МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЄКТ)

на тему: Розвиток ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесів

Здобувача вищої освіти II рівня, II курсу, ФМБз-23-1 групи,
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»,
освітня програма «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»

_____ Циганок Катерини Володимирівни
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ Москаленко Наталія Віталіївна, к.е.н., доцент
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Керівник освітньо-професійної
програми _____ Береславська Олена Іванівна, д.е.н., професор
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту за рішенням кафедри фінансових ринків та технологій
протокол від «16» 04 2025 № 11

Завідувач кафедри _____ Береславська Олена Іванівна, д.е.н., професор

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 6 13.02.2025р. _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 04.01.2025р. _____
(до захисту / на доопрацювання) (дата) (підпис

Результат захисту 96 (відмінно) 13.02.2025р. _____
(оцінка) (дата) (підпис

Голова комісії: _____ Гуреславська О.І.
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії: _____ Пернарівський О.В.
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Баран Гаранов Р.О.
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Підсохіна Л.Г.
(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				13.02-2025 рр
1.Доповідь	**від 0 до 10**	9		Береславська О.І.
2. Роздатковий матеріал	**від 0 до 5**	5		Пернарівський О.В.
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	**від 0 до 25**	25		Баранов Р.О. Москаленко Н.В.
4. Апробація (участь у конференціях)	**від 0 до 10**	9		Підсоснна Я.Г.
РАЗОМ БАЛІВ	**від 0 до 50**	48		Приходька І.О.
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	**від 0 до 100**	96		

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - 48 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)
96	A	5 (відмінно)	13.02.2025 р.	Береславська О.І. Пернарівський О.В. Баранов Р.О. Підсоснна Я.Г. Приходька І.О.

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»
Освітня програма «Управління процесами у сфері банківського бізнесу»

Затверджую
Завідувач кафедри фінансових ринків
та технологій
_____Олена БЕРЕСЛАВСЬКА
«12» грудня 2023

Завдання на кваліфікаційну роботу (проект)
здобувачу вищої освіти
Циганок Катерини Володимирівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи (проекту)
Розвиток ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесів
Затверджена наказом ректора від 26.12.2023 р. № 1732
2. Строк здачі закінченої роботи – 01.11.2024
3. Мета роботи полягає в розкритті теоретичних і практичних аспектів діяльності ринку банківських послуг в умовах цифровізації, аналізі його стану, визначенні головних проблем, що стримують його розвиток, та розробці рекомендацій для їх вирішення
Об'єкт дослідження є економічні відносини, що виникають в процесі функціонування ринку банківських послуг України.
Предмет дослідження є особливості, сучасні проблеми та перспективи розвитку ринку банківських послуг України в умовах цифровізації економічних процесів
Орієнтована база дослідження – Національний банк України, Міністерство фінансів України, банківські установи.
4. Вихідні дані до роботи – річні звіти Національного банку України, статистичні дані банківських установ.
5. Перелік графічного матеріалу – 12 таблиць, 8 рисунків, 2 додатки.
6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань за кожним розділом)
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесів.
1.1 Сутність, види та роль банківських послуг в сучасних умовах

цифровізації.

1.2 Особливості банківської діяльності в умовах цифро
економічних відносин.

Розділ 2. Сучасний аналіз стану та аспектів розвитку банківських пос
умовах цифровізації економічних процесів

2.1. Аналіз ключових показників діяльності банківських установ України.

2.2. Оцінка ризиків розвитку банківських послуг під вп
цифровізаційних процесів.

РОЗДІЛ 3. Перспективи розвитку ринку банківських послуг в у
цифровізації.

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної)роботи	Строк виконання етапів робот	
		За планом	Фактич
1	2	3	4
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	30.10.2024 р.	31.10.20
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	15.11.2024 р.	03.12.20
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	16-30.12.2024 р.	30.12.20
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	11-16.12.2024 р.	15.12.20
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	02-10.01.2025 р.	06.01.20
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	18.11.2024 р.- 12.12.2024 р.	06.12.20
7	ЗАХИСТ	12-13.02.2025 р.	13.02.20

8. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту) _____ Козій Н.С.
(підпис) (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ Береславська О.І.
(підпис) (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Циганок К.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

Відгук наукового керівника кваліфікаційної роботи (проєкту)
Здобувачки вищої освіти ІІ рівня, ІІ курсу, ФМБЗ-23-1 групи, спеціальності «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»,

Жученко Катерини Володимирівни

на тему «Розвиток ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесі»

Кваліфікаційна робота виконана у відповідності з затвердженим планом, поставленні завдання виконані, питання розкриті, метою роботи є визначення теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо напрямків розвитоку ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесі.

За результатами дослідження сформульовані висновки та рекомендації, що можуть бути використані у роботі банківських установ в Україні.

Одержані результати можуть бути використані для оптимізації функціонування національної банківської системи та її стійкому розвитку, а також впровадження передових технологій для розробки стратегій щодо подальшого розвитку та наданні якісних банківських послуг

У ході дослідження здобувачка показав вміння використовувати сучасні методи обробки інформації. Зроблені висновки є аргументовані.

Роботу виконано відповідно до вимог методичних рекомендацій до виконання кваліфікаційної роботи, зроблені висновки. Представлена кваліфікаційна робота на тему «Розвиток ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесі» є закінченим дослідженням і заслуговує на високу позитивну оцінку.

Науковий керівник кваліфікаційної роботи
Москаленко Наталія Віталіївна, к.е.н, доцент,
доцент кафедри фінансових ринків та технологій

_____ 10 січня 2025
(підпис) (дата)

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу (проєкт)

Кваліфікаційна робота (проєкт) здобувачки вищої освіти

Жученко Катерини Володимирівни після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від «10» січня 2024 № 10 допущена/не допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____ Береславська О.І.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу (проєкт)

здобувача вищої освіти Державного податкового університету

Циганок Катерини Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Розвиток ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесів

(назва теми)

Актуальність даної теми полягає в тому, що відображає сучасні тенденції у сфері фінансових послуг, зокрема в контексті стрімкого розвитку цифрових технологій. У роботі вдало розглянуто основні аспекти впливу цифровізації на банківський сектор, що є важливою складовою частиною економіки багатьох країн, зокрема України.

Наукова новизна роботи полягає у визначенні проблеми, аналіз теоретичних аспектів, практичне застосування теорії на прикладі ринку банківських послуг в умовах цифрових трансформацій. Де ретельно розглянуті основні теоретичні підходи до цифровізації економіки та банківської сфери, аналізує ключові тенденції, а також визначає фактори, які впливають на трансформацію банківських послуг. Особливу увагу приділено визначенню основних понять, таких як цифрові фінансові послуги, FinTech, банківські інновації тощо, оскільки це дозволяє глибше зрозуміти теоретичні засади розвитку ринку.

Якість проведеного аналізу проблеми текстового та табличного матеріалу. Автор роботи показав добре розуміння основних тенденцій розвитку ринку банківських послуг у контексті цифровізації. Висвітлено основні фактори, що впливають на цифрову трансформацію, такі як технологічні інновації, зміни в поведінці споживачів, та необхідність адаптації банків до нових реалій. Важливою складовою цієї частини є проведення порівняльного аналізу діяльності кількох банків в Україні, що активно впроваджують цифрові інновації.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі банківських послуг. Пропонуються конкретні рекомендації щодо покращення стратегії розвитку банківських послуг в умовах цифрових трансформацій, зокрема в контексті покращення безпеки, вдосконалення інтерфейсів для користувачів, а також підвищення рівня фінансової грамотності населення. Висновки є обґрунтованими і чіткими, зокрема щодо важливості цифровізації для забезпечення конкурентоспроможності банків на ринку.

В дипломній роботі є деякі недоліки, адже обмежений аналіз міжнародного досвіду. Хоча дипломна робота розглядає цифровізацію банківських послуг в Україні, недостатньо уваги приділено аналізу міжнародних практик. Детальніший порівняльний аналіз, наприклад, з банками інших країн, де цифровізація є більш розвиненою, міг би дати більш глибоке розуміння можливостей та проблем, з якими стикається український ринок.

Тема дипломної роботи повністю розкрита здобувачем вищої освіти, ключові положення та висновки достатньо обґрунтовані. Автор продемонстрував глибоке розуміння предмету дослідження та вміння застосовувати теоретичні знання на практиці. Одним із можливих напрямків для вдосконалення є поглиблене дослідження впливу цифровізації на економічний розвиток регіонів та малих і середніх підприємств, що дозволить розширити масштаби аналізу.

Дипломна робота заслуговує на позитивну оцінку. Вона є добре структурованою, змістовною та актуальною. Автор проявив високий рівень підготовки, глибоке розуміння теми та здатність самостійно проводити наукові дослідження.

Рецензент Керуючий відділенням

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

(підпис, М.П.) Гребтієвська В.В.

(ініціали, прізвище)

« » січня 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Розвиток ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесів

Мета роботи полягає в розкритті теоретичних і практичних аспектів діяльності ринку банківських послуг в умовах цифровізації, аналізі його стану, визначенні головних проблем, що стримують його розвиток, та розробці рекомендацій для їх вирішення.

Завданнями роботи є дослідження сутності ринку банківських послуг й розглянути його види та роль в сучасних умовах цифровізації; охарактеризувати ключові особливості здійснення банківської діяльності під впливом цифровізаційних процесів економічних відносин; проаналізувати основні показники діяльності банківських установ на вітчизняному ринку; здійснити оцінку ризиків, що виникають під час надання банківських послуг в умовах цифровізації.

Предметом дослідження є особливості, сучасні проблеми та перспективи розвитку ринку банківських послуг України в умовах цифровізації економічних процесів.

Об'єктом дослідження є економічні відносини, що виникають в процесі функціонування ринку банківських послуг України.

Базою досліджень виступає – Національний банк України, Міністерство фінансів України, банківські установи.

За результатами дослідженя сформульовані висновки та рекомендації щодо пріоритетів розвитку ринку банківських послуг в умовах цифровізації економічних процесів.

Одержані результати можуть бути використані банківськими установами при розроблені та впровадженні стратегії розвитку ринку банківських послуг в умовах цифровізації України в майбутніх періодах.

Ключові слова: банківські послуги, цифровізація, банківські інновації, глобалізація, банківський ризик, блокчейн.

Рік виконання кваліфікаційної роботи – 2024 р.

Рік захисту роботи – 2025 р.

ANNOTATION

Development of the Banking Services Market in the Context of Digitalization of Economic Processes

The purpose of the work is to uncover the theoretical and practical aspects of the banking services market in the context of digitalization, analyze its state, identify the main issues hindering its development, and develop recommendations for their resolution.

The tasks of the work include investigating the essence of the banking services market, examining its types and role in the modern context of digitalization; characterizing the key features of banking activities under the influence of digitalization processes in economic relations; analyzing the main indicators of banking institutions' performance in the domestic market; and evaluating the risks that arise during the provision of banking services in the context of digitalization.

The subject of the research is the features, current problems, and prospects for the development of the banking services market in Ukraine within the framework of the digitalization of economic processes.

The object of the research is the economic relations that emerge in the process of functioning of the banking services market in Ukraine.

The research base consists of the National Bank of Ukraine, the Ministry of Finance of Ukraine, and banking institutions.

As a result of the research, conclusions and recommendations regarding the priorities for the development of the banking services market in the context of the digitalization of economic processes have been formulated.

The results obtained may be used by banking institutions in the development and implementation of strategies for the development of the banking services market in the context of Ukraine's digitalization in the upcoming periods.

Keywords: banking services, digitalization, banking innovations, globalization, banking risk, blockchain.

Year of completion of the qualification work: 2024
Year of defense of the work: 2025

ЗМІСТ

ВСТУП..... 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІЧНИХ ПРОЦЕСІВ 6
1.1 Сутність, види та роль банківських послуг в сучасних умовах цифровізації...... 6
1.2 Особливості банківської діяльності в умовах цифровізації економічних відносин...... 14
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ АНАЛІЗ СТАНУ ТА АСПЕКТІВ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІЧНИХ ПРОЦЕСІВ 21
2.1. Аналіз ключових показників діяльності банківських установ України...... 21
2.2. Оцінка ризиків розвитку банківських послуг під впливом цифровізаційних процесів. 34
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ 41
ВИСНОВКИ 50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 53
ДОДАТКИ..... 60

ВСТУП

Актуальність теми. Швидкий розвиток цифрових технологій кардинально змінює спосіб надання банківських послуг і їх доступність. Цифровізація приносить серйозні виклики та значні зміни, що найяскравіше проявляються у фінансовому секторі, зокрема в банківській діяльності. Сучасний банкінг дедалі більше орієнтується на клієнтів, надаючи персоналізовані пропозиції у будь-який час і в будь-якому місці через мобільні пристрої та інші цифрові платформи, що стає особливо важливим у цифрову еру. Перехід від традиційного банкінгу до цифрового формату вимагає від банків розширення спектру послуг, включаючи фінансові та нефінансові продукти. Це ставить перед банками серйозне завдання з трансформації організаційної моделі та підходів до надання послуг, які дозволяють підвищити якість обслуговування клієнтів, розширити продуктові лінійки та диверсифікувати джерела доходів. Успішна цифровізація сприяє адаптації банків до зростаючих потреб клієнтів і розвитку технологій, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та інноваційності у банківській галузі.

Ключовим завданням швидкого розвитку цифровізації на ринку банківських послуг є введення нових конкурентоспроможних банківських продуктів, зберігаючи при цьому необхідні повсякденні продукти та послуги, забезпечуючи спрощення інструментів їх реалізації з використанням сучасних інформаційних технологій. Тому актуальність даного дослідження проявляється у пошуку алгоритмів для якісного та персоналізованого просування банківських продуктів та послуг, які базуються на використанні цифрових інструментів та технологій.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Сучасні цифрові технології в банківській сфері, зокрема у галузі банківських послуг викликають інтерес у багатьох науковців, серед яких: Л. Богріновцева, [19] Н. Давидкова [14], О. Дзюблюк [15], Ф. Котлер [23], Ю. Онищенко [51],

В. Шмігельська [51], С. Тідке [55] та інші. Процеси цифровізації в банківській сфері та використання інноваційних цифрових технологій у клієнтському обслуговуванні досліджувалися також Н. Акименко [1], А. Булмакул [50], Ю. Вергелюк [53], Г. Віал [54], А. Касич [17], І. Краснова [24], С. Реверчук [34], С. Шелудько [49], М. Щеглюк [24] та інші. Однак важливо відзначити, що питання, які стосуються особливостей розвитку та функціонування ринку банківських послуг в умовах трансформаційних змін та військових дій, залишаються недостатньо вивченими. Це підкреслює актуальність дослідження даної теми та його теоретичне та практичне значення.

Мета випускної кваліфікаційної роботи полягає в розкритті теоретичних і практичних аспектів діяльності ринку банківських послуг в умовах цифровізації, аналізі його стану, визначенні головних проблем, що стримують його розвиток, та розробці рекомендацій для їх вирішення.

