

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ФІНАНСІВ І КРЕДИТУ

РОЗВИТОК СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав: студент II курсу, групи 672-1
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок»
Парайко Юрій Ілліч _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Харабара Віолетта Миколаївна _____

До захисту допущено на засіданні кафедри
протокол № ____ від _____ 2024 р.

Завідувач кафедри фінансів і кредиту
_____ проф. Нікіфоров П.О.

АНОТАЦІЯ

Парайко Ю.І. Розвиток сучасних технологій банківських послуг. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження теоретичних та практичних аспектів розвитку сучасних технологій банківських послуг. Досліджена сутність, завдання і структура ринку банківських послуг, здійснена класифікація банківських продуктів та розкриті особливості впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг та їх вплив на формування доходу банку. Проведений аналіз розвитку сучасних технологій у банківській системі України, оцінена ефективність функціонування дистанційного банківського обслуговування та розкриті проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України. Запропоновані напрями модернізації процесу надання сучасних банківських послуг та стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг.

Ключові слова: банк, управління, технології, банківські послуги, банківські продукти, дохід банку, інноваційна діяльність, дистанційне обслуговування.

ANNOTATION

Paraiko Yu. Development of modern technologies of banking services. – Manuscript. Qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in specialty 072 «Finance, banking, insurance and stock market». Yuri Fedkovich Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024.

In the qualification work, a study of theoretical and practical aspects of the development of modern technologies of banking services was conducted. The essence, tasks and structure of the banking services market were studied, the classification of banking products was carried out, and the features of the introduction of modern technologies in the banking services market and their impact on the formation of bank income were revealed. The analysis of the development of modern technologies in the banking system of Ukraine was carried out, the effectiveness of the functioning of remote banking services was assessed and the problems of the activation of innovative activities in the banking sphere of Ukraine were revealed. Proposed areas of modernization of the process of providing modern banking services and strategic guidelines for the development of the domestic market of banking services.

Key words: bank, management, technologies, banking services, banking products, bank income, innovative activity, remote service.

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

_____ Ю.І. Парайко

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	8
1.1. Сутність, завдання і структура ринку банківських послуг	8
1.2. Класифікація сучасних банківських продуктів та послуг	12
1.3. Особливості впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг та їх вплив на формування доходу банку	16
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ.....	22
2.1. Аналіз розвитку сучасних технологій у банківській системі України	22
2.2. Оцінка розвитку та ефективності функціонування дистанційного банківського обслуговування	27
2.3. Проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України	32
Висновки до розділу 2	37
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	39
3.1. Модернізація процесу надання сучасних банківських послуг	39
3.2. Стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг	44
Висновки до розділу 3	48
ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52
ДОДАТКИ.....	57

ВСТУП

Актуальність. Розвиток сучасних технологій банківських послуг забезпечує економічне зростання та підвищення ефективності фінансових операцій. Впровадження інноваційних рішень дозволяє банкам оптимізувати процеси, знизити операційні витрати та підвищити якість обслуговування клієнтів. Крім того, технологічний прогрес сприяє розширенню доступу до фінансових послуг, залучаючи ширші верстви населення до активної участі в економічній діяльності.

В умовах глобальної цифрової трансформації, дослідження розвитку сучасних технологій банківських послуг набуває особливої актуальності. Застосування штучного інтелекту, блокчейну та хмарних обчислень відкриває нові можливості для персоналізації послуг, підвищення безпеки транзакцій та мінімізації ризиків шахрайства. Крім того, розвиток мобільного банкінгу та цифрових платіжних систем дозволяє банкам ефективно реагувати на зміни споживчих потреб та адаптуватися до викликів сучасного ринку, інтенсифікувати комунікації чи розширювати канали збуту. Зважаючи на стрімкі темпи технологічного прогресу та зростаючу конкуренцію в банківському секторі, актуальність дослідження розвитку сучасних технологій банківських послуг значно зросла в останні роки.

Науковцями, які приділяли увагу досліджуваній темі, є Александрова М. О., Антонюк О. В., Балицька М. В., Безугла Л. С., Бровенко К. С., Бурмістр В. О., Вартоха Я. С., Владика Ю. П., Гаврилюк О., Демко М. Я., Демченко А. М., Дзюблюк О., Еркес О. Є., Калита О. В., Калнауз Д., Квасницька Р. С., Котуранова Т. В., Краус К. М., Краус Н. М., Кузьменко О. В., Латковська Т., Лоїк А., Лоїк Р., Лойко В. В., Манжура О. В., Марич М., Марущак А., Назар Д., Овчаренко В. О., Олексій У., Осухівська Г. М., Ратушняк Д., Руденко В. С., Семенюк А. І., Турова Л. Л., Угольков Є. О., Цимбалюк М. Т.

Метою дослідження є обґрунтування перспектив та можливостей розвитку ринку банківських послуг на основі застосування сучасних технологій. Відповідно, в якості завдань виділено:

- розглянути сутність, завдання і структуру ринку банківських послуг;
- навести класифікацію сучасних банківських продуктів та послуг;
- висвітлити особливості впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг та їх вплив на формування доходу банку;
- провести аналіз розвитку сучасних технологій у банківській системі України;
- здійснити оцінку розвитку та ефективності функціонування дистанційного банківського обслуговування;
- визначити проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України;
- запропонувати шляхи модернізації процесу надання сучасних банківських послуг;
- окреслити стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг.

Предметом є теоретичні та практичні аспекти функціонування ринку банківських послуг в умовах розвитку сучасних технологій.

Об'єктом дослідження є банківський сектор України.

Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань використання інтернету в банківській сфері, статистичні дані та аналітичні матеріали Національного банку України щодо розвитку безготівкових розрахунків і платіжної інфраструктури, дані провідних українських банків стосовно активності користувачів їхніх онлайн-сервісів, аналітична інформація від світових компаній, таких як Google, а також показники рівня інфляції в Україні та оплати праці ІТ-фахівців.

Методи дослідження. У роботі використані спеціальні та загальнонаукові методи. До перших відносяться горизонтальний та вертикальний аналіз, балансовий метод, коефіцієнтний метод.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в наступному:

- набуло подальшого розвитку розуміння суті та змісту ринку банківських послуг, який являє собою багатогранне економічне середовище, що включає різноманітних учасників, таких як банки, клієнти, регулятори та інфраструктурні елементи, що взаємодіють між собою, основними завданнями якого є забезпечення ефективного розподілу фінансових ресурсів, перетворення заощаджень на інвестиції, підтримка стабільності фінансової системи та сприяння економічному розвитку. Ринок банківських послуг характеризується складною системою взаємозв'язків між учасниками, широким спектром фінансових інструментів та регуляторним середовищем, що визначає правила гри на ринку;
- систематизована класифікація сучасних банківських продуктів та послуг, серед яких виділено різноманітні критерії, такі як функціональне призначення, клієнтський сегмент, ступінь регулювання, рівень складності та канали збуту. Вона також враховує форму вартості, споживчу цінність, термін дії, структуру грошового потоку та географічне охоплення продуктів. Крім того, при їх класифікації приймаються до уваги ступінь інноваційності, спосіб взаємодії з клієнтами, рівень технологічності, джерела доходів банку та рівень ризику, що дозволяє всебічно оцінити характеристики та потенційний вплив продуктів на діяльність банку.

Апробація та практичне значення результатів дослідження. Практична значущість результатів дослідження полягає в тому, що запропоновані автором напрями удосконалення процесу надання банківських послуг будуть розглянуті на предмет впровадження в практичну діяльність АТ КБ «Приватбанк».

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 56

сторінках друкованого тексту, основний зміст роботи викладено на 51 сторінці. Робота містить 7 таблиць та 10 рисунків, список використаних джерел включає 46 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність, завдання і структура ринку банківських послуг

З'являються все нові і нові технічні рішення на ринку банківських послуг, а тому важливо дослідити особливості його трансформації більш детально. Перш за все слід звернути увагу на саму суть терміну.

Ринок банківських послуг є економічним простором, який можна трактувати за допомогою різних підходів. З точки зору структурного підходу ринок банківських послуг являє собою сукупність взаємопов'язаних елементів, таких як банківські установи, клієнти, регулятори, інфраструктура та різноманітні фінансові інструменти. Вони взаємодіють між собою, створюючи складну систему відносин і процесів, спрямованих на задоволення фінансових потреб економічних суб'єктів.

Динамічний підхід дозволяє розглядати ринок банківських послуг як постійно мінливе середовище, яке перебуває під впливом різноманітних факторів, таких як економічні цикли, технологічні інновації, зміни в регуляторній політиці та поведінці споживачів. У цьому контексті ринок банківських послуг характеризується високим рівнем динамізму та адаптивності, що дозволяє йому швидко реагувати на зміни в зовнішньому просторі та задовольняти мінливі потреби клієнтів.

Системний підхід передбачає розгляд ринку банківських послуг як цілісного єдиного, що складається з взаємопов'язаних підсистем і елементів. Він функціонує в рамках більш широкої економічної системи і взаємодіє з іншими ринками та інститутами. Системний підхід дозволяє виявити складні взаємозв'язки між учасниками ринку, а також зрозуміти, як зміни в одному елементі системи можуть вплинути на інші елементи та на систему в цілому.

У цьому контексті слід звернути увагу на учасників ринку банківських послуг, якими є різноманітні економічні суб'єкти, кожен з яких відіграє свою

роль у функціонуванні ринку. Основними учасниками є банківські установи, які надають ряд фінансових послуг, таких як кредитування, депозитні операції, розрахунково-касове обслуговування, інвестиційні послуги тощо. Клієнти банків, до яких належать фізичні особи, підприємства та організації, є споживачами банківських послуг і формують попит на ринку.

Важливу роль на ринку банківських послуг відіграють регулятори, зокрема центральний банк та інші державні органи, які здійснюють нагляд і контроль за діяльністю банків, встановлюють правила та стандарти, а також забезпечують стабільність і надійність банківської системи. Інфраструктура ринку, яка включає платіжні системи, системи обміну інформацією, рейтингові агентства та інші елементи, забезпечує ефективне функціонування ринку та взаємодію між учасниками.

Ринок банківських послуг виконує низку важливих завдань для функціонування економіки та задоволення фінансових потреб суспільства. Одним із основних завдань ринку банківських послуг є ефективний розподіл фінансових ресурсів між економічними суб'єктами. Банки акумулюють вільні кошти вкладників і спрямовують їх у формі кредитів та інвестицій у ті сектори економіки, які потребують фінансування. Це сприяє раціональному використанню фінансових ресурсів, стимулює економічне зростання та розвиток підприємництва.

Важливим завданням ринку банківських послуг є трансформація заощаджень в інвестиції. Банки, залучаючи депозити від населення та підприємств, створюють потужний інвестиційний ресурс, який може бути спрямований на фінансування довгострокових проєктів, модернізацію виробництва, розвиток інфраструктури тощо. Таким чином, ринок банківських послуг виступає важливим механізмом трансформації заощаджень в інвестиції, що є необхідною умовою для сталого економічного розвитку.

Ринок банківських послуг також відіграє роль у забезпеченні стабільності та надійності фінансової системи. Фінансові організації,

працюючи в рамках встановлених регуляторних вимог і стандартів, забезпечують збереження коштів вкладників, управління фінансовими ризиками та підтримку ліквідності. Ефективне функціонування ринку банківських послуг сприяє зміцненню довіри економічних суб'єктів до фінансової системи, що є важливою передумовою для стабільного розвитку економіки.

