

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КАФЕДРА ФІНАНСОВИХ РИНКІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації»

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


(підпис)

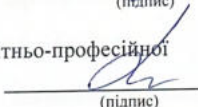
Цибенко О.М.
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник


(підпис)

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

Керівник освітньо-професійної
програми


(підпис)

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

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

Завідувач кафедри



Ірпінь – 2024

Реєстрація № 19 19.01.2024 Вукерска В.С. І.І.
(дата) (підпис відповідальної особи)

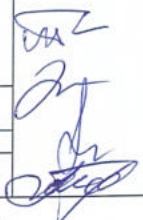
Результати перевірки до захисту 15.01.2024 [підпис]
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 4 08.02.24 [підпис]
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: [підпис] Тришотко А.В.
(підпис) (ініціали, прізвище)

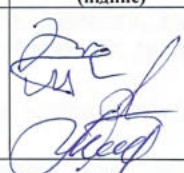
Члени комісії:
[підпис] Барєславська В.І.
(підпис) (ініціали, прізвище)
[підпис] Коваленко Н.М.
(підпис) (ініціали, прізвище)
[підпис] Горюховський В.В.
(підпис) (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії, членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	10		
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	17		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10			
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	32		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	72		

Оцінювання кваліфікаційної роботи науковим керівником - 40 балів.

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

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

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
	A	5 (відмінно)
	B	4 (добре)
	C	
		3 (задовільно)
		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

Юлія КОВАЛЕНКО
15 листопада 2022 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи (проекту)

Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації

Затверджена наказом ректора від 15.11.2022 № 12 08

2. Строк здачі закінченої роботи

Мета роботи полягає в дослідженні теоретичних засад трансформації банківських послуг та визначенні основних напрямів прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації.

Об'єкт дослідження: банківські послуги та їх трансформація в умовах цифровізації.

Предмет дослідження: сукупність організаційно-економічних відносин, що виникають у процесі трансформації банківських послуг та надання їх своїм клієнтам.

Орієнтована база дослідження: вітчизняні та зарубіжні банки приватної та державної власності, небанківські фінансові установи.

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

5. Перелік графічного матеріалу таблиці

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

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

1.1. Цифровізація як основа створення об'єктивних передумов для трансформації банківських продуктів та послуг.

1.2. Класифікація банківських послуг та їх цифрова трансформація.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

2.1. Еволюція процесів інфоматизації та цифровізації банківських послуг в Україні.

2.2. Технологічні інновації як основа трансформації банківських послуг.

2.3. Оцінка стану впровадження Інтернет-банкінгу, відкритого банкінгу та штучного інтелекту в Україні.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ПРИСКОРЕННЯ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Календарний план виконання роботи

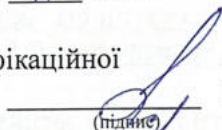
№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1.	2.	3.	4.
1	Підготовка 100 % кваліфікаційної роботи та подання її на перевірку науковому керівнику	29.09.2023р.	29.09.2023р.
2	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника та подання її на повторну перевірку керівнику	31.10.2023р.	31.10.2023р.
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	11-22.12.2023р.	22.12.2023р.
4	Отримання відгуку наукового керівника кваліфікаційної роботи	18-22.12.2023р.	21.12.2023р.
5	Рецензування кваліфікаційної роботи	26-29.12.2023р.	
6	Надання кваліфікаційної роботи для перевірки на плагіат	01.11.2023р. - 04.12.2023р.	01.12.2023р.
7	ЗАХИСТ	07-08.02.2024р.	

Дата видачі завдання «15» 11 202

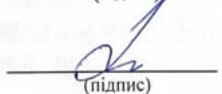
Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проекту)

Гарант освітньо-професійної програми

Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти


(підпис)

Береславська О.І.
(прізвище, ініціали)


(підпис)

Береславська О.І.
(прізвище, ініціали)


(підпис)

Цибенко О.М.
(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації

Мета роботи полягає в дослідженні теоретичних засад трансформації банківських послуг та визначенні основних напрямів прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації.

Завданнями роботи є: розгляд цифровізації як основи створення об'єктивних передумов для трансформації банківських послуг; здійснення класифікації банківських послуг та дослідження їх цифрової трансформації; - аналіз еволюції процесів інформатизації та цифровізації банківських послуг в Україні; розгляд технологічних інновацій як основи трансформації банківських послуг; оцінка стану впровадження Інтернет-банкінгу, відкритого банкінгу та штучного інтелекту в Україні; визначення перспективних напрямів прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації. .

Предметом дослідження є сукупність організаційно-економічних відносин, що виникають у процесі трансформації банківських послуг та надання їх своїм клієнтам.

Об'єктом дослідження є банківські послуги та їх трансформація в умовах цифровізації.

Базою дослідження є вітчизняні та зарубіжні банки приватної та державної власності, небанківські фінансові установи.

Кваліфікаційна робота містить 65 сторінок, 7 таблиць, список використаних джерел з 46 найменувань та 3 додатки.

Ключові слова: трансформація, цифровізація, банківські послуги, банки, інформатизація, комп'ютеризація, Інтернет-банкінг, відкритий банкінг, штучний інтелект.

Рік виконання дипломної роботи – 2022-2023 рр.

Рік захисту роботи – 2024 р.

ANOTATION

Transformation of banking services in conditions of digitalization

The purpose of the work is to study the theoretical foundations of the transformation of banking services and to determine the main directions of accelerating the transformation of banking services in the conditions of digitalization.

The tasks of the work are: consideration of digitalization as a basis for creating objective prerequisites for the transformation of banking services; classification of banking services and research into their digital transformation; - analysis of the evolution of the processes of informatization and digitization of banking services in Ukraine; consideration of technological innovations as the basis for the transformation of banking services; assessment of the state of implementation of Internet banking, open banking and artificial intelligence in Ukraine; identification of promising directions for accelerating the transformation of banking services in conditions of digitalization.

The subject of the research is a set of organizational and economic relations that arise in the process of transforming banking services and providing them to their clients.

The object of the research is banking services and their transformation in the conditions of digitalization.

The basis of the research is domestic and foreign banks of private and state ownership, non-banking financial institutions.

appendices.

Keywords: transformation, digitalization, banking services, banks, informatization, computerization, Internet-banking, open banking, artificial intelligence.

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

The year of job protection is 2024.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	9-11
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	12-23
1.1. Цифровізація як основа створення об’єктивних передумов для трансформації банківських продуктів та послуг.....	12-18
1.2. Класифікація банківських послуг та їх цифрова трансформація.....	18-23
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	24-49
2.1. Еволюція процесів інформатизації та цифровізації банківських послуг в Україні.....	24-32
2.2. Технологічні інновації як основа трансформації банківських послуг.....	32-38
2.3. Оцінка стану впровадження Інтернет-банкінгу, відкритого банкінгу та штучного інтелекту в Україні.....	39-49
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ПРИСКОРЕННЯ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	50-55
ВИСНОВКИ.....	56-58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59-61
ДОДАТКИ.....	62-65

ВСТУП

Розвиток та впровадження інформаційних технологій у теперішній час прискорюють процеси трансформації у наданні банківських послуг. Цифровізація несе серйозні виклики та суттєві зміни, що найбільш динамічно проявляється у фінансовій сфері. Клієнтоорієнтованість, персоналізація пропозиції, мобільність — це ключові складові концепції сучасного банкінгу, які ще яскравіше повинні проявлятися при переведенні традиційного банківського бізнесу в цифровий формат.

Цифровізація банківського бізнесу через розвиток технологій та збільшення клієнтських потреб вимагає розширення продуктового ряду, включаючи до нього фінансові та нефінансові продукти та послуги. Тому перед банками сьогодні стоїть серйозне завдання щодо трансформації моделі організації та надання банківських послуг, що у свою чергу дозволить удосконалити клієнтські сервіси, урізноманітнити продуктові пропозиції та диверсифікувати доходи. Стратегічно важливим завданням проривного розвитку вітчизняного цифрового банкінгу є розробка конкурентоспроможної комплексної банківської продуктової пропозиції, зберігаючи при цьому затребувані традиційні продукти та послуги, спрощуючи методи реалізації на основі застосування передових інформаційно-комунікаційних технологій.

Таким чином, актуальність обраного напрямку дослідження визначається необхідністю пошуку алгоритмів для формування конкурентоспроможної моделі просування банківських продуктів та послуг на основі використання цифрових технологій та інструментів.

Фундаментальні аспекти процесу становлення та розвитку ринку банківських послуг, кредитних інститутів та їх інфраструктури широко досліджено у працях вітчизняних та зарубіжних вчених таких, як В. Ткачук, Т. Ніколаєва, О. Дзюблюк, А. Нікітін, І. Лютий, А. Мороз, М. Савлук, В. Унінець-Ходаківська, Ф. Котлер, Ф. Мишкін та інших.

Цифровізацією у сфері банківської справи та застосуванням інноваційних технологій клієнтського обслуговування займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Л. Бондаренко, Д. Кретов, С. Реверчук, Б. Ніколетті, Ф. Пасч та інших.

У той же час, незважаючи на глибину проведених досліджень, питання розробки цифрових банківських продуктів та послуг, створення каналів їх поширення мають величезний науковий та практичний інтерес. Таким чином, дослідження нових підходів по створенню конкурентоспроможних цифрових банківських продуктів і послуг зумовлюють актуальність та вибір теми дипломної роботи.

Мета дипломної роботи. Метою роботи є дослідження теоретичних засад трансформації банківських послуг та визначення основних напрямів прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації.

Для реалізації зазначеної мети необхідно виконати такі завдання:

- розглянути цифровізацію як основу створення об'єктивних передумов для трансформації банківських послуг;
- здійснити класифікацію банківських послуг та дослідити їх цифрову трансформацію;
- проаналізувати еволюцію процесів інформатизації та цифровізації банківських послуг в Україні;
- розглянути технологічні інновації як основу трансформації банківських послуг;
- оцінити стан впровадження Інтернет-банкінгу, відкритого банкінгу та штучного інтелекту в Україні;
- визначити перспективні напрями прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації.

Об'єктом дослідження є банківські послуги та їх трансформація в умовах цифровізації.

База дослідження — вітчизняні та зарубіжні банки приватної та державної власності, небанківські фінансові установи.

Предмет дослідження складає сукупність організаційно-економічних відносин, що виникають у процесі трансформації банківських послуг та надання їх своїм клієнтам.

Методи дослідження. Методологічна основа диплома сформована системою методів діалектичної логіки та наукового пізнання — для розгляду теоретичних засад трансформації банківських послуг в умовах цифровізації; індукції та дедукції, порівняння, групування, економіко-статистичного аналізу, графічної інтерпретації — для дослідження трендів та технологічних інновацій у процесі цифровізації банківських послуг; узагальнення та експертних оцінок — для розроблення пропозицій щодо розвитку банківських послуг в умовах цифровізації.

Науково-практична значимість результатів, одержаних у процесі дослідження дипломної тематики, полягає в аналізі сучасного стану та тенденцій трансформації банківських послуг в умовах цифровізації економіки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

1.1. Цифровізація як основа створення об'єктивних передумов для трансформації банківських продуктів та послуг.

Цифровізація сьогодні представляє собою одну з визначальних тенденцій розвитку людства та сфер його діяльності. На основі цифровізації формується більш інклюзивне суспільство та створюються кращі механізми управління, розширюється доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищується якість та охоплення державних послуг, розширюється спосіб співпраці людей. Цифровізація створює умови та користуватися більшим спектром товарів за більш низькими цінами. Пандемія коронавірусу засвідчила важливість та необхідність у користуванні цифровими технологіями для підвищення добробуту населення та розвитку економік.

Наше дослідження передбачає розглянути та узагальнити наукові підходи до тлумачення термінів “цифровізація” та “трансформація банківських послуг”. Велика кількість вітчизняних науковців вважає, що процесу цифровізації передувала діджиталізація економічних процесів. Зокрема, О.М. Панкратова зазначає, що “...диджиталізація — це перетворення інформації “з фізичних носіїв на цифрові”. В рамках диджиталізації не відбувається змін якості та змісту інформації, вона просто перетворюється на електронну форму для подальшої обробки у цифровому форматі, що дозволяє вдосконалити існуючі бізнес-процеси, додавши в них інформацію у цифровому форматі. Під цифровізацією автор розуміє “... створення нового інноваційного продукту, з новим функціоналом та споживчими властивостями” [1].

О. Савченко вважає, що “...“цифровізацію” як поняття можливо розглядати з точки зору вузького та широкого змісту. Так, цифровізація у вузькому розумінні – це перетворення інформації на цифрову форму, а в широкому – тренд ефективного світового розвитку” [2, с.72].

У сучасній енциклопедії інформатики та технологій цифровізація трактується як “...інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства шляхом оцифровки всього, що можна оцифрувати. Цифровізація означає комп’ютеризацію систем і робочих місць для більшої легкості та доступності” [3].

М. Руденко, узагальнюючи наукові підходи до розуміння сутності поняття “цифровізація” прийшов до висновку, що цей термін можливо трактувати по-різному з точки зору різних спеціальностей у науці. На його думку існують такі підходи: технологічний, економічний, соціальний, філософський, нормативний (див. додаток А). [4, с.10].

У нашому дослідженні ми погоджуємося з визначенням терміну “цифровізація” з точки зору економічного підходу. Отже, “...цифровізація — це зміна природи та бізнес-моделі економічних відносин, їх суб’єктивно-об’єктивної орієнтованості (перехід до цифрового бізнесу). Надання нових можливостей отримання прибутку та створення цінності; вдосконалення управління виробництвом товарів і послуг; вирішення нагальних економічних проблем в розрізі окремих галузей та підприємств” [4, с.10]. Таке трактування дозволить проаналізувати процес трансформації банківських послуг та їх нових можливостей у покращенні обслуговування клієнтів.

