій, а й акцентовано увагу на напрямках їх використання в діяльності банківських установ. Обґрунтовано, що впровадження інформаційних технологій дозволяє: збільшити темпи цифровізації банків; прискорити процес виведення та масштабування нових послуг на ринок; забезпечити більшу задоволеність клієнтів завдяки оперативному наданню послуг таким чином, щоб їм зручно

4. Інтернет-банкінг – це технологія дистанційного банківського обслуговування, відома як “домашній банкінг”, яка дозволяє клієнтам здійснювати різні операції та отримувати банківські послуги без необхідності відвідувати офіс банку (надання інформації про банківські послуги, особливо про умови депозитів та кредитів, курси валют; купівля та продаж іноземної валюти; відкриття депозитів; надання авторизованої інформації про стан рахунків клієнтів(залишки, обсяги операцій, виписки за певні періоди); оплата товарів, страхових полісів та рахунків; поповнення карткових рахунків тощо.

5. Комплексність обслуговування клієнтів банків та забезпечення ефективності і якості банківських послуг пов’язано з впровадженням новітніх інформаційних технологій, а тому українським банкам слід зосередити увагу на вдосконаленні та розробці власних інноваційних рішень з метою підвищення своєї конкуренто спроможності у сфері банківських послуг. Подальше впровадження та розвиток інформаційних технологій може призвести до задоволення вимог споживачів послуг, що, в свою чергу, може підвищити продуктивність та ефективність банківської діяльності в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

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 (дата звернення: 12.02.2022).
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. Банки та фінтех-компанії: сила – в єдності. Громадська організація «Центр економічних досліджень та прогнозування «Фінансовий Пульс». URL: <http://finpuls.com/upload/docs/news/bank> URL: <http://finpuls.com/upload/docs/news/banking/reviews>
4. Вовчак О., Гонгало Н. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентноспроможність банків. Socio-Economic Relations in the Digital Society. 2020. 3 (39). Р. 46-51. [https://doi.org/10.18371/2221-755X3\(39\)2020225116](https://doi.org/10.18371/2221-755X3(39)2020225116)
5. Гладких Д. М. Ризики та можливості банківської системи України в умовах розвитку інформаційної економіки. Національний інститут стратегічних досліджень. Аналітична записка. Сер. Економіка. 2019. № 4. https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-09/ANALIT%20GLADKYH%20ECONOMICS%20%23%204%202019_0.pdf
6. Гулей А. І., Гулей С. А. Цифрова трансформація вітчизняного банківського середовища в умовах розвитку фінтех-екосистеми. Український журнал прикладної економіки. 2019. Т. 4. № 1. С. 6–15.
7. Голуб Г. Г., Сідельник О. П. Ритейл у банківському секторі України. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2018. Вип. 2 (130). С. 53–56. URL: http://ird.gov.ua/sep/doi/sep2018.02.056_u.php

8. Гордієнко О. Банки можуть не повернути половину кредитів, які видали до війни. Як біз-нес та банкіри будуть рятуватися від збитків / О. Гордієнко// Forbes. 2022. URL: <https://forbes.ua/inside/polovina-ukrainskikh-kompaniy-ne-mozhut-povernuti-kredit-chi-e-vikhid-28042022-5716>
9. Дубина М. Інституційні трансформації фінансової системи України в умовах розвитку цифрової економіки. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2021. № 1 (25). –С. 91-110
10. Дроботя Я. А., Бражник Л.В., Дорошенко О.О. Диджиталізовані інновації банківського бізнесу. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 23. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-23-15>
11. Довгань Ж., Галіцейська Ю. Open-banking як тренд розвитку фінансових технологій. *Інноваційна економіка*. 2021. № 5-6. С.111-116. DOI: 10.37332/2309-1533.2021.5-6.16.
12. Забчук Г., Івашук 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.
13. Звіт «Фінтех в Україні». Проект USAID «Трансформація фінансового сектору». URL: <https://data.unit.city/fintech/fgt34> URL: https://data.unit.city/fintech/fgt34-ko67mok/fintech_in_Ukraine_2018_ua.pdf
14. Косарев В. Є. Про перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування. Банківська справа. 2012. № 9. С. 63–65.
15. Коваленко В. В. Цифрова трансформація банківського сектору економіки України. Фінанси України. 2021. №3. С. 84-98. DOI: <https://doi.org/10.33763/finukr2021.03.060>.
16. Корнівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. Проблеми економіки. 2017. № 3. С. 254-261.
17. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2018/86.pdf