Не менш важливим завданням ринку банківських послуг є сприяння розвитку підприємництва та інновацій. Банки, надаючи кредити та інші фінансові послуги, підтримують створення нових підприємств, розширення виробництва, впровадження інноваційних технологій. Це стимулює економічну активність, створює нові робочі місця та підвищує конкурентоспроможність економіки.

Ринок банківських послуг також виконує завдання забезпечення ефективного функціонування платіжної системи. Учасники цієї сфери підтримують розрахунки між економічними суб'єктами, забезпечуючи швидке та безпечне проведення транзакцій. Ефективна платіжна система є важливою інфраструктурою для функціонування економіки, сприяючи прискоренню обігу грошей та підвищенню ділової активності.

Таким чином, ринок банківських послуг виконує низку важливих завдань, які демонструють суттєве значення для розвитку економіки та забезпечення фінансової стабільності. Ефективне функціонування ринку банківських послуг сприяє раціональному розподілу фінансових ресурсів, трансформації заощаджень в інвестиції, підтримці підприємництва та інновацій, забезпеченню стабільності фінансової системи.

Структура ринку банківських послуг характеризується складністю та багатогранністю, що обумовлено різноманітністю учасників, видів послуг та взаємозв'язків між ними. Основними елементами структури ринку банківських послуг є банківські установи, клієнти, регулятори, інфраструктура та фінансові інструменти.

Банківські установи займають центральне місце в структурі ринку банківських послуг. Вони представлені різними типами банків, такими як комерційні банки, інвестиційні банки, ощадні банки, спеціалізовані банки тощо. Кожен тип має свої особливості та спеціалізацію, що визначає спектр послуг, які вони надають клієнтам.

Клієнти банків, до яких належать фізичні особи, підприємства та організації, формують попит на банківські послуги. Вони є споживачами послуг, які пропонують банки, і їхні потреби та вимоги значною мірою визначають напрямки розвитку ринку банківських послуг. Структура клієнтської бази може варіюватися залежно від типу банку та його спеціалізації. Наприклад, комерційні банки зазвичай орієнтуються на широкий спектр клієнтів, включаючи фізичних осіб, малий і середній бізнес, а також великі корпорації, тоді як інвестиційні банки здебільшого працюють з інституційними інвесторами та великими компаніями.

Фінансові інструменти, які використовуються на ринку банківських послуг, є невід'ємною частиною його структури. Вони включають кредитні продукти, такі як споживчі кредити, іпотечні кредити, кредити для бізнесу тощо. Депозитні продукти, такі як строкові вклади, ощадні рахунки, поточні рахунки, дозволяють клієнтам зберігати та накопичувати кошти. Інвестиційні продукти, такі як цінні папери, взаємні фонди, деривативи, надають можливості для інвестування та управління ризиками.

Підводячи підсумок, зазначимо, що ринок банківських послуг є складною, комплексною і динамічною системою, яка об'єднує різноманітних учасників, таких як банківські установи, клієнтів, регулятора та різноманітні елементи інфраструктури. Він виконує низку важливих завдань, зокрема ефективний розподіл фінансових ресурсів, трансформацію заощаджень в інвестиції та забезпечення стабільності фінансової системи. Структура ринку банківських послуг характеризується взаємодією між учасниками, різноманітністю фінансових інструментів та регуляторними рамками, що визначають правила функціонування ринку.

1.2. Класифікація сучасних банківських продуктів та послуг

Для кращого розуміння досліджуваної сфери важливо звернути увагу на існуючі класифікації сучасних банківських продуктів та послуг.

Функціональне призначення виступає одним з ключових критеріїв класифікації, оскільки воно відображає основну мету та спрямованість банківського продукту чи послуги. Зокрема, за цією ознакою можна виділити кредитні, депозитні, розрахункові, інвестиційні та інші види банківських продуктів. Кожен з них має свої специфічні характеристики та умови, що визначають їх функціональну роль у задоволенні потреб клієнтів.

Клієнтський сегмент є ще одним важливим критерієм класифікації банківських продуктів та послуг. Банки орієнтуються на різні групи клієнтів, такі як фізичні особи, малий та середній бізнес, корпоративні клієнти, VIP-клієнти тощо. За цим критерієм продукти та послуги мають свої особливості, які враховують специфічні потреби та вимоги цільової аудиторії. Так, для фізичних осіб пропонуються споживчі кредити, депозитні програми, платіжні картки, тоді як для корпоративних клієнтів актуальними є послуги з кредитування бізнесу, розрахунково-касового обслуговування, зарплатні проекти та інші.

Ступінь регулювання банківських продуктів та послуг є важливим аспектом їх класифікації, оскільки він відображає рівень державного контролю та вимоги до їх надання. Деякі продукти, такі як кредити та депозити, підлягають суворому регулюванню з боку центрального банку та інших наглядових органів. Це передбачає дотримання банками певних нормативів, вимог до капіталу, резервування та звітності. Інші продукти, як-от консультаційні послуги чи продаж інвестиційних продуктів, можуть мати менший ступінь регулювання, але все одно повинні відповідати загальним правовим нормам та принципам захисту прав споживачів.

Рівень складності банківських продуктів та послуг також є суттєвим фактором їх класифікації. Деякі продукти, такі як прості депозити чи дебетові

картки, є досить простими у використанні та не вимагають глибоких знань у сфері фінансів. Натомість, складніші продукти, як-от структуровані депозити, деривативи чи інвестиційні фонди, потребують вищого рівня фінансової грамотності та розуміння ризиків. Банки повинні враховувати рівень складності продуктів при їх розробці та пропозиції клієнтам, забезпечуючи належне інформування та консультування.

Канали збуту є ще однією ознакою для класифікації. Сучасні банки використовують різноманітні канали для доставки своїх продуктів клієнтам, зокрема відділення, банкомати, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг тощо. Кожен з них має свої особливості та переваги, що впливають на доступність та зручність використання продуктів. Так, Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам здійснювати операції дистанційно, без відвідування відділень, тоді як банкомати забезпечують цілодобовий доступ до готівки та деяких інших послуг. Вибір каналів збуту залежить від стратегії банку, технологічних можливостей та потреб цільової аудиторії.

Класифікація сучасних банківських продуктів та послуг за формою вартості дозволяє розділити їх на платні та безкоштовні. Платні продукти передбачають стягнення банком певної суми за їх надання, наприклад, комісії за обслуговування кредиту, відкриття та ведення рахунку, здійснення переказів тощо. Безкоштовні продукти надаються клієнтам без прямої оплати, проте банки можуть отримувати дохід в інший спосіб, наприклад, за рахунок процентної маржі, крос-продажів або непрямих комісій. Форма вартості продукту є важливим фактором, який впливає на його привабливість для клієнтів та прибутковість для банку [16, с.48].

Споживча цінність є ще одним критерієм класифікації банківських продуктів та послуг, який відображає їх корисність та здатність задовольняти потреби клієнтів. Продукти з високою споживчою цінністю надають клієнтам значні переваги, такі як вигідні умови кредитування, високі процентні ставки за депозитами, широкий спектр додаткових послуг тощо. Натомість, продукти з нижчою споживчою цінністю можуть мати обмежену функціональність або

менш привабливі умови. Банки повинні прагнути створювати продукти з високою споживчою цінністю, щоб залучати та утримувати клієнтів, забезпечуючи їх лояльність та задоволеність.

Термін дії банківських продуктів та послуг також є важливим критерієм їх класифікації. За цією ознакою можна виділити короткострокові, середньострокові та довгострокові продукти. Короткострокові продукти, як правило, мають термін дії до одного року і включають, наприклад, овердрафти, короткострокові кредити, депозити до запитання тощо. Середньострокові продукти мають термін дії від одного до п'яти років і можуть включати споживчі кредити, строкові депозити, інвестиційні продукти [34]. Довгострокові продукти мають термін дії понад п'ять років і охоплюють іпотечні кредити, довгострокові інвестиції, пенсійні програми тощо.

Структура грошового потоку стосується специфіки руху коштів у часі. За цією ознакою можна виділити продукти з регулярними та нерегулярними грошовими потоками. Продукти з регулярними грошовими потоками передбачають надходження або виплати коштів через рівні проміжки часу, наприклад, щомісячні платежі за кредитом або процентні виплати за депозитом. Продукти з нерегулярними грошовими потоками характеризуються змінним або непередбачуваним графіком надходжень та виплат, наприклад, овердрафти, кредитні лінії, інвестиційні продукти зі змінною дохідністю. Структура грошового потоку впливає на ліквідність та ризикованість продуктів, а також на їх привабливість для різних груп клієнтів.

Географічне охоплення також є важливим критерієм класифікації банківських продуктів та послуг. За цією ознакою можна виділити локальні, регіональні, національні та міжнародні продукти. Локальні продукти надаються клієнтам в межах певного міста або району і можуть бути адаптовані до місцевих особливостей та потреб. Регіональні продукти охоплюють більш широку територію, наприклад, область або економічний регіон, і враховують специфіку регіонального ринку. Національні продукти надаються в масштабах всієї країни і відповідають загальнодержавним

стандартам та регуляторним вимогам. Міжнародні, відповідно, виходять за межі однієї країни і можуть бути доступні клієнтам з різних держав, що вимагає врахування міжнародних норм та правил. Вибір географічного охоплення продуктів залежить від стратегії банку, його ресурсних можливостей та потреб цільових ринків.

Класифікація сучасних банківських продуктів та послуг за ступенем інноваційності дозволяє розділити їх на традиційні та інноваційні. Традиційні продукти є усталеними та перевіреними часом, вони становлять основу продуктового ряду багатьох банків. Прикладами традиційних продуктів є депозити, кредити, розрахунково-касове обслуговування тощо. Інноваційні продукти, з іншого боку, є новими, вони використовують передові технології та бізнес-моделі. До таких можна віднести мобільний банкінг, краудфандингові платформи, блокчейн-рішення, штучний інтелект у наданні консультацій та інші.

Спосіб взаємодії з клієнтами є ще одним критерієм класифікації банківських продуктів та послуг. За цією ознакою можна виділити продукти, що надаються через традиційні канали (відділення, телефонний банкінг), та продукти, що базуються на дистанційній взаємодії (онлайн-банкінг, мобільні додатки). Традиційні канали забезпечують особистий контакт з клієнтами, можливість надання персоналізованих консультацій та вирішення складних питань. Дистанційні канали, з іншого боку, забезпечують цілодобовий доступ до банківських послуг, зручність та швидкість проведення операцій, а також економію часу та витрат клієнтів [19, с.31].

Рівень технологічності також враховується. Високотехнологічні продукти базуються на передових інформаційних технологіях, таких як хмарні обчислення, великі дані, штучний інтелект, біометрія тощо. Джерела доходів банку також є критерієм класифікації банківських продуктів та послуг. За цією ознакою можна виділити продукти, що генерують процентні доходи (кредити, інвестиції), комісійні доходи (розрахунково-касове обслуговування, платіжні картки, послуги з управління активами), торгові доходи (валютообмінні

операції, операції з цінними паперами) та інші види доходів. Різні продукти мають різний потенціал генерування доходів для банку, а також різний рівень ризику та витрат.

Рівень ризику є ключовим критерієм класифікації банківських продуктів та послуг, який визначає їх потенційний вплив на фінансову стійкість та репутацію банку. Високоризикові продукти, такі як кредити з низьким рівнем забезпечення, спекулятивні інвестиції, складні похідні інструменти, несуть значні кредитні, ринкові та операційні ризики.