Відповідно до поставленої мети, ключовими завданнями кваліфікаційної можна виокремити наступні:

- здійснити дослідження сутності ринку банківських послуг й розглянути його види та роль в сучасних умовах цифровізації;
- охарактеризувати ключові особливості здійснення банківської діяльності під впливом цифровізаційних процесів економічних відносин;
- проаналізувати основні показники діяльності банківських установ на вітчизняному ринку;
- здійснити оцінку ризиків, що виникають під час надання банківських послуг в умовах цифровізації;
- запропонувати перспективні напрями розвитку ринку банківських послуг в умовах цифровізації в майбутньому періоді.

Об'єктом дослідження є економічні відносини, що виникають в процесі функціонування ринку банківських послуг України.

Предметом дослідження є особливості, сучасні проблеми та перспективи розвитку ринку банківських послуг України в умовах цифровізації економічних процесів.

Методи дослідження. Для досягнення поставлених цілей у випускній кваліфікаційній роботі було застосовано різноманітні методи дослідження, включаючи порівняння та узагальнення для аналізу сутності ринку банківських послуг, графічний та статистичний аналіз для оцінки його поточного стану у контексті цифрової трансформації, а також синтез та системний аналіз для вивчення ризиків, що впливають на процеси цифровізації банківських послуг та визначення напрямків його майбутнього розвитку.

База досліджень – Національний банк України, Міністерство фінансів України, банківські установи.

Науково-практичне значення одержаних результатів полягає в глибокому аналізі сучасного стану ринку банківських послуг України, виявленні та обґрунтуванні проблем, а також в дослідженні напрямків його удосконалення. Це в свою чергу сприятиме якісному функціонуванню національної банківської системи та її стійкому розвитку, а також впровадження передових технологій для розробки стратегій щодо подальшого розвитку та наданні якісних банківських послуг.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІЧНИХ ПРОЦЕСІВ

1.1 Сутність, види та роль банківських послуг в сучасних умовах цифровізації.

У сучасному світі банківська сфера переживає значні зміни під впливом цифрових технологій, що суттєво трансформують сутність, види та роль банківських послуг. Цифровізація не тільки відкриває нові можливості для надання банківських послуг, але й змінює спосіб взаємодії банків із клієнтами, впливаючи на традиційні підходи до ведення банківської діяльності. Так, лібералізація фінансових ринків та зростаючий попит споживачів на високоякісні банківські послуги виступають ключовими стимулами розвитку ринку банківських послуг протягом останніх десятиліть.

Глобалізація інформаційних технологій, що охоплює всі сфери діяльності людства, стимулювала банки до створення цифрових платформ для надання інноваційних послуг, що в свою чергу зменшує обсяги готівки в обігу, знижує рівень тіньової економіки, збільшує використання цифрових форм існуючих валют та покращення якості і швидкості здійснення платежів. Період кінця XX – початку XXI ст. можна вважати інноваційним для ринку банківських послуг, так як відбулось інтенсивне впровадження цифрових технологій, що підвищили ефективність банківського бізнесу.

Цифрові технології змінюють підходи до надання та споживання банківських послуг, відкриваючи нові можливості для автоматизації, персоналізації та покращення якості обслуговування клієнтів. Це вимагає від банків адаптації до швидких змін технологічних трендів і перегляду стратегій управління для забезпечення конкурентоспроможності та стабільності в умовах цифрової економіки [1].

Тому для кращого розуміння сучасних викликів і можливостей банківського сектору, важливо детально розглянути сутність банківських послуг та їх еволюцію в контексті цифрової трансформації. Зокрема у наукових джерелах можна знайти різноманітні тлумачення поняття «банківська послуга», зокрема її часто порівнюють з визначенням поняття «банківська операція», однак варто зазначити, що немає єдиного загальноприйнятого підходу до визначення банківської послуги (дод. А). Так наприклад, у роботі С. Ганзюк та М. Шаровського [10] зазначається, що «послугою виступає діяльність банку, яка не має прямого відношення до операцій: активних чи пасивних».

О. Дзюбалюк описує банківську послугу як готовий продукт банку, тоді як операції він розглядає як процес виконання цієї послуги [16]. В свою чергу В. Колоша трактує банківську послугу як підсумок всебічної діяльності банку, орієнтованої на задоволення зростаючих потреб клієнтів у процесі банківських операцій або залучення тимчасово вільних коштів для отримання прибутку [21].

Наступним підходом до визначення поняття «банківська послуга», надає Грицюк Т., який розглядає його як «комплексної діяльності банку, що створює економічні блага для задоволення потреб клієнтів» та акцентує на багатогранному підході до розуміння послуг банку в контексті задоволення різних фінансових потреб клієнтів через банківські операції [25].

Замість терміну «банківська послуга», науковеці Гірченко Т.Д. та Пархоменко К.С. застосовують поняття «банківський продукт», саме в маркетинговому контексті, зокрема як «виконання банком певних дій на користь клієнтів, що включає надання цілого комплексу відповідних послуг» [11]. Проте це визначення не уточнює чітко, що виступає під банківським продуктом та як він безпосередньо пов'язаний з наданням послуг банківськими установами.

Також слід зазначити, що під час вивчення економічної літератури з питань банківських послуг науковці досить часто використовують поняття «банківська послуга» та «банківський продукт». Деякі дослідники вважають їх

взаємозамінними, тоді як інші бачать між ними суттєві відмінності. Ці розбіжності також відображені в міжнародних стандартах ISO серії 9000, де визначено матеріальний характер продукту і можливість його створення без будь-якої взаємодії між виробником і споживачем [13]. В свою чергу послуга визначає надання нематеріальних послуг завжди, включаючи взаємодію між виробником і споживачем.

Сутність банківської послуги також можемо розглядати як набір конкретних дій, які виконуються персоналом банку. А розуміння банківської операції як сукупності операцій, пов'язаних із виконанням банківської послуги. У праці Ф. Котлер [23], вивчаючи сутність банківських послуг відзначено, що вони відрізняються від продуктів матеріальної сфери своїми особливостями. До таких характерних особливостей можна віднести наступні:

- нематеріальний характер у традиційному розумінні;
- зазвичай довготривале застосування;
- процес надання послуги нерозривно пов'язаний із її споживанням;
- використання різних видів грошей.

На нашу думку, відмінності між банківськими послугами та продуктами з матеріальним втіленням виявляються не лише в цих особливостях. До них також можна віднести змінність якості послуги, обов'язковість наявності договору та їх абстрактність. Однак завжди існує чітка межа між продуктом і послугою: продукт є матеріальним (наприклад, інформаційна програма), що часто включає взаємодію зі споживачем, результатом якого є зближення цих понять і розмивання їхніх меж. Проте, важливо відзначити, що в науковій літературі, яка досліджує банківський сектор, досить складно чітко відмежовувати поняття продукту та послуги, оскільки обидва вони характеризують результат в більшій мірі він має нематеріальний характер і є невіддільним від процесу взаємодії з клієнтом.

Тому на нашу думку, банківські послуги слід розглядати через призму теоретичних досліджень, які визначають сутність поняття «послуга». Зазвичай, послуга сприймається як операція, що задовольняє певні потреби або надає

зручності. Важливо розуміти, що на відміну від товарів, корисність послуги полягає не в її матеріальному втіленні, а в результаті дії, яку вона забезпечує для споживача. Це означає, що цінність банківської послуги визначається її здатністю вирішувати фінансові потреби клієнтів, а не в фізичному продукті. Надання послуги і її використання відбувається одночасно і оцінюється за результативністю або якістю виконання.

Банківські установи виконують суттєву роль у фінансовій системі, акумулюючи тимчасово вільні грошові кошти (внески) клієнтів, які надалі надаються у вигляді позик (кредитів) для тимчасового використання. Крім того, вони виступають посередниками у взаємних платежах і розрахунках між підприємствами, установами та фізичними особами. Всі ці операції регламентуються законодавством. Хоча Закон України «Про банки і банківську діяльність» не містить чіткого визначення термінів «банківські послуги» та «банківські операції», у статті 47 цього закону надано перелік банківських послуг [33]:

- залучення грошових коштів та банківських металів від фізичних і юридичних осіб у депозити;

- відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів, включаючи рахунки умовного зберігання та з банківськими металами;

- надання кредитів та інвестування залучених коштів і банківських металів на власний ризик. Таким чином, видно, що банківські послуги є досить вузькоспеціалізованими та базуються на виконанні різних фінансових операцій.

Широкий асортимент банківських послуг, що надаються комерційними банками в сучасному світі, викликає потребу у розробці різноманітних наукових підходів до їх систематизації та класифікації. Варто зазначити, що класифікація банківських послуг як нематеріальних товарів стикається з певними труднощами через обмеженість сфери їх використання та умов застосування. Тому банківські послуги можна класифікувати за різними критеріями:

- за типом клієнтів (роздрібні та корпоративні);

- за впливом на банківський баланс (активні, пасивні, позабалансові);

- за напрямком діяльності банку (традиційні, додаткові, нетрадиційні) та інші (табл. 1.1):

Таблиця 1.1

Ключові критерії класифікації банківських послуг

Критерії класифікації	Групи
1. Мета задоволення потреб споживачів	- прямі послуги – орієнтовані на задоволення безпосередніх потреб клієнта (платіжних, інвестиційних чи комерційних).; - непрямі або ж супутні послуги – метою яких є створення зручних умов під час отримання головних послуг, проте не приносять додаткового прибутку; - послуги, які створюють додатковий прибуток або сприяють зниженню витрат.
2. Рівень складності	- послуги, які користуються великим попитом серед широкого кола споживачів; - послуги для клієнтів із професійною підготовкою; - послуги для клієнтів з глибокими знаннями в області фінансового інжинірингу та планування..
3. Охоплення банківських операцій	- основні банківські операції: першочерговий продукт (наприклад, кредитування); - реальні (супутні) продукти: формування кредитно-забезпечувальної операції, ведення реєстру акціонерів та інші операції, спрямовані на перетворення випадкових клієнтів у постійних; - розширені продукти: послуги, що сприяють зміцненню постійних, довірчих відносин з клієнтами, комплексному обслуговуванню, наданню всебічної допомоги та розвитку бізнесу клієнта.
4. Роль операцій в банківській діяльності	- виняткові операції: послуги, які надаються виключно банківськими установами. - спеціальні операції: послуги, що можуть надаватися як банками, так і іншими установами без обмежень. - загальні операції: послуги, які надаються банками так само, як і іншими суб'єктами господарювання.
5. Характер споживача	- роздрібні послуги; - корпоративні послуги.

Джерело: побудовано автором за даними [3]

Комбінована класифікація, що формується на основі кількох критеріїв одночасно: типу фінансового інструменту, асортименту послуг, виду банківської операції та ін. (Дод.Б). Така класифікація вважається найбільш прогресивною, оскільки найкраще відображає різноманітність банківських послуг (операцій) у порівнянні з попереднім.

Якщо розглядати класифікацію банківських послуг за типами, то тут виділяють специфічні та неспецифічні (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація банківських послуг за типом, що надаються

Критерії класифікації	Типи послуг
- від особливостей банківської діяльності	- специфічні послуги, - неспецифічні послуги
- від категорії отримувачів послуг	- юридичні особи, - фізичні особи
- від методу формування та розподілу ресурсів банку	- активні операції, - пасивні операції
- від способу оплати за послуги	- платні послуги, - безкоштовні послуги
- від зв’язку з рухом матеріальних активів	- послуги, пов’язані з матеріальним продуктом, - чисті послуги

Джерело: побудовано автором за даними [21]

Послуги, що витікають із сутності банківської діяльності, класифікуються як специфічні, в саме до них належать наступні:

- кредитні (полягають у наданні коштів у вигляді позик);

- депозитні (зазвичай пов'язані з розміщенням коштів у банках);

- розрахункові операції (можуть здійснюватися як у готівковій, так і в безготівковій формі). Відповідно до доручення користувачів банки відкривають різні рахунки, за якими відбуваються платежі за товари та послуги.

Банківські послуги поділяються на традиційні та нетрадиційні залежно від характеру їх надання. До нетрадиційних послуг належать посередницькі послуги, довірчі послуги, надання поручительств і гарантій та інші. У більшості наукових праць основний критерій, за яким ці послуги відносять до певної групи, визначається досить умовно. Основні характеристики банківських послуг включають (рис.1.1):



Рис.1.1 Характерні особливості банківської послуги

Джерело: побудовано автором за даними [30].

Окрім цього, банківські послуги можуть бути надані в наступних формах:

- грошовій формі (основній), адже вона характеризує банківську діяльність загалом;

- матеріально-речовій - відображається у конкретних документах, рахунках або інших матеріальних носіях, які підтверджують взаємодію між банком і клієнтом (прикладом виступає виготовлення пластикової картки тощо);

- інтелектуальній - спосіб представлення та обробки інформації, що включає використання інформаційних технологій для оптимізації процесів, забезпечення безпеки даних та персоналізації обслуговування клієнтів;

- змішаній - це комбінація матеріальних та інтелектуальних аспектів, яка поєднує фізичні предмети або документи з сучасними інформаційними технологіями для забезпечення ефективності та зручності обслуговування клієнтів.

Розглядаючи значення банківських послуг у сучасних умовах цифрової трансформації, то можемо однозначно стверджувати, що вона є надзвичайно важливою та багатогранною. Цифровізація економічних процесів суттєво змінює підходи до надання фінансових послуг, відкриваючи нові можливості для банків і їх клієнтів. Виокремимо ключові аспекти:

- підвищення доступності та зручності, можливість для клієнтів здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якого місця, використовуючи інтернет або мобільні додатки. Це зменшує необхідність відвідування фізичних відділень банків.

- автоматизація та ефективність, впровадження автоматизованих систем та алгоритмів штучного інтелекту підвищує ефективність обробки транзакцій і знижує операційні витрати банків, що допомагає швидше та точніше обслуговувати клієнтів.

- персоналізація обслуговування, завдяки аналізу великих обсягів даних (Big Data) та використанню штучного інтелекту, банки можуть пропонувати клієнтам персоналізовані продукти та послуги, що краще відповідають їхнім потребам та фінансовим звичкам.

- безпека та захист даних, впровадження багаторівневих систем автентифікації, шифрування даних та інших заходів кібербезпеки допомагає захищати фінансові дані клієнтів від шахрайства та зловживань.

- інновації та нові продукти, таких як криптовалюти, платіжні системи на основі блокчейну, онлайн-кредитування та інші фінтех-рішення, це розширює спектр фінансових інструментів, доступних для клієнтів.

- підтримка економічного розвитку - сприяють економічному розвитку, полегшуючи доступ до фінансових ресурсів для малого та середнього бізнесу, стимулюючи інновації та сприяючи зростанню цифрової економіки.