Як засвідчує світова практика, особливо швидкого розвитку процеси цифровізації набувають у фінансовому та банківському бізнесах, так як вони зумовлені фінансовими інноваціями. Останні вже десятки років служать відмінною рисою фінансового сектора, що входить у вигляді продуктів (наприклад, нові види цінних паперів), і у вигляді нових технологій (наприклад, кредитний скоринг або банкомати), і у вигляді нових інститутів (наприклад, взаємні фонди або фонди венчурного капіталу). Нова хвиля фінансових інновацій зумовлена розвитком низкою технологій, включаючи смартфони, інтернет, технології обміну між інформаційними системами (API) і реєстру (DLT), штучний інтелект тощо.

Ці нові технології впливають на те, як банки розробляють та надають послуги своїм клієнтам, а також сприяють залученню у виробництво та надання цих послуг фінтех-компаній та великих технологічних компаній. Це впливає на традиційні фінансові інститути, і навіть може створювати нові джерела системного ризику, що ставить перед регуляторами нові завдання.

У процесі цифровізації всіх сфер та галузей економічної діяльності, у тому числі й банківської, відбувається трансформація їх бізнес-моделей та видів послуг, які вони надають своїм клієнтам. Термін “трансформація” на думку Є. Івченка, можна трактувати по-різному, так як він є досить складним. «...Традиційно під трансформацією розуміється зміна чого-небудь, перетворення системи різного масштабу, глибини, спрямованості, спричинене внутрішніми чи зовнішніми факторами. Трансформації відбуваються на певних етапах розвитку, так званих точках збурювання, коли системи чутливо реагують на будь-які впливи. Безперечно, перетворення можуть відбуватися еволюційно, поступово, послідовно, але в цьому випадку вони менш відчутні. При цьому еволюція у вигляді трансформації не передбачає понять добре чи погано, всі зміни оцінюються через людське сприйняття, тобто проходять соціальну оцінку” [5].

Трансформація принципово має характер міждисциплінарного поняття, але нас цікавить його економічний аспект. Отже під трансформацією ми розуміємо якісні зміни у економічній системі. Щодо розуміння терміну “трансформація ринку банківських послуг”, то його зміст полягає у якісному технологічному оновленні як банківських продуктів так і механізмів надання банківських послуг.

В основу будь-якої економічної трансформації закладено зміни, ключовим аспектом яких є зміна підходу до ведення бізнесу. Траєкторію розвитку комерційних банків визначає сукупність факторів зовнішнього середовища, що характеризується на даному етапі нестабільністю та підвищеними ризиками. Ключовим фактором, що визначає зміну парадигми діяльності банків, стають потреби клієнтів, що змінилися. Вже зараз

покоління Y та Z виявляють більшу лояльність до цифрових компаній, ніж до традиційних гравців. У зв'язку з цим перед банками постає завдання переходу до нового формату діяльності, впровадження проривних технологій та інноваційних підходів до управління, щоб забезпечити своє виживання на ринку в довгостроковій перспективі. Провідні фінансово-кредитні установи світового масштабу активно проводять заходи з адаптації до нових умов, що формує нові стандарти у сфері банківського бізнесу.

Трансформація банківського сектора передбачає, що банки все більше й більше використовують цифрові технології, щоб удосконалити вже існуючі бізнес-моделі, а також підвищити ефективність своєї діяльності. Впровадження сучасних способів надання банківських послуг призводить до скорочення кількості філій банків, а більшість послуг переводиться у сферу онлайн.

Цифровізація основних банківських процесів призводить до того, що вартість банківських послуг, таких як продаж нових продуктів, знижується на 40–60%. Цифрові технології дозволяють підвищити швидкість та зручність обслуговування клієнтів, що у свою чергу сприяє зміцненню відносин між банками та клієнтами.

У найближчі роки швидкість цифрового розвитку тільки збільшуватиметься, і раціональне управління цифровою трансформацією у банківській сфері стане перевагою в умовах конкурентної боротьби. Основні переваги, які несе цифрова трансформація банківського сектора наведені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Основні переваги цифрової трансформації банківського бізнесу

Переваги	Можливість оптимізації банківських процесів
	Формування персоналізованої та привабливої інфраструктури обслуговування
	Можливість пошуку нових джерел доходів

Джерело: розроблено автором.

Разом з тим, трансформація банківського сектора в умовах цифровізації має і певні недоліки, які насамперед пов'язані з обслуговуванням старшого покоління, яке не встигає за цифровим розвитком і не може відмовитися від традиційних способів банківського обслуговування, хоча банкам є вигідним перехід в режим он-лайн. На сьогодні як на міжнародному ринку, так і вітчизняному вже існують банки, які повністю працюють на мобільних цифрових платформах. Наприклад, AtomBank у Великобританії, який здійснює свою діяльність виключно за допомогою мобільного додатку. Вітчизняні Monobank та Izibank також повністю сфокусовані на дистанційному обслуговуванні та не мають фізичних відділень для роботи з клієнтами.

Для того, щоб залишатися конкурентоспроможними, банкам необхідно навчитися читати очікування клієнтів. При цьому необхідно враховувати, що чим сучасніший клієнт, тим складніше задовольнити його цифрові очікування. У всіх сегментах споживачів спостерігається перевага у цифровому контенті, але найбільш сильно дана тенденція простежується у клієнтів, які є частиною поколінь Y та Z.

У теперішній час виокремлюють такі найважливіші напрями цифрової трансформації банків, які лише починають освоюватися. У таблиці 1.2 представлені найважливіші напрями цифрової трансформації банків, на основі яких формуються оновлені банківські послуги.

Процес трансформації банківських послуг в умовах цифровізації має багато переваг. Однією з основних переваг є поліпшення клієнтського обслуговування. Впровадження цифрових технологій дає можливість клієнтам отримувати банківські послуги цілодобово та з будь-якого пристрою. Онлайн-платформи та мобільні додатки дозволяють зручно та швидко проводити операції, перевіряти баланси, платити за рахунками та здійснювати перекази коштів. Це робить банківські послуги доступнішими та зручнішими для клієнтів.

Найважливіші напрями цифрової трансформації банків

Напрям	Опис
Цифровий банкінг	Банк без відділень. Сфокусований на дистанційному обслуговуванні клієнтів, що дозволяє не лише підвищити якість та швидкість роботи з клієнтами, а й заощадити час та витрати, підвищити безпеку особистих даних.
Електронні платіжні системи	Вид платіжної системи, який дозволяє здійснювати розрахунки через мережу або платіжні чіпи.
Швидке он-лайн кредитування	Послуга, яку надають банки своїм клієнтам за допомогою дистанційного обслуговування на сайті або в додатку
Пірінгове кредитування, або P2P кредитування	P2P кредитування є альтернативою банківському кредитуванню і є кредит, який можна отримати безпосередньо в інших фізичних осіб, без необхідності в посереднику, наприклад, банку.
Краудсорсинг	Залучення добровольців для розподілу деяких функцій та завдань, що стоять перед бізнесом, державою та суспільством загалом, з метою більш ефективного його виконання.
Віддалена ідентифікація	Механізм, який дозволяє підтвердити особу клієнта дистанційно за допомогою біометричних персональних даних (зображення особи та голосу), з метою надання фінансових послуг онлайн.
Обробка природної мови людини	Механізм, що дозволяє здійснювати розуміння мови, та генерувати грамотний текст.
Використання штучного інтелекту банку	Технологія у вигляді аналітичної системи, здатної до навчання людського мислення та вирішення завдань різної складності.
Робоедвайзинг	Програма-робот, який збирає інвесторам портфель інвестицій, надає допомогу у керуванні даним портфелем, тобто замінює фінансового консультанта.

Джерело: розроблено автором за даними [3].

До переваг цифровізації слід віднести такі процеси, як покращення ефективності банківської діяльності та оптимізацію банківських робіт. Автоматизація рутинних операцій та впровадження інноваційних фінансових і не фінансових технологій допомагають скоротити час та зусилля на обслуговування клієнтів. Це дозволяє банкам більш швидко та ефективно обробляти операції, зменшувати ймовірність допущення помилок та сприяти високій якості обслуговування клієнтів.

Також важливо зазначити, що цифровізація створює новітні можливості з розробки та надання інноваційних фінансових та банківських послуг. Банки мають можливість впроваджувати розумні технології, такі як штучний інтелект (ШІ) та комп'ютерне навчання з метою аналізу даних та підвищення точності у прийнятті рішень. Вони можуть створювати персоналізовані фінансові продукти та послуги, що відповідають унікальним потребам та пріоритетам кожного клієнта.

Підсумовуючи зазначимо, що в цілому банківський сектор активно розвивається, збільшуючи свій цифровий портфель. З кожним роком, вводяться більш складні послуги, що базуються на інформації з різних джерел, таких як соціальні мережі, мобільні пристрої, додатки та внутрішні дані. Основними напрямками цифрової стратегії банку є створення цифрового продукту, здійснення наскрізної взаємодії з клієнтом, розробка фінансової екосистеми партнерів, дистанційна взаємодія із регулятором, застосування бізнес-інкубаторів.

1.2. Види банківських послуг та їх цифрова трансформація.

У вітчизняній науковій літературі існує велика кількість наукових підходів до розуміння сутності поняття “банківська послуга”. Для визначення класифікаційних ознак і здійснення класифікації банківських послуг розглянемо найбільш вагомі наукові підходи. Так, О.Бзера та М.Біленко вважають, що “...банківські послуги – це діяльність банку, направлена на супроводження та оптимальне виконання банківських операцій. Банківські послуги можуть набувати різної сукупності змістовних значень, що зумовлено специфікою їх формування та надання клієнтам, а саме: бути різновидом банківських операцій; бути видом діяльності банку, направленої на супроводження та оптимальне виконання банківських операцій; бути однією з форм банківського продукту, що виражається в здійсненні активних та пасивних операцій; бути результатом діяльності банку” [6, с.34].

У чинному банківському законодавстві у ст. 47 “Види діяльності банку” Закону України “Про банки і банківську діяльність” зазначається, що “... банк має право надавати банківські та інші фінансові послуги (крім послуг у сфері страхування), а також здійснювати іншу діяльність, визначену у цій статті. Згідно з цією статтею до банківських послуг належать: 1) залучення депозитів та банківських металів; 2) відкриття та ведення рахунків клієнтів (у тому числі у банківських металах та рахунків умовного зберігання); 3) розміщення залучених депозитів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик (згідно ст. 49 зазначеного Закону вони називаються кредитними операціями)” [7]. Необхідно зазначити, «... що до змін до цього Закону, внесених 15 лютого 2011 року, ст. 47 мала назву “Банківські операції”, хоча до банківських операцій належали ці самі послуги» [8].

На думку Р. Угнівенко, банківська послуга визначається як “...технологічно взаємопов’язаний комплекс банківських операцій, які проводяться банком за дорученням клієнта, а банківський продукт – це продукція у формі депозитів, кредитів тощо”. [9]. Позиція інших авторів полягає в тому, що “... банківські операції, головною метою яких є задоволення потреби клієнта у банківському обслуговуванні, формують банківські послуги, а банківські послуги, які є стандартними, розробленими відповідно до потреб сучасного ринку (мають визначені ринкові параметри та виконуються згідно з певною технологією), утворюють банківські продукти” [7; 8].

Підсумовуючи розглянуті підходи до розуміння сутності терміну “банківська послуга” зазначимо, що цей термін у багатьох підходах ототожнюється з терміном “банківська операція”, а також з видами банківської діяльності. На наш погляд, банківську послугу можна трактувати як набір банківських операцій з обслуговування клієнта, які задовольняють його певні потреби. Надання банківських послуг, їх якісний і кількісний склад забезпечують банку отримання прибутку.

Щодо клієнтів, яким банки надають певний перелік своїх послуг, то серед них є такі: суб'єкти господарювання (корпоративний сектор), фізичні особи (домогосподарства), урядові організації, небанківські фінансово-кредитні установи, банки-кореспонденти. У додатку Б наведено види (перелік) банківських послуг (операцій) з розрахунково-касового обслуговування, затверджених Постановою Правління Національного банку України від 08.08.2000 р. № 311. Такими послугами користуються всі суб'єкти (клієнти) банків.

Цифровізація практично всіх сфер економічної діяльності, у тому числі й банківської зумовлює впроваджувати цифрові продукти та послуги, які трансформують як самі продукти, так і процес їх надання. У таблиці 1.3 наведено порівняння традиційних та трансформованих банківських послуг, яке показує глибину цього процесу.

Таблиця 1.3.

Порівняння традиційних та трансформованих банківських послуг в умовах цифровізації

Вид банківських послуг, що надавалися через фізичну присутність клієнтів	Трансформація банківських послуг (надання послуг шляхом їх інформатизації та цифровізації)
Відкриття, ведення та закриття карткових рахунків	Послуга, яку надають банки своїм клієнтам за допомогою дистанційного обслуговування в додатку.
Розрахунково-касові послуги	Послуга, яку надають банки своїм клієнтам за допомогою віддаленого обслуговування в додатку.
Відкриття і закриття депозитних рахунків	Послуга, яку надають банки своїм клієнтам за допомогою дистанційного обслуговування в додатку.
Кредитування	P2P кредитування є альтернативою банківському кредитуванню і є кредит, який можна отримати безпосередньо в інших фізичних осіб, без необхідності в посереднику, наприклад, банку.
Формування портфелів цінних паперів	Послуга, яку надають банки своїм клієнтам за допомогою дистанційного обслуговування в додатку.