Підводячи підсумок, зазначимо, що класифікація банківських продуктів та послуг базується на широкому спектрі ознак, які відображають їх функціональність, цільову аудиторію, регуляторні аспекти, складність та способи реалізації. Враховуються також вартісні характеристики, корисність для клієнтів, часові рамки, особливості грошових потоків та територіальне покриття продуктів. Крім того, класифікаційною ознакою є інноваційність, методи комунікації з клієнтами, технологічна складова, шляхи формування доходів банку та рівень ризикованості.

1.3. Особливості впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг та їх вплив на формування доходу банку

Сучасні технології на ринку банківських послуг охоплюють широкий спектр інноваційних рішень, спрямованих на підвищення ефективності, зручності та безпеки банківських операцій. Прикладом є впровадження мобільного банкінгу, який дозволяє клієнтам здійснювати фінансові транзакції, перевіряти баланс рахунку та отримувати доступ до різноманітних банківських послуг за допомогою смартфонів або планшетів [1, с.62]. Завдяки інтуїтивно зрозумілим мобільним додаткам та веб-інтерфейсам, користувачі мають змогу керувати своїми фінансами в будь-який час і в будь-якому місці.

Штучний інтелект та машинне навчання також знаходять своє застосування в сучасних банківських технологіях. ШІ-системи здатні аналізувати величезні обсяги даних, виявляти закономірності та прогнозувати потенційні ризики. Банки використовують ці технології для автоматизації процесів прийняття рішень, персоналізації послуг, виявлення шахрайських операцій та покращення обслуговування клієнтів [43, с.84]. Чат-боти на основі ШІ надають цілодобову підтримку клієнтам, відповідаючи на їхні запити та надаючи консультації з фінансових питань.

Біометричні технології, такі як розпізнавання відбитків пальців, розпізнавання обличчя та голосова ідентифікація, набувають все більшого значення в сфері банківської безпеки [7, с.15]. Ці методи аутентифікації користувачів забезпечують надійний захист від несанкціонованого доступу до банківських рахунків та зменшують ризики крадіжки особистих даних. Інтеграція біометричних технологій у мобільні додатки та банкомати дозволяє клієнтам здійснювати операції швидко, зручно та безпечно.

Розвиток хмарних обчислень також має значний вплив на ринок банківських послуг. Фінансові організації все частіше переносять свої ІТ-інфраструктури та сервіси у хмарні середовища, що дозволяє скоротити витрати на обладнання та обслуговування, підвищити гнучкість та масштабованість. Хмарні технології забезпечують безперебійний доступ до банківських послуг, незалежно від місцезнаходження клієнта, та сприяють впровадженню інноваційних рішень, таких як відкритий банкінг (Open Banking) та API-інтерфейси для інтеграції з третіми сторонами [22].

Не менш важливим аспектом сучасних банківських технологій є забезпечення кібербезпеки. Зі зростанням кількості цифрових транзакцій та обміну даними, захист від кібератак та витоків інформації стає пріоритетним завданням для банків[30]. Впровадження передових систем шифрування, моніторингу загроз та реагування на інциденти дозволяє мінімізувати ризики та гарантувати конфіденційність клієнтських даних.

Впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг супроводжується низкою особливостей, які необхідно враховувати для забезпечення ефективної та успішної трансформації галузі. Одним із них є необхідність значних інвестицій у технологічну інфраструктуру та розробку програмного забезпечення. Банки повинні виділяти достатні ресурси на модернізацію своїх ІТ-систем, впровадження інноваційних рішень та забезпечення їх безперебійної роботи [14, с.315]. Це вимагає стратегічного планування, ретельного вибору технологічних партнерів та ефективного управління бюджетом.

Іншою важливою особливістю є необхідність адаптації організаційної структури та корпоративної культури банків до нових технологічних реалій. Впровадження інноваційних рішень часто вимагає зміни бізнес-процесів, перерозподілу обов'язків та навчання персоналу. Банки повинні створювати гнучкі та адаптивні структури, які здатні швидко реагувати на технологічні зміни та забезпечувати ефективну взаємодію між ІТ-фахівцями та іншими підрозділами. Формування інноваційної корпоративної культури, яка заохочує експериментування, креативність та постійне вдосконалення, є важливим фактором успіху в процесі цифрової трансформації.

Забезпечення безпеки та конфіденційності даних є критичним аспектом впровадження нових технологій у банківському секторі. Банки повинні приділяти особливу увагу розробці та впровадженню надійних систем захисту інформації, які відповідають міжнародним стандартам та регуляторним вимогам. Мова йде про використання передових методів шифрування, регулярне оновлення програмного забезпечення, проведення тестів на проникнення та навчання персоналу з питань кібербезпеки. Банки також повинні забезпечувати прозорість та інформувати клієнтів про заходи безпеки, що застосовуються для захисту їхніх даних.

Ще однією особливістю впровадження сучасних технологій у банківській сфері є необхідність дотримання регуляторних вимог та стандартів. Кредитні організації повинні забезпечувати відповідність своїх

технологічних рішень нормативно-правовим актам, які регулюють банківську діяльність, захист персональних даних та боротьбу з відмиванням грошей. Це вимагає тісної співпраці з регуляторними органами, проведення регулярних аудитів та адаптації технологій до змін у законодавстві. Дотримання регуляторних вимог є не лише обов'язковим, але й важливим фактором формування довіри клієнтів до банківських установ.

Що ж до впливу таких технологій, то він є значним. Впровадження інноваційних рішень дозволяє банкам оптимізувати операційні витрати, підвищувати ефективність бізнес-процесів та розширювати спектр послуг, що надаються клієнтам. Це, в свою чергу, сприяє збільшенню доходів банку та зміцненню його конкурентних позицій на ринку [13, с.147].

Одним із ключових напрямків впливу сучасних технологій на дохід банку є автоматизація процесів. Завдяки використанню програмних рішень та штучного інтелекту вони можуть скоротити витрати на ручну обробку даних, зменшити кількість помилок та прискорити виконання рутинних завдань. Автоматизація дозволяє вивільнити людські ресурси та направити їх на більш стратегічні та клієнтоорієнтовані задачі, що сприяє підвищенню продуктивності праці та генеруванню додаткового доходу.

Впровадження мобільного банкінгу та онлайн-сервісів також має значний вплив на формування доходу. Надаючи клієнтам можливість здійснювати фінансові операції дистанційно банки можуть залучити більшу кількість користувачів та розширити свою клієнтську базу. Це сприяє збільшенню обсягів транзакцій, комісійних доходів та cross-selling можливостей. Крім того, онлайн-сервіси дозволяють банкам збирати цінні дані про поведінку та потреби клієнтів, що може бути використано для персоналізації послуг та розробки нових продуктів, орієнтованих на конкретні сегменти ринку.

Використання технологій великих даних (Big Data) та аналітики також відіграє роль у формуванні доходу банку. Аналізуючи величезні обсяги структурованих та неструктурованих даних банки можуть отримати цінні

інсайти щодо ринкових трендів, поведінки клієнтів та потенційних ризиків. Ці знання дозволяють приймати більш обґрунтовані рішення щодо ціноутворення, розробки нових продуктів та маркетингових стратегій, що сприяє збільшенню доходів та зменшенню витрат.

Не менш важливим аспектом впливу сучасних технологій на дохід банку є підвищення рівня безпеки та зменшення ризиків шахрайства. Використання передових методів аутентифікації, таких як біометрія та двофакторна верифікація, дозволяє банкам забезпечити надійний захист клієнтських даних та запобігти несанкціонованому доступу до рахунків. Це, в свою чергу, підвищує довіру клієнтів до банківських установ та стимулює їх до активнішого користування банківськими послугами, що позитивно впливає на дохід банку.

Висновки до розділу 1

Підбиваючи підсумки, зазначимо, що в процесі вивчення теоретичних основ банківських послуг сформульовані наступні висновки:

- розкрито сутність, завдання і структуру ринку банківських послуг. Ринок являє собою багатогранне економічне середовище, яке включає в себе різноманітних учасників, таких як банки, клієнти, регулятори та інфраструктурні елементи, що взаємодіють між собою. Основними завданнями ринку є забезпечення ефективного розподілу фінансових ресурсів, перетворення заощаджень на інвестиції, підтримка стабільності фінансової системи та сприяння економічному розвитку. Структурно ринок банківських послуг характеризується складною системою взаємозв'язків між учасниками, широким спектром фінансових інструментів та регуляторним середовищем, що визначає правила гри на ринку;

- представлено класифікацію сучасних банківських продуктів та послуг. Виділено різноманітні критерії, такі як функціональне призначення,

клієнтський сегмент, ступінь регулювання, рівень складності та канали збуту. Вона також враховує форму вартості, споживчу цінність, термін дії, структуру грошового потоку та географічне охоплення продуктів. Крім того, при їх класифікації приймаються до уваги ступінь інноваційність, спосіб взаємодії з клієнтами, рівень технологічності, джерела доходів банку та рівень ризику, що дозволяє всебічно оцінити характеристики та потенційний вплив продуктів на діяльність банку;

- виділено особливості впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг та їх вплив на формування доходу банку. Впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг є невід'ємною частиною цифрової трансформації галузі. Інноваційні рішення, такі як автоматизація процесів, мобільний банкінг, аналітика даних, дозволяють банкам оптимізувати операційні витрати, підвищувати ефективність бізнес-процесів та розширювати спектр послуг. Адаптація до технологічних змін та використання їх можливостей сприяють зростанню доходів банку та зміцненню його конкурентних позицій на ринку.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

2.1. Аналіз розвитку сучасних технологій у банківській системі України

Для визначення стану розвитку сучасних технологій у банківській системі України слід розглянути як практичні популярні рішення, так і ті процеси, які відбуваються у сфері протягом останніх років. До першої категорії відносяться наступні (табл. 2.1).

Інтернет-банкінг і мобільний банкінг є найпопулярнішими технологічними рішеннями, які використовуються українськими банками для надання розрахункових та інших послуг. Ці системи забезпечують користувачам зручний і надійний спосіб керування своїми фінансами, проведення операцій і доступу до банківських послуг через Інтернет або мобільні додатки.

Цифрові гаманці, такі як GooglePay і ApplePay, також набувають популярності серед українських користувачів. Ці платіжні системи дозволяють здійснювати безконтактні транзакції через додатки, онлайн і в магазинах за допомогою смартфонів, планшетів або смарт-годинників. Вони замінюють необхідність носити з собою фізичні платіжні картки, забезпечуючи зручність і безпеку платежів. Банки забезпечують прив'язку відповідних девайсів до акаунтів конкретного клієнта.

Також відбувається розвиток сучасних технологій у банківській системі України. Національний банк України активно працює над розвитком сучасних технологій у банківській системі України, встановлюючи амбітні цілі та впроваджуючи інноваційні рішення. Одним з ключових індикаторів прогресу є частка безготівкових операцій з картками, яка зросла з 81,9% у 2020 році до 90,1% у 2022 році, що значно перевищує встановлене цільове значення у 85% на 2025 рік.