Таким чином, у сучасних умовах цифровізації банківські послуги набувають нових форм та значень. Сутність банківських послуг полягає в наданні фінансових операцій та посередницьких функцій, метою яких є задоволення потреб клієнтів у фінансових ресурсах і послугах. Банківські

послуги можуть бути представлені в різних формах: інтелектуальній, грошовій, матеріально-речовій та змішаній, кожна з яких має свої особливості та переваги. Роль банківських послуг в умовах цифровізації є ключовою для розвитку економіки, оскільки вони забезпечують фінансову стабільність, підтримують розвиток підприємництва, сприяють інвестиціям та інноваціям. Впровадження новітніх технологій у банківську сферу дозволяє не тільки покращити якість обслуговування клієнтів, але й підвищити конкурентоспроможність банківських установ на глобальному ринку.

1.2 Особливості банківської діяльності в умовах цифровізації економічних відносин.

Цифровізація економічних відносин суттєво змінює характер банківської діяльності, відкриваючи нові можливості та виклики для фінансових установ. У сучасному світі інформаційні технології відіграють вирішальну роль у трансформації банківських процесів, забезпечуючи швидкість, зручність та безпеку фінансових операцій. Особливості банківської діяльності в умовах цифровізації включають автоматизацію процесів, використання великих даних для аналізу клієнтської поведінки, а також підвищення рівня кібербезпеки для захисту конфіденційної інформації.

Цифрові інновації виконують суттєву роль у розвитку банківського сектора, надаючи численні переваги, такі як зменшення операційних витрат, покращення якості обслуговування клієнтів та розширення асортименту банківських послуг. Впровадження таких технологій сприяє підвищенню конкурентоспроможності банківських установ на ринку та задоволенню зростаючих вимог клієнтів. Однак, ці інновації також створюють нові виклики, зокрема потребу в постійному оновленні технологій та адаптації до нових ризиків і загроз. Серед ключових тенденцій цифрової трансформації банківських послуг можна виділити наступні (табл.1.3):

Таблиця 1.3

Найважливіші тенденції цифрового перетворення банківських послуг

Напрям	Опис
Цифровий банкінг	Банки без фізичних відділень, які орієнтовані на дистанційне обслуговування клієнтів, що дозволяє підвищити якість та швидкість взаємодії, знизити витрати і час, а також забезпечити кращий захист особистих даних.
Сучасні електронні платіжні системи	Системи, що забезпечують можливість проведення платежів через інтернет або за допомогою платіжних чіпів та токенізованих карток.
Онлайн кредитування	Послуга, яка дозволяє клієнтам отримувати кредити через сайти або мобільні додатки банків.
Дистанційна ідентифікація	Механізм, який використовує біометричні дані (фото обличчя, голос) для надання фінансових послуг в онлайн-режимі.
Штучний інтелект (ШІ)	Аналітичні системи, які можуть навчатися та вирішувати завдання різної складності, імітуючи людське мислення.
Big Data	Технологія аналізу великих обсягів даних, що дозволяє банкам приймати обґрунтовані рішення.
Робо-адвайзинг	Програмні роботи, які створюють інвестиційні портфелі для клієнтів і допомагають ними управляти, виконуючи роль фінансового консультанта.

Джерело: *узагальнено автором на основі даних [5]*

Використання передових технологій відкриває нові можливості для інноваційного створення продуктів і послуг, що є актуальним не лише для банківського сектора, але й для інших галузей, проте для банківської сфери це питання набуває особливого значення. Впровадження нових продуктів і цифрових технологій дозволяє банкам оптимізувати операційні процеси, спрощуючи та підвищуючи швидкість виконання різних транзакцій. Така оптимізація досягається через перехід до онлайн-обслуговування клієнтів, що в свою чергу сприяє поліпшенню взаємодії з ними.

Використання цифрових технологій у банківських операціях приносить численні переваги, що включає можливість обслуговування клієнтів за допомогою онлайн-платформи, такі як мобільні банківські додатки, без необхідності їх фізичної присутності, також це дозволяє розробляти персоналізовані пропозиції, які надають знижки та найвигідніші умови для кожного клієнта.

Дані про 10 додатків, що належать вітчизняним та іноземним банківським групам, які займають провідні позиції на українському ринку, наведені у таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Топ-10 вітчизняних банківських додатків у розрізі зручностей для клієнтів

Назва банку	Відкриття кредитної лінії в додатку	Підв'язка карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку з додатка	Відображення різних рахунків клієнтів	Можливість вимкнення подвійної конвертації	Відкриття валютного депозиту в додатку
Монобанк	+	+	-	+	+	+
Sense банк	+	+	-	+	+	+
А-банк	+	+	-	+	+	+
ПриватБанк	+	+	+	+	+	+
ПУМБ	+	+	-	-	-	+
Укргазбанк	-	+	-	-	-	+
Укрсиббанк	-	+	-	-	-	-
Otp банк	-	+	-	-	-	-
Райффайзен банк	-	-	-	-	-	+
ОщадБанк	-	-	-	-	-	-

Джерело: побудовано автором за даними [36]

З інформації, наведеної у таблиці 1.4, видно, що найбільшу кількість віддалених банківських послуг можна отримати у додатках ПриватБанку. Наступними за кількістю послуг стоять Монобанк, Sensebank та А-банк. Водночас Райффайзен банк демонструє одну доступну можливість, в той час як ОщадБанк не пропонують жодної з перелічених послуг. Однак це не свідчить про відсутність у них можливостей для дистанційного обслуговування клієнтів. Усі згадані банківські додатки включають сервіси, такі як створення цифрової картки, онлайн-підтримка та відкриття депозиту онлайн [4]. Також варто відзначити, що згадані банківські додатки мають свої недоліки та переваги, які стосуються вартості послуг, обслуговування карток та технічних неполадок [29].

Глобалізація фінансових ринків сприяє впровадженню банками інновацій, прояв яких виявляється у широкому доступі до новітніх технологій, зокрема у:

– розвитку цифрових платформ для зручного онлайн-обслуговування клієнтів;

– у впровадженні сучасних фінансових інструментів;

– у підвищенні швидкості та ефективності фінансових операцій;

Сутність поняття банківської інновації охоплює всі нововведення, які впроваджуються в різних аспектах діяльності банків та сприяють досягненню позитивного як економічного так і стратегічного впливу, включаючи зростання ринкової частки, приріст клієнтської бази та зниження витрат на певні операції. Ці інновації охоплюють нові технології та платформи, продукти та послуги, покращення обслуговування клієнтів, оптимізацію внутрішніх процесів та стратегічне планування. Впровадження новітніх IT-рішень, мобільних додатків, автоматизації процесів, аналітики великих даних та персоналізованих послуг дозволяє банкам ефективніше задовольняти потреби клієнтів, знижувати витрати та підвищувати свою конкурентоспроможність [48].

Банківська інновація стає відомою лише під час впровадження на фінансовому ринку або всередині банку, і попит на новий банківський продукт або послугу визначає, наскільки вони є новими [1]. Банківську інновацію можна аналізувати з двох аспектів: як процес і як результат. Інновація в банківському секторі виступає процесом, що включає якісні зміни та впровадження нових продуктів і послуг. У свою чергу, інновація як результат є нововведенням або вдосконаленням, що реалізується з метою задоволення потреб клієнтів.

До ключових напрямків інновацій у банківському секторі є:

- проривні інновації - це радикальні зміни або нововведення, які вносять суттєві покращення у продукти, послуги або процеси в банківському секторі, іноді змінюючи існуючі парадигми і створюючи зовсім нові ринки або можливості;

- стратегічні інновації - це направленість на зміну стратегії банку з метою досягнення конкурентної переваги, розвитку нових ринків або підвищення ефективності, використовуючи інноваційні підходи;

- технологічні інновації - це впровадження нових технологій або використання існуючих технологій з новими способами для поліпшення продуктів, послуг або процесів у банківському секторі;

- структурні інновації - це зміни в організаційній структурі банку, що спрямовані на оптимізацію внутрішніх процесів, підвищення ефективності управління, адаптацію до нових ринкових умов або зміну бізнес-моделі;

Етапи розробки та впровадження нових банківських послуг на основі цифрових технологій представлені на рисунку 1.2

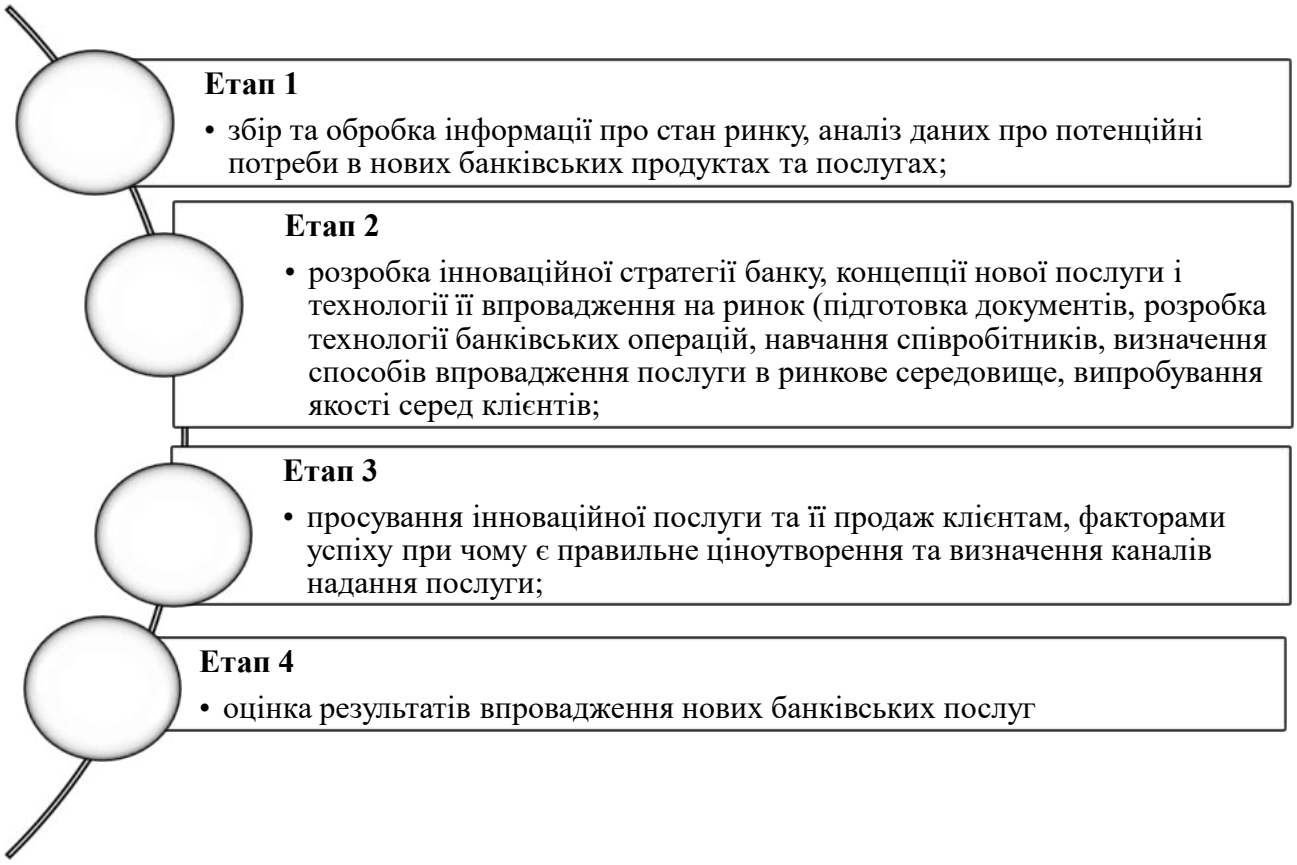


Рис. 1.2 Процес розробки та впровадження нових банківських послуг

Джерело: побудовано автором за даними [7]

Впровадження нових банківських послуг на основі цифрових технологій будуть успішними завдяки:

- чіткій стратегії, що включає розробку плану розвитку, орієнтованого на конкретні типи інновацій у банківських послугах та передбачає наявність не лише цілей, а й ресурсів для їх досягнення;

- партнерству, покращує розвиток відносин з центральним банком, іншими банками, фінтех та IT-компаніями, що допомагає покращенню знань і вмінь, необхідних для успішної імплементації цифрових технологій;
- новим компетенціям, тобто опанування нових навичок у галузі цифрових технологій, управління кадрами та розуміння проблем і потреб клієнтів, що дозволяє банкам ефективніше реалізувати цифрові ініціативи.

За прогнозами KPMG [27] у 2030 р. регулювання буде брати за основу банківську практику, а не на банківські продукти. Традиційні банки змінюють свої операційні моделі, рухаючись від історично орієнтованих на продукт до платформних підходів, і вивчають нові можливості, які стають доступними в інших секторах, тоді як інші сектори роблять те саме щодо банківських послуг. Банки майбутнього перейдуть до нового адаптивного обслуговування, де технології дозволять їм задовольняти унікальні уподобання кожного клієнта в залежності від ситуації, часу і контексту за допомогою сервісів або програм, що будуть побудовані на принципах модульності або конструктора. Кожен користувач зможе вибирати лише ті модулі, які відповідають його потребам.

Можемо виокремити ключові особливості, що визначають цифрову епоху у банківській сфері:

- впровадження цифрових технологій у всі аспекти своєї діяльності, включаючи автоматизацію внутрішніх процесів та створення цифрових платформ для обслуговування клієнтів, спрямоване на зниження витрат, підвищення ефективності та швидкості надання послуг.
- керування клієнтами особистими рахунками та проводження фінансових операції через мобільні додатки та онлайн-платформи, що сприяє збільшенню доступності послуг і зручності для користувачів;
- впровадження технології блокчейн, яка розширює можливості забезпечення безпеки та прозорості в банківських операціях;
- надання клієнтам альтернативних варіантів інвестування та збереження коштів, наприклад криптовалюти;

- використання AI та аналізу великих обсягів даних, що дозволяє банківським установам краще розуміти потреби клієнтів, передбачити їх поведінку, а також протидіяти шахрайству;

- поява нових компанії-фінтех, які пропонують інноваційні фінансові рішення та продукти;

- розроблення нових законодавчих актів та нормативних вимог для гарантування стабільності та безпеки фінансової системи у цифрову епоху;

- створення цифрової екосистеми, що об'єднує різноманітні послуги та платформи для надання інтегрованого обслуговування клієнтів, включаючи розширення спектру послуг та підвищення їх рівня якості;

- використання безконтактних платежів, які дозволяють оперативно та без ризиків для клієнта здійснювати покупки за допомогою смартфонів або інших пристроїв;

- впровадження цифрових рішень для підтримки екологічно чистих проектів та ініціатив визначає новий етап у розвитку банківської сфери, де цифрові технології є основним каталізатором змін та інновацій [26].

Отже, цифрова трансформація банківського сектора сприяє оптимізації банківських процесів, підвищенню їх ефективності та рентабельності, а також зниженню витрат. Цифровізація банківських послуг надає клієнтам численні переваги: швидкість доступу до послуг, відсутність черг, зручність та широкий спектр онлайн-сервісів. Врешті-решт, впровадження цифрових технологій стимулює створення нових бізнес-моделей та розвиток відкритих екосистем, залучаючи всі ринки та споживачів.