Джерело: розроблено автором

Логіка нашого дослідження передбачає розглянути та порівняти конкурентні переваги фінтех-компаній, які сьогодні вже надають послуги, які раніше надавали банки. В епоху розвитку інновацій та новітніх технологій надзвичайно швидкими темпами розвиваються цифровий банкінг. Фінтех-компанії використовують дедалі більше технологічних інновацій і вже у чомусь, на думку експертів, випереджають традиційне банківське обслуговування. Зокрема, фінтех-компанії вже здійснюють:

1) віддалене відкриття розрахункового рахунку онлайн. Наразі відкриття розрахункового рахунку онлайн є стандартним функціоналом для фінтех-компаній, нео-банків та цифрових банків. Хоча ще кілька років тому можливість відкрити рахунок через мобільний додаток була дуже інноваційною функцією. За даними Statista, 60-70% людей вважають за краще використовувати онлайн канали або мобільні аплікації для підключення фінансових послуг, тому що фізична ідентифікація у філії банку означає менше комфорту та більше витраченого часу;

2) створення більш персоналізованих послуг. У світі фінансових технологій покращений клієнтський досвід визначається персоналізованим підходом, що справді відрізняє фінансові установи від традиційних банків. Надання персоналізованих рішень та покращена якість обслуговування клієнтів розглядається як конкурентна перевага, яка допомагає фінтех-компаніям підвищувати лояльність клієнтів. Кінцеві користувачі хочуть, щоб їхній цифровий банк розумів, які рішення чи послуги їм необхідні, або які найкраще відповідають їхнім потребам. Це покращує лояльність клієнтів, мотивує їх частіше використовувати ці послуги та взаємодіяти з банком;

3) використання штучного інтелекту (ШІ) для надання послуг ШІ став невід'ємною частиною багатьох рішень цифрового банкінгу. Він може використовуватися для управління даними про клієнтів, наприклад, переваги та інтереси, демографічні чи транзакційні дані. Ці дані можуть бути проаналізовані і використані для поліпшення клієнтського досвіду;

4) розширення спектру послуг за допомогою відкритих API. Рушійною силою для запровадження ініціативи Open Banking стала Друга Директива з платіжних послуг (PSD2) у ЄС. Ця директива набула чинності 12 січня 2018 року і вимагає від банків відкрити доступ до інформації про клієнтів для сторонніх постачальників через відкриті API (інтерфейси прикладного програмування). Ця ініціатива надала фінтех-компаніям нові можливості на ринку – відкриті API допоможуть фінтех-компаніям розширити спектр послуг, а також монетизувати як власні послуги, так і інші постачальники послуг або банків;

5) система цифрового банкінгу у хмарі. Крім доступних онлайн додатків для кінцевих користувачів, банківські технології також стали доступні онлайн, в хмарі. “Важкі та складні” банківські системи були замінені на системи нового типу, що забезпечують швидку кастомізацію та спрощені оновлення процесів або функцій. Крім того, постачальники технологій цифрового банкінгу, включаючи AdvaPay, почали пропонувати хмарні рішення SaaS (Software-as-a-Service), щоб максимально спростити процес виходу на ринок для цифрових банків та інших фінтех-компаній без необхідності впровадження IT системи на своїй стороні;

6) криптовалютний гаманець. На відміну від традиційних банків, фінтех-компанії можуть працювати з криптовалютними біржами та надавати крипто операції своїм клієнтам. Криптовалюта — це те, що не може бути пов’язане з банками. Вона ніяк не регулюється і тому банки не лише самі не пропонують, а й уникають співпраці з компаніями, бізнес яких пов’язаний із криптовалютою. Це те, що ставить фінтех-компанії у вигідніше становище.

Отже, сучасні технології цифровізації відкривають нові можливості для фінтех-компаній та дозволяють їм надавати якісніші послуги своїм клієнтам безпечнішим, надійнішим та доступнішим способом. Тому фінтех-компанії, що впроваджують цифровий банкінг, зберігають свою конкурентну перевагу над іншими фінтехами та банківською індустрією. Ці нові технології дозволяють швидко адаптуватися до змін, впроваджувати нові продукти та

конкурувати. Тому банки повинні швидко адаптуватися до процесів цифровізації та трансформувати свої послуги.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

2.1. Аналіз еволюції інформатизації та цифровізації банківських послуг в Україні.

Цифровізація банківських послуг сьогодні є однією з найважливіших сучасних тенденцій, що підтверджується розвитком інтернет-сервісів та інтернет-технологій, які пов'язані з зростанням залучення клієнтів у банківський сектор.

Основою для розвитку процесів цифровізації у банках були автоматизація та інформатизація банківських послуг. Автоматизація, як зазначається у Вікіпедії, “... це один з напрямів науково-технічного прогресу, що використовує саморегулюючі технічні засоби та математичні методи з метою звільнення людини від участі у процесах отримання, перетворення, передачі та використання енергії, матеріалів, виробів або інформації, або суттєвого зменшення ступеня цієї участі чи трудомісткості виконуваних операцій”. Автоматизація дозволяє підвищити продуктивність праці і поліпшити якість послуг, оптимізувати процеси управління тощо.

Наукові дослідження засвідчують, що на основі автоматизації почала активно розвиватися інформатизація банківських послуг. Інформатизація представляє собою організаційний, соціально-економічний та науково-технічний процес, що забезпечує умови для формування та використання інформаційних ресурсів.

Цифровізація ж є новим етапом автоматизації та інформатизації економічної діяльності в цілому, та банківської — зокрема. Це процес переходу на цифрові технології, в основі якого лежить не лише використання для інформаційно-комунікаційних технологій, але також накопичення та аналіз за їх допомогою великих даних з метою прогнозування

ситуації, оптимізації процесів та витрат, залучення нових клієнтів та співпраця з новими контрагентами тощо. Розглянемо, яку еволюцію розвитку пройшла інформатизація банківської діяльності в Україні на шляху до її цифровізації.

В Україні, яка стикнулася з пандемією COVID-19, як і всі країни світу, відбулося прискорення процесів комп'ютеризації (інформатизації економіки). За інформацією Е.Рубіна «... у 2019 році ІТ складала 35% (банки і небанківські фінансові установи) в загальних обсягах споживання послуг. При цьому на державний сектор приходилося значно менше, всього 16%, на ринок телекомунікацій ще менше — 12%, на промисловість — всього 9%, і на торгівлю та інші сфери діяльності — 8%» [12].

Зазначимо, що галузь ІТ у всіх сферах економічної діяльності в Україні активно розвивалася ще й до пандемії. Не просто так вітчизняну сферу ІТ називають локомотивом та найбільш перспективною галуззю економічного зростання. Її динамічний розвиток свідчать характеризує наступна статистика. Зокрема, якщо у 2012 році частка ІТ- галузі у ВВП дорівнювала всього 0,8%, то вже у 2019 році цей показник складав 3,9% або 138 млрд. грн. У передвоєнному 2021 році цей показник у обсягах ВВП складав 5%. Разом з тим, порівнюючи Україну з іншими країнами за темпами інформатизації, то відмічається є значне відставання. За інформацією агенції Top Lead, Україна все ще залишається на світовому ринку незначним гравцем з великим потенціалом. Лідером світового ІТ-ринку є США, частка яких складає (36,8%, на другому місці знаходиться Китай — 11,3%, на третьому – Велика Британія 5,8%. Україна має однаковий рівень з Румунією та Польщею, які відчутно поступаються Китаю та Індії [13]. Однак за прогнозами фахівців та експертів ІТ Ukraine Association, ринок інформаційних технологій в Україні щорічно повинен зростати на 22-30% [14, с.17].

Розвиток інформаційних технологій сприяє модернізації всіх сфер діяльності галузей економіки, в тому числі і діяльності банків. Адже банки є

провідними суб'єктами процесів сучасного грошового обігу, а їх діяльність тісно пов'язана з потребами відтворення

Передумови для розвитку процесу використання ІТ у банківській справі включають:

- розвиток економіки як загальної передумови функціонування банків та формування попиту на їхні послуги;
- стан конкуренції в банківській системі. Конкуренція стимулює вдосконалення банківських технологій, операцій, послуг і продуктів;
- зміна технологічної структури виробництва. Подальше формування інформаційного суспільства створює основу для вдосконалення бізнес-процесів;
- комерційна спрямованість діяльності банків, що створює необхідність здешевлення послуг і дає можливість використовувати частину прибутку для вдосконалення технологій і впровадження банківських інновацій [15, с. 8].

Еволюцію розвитку ІТ та їх впровадження у сферу банківської діяльності можна розглянути у контексті розподілу на три великі періоди або етапи, які наведені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Періодизація розвитку та впровадження ІТ технологій
в банківську діяльність**

Етап	Приблизний часовий проміжок	Характеристика
I етап	50-ті роки XX століття	Випуск банківських карток та їх використання у розрахунках
II етап	70-ті роки XX століття	Створення та використання платіжних систем у банківських розрахунках
III етап	з 2010 року по теперішній час	Цифровізація банківських послуг, дистанційне обслуговування клієнтів

Джерело: розроблено та складено автором.

Швидкий процес розвитку науково-технічного прогресу у середині 50-х років минулого століття, поява комп'ютерної техніки та широкі можливості її використання у банківській діяльності сприяли появі електронних грошей.

Електронні гроші — це безготівкова форма грошей, яка існує в пам'яті комп'ютерів і переміщується через комп'ютерні системи за розпорядженням власників рахунків, наданих пластиковими картками. Історично перша банківська картка була випущена в 1951 році в Нью-Йорку Franklin National Bank, і з цього часу почався стрімкий розвиток цього виду послуг. Перша універсальна картка великого банку Bank America була протестована у Фреско (Fresco), штат Каліфорнія (California), у 1956 році.

Щодо України, то перші банківські платіжні картки з'явилися у 1996 році. Відтоді клієнти банків активно використовують їх у своїх розрахунках, і завдяки цьому обсяги карток і безготівкових розрахунків зросли в десятки разів. Відтоді клієнти банків активно використовують їх у своїх розрахунках, і завдяки цьому обсяги карток і безготівкових розрахунків зросли в десятки разів. Інформація, наведена в таблиці 2.2, свідчить про щорічне зростання загальної кількості платіжних карток. За період з 2017 року по 2022 рік темпи зростання загальної кількості емітованих платіжних карток банками складали 183,3%. При цьому надзвичайно високими темпами зростає обсяг безконтактних платіжних карток — на 703,7 %, що говорить про їх надзвичайну популярність. Також зростають темпи емітованих токенизованих платіжних карток — за період 2019-2022 рр. на 316%.

Таблиця 2.2

**Динаміка емітованих платіжних карток в Україні
за 2017-2022 роки (млн. шт.)**

Роки	Кількість емітованих платіжних карток в обігу в цілому	Активні платіжні картки	Безконтактні платіжні картки	Токенізовані платіжні картки
2017	59,9	34,9	2,7	в/д
2018	59,4	36,9	3,9	в/д
2019	68,9	28,7	8,6	2,5
2020	73,4	40,4	13,2	3,9
2021	89,1	44,8	19,0	6,7
2022	109,8	46,3	26,1	7,9

Джерело: складено за даними НБУ [16].

Токенізовані платіжні картки створюються в результаті заміни реквізитів платіжних карток на унікальні цифрові ідентифікатори, які використовуються для проведення операцій за допомогою різного роду гаджетів з функціями NFC (зокрема, через платіжні сервіси Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay).

Збільшенню сприяє стрімке зростання обсягів безготівкових операцій в Україні. Аналіз інформації, наведеної в таблиці 2.3, показує, що у 2020 році обсяг безготівкових операцій з використанням платіжних карток збільшився на 124%. На жаль, інформація за 2021 рік у вигляді звіту НБУ на сайті відсутня. Стосовно 2022 року, то за даними звіту “... кількість безготівкових операцій з використанням платіжних карток, здійснених в Україні та за її межами, за травень – грудень 2022 року порівняно з аналогічним періодом 2021 року зросла на 4,1% – до 5 194,4 млн шт. (92,8% від загальної кількості операцій з платіжними картками), а сума – на 56,9% – до 3 443,9 млрд. грн. (68,1% від загальної суми операцій з платіжними картками)” [16].

Таблиця 2.3

**Динаміка розподілу безготівкових операцій
з використанням платіжних карток за 2017-2022 роки**

Роки	Загалом (млрд грн)	у тому числі (%):			
		Перекази з картки на картку	Операції у мережі Інтернет	Розрахунки з використанням платіжних терміналів	Операції у пристроях самообслуговування
2017	2 125,0	26,4	38,8	31,9	2,9
2018	2 877,0	35,8	32,6	29,3	2,2
2019	3 576,7	42,4	18,8	28,5	1,8
2020	3 957,3	42,8	29,1	26,9	1,2
2021	н/д	н/д	н/д	н/д	н/д
2022 (травень- грудень)	3 443,9	53,3	17,9	26,0	н/д

Джерело: складено за даними НБУ.

Також згідно звіту НБУ “... більше половини кількості безготівкових операцій з використанням платіжних карток (52,6%) здійснено в торговельній мережі, їхня сума становила 26,0% від усіх безготівкових розрахунків. Порівняно з 2021 роком розрахунки в торговельній мережі зросли на 2,4% за кількістю та 39,5% за сумою. Разом з тим, близько 85,0% від кількості та суми таких операцій – операції з використанням безконтактної технології оплати та NFC-технології” [16]. Отже, процеси цифровізації набувають швидкого розвитку.