Таблиця 2.1

Типові технологічні рішення, що використовуються українськими
банками при наданні розрахункових та інших послуг

Технології	Характеристика	Популярність
Інтернет-банкінг	Ця система забезпечує користувачам зручний і надійний спосіб керування своїми фінансами, проведення операцій і доступу до банківських послуг через Інтернет. Вона пропонує такі можливості, як моніторинг балансу, переказ коштів, оплата рахунків і перегляд виписок онлайн.	Висока
Банкінг через мобільний телефон	Цей мобільний додаток дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції зі свого смартфона. Він зазвичай включає функції, подібні до інтернет-банкінгу, але оптимізований для мобільних пристроїв, забезпечуючи додаткову гнучкість і доступ у будь-якому місці.	Висока
GooglePay	Цифровий гаманець і платіжна система, розроблена Google, яка дозволяє здійснювати безконтактні транзакції через додатки, онлайн і в магазинах за допомогою пристроїв Android, таких як смартфони, планшети або смарт-годинники.	Висока
ApplePay	Послуга цифрового гаманця та мобільних платежів від Apple Inc., яка дає користувачам змогу розраховуватися в додатках iOS, у фізичних магазинах і на веб-сайтах через Safari. Замінює необхідність носити з собою фізичні платіжні картки.	Висока
GarminPay	Інноваційне рішення для безконтактних платежів, створене спеціально для власників смарт-годинників Garmin. Воно дозволяє здійснювати покупки простим дотиком годинника до платіжного терміналу і підтримує широкий спектр кредитних і дебетових карток від провідних банків.	Низька
Персональний онлайн-менеджер	Забезпечення персонального онлайн-обслуговування для VIP-клієнтів банку.	Низька

Джерело: складено автором на основі [21; 2; 4, с.152]

Це свідчить про успішність зусиль НБУ у популяризації безготівкових розрахунків та підвищенні довіри населення до електронних платежів (табл. 2.2).

Водночас, співвідношення готівки до ВВП залишається вищим за бажаний рівень, становлячи 10,6% у 2022 році порівняно з цільовим значенням не вище 7,5% на 2025 рік. Цей показник вказує на необхідність подальших зусиль з боку НБУ для зменшення обсягу готівки в обігу та стимулювання переходу до безготівкової економіки, посилення популярності окремих рішень

банків, що дозволять і далі підвищувати привабливість безготівкових розрахунків.

Таблиця 2.2.

Карта розвитку сучасних технологій у банківській системі України
зусиллями НБУ

Індикатори розвитку	2020	2022	2025 (встановлене цільове значення)
Частка безготівкових операцій з картками, %	81,9	90,1	не менше 85%
Співвідношення готівки до ВВП, %	9,2	10,6	Не вище 7,5%
Запуск власного CBDC	Пілотний запуск	Триває вибір параметрів	Впровадження цифрової гривні
Запуск нових альтернативних фінансових інструментів	Розроблені зміни в податкове законодавство	Участь спеціалістів регулятора у створенні ЗУ «Про віртуальні активи»	Повне врегулювання сфери
Імплементація стандартів відкритого банкінгу та розробка законодавства	Розробка частини законодавства	Прийнято ЗУ «Про платіжні послуги»	80%+ учасників ринку працюють за стандартами відкритого банкінгу
Упровадження ISO 20022 та миттєвих платежів на базі СЕП 4.0	Без цілей	Опубліковано Концепцію миттєвих платежів	Запроваджений стандарт ISO 20022; впровадження миттєвих платежів на базі СЕП 4.0
Створення повноцінної регуляторної «пісочниці» в НБУ	Створений Експертну раду НБУ щодо комунікацій з інноваційними компаніями та проектами	Розробка концепту та НПА для платформи інноваційних фінансових рішень НБУ	Внесені зміни до ст. 7 Закону України «Про Національний банк України» щодо стимулювання інновацій на ринку фінансових послуг
Стимулювання розвитку Системи BankID НБУ відповідно до встановлених ключових індикаторів, %	22,5	39 абонентів-ідентифікаторів становлять за загальними активами більше 90%.	Не нижче 70% (за загальними активами)

Джерело: складено автором на основі[35]

Важливим кроком у розвитку сучасних технологій є запуск власної цифрової валюти центрального банку (CBDC). У 2020 році НБУ здійснив пілотний запуск проекту, а станом на 2022 рік триває процес вибору оптимальних параметрів для впровадження цифрової гривні. Очікується, що до 2025 року цифрова гривня буде повноцінно функціонувати, що дозволить підвищити ефективність і безпеку грошового обігу, а також розширити можливості для інновацій у банківському секторі.

НБУ також приділяє увагу розвитку нових альтернативних фінансових інструментів. У 2020 році були розроблені зміни до податкового законодавства, спрямовані на створення сприятливих умов для їх функціонування. У 2022 році спеціалісти регулятора брали активну участь у розробці Закону України «Про віртуальні активи», який має на меті врегулювати сферу використання криптовалют та інших цифрових активів. До 2025 року планується повне врегулювання цієї сфери, що сприятиме розвитку інноваційних фінансових інструментів та залученню інвестицій у цифрову економіку.

Імплементація стандартів відкритого банкінгу та розробка відповідного законодавства є одним з пріоритетних напрямків розвитку сучасних технологій у банківській системі України. У 2020 році було розпочато розробку частини законодавчої бази, а вже у 2022 році прийнято Закон України «Про платіжні послуги», який створює правове підґрунтя для функціонування відкритого банкінгу. НБУ встановив амбітну ціль, згідно з якою до 2025 року понад 80% учасників ринку повинні працювати за стандартами відкритого банкінгу, що сприятиме підвищенню конкуренції, інноваціям та покращенню якості послуг для клієнтів.

Стимулювання розвитку Системи BankID НБУ є важливим аспектом забезпечення надійної та безпечної дистанційної ідентифікації клієнтів банків. У 2020 році 22,5% абонентів-ідентифікаторів становили за загальними активами більше 90%. У 2022 році цей показник зріс до 39 абонентів-ідентифікаторів, що демонструє позитивну динаміку розвитку системи. НБУ

встановив цільове значення на 2025 рік, згідно з яким не менше 70% абонентів-ідентифікаторів за загальними активами повинні бути підключені до Системи BankID, що сприятиме підвищенню доступності та зручності банківських послуг для клієнтів.

Звичайно, активно використовується інтернет-банкінг. Банки з державною часткою демонструють найвищий рівень впровадження інтернет-банкінгу, охоплюючи 35 установ. Банки іноземних банківських груп також показують високий рівень впровадження інтернет-банкінгу, з 29 установами, які надають ці послуги. Загалом, наведені дані вказують на значний прогрес у впровадженні інтернет-банкінгу в Україні, з переважною більшістю банків, які пропонують ці послуги (Рис. 2.1).

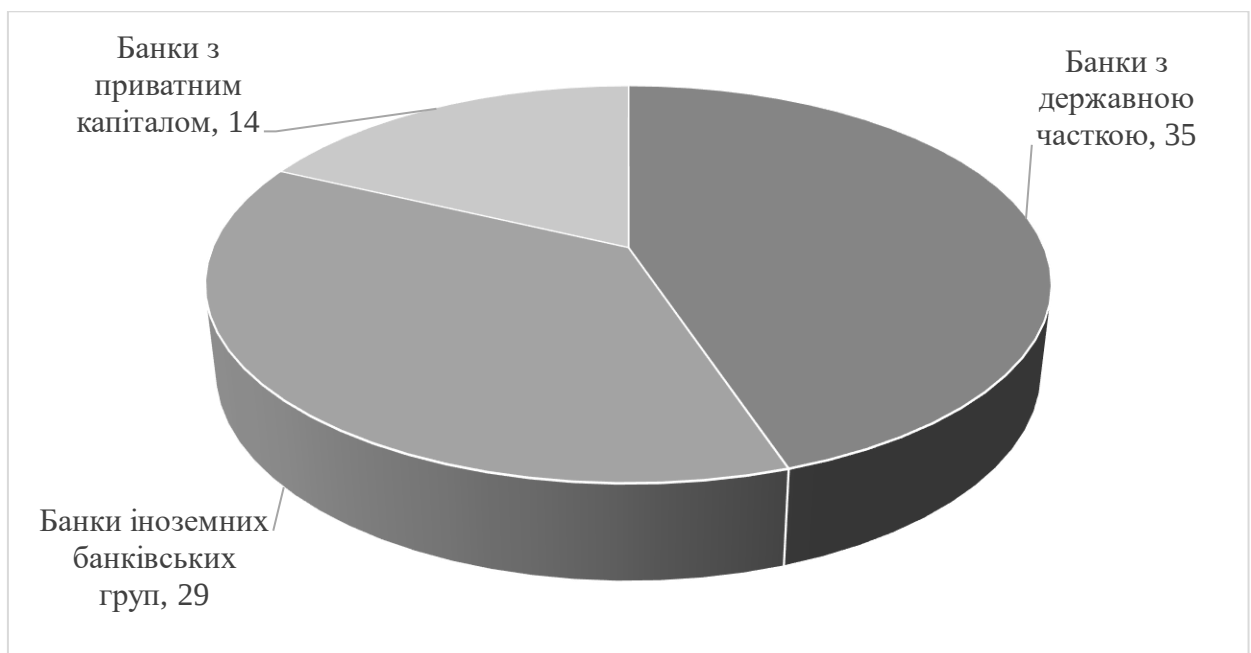


Рис. 2.1 Рівень впровадження інтернет-банкінгу банками України, од.

Джерело: складено автором на основі [6, с.110]

Підводячи підсумок, зазначимо, що банківська система України демонструє значний прогрес у впровадженні сучасних технологій, зокрема інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та цифрових гаманців. Національний банк України активно працює над досягненням цільових показників, таких як частка безготівкових операцій з картками на рівні 85% та співвідношення

готівки до ВВП не вище 7,5% до 2025 року. Загалом сучасні технології активно використовуються на банківському ринку.

2.2. Оцінка розвитку та ефективності функціонування дистанційного банківського обслуговування

Завдяки згаданим технологіям відбувається посилення розвитку дистанційного банківського обслуговування. Спостерігається стійка тенденція до зростання кількості як підприємств, так і приватних осіб, які користуються послугами дистанційного банківського обслуговування. У першому випадку показник збільшився з 1,9 млн у 2019 році до 2,92 млн у 2023 році, що свідчить про зростання попиту на ці послуги серед корпоративних клієнтів. Водночас, кількість приватних осіб, які користуються дистанційним банківським обслуговуванням, зросла з 35,6 млн у 2019 році до 62,3 млн у 2023 році, демонструючи значно вищі темпи приросту порівняно з підприємствами (Рис. 2.2).