РОЗДІЛ 2
СУЧАСНИЙ АНАЛІЗ СТАНУ ТА АСПЕКТІВ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІЧНИХ ПРОЦЕСІВ

2.1. Аналіз ключових показників діяльності банківських установ України.

У сучасних умовах економічної нестабільності та стрімкого розвитку цифрових технологій, банківські установи стикаються з новими викликами та можливостями. Значення аналізу банківських показників зростає в умовах економічної нестабільності та швидких змін на фінансових ринках. Цифровізація, глобалізація та фінансові інновації трансформують традиційні моделі банківської діяльності, змінюючи структуру доходів і витрат, управління ризиками та конкурентоспроможність банків. Аналіз ключових показників діяльності банківських установ України дає змогу оцінити стан і динаміку розвитку банківського сектора, виявити основні проблеми та тенденції, а також окреслити стратегічні напрямки для підвищення ефективності та стабільності банківської системи.

Для характеристики ринку банківських послуг розглянемо динаміку банків в Україні, оскільки цей показник дозволяє оцінити фінансову стійкість, конкурентоспроможність та ефективність банківського ринку. Зміни в кількості банків можуть свідчити про консолідацію ринку, підвищення стійкості банківських установ або про наявність проблем, таких як банкрутства. Динаміка банків з іноземним капіталом відображає рівень інтеграції країни у світову економіку, довіру іноземних інвесторів та потенціал для впровадження міжнародних стандартів і технологій. Вона також надає уявлення про вплив регуляторної політики на банківський сектор і може слугувати індикатором її ефективності (рис. 2.1).

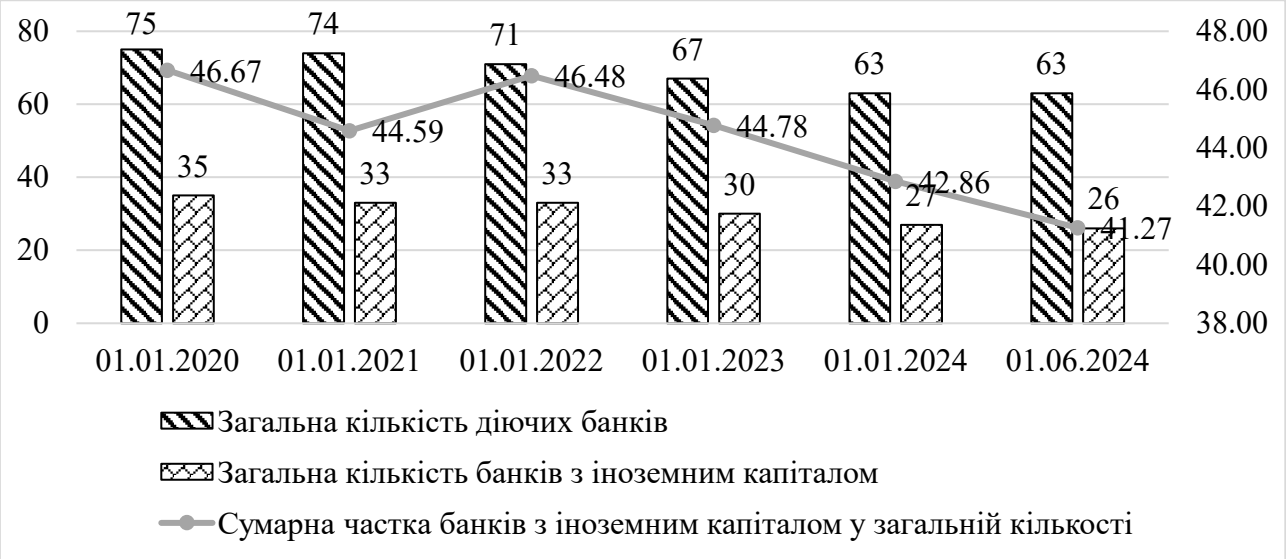


Рис.2.1 Динаміка кількості банківських установ на ринку банківських послуг України за 2020 -2024 рр.

Джерело: побудовано автором на основі даних [18]

За досліджуваний період можемо побачити значні зміни у кількості банків, що функціонують на ринку України. Станом на 01.01.2021 в Україні функціонували 75 банків, з яких 46,67% мали іноземний капітал. Станом на 1 червня 2024 року кількість банків скоротилася до 63, а частка банків з іноземним капіталом становила 41,27%. Це свідчить про наявність негативної тенденції до зменшення загальної кількості банків, зокрема тих, що мають іноземний капітал. За період дослідження кількість банків зменшилась на 12, тоді як кількість банків з іноземним капіталом скоротилася на 9. Такий спад кількості банківських установ стався через військову агресію росії та складнішим економічним становищем.

Починаючи з 2022 року банки долають економічні випробування, що зменшують їхні надходження, або не можуть їх подолати і оголошують про банкрутство. В свою чергу, без низки антикризових заходів та державної підтримки кількість банківських установ надалі буде лише зменшуватись. Криза економічного характеру, яка викликана військовими діями на території України, призводить до зменшення економічної активності та деградацію якості кредитного портфеля банків.

Кількісні показники банків не надають вичерпної інформації про стан банківської системи, тому необхідно також розглядати інші фінансові показники діяльності та стану банків, такі як ліквідність, прибутковість, капіталізація та рівень ризиків. Це забезпечує всебічну оцінку фінансового стану банків, допомагає виявити можливі проблеми та розробити ефективні стратегії для стабілізації та розвитку банківського сектора в умовах економічних викликів [28].

Таблиця 2.1

Динаміка активів банківської системи України за 2019-2023 рр.

Показник	**Значення показника по раках, млн. грн.**					**Темп змін 2023 до 2019 року, %**
	2019	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	
Активи (усього)	1494460	1822814	2053928	2353592	2944852	97,05%
Активи в іноземній валюті	391855	585349	583717	731394	830820	112,02%
Загальні активи (не скориговані на резерви)	1982628	2209287	2358982	2716883	3310423	66,97%
Загальні активи (не скориговані) в іноземній валюті	717422	745788	679420	819336	922558	28,59%
Готівкові кошти	56878	73348	75557	75097	79218	39,28%
Банківські метали	369	572	384	156	120	-67,48%
Кошти в НБУ	76126	2002	34973	82485	213489	180,44%
Коррахунки, що відкриті в інших банках	118221	176041	172868	315085	348166	194,50%
Строкові вклади в інших банках та кредити іншим банкам	1995	2037	60096	51010	57439	2779,15%
Цінні папери	538943	791345	829887	1021520	1466304	172,07%
Резерви за активними операціями банків	492069	375459	278774	368091	370468	-24,71%

Джерело: узагальнено автором на основі даних [37-41]

Розглядаючи таблицю 2.1. можемо побачити динаміку активів банківської системи України з 2019 по 2023 роки. Так, за досліджуваний період загальні активи (нескориговані) зросли на 66,97%, а в скоригованому вигляді на 28,69%.

Також помітно зросли активи в іноземній валюті а саме на 112,02%. Готівкові кошти за досліджуваний період зросли на 39,28%, а банківські метали зменшились на 67,48%, така тенденція спостерігається протягом останніх 3 років. Кошти в Національному банку України та рахунки, відкриті в інших банках, зросли на 180,44% та 194,5% відповідно. Значно зросли (на 2779,15%) строкові вклади в інших банках і кредити, надані іншим банкам. Ці показники мають суттєвий вплив на рентабельність і стресостійкість банківських установ у наступні роки через постійно зростаючі ризики та зміни в якості активів. Зростання коштів у НБУ свідчить про економічну нестабільність та коливання процентних ставок.

Значне зростання цінних паперів на 172,07% свідчить про збільшення інтересу інвесторів до даного виду активів. Загальне зниження резервів за активними операціями на 24,71% свідчить про скорочення обсягів активних операцій та зниження процентних ставок у банківській системі. Динаміку кредитної діяльності банків в Україні за 2019-2023 роки можна проаналізувати на основі інформації, наведеної в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Динаміка кредитування банківської системи України за 2019-2023 рр.

Показник	Значення показника по роках, млн. грн.					Темп змін 2023 до 2019 року, %
	2019	2020	2021	2022	2023	
Надані кредити	1033539	963664	1065347	1036129	1024647	-0,86%
Середнє значення кредитів, наданих одним банком	15426	14383	15901	15465	16264	5,43%
Надані кредити органам державної влади	4724	11545	26973	24809	18349	288,42%
Кредити суб'єктам господарювання	822020	752503	795513	801327	783658	-4,67%
Кредити фізичним особам	206761	199556	242633	209944	222590	7,66%
Кредити небанківським фін установам	33	60	228	48	49	48,48%

Джерело: узагальнено автором на основі даних [37-41]

Сукупна сума наданих кредитів у 2023 році становить 1024647 млн. грн., що менше на 0,86% за результати 2019 року, але досліджуючи середнє значення кредитів, що надає один банк у 2023 році даний показник становить 16264 млн. грн, що більше на 5,43% у порівнянні з 2019 роком. Економічна криза спричинила зменшення кількості банків в Україні. Розглядаючи структуру кредитного портфеля можемо спостерігати значні зміни у результатах 2023 року порівняно з 2019 роком. Надані кредити органам державної влади у 2023 році зросли на 288,42% порівняно з 2019 роком. Аналізуючи кредити, надані суб'єктам господарювання, спостерігається спад на 4,67% у 2023 році у порівнянні з 2019 роком, тоді як кредити фізичним особам зросли на 7,66% протягом досліджуваного періоду. Що стосується кредитів, наданих небанківським фінансовим установам, то в 2023 році спостерігається значний приріст на 48,48% в порівнянні з 2019 роком.

Сукупна сума пасивів банківської системи є важливим індикатором, який відображає фінансову стабільність та рівень розвитку банківського сектора країни. До складу пасивів входять зобов'язання перед вкладниками, кредити та депозити інших фінансових установ, випущені боргові інструменти, а також інші фінансові зобов'язання. Вони відіграють критичну роль у функціонуванні банківської системи, оскільки визначають джерела фінансування банківських операцій та впливають на ліквідність і кредитоспроможність банків.

Аналіз пасивів банківської системи України є особливо важливим у контексті динамічних змін, що відбувалися протягом останніх років. Ці зміни можуть бути спричинені різноманітними факторами, такими як макроекономічні коливання, політична нестабільність, зміни в законодавчій базі та регуляторних вимогах, а також вплив глобальних економічних подій. Відповідно до даних табл. 2.3 загальна сума пасивів банківської системи у 2023 році становить 2944852 млн. грн., що більше на 97% у порівнянні з 2019 роком. Найбільше зростання можемо побачити у коштах суб'єктів господарювання (на 153%) та у коштах небанківських фінансових установ (на 130%). Зростання пасивів є показником позитивних змін у банківській системі, що сприяє

збільшенню кредитних ресурсів та зростанню депозитних обсягів. Водночас, зменшення частки статутного капіталу сигналізує про підвищені ризики в банківській сфері та вказує на необхідність збільшення капіталізації банківських установ.

Таблиця 2.3

Загальна сума пасивів банківської системи України за 2019-2023 рр.

Показник	Значення показника по роках, млн. грн				
	2019	2020	2021	2022	2023
Пасиви (усього)	1494460	1822814	2053928	2353592	2944852
Співвідношення пасивів і капіталу	7,44	8,65	8,03	10,77	10,06
Капітал	200854	210640	255678	218549	296151
Статутний капітал	470712	479932	381535	407021	404751
Питома вага статутного капіталу у капіталі банку	2,34	2,28	1,88	1,86	1,37
Зобов'язання банків	1293606	1612174	1798250	2135043	2648701
Зобов'язання банків в іноземній валюті	568561	647002	613893	798701	867623
Кошти суб'єктів господарювання	498156	646491	758434	889526	1260156
у т.ч. строкові кошти суб'єктів господарювання	103191	147871	137417	139196	285282
Питома вага строкових коштів суб'єктів господарювання, %	20,71	22,87	18,12	15,65	22,64
Кошти фізичних осіб	552592	682029	727022	933553	1083758
у т.ч. строкові кошти фізичних осіб	336663	344353	314026	326655	389621
Питома вага строкових коштів фізичних осіб, %	60,92	50,49	43,19	34,99	35,95
Кошти небанківських фінансових установ	26885	34704	41410	53188	61741
у т.ч. строкові кошти небанківських фінансових установ	17397	17573	17926	22205	30953
Питома вага строкових коштів небанківських фінансових установ, %	64,71	50,64	43,29	41,75	50,13
Співвідношення питомої ваги строкових коштів суб'єктів господарювання та небанківських фінансових установ	3,12	2,21	2,39	2,67	2,21

Джерело: узагальнено автором на основі даних [37-41]

На основі даних таблиці та аналізу за період з 2019 по 2023 роки можна зробити кілька висновків щодо стану статутного капіталу та зобов'язань банківської системи. Зокрема, протягом досліджуваного періоду статутний капітал банків зменшився на 14%, у порівнянні з 2019 роком. Це може вказувати на необхідність посилення капіталізації банків у всіх напрямках.

Частка статутного капіталу знизилася з 2,34% до 1,37%, що вказує на погіршення рівня структури капіталізації банківської системи. Протягом цього періоду зобов'язання банків зросли на 105%, що може бути викликано через підвищення обсягів депозитів і зростанням запозичень на міжбанківському ринку. Також зросли зобов'язання банків в іноземній валюті на 53%, що свідчить про валютні ризики, які виникають для фінансових установ. Покращення структури фінансування свідчить збільшення питомої ваги строкових коштів суб'єктів господарювання з 20,71% до 22,64% протягом 2019-2023 років, що вказує на більш стабільну і довгострокову фінансову базу. Це, в свою чергу, може позитивно вплинути на фінансову стійкість та надійність банківської системи, забезпечуючи більше можливостей для кредитування та інвестування.

З іншого боку, підвищення обсягу коштів фізичних осіб на 96% свідчить про зростання довіри до банківської системи та активізацію інвестиційної активності серед населення. Це означає, що громадяни стають впевненішими у фінансових установах і готові вкладати свої гроші в банківські продукти. Як наслідок, банки отримують більше ресурсів для кредитування та інвестування в економіку, що сприяє її зростанню і стабільності. Зростання надходжень коштів від небанківських фінансових установ на 130% свідчить про збільшення обсягів фінансування з цього джерела. Це може вказувати на зростання інвестиційної активності в секторі небанківських установ, що, в свою чергу, може сприяти розширенню їхніх фінансових можливостей та підвищенню економічної активності загалом. Водночас, питома вага строкових коштів у небанківських фінансових установах зросла, але у 2023 році зменшилася з 64,71% до 50,13%, що може вказувати на зростання ризиків у їхній фінансовій структурі. В цілому, співвідношення питомої ваги строкових коштів між суб'єктами господарювання та небанківськими фінансовими установами залишається стабільним з незначними коливаннями протягом зазначеного періоду.

Розглядаючи динаміку доходів і витрат українських банківських установ , можемо побачити, що ці показники зростають з кожним наступним роком.