Експерти наголошують на тому, що тенденція стрімкого зростання безготівкових розрахунків збережеться і у наступному 2023 році, а також і у майбутньому. Інформація, представлена у таблиці 2.4 показує на збереження зазначеної вище тенденції. При цьому, як свідчать данні таблиці, найбільші темпи проросту безготівкових розрахунків очікуються в країнах Близького сходу, Африки та Азії. Згідно прогнозу, який опублікований у World Payments Report, “... очікується, що до 2022 р. Європа перевищить Північну Америку за сумами безготівкових угод на 1,8 млрд дол., тоді як Азія досягне 350 млрд. дол. і перевищить Північну Америку та Європу на 151 млрд дол. і 149,2 млрд дол. відповідно” [18].

Таблиця 2.4

**Середньорічний темп приросту безготівкових розрахунків у регіонах світу
за 2013-2022 рр. (%)**

Регіон	2013-2017	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2017-2022*
Загалом	10,8	10,4	12,0	11,2	14,0
Азія (країни, що розвиваються)	34,6	27,6	32,5	28,6	29,7
Латинська Америка	5,4	3,4	8,3	5,5	6,0
Близький Схід, Африка	15,9	19,0	19,3	17,9	21,6
<i>Розвиваються (22,6%)</i>				<i>Розвиваються (23,5%)</i>	
Європа (включаючи Єврозону)	7,9	8,4	7,6	6,3	8,5
Північна Америка	5,4	5,1	5,1	4,7	4,7
Азійсько-Тихоокеанський регіон	10,5	10,4	11,0	10,2	10,2

Цілком розвинені (6,9%)	Цілком розвинені (7,1%)
-------------------------	-------------------------

Джерело: [17, с.174]

Таким чином, завдяки інформаційним технологіям, пов'язаним з емісією пластикових карток, стало можливим:

- здійснювати безконтактні платежі через системи, які широко використовуються в усьому світі для масових платежів, включаючи MasterCard і PayPass та інші. Більшість українських торговельних мереж здійснюють оплату за технологією PayPass;

- ідентифікувати власника пластикової картки за допомогою впровадження біометричних технологій, що дозволило мінімізувати ризики, пов'язані з шахрайством;

- здійснювати бездротові платежі, реалізовані за технологією NFC, яка є модифікацією ближнього радіозв'язку і дозволяє проводити розрахунки за допомогою смартфонів. Такі універсальні банківські інновації на базі системи NFC Visa RayWave або MasterCard PayPass стрімко розвиваються у світі.

Другий етап розвитку інформаційних технологій пов'язується зі змінами в наданні банківських послуг стосовно суттєвого прискорення процесів обміну інформацією, а також проведення національних і міжнародних переказів грошових коштів та платежів між суб'єктами грошових відносин. Мова йде про формування міжбанківських платіжних систем. На міжнародному рівні — це відома міжнародна система SWIFT, а також створені: англійська ЧЕПС, французька САЖІТЕР, американська ЧІПС, швейцарська СІК та інші.

В Україні ще у 1993 році Національним банком України (НБУ) також була створена вітчизняна система електронних платежів (СЕП), яка є державною платіжною системою класу RTGS (Real-time gross settlement systems). Головною метою даної системи є забезпечення розрахунків між банками та їх клієнтами у національній грошовій одиниці (гривні) в межах України. Система забезпечує високий рівень безпеки і надійності переказу коштів між банками, тому вона визнана системно важливою платіжною системою України.

За даними звіту НБУ “... у 2022 році в Україні фактично здійснювали діяльність такі платіжні системи:

- СЕП;
- карткові платіжні системи (MasterCard, Visa, ПРОСТІР та інші);
- системи переказу коштів, серед яких: 7 – систем, створених банками; 18 – систем, створених небанківськими установами; 4 – внутрішньо-банківських систем; 8 – систем, створених нерезидентами.

Найбільшу суму платежів і переказів у межах України протягом травня – грудня 2022 року здійснено в СЕП – 107,0 трлн грн, або 95,7% усіх платежів та переказів у межах України. Водночас найбільшу кількість платежів та переказів здійснено в карткових платіжних системах (5,1 млрд шт., або 88,2%)” [16].

Наявність зазначеної вище кількості платіжних систем в Україні говорить про достатньо сформовану інфраструктуру платіжного ринку, яка функціонує під контролем НБУ та забезпечує потреби вітчизняної банківської системи та її клієнтів, а також всієї економіки загалом. Завдяки ІТ технологіям платіжні системи щорічно удосконалюють свою діяльність та ефективність.

Третій етап розвитку ІТ у сфері банківської справи пов’язується зі зростанням популярності такої форми ведення банківського бізнесу, як дистанційне обслуговування клієнтів. Швидке впровадження інформаційних технологій у системи зв’язку протягом останнього десятиліття стало передумовою для появи нових форм обслуговування клієнтів — home banking, дистанційного банкінгу, які дають змогу отримувати банківські послуги без фізичного відвідування офісу. Банки й раніше пробували впроваджувати ці форми у свою діяльність, але без відповідного інформаційного забезпечення зробити це було складно.

Дослідження процесу еволюційного розвитку віддаленого (дистанційного) обслуговування клієнтів дало можливість науковцям визначити головні етапи його розвитку. Н. Циганова відмічає, що “... на першому етапі запроваджувався телефонний банкінг, який дав можливість

банкам обслуговувати своїх клієнтів за допомогою каналів телефонного зв'язку з тональним набором номера. Другий етап пов'язується з здійсненням РС-банкінгу (комп'ютерний банкінг, система "Клієнт-банк"), який передбачав підключення клієнта за допомогою спеціального модему до комп'ютерної мережі банку і здійснення операцій з віддаленого комп'ютера клієнта. На третьому етапі отримав розвиток інтернет-банкінг, який дав можливість обслуговувати клієнтів через мережу Інтернет" [19, с.340-341]. Це означало впровадження повноцінного дистанційного обслуговування клієнтів. Особливої актуальності та затребуваності таке обслуговування набуло під час пандемії коронавірусу, коли оголосили жорсткий локдаун і закрили на карантин всі банки та їх відділення.

Вітчизняна практика дистанційного обслуговування клієнтів банків довела свою перевагу перед традиційним обслуговуванням. Так, у банках суттєво скоротилися витрати та здешевіли послуги без зниження їх прибутковості, що дозволило закрити певну кількість відділень і це також призвело до оптимізації витрат.

2.2. Технологічні інновації як основа трансформації банківських послуг

Використання цифрових технологій у роботі банків з надання послуг своїм клієнтам є основним чинником у розвитку цифрової економіки всієї країни, а також підвищення конкурентоспроможності в банківському секторі. Фахівці компанії FinTech, GlobalLogic у своїх дослідженнях відмічають ключові технологічні інновації (тренди), які сприяли трансформації банківських послуг шляхом їх цифровізації, а саме:

- “... - оптимізація віддаленої роботи працівників банку;
- зростання операцій онлайн;
- спрощення доступу до послуг банку;
- розвиток каналів дистанційного продажу;
- боротьба з шахраями та хакерами;

- широке застосування технологій штучного інтелекту;
- перехід до керування на основі даних;
- програми тотальної персоніфікації;
- розвиток екосистем;
- розробка власного програмного забезпечення;
- зростання потреби в ІТ-фахівцях” [20].

Розглянемо зміст зазначених вище технологічних інновацій.

Оптимізація віддаленої роботи працівників банку. Через загальний режим віддаленої роботи під час пандемії банкам довелося кардинально перебудовувати свою інфраструктуру для створення дистанційних робочих місць та налагодження онлайн-зв'язку. В цілому, спочатку з певними труднощами, з цим завданням впоралися. Однак зараз потрібно оптимізувати інфраструктуру у зв'язку з частковим поверненням співробітників в офіси, скороченням орендованих банками площ та накопиченим досвідом віддаленої роботи. Залежно від банку та підрозділу доступ до банківських послуг здійснюється через віддалений доступ до робочого комп'ютера, через віртуальні сервери та робочі місця, через хмару та хмарні додатки. Ефективне поєднання цих методів з урахуванням наявної інфраструктури, ліцензій на програмне забезпечення, систем безпеки, обсягу та структури банківських операцій залишатиметься суттєвим трендом цифровізації банків. При цьому у зв'язку з переходом на дистанційне обслуговування змінилися як бізнес-процеси, так і системи контролю за доступом. З'явилися нові потреби, наприклад, у використанні бездротових каналів, дистанційної ідентифікації.

Зростання операцій онлайн. Цей тренд не є новим у процесі банківської інформатизації, однак він значно прискорився завдяки переходу на загальне віддалене обслуговування. Особливо суттєво зросла сфера мобільних платежів через різні платіжні системи (СЕП, Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Sberpay тощо). Також спостерігається суттєве зростання кількості виданих онлайн іпотечних та споживчих кредитів, гарантій та акредитивів. Відповідно, збільшилася номенклатура документів, якими клієнти та банки почали

обмінюватися онлайн. Цей тренд розвиватиметься й надалі, так як за час пандемії змінилися споживчі звички, які банки змушені враховувати – як при автоматизації банківських операцій, так і при настроюванні своїх CRM-систем для проведення маркетингових кампаній та спілкування з клієнтами онлайн.

Спрощення доступу до послуг банку. Розвиток систем взаємодії “банк-клієнт” сьогодні спрямовано на максимальне спрощення доступу до послуг банку. Системи взаємодії “банк-клієнт” — це комплекс комунікаційних продуктів, які з’явилися з телефонного контакт-центру з живими операторами, і сьогодні, а тим більше завтра, стають універсальним комунікаційним середовищем, у яке можливо отримати доступ до банківських послуг і операцій через будь-який онлайн-механізм, починаючи від голосового дзвінка і закінчуючи месенджерами з масовим впровадженням систем розпізнавання мови на основі біометричної авторизації. Все це спрямовано на спрощення доступу до банківських послуг. Сучасний банк сьогодні немислимий без таких систем. Вітчизняні банки через свої додатки значно спростили доступ до їх послуг, про що буде розглянуто у наступному підпункті розділу.

Розвиток каналів дистанційного продажу. Ще один тренд, який виділяють експерти, пов’язаний із розвитком каналів дистанційного продажу. Це, зокрема, телемаркетинг, розвиток цифрових електронних підписів і безпаперового документообігу, а також системи безпеки та біометрії. Віддалені продажі стали можливими ще у 2020 році, а наявність власного телемаркетингу з можливістю гарантувати якісний зв’язок та реагування на побажання клієнта стало запорукою хороших продажів. Тому окремі банки активно інвестують у власні платформи, доповнюючи їх своїми системами аналізу розмов, підказками в реальному часі, базою знань та іншим функціоналом.

Подальшим розвитком цього тренду стане фомування єдиної біометричної системи та включення до неї більшості банків. Це сприятиме зростанню довіри клієнтів до цифрових банківських сервісів, а витрати на впровадження систем зберігання та обробки біометричних даних в середньостроковій перспективі компенсуються комісіями від зростання кількості онлайн-платежів та переказів.

Боротьба з шахраями та хакерами. За час пандемії різко зросла кількість хакерських атак на банківські системи та шахрайських атак на клієнтів банків. Втрати банків та їх клієнтів, за даними НБУ, зросли в 1,5 рази за 2020 р. При цьому зловмисники постійно змінюють методи та об'єкти проведення атак: починаючи із системи банк-клієнт для юридичних осіб та “набігів” на мобільні додатки для фізичних осіб, а також з дзвінків до потенційних жертв від імені банків і вдаючись до листів від імені нібито ПриватБанку, ОщадБанку чи служб МВС. З розвитком інформаційних систем банк-клієнт, шахраї будуть нарощувати спроби використовувати методи соціальної інженерії та складні атаки хакерів не тільки на сам банк, але і на клієнтські засоби доступу до рахунку від ПК до смартфона. У зв'язку з цим зараз активно розвиваються механізми штучного інтелекту, які використовуються для запобігання подібним вторгненням та шахрайським операціям.

Широке використання технологій штучного інтелекту. Експерти відзначають необхідність прийняття банками різноманітних рішень, які використовують технології ШІ та машинного навчання. Банки стають конгломератами величезних обсягів інформації і їм потрібний такий готовий фінтех продукт, який дозволить їм ще більше скоротити витрати і збільшити прибуток, тому ШІ, обробка величезних обсягів інформації і їх правильне застосування з точки зору націлювання на банківські продукти – ось що їх зараз цікавить. Технології штучного інтелекту вже широко використовуються в наскрізних процесах формування клієнтського досвіду: в маркетингу (перехресні продажі та індивідуальні пропозиції для клієнтів, контролювання рекламних запитів тощо, в сервісі (скоринг, чат-боти та озвучування інформації). помічники, виявлення аномалій у документах клієнтів) і в бек-офісних процесах (комплаєнс-контроль, управління ризиками, інтелектуальна обробка документів тощо).

Перехід до керування на основі даних. Відмінна риса цифрової епохи - експоненційне зростання обсягів даних. За оцінкою International Data Corporation (IDC), обсяг цифрового всесвітнього простору в 2020 році склав 59

зета-байт даних. Для багатьох банків пріоритетним напрямом цифрової трансформації стає перехід до управління, заснованого на аналізі даних (data driven). У результаті Big Data та аналітика даних отримують новий карт-бланш. Для корпоративних сховищ даних, практика застосування яких у банках переважила 20-річний рубіж, настає аналітичний ренесанс. Вони знаходять нове застосування як платформи для цифрової модернізації процесів ризик-орієнтованого управління прибутковістю та для інших цілей.

Програми тотальної персоніфікації. Знаючи історію взаємодії з клієнтом, його доходи та витрати, банки пропонують готові рішення (наприклад, автокредит із планом виплат), що ефективніше за однотипну рекламу. Банк може робити персональні пропозиції за допомогою рекомендаційних систем. Вони поки що засновані на точних алгоритмах (таких, як вік, дохід), але “справжні” ML системи вже не за горами, вважають фахівці. У перспективі це будуть програми тотальної персоніфікації. Одним із інструментів такої персоніфікації є супераппи. Персоніфікований підхід вимагає величезних обчислень штучного інтелекту, вимоги до “заліза під AI” постійно підвищуватимуться, а гібридні хмари допоможуть впоратися з сезонними сплесками попиту.