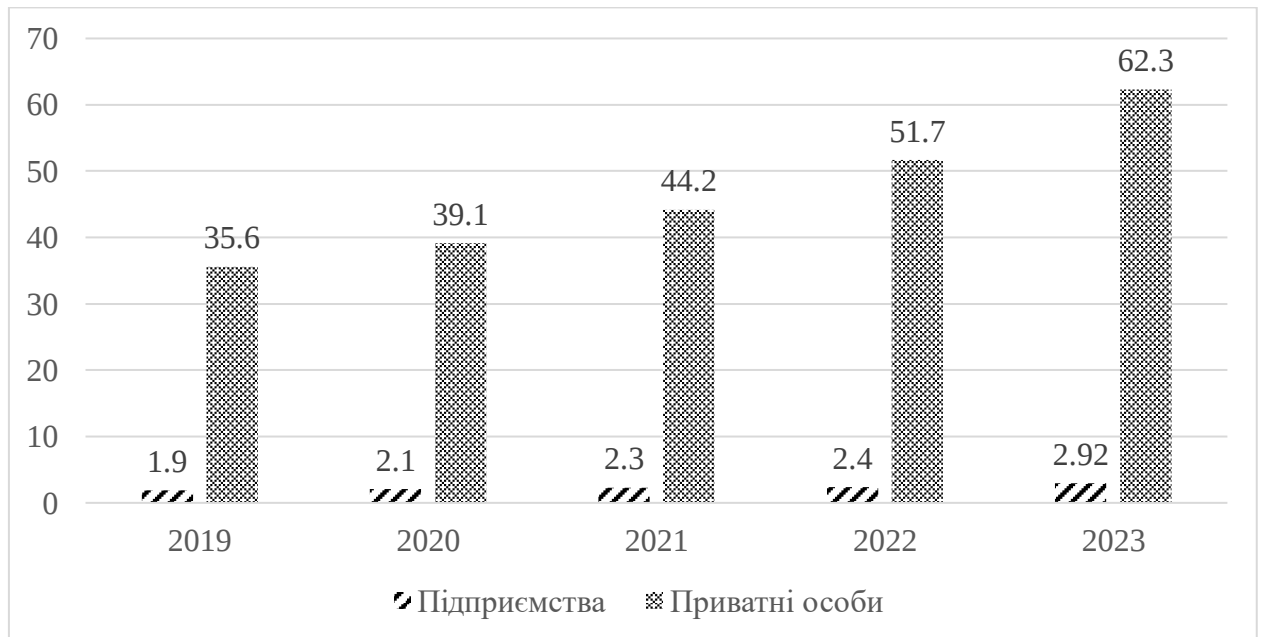


Рис. 2.2 Динаміка кількості клієнтів банків, що використовують дистанційне обслуговування, в 2019-2023 рр., млн осіб

Джерело: складено автором на основі [15]

Темпи приросту кількості приватних осіб, що використовують дистанційне банківське обслуговування, перевищують темпи зростання кількості підприємств. Це вказує на те, що дистанційні банківські послуги стають дедалі популярнішими серед населення, що пов'язано з розвитком технологій, зручністю використання та зростанням довіри до онлайн-банкінгу. Збільшення кількості користувачів дистанційного банківського обслуговування серед приватних осіб з 35,6 млн до 62,3 млн за досліджуваний період свідчить про значний потенціал розвитку цього сегменту ринку банківських послуг.

Найбільший оборот спостерігається в сегменті переказів з картки на картку, включаючи перекази через Інтернет. У 2019 році у цьому сегменті показник досягнув 915 млрд грн, а в 2023 році вже 1990 млрд грн, що свідчить про стійке зростання популярності даного виду безготівкових операцій (Рис. 2.3).



Рис. 2.3 Динаміка обороту за безготівковими операціями за платіжними картками банків України в 2019-2023 рр., млрд грн.

Джерело: складено автором на основі [31;32;33]

Значне зростання обороту відбулося також у сегменті операцій через платіжні термінали. У 2019 році оборот становив 513 млрд грн, тоді як у 2023 році він досяг 2825 млрд грн, що демонструє суттєве збільшення використання платіжних терміналів для здійснення безготівкових операцій. Цей факт вказує на розширення інфраструктури прийому безготівкових платежів та підвищення зручності розрахунків для клієнтів.

Оборот у сегменті придбання товарів та послуг в мережі Інтернет також демонструє позитивну динаміку. У 2019 році він становив 337 млрд грн, а в 2023 році досяг 878 млрд грн. Це свідчить про зростання популярності онлайн-покупок та розвиток електронної комерції в Україні.

Водночас, оборот за операціями через пристрої самообслуговування залишається порівняно невисоким, але демонструє значне посилення в 2023 році, досягнувши 178 млрд грн порівняно з 26 млрд грн у 2022 році. Це вказує на розширення мережі пристроїв самообслуговування та підвищення їх функціональності.

Що ж до самої кількості операцій, то динаміка дещо відрізняється. Найбільша кількість безготівкових операцій здійснюється через платіжні термінали. У 2019 році їх число становило 2133 млн од., а в 2023 році досягло 5681 млн од., що свідчить про значне зростання популярності розрахунків через платіжні термінали серед населення (Рис. 2.4).

Кількість переказів з картки на картку, включаючи перекази через Інтернет, демонструє нестабільну динаміку. У 2019 році кількість таких операцій становила 1241 млн од., у 2021 році досягла 1469 млн од., що пов'язано із коронавірусною пандемією. Але в 2023 році знизилася до 704 млн од., що спричинено війною. Також тенденція пов'язана з конкуренцією з боку інших методів переказу коштів, таких як мобільні додатки та онлайн-банкінг.

Кількість операцій з придбання товарів та послуг в мережі Інтернет також демонструє мінливу динаміку. У 2020 році вона досягла 1901 млн од., що свідчить про значне зростання популярності онлайн-покупок під час пандемії COVID-19.



Рис. 2.4 Динаміка кількості безготівкових операцій за платіжними картками банків України в 2019-2023 рр., млн од.

Джерело: складено автором на основі [31;32;33]

Однак у наступні роки спостерігається поступове зниження кількості операцій у цьому сегменті, що може бути пов'язано з відновленням роботи традиційних торгових точок та зміною споживчих звичок.

Кількість операцій за допомогою пристроїв самообслуговування залишається порівняно невисокою та демонструє тенденцію до зниження. У 2019 році вона становила 66 млн од., а в 2023 році знизилася до 32 млн од. Відповідна інфраструктура також активно розвивається (Рис.2.5).

У 2019 році кількість торговельних платіжних терміналів становила 333,8 тис. шт., а в 2023 році досягла 449,5 тис. шт. Це свідчить про розширення інфраструктури прийому безготівкових платежів у торговельних точках та підвищення доступності безготівкових розрахунків для населення.

Кількість емітованих платіжних карток також показує стабільне зростання протягом аналізованого періоду. У 2019 році кількість емітованих карток становила 65,4 млн шт., а в 2023 році досягла 115,1 млн шт. Такий приріст свідчить про зростання попиту на платіжні картки серед населення та

активну роботу банків щодо залучення клієнтів до використання безготівкових інструментів.

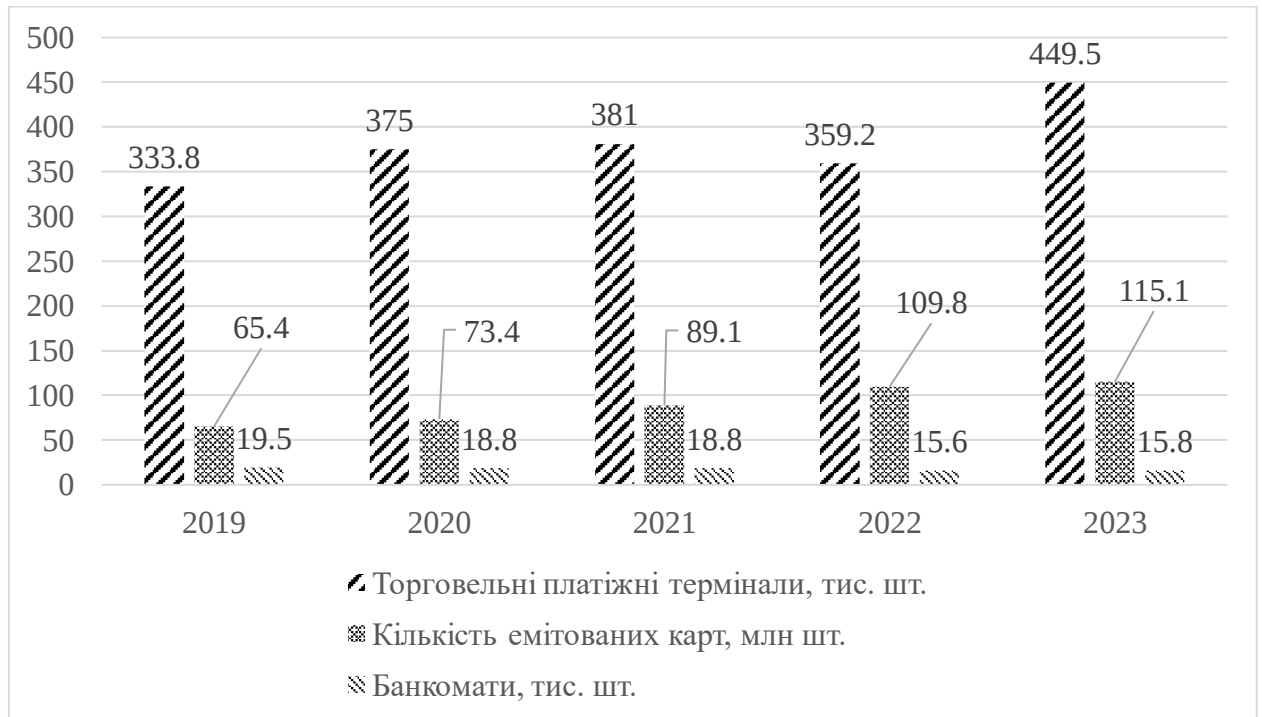


Рис. 2.5 Динаміка розвитку платіжної інфраструктури в 2019-2023 рр.

Джерело: складено автором на основі [25;27]

Водночас, кількість банкоматів демонструє незначне зниження протягом аналізованого періоду. У 2019 році кількість банкоматів становила 19,5 тис. шт., а в 2023 році знизилася до 15,8 тис. шт. Ця тенденція пов'язана з розвитком альтернативних каналів доступу до готівки, а також із втратою частини майна через війну.

Підводячи підсумок, зазначимо, що дистанційне банківське обслуговування в Україні демонструє стійке зростання, про що свідчить збільшення кількості клієнтів банків, які користуються цими послугами, з 37,5 млн осіб у 2019 році до 65,22 млн осіб у 2023 році. Обороти за безготівковими операціями за платіжними картками банків України також показує позитивну динаміку, досягнувши 5871 млрд грн у 2023 році порівняно з 1798 млрд грн у 2019 році. Розвиток платіжної інфраструктури, зокрема зростання кількості торговельних платіжних терміналів з 333,8 тис. шт. у 2019 році до 449,5 тис.

шт. у 2023 році, сприяє підвищенню ефективності та зручності дистанційного банківського обслуговування.

2.3. Проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України

На поточному етапі розвитку інноваційна сфера банків стикається з рядом вкрай негативних впливів, які її суттєво стримують (Рис. 2.6).



Рис. 2.6 Проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України

Джерело: складено автором

Недостача коштів для фінансування інновацій є однією з вагомих проблем, що стримують активізацію інноваційної діяльності у банківській сфері України. Банки часто стикаються з обмеженими фінансовими ресурсами, які вони можуть виділити на розробку та впровадження інноваційних проектів. Це пояснюється необхідністю підтримувати стабільність та ліквідність, а також дотримуватися регуляторних вимог щодо капіталу. Крім того, інвестиції в інновації пов'язані з високим рівнем ризику

та невизначеності, що може стримувати банки від виділення значних коштів на такі ініціативи.

Посилення конкуренції через інновації, що направлені на обхід банків як посередників, також створює значні виклики для банківської сфери. Розвиток фінтех-компаній та альтернативних платіжних систем загрожує традиційній ролі банків як основних провайдерів фінансових послуг. Ці інноваційні рішення часто пропонують більш зручні, швидкі та дешеві способи здійснення транзакцій, що може призвести до відтоку клієнтів від банків. У результаті банки змушені інвестувати в інновації, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати мінливим потребам споживачів.