Таким чином, доходи та витрати у 2023 році зросли у порівнянні з 2019 роком на 83,61% та 96,56% відповідно, що спричинило зростання чистого доходу протягом досліджуваних років на 42,06% (табл.2.4):

Таблиця 2.4

Динаміка доходів і витрат банків України за 2019-2023 рр.

Показник	**Значення показника по роках, млн. грн**					**Темп змін 2023 до 2019 року, %**
	2019	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	
Доходи	243102	250171	273863	357549	446362	83,61%
Процентні доходи	152954	147743	168746	217053	304437	99,04%
Комісійні доходи	62057	70640	93162	85622	97061	56,41%
Результат від переоцінки та від операцій купівлі-продажу	16225	21507	-77	43482	30264	86,53%
Інші операційні доходи	8147	6813	7488	8126	9955	22,19%
Інші доходи	2809	2705	3175	2413	2588	-7,87%
Повернення списаних активів	909	763	1370	853	2056	126,18%
Витрати	184746	210445	196488	335628	363131	96,56%
Процентні витрати	74062	62895	51097	65358	103050	39,14%
Комісійні витрати	18096	24132	35186	35449	47084	160,19%
Інші операційні витрати	11790	16405	18244	17875	18500	56,91%
Загальні адміністративні витрати	62936	69437	78293	82434	92322	46,69%
Інші витрати	2379	2728	3855	5951	8595	261,29%
Відрахування в резерви	10714	31037	3448	121204	16936	58,07%
Податок на прибуток	4769	3811	6364	7356	76644	1507,13%
Співвідношення витрат і доходів, %	76,00	84,12	71,75	93,87	81,35	7,05%
Чистий прибуток (збиток)	58356	39727	77376	21921	83231	42,63%

Джерело: узагальнено автором на основі даних [37-41]

У структурі доходів найбільшу частку займають у 2023 році процентні та комісійні доходи, що становлять 68% та 22% відповідно. Розглядаючи динаміку процентних та комісійних доходів за досліджуваний період, то можемо спостерігати значне зростання: процентні доходи – на 99,04%, а комісійні – на 56,41% у порівнянні з 2019 роком.

Аналізуючи структуру витрат, можемо побачити, що найбільшу питому вагу займають у 2023 році проценті витрати та загальні адміністративні витрати, що становлять 28% та 25% відповідно. У структурі витрат, податок на

прибуток зріс у 15 разів у порівнянні з 2019 роком, так як з 2023 року податок на прибуток для банків зріс до 50%.

Аналіз доходів і витрат банків показує, що в період з 2019 по 2023 роки банківська система України показала позитивні зміни у прибутковості. Зростання процентних і комісійних доходів, разом із стабільним зменшенням витрат, свідчить про підвищення ефективності банківських операцій. Це, в свою чергу, посилює стабільність банківської системи та робить її більш привабливою для інвесторів.

Тому доцільно також розглянути рентабельність капіталу та активів банківської системи протягом 2019-2023 рр. (рис. 2.2):

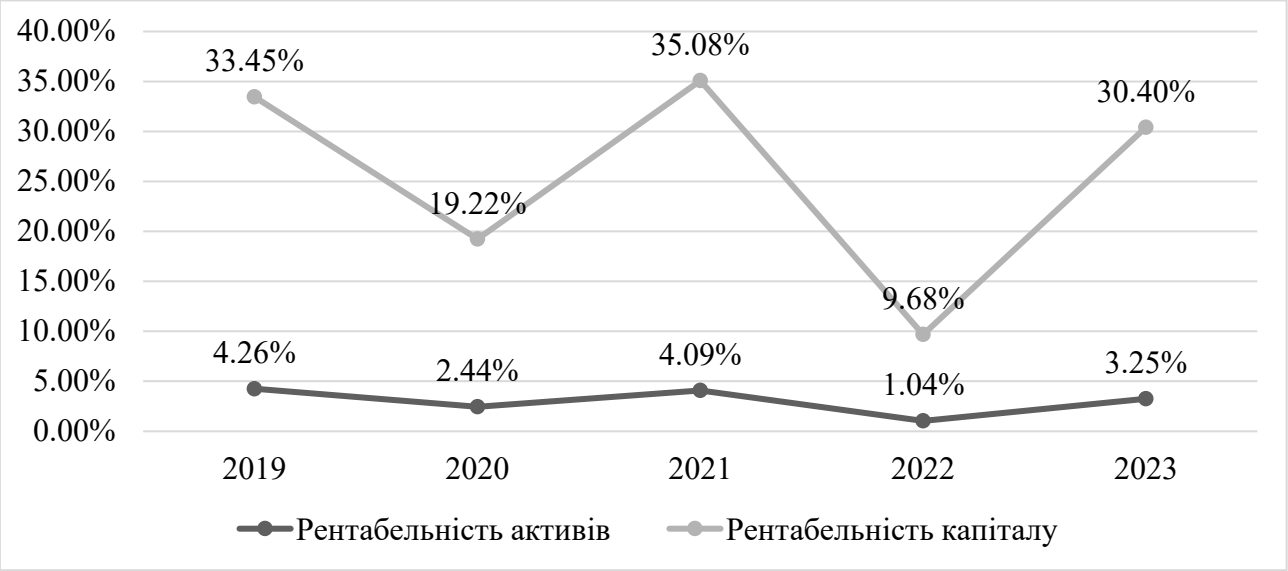


Рис.2.2 Рентабельність активів та капіталу банківської системи за 2019-2023 рр.

Джерело: побудовано автором на основі даних [37-41]

Заа даними рисунка 2.2, можемо побачити негативні тенденції, зокрема рентабельність активів зменшилася з 4,26% у 2019 році до 3,25% у 2023 році, що вказує на погіршення ефективності використання активів банками. Рентабельність капіталу також знизилася з 33,45% до 30,4%, що може свідчити про зменшення ефективності використання капіталу або про зростання витрат, які негативно вплинули на прибутковість. Це вимагає проведення детального

аналізу для з'ясування причин зниження рентабельності та розробки заходів для покращення фінансових показників.

Протягом аналізованого періоду 14 банківських установ були визнані неплатоспроможними або знаходяться в процесі реорганізації чи ліквідації. Оскільки платоспроможність є критично важливою для надійності та стабільності банківської системи, потрібно провести детальний аналіз структури банківського сектора України, зокрема з точки зору його платоспроможності (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Структура банківського сектора в період з 2019-2023 рр.

Критерій	2019	2020	2021	2022	2023
Платоспроможні	75	73	71	67	63
Зміна	-2	-2	-2	-4	-4
Державні	5	5	4	4	5
Зміна	0	0	-1	0	+1
Іноземні	20	20	20	16	14
Зміна	-1	0	0	-4	-2
Приватні	50	48	47	47	44
Зміна	-1	-2	-1	0	-3

Джерело: складено автором на основі [31]

Аналіз платоспроможності банківської системи України у 2022 році свідчить про значні зміни в фінансовій стійкості установ. Кількість платоспроможних банків зменшилася до 67, що на 11,9% менше порівняно з 2019 роком. Водночас число неплатоспроможних банків зросло до 4, що відображає підвищення ризиків у банківському секторі і вимагає детального розгляду. Зростання кількості неплатоспроможних установ може сигналізувати про проблеми в управлінні ризиками або зміни в економічному середовищі, що потребує коригування стратегії управління для покращення фінансової стійкості.

Українські банки за 2023 рік заробили майже 160 млрд грн прибутку до сплати податків, що є майже вдвічі більшим показником порівняно з періодом до повномасштабного вторгнення. З цієї суми понад 73 млрд грн становить податок на прибуток, що є майже половиною загального прибутку. Навіть з

урахуванням податкових зобов'язань, чистий прибуток банків зріс на 12% порівняно з довоєнним періодом, коли 71 банк заробив 77,53 млрд грн. Для порівняння, у 2021 році податок був значно меншим, становивши лише 6,37 млрд грн, або 7,6% від прибутку. Лише 7 з 63 банків завершили 2023 рік зі збитками у розмірі 245 млн грн.

У топ-10 банків (рис. 2.3) зафіксовані деякі зміни: тепер до нього входять 5 банків з іноземним капіталом, 4 державні банки та 1 приватний. Ці десять установ створюють 88% загального прибутку банківського сектора, що становить 75,94 млрд грн. Сума сплаченого ними податку на прибуток досягла 63,18 млрд грн, що підкреслює значний економічний вплив цих великих та стабільних банків на фінансовий результат галузі та бюджет країни. Це свідчить про їх вирішальну роль у підтримці економічної стабільності та розвитку фінансової системи.

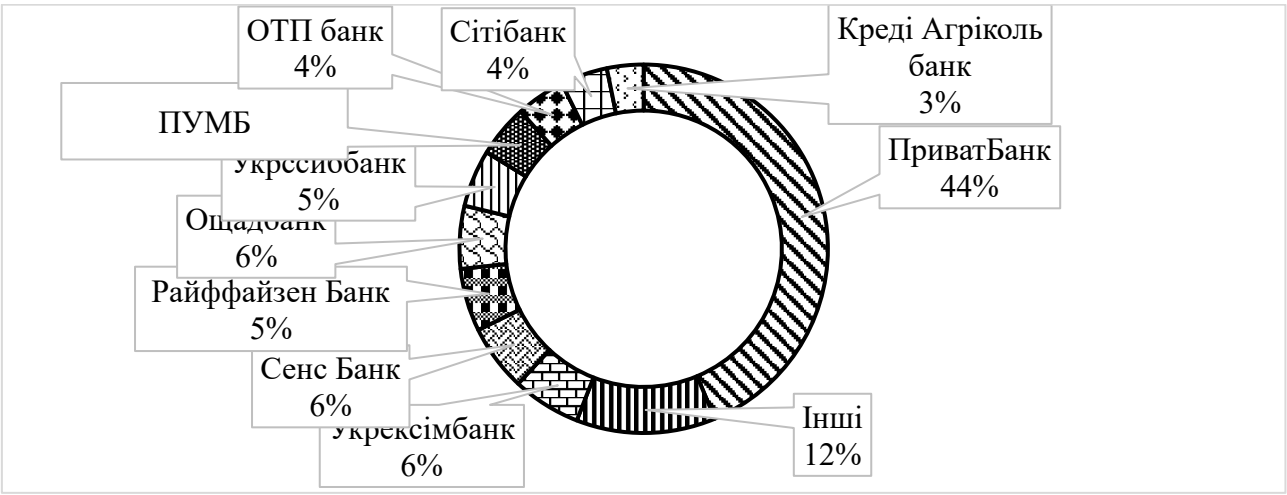


Рис.2.3 ТОП-10 банків за прибутком у 2023 рр.

Джерело: побудовано автором за даними [45]

Таким чином, дані аналізу демонструють позитивні зміни у фінансових показниках, але також підкреслюють необхідність подальшого моніторингу платоспроможності та адаптації регуляторних заходів для підтримки стабільності банківської системи.

Показники прибутковості банківських установ відіграють ключову роль у визначенні їхньої фінансової стійкості та здатності адаптуватися до змінюваних

умов ринку. У цьому контексті, у 2023 році 63 банки в Україні демонструють значне зростання прибутку до оподаткування, який досяг 159,99 млрд грн. Це вказує на позитивну тенденцію в порівнянні з 2021 роком, коли аналогічний показник був меншим майже вдвічі. Однак, незважаючи на збільшення прибутковості до оподаткування, чистий прибуток банків зменшився до 86,54 млрд грн у 2023 році. Проте це, на 12% більше, ніж до початку повномасштабного вторгнення, коли 71 банк отримав прибуток у розмірі 77,53 млрд грн. Важливим аспектом є також вплив нового законодавства, згідно з яким майже половина прибутку банків (46% або 73,45 млрд грн) підлягає сплаті податку на прибуток. Для порівняння, у 2021 році податок на прибуток становив 6,37 млрд грн, що відповідало лише 7,6% від загального прибутку. У 2023 році лише 7 з 63 банків зазнали збитків, які склали 245 млн грн, що свідчить про загалом позитивну тенденцію в секторі в умовах складної економічної ситуації.

Аналіз рейтингу стійкості банківських установ у 2024 році є важливим аспектом для розуміння стабільності та надійності фінансової системи (табл. 2.6.):

Таблиця 2.6

Рейтинг стійкості банків станом на 01.01.2024

Номер банку в рейтингу	Назва банку	Загальний рейтинг	Стресостійкість	Лояльність вкладників	Оцінка аналітиків
1.	Укрсиббанк	4,53	4,24	4,9	4,56
2.	Райффайзен Банк	4,37	4,05	4,8	4,33
3.	Креді Агріколь Банк	4,29	4,27	4,2	4,48
4.	Кредобанк	4,14	4,05	4,4	3,89
5.	Приватбанк	4,09	3,45	4,6	4,63
6.	ОТП Банк	4,05	4,24	3,9	3,89
7.	Сенс Банк	3,89	3,33	4,6	3,89
8.	Укрексімбанк	3,86	3,32	4,4	4,11
9.	Універсал Банк	3,82	2,91	5	3,81
10.	ПУМБ	3,77	3,21	4,6	3,59

Джерело: побудовано автором за даними [35]

Оцінка стійкості банків включає кілька основних показників, серед яких стресостійкість, лояльність власників депозитів та позиції в рейтингу за депозитами населення. За даними з табл. 2.6, лідерами в цьому рейтингу є Укрсиббанк, Райффайзен Банк Аваль, Креді Агріколь Банк, Кредобанк та Приватбанк. Національна практика об'єднує варіанти традиційного та дистанційного банківського обслуговування. Одним із ключових аспектів онлайн-банкінгу є підтримка Національним банком України єдиного стандарту дистанційної електронної ідентифікації клієнтів BankID, що надає можливість клієнтам отримувати державні адміністративні послуги через банківські установи.

Для розробки подальших рекомендацій і аналізу стратегічного розвитку банку слід вивчити основні тенденції та зміни в банківській сфері, які визначатимуть ключові напрямки розвитку комерційних банків. Аналіз цих тенденцій і змін проводиться через вивчення макросередовища банківського сектора з використанням PEST-аналізу, що охоплює політичні, економічні, соціальні та технологічні фактори. Результати цього аналізу наведені в таблиці

Таблиця 2.7

PEST-аналіз вивчення макросередовища банківського сектора України

Політичні (P)	**Економічні (S)**
1) покращення банківського нагляду; 2) монополізація банківського ринку; 3) підтримка малого та середнього бізнесу державою.	1) зменшення комерційних банків (зменшення конкуренції на ринку); 2) зростання інтересу до депозитів і банківських продуктів для збереження коштів; 3) загроза економічної кризи.
Соціальні (S)	**Технологічні (T)**
1) посилення клієнтоорієнтованості; 2) зростання популярності онлайн обслуговування; 3) зміна поколінь та зміна вподобань споживачів.	1) діджиталізація банківського сектору; 2) застосування технологій аналізу даних (BigData) 3) впровадження автоматизації, сучасних технологій та AI; 4) покращення безпеки; 5) зростання нових бізнес-моделей у фінансовому секторі.