18. Концепція розвитку цифрових компетентностей до 2025 року та її значення. URL: <https://everlegal.ua/kontseptsiya-rozvytku-tsyfrovykh-kompetentnostey-do-2025-roku-ta-yiyi-znachennya>
19. Країна 2030e — країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html>
20. Кузьменко О. В. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. Вип. 24, ч. 2. С. 98-103.
21. Каталог кращих інтернет-банкінгів України URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/online/>
22. Кількість кіберзлочинів в Україні в 2021 році зросла на 25% URL: https://zikua.tv/news/ludyna/kilkist_kiberzlochyniv_v_ukraini_v_2021_rotsi_z_rosla_na_25_1003856
23. Кількість кіберзлочинів в Україні в 2021 році зросла на 25% URL: https://zikua.tv/news/ludyna/kilkist_kiberzlochyniv_v_ukraini_v_2021_rotsi_z_rosla_na_25_1003856
24. Технології з розумом. UAZMI. URL: <https://uazmi.org/news/post/gl5h5MLKnchNFwK8wTHluA>
25. Тренди банківської інформатизації. Текст: електронний. Tadviser. Держава. Бізнес. ІТ. URL: <https://www.tadviser.ua/index.php/>
26. Онищенко Ю. І., Дем'яновська Д. О. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України. Приазовський економічний вісник. 2017. № 2(02). С. 141–145.
27. Омельчук Н. Що чекає український фінтех в 2020: думки експертів ринку. PaySpace. URL: <https://psm7.com/fintech/chtozhdet-fintex-v-ukraine-v-2020-mneniya-ekspertov-rynka.html>
28. Офіційний сайт Приватбанку. URL: <https://privatbank.ua/>
29. Офіційний сайт Національного Банку України. URL: <https://bank.gov.ua/>

- 30.Постанова Правління Національного банку України від 18 жовтня 2023 року № 129 “Про затвердження Змін до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг.URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_18102023_129
- 31.Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#n13> (дата звернення: 11.07.2022)
- 32.Марич М.Г., Ратушняк Д.В. Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг. Гроші, фінанси і кредит. 2021. Вип. 71. С. 171-176.
- 33.Мешко Н.П. Радько Є.Б. Сучасний стан інтернет-банкінгу як явища: перспективи, переваги та недоліки. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/12_2018/207.pdf
- 34.Худолій Ю., Свистун Л. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ. Економіка і регіон. 2021. № 3 (82). С. 115-123. DOI 10.26906/EiR.2021.3(82).2375.
- 35.Хуторна М., Костогриз В. Ефективність діяльності банків в умовах цифровізації. Вісник Університету банківської справи. 2020. № 2 (23). С. 27-34.
- 36.Сучасні інформаційні технології на ринку фінансових послуг України / Н. Холявко, О. Попело, М. Дубина, А. Тарасенко // Проблеми і перспективи економіки та управління. 2022. № 1(29). С. 77-87.
- 37.Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці : матеріали наук.-практ. інтерн. конф. студ. аспір. і молод. вчених. Київ, 23 березня 2020 р. / [Л.О. Примостка, І.Б. Охрименко, А.В. Нікітін]. – Дніпро: Середняк Т.К., 2020. 431 с.

- 38.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](https://doi.org/10.18371/fp.3(43).2021.071821).
- 39.Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Тернопіль, 2018. 100 с.
- 40.Atom Bank: офіційний веб-сайт.URL: <https://www.atombank.co.uk/> (дата звернення: 30.06.2022)
- 41.Roberts P.W. Dynamics of Innovative Activity and Competitive Advantage: The Case of Australian Retail Banking, 1981 to 2015. *Organization Science*. 2020. Vol. 14. № 2. P. 107–122.
- 42.Bhatt V. Financial Innovations and Credit Market Evolution. *Economic and Political Weekly*. 2017. Vol. 22. № 22
- 43.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_3
- 44.BigTech in finance: market developments and potential financial stability implications. URL: <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P091219-1.pdf> (дата звернення: 30.06.2022).
- 45.Eurostat. E-banking and e-commerce. URL: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do> (дата звернення: 26.08.2022).