Розвиток екосистем. За даного тренду банки виходять за рамки свого основного бізнесу, створюючи екосистеми різного масштабу та інтегруються із якомога більшою кількістю зовнішніх сервісів. Світ рухається до ускладнення систем, і водночас стираються межі між звичними сферами. При цьому, не лише фінтех-компанії виходять за звичні межі своєї галузевої діяльності; активно розширюються межі ритейлу, який запускає власні банківські продукти.

Розробка власного програмного забезпечення. Ключовим трендом ринку банківських послуг експерти називають перехід від використання промислових монолітних систем до розробки власного програмного забезпечення. Перш за все, це створення легких, гнучких і швидко адаптованих систем на основі сучасної мікросервісної архітектури, кращих практик і хмарних обчислень.

Зростання потреби в ІТ-фахівцях. Нагальна потреба в ІТ-спеціалістах, здатних впроваджувати інформаційні системи нового покоління, продовжує зростати. Таким чином, очевидною є тенденція внутрішнього навчання та розвитку спеціалістів, професійно-методичного супроводу в процесі роботи, навчання та навчання персоналу.

Отже, технологічні інновації, розглянуті вище, суттєво трансформують банківські послуги та процеси надання банківських послуг.

Будь-які трансформаційні перетворення, що сприяють розвитку банківської системи, мають переваги та недоліки. До переваг цифрової еволюції вітчизняних банків молив віднести наступні:

а) зменшення фізичних відділень: багато банків зменшують кількість фізичних відділень або розглядають перехід до концепції “фізичних відділень майбутнього”, які обслуговують клієнтів у новому форматі, де акцент зроблений на цифрових технологіях та консультаціях;

б) цифрові рішення: банки активно розробляють та впроваджують цифрові послуги, такі як: мобільні додатки, онлайн-банкінг та чат-боти, що спрощує взаємодію з клієнтами та надає їм доступ до фінансових послуг у будь-який час та в будь-якому місці;

в) ефективність та зменшення витрат: впровадження цифрових технологій дозволяє банкам оптимізувати свою діяльність, зменшити витрати на обслуговування клієнтів та оптимізувати бізнес-процеси.

г) збільшення прибутку за рахунок персоналізації: гіперперсоналізовані послуги, які надаються завдяки аналізу даних, можуть сприяти збільшенню кількості продажів послуг та відповідно, зростанню прибутку.

д) зручність та доступність: клієнти отримують доступ до більш широкого спектру фінансових послуг та можуть взаємодіяти з банками в зручний для них спосіб.

е) гіперперсоналізація: клієнти отримують індивідуальні пропозиції та послуги, які відповідають їхнім потребам.

Перспективи України як однієї з лідерів цифровізації послуг. COVID-19 і повномасштабне вторгнення пришвидшили темпи прогресу у функціонуванні державних і фінансових структур. Обмеження спричинили різкий попит на урядові онлайн-сервіси та перетворили їх на категорію послуг, якими користуються щодня клієнти та споживачі послуг. Україна має достатній потенціал переходу з позиції провідного, але поки що, перспективного діджитал-гравця, на позицію світового лідера в цифровізації банківських та державних послуг завдяки кільком факторам:

- вплив війни на інновації: попри очевидний вплив війни, вона сприяє пришвидшенню інновацій також і у фінансовому секторі. Нестабільна ситуація змушує банки шукати нові технологічні рішення та способи обслуговування клієнтів, щоб забезпечити їхню безпеку та зручність;

- технологічна база та експертиза: Україна має розвинену технологічну базу та великий інтелектуальний потенціал в галузі інформаційних технологій. Велика кількість інженерів та програмістів сприяє створенню інноваційних рішень;

- вибіркові цифрові рішення: українські банки вже використовують цифрові рішення, які є рідкісними, а інколи унікальними в світі. Наприклад: миттєві онлайн-перекази або авторизація платежів за допомогою біометрії. Це може призвести до розвитку унікальних фінансових продуктів та послуг, які відповідають специфічним потребам клієнтів. Однак важливо враховувати, що Україна повинна забезпечити високий рівень кібербезпеки та захисту даних. Це потрібно для збереження лідерства в цифровізації банківських та державних послуг, підтримуючи інновації через регуляторні та правові ініціативи.

Підсумовуючи зазначимо, що цифрова революція в банківському секторі є яскравим прикладом того, як інновації можуть трансформувати індустрію, відкриваючи нові горизонти для розвитку та покращення послуг для клієнтів. Завдяки цьому, світ та Україна має всі можливості, щоб зайняти позицію серед лідерів цифрової трансформації у міжнародному банківському секторі.

2.3. Оцінка стану впровадження Інтернет-банкінгу, відкритого банкінгу та штучного інтелекту в Україні.

Поява Інтернету відкрила нові можливості для дистанційного спілкування та обслуговування своїх клієнтів банками. В Україні Інтернет-мережа спочатку використовувалася банками лише як носій інформації. Законодавче регулювання обігу електронних документів та електронного (цифрового) підпису створило умови для використання українськими банками Інтернет мережі як канал просування банківських послуг, який отримав назву. Інтернет-банкінг. Цей продукт має багато спільного з комп'ютерним банкінгом. Однак він дає набагато більше переваг та можливостей банкам та їх клієнтам.

Інтернет-банкінг — це онлайн-платформи та певні фінансові екосистеми, які надають споживачам широкий спектр послуг, зокрема: перевірку залишків на рахунку; здійснення грошових переказів всередині країни та за кордон; отримання виписок по рахунку; оплата рахунків; відкриття депозиту; конвертація валюти; замовлення платіжних карток. При цьому значна увага приділяється мобільним додаткам, адже сьогодні смартфон є основним засобом, за допомогою якого здійснюється більшість банківських та інших розрахункових операцій. Наприклад, вигідним інноваційним рішенням на ринку банківських послуг став сервіс для спрощення грошових переказів і платежів, який дає можливість проводити розрахунки за допомогою мобільного банкінгу.

Подальшому інноваційному розвитку банківських послуг та віртуалізації самих банків сприяла поява цифрового підпису клієнтів. Першим віртуальним банком став Security First Network, створений у США в 1995 році. Перевага банку, який існує тільки в Інтернеті, полягає в тому, що він не має реального офісу та відділень, а всі послуги надаються клієнтам за допомогою Інтернет-

банкінгу. Після успіху віртуального банку в США подібні банки почали створюватися і в країнах Європи. Що стосується України, то першим віртуальним банком став MonoBank, послугами якого сьогодні користуються понад 2,5 млн. клієнтів [11].

Стрімкий розвиток Інтернет-банкінгу в Україні сприяє зростанню користувачів Інтернету. Моніторинг розвитку даного виду послуг в Україні дав змогу визначити банки-лідери та виявити суттєву диференціацію у розвитку дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів (див. інформацію, наведену у Додатку Б). Окремо варто відзначити, що найбільший функціонал має ПриватБанк (більше, ніж 45 опцій — від переказів і відкриття депозитів до домашнього обліку коштів, підтримки волонтерів і покупки квитків). За ним йде Перший український міжнародний банк (ПУМБ), який має більше 40 опцій в системі Інтернет-банкінгу. На третьому місці Альфа-Банк (Sense Bank) з більше, ніж 35 опціями.

Розвиток Інтернет-банкінгу, який створив умови для віддаленого обслуговування клієнтів, став основою для появи нової банківської технології — відеобанкінгу. Для цього використовуються спеціальні пристрої — відеокіоски, які дають змогу клієнтам отримувати інформацію, проводити розрахунки та спілкуватися з працівниками банку. Такі відеокіоски з сенсорним екраном встановлюються в зручних місцях, зокрема: торгових мережах, бізнес-центрах і надають можливість клієнту здійснювати будь-які операції з коштами на власних рахунках.

У роботі неодноразово зазначалося, що пандемія Covid-19 та локдауни, які супроводжувалися закриттям кордонів, стимулювали прискорений розвиток онлайн-банкінгу, який для виживання в конкурентному середовищі дає банкам можливість використовувати відносини із зовнішніми партнерами з метою диверсифікації продуктової пропозиції та розширення охоплення нових сегментів клієнтів. Однією з таких можливостей стала система відкритого банкінгу, яка потребує розгляду в роботі.

В цілому відкритий банкінг, як свідчить досвід розвинених країн, допомагає розвитку цифрового банкінгу у світі, що змушує банки змінювати свої бізнес-моделі. Замість того, щоб конкурувати з фінтех-компаніями та іншими компаніями та організаціями, традиційні суб'єкти ринку фінансових послуг можуть використовувати відкритий банкінг для співпраці один з одним. Це дозволить банкам залишатися конкурентоспроможними в індустрії фінансових технологій, яка швидко розвивається.

Для глибшого розуміння переваг відкритого онлайн-сервісу банківської справи, розглянемо її сутність і призначення. Отже, відкритий банкінг – це система, в якій банки відкривають свої інтерфейси прикладного програмування додатків API (API-інтерфейси – це набір кодів і протоколів, які визначають порядок взаємодії різних програмних компонентів між собою), що дозволяє стороннім компаніям отримати доступ до фінансової інформації (бази даних клієнтів), необхідної для розробки нових програм і послуг, зрештою надаючи власникам облікових записів більші фінансові можливості.

Загалом відкритий банкінг, як свідчить досвід розвинених країн, сприяє розвитку цифрового банкінгу в світі, змушуючи банки змінювати свої бізнес-моделі. Замість того, щоб конкурувати з фінтех-компаніями і сторонніми організаціями, традиційні суб'єкти ринку фінансових послуг можуть використовувати відкритий банкінг для співпраці між собою. Відкритий банкінг не тільки дозволяє бакам та фінтех-компаніям розробляти більш досконалі рішення для управління особистими фінансами, він також змушує традиційних операторів покращувати власні пропозиції, або співпрацювати зі сторонніми організаціями. Це дозволить банкам залишатися конкурентоспроможними в галузі фінансових технологій, що розвиваються надзвичайно швидко.

В Європейських країнах відкритий банкінг почав використовуватися у 2018 році, після того як платіжна директива PSD2 зобов'язала банки відкрити API [24]. "... Однак процес розвивався повільно з-за ускладнень інтеграції

між інтерфейсами, так як це потребувало значних ресурсів для її реалізації. Пандемія коронавірусу стимулювала у 2020-2021 рр. прискорення використання відкритого банкінгу у Європі шляхом суттєвого зростання кількості провайдерів, які надають послуги через використання API. Частково це стало можливим завдяки появі спеціальних платформ-посередників, які допомагають учасникам ринку легко інтегруватися один з одним та надають для цього власну інфраструктуру. Згідно прогнозів, у найближчі 5 років відкритий банкінг буде однією з сфер із високою капіталізацією, що вже привертає увагу інвесторів з усього світу” [24]. Так, за даними британського дослідницького центру “Juniper Research” у кінці 2021 року кількість користувачів відкритого банкінгу зростає до 40 млн., а обсяг вкладень у стартапи Євросоюзу дорівнював 5,3 млрд. євро [25].

Для кращого розуміння практичних напрямків використання відкритого банкінгу відзначимо його основні переваги, які отримані на основі існуючої європейської практики:

- стимулювання банків до підвищення якості послуг. Зокрема, хоча вважається, що відкритий банкінг дає більше переваг фінтех-компаніям і стороннім організаціям, самі банки також мають стимул покращувати якість послуг, які вони надають своїм клієнтам;

- управління приватними фінансами. Розробникам додатків стане легше працювати з відкритими API, що дозволить їм допомогти клієнтам контролювати свої витрати та економити грошові ресурси;

- спрощення системи отримання кредитів рефінансування. Замість кропіткого збирання інформації з різних джерел і передавання її потенційному кредитору, споживачі можуть дозволити кредиторам отримати всі дані в одному місці;

- здешевлення платежів. Платежі є важливою частиною європейського відкритого банківського регулювання. Згідно з Другою директивою Європейської комісії про платіжні послуги (PSD2), банки повинні дозволяти

третім сторонам ініціювати платежі від імені клієнта. Таким чином постачальникам послуг буде легше та дешевше обробляти платежі;

- суттєве спрощення отримання кредитів для малого та середнього бізнесу. Коли малому бізнесу потрібно отримати позику або скористатися кредитною лінією, кредитори обов'язково перевіряють бухгалтерську звітність. Замість того, щоб надсилати численні звіти, кредитори можуть отримати всі необхідні дані від банку клієнтів та бухгалтерської системи.

Підсумовуючи зазначимо, що переваги використання відкритого банкінгу є вагомими. Щодо України, то система відкритого банкінгу повноцінно повинна запрацювати з 2025 року [23] і це започаткує новий етап підвищення якості функціонування фінансового ринку та подальшого розвитку фінансово-кредитних відносин. Згідно Концепції "... в рамках даної системи банки відкриють інтерфейси (API) та дозволять стороннім компаніям отримувати клієнтські дані для використання їх у своїх сервісах. Варто зазначити, що відкритими даними можна буде поділитися виключно з попередньо акредитованими компаніями та лише за згодою клієнта" [23].

Для розробки стандартів відкритого банкінгу на українському ринку вже створено декілька ініціативних груп, що об'єднали представників банків, фінтеху, платіжних систем та провайдерів (Open API Group та інші). Метою діяльності таких груп є формування чітких правил функціонування відкритого банкінгу в Україні та представлення результатів своєї роботи на розгляд регулятора, яким наразі є Національний банк України.