Джерело: узагальнено автором

Аналіз банківської сфери через PEST-методологію виявляє кілька ключових факторів, що впливають на розвиток галузі. Політичний аспект характеризується посиленням банківського нагляду, що підвищує стабільність фінансової системи, але може збільшити витрати для банків. Монополізація банківського сектора через злиття та поглинання зменшує конкуренцію, що потенційно погіршує умови для споживачів. У той же час, державна підтримка малого та середнього бізнесу створює нові можливості для банків, стимулюючи попит на їхні послуги.

Економічні фактори включають зниження кількості комерційних банків, що може зменшити конкуренцію та вплинути на умови кредитування і депозитів. Зростання попиту на депозити і банківські продукти для накопичення коштів свідчить про збільшення заощаджень серед населення, що може позитивно вплинути на фінансові результати банків. Однак загроза світової фінансової кризи може створити додаткові ризики для стабільності банківської системи, що потребує особливої уваги.

Таким чином, банківська система України демонструє позитивні тренди в розвитку та покращення ключових показників. Однак існують ризики і виклики, такі як капіталізація банків, валютні коливання та структура джерел фінансування, які потребують уваги. Рішення цих проблем буде сприяти подальшому зміцненню і стабільному розвитку банківського сектору в Україні.

2.2. Оцінка ризиків розвитку банківських послуг під впливом цифровізаційних процесів.

Трансформаційні процеси в економіці, її інформаційне забезпечення та використання нових технологій мають значний вплив на галузь банківських послуг. Збільшується потреба у вірному виборі стратегій та пошуком ефективних моделей розвитку банківського бізнесу в умовах цифровізації. Завдяки використанню сучасних технологій, банки мають можливість знижувати витрати та підвищувати доходи, що дозволяє їм пропонувати

клієнтам вигідніші умови, ніж раніше. Водночас спостерігається високий попит на послуги дистанційного банківського обслуговування. Більша частина українців віддають перевагу мобільному банкінгу, обираючи смартфони, особливо в ПриватБанку, як найзручніший спосіб отримання банківських послуг і здійснення банківських операцій [42]. Банкам необхідно адаптуватися до ключової тенденції – переходу в цифровий простір.

Сучасні фінансові технології спонукають споживачів об’єднувати якомога більше операцій в онлайн-сервісах, які повинні бути доступні на будь-якому інтернет-пристрої в будь-якій точці світу. Це вимагає від банків розвитку гнучкої, безпечної та зручної інфраструктури, яка забезпечить клієнтам безперешкодний доступ до фінансових послуг у режимі реального часу. Водночас, інтеграція з різними платформами та постійне оновлення технологій стане критично важливим для підтримання конкурентоспроможності та задоволення потреб сучасних користувачів.

Основною умовою успішного функціонування банків є їхня стійкість, що включає точну оцінку ризиків та захист від можливих втрат. Це є загальноприйнятою практикою в світовому банківському бізнесі. Сучасна глобальна ситуація характеризується невизначеністю, яка є об'єктивним процесом. Тому керівництво банків повинно передбачати різні сценарії розвитку подій, планувати на майбутнє і бути готовим до вирішення будь-яких ситуацій, які можуть загрожувати банківській установі.

Зокрема, важливо враховувати економічні коливання, політичну нестабільність, зміни в регуляторному середовищі та технологічні новації. Для цього необхідно розробляти стратегії, які дозволять швидко адаптуватися до змін, забезпечуючи безперервність бізнесу та збереження довіри клієнтів.

Постійний моніторинг ринкових умов, регулярне оновлення планів дій та впровадження передових технологій для управління ризиками є ключовими аспектами забезпечення стабільності та конкурентоспроможності банківських установ.

Основними завданнями маркетингового управління діяльності банківських установ в умовах кризових явищ є:

- постійний моніторинг змін на ринку для своєчасного реагування на кризові явища та адаптації стратегії;

- ідентифікація ключових груп клієнтів та їх потреб, щоб пропонувати відповідні продукти та послуги;

- впровадження програм лояльності та підтримка високого рівня обслуговування для збереження довіри клієнтів;

- забезпечення прозорої та ефективної комунікації з клієнтами, підтримка позитивного іміджу банку;

- використання сучасних технологій для вдосконалення продуктів та послуг, а також забезпечення доступності онлайн-банкінгу;

- розробка та впровадження ефективних стратегій управління ризиками для мінімізації втрат і забезпечення стабільності банку;

- впровадження комплексних планів дій на випадок погіршення економічної ситуації, які включають заходи щодо зниження ризиків та збереження фінансової стійкості.

До переліку характеристик управління банківськими послугами варто включити:



Рис.2.3 Ключові характеристики управління банківськими послугами

Джерело: побудовано автором за даними [6]

Загалом дані характеристики банківських послуг визначають специфіку банківської діяльності, що сприяє створенню умов для стійкого розвитку банків. Це можливо при умові дотримання відповідності певних управлінських рішень щодо банківських послуг.

Банківська система України функціонує в умовах значних викликів, що обумовлені впливом глобалізації економіки та інтеграційними процесами у світовий фінансовий простір. Відповідні зміни в напрямах і темпах її розвитку мають вагомий вплив на економічну стабільність країни як з внутрішньої, так і з зовнішньої перспективи. На фоні негативних наслідків фінансової кризи для банківської системи України значно зростає важливість ресурсної бази банків. Вона визначає не лише кредитоспроможність, але й потенціал для збільшення доходів, прибутку та загального економічного потенціалу банку. В умовах війни банки України продовжують свою діяльність практично безперервно в тих регіонах, де це не несе небезпеки для співробітників і клієнтів. Вони забезпечили роботу відділень, постачання готівки, зберегли персонал і стабільно надають послуги онлайн. Однак збитки банків від операційних ризиків залишаються суттєвими.

На даний час в Україні позитивними факторами є технологічний прогрес, зокрема розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, таких як запуск системи автоматизованого збору даних, впровадження мобільних додатків та модернізація мережевого обладнання. Також варто відзначити інноваційний потенціал банківських установ, включаючи створення двох нових кластерів для віртуалізації, а також широке впровадження інтернет-інструментів банкінгу [12].

Цифрова трансформація відкриває нові горизонти для банківських установ, надаючи їм можливість розширити спектр послуг, підвищити ефективність роботи та покращити взаємодію з клієнтами. Однак, разом з цими

перевагами виникають і нові ризики, які можуть вплинути на стабільність та безпеку фінансових установ. Далі розглянемо основні ризики, пов'язані з впровадженням цифрових послуг, та їхній вплив на ринок банківських послуг (табл. 2.8):

Таблиця 2.8

Основні ризики та їхній вплив на ринок банківських послуг

Ризик	Опис	Вплив	Заходи для попередження
Кібербезпека	розширення цифрових каналів взаємодії між банками і їхніми клієнтами підвищує ризик кіберзлочинів, таких як зломи, фішинг та DDoS-атаки.	витоки даних, фінансові втрати, пошкодження репутації і регуляторних санкцій	інвестування в кібербезпеку, впровадження багаторівневих систем захисту, а також навчання як співробітників, так і клієнтів.
Регуляторні ризики	швидке впровадження цифрових технологій може випереджати розвиток регуляторних стандартів, що веде до правової невизначеності	штрафи, тимчасове припинення послуг та судові позови.	тісна співпраця з регуляторами, постійний моніторинг змін у регуляторних вимогах і їх адаптація.
Операційні ризики	впровадження нових технологій може спричинити технічні збої та перерви у наданні послуг.	перебої у роботі, незадоволеність клієнтів і фінансові втрати	створення резервних копій, розробка аварійних планів, регулярне тестування та оновлення систем.
Конкурентні ризики	нові технологічні компанії (фінтехи) та великі технологічні гіганти можуть становити серйозну конкуренцію традиційним банкам	втрата частки ринку і зменшення прибутків.	інновації в продуктах та послугах, формування партнерств з фінтех-компаніями, орієнтація на клієнтоцентричний підхід.
Репутаційні ризики	невдалі цифрові трансформації або проблеми з кібербезпекою можуть негативно позначитися на репутації банку	втрата довіри клієнтів і зменшення їхньої кількості	забезпечення прозорої комунікації, швидке реагування на інциденти, підтримка високого рівня обслуговування клієнтів.
Ризики конфіденційності даних	Обробка та збирання великої кількості даних може призвести до порушення конфіденційності	регуляторні санкції, втрату довіри клієнтів і юридичні наслідки.	Впровадження політик конфіденційності, дотримання нормативних вимог, інвестування в захист даних
Технологічні ризики	Запізнення з впровадженням нових технологій може зменшити конкурентоспроможність.	втрата клієнтів і зниження доходів.	Регулярні інвестиції в нові технології, навчання персоналу, впровадження хмарних рішень

Джерело: узагальнено автором за даними [2]

Ці ризики вказують на важливість стратегічного підходу до цифровізації банківських послуг, що включає постійний моніторинг, впровадження новітніх технологій безпеки та адаптацію до змін у регуляторному середовищі. Недостатній кіберзахист стає ключовою загрозою, яка вимагає суттєвих інвестицій у технології захисту даних і підвищення рівня кіберграмотності як серед співробітників банків, так і їхніх клієнтів. Захист персональних даних стає ще більш важливим у зв'язку зі збільшенням обсягів інформації, яку обробляють та зберігають банки. Цей аспект потребує особливої уваги як з боку регуляторів, так і самих фінансових установ.

Потрібно враховувати операційні ризики, які пов'язані з впровадженням нових технологій, зокрема можливі системні збої, програмні помилки та недостатню підготовку персоналу до роботи з новими інструментами. Крім того, регуляторні виклики, що виникають у процесі швидкої цифровізації, вимагають адаптації законодавчої бази та впровадження нових стандартів і нормативів, які відповідатимуть сучасним умовам.

Оцінка ризиків розвитку банківських послуг під впливом цифровізаційних процесів виявляє як значні можливості, так і серйозні виклики для банківського сектора України. Цифрова трансформація допомагає підвищити рівень ефективності, зручності та швидкості банківських операцій, відкриває нові канали взаємодії з клієнтами та створює передумови для інноваційних фінансових продуктів і послуг. Щоб мінімізувати ризики, які напряму чи опосередковано пов'язані з цифровізацією, банкам необхідно розробляти та реалізовувати комплексні стратегії управління ризиками, які включають заходи з кібербезпеки, захисту даних, постійного навчання персоналу та адаптації до змін у регуляторному середовищі. Також необхідно налагоджувати партнерські відносини з технологічними компаніями та іншими фінансовими інститутами для обміну досвідом та впровадження найкращих практик.

Отже, цифровізація банківських послуг є важливою складовою сучасного розвитку фінансового сектора. Ефективне управління ризиками цифрової трансформації сприятиме підвищенню стійкості, безпеки та конкурентоспроможності національної банківської системи, та як результат позитивно вплине на економічний розвиток країни та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

РОЗДІЛ 3
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

У сучасних умовах стрімкої цифровізації світова економіка формується в умовах великих змін, результатом яких є доступ до нових перспектив для розвитку ринку банківських послуг. Цифрові інновації стали ключовою силою трансформації банківського сектору, знижуючи операційні витрати, покращуючи якість обслуговування клієнтів та розширюючи спектр послуг. Впровадження таких технологій, як блокчейн, штучний інтелект та великі дані, надає банкам нові можливості, за допомогою яких можливе створення інноваційних продуктів, а також оптимізація внутрішніх процесів. Водночас, банки повинні адаптуватися до нових викликів і ризиків, пов'язаних з кібербезпекою та регуляторними вимогами. Аналізуючи перспективи розвитку ринку банківських послуг в умовах цифровізації, важливо враховувати як позитивні, так і негативні аспекти цієї трансформації, що дозволить банкам ефективно використовувати нові можливості та забезпечувати стійке зростання в цифровій економіці.

Війна суттєво впливає на банківську систему країни, і Україна не стала винятком. Зокрема, збройний конфлікт на сході країни спричинив зміну економічних та фінансових умов, що негативно позначилося на функціонуванні банківської системи. У цей період було впроваджено додаткові регуляторні заходи, спрямовані на зміцнення стійкості банків та мінімізацію економічних ризиків, зумовлених війною. Національний банк України здійснював широкий спектр дій для підтримки банківського сектору: посилював регуляторний контроль, запроваджував нові стандарти та принципи роботи, підвищував вимоги до капіталізації банків і забезпечував стабільність банківських операцій.

Одним із трьох стратегічних напрямів Стратегії Національного банку України на 2025 рік є створення цифрових фінансів як головної рушійної сили діджиталізації економіки. Військові дії уповільнили реалізацію проте цілком не зупинили процес розвитку цифрових технологій у фінансовому секторі та на

ринку банківських послуг зокрема. Труднощі та обмеження традиційних фінансових інструментів стимулювали розвиток нових фінтех-стартапів, які базуються на альтернативних платіжних технологіях і сучасних рішеннях для верифікації клієнтів.

Ринок банківських послуг демонстрував позитивну динаміку, закладену реформами у другій половині 2010-х років, до початку повномасштабного вторгнення, результатом якого була викликана фінансова нестабільність, яка змусила банківські установи адаптувати свою діяльність також відбулося перерозподілення активів на користь банків, що може сприяти посиленню їхньої ролі в фінансовій системі [52].

Фінтех-стартапи в Україні зосереджуються на платіжних технологіях, інфраструктурі, кібербезпеці та кредитуванні. Незважаючи на економічні труднощі, створюються передумови для пошуку інноваційних рішень, зокрема на нашу думку, у майбутньому важливими залишатимуться діджиталізація фінансових транзакцій і вдосконалення регуляторних рамок. Однак розвиток ринку банківських послуг залежатиме від покращення безпекової ситуації, притоку інвестицій і створення прозорих правил гри на ринку.

Враховуючи складні умови та банківська система України продовжує стабільно функціонувати та розвиватися, збільшуючи кількість клієнтів. Цифровізація відіграє одну з головних ролей у цьому процесі, впроваджуючи сучасні економічні, управлінські та організаційні практики через використання цифрових технологій. В умовах посилення конкуренції цифровізація є важливим фактором, що сприяє залученню нових клієнтів, розширенню асортименту банківських послуг, оптимізації витрат, підвищенню фінансової стабільності та забезпеченню безпеки банківських операцій.

Одним із ключових напрямків цієї трансформації є відкритий банкінг та використання відкритих даних, які будуть в центрі динамічних змін та інтересу до інноваційних фінансових послуг. При цьому фінтех-компанії та традиційні банки можуть досягти значної синергії: фінтехи створюватимуть клієнтоорієнтовані продукти, а банки масштабуватимуть ці пропозиції на своїх

клієнтських базах. У результаті ринок отримає сучасні інноваційні фінансові сервіси, а клієнти – конкурентне середовище та покращені фінансові продукти і послуги. Відкритий банкінг розширить можливості банків, фінтех-компаній та клієнтів, створивши єдину платіжну екосистему. Він також слугуватиме додатковим каналом для продажу банківських продуктів, що допоможе знизити витрати на утримання великих фронт-систем. Використання відкритих даних стане необхідним для розробки персоналізованих рішень і інтеграції фінансових сервісів у продукти інших учасників ринку [8].