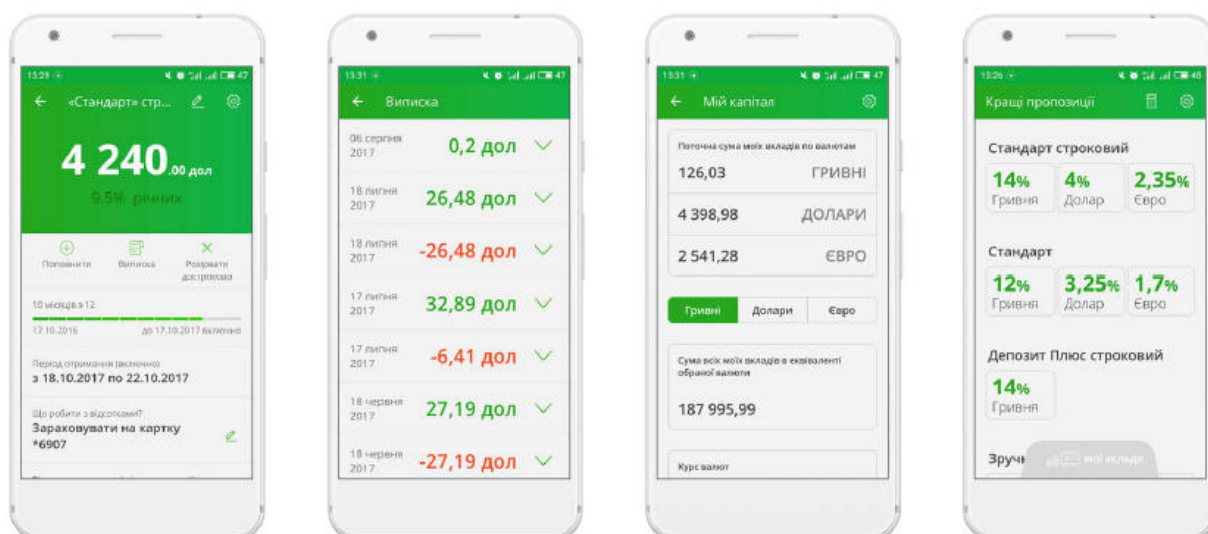


Рис. А.1. Додаток «Мої депозити» ПАТ «Приватбанку»

ДОДАТОК Б

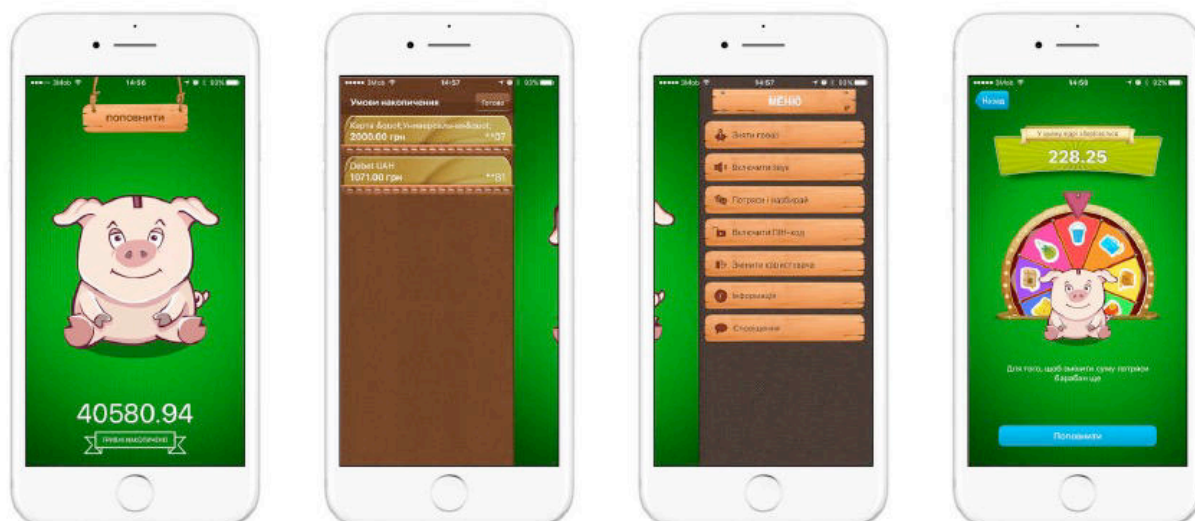


Рис. Б.1. Додаток «Моя скарбничка» ПАТ «Приватбанку»



Рис. 2.4. Основні переваги використання інформаційних технологій у діяльності фінансових установ

**Етапи переходу від традиційного до дистанційного банківського
обслуговування**

Етап	Назва етапу	Характеристика
46.	Традиційне банківське обслуговування	У відділеннях банку оформлюється значна кількість паперових документів, альтернативні канали практично не використовуються, частка трансакцій через віддалені канали становить менше 40%
47.	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%
48.	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%)
49.	Переважає 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: [4;6]

ВІДГУК
керівника випускної кваліфікаційної роботи на тему
«Інформаційні технології у сфері банківського бізнесу»
Поліщука Андрія Олександровича

Для ефективного виконання своїх функцій банківський бізнес потребує постійного зовнішнього та внутрішнього моніторингу розвитку та вдосконалення.