Низький рівень співпраці між банками, фінтех-компаніями та науково-дослідними установами є ще однією перешкодою для активізації інноваційної діяльності у банківській сфері. Ефективна взаємодія між цими учасниками інноваційного процесу могла б сприяти обміну знаннями, досвідом та ресурсами, що прискорило б розробку та впровадження інноваційних рішень. Однак на практиці спостерігається недостатній рівень комунікації та координації між банками, фінтех-стартапами та академічними установами. Це призводить до дублювання зусиль, недостатнього використання синергетичного потенціалу та уповільнення інноваційного розвитку банківської галузі.

Проблеми кібербезпеки становлять серйозну загрозу для інноваційної діяльності банків. З впровадженням нових технологій та цифрових рішень зростають ризики кібератак, шахрайства та витоку конфіденційних даних клієнтів. Банки повинні інвестувати значні ресурси в забезпечення надійного захисту інформаційних систем та мереж, щоб запобігти потенційним збиткам та втраті довіри клієнтів. Необхідність постійного оновлення систем безпеки та адаптації до нових загроз вимагає значних фінансових та людських ресурсів, що може відволікати банки від інноваційної діяльності та обмежувати їхні можливості у цій сфері.

Також слід вказати, що низька конкурентоспроможність зарплат для спеціалістів, що розробляють цифрові інновації, є суттєвою перешкодою для активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України. Висококваліфіковані фахівці у галузі інформаційних технологій та програмного забезпечення відіграють ключову роль у розробці та впровадженні інноваційних рішень у банківському секторі. Однак рівень оплати праці цих спеціалістів в Україні часто не відповідає міжнародним стандартам, що створює ризик відтоку талантів за кордон (Рис. 2.7).

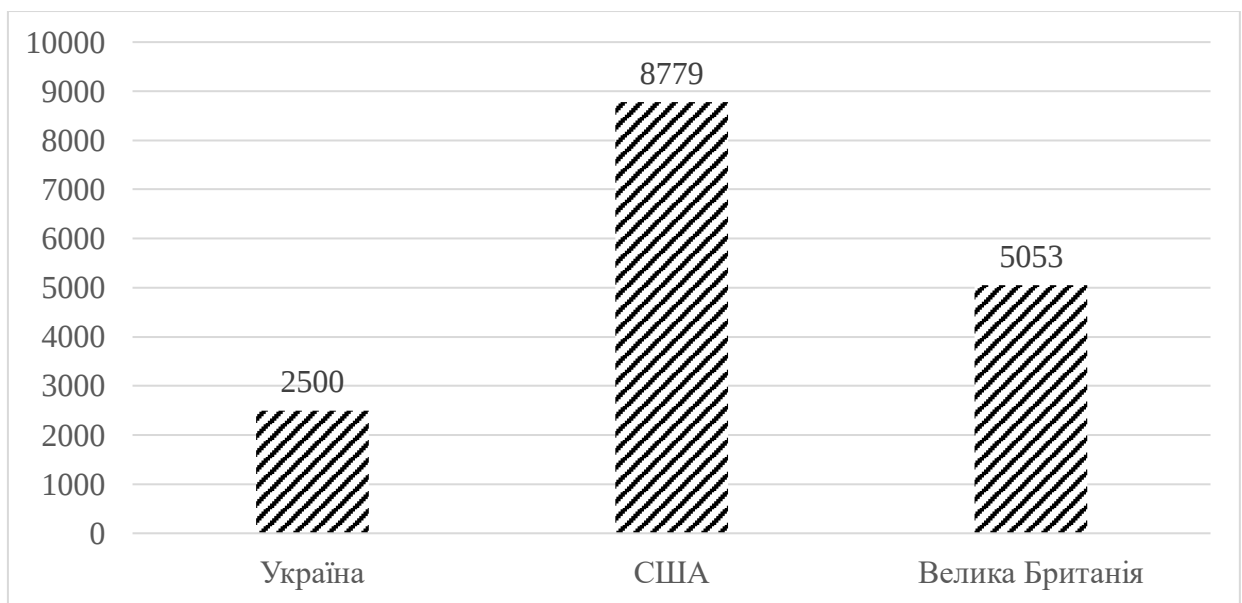


Рис. 2.7 Середня зарплата програмного розробника в Україні та інших країнах в 2024 році, дол. США на місяць

Джерело: складено автором на основі [44;46;45]

Згідно з даними про середню зарплату програмного розробника в різних країнах у 2024 році, в Україні цей показник становить лише 2500 доларів США на місяць. Натомість у Сполучених Штатах Америки середня зарплата програмного розробника сягає 8779 доларів на місяць, що майже в 3,5 рази перевищує український рівень. У Великій Британії середня зарплата фахівця з розробки програмного забезпечення становить 5053 долари на місяць, що вдвічі більше, ніж в Україні.

Такий значний розрив у рівнях оплати праці створює ризик «відтоку мізків» з України, коли найбільш талановиті та досвідчені спеціалісти можуть надавати перевагу працевлаштуванню в іноземних компаніях або банках. Це призводить до втрати цінних кадрів та ускладнює формування потужних команд розробників інноваційних рішень у вітчизняному банківському секторі.

Для подолання цієї проблеми банкам необхідно розробляти привабливі компенсаційні пакети та програми розвитку персоналу, щоб утримувати та мотивувати висококваліфікованих спеціалістів. Це може включати не лише конкурентну заробітну плату, але й додаткові бонуси, можливості для професійного зростання, участь у цікавих проектах та сприятливі умови праці. Банки також можуть розглянути можливість співпраці з університетами та іншими освітніми закладами для підготовки та залучення молодих талантів до інноваційної діяльності у банківській сфері.

Водночас на державному рівні необхідно створювати сприятливі умови для розвитку інноваційної екосистеми, включаючи податкові стимули для інноваційних компаній, підтримку досліджень та розробок, а також заходи щодо підвищення привабливості України як місця роботи для висококваліфікованих фахівців. Лише комплексний підхід, що поєднує зусилля банків, держави та освітніх установ, дозволить подолати проблему низької конкурентоспроможності зарплат для спеціалістів, що розробляють цифрові інновації, та активізувати інноваційну діяльність у банківській сфері України.

Незрозумілі перспективи вкладення коштів на тривалий період у інноваційні проекти є ще однією вагомою перешкодою для активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України. Інноваційні проекти часто характеризуються високим рівнем невизначеності та тривалим терміном окупності, що ускладнює прогнозування майбутніх доходів та ризиків. Банки, як фінансові установи, що несуть відповідальність за збереження коштів

вкладників, повинні ретельно оцінювати доцільність довгострокових інвестицій в інновації.

Динаміка облікової ставки в Україні протягом останніх років демонструє значні коливання, що додатково ускладнює прийняття рішень щодо фінансування інноваційних проектів. Так, у 2019 році облікова ставка становила 13,5%, що створювало відносно сприятливі умови для інвестицій. Однак у 2020 році вона знизилася до 6%, що могло стимулювати банки до пошуку альтернативних джерел доходу, зокрема через інноваційну діяльність. Проте вже у 2021 році облікова ставка зросла до 9%, а у 2022 році сягнула рекордного рівня у 25% на тлі економічної нестабільності та інфляційних ризиків [11]. Такі різкі зміни облікової ставки ускладнюють планування довгострокових інвестицій в інновації, оскільки банки змушені адаптуватися до мінливих макроекономічних умов (Рис. 2.8).

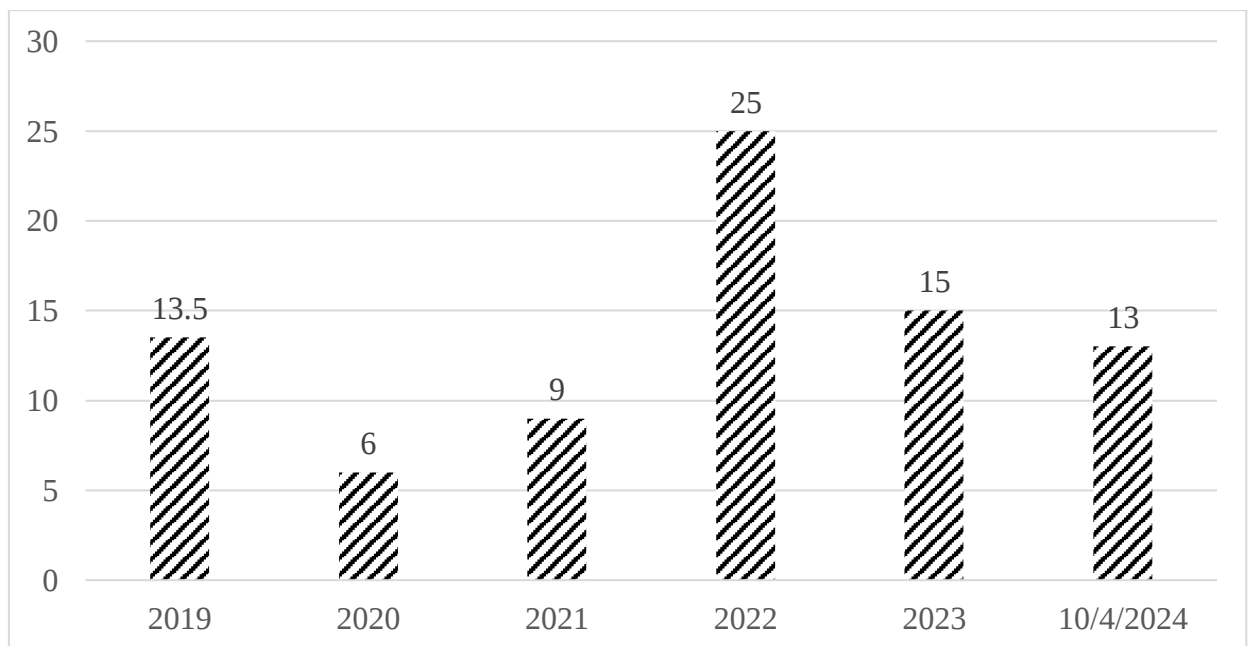


Рис. 2.8 Облікова ставка в Україні в 2019-04.10.2024 рр., %

Джерело: складено автором на основі [23]

У 2023 році облікова ставка дещо знизилася до 15%, а станом на 4 жовтня 2024 року вона становить 13%. Хоча це свідчить про певну стабілізацію монетарної політики, невизначеність щодо майбутньої динаміки

облікової ставки залишається високою. Банки повинні враховувати потенційні зміни вартості фінансових ресурсів при оцінці ефективності інноваційних проектів, що ускладнює прийняття зважених інвестиційних рішень.