Наступним ключовим напрямом є інтеграція штучного інтелекту та машинного навчання. Ці технології стають суттєвими інструментами для підвищення якості обслуговування, модернізації існуючих послуг та розробки нових продуктів. Чат-боти та віртуальні асистенти використовуються для інформування клієнтів, виконання фінансових операцій, оцінки кредитоспроможності та управління ризиками. В цілому, впровадження штучного інтелекту дозволить знизити витрати на аналіз великих обсягів даних, а фінансові технологічні компанії зможуть ефективніше конкурувати на ринку фінансових послуг, використовуючи переваги, які надає штучний інтелект.

Дослідження, проведене Світовим економічним форумом спільно з компанією Deloitte, показало, що 76% керівників банківських установ вважають штучний інтелект ключовим напрямком розвитку галузі. Опитування, яке здійснила компанія OpenText серед спеціалістів фінансового сектору, підтвердило, що 80 % банків бачать значний потенціал у застосуванні AI для покращення своїх операцій. Багато з них уже активно інтегрують штучний інтелект, зокрема у вигляді чат-ботів або для боротьби з шахрайством. Біометричні технології та персоналізовані рішення на базі AI дозволять значно скоротити час взаємодії між клієнтами та банківськими працівниками [43].

Ще одним ключовим аспектом розвитку банківської системи України в умовах цифровізації та ринкових змін є криптовалюта. Темпи зростання криптоіндустрії на глобальному рівні перевищують темпи традиційних галузей. Очікується, що це призведе до збільшення інвестицій у фінансовий сектор,

розвитку місцевих проектів та зростання кількості крипто-стартапів. В таких умовах особливу важливість набуває ухвалення відповідного законодавства для легалізації криптовалют [46].

В останні роки Національний банк України активно аналізує та досліджує цифрові валюти центральних банків і працює над створенням власної цифрової валюти – е-гривні. Е-гривня буде електронною формою гривні, емітованою НБУ. Її розробка та впровадження сприятимуть вдосконаленню платіжної системи, прискоренню цифровізації економіки, розширенню безготівкових розрахунків, зниженню витрат на їх проведення, підвищенню прозорості фінансових операцій та зміцненню довіри до національної валюти [32].

За прогнозами аудиторської компанії «великої четвірки» KPMG, до 2030 року регулювання буде більше орієнтоване на банківські практики, а не на окремі банківські продукти. Операційні моделі, які традиційно зосереджені на продукті, поступово зміняться на підходи, що базуються на платформі. Традиційні банки будуть досліджувати нові можливості в суміжних секторах, тоді як інші сектори шукатимуть аналогічні можливості у сфері банківських послуг [9]. У майбутньому очікується перехід до нової ери адаптивного банківського обслуговування, де технології дозволять банкам відповідати на унікальні та змінювані потреби кожного клієнта в залежності від ситуації, часу та контексту. Це буде можливим завдяки сервісам або програмам, побудованим за принципом модульності, що дозволяє користувачам вибирати лише ті модулі, які їм необхідні.

На сьогоднішній день ПриватБанк, Raiffeisen Bank Aval, Монобанк та Ощадбанк відіграють важливу роль у впровадженні цифрових технологій у банківську сферу, активно розвиваючи цей напрямок. Лідерами за кількістю користувачів цифрових сервісів є додаток «Приват24» від ПриватБанку, який використовують понад 12 мільйонів осіб, та «Ощад24/7» від Ощадбанку з більш ніж 4 мільйонами користувачів. ПриватБанк здобув міжнародне визнання завдяки інноваційним рішенням, таким як платіжний міні-термінал, доступ до

Інтернет-банкінгу через QR-код, онлайн-інкасація, цифрові картки та інші мобільні додатки.

Команда колишніх менеджерів ПриватБанку, створивши компанію Fintech Band, здобула широку популярність завдяки мобільному банкінгу Monobank. Використання штучного інтелекту у рішеннях Monobank дало команді вагомий досвід, який вони тепер пропонують іншим фінансовим установам. Один із їхніх проектів, Artificial Intelligence Solutions, спеціалізується на послугах у сфері цифрового ризик-менеджменту для банків [22].

Monobank також розробив AI-сервіс для оцінки ризиків у фінансовому секторі. Сервіс застосовує нейронні мережі, основною метою яких є розпізнавання зображень та аналізу текстових діалогів, а також алгоритми машинного навчання, що допоможуть з прогнозуванням фінансових ризиків. Це автоматизує процес прийняття рішень і покращує точність оцінки кредитоспроможності клієнтів. Завдяки таким технологіям банк може ефективніше управляти ризиками та вдосконалювати якість обслуговування (див. рис. 3.1):



Рис. 3.1 Методи аналітики для прогнозування ризиків у банківській сфері

Джерело: побудовано автором на основі даних [22]

Банки та фінансові установи мають можливість співпрацювати з зовнішніми компаніями, що використовують технології штучного інтелекту для вирішення складних завдань та оптимізації своїх процесів:

- ZestFinance розробила платформу на основі штучного інтелекту, яка дозволяє оцінювати кредитоспроможність позичальників навіть без використання їх кредитної історії;

- Kasisto пропонує технології, які допомагають банкам покращувати обслуговування клієнтів, зменшувати навантаження на колл-центри та забезпечувати підтримку в реальному часі разом із аналітикою витрат;

- Abe AI – це віртуальний фінансовий помічник, який інтегрується з такими платформами, як Amazon Alexa, Google Home, Facebook, SMS, а також з Інтернетом і мобільними пристроями та надає можливість отримувати якісні банківські послуги через зручні канали взаємодії, забезпечуючи простий та швидкий доступ до фінансової інформації та транзакцій у будь-який момент часу.

Один із найновіших прикладів застосування штучного інтелекту в Україні - це сервіс фінансової допомоги від вітчизняних розробників під назвою FinAdviser. Ця платформа створена для індивідуального підбору кредитних послуг та продуктів для кожного користувача та функціонує за таким алгоритмом (рис. 3.2):

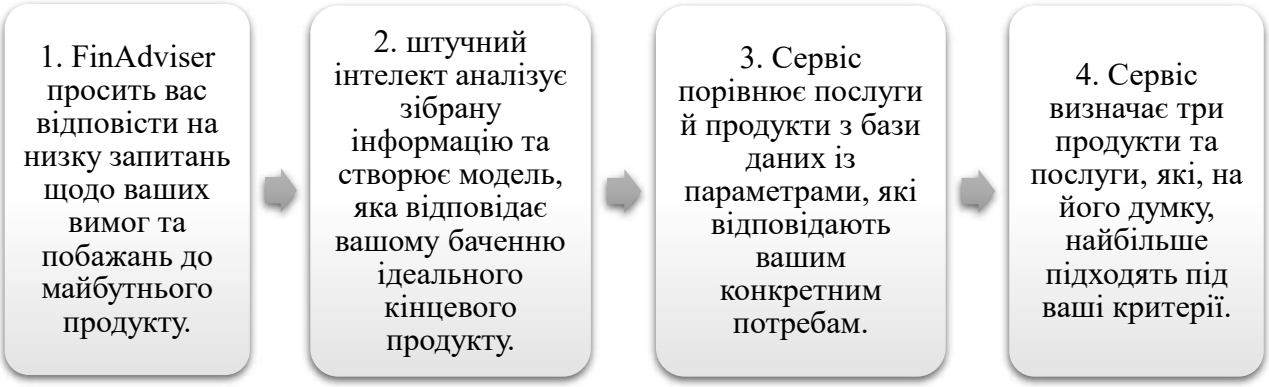


Рис.3.2 Процес вибору ідеального послуги та продукту за допомогою технології FinAdviser

Джерело: побудовано автором на основі даних [47]

Розробники розширили функціонал сервісу, додавши нову можливість: тепер FinAdviser може розраховувати вигоду від кожного обраного продукту, відображаючи суму, яку можна зекономити протягом року, обравши певний варіант. Штучний інтелект також вдосконалює послуги мобільного банкінгу, автоматизуючи управління кредитними та дебетовими картками. Додатково, підвищений рівень аналізу поведінки позичальників за допомогою штучного інтелекту допомагає зменшити ризик шахрайства.

Цифровізація ринку банківських послуг супроводжується численними загрозами, такими як кіберзлочинність, що ставить під загрозу конфіденційність і безпеку даних; технічні збої, які можуть вплинути на стабільність систем; регуляторні проблеми, що виникають через швидкий розвиток нових технологій; та соціальна нерівність, яка може поглиблювати доступ до фінансових послуг. Крім того, проблеми з інтеграцією нових технологій з існуючими системами можуть ускладнювати обслуговування клієнтів.

Для ефективного вирішення цих загроз важливо впроваджувати сучасні системи кібербезпеки і захисту даних, забезпечувати регулярні оновлення і підтримку технічних систем, а також адаптувати регуляторні норми до швидко

змінюючогося технологічного середовища. Необхідно також проводити постійне навчання для персоналу, забезпечувати рівний доступ до цифрових послуг для всіх соціальних груп і ефективно інтегрувати нові технології з уже існуючими системами.

Для підтримки подальшого впровадження інновацій Національний банк України ухвалив «Стратегію розвитку фінансових технологій в Україні до 2025 року» [44]. Цей документ визначає чіткий план створення сучасної фінансово-технологічної екосистеми в Україні, що включає запровадження передових цифрових сервісів та доступних послуг. Основними цілями Стратегії є сприяння розвитку безготівкової економіки через інновації та підвищення фінансової грамотності серед населення. Важливими напрямками є використання концепції «пісочниці» для тестування новаторських проєктів, впровадження відкритого банкінгу, дистанційна ідентифікація та верифікація, а також посилення кібербезпеки та реалізація інших ініціатив Національного банку України.

Цифровізація банківського ринку дозволяє банкам впроваджувати інноваційні рішення, такі як мобільний банкінг, автоматизація процесів, дистанційне обслуговування та використання штучного інтелекту для персоналізації послуг і покращення ризикового управління. Вона сприяє розвитку нових фінансових технологій, таких як блокчейн, відкритий банкінг та рішення для безготівкових розрахунків.

Однак, разом з новими можливостями, цифровізація приносить і нові виклики, такі як необхідність посилення кібербезпеки, захисту персональних даних та боротьби з фінансовим шахрайством. Для ефективного впровадження цифрових інновацій важливо забезпечити баланс між технологічним прогресом та високими стандартами безпеки.

У перспективі, ринок банківських послуг буде все більше орієнтований на технології, які підвищують зручність і ефективність фінансових операцій, стимулюють розвиток безготівкових розрахунків та сприяють фінансовій інклюзії. Професійний підхід до інтеграції новітніх технологій, разом з

адаптацією до швидко змінюваного цифрового середовища, стане ключем до успіху в умовах сучасного фінансового ринку.

ВИСНОВКИ

Таким чином, на основі вивчення особливостей розвитку банківських послуг під впливом цифровізаційних процесів, можемо зробити наступні підсумки:

Цифрові технології змінюють підходи до надання та споживання банківських послуг, відкриваючи нові можливості для автоматизації, персоналізації та покращення якості обслуговування клієнтів. Це вимагає від банків адаптації до швидких змін технологічних трендів і перегляду стратегій управління для забезпечення конкурентоспроможності та стабільності в умовах цифрової економіки. Важливо розуміти сучасні виклики та можливості банківського сектору, детально розглядаючи сутність банківських послуг та їх еволюцію в контексті цифрової трансформації. Існують різні тлумачення поняття «банківська послуга», часто порівнюваного з поняттям «банківська операція», але єдиного загальноприйнятого підходу до визначення банківської послуги немає.

Цифровізація, глобалізація та фінансові інновації трансформують традиційні моделі банківської діяльності, змінюючи структуру доходів і витрат, управління ризиками та конкурентоспроможність банків. Аналіз основних показників функціонування банківських установ України вказує на скорочення кількості банків, зокрема і тих, що мають іноземний капітал, що свідчить про процеси консолідації ринку та виклики, які виникають внаслідок економічної та політичної нестабільності. Динаміка активів банківської системи демонструє зростання, що вказує на підвищення фінансової стійкості та розширення банківських операцій. Однак, зростання валютних ризиків та змін у структурі активів потребує уважного управління. Кредитна діяльність банків відображає зміни у попиті та пропозиції кредитних ресурсів, а також реакцію банків на економічні виклики.

Загальна сума пасивів банківської системи зростає, що підкреслює розвиток банківського сектора. Однак, зниження частки статутного капіталу вказує на потребу посилення капіталізації банків для забезпечення їхньої стабільності. Аналіз доходів і витрат банків України за 2019-2023 роки свідчить про позитивні зміни у прибутковості, що є наслідком ефективного управління та адаптації до змін. Зростання процентних та комісійних доходів, разом із стабільним зменшенням витрат, підвищує стабільність банківської системи та робить її більш привабливою для інвесторів. Для подальшого розвитку банківського сектора в умовах економічних викликів необхідно зосередитися на підвищенні капіталізації банків, управлінні ризиками та впровадженні інноваційних технологій. Це сприятиме зміцненню фінансової стабільності та розвитку економіки в цілому.

Зростання попиту на дистанційні банківські послуги та мобільний банкінг вимагає від банків розвивати гнучку та безпечну інфраструктуру. Основними ризиками, що супроводжують цей процес, є кібербезпека, регуляторні виклики, операційні ризики, конкуренція з боку фінтех-компаній, репутаційні та конфіденційності даних ризики, а також технологічні затримки. Для успішного функціонування банків необхідно розробляти ефективні стратегії управління цими ризиками, інвестувати в новітні технології, зокрема захист даних, навчати персонал та співпрацювати з регуляторами і технологічними партнерами [20].

На сьогоднішній день ПриватБанк, Монобанк, Raiffeisen Bank Aval та Ощадбанк відіграють головну роль у розробці та впровадженні цифрових технологій у банківському секторі України. Ці банки демонструють активні зусилля у напрямку цифровізації, впроваджуючи інноваційні рішення та послуги. Лідерами за кількістю користувачів цифрового банкінгу є додатки «Приват24» та «Ощад24/7».

Перспективи розвитку ринку банківських послуг в умовах цифровізації відкривають нові горизонти для фінансових установ та споживачів. Впровадження сучасних цифрових технологій трансформує банківський сектор, створюючи умови для покращення якості обслуговування, підвищення

доступності фінансових продуктів та послуг, а також оптимізації внутрішніх процесів. Професійний підхід до інтеграції новітніх технологій стане ключем до успіху в умовах сучасного фінансового ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акименко Н В., Мамонтенко Н.С. Банківська система в умовах цифрової економіки. *Бізнес Інформ*, (5). 2021. С. 333–338. https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-333-338 (дата звернення 01.06.2024)

2. Банківський сектор у першому півріччі 2023. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ ua/news (дата звернення: 29.06.2024)

3. Батрак О. В. Стратегії розвитку фінансового сектора та фінансової індустрії в Україні на інноваційних засадах. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука».* 2021. No 9 (53). С. 106–113. URL: https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/19141 (дата звернення: 28.07.2024).