Це обґрунтовує необхідність регулярного пошуку новітніх, більш ефективних напрямків розвитку вітчизняних банків. Серед таких напрямків одним із сучасних і перспективних є використання банківськими установами передових інформаційних технологій.

Поглиблене обґрунтування можливостей які виникають в процесі впровадження інформаційних технологій у сферу банківського бізнесу, подальший вплив інформаційних технологій на еволюцію банківських послуг та обґрунтування подальшого впровадження новітніх технологій у банківську діяльність виступають тою проблематикою сьогодення яка потребує наукового пошуку різних рівнів.

Дана робота повністю досягає поставленої мети, завдання виконані та оформлені відповідно методичних рекомендацій до даного виду робіт

Здобувач працював з дотриманням графіка.

Робота виконана самостійно, в повному обсязі у відповідності до чинних вимог, рекомендується до захисту з оцінкою «добре».

Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____ А.А. Болдова



Висновок кафедри про випускню кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти Поліщука А.О. після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від «___» _____ 2023р. №___ допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____ О.І. Береславська, д.е.н., професор

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу (проект)

здобувачки вищої освіти другого (магістерського) рівня, II курсу, ФМБ-22-1 групи,

ДЕРЖАВНОГО ПОДАТКОВОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Боснюка Богдана Івановича

на тему: «Вплив інноваційних процесів на сферу банківського бізнесу»

Актуальність теми. Зростання ролі банків, необхідність напрацювання нових теоретичних і методологічних підходів до формування впливу інноваційних процесів на сферу банківського бізнесу в Україні та новітні виклики, породжені зовнішніми глобальними ризиками, кризовими явищами в економіці й жорсткою конкуренцією, спонукають регулятора і керівні органи вітчизняних банків до пошуку інноваційних підходів в управлінні. Вони повинні бути спрямовані на оптимізацію ресурсної бази й розроблення ефективної стратегії розвитку інновацій у сфері банківського бізнесу в швидко змінюваних умовах як воєнного стану так і в перспективі відновлення в повоєнній Україні.

Наукова новизна виявляється в розробці та застосуванні нових методик, дослідженнях, теоріях або підходах, які розширюють наше розуміння про вплив інноваційних процесів на сферу банківського бізнесу в Україні.

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу. У ході виконання магістерського дослідження здобувачем вищої освіти проведено достатньо глибокий аналіз впливу інноваційних бізнес-технологій на сферу банківського бізнесу, проведено оцінку ефективності управління інноваційними процесами у сфері банківського бізнесу

виявлення проблем операцій банків з впровадження інновацій у своїй діяльності. Оформлення текстового та графічного матеріалу магістерського дослідження виконано на високому рівні.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі підприємства, установи, організації. Сформульовані та обґрунтовані в кваліфікаційній роботі наукові положення можуть бути використані для підвищення ефективності механізму розвитку інноваційних процесів, що базуються на інноваційних технологіях, в банківській сфері, а також для прогнозування розвитку фінансових ринків України.

Загальний висновок і оцінка роботи. Робота написана технічно грамотно, тему повністю розкрито, надано вдалі пропозиції. Випускна кваліфікаційна (дипломна) робота виконана на високому рівні і заслуговує позитивну оцінку.

Рецензент _____

(науковий ступінь, вчене звання, посада, місце роботи)

(підпис, М.П.)