Висновки до розділу 2

Підбиваючи підсумки, зазначимо, що в процесі аналізу використання сучасних технологій в сфері банківських послуг України визначено наступні аспекти:

- проаналізовано розвиток сучасних технологій у банківській системі України. Розвиток сучасних технологій у банківській системі України характеризується активним впровадженням інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та цифрових гаманців, що сприяє зростанню частки безготівкових операцій з картками до 90,1% у 2022 році. НБУ встановив амбітні цілі щодо зменшення співвідношення готівки до ВВП до 7,5% та забезпечення роботи понад 80% учасників ринку за стандартами відкритого банкінгу до 2025 року. Загалом сучасні технології активно проникають в сферу надання банківських продуктів;

- здійснено оцінку розвитку та ефективності функціонування дистанційного банківського обслуговування. Дистанційне банківське обслуговування в Україні активно розвивається, про що свідчить зростання кількості клієнтів банків, які користуються цими послугами, на 74% за період з 2019 по 2023 роки. Значне збільшення обороту за безготівковими операціями за платіжними картками банків України, який зріс на 227% за аналізований період, підтверджує ефективність цього напрямку діяльності банків. Розширення платіжної інфраструктури, зокрема збільшення кількості торговельних платіжних терміналів на 35% за 5 років, створює сприятливі умови для подальшого розвитку дистанційного банківського обслуговування;

- виявлено проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України. Недостатнє фінансування, посилення конкуренції з боку фінтех-компаній та низький рівень співпраці між учасниками інноваційного процесу стримують активізацію інноваційної діяльності у банківській сфері України. Волатильність облікової ставки, яка коливалася від 6% до 25% у період з 2019 по 2024 рік, створює невизначеність щодо перспектив вкладення коштів у довгострокові інноваційні проекти. Низька конкурентоспроможність зарплат для фахівців з розробки цифрових інновацій, які в Україні становлять лише 2500 доларів на місяць у порівнянні з 8779 доларами у США та 5053 доларами у Великій Британії, призводить до відтоку талантів за кордон та ускладнює формування потужних команд розробників.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Модернізація процесу надання сучасних банківських послуг

Для модернізації процесу надання сучасних банківських послуг доцільно звернути увагу на сучасні тенденції і тренди. Активно розвивається торгівля цифровими активами і банкам доцільно звернути увагу на можливість отримання прибутку на основі таких процесів. Існує проблема довіри при виконанні таких угод, а тому будь-яка банківська установа могла б виконувати функцію експертного посередника у цій сфері.

У 2023 році глобальний ринок цифрових активів сягає 46,24 млрд дол. США [39]. ВВП у світовому масштабі становить 96513077,36 млн дол. США, тоді як ВВП України дорівнює 200 085 млн дол. США. Таким чином, частка України в глобальній економіці складає приблизно 0,2% ($200085 / 96513077,36 * 100$). Припускаючи, що частка України в світових цифрових активах відповідає її частці у ВВП, можна стверджувати, що вітчизняний ринок цифрових активів оцінюється приблизно в 92,48 млн дол. США ($0,2\% \times 46,24$ млрд дол.) або 3514,24 млн грн. ($92,48$ млн дол. США $\times 38$ грн.).

Це означає, що якби банк виконував роль посередника в угодах між незнайомими економічними суб'єктами, він міг би отримати дохід у розмірі 105 млн грн. ($0,03 \times 3514,24$ млн грн.), застосовуючи комісійну ставку 3%.

Алгоритм роботи новоствореного відділу банку, який виступатиме посередником у операціях з цифровими активами, такими як веб-сайти, сторінки та групи в соціальних мережах, криптоактиви тощо, можна представити наступним чином. На початковому етапі відділ здійснюватиме ретельний аналіз ринку цифрових активів, вивчаючи актуальні тенденції, потенційні ризики та перспективи розвитку. Це дозволить сформувати оптимальну стратегію роботи відділу та визначити пріоритетні напрямки

діяльності. Наступним кроком стане налагодження співпраці з провідними гравцями ринку цифрових активів, такими як біржі, платформи для торгівлі, компанії-розробники блокчейн-технологій тощо. Встановлення партнерських відносин дозволить відділу отримати доступ до широкого спектру цифрових активів та забезпечити клієнтам банку найкращі умови для здійснення операцій. Варто зазначити, що представлені у таблиці витрати є лише початковими і не відображають повною мірою всіх необхідних інвестицій для забезпечення ефективного функціонування нового відділу у довгостроковій перспективі (табл.3.1).

Таблиця 3.1.

Початкові витрати в межах пропозиції модернізації процесу надання сучасних банківських послуг за рахунок впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами, тис. грн.

Елемент початкових вкладень	Значення
Придбання ноутбуків та офісної техніки	1 800
Створення та тестування сайту	20 000
Первинний маркетинговий бюджет	40 000
Придбання офісних меблів	900
Усього	62 700

У подальшому можуть виникнути додаткові витрати на розширення штату співробітників, удосконалення технологічної бази, проведення навчальних програм для персоналу тощо. Тим не менш, наведені дані дають змогу оцінити масштаб та структуру початкових вкладень, необхідних для успішного старту проекту модернізації процесу надання сучасних банківських послуг за рахунок впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами.

Структура витрат на персонал відображає збалансований підхід до формування команди, яка включає менеджерів здійснення угод, розробників,

спеціалістів оцінки цифрових активів та управлінців. Витрати на персонал зростатимуть з 18096 тис. грн. у 2024 році до 37524 тис. грн. у 2028 році. Найбільшу частку витрат становить оплата праці розробників та спеціалістів оцінки цифрових активів, що підкреслює важливість технологічної складової та якісної оцінки активів для успішного функціонування послуги (табл. 3.2).

Таблиця 3.2.

Витрати на персонал в межах пропозиції модернізації процесу надання сучасних банківських послуг за рахунок впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами, тис. грн.

Співробітник	2024	2025	2026	2027	2028
Менеджер здійснення угод, 6 осіб	3744	4493	5391	6470	7764
Розробники, 3 особи	5616	6739	8087	9704	11645
Спеціалісти оцінки цифрових активів, 3 особи	5616	6739	8087	9704	11645
Управлінці відділу, 2 особи	3120	3744	4493	5391	6470
Усього	18096	21715	26058	31270	37524

Таблиця 3.3 відображає структуру експлуатаційних витрат, серед яких найбільшу частку займають оплата праці та соціальні платежі, а також сплачені відсотки за позиковим капіталом. Загальна сума експлуатаційних витрат зростає з 43034,1 тис. грн. у 2024 році до 62462,1 тис. грн. у 2028 році, що пов'язано зі збільшенням масштабів діяльності відділу.

Представлено чистий результат від впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами. Комісійний дохід демонструє стабільне зростання з 105000 тис. грн. у 2024 році до 217728 тис. грн. у 2028 році. Після вирахування собівартості та податків, чистий результат зростає з 49573 тис. грн. у 2024 році до 124213 тис. грн. у 2028 році, що свідчить про високу прибутковість послуги.

Таблиця 3.3.

Експлуатаційні витрати в межах пропозиції модернізації процесу надання сучасних банківських послуг за рахунок впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами, тис. грн.

Елемент витрат	2024	2025	2026	2027	2028
Оплата праці та соціальні платежі	18096	21715	26058	31270	37524
Річна амортизація	4 540	4 540	4 540	4 540	4 540
Сплачені відсотки за позиковим капіталом	12 101	12 101	12 101	12 101	12 101
Маркетингові витрати	1900	1900	1900	1900	1900
Інше	6 397	6 397	6 397	6 397	6 397
Усього	43034,1	46653,1	50996,1	56208,1	62462,1

Тобто загалом така сфера є привабливою для будь-якого українського комерційного банку (табл. 3.4).

Таблиця 3.4.

Чистий результат в межах пропозиції модернізації процесу надання сучасних банківських послуг за рахунок впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами, тис. грн.

Показник	2024	2025	2026	2027	2028
Комісійний дохід	105 000	126 000	151 200	181 440	217 728
Собівартість	43 034	46 653	50 996	56 208	62 462
Результат до оподаткування	61 966	79 347	100 204	125 232	155 266
Податок	12 393	15 869	20 041	25 046	31 053
Чистий результат	49 573	63 478	80 163	100 186	124 213

Чистий потік коштів зростатиме з 54113 тис. грн. у 2024 році до 128753 тис. грн. у 2028 році. Застосовуючи коефіцієнт дисконтування на рівні 30%,

що відповідає високому рівню ризиків, отримуємо дисконтований результат у розмірі 129478 тис. грн. за весь період реалізації проекту (табл. 3.5).

Таблиця 3.5.

Дисконтований результат в межах пропозиції модернізації процесу надання сучасних банківських послуг за рахунок впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами, тис. грн.

Показник	Початок 2025	2025	2026	2027	2028	2029	Всього
Вкладення	-62 700	-	-	-	-	-	-
Прибуток	-	49 573	63 478	80 163	100186	124213	-
Амортизація, що може бути використана для оновлення основних засобів	-	4 540	4 540	4 540	4 540	4 540	-
Чистий потік	-62 700	54 113	68 018	84 703	104726	128753	-
Коефіцієнт дисконтування, $i=30\%$ (високий рівень ризиків)	1	0,77	0,59	0,46	0,35	0,27	-
Дисконтований результат	-62 700	41 667	40 130	38 963	36 654	34 763	129478

Таким чином, представлені дані свідчать про фінансову привабливість та потенційну ефективність впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами. Високі показники чистого результату та позитивний дисконтований результат демонструють доцільність інвестування у даний проект, незважаючи на значний рівень ризиків, пов'язаних з інноваційним характером послуги.

Підводячи підсумок, зазначимо, що впровадження послуги посередництва у банках при торгівлі цифровими активами є перспективним напрямком модернізації процесу надання сучасних банківських послуг. Незважаючи на високий рівень ризиків, про що свідчить коефіцієнт дисконтування на рівні 30%, проект демонструє значний потенціал прибутковості, з чистим результатом, який зростає з 49573 тис. грн. у 2024 році до 124213 тис. грн. у 2028 році. Додатний дисконтований результат у розмірі

129478 тис. грн. за весь період реалізації проекту підтверджує доцільність інвестування у розвиток даної послуги.

3.2. Стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг

Для більш повного розкриття фінансового потенціалу банківського сектору важливо звернути увагу на головні стратегічні орієнтири. У цьому контексті запропоновані наступні (Рис. 3.1).

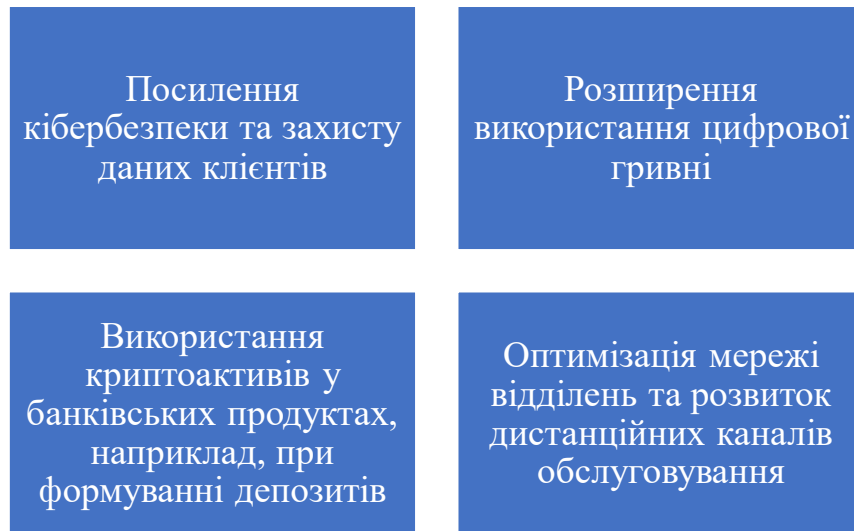


Рис. 3.1 Стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг

Джерело: складено автором

Посилення кібербезпеки та захисту даних клієнтів є одним з вагомих стратегічних пріоритетів розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. В умовах стрімкої діджиталізації фінансового сектору та зростання кіберзагроз, банки повинні впроваджувати надійні системи захисту інформації та регулярно оновлювати свої протоколи безпеки. Слід використовувати передові технології шифрування даних, багатофакторної автентифікації, моніторингу та виявлення потенційних загроз в режимі реального часу, а

також навчати персонал щодо безпечного поводження з конфіденційною інформацією клієнтів. Банки також мають забезпечувати відповідність своїх систем захисту міжнародним стандартам, таким як ISO 27001 та PCI DSS, що підвищуватиме довіру клієнтів та сприятиме зміцненню репутації фінансових установ на ринку.