4. Бегаль І. Рейтинг банківських додатків. Чи є конкуренти у mono? Чи зміг «Ощад» обійти «Райф» та ОТР? Яке місце у ТОП-10 посідає «Приват»? Дослідження асоціації ЄМА – *Forbes.ua. Бізнес, мільярдери, новини, фінанси, інвестиції, компанії*. URL: https://forbes.ua/money/reyting-bankivskikh (дата звернення: 28.07.2024).

5. Береславська О. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*, (60). 2024. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99 (дата звернення: 20.07.2024).

6. Бечко П. Ринок банківських послуг: умови формування, тенденції і принципи розвитку. *Актуальні питання у сучасній науці.* № 11(17). 2023. URL: https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-11(17)-31-42 (дата звернення: 28.08.2024).

7. Білошапка В.С. Сучасні цифрові технології у фінансовій та банківській сфері. URL : http://surl.li/cxdve (дата звернення : 20.06.2024).

8. Владика, Ю., Приступко, А. (2023). Інноваційні технології в банкінгу як спосіб підвищення ефективності використання ресурсів банківської

установи. *Економіка та суспільство,* (56). URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-39 (дата звернення: 05.10. 2024).

9. Гаврилюк О., Якушев О., Проданова Л., Якушева О., Козловська С. Цифровий банкінг та електронна комерція у контексті діджиталізації управління бізнесом. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 5(40), 2021. С. 4–15. URL: https://doi.org/10.18371/fcaptp.v5i40.244845 (дата звернення : 23.07.2024).

10. Ганзюк С.М., Шаровський М.Ю. Традиційні та інноваційні послуги на ринку банківських продуктів України. *Інфраструктура ринку*, 42. 2020. С. 297–301. URL: http://market-infr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/52.pdf (дата звернення: 12.06.2024).

11. Гірченко Т.Д., Пархоменко К.С. Цифровий маркетинг як важливий інструмент забезпечення конкурентної позиції банку. *Вісник університету банківської справи.* 2021. № 2 (41). С. 59–65. URL: https://ser.net.ua/index.php/SER/article/download/426/426 (дата звернення: 13.09.2024).

12. Гордей О., Середа Є. Використання open banking у банківській системі України: можливості та ризики. *Підприємництво та інновації*. № 31. С. 18–24. 2024. URL: https://doi.org/10.32782/2415-3583/31.3 (дата звернення: 13.07.2024).

13. Демків Ю.М. Управління якістю банківських послуг: дисертація . канд. екон. наук, спец.: 08.00.08. гроші, фінанси і кредит. Ю.М. Демків; наук. кер. С.В. Лєонов. Суми: СумДУ, 2019. 281 с.

14. Демчишак Н., Радик В. Розвиток цифрової інфраструктури та блокчейн-технологій в Україні. *Інноваційна економіка.* 2020. No 3-4. С. 188–194. URL: https://finukr.org.ua/?page_id=723&aid=4958 (дата звернення: 25.07.2024).

15. Дзюблюк О. Інноваційні напрями розвитку банківського бізнесу в умовах глобалізаційних змін економічного середовища. Сучасні детермінанти фіскальної політики: локальний та міжнародний вимір. Тернопіль: ТНЕУ, 2019.

С. 176–179. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/jspui/handle/316497/39557 (дата звернення: 25.07.2024).

16. Дзюблюк О.В. Інноваційний розвиток банків як засіб. Конкурентної боротьби на грошовому ринку. *Збірник тез II Міжнароднбої науково-практичної конференції «Глобальні тенденції в економіці, фінансах та управлінні»* 2024. С. 43–47. URL: http://surl.li/ bcdthb (дата звернення: 21.06.2024).

17. Касич А.О., Наумкіна І.О. Процеси цифровізації як невід'ємна складова сучасного банківського менеджменту. *Економіка та суспільство*, 28. 2021. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/473 (дата звернення 20.05.2024)

18. Кількість банків в Україні (2008-2024) – *Індекс Мінфін.* URL: https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/ (дата звернення: 28.07.2024).

19. Ключка, О., Богріновцева, Л., Козій , Н. (2024). Оцінка ефективності впровадження інноваційних технологій в діяльність вітчизняних банків під впливом цифрової трансформації фінансового ринку. *Економіка та суспільство,* (62). URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-33 (дата звернення 20.06.2024)

20. Козлянченко, О. М. (2020). Теоретичні аспекти функціонування банківського сектору в Україні. *Проблеми і перспективи економіки та управління*, (1(21), 285–292. URL: http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/211464 (дата звернення: 14.06.2024).

21. Колоша В., Ігнатюк А. (2024). Концентрація ринку банківських послуг україни: сучасний стан та перспективи. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* 1 (224), 37-44. URL: https://doi.org/10.17721/1728-2667.2024/224-1/5 (дата звернення: 20.09.2024).

22. Команда Monobank. AI-сервіс, який рахує ризики для фінансових компаній. 2018. URL*:* https://ain.ua/ru/2018/11/08/komanda-monobank-ai-servis/ (дата звернення 10.06.2024)

23. Котлер Ф. *Основи маркетингу. Класичне видання* (пер. з англ.). Київ: Вид-во Науковий світ. 2024. 622 с.

24. Краснова І.В., Щеглюк М.С., Тур Г.О. Fintech та цифрові трансформації на фінансовому ринку. *Ефективна економіка*, (4). 2023. URL: https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.4.15 (дата звернення 15.08.2024)

25. Лихолат С., Грицюк Т. (2022). Формування комплексу маркетинг-міксу у банківській сфері. *Економіка та суспільство,* (42). URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-7 (дата звернення: 28.08.2024).

26. Ляшенко Т., Сальникова Т. Цифрові технології у банківській сфері. *Матеріали конференцій МНЛ*. 2023. С. 33–36. URL: https://archive.liga.science/index.php/conference-proceedings/article/view/376 (дата звернення 28.08.2024)

27. Майбутнє цифрового банкінгу. URL : https://cutt.ly/gCzdqS3 (дата звернення: 20.06.2024).

28. Марценюк О. В., Руда О. Л., Буяльська В. М. Тенденції ринку банківських послуг в умовах воєнного стану та у післявоєнному відновленні україни. *Агросвіт*. 2024. № 6. С. 134–142. URL: https://doi.org/10.32702/2306-6792.2024.6.134 (дата звернення: 04.10.2024).

29. Михайлова К., Граждан О. Плюси і мінуси додатків популярних українських банків: огляд The Page. URL: https://thepage.ua/ua/banks/rejting-bankivskih-dodatkiv-top-12

30. Мороз Є., Єрохін С. Операції з надання банківських послуг. *Збірка наукових праць магістрантів Національної академії управління. - Київ: «Національна академія управління». 2020.* С. 81–86. URL: https://nam.kyiv.ua/files/publications/zbirnik-2020.pdf#page=81 (дата звернення: 28.07.2024).

31. Огляд банківського сектору. Лютий 2023. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2023-02.pdf?v=4 (дата звернення: 12.08.2024).

32. Про е-гривню – цифрові гроші Національного банку. Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/ua/payments/e-hryvnia

33. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III : станом на 1 лип. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text (дата звернення: 28.07.2024).

34. Реверчук С.К., Творидло О.І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. *Економічний простір*, (179). 2022. С. 12–18. URL: http://www.prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/1075 (дата звернення 30.06.2024)

35. Рейтинг банків України. *Індекс Мінфін.* URL: https://minfin.com.ua/ua/banks/rating/ (дата звернення: 28.07.2024).

36. Рейтинг банківських додатків. *Веб-сайт. Forbes.* URL: https://forbes.ua/money/reyting-bankivskikh

37. Річний звіт Національного банку України за 2019 рік. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2019-rik (дата звернення: 07.08.2024).

38. Річний звіт Національного банку України за 2020 рік. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2020-rik дата звернення: 10.09.2024).

39. Річний звіт Національного банку України за 2021 рік. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2021-rik (дата звернення: 12.08.2024).

40. Річний звіт Національного банку України за 2022 рік. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2022-rik (дата звернення: 12.08.2024).

41. Річний звіт Національного банку України за 2023 рік. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-za-2023-rik-vid-strategiyi-vijivannya-do-strategiyi-vidnovlennya (дата звернення: 12.08.2024).

42. Руда О.Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій «Інфраструктура ринку» Електронний науково-практичний журнал*. № 39. 2020. С. 353–358. URL: http://socrates.vsau.org/repository/card.php?id=24614 (дата звернення: 27.06.2024).

43. Симончук А. Більше грошей, безпеки та довіри клієнтів: як банки використовують штучний інтелект. *Banker*. 2021. URL: https://banker.ua/uk/projects/banki-shtuchnij-intelekt/ (дата звернення 01.06.2024)

44. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. *Офіційний сайт Національного банку України.* URL: https://bank.gov.ua/ua/files/vCtfACbXokFnRhx (дата звернення 05.05.2024)

45. У 2023 році банки отримали майже вдвічі більше прибутку, ніж до великої війни. *Економічна правда.* URL: https://www.epravda.com.ua/news/2024/02/16/710014/ (дата звернення: 28.07.2024).

46. Український фінтех: нові та старі тренди 2022 року. URL: http://surl.li/cxeop (дата звернення: 15.07.2024).

47. Фінансова грамотність. URL*:* https://finadviser.com.ua/article/iskusstvennyj-intellekt\ (дата звернення 10.06.2024)

48. Худолій Ю. С., Андрієць Т. Р. Аналіз використання фінансових інновацій в банківській сфері україни. *Ефективна економіка.* 2024. № 11. URL: https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.11.79 (дата звернення: 03.11.2024).

49. Шелудько С.А., Браткевич П.П. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. *Приазовський економічний вісник*, (5). 2019. С. 334–339. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/5_16_uk/59.pdf (дата звернення 05.06.2024)

50. Khanboubi F., Boulmakoul A. Digital transformation in the banking sector: Surveys exploration and analytics. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 11(2). 2019. P. 93–127. URL: https://www.researchgate.net/publication/338827364_Digital_transformation_in_the_banking_sector_surveys_exploration_and_analytics (дата звернення 11.08.2024)

51. Martseniuk O., Viderska V. The banking system of Ukraine: the current situation and prospects of development. Polish journal of science. 2020. № 26, P. 10-16. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=42738566 (дата звернення 15.07.2024)

52. Rysin V. (2024). Structural changes in the financial services market in Ukraine: Impact of war. *Economic Journal of Lviv Polytechnic,* 24(6), 24–35. URL: https://science.lpnu.ua/uk/semi/vsi-vypusky/volume-8-number-1-2024/strukturni-zminy-na-rynku-finansovyh-poslug-ukrayiny-vplyv (дата звернення: 04.11.2024)

53. Verheliuk Y. «Adaptation of the banking services market in Ukraine to the conditions of martial law» *Publishing House «Baltija Publishing»* (2022). URL: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=wG4Txm0AAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=wG4Txm0AAAAJ:tzM49s52ZIMC (дата звернення: 04.10.2024).

54. Vial G. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2). 2019. P. 118–144. URL: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0963868717302196 (дата звернення 12.06.2024)

55. Vyadrova N., Severina K. Diversification of the bank's activity and the role of banking services in income formation. *Financial and credit systems: prospects for development.* 2022. № 1. С. 19–27. URL: https://doi.org/10.26565/2786-4995-2022-1-02 (дата звернення: 03.10.2024).

.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

Трактування сутності банківської послуги в економічних літературах

Автор	Підхід до розуміння економічної сутності банківської послуги
О. Д. Вовчак	Банківські послуги можна визначити як дії банку, які сприяють підвищенню його прибутковості, або як різноманітні види діяльності, що надаються клієнтам.
Т. Я. Андрейків	Банківську послугу можна визначити як процес передачі та обробки банківської інформації.
М. Ю. Шевцова	Банківські послуги є формою мобілізації та ефективного використання фінансових ресурсів для реалізації кредитних, інвестиційних, вкладних та інших операцій.
В. Т. Трохименко	Банківські послуги представляють собою результати діяльності співробітників банку, спрямовані на задоволення потреб клієнтів, а також результат виконання різноманітних банківських операцій.
А. А. Мещеряков	Банківські послуги охоплюють широкий спектр дій на фінансовому ринку, що включають грошові операції, які виконуються банками за відповідну плату.
О. В. Дзюблюк	Банківські послуги слугують кінцевим результатом функціонування банків, спрямованим на задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із обігом грошових коштів або наданням додаткових видів послуг.
О. В. Комісарчик	Банківські послуги являють собою одну або декілька операцій банку, які задовольняють специфічні потреби клієнтів, а також включають виконання банківських операцій за дорученням клієнта на його користь за певну плату.

Джерело: побудовано автором за даними [21]

Додаток Б

Таблиця Б.1

Змішана класифікація банківських бослуг

Види банківських послуг	Банківські продукти
Послуги по нарощуванню ресурсів	
Депозитні послуги	Ощадні вклали, строкові депозити, вклади до запитання вклади в дорогоцінних металах
Послуги довірчого управління	Індивідуальне довірче управління, сертифікат пайової участі тощо.
Послуги брокерського посередництва	Брокерське обслуговування, інтернет-брокер, посередництво в купівлі- продажі дорогоцінних металів, готівкової та безготівкової іноземної валюти та тощо.
Послуги по мобілізації ресурсів	
Кредитні послуги	Кредит, кредитна лінія, овердрафт, іпотечний кредит, споживчий кредит, міжбанківські позики тощо
Лізингові послуги	Оперативний лізинг, фінансовий лізинг та ін.
Факторинг	Факторинг з правом регресу, факторинг без права регресу (форфейтинг), зовнішньоторговельний факторинг тощо.
Послуги емісійного посередництва	Андеррайтинг, тощо
Івестиційні (дилерські послуги)	Репо, купівля-продаж цінних паперів, тощо.
Гарантійні послуги	Банківська гарантія, порука, аваль тощо.
Розрахункові послуги	
Розрахунково-касове обслуговування	Поточні рахунки, зарплатні проєкти, банківські картки, акредитив, інкасо тощо
Послуги емісії платіжних інструментів	Векселі, заставні, розрахункові та дорожні чеки.
Послуги доступу до платіжних систем	Грошові перекази.
Послуги збереження	
Послуги по оренді сейфів	Індивідуальні банківські сейфи тощо.
Послуги депозитарія	Ведення рахунків тощо.
Послуги держателя реєстра	Ведення реєстру власників цінних паперів тощо.
Інформаційні послуги	
Консалтингові послуги	Консалтинг, інформаційне забезпечення, правовий супровіл зовнішньоторговельного контракту
Оціночні послуги	Оцінка нерухомості, оцінка застав.

Джерело: побудовано автором за даними [23]