З метою інноваційного розвитку вітчизняного фінансового ринку у серпні 2022 року прийнято та введено в дію Закон України "Про платіжні послуги", в якому визначена концепція відкритого банкінгу в Україні та запропоновані основи інтеграції вітчизняного платіжного ринку з європейським [22]. Серед ключових змін, які пропонуються учасникам платіжного ринку є наступні:

- "...1) законом визначено дев'ять категорій надавачів платіжних послуг, серед яких, зокрема: банки, платіжні установи, оператори поштового зв'язку,

установи електронних грошей, філії іноземних платіжних установ, органи державної влади (за певних умов);

2) упроваджено дев'ять платіжних послуг, із них сім - фінансових, дві - нефінансові (послуга з ініціювання платіжної операції та послуга з надання відомостей із рахунків). Нові учасники платіжного ринку можуть вибрати одну платіжну послугу і сконцентруватися на розробленні зручних сервісів саме для неї;

3) у небанківських надавачів платіжних послуг (платіжних установ, установ електронних грошей, операторів поштового зв'язку та деяких інших надавачів платіжних послуг) з'явилася можливість відкривати платіжні рахунки, випускати платіжні картки та електронні гроші (до цього такі можливості були доступні лише банкам) за умови отримання певної авторизації;

4) від небанківських фінансових установ не вимагається участь у платіжних системах для здійснення переказу. Тепер ці установи можуть самостійно працювати на платіжному ринку, що спрощує їхню діяльність;

5) створюються умови для запровадження в Україні концепції відкритого банкінгу (Open banking). Надавачі платіжних послуг (зокрема банки) зобов'язані будуть відкрити свої API для інших надавачів платіжних послуг та надати можливість підключатися до інтерфейсів банківських сервісів, обмінюватися з ними даними щодо кожного учасника ринку, який надає платіжні послуги і має на це дозвіл регулятора;

6) норми нового закону та перехід української платіжної інфраструктури на міжнародний стандарт ISO20022, який є основою функціонування європейських платіжних систем, закладають фундамент для приєднання України до Єдиної зони платежів у євро (SEPA)" [22].

Підсумовуючи зазначене вище, наголошуємо, що відкриті API та банкінг в Україні можуть суттєво змінити ландшафт банківської галузі, вивести надання фінансових послуг на якісно новий рівень, а саме: призвести до появи мобільних банків-агрегаторів; суттєво оновити діяльність та

підвищити якість фінтех-компаній; зробити традиційні банківські продукти простішими, зручнішими та дешевшими. ПриватБанк активно працює над цим, покращуючи надання послуг у додатку «Приват24». Це тенденція, продиктована зростанням конкуренції та зміною потреб клієнтів, які очікують від банків простоти та зручності технологічних рішень.

В умовах швидких процесів цифровізації, що спостерігаються у світовій економіці, іншим надзвичайно перспективним напрямом трансформації банківських послуг стає впровадження штучного інтелекту у сферу банківської діяльності. Штучний інтелект (ШІ) представляє собою одну з передових сучасних технологій, застосування якої можливо практично у будь-якій сфері діяльності. Завдяки своїй здатності сприяти розвитку споживчих інновацій ця технологія дозволяє користувачам приймати більш швидкі та обґрунтовані рішення, що відрізняються найбільшою ефективністю.

У теперішній час ШІ широко використовується для виконання таких завдань, як пошук інформації в Інтернеті, розпізнавання осіб, формування рекомендацій у соціальних мережах або визначення маршруту в програмах навігації. Цілий ряд технічних засобів, створених на базі ШІ, активно використовується вже кілька десятиліть, інші з'явилися відносно недавно, а треті, такі як машинне навчання, продовжують стрімко розвиватися завдяки накопиченню значного обсягу доступних даних і вдосконаленню методів обробки великих масивів інформації з множинних джерел.

Технології штучного інтелекту демонструють неймовірні результати у розпізнаванні закономірностей, однак на відміну від людей, ШІ не здатний до асоціативного навчання, аналізу даних у широкій перспективі, а також вибудовування взаємозв'язків між усіма доступними нам знаннями. У майбутній перспективі штучному інтелекту належить вирішити непросте завдання: як досягти якісно нового розуміння сукупності факторів, умов та обставин і як скоротити час обробки запитів. Вища мета технологій ШІ полягає в тому, щоб надати поштовх розвитку технологічного та виробничого

потенціалу народного господарства, при цьому обслуговуючи людей та покращуючи їхній добробут.

Штучний інтелект продовжує швидко поширюватися в галузях, які значною мірою залежить від даних. Це майже всі галузі економічної діяльності, у тому й сектор фінансових послуг. Проведені дослідження компанією PricewaterhouseCoopers засвідчують, що 52% керівників сфери фінансових послуг сьогодні вкладають великі інвестиції у технології ШІ, а 72% осіб, які приймають управлінські рішення, вважають, що ШІ буде бізнес-перевагою в майбутньому.

За підсумками 2022 року світові витрати на генеративний¹ ШІ досягли \$104 млрд. При цьому попит на фахівців у відповідній галузі швидко зростає: кількість вакансій збільшилася більш ніж утричі з 2018 по 2022 рік. Такі дані наводяться у дослідженні компанії McKinsey, результати якого було оприлюднено у середині 2023 року. Аналітики зазначають, що на тлі складних макроекономічних обставин та високого рівня інфляції витрати на прикладний ШІ знижуються. Так, пік був зафіксований 2021-го, коли обсяг ринку сягнув \$146,8 млрд. Проте у 2022 році витрати продовжують випереджати рівні 2018–2020 років, коли в середньому витрати становили \$73,5 млрд. [26].

Банківська система перебуває у постійному пошуку способів максимального збільшення прибутку, тому її залучення та активне освоєння технологій штучного інтелекту є закономірним процесом. Стрімкий розвиток технологій відкриває нові можливості вдосконалення наявних у банках інформаційних ресурсів, наприклад, шляхом навчання власних систем або використання алгоритмів сторонніх постачальників, що дозволить знизити вартість забезпечення функціонування бізнес-системи.

1 . Генеративний ШІ — це тип системи штучного інтелекту (ШІ), здатної генерувати текст, зображення чи інші медіадані у відповідь на підказки. Відомі системи генеративного ШІ включають ChatGPT, YandexGPT - чат-боти, створений з використанням великих мовних моделей GPT-3 і GPT-4 та Bard - чат-бот, створений Google з використанням моделі LaMDA. Інші генеративні моделі ШІ включають художні системи штучного інтелекту, такі як Stable Diffusion та DALL-E. Генеративний ШІ може застосовуватися у різних галузях.

Банки, надаючи великий спектр послуг своїм клієнтам, вже сьогодні використовують технології ШІ у сфері своєї діяльності. Основна мета штучного інтелекту у банківській сфері – отримання уявлення про уподобання клієнтів, рівня їх задоволеності банківськими послугами, дослідження та розуміння майбутніх очікувань клієнтів щодо нових фінансових продуктів та технологій.

Банківська індустрія використовує штучний інтелект у різних напрямках, зокрема:

1. Обробка платіжних процесів на серверах.

Використання ШІ та машинного навчання в обробці платежів прискорює автоматизацію та оптимізує серверні процеси, які раніше виконували люди в ручному режимі. Таким чином, використання ШІ для автоматизації процесів у банківській сфері має великий потенціал, оскільки дозволяє знизити робочі навантаження, покращити якість роботи, підвищити продуктивність, суттєво скоротити витрати та звести до мінімуму помилки при виконанні процесів.

2. Виявлення платіжного шахрайства.

У транзакційному банкінгу постійно виконується багато процесів, що підтримують значну кількість взаємодій кінцевих користувачів при щоденному здійсненні ними платіжних операцій. Усі ці процеси генерують великі обсяги даних. Можливості штучного інтелекту знаходять широке застосування у виявленні та запобіганні шахрайству, обробці платежів та реєстрації нових клієнтів. За допомогою ШІ можна попереджати шахрайство шляхом виявлення незвичайних транзакцій, наприклад таких, у яких фігурують підозріло великі суми, або коли ініціатором транзакції виступає “несподіваний” клієнт, або коли кошти перераховуються контрагенту або в країну, з якими клієнт раніше не був пов’язаний діловими відносинами. Крім того, інструменти ШІ можуть виявляти та відстежувати незвичайну поведінку співробітників фінансових установ, наприклад, вхід до системи у неробочий час.

3. Знай свого клієнта (KYC).

У майбутньому банківські установи зможуть оптимізувати процедури реєстрації нових клієнтів завдяки використанню технологій ШІ для обробки великих обсягів документації, необхідної для перевірки «Знай свого клієнта» (KYC). Завдяки такій функціональній можливості, як обробка природної мови, ШІ-рішення можуть читати документи, інтерпретувати інформацію та передавати свої висновки працівникам, які приймають рішення. Крім того, вони зможуть проводити перехресну перевірку документів із зовнішніх джерел. В результаті прискорюється процес реєстрації нових клієнтів та знижуються витрати на його виконання, що спрощує роботу банкам та покращує якість обслуговування кінцевих клієнтів.

4. Захист даних своїх клієнтів.

Усі банківські установи надають фінансові послуги та послуги підтримки клієнтів відповідно до вимог чинного законодавства. Однією з таких вимог є нерозголошення фінансових даних клієнтів, які вкрай вразливі до атак хакерів. Для виявлення ознак шахрайства та підозрілих дій хакерів використовують спеціалізовані аналітичні ШІ-інструменти. Це лише один із багатьох прикладів того, як штучний інтелект може допомогти банкам забезпечити високий рівень захисту даних своїх клієнтів. Крім того, завдяки ШІ-системам підтримується відповідність банківських процесів нормативним вимогам, що змінюються.

5. Обслуговування клієнтів.

За допомогою ШІ банки підвищують зручність своїх фінансових сервісів, а також пропонують клієнтам комфортніші способи їх використання. Зокрема, АТ “Банк Альянс” успішно використовує ШІ, вдосконалюючи свою стратегію розвитку. Штучний інтелект дозволив прискорити доступ до продуктів для багатьох клієнтів, автоматизувати внутрішні процеси і, як наслідок, збільшити швидкість обслуговування. Зокрема, зараз, завдяки ШІ, у банку приймають рішення про кредитування фізичних осіб та бізнесів за секунди, навіть якщо вони раніше не були нашими клієнтами. Штучний

інтелект також допомагає банку оптимізувати витрати на операційну діяльність у сфері кредитування фізичних осіб та малих бізнесів – завдяки розпізнаванню тексту на документах та фотографіях і формуванню кредитних досьє у електронному вигляді, та значно ефективніше обслуговуємо клієнтів [27]. Широкі можливості для використання ШІ в обслуговуванні клієнтів мають держбанки “ОщадБанк” і “ПриватБанк”.

Ще одним прикладом застосування ШІ для покращення обслуговування клієнтів є чат-бот на базі ШІ. Цей сучасний інструмент забезпечує банкам можливість надавати підтримку у режимі 24/7 та надавати точні відповіді на клієнтські запити. Крім цього чат-бот дозволяє персоналізувати взаємодію клієнта з банком, а це привертає увагу клієнтів, покращує якість обслуговування та, відповідно, сприяє розширенню присутності бренду на ринку.

Впровадження ШІ-технологій у банківську діяльність перебуває на початковому етапі, проте вже очевидні величезні перспективи. Технологічний прогрес та зміна споживчих звичок створюють нові виклики, у тому числі порушують питання про те, яким чином банки зможуть підтримувати довіру клієнтів за умов скорочення людської взаємодії та використання фізичних валют. Поряд з цим відкриваються унікальні можливості, які можна і потрібно використовувати, адже незважаючи на залучення банківських фахівців до обслуговування клієнтів, процес взаємодії стає більш персоніфікованим завдяки наданню послуг з урахуванням індивідуальних переваг кожного конкретного клієнта.

Підсумовуючи, зазначимо, що використання новітніх цифрових технологій має значні переваги, зокрема: скорочення витрат і здешевлення послуг без зниження рентабельності банку, зручність для клієнта щодо місця і часу обслуговування, інформативність, тобто можливість клієнта в будь-який момент перевірити стан своїх рахунків, швидкість платежів, розширення географічних меж діяльності банку без додаткових витрат, можливість виходу на новий ринковий сегмент платежів з використанням електронних грошей

зниження ризиків операцій з готівкою, можливість комбінування з іншими інноваційними послугами тощо. До переваг також необхідно додати, що відкритий банкінг та ШІ створюють необмежені можливості для співпраці банківських та небанківських фінансових установ та фінтех-компаній.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ПРИСКОРЕННЯ ТРАНСФОРМАЦІЇ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Інноваційний розвиток банків у контексті діджиталізації та трансформація їх послуг у цифрові формати потребує відповідного фінансування, яке здатні забезпечити лише добре капіталізовані банки. Новітні технології несуть інноваційний ризик, який часто неприйнятний для невеликих банків. Це стосується як безпосередньо банківських інновацій, так і запровадження інновацій клієнтами банків. Нездатність чи небажання прийняття цих ризиків знижує конкурентоспроможність банків на фінансовому ринку, адже цю нішу з фінансування інноваційного розвитку готові зайняти інші фінансові посередники, зокрема фінтех-компанії. Тому для банків є життєво важливим мати достатні ресурсні можливості фінансування інновацій. Отже, одним з перспективних напрямків прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації є зростання банківського капіталу. Однак, війна в Україні не сприяє сталому нарощуванню капіталу банків, вони сьогодні не готові фінансувати ризикові проекти та надають перевагу операціям з розміщення коштів у депозитні сертифікати. Разом з тим, ПриватБанк та ОщадБанк, а також окремі банки іноземних банківських груп вкладають суттєві ресурси у запровадження відкритого банкінгу та використання технологій штучного інтелекту.