(ініціали, прізвище)

«__» _____ 202__ р.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу (проект)

здобувачки вищої освіти другого (магістерського) рівня, II курсу, ФМБ-22-1 групи,

ДЕРЖАВНОГО ПОДАТКОВОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Боснюка Богдана Івановича

на тему: «Вплив інноваційних процесів на сферу банківського бізнесу»

Актуальність теми. Зростання ролі банків, необхідність напрацювання нових теоретичних і методологічних підходів до формування впливу інноваційних процесів на сферу банківського бізнесу в Україні та новітні виклики, породжені зовнішніми глобальними ризиками, кризовими явищами в економіці й жорсткою конкуренцією, спонукають регулятора і керівні органи вітчизняних банків до пошуку інноваційних підходів в управлінні. Вони повинні бути спрямовані на оптимізацію ресурсної бази й розроблення ефективної стратегії розвитку інновацій у сфері банківського бізнесу в швидко змінюваних умовах як воєнного стану так і в перспективі відновлення в повоєнній Україні.

Наукова новизна виявляється в розробці та застосуванні нових методик, дослідженнях, теоріях або підходах, які розширюють наше розуміння про вплив інноваційних процесів на сферу банківського бізнесу в Україні.

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу. У ході виконання магістерського дослідження здобувачем вищої освіти проведено достатньо глибокий аналіз впливу інноваційних бізнес-технологій на сферу банківського бізнесу, проведено оцінку ефективності управління інноваційними процесами у сфері банківського бізнесу

виявлення проблем операцій банків з впровадження інновацій у своїй діяльності. Оформлення текстового та графічного матеріалу магістерського дослідження виконано на високому рівні.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі підприємства, установи, організації. Сформульовані та обґрунтовані в кваліфікаційній роботі наукові положення можуть бути використані для підвищення ефективності механізму розвитку інноваційних процесів, що базуються на інноваційних технологіях, в банківській сфері, а також для прогнозування розвитку фінансових ринків України.

Загальний висновок і оцінка роботи. Робота написана технічно грамотно, тему повністю розкрито, надано вдалі пропозиції. Випускна кваліфікаційна (дипломна) робота виконана на високому рівні і заслуговує позитивну оцінку.

Рецензент _____

(науковий ступінь, вчене звання, посада, місце роботи)

(підпис, М.П.)

(ініціали, прізвище)

«__» _____ 202__ р.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу (проект)

здобувачки вищої освіти другого (магістерського) рівня, II курсу, ФМБ-22-1 групи,

ДЕРЖАВНОГО ПОДАТКОВОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Беліч Віталія Володимировича

**на тему: «Інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського
обслуговування в Україні»**

Актуальність теми. За останні роки банківський сектор пережив значні зміни під впливом цифрових технологій. Глобальне поширення Інтернету, активне використання смартфонів населенням змінили потреби та вимоги клієнтів: банківські послуги мають бути швидкими, доступними та зрозумілими, а можливість отримувати їх у цифровому форматі доступна для сучасних споживачів. Для надання різного рівня сервісів банки активно переходять у цифровий простір, змінюються основні канали дистрибуції. Активне впровадження інтернет - банкінгу відбуваються через цифровізацію бізнес-процесів та екологічні виклики, що актуалізує проблеми дистанційного банківського обслуговування, а саме підвищення їх ефективності зумовлено пандемією COVID-19 та повномасштабним збройним вторгненням росії 24 лютого 2022 р., який вніс суттєві корективи в логістичні особливості надання банківських послуг, а також суттєво підвищив важливість дистанційного банківського обслуговування та всіх пов'язаних з ним технологічних процесів і рішень.

Наукова новизна виявляється в розробці та застосуванні нових методик, дослідженнях, теоріях або підходах, які розширюють наше розуміння про впровадження інтернет - банкінгу в банківську систему.

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу. У ході виконання магістерського дослідження здобувачем вищої освіти проведено достатньо глибокий аналіз використання інтернет-банкінгу у вітчизняних банках, досліджено вплив діджиталізації на систему дистанційного банківського обслуговування, узагальнено рекомендації щодо застосування. Оформлення текстового та графічного матеріалу магістерського дослідження виконано на високому рівні.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі підприємства, установи, організації. За результатами магістерського дослідження для фінансових установ надано пропозиції щодо підвищення ефективності інтернет-банкінгу в системі дистанційного банківського обслуговування в Україні, що базуються на прикладі зарубіжного досвіду.

Загальний висновок і оцінка роботи. Робота написана технічно грамотно, тему повністю розкрито, надано вдалі пропозиції. Випускна кваліфікаційна (дипломна) робота виконана на високому рівні і заслуговує позитивну оцінку.

Рецензент _____

(науковий ступінь, вчене звання, посада, місце роботи)

(підпис, М.П.)

(ініціали, прізвище)

«__» _____ 202__ р.