Незважаючи на воєнні дії та обмеженість ресурсів, оцінка трендів у трансформації банківських послуг дала можливість виділити низку перспективних напрямів, які сприятимуть прискоренню трансформації банківських послуг та їх розвитку в умовах цифровізації. Серед них найбільш актуальними є наступні:

1. Розширення можливостей домашнього банківського офісу, що включає:

- розширення юридичних можливостей клієнтів банків при зверненні за банківськими послугами дистанційно;
- розширення технічних можливостей клієнтів банків під час взаємодії з банками;
- розширення технічних можливостей працівників банків виконувати свої обов'язки вдома.

2. Персоналізація взаємодії банків та клієнтів на основі аналізу попереднього цифрового досвіду:

- облік потреб клієнта у послугах та їх характеристиках при формуванні подальшого цифрової взаємодії;
- облік потреб клієнта в інтерфейсі та дизайні при формуванні персональних цифрових банківських додатків;
- трансформація ставлення банку до клієнта від споживача до партнера.

3. Розвиток та впровадження штучного інтелекту у цифрові банківські технології, що дозволяють:

- провести аналіз цифрового досвіду взаємодії банку з клієнтом та в автоматичному режимі адаптувати зміст цифрового банківського додатку під клієнтські переваги;
- автоматизувати спілкування з клієнтами в спеціальних чатах.

4. Трансформація концепції філій та офісів, що включає:

- скорочення, але не ліквідацію офісів та філій банків;
- зміщення функціоналу офісів у бік консультування клієнтів, формування та підтримки іміджу банку, навчання клієнтів роботі з цифровими програмами;
- поділ офісів банків на типи: флагманські відділення, лаунджі, відділення самообслуговування, що оперативно створюються під певне завдання тощо.

5. Формування цифрової ДНК – програми-коду, яка допомагає банку визначити оптимальну стратегію цифрового розвитку та включає:

- використання існуючих зрілих цифрових технологій, що дозволяють реалізовувати транзакційні, дослідні та ринкові функції;
- вміння отримувати бізнес-цінність з комплексу проривних нових технологій DARQ, до яких відносяться блокчейн (Distributed ledger), ШІ (AI - Artificial intelligence), доповнена реальність (Extended Reality) та квантові обчислення (Quantum computing).

Ще одним перспективним напрямком прискорення процесу трансформації банківських послуг є підвищення функціональних компетентностей працівників банків. Вміння аналізувати та інтерпретувати дії користувачів, поважаючи їхню конфіденційність, дозволяє створювати якісний індивідуальний сервіс, який підвищує лояльність клієнтів. Більшість банківських керівників вважають, що використання цифрової демографії допоможе більш ефективно розуміти потреби клієнтів. Співробітники повинні мати більш високий рівень “цифрової зрілості”, ніж банківські установи, в яких вони працюють, і очікують від роботодавця активної цифрової трансформації. Експерти наголошують на необхідності застосування в банках концепції “Людина +”, в якій кожен працівник використовуватиме комбінацію своїх власних навичок і знань разом із зв’язкою технологій, що постійно змінюється, від штучного інтелекту до навчальних платформ. Щоб подібна зв’язка успішно працювала, банкам доведеться приділяти велику увагу безперервному навчанню персоналу.

До перспективних напрямків прискорення трансформації банківських послуг слід віднести посилення кіберзахисту. Інформаційні системи банків стають все більш взаємопов’язаними з ІТ-інфраструктурами партнерів, а отже, їхня потенційна вразливість зростає. Створюючи навколо себе екосистеми, банки повинні підвищувати стійкість кіберпростору таким чином, щоб захистити всіх. Незважаючи на глобальну тенденцію до Open Banking (банки відкривають доступ до частини своїх інформаційних активів і

треті сторони отримують доступ до даних), лише половина керівників банків назвали довіру клієнтів до їхніх партнерів особливо важливою. Також банки не докладають зусиль, щоб гарантувати, що їхні партнери гідні довіри кінцевих клієнтів.

Дослідження підтверджують актуальність теми безпеки для банків зараз. На жаль в Україні, у тому числі й через війну, це поки що одна з найбільш недооцінених проблем: високий рівень кібербезпеки всередині банків може нівелюватися через системні вразливості в інформаційних інфраструктурах їхніх партнерів. Ймовірно, багато великих гравців ринку зіткнуться з цією проблемою протягом найближчих 3-5 років.

До напрямів прискорення трансформації банківських послуг слід віднести переведення більшості послуг у режим 24/7. За допомогою технологій банки дедалі частіше починають працювати в режимі нон-стоп. Наприклад, компанія Rocket Mortgage через свою онлайн-платформу здатна запропонувати початкові рішення щодо іпотечних кредитів всього за 8 хвилин, а фінансовий конгломерат BNP Paribas відкриває новий обліковий запис кожні тридцять секунд. Більшість топ-менеджерів банків згодні, що поєднання кастомізації та пропозиції послуги в реальному часі є основою майбутньої конкурентної переваги.

Зазначені вище напрямки прискорення процесу трансформації банківських послуг пов'язані з достатністю фінансових, людських, комп'ютерних ресурсів та інноваційних проєктів в банках. Однак є ще й політичні рішення, що приймаються регулятивними органами.

Враховуючи те, що зміни у фінансовій системі є ендегенними для регулятивних реакцій і коригувань, особливо під час потенційно руйнівних трансформацій, пропонуємо кілька політичних заходів для усунення фінансових і нефінансових ризиків. Ці дії політики полягають у наступному:

1. Регуляторний периметр і умови для доступу до мережі безпеки необхідно буде розширити або адаптувати. Фінтех-компанії та великі технологічні компанії повинні мати доступ до мережі безпеки у разі

здійснення фінансової діяльності, подібної до банківської. У той же час слід розробити пруденційну базу, включаючи захист прав споживачів і боротьбу з відмиванням грошей. Це стає ще більш важливим у сценаріях скорочення банків і цифрових валют центрального банку.

2. Подальше посилення глобального співробітництва, оскільки більшість фінансових і великих технологічних компаній працюють у глобальному масштабі, не маючи постійного представництва в юрисдикціях, де вони присутні. Щоб уникнути небажаних і несвоєчасних дискусій, необхідно запровадити механізми співпраці *ex ante*.

3. Обмеження діяльності фінансового посередництва великих технологічних компаній. Ця політика може вимагати глибоких організаційних змін у великих технологічних компаніях і може зменшити привабливість входження у бізнес фінансового посередництва, значно зменшуючи ймовірність другого сценарію (скорочення банків).

4. Розширене використання нефінансових постачальників послуг може підпадати під дію іншого регуляторного органу (наприклад, телекомунікаційного регулятора) і вимагати посиленої співпраці між регуляторами в різних секторах і юрисдикціях. Така співпраця також може знадобитися за кордоном, враховуючи глобальний характер більшості великих технологічних компаній. Оскільки нормативні та законодавчі підходи до платформних компаній (тобто великих технологічних компаній) змінюються на рівні ЄС, такі зміни мають передбачати тісну співпрацю з регуляторами фінансового сектора.

5. Посилення цифровізації фінансових послуг може вимагати змін у регулятивній та наглядовій практиці, яка була визначена, коли цифровізація була на зародковому етапі, а нефінансові ризики не були пріоритетними на порядку денному регулювання. Цифровізація може збільшити важливість нефінансових ризиків (багато з них наразі підпадають під егіду операційних ризиків), і може знадобитися більш точне відображення цих ризиків у

пруденційній системі. Це також стосуватиметься навичок персоналу регуляторних та наглядових органів.

6. Політичні рішення щодо випуску цифрових валют центрального банку для роздрібних клієнтів повинні ретельно збалансувати підвищення ефективності та будь-які ризики стабільності для існуючої фінансової системи. Випуск цифрових валют може надати клієнтам більше можливостей і призвести до більшої конкуренції. Однак важливо враховувати середньострокові та довгострокові наслідки для структури фінансової системи з точки зору як ефективності, так і стабільності.

7. Зміцнити рамки підтримки для впорядкованого виходу з ринку та скорочення потужностей існуючих банків: за будь-якого сценарію вони зіткнуться з посиленням конкуренції та ще більш жорсткими нормами прибутку. Це неодмінно призведе до того, що існуючі банки скоротять потужність і, можливо, покинуть ринок, процес, який може спричинити крихкість. Цьому процесу також можна активно сприяти шляхом уникнення державної підтримки нежиттєздатних банків, сприяння злиттю, послаблення бар'єрів для виходу з ринку та ліквідації та завершення банківського союзу [39].

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено дослідження теоретичних засад трансформації банківських послуг та визначено основні напрями прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації. За результатами виконаного дослідження зроблені наступні висновки:

1. З розвитком цифрових технологій банки трансформують свої послуги та отримують реальний інструмент, щоб надати клієнтам максимальний рівень сервісу, підвищити їхню лояльність, тим самим закріплюючи та розширюючи клієнтську базу. Банки скорочують фізичну присутність клієнтів шляхом розвитку та впровадження онлайн обслуговування, перетворюючись поступово на “digital bank”.

2. Пандемія коронавірусу стала каталізатором цифровізації банківського сектора та призвела до процесу прискореної трансформації банківських послуг.

3. У теперішній час рівень впровадження сучасних технологій у діяльність банків формує їх фінансову стійкість та конкуретспроможність. Банки пропонують досить широкий спектр послуг у дистанційному форматі: це і можливість відкрити банківський депозит на різні терміни, оформити різні види кредитів, відстежувати рух коштів за рахунком тощо. Сьогодні банки розширюють можливості мобільних додатків для смартфонів, впроваджують нові онлайн послуги продукти і наголошують саме на інноваційності технологій, що впроваджуються для обслуговування клієнтів.

4. Розвиток інформаційних технологій стимулює економічне зростання, оскільки сприяє модернізації у всіх сферах діяльності секторів економіки, у

тому числі і в банківській. Банки є провідними суб'єктами у процесах сучасного грошового обороту, а їх діяльність тісно пов'язана з потребами суспільного відтворення.

5. Досягненням науково-технічного прогресу є поява комп'ютерної техніки та можливості її використання у банках, що сприяло появі та використанню у розрахунках електронних грошей, які є формою безготівкових грошей, що існують у пам'яті комп'ютерів і здійснюють свій рух через комп'ютерні системи за розпорядженням власників рахунків, що надаються за допомогою пластикових карт.

6. Емісія пластикових платіжних карток банками та їх широке використання у розрахунках стимулювала процес швидкого зростання обсягів безготівкових операцій, що призвело до скорочення витрат на проведення операцій з готівкою.

7. Комп'ютиризація банківських операцій дозволила: виконувати безпаперові платіжні операції зі скороченням організаційних витрат; проводити обробку платежів в он-лайн режимі; прискорювати обмін інформацією між банками і клієнтами, банками і їх відділеннями за допомогою комунікаційних ліній зв'язку; мінімізувати типові види банківського ризику та інше.

8. Потреба в оперативному зв'язку з контрагентами у світовому масштабі суттєво підштовхнула розробку глобальних комп'ютерних мереж, послугами яких користується велика кількість банків та інших установ. Можливість обробляти і передавати ділову інформацію з допомогою комп'ютерів оцінили всі суб'єкти економічної діяльності.

9. У сучасних світових системах банківського обслуговування з появою Інтернету клієнтам надаються наступні види дистанційних послуг: мобільний банкінг, інтернет-банкінг; РС-банкінг тощо. Це дозволило банкам: скоротити витрати і здешевити вартість послуг без зниження рентабельності; прискорити проведення платежів; знизити ризики операцій з готівкою;

скороти час і розширити географію обслуговування; можливість для клієнтів управляти своїм рахунком в реальному часі.

10. Впровадження ІТ та подальша діджиталізація банківських операцій потребує відповідних фінансових ресурсів, що потребує підвищення капіталізації банків.

11. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації дає такі переваги клієнтам та самим банкам, як: доступність за часом (24/7) та місцем (з будь-якої точки); економія часу доступу до послуги; скорочення витрат банку (зменшується потреба в офісах та обслуговуючому персоналі); висока швидкість взаємодії, яка залежить від швидкості роботи банківського фахівця (відсутність проблеми черг); збільшення кількості здійснюваних банківських операцій; можливість одночасного доступу до кількох продуктів та послуг у будь-якій комбінації.

12. Однак цифровізація пов'язана і з певними проблемами та ризиками, такими як: високі початкові витрати на впровадження цифрових технологій у діяльність банку; необхідність залучення висококваліфікованих та високооплачуваних фахівців у сфері ІТ-технологій; необхідність адаптації персоналу банку до роботи у цифровому форматі; низька орієнтація цифрових продуктів для споживачів старшого віку; необхідність наявності гаджетів та доступу до Інтернету для отримання доступу до банківських послуг у цифровому форматі; збої у роботі цифрових сервісів; збільшення ризиків, пов'язаних із кіберзлочинністю.

Подолання зазначених проблем та оптимізація ризиків є основними напрямками прискорення трансформації банківських послуг в умовах цифровізації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Панкратова О.М. Цифровізація як сучасний тренд розвитку менеджменту. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 33. URL: DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-55>
2. Савченко О.С. Систематизація наукових підходів до поняття “цифровізація у публічному управлінні”. Держава та регіони. Серія “Публічне управління і адміністрування” 2022 , № 2 (76). С.72-76. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2022/12.pdf
3. Khosrow-Pour M. Encyclopedia of Information Science and Technology, Fourth Edition (10 Volumes). IGI Global, June, 2017. 8104 p.
4. Руденко М.В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування. Економічний форум. 2021. № 4. С. 3-13. URL: http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/article/view/243/232
5. Івченко Є.А. Трансформація як поняття та підходи до його розуміння в економічному контексті. Ефективна економіка. 2015. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5827>
6. Дзера О.В., Біленко М.С. Категорія “банківська послуга”: визначення і особливості. Нове українське право. 2022. № 1. С.29-34. URL: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/193>
7. Про банки і банківську діяльність: Закон України. URL: <http://rada.gov.ua>
8. Про внесення змін до деяких законів України щодо регулювання діяльності банків: Закон України. URL: <http://rada.gov.ua>
9. Угнівенко Р.Р. Теоретичні аспекти сутності ринку банківських продуктів та послуг. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2014. Вип. 45. С. 136-140.
10. Колодізева С.О. Визначення поняття «банківська послуга» за системним підходом. Бізнес Інформ. 2013. № 2. С. 268-272.
11. Перелік і тарифи банківських операцій (послуг), що надаються установами та територіальними управліннями Національного банку України за операціями : Постанова Правління Національного банку України від 08.08.2000 р. № 311.
12. Рубін Е. Як ІТ веде Україну до розвинених країн. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2020/12/7/668882/>
13. ІТ в Україні: куди ми рухаємося? URL: <https://dou.ua/lenta/columns/future-of-it-ukraine/>
14. Розвиток української ІТ індустрії. Аналітичний звіт. 2018. URL: https://issuu.com/itukraine/docs/ukainian_it_industry_report_ukr
15. Береславська О.І. Інформаційні технології у сфері банківської діяльності. Цифровізація економіки як фактор економічного зростання : колективна монографія / За заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021. 260 с.
16. Звіт НБУ з оверсайту інфраструктури фінансового ринку за 2022 рік. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Report_oversight_2022.pdf?v=6

17. Луцик М.В. Аналіз ринку безготівкових розрахунків. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2020. URL: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2020/42-2020/32.pdf>

18. World Payments Report. 2019. URL: <https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2019/09/World-Payments-Report-WPR-2019.pdf>

19. Циганова Н.В. Консолідація банківського сектору у конкурентному середовищі : монографія. Київ: КНЕУ, 2020. 422 с.

20. Онуфрієнко О. Як розвиток фінтех змінює досвід надання банківських послуг. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2023/12/18/707820/>

21. Інноваційні банки України: хто кращий? URL: <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine/>

22. Про платіжні послуги: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>

23. Концепція відкритого банкінгу в Україні. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=6

24. Демченко І. Відкритий банкінг в Україні. Нові можливості для бізнесу. URL: <https://blog.liga.net/user/idemchenko/article/42888>

25. Полтев А. Відкритий банкінг у світі і Україні: чому за ним — майбутнє? URL: <https://delo.ua/economyandpoliticsinukraine/otkrytyj-banking-v-mire-i-ukraine-pochemu-za-nim-386361/>

26. The economic potential of generativ AI: the next productivity frontier. Report. June 14. 2023. URL: https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/The-economic-potential-of-generative-AI-The-next-productivity-frontier?tpcc=NL_Marketing#introduction

27. Як ALLIANCE BANK змінюється разом зі штучним інтелектом. URL: <https://bankalliance.ua/articles/yak-alliance-bank-zminyuetsya-razom-zi-shtuchnim-intelektom>

28. Аллен, FXG і Дж. Джагтіані (2021), «Огляд фінтех досліджень і обговорення політики», *Огляд корпоративних фінансів*. №1, РР. 259–339.

29. Бек, Т., С. Чекетті, М. Гроте, М. Кемп, Л. Пеліззон і А. Санчес Серрано (2022), *Чи вб'є відео радіозірку? Цифровізація та майбутнє банківської справи*. Звіти Консультативного наукового комітету ESRB № 12, січень.

30. Берг, Т., В. Бург, А. Гомбович і М. Пурі (2020). На підйомі фінансових технологій: кредитний рейтинг за допомогою цифрових слідів. *Огляд фінансових досліджень* №33. РР. 2845–2897.

31. Bindseil, U, F Panetta and I Terol (2021). Цифрова валюта центрального банку: функціональні можливості, ціноутворення та контроль. Серія періодичних статей ЄЦБ № 286, грудень.

32. Björkegren, D. and Grissen, D. (2020). Поведінка, виявлена під час використання мобільного телефону, передбачає погашення кредиту. *The World Bank Economic Review* 34. РР. 618–634.

33. Корнеллі, Г., Дж. Фрост, Л. Гамбакорта, Р. Рау, Р. Уордроп і Т. Зіглер (2020). Фінтех і кредитування великих технологій: нова база даних. Робочий документ BIS 887 (також опублікований як документ для обговорення CEPR 15357).

34. European Banking Authority (2021). Звіт про використання цифрових платформ у банківському та платіжному секторі ЄС. Вересень.

35. Frost, J, L Gambacorta, Y Huang, HS Shin and P Zbinden (2019). BigTech and the changing structure of financial intermediation. *Economic Policy* № 34. PP. 761–799.

36. Jagtiani, J and C Lemieux (2018). Роль альтернативних даних і машинного навчання у фінтех-кредитуванні: докази споживчої платформи LendingClub. *Financial Management*. № 48. PP. 1009–1029.

37. Накамото, S (2008). Bitcoin: однорангова електронна готівкова система, мімео.

38. Туфано, П. (2003). Фінансові інновації: останні 200 років і наступні. *Довідник з економіки фінансів*. JAI Press.

39. Серрано А.С., Пелізон Л., Кемп М., Гроде М., Чекетті С., Бек О. Відео може вбити радіозірку: цифровізація та майбутнє банківської справи. URL: <https://cepr.org/voxeu/columns/video-might-kill-radio-star-digitalisation-and-future-banking>

40. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/>

41. Офіційний сайт ПриватБанку України. URL: <https://privatbank.ua/>

42. Офіційний сайт ОщадБанку України. URL: <https://www.oschadbank.ua/>

43. Офіційний сайт ПУМБ України. URL: <https://www.pumb.ua/>

44. Офіційний сайт Креді Агріколь Банк. URL: <https://credit-agricole.ua/>

45. Офіційний сайт МоноБанку України. URL: <https://www.monobank.ua/?lang=uk>

46. Офіційний сайт Sense Bank. URL: <https://sensebank.ua/>

Підходи щодо сутності трактування поняття “цифровізація”

Підходи	Сутність трактування
Технологічний	Відбуваються соціально-економічні трансформації ініційовані масовим впровадженням і використанням інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій (створення, збір, обробка, зберігання, перетворення, обмін і передача інформації). Відбувається оцифровка всього, що можна оцифрувати.
Економічний	Зміна природи та бізнес-моделі економічних відносин, їх суб’єктивно-об’єктивної орієнтованості (перехід до цифрового бізнесу). Надання нових можливостей отримання прибутку та створення цінності; вдосконалення управління виробництвом товарів і послуг; вирішення нагальних економічних проблем в розрізі окремих держав, регіонів, галузей та підприємств.
Соціальний	Здійснюється перехід від аналогових інструментів взаємодії в суспільстві до цифрових, ключовим у процесі цифровізації є обмін знаннями, технологіями, інформацією, а також люди, які здатні приймати участь у наведеному процесі та управляти ним з метою вдосконалення життєдіяльності людини, суспільства і держави.
Філософський	Зміна загальної парадигми розвитку суспільства (думок, дій, уявлень, бачень, механізмів спілкування) як із зовнішнім світом, так і один з одним.
Нормативний	Передбачає необхідність чіткого закріплення ключових термінів цифровізації в кодифікованому акті (Законі), як відправної точки раціоналізації права в сфері цифрових технологій.

Джерело: [4, с. 4.]

Додаток Б**ПЕРЕЛІК**

банківських послуг (операцій), що надаються банками їх клієнтам
з розрахунково-касового обслуговування

№ п/п	Назва послуги	Клієнти
1.	Відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків	Підприємства, Домогосподарства, урядові організації, небанківські ФКУ
2.	Надання різного роду довідок та виписок за місцем вимоги	Підприємства, Домогосподарства, урядові організації, небанківські ФКУ
3.	Відкриття та закриття кореспондентських рахунків	Банки-кореспонденти
4.	Оформлення документів та перерахування коштів за кореспондентськими рахунками	Банки-кореспонденти
5.	Касове обслуговування клієнтів	Підприємства, Домогосподарства, урядові організації, небанківські ФКУ
6.	Обмін не придатних до обігу банкнот і монет	Підприємства, Домогосподарства
7.	Відкриття, обслуговування та закриття валютних рахунків	Підприємства, Домогосподарства, урядові організації, небанківські ФКУ
8.	Обмін готівкової іноземної валюти на національну і навпаки	Підприємства, Домогосподарства, урядові організації, небанківські ФКУ
9.	Перерахування коштів з рахунку на рахунок всередині країни та за її межі за наявності певних дозволів	Підприємства, Домогосподарства, урядові організації, небанківські ФКУ, банки-кореспонденти
10.	Відкриття, підтвердження та покриття акредитиву	Підприємства, банки-кореспонденти
11.	Інкасо іноземної валюти готівкою, платіжних та інших документів за дорученням клієнтів	Підприємства, банки-кореспонденти

Джерело: складено за даними [11].

ТОП банків, що лідирують в Україні за послугами інтернет-банкінгу

Назва банку	Досягнення банків
ПриватБанк	Інтернет-банкінг “Приват 24” був запроваджений у 2001 році та протягом наступних років постійно удосконалювалась. У теперішній час через Приват 24 можна здійснювати: перегляд балансу та руху коштів по своїх рахунках, отримання їх реквізитів; переказ коштів на картку будь-якого банку світу; платежі по реквізитах рахунку; платежі через QR-код; обмін валюти та перегляд курсів валют; налаштування FacePay — технології біометричної оплати з допомогою банківської картки та обличчя клієнта; відправка та отримання термінових грошових переказів Western Union, MoneyGram, RIA, PrivatMoney, Intel Express, Welsend, Meest, Sigue; оплата за комунальні послуги, штрафів за порушення ПДР та інше; поповнення мобільного зв'язку, оплата за надання послуг Інтернету; відкриття, поповнення, розірвання депозитів; керування кредитним лімітом; відкриття digital карток; перевипуск карток; додавання карток інших банків; керування своїми картками ПриватБанку: зміна PIN-коду, блокування та розблокування картки, зміна інтернет-ліміту; додавання картки до Apple Pay та Google Pay; замовлення готівки для отримання у відділенні банку; замовлення довідок та квитанцій по будь-яким платежам, здійсненим у системі ПриватБанку; меню “Бізнес”— управління рахунками підприємця; формування електронного цифрового підпису; зміна персональних даних та налаштувань безпеки; цілодобова підтримка онлайн-консультантами банку; пошук найближчих до клієнта банкоматів, терміналів самообслуговування та відділень ПриватБанку та інші.
ПУМБ	Послуги з інтернет-банкінгу банком була запроваджена з 2010 року, а з 2011 року – мобільний додаток iPUMB. У травні 2018 банк запустив інтернет-банкінг в Viber ПУМБ. Було розширено функціонал банкінгу в месенджерах, клієнту надали можливість отримувати інформацію про свої дебетові рахунки. Інтернет-банкінг дає можливість вкладникам банку скористатися депозитними конструктором, за допомогою якого можна самостійно вибирати суму вкладу, термін, спосіб виплати відсотків, можливість зняття і поповнення коштів. Однак банк сам визначає і пропонує відсоткову ставку, виходячи з обраного набору параметрів.
Альфа-Банк (Sense Bank)	Sense Mobile Banking – послуга інтернет-банкінгу для смартфона або планшета. Ця послуга дає можливість прямого доступу до персональних банківських операцій і транзакцій он-лайн. Завдяки послугі можна: переглядати залишки на рахунках, перераховувати кошти з рахунку на рахунок в межах банку та в інший банк, погашати кредити без комісії в будь-який час, оплачувати рахунки за комунальні послуги, оплачувати страхові внески тощо.
МоноБанк	Фактично, МоноБанк – це онлайн платформа, яка прив’язана до Universal банку. МоноБанк пропонує послуги з кешбеку. Залежно від виду товарів і послуг, за які клієнт МоноБанк буде платити карткою, йому повернеться на рахунок від 2 до 20% товару чи послуги. Незважаючи на те, що кешбек вже давно не викликає подиву в західних країнах, для України ця опція є досить інноваційною. За короткий термін банк створив успішний мобільний пристрій зі зручним інтерфейсом для своїх клієнтів.

ОщадБанк	Інтернет-банкінг “Ощад 24/7” почав працювати з 2012 року. Він дає можливість отримати доступ та керувати платіжними картками клієнта в режимі он-лайн, зокрема: контроль за рухом грошових коштів та управління; отримати повну інформацію про баланс та операції по рахунках і картках; здійснювати перекази всередині банку і за його межі; оплачувати послуги мобільного та IP-зв’язку, кабельного телебачення, інтернет-провайдерів; створювати шаблони платежів, переглядати виписку за рахунком за вільний період; переказувати грошові кошти на картковий ощадний рахунок (Мобільні заощадження); встановлювати чи змінювати обмеження по рахунках і операціях з картками; випустити віртуальну платіжну карту для розрахунків в мережі Інтернет; купівля квитків на авіа, автобусні та залізничні перевезення (тільки у WEB версії); перекази “Швидка копійка”.
Креді Агріколь Банк	Банк особливу увагу приділяє діджитал технологіям. Своїм клієнтам банк пропонує інтернет і мобільний банкінг, безконтактні платежі, операції в мережі Інтернет. Інтернет-банкінг дозволяє робити всі види платежів, виписки, баланси, всі види заявок. Примітно, що зони інтернет-банкінгу КредіАгрікольБанка обладнані планшетами і сучасним touch screen монітором для вільного доступу до інтернет-банкінгу Креді Агріколь Банку.

Джерело: складено автором за даними [21; 41-46].