Оптимізація мережі відділень та розвиток дистанційних каналів обслуговування є важливими напрямками стратегічного розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Банки повинні адаптуватися до мінливих потреб та очікувань клієнтів, які все більше віддають перевагу зручності та швидкості обслуговування. Важливою є раціоналізація мережі фізичних відділень, зосереджуючись на ключових локаціях та впроваджуючи інноваційні формати, такі як міні-відділення та банківські кіоски. Водночас, необхідно активно розвивати дистанційні канали обслуговування, зокрема мобільний та інтернет-банкінг, чат-боти та відеоконсультації. Ці канали дозволяють клієнтам здійснювати більшість операцій самостійно, без необхідності відвідувати відділення, що підвищує ефективність та скорочує витрати банків. Проте, важливо забезпечити безперебійну роботу та високу якість дистанційних сервісів, а також надавати клієнтам необхідну підтримку та навчання щодо їх використання. При цьому слід закривати частину тих відділень, які не здатні генерувати достатній фінансовий потік для виправдання виплати оренди та здійснення інших платежів.

Використання криптоактивів у банківських продуктах, зокрема при формуванні депозитів, є ще одним перспективним напрямком розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Зростання популярності та ринкової вартості криптовалют, таких як біткоїн та ефіріум, спонукає банки до пошуку шляхів їх інтеграції у традиційні фінансові продукти. Включення криптоактивів до депозитних портфелів підвищить привабливість вкладів для клієнтів, які прагнуть диверсифікувати свої інвестиції та отримати потенційно вищу дохідність. Водночас, банки повинні враховувати високу волатильність

та ризики, пов'язані з криптоактивами, та розробляти відповідні стратегії управління ними.

Впровадження криптоактивів у депозитні продукти вимагає від банків створення надійної інфраструктури для їх зберігання, обміну та обліку. Необхідними є розвиток безпечних криптовалютних гаманців, інтеграція з біржами та забезпечення відповідності регуляторним вимогам. Банки також повинні транслювати прозорість та інформувати клієнтів про особливості та ризики криптоактивів, надавати консультаційну підтримку та розробляти зрозумілі умови депозитних договорів. Крім того, необхідно враховувати потенційний вплив коливань вартості криптоактивів на фінансову стабільність банків та розробляти відповідні механізми хеджування ризиків.

Використання такого типу коштів у депозитних продуктах відкриває нові можливості для банків щодо залучення та обслуговування клієнтів, які цікавляться інноваційними фінансовими інструментами. Це сприятиме підвищенню конкурентоспроможності банків на ринку та розширенню їх клієнтської бази. Проте, важливо забезпечити відповідність регуляторним нормам та міжнародним стандартам, а також враховувати потенційні ризики та розробляти ефективні стратегії управління ними. Банки повинні ретельно зважувати переваги та виклики використання криптоактивів у депозитних продуктах та приймати зважені рішення щодо їх впровадження, виходячи з власних можливостей та потреб клієнтів.

Розширення використання цифрової гривні (ЦВЦБ НБУ) є одним із ключових стратегічних орієнтирів розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Впровадження цифрової валюти центрального банку має на меті підвищення ефективності фінансової системи, а також сприяння розвитку інноваційних фінансових сервісів. Первинне розширення застосування ЦВЦБ передбачає забезпечення доступу до цього інструменту всім громадянам і підприємствам, що дозволить їм здійснювати безпечні та миттєві транзакції без необхідності використання традиційних банківських рахунків (Рис. 3.2).



Рис. 3.2 Напрямки розширення використання цифрової гривні (ЦВЦБ НБУ)

Джерело: складено автором

Подальше розширення застосування ЦВЦБ відкриває широкі можливості для оптимізації різноманітних фінансових процесів. Зокрема, прив'язування процесу виділення соціальної допомоги до смарт-контрактів на основі ЦВЦБ дозволить автоматизувати та прискорити розподіл коштів серед отримувачів, забезпечуючи контроль та мінімізуючи ризики шахрайства. Крім того, цифрова гривня має потенціал для заміщення готівки в обігу, що сприятиме зниженню витрат на емісію та обробку фізичних банкнот, а також підвищенню транспарентності фінансових потоків.

Використання ЦВЦБ для транскордонних переказів через банки є ще одним перспективним напрямком розвитку. Цифрова валюта може забезпечити швидкі, безпечні та економічно ефективні міжнародні транзакції, що особливо актуально в умовах зростання глобальної торгівлі та міграції. Крім того, продаж ЦВЦБ закордонним компаніям і громадянам, наприклад, для купівлі ними облігацій внутрішньої державної позики (ОВДП), може сприяти залученню іноземних інвестицій та зміцненню позицій України на міжнародних фінансових ринках.

Висновки до розділу 3

Підбиваючи підсумки, зазначимо, що в процесі обґрунтування перспектив розвитку ринку банківських послуг на основі застосування сучасних технологій сформульовані такі рекомендації:

- запропоновано шляхи модернізації процесу надання сучасних банківських послуг. Доцільним є впровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами у банківський асортимент послг. Попри високі ризики, на що вказує коефіцієнт дисконтування у 30%, проект характеризується суттєвим зростанням чистого результату з 49573 тис. грн. у 2024 році до 124213 тис. грн. у 2028 році. Дисконтований результат у сумі 129478 тис. грн. за весь період реалізації проекту є переконливим аргументом на користь інвестування у розвиток цієї інноваційної послуги.

- визначено стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Вони включають посилення кібербезпеки та захисту даних клієнтів, оптимізацію мережі відділень та розвиток дистанційних каналів обслуговування, а також використання криптоактивів у банківських продуктах, зокрема при формуванні депозитів. Важливим напрямком є розширення використання цифрової гривні, що передбачає забезпечення доступу до інструменту всім громадянам і підприємствам, а також подальше розширення її застосування у різних сферах. Успішна реалізація цих стратегічних орієнтирів дозволить підвищити ефективність, безпеку вітчизняної банківської системи, сприяючи її інноваційному розвитку та зміцненню позицій на міжнародному рівні.

ВИСНОВКИ

У процесі вивчення теоретичних і практичних аспектів розвитку сучасних технологій банківських послуг сформульовані наступні висновки та рекомендації:

1. Розкрито сутність, завдання і структуру ринку банківських послуг. Ринок банківських послуг – це екосистема, яка поєднує в собі різних учасників, включаючи банківські установи, регуляторні органи та інфраструктурні компоненти, які взаємодіють один з одним з метою надання клієнтам якісних фінансових послуг. Ключовими завданнями ринку є забезпечення оптимального розподілу фінансових ресурсів, трансформація заощаджень в інвестиційні проекти, підтримання стабільності фінансової системи та створення умов для економічного зростання. Структурно ринок банківських послуг представлений складною мережею взаємозв'язків між учасниками, різноманітними фінансовими інструментами та регуляторним середовищем, яке встановлює правила функціонування ринку.

2. Представлено класифікацію сучасних банківських продуктів та послуг. Вона ґрунтується на різноманітних критеріях, які характеризують їх призначення, клієнтську базу, ступінь контролю, рівень комплексності та канали продажу. Також приймається до уваги вартість, споживча привабливість, строковість, специфіка руху коштів та географічний обсяг продуктів. Крім того, класифікація враховує інноваційний потенціал, форми взаємодії з клієнтами, технологічність, джерела прибутку банку та ступінь ризикованості, що дозволяє всебічно проаналізувати особливості та потенційні ефекти продуктів на функціонування банківської установи.

3. Виділено особливості впровадження сучасних технологій на ринку банківських послуг та їх вплив на формування доходу банку. Сучасні технології відіграють важливу роль у генеруванні доходу в умовах динамічного розвитку ринку банківських послуг. Завдяки впровадженню інноваційних рішень, банки можуть скоротити витрати, залучити нових

клієнтів, персоналізувати послуги та розробляти нові продукти, що орієнтовані на конкретні сегменти ринку. Банки, які успішно інтегрують сучасні технології у свою діяльність, мають значний потенціал для забезпечення стійкого розвитку та прибутковості у довгостроковій перспективі.

4. Проаналізовано розвиток сучасних технологій у банківській системі України. Проявляються значні досягнення у популяризації безготівкових розрахунків, з часткою безготівкових операцій з картками на рівні 90,1% у 2022 році, що перевищує цільове значення НБУ у 85% на 2025 рік. Регулятор також активно працює над впровадженням цифрової гривні, стандарту ISO 20022 та миттєвих платежів на базі СЕП 4.0, а також над створенням регуляторної «пісочниці» для стимулювання інновацій у фінансовому секторі. Активно розвивається інтернет-банкінг, зокрема він наявний у державних, іноземних та приватних банках.

5. Здійснено оцінку розвитку та ефективності функціонування дистанційного банківського обслуговування. Воно характеризується позитивною динамікою розвитку, що підтверджується зростанням кількості клієнтів банків, які використовують ці послуги, з 37,5 млн осіб до 65,22 млн осіб протягом 2019-2023 років. Ефективність функціонування дистанційного банківського обслуговування підкріплюється значним збільшенням обороту за безготівковими операціями за платіжними картками банків України, який зріс з 1798 млрд грн до 5871 млрд грн за аналізований період. Удосконалення платіжної інфраструктури, зокрема зростання кількості торговельних платіжних терміналів з 333,8 тис. шт. до 449,5 тис. шт. за 5 років, забезпечує підвищення якості та доступності дистанційного банківського обслуговування для населення.

6. Виявлено проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України. Вона стикається з низкою проблем, серед яких брак коштів для фінансування інновацій, загострення конкурентної боротьби з фінтех-стартапами та недостатня співпраця між банками, науково-дослідними

установами та технологічними компаніями. Нестабільність облікової ставки, яка зазнала значних коливань від 6% до 25% протягом 2019-2024 років, ускладнює оцінку доцільності довгострокових інвестицій в інноваційні проекти. Низький рівень оплати праці спеціалістів з розробки цифрових інновацій в Україні, який становить лише 2500 доларів на місяць порівняно з 8779 доларами у США та 5053 доларами у Великій Британії, спричиняє «відтік мізків» та утруднює залучення висококваліфікованих фахівців до інноваційної діяльності в банківському секторі.

7. Запропоновано шляхи модернізації процесу надання сучасних банківських послуг. Запровадження послуги посередництва при торгівлі цифровими активами є ефективним способом модернізації процесу надання сучасних банківських послуг. Хоча коефіцієнт дисконтування на рівні 30% свідчить про високі ризики, проект демонструє вражаюче зростання чистого результату з 49573 тис. грн. у 2024 році до 124213 тис. грн. у 2028 році. Додатне значення дисконтованого результату у розмірі 129 478 тис. грн. за весь період реалізації проекту є вагомим доказом доцільності інвестування у розвиток даної послуги.

8. Визначено стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Мова йде про зміцнення систем кібербезпеки для захисту конфіденційної інформації клієнтів, раціоналізацію мережі фізичних відділень та активний розвиток дистанційних каналів обслуговування, а також впровадження криптоактивів у банківські продукти, наприклад, у формування депозитних портфелів. Особливу увагу слід приділити розширенню використання цифрової гривні, забезпечуючи доступ до цього інструменту для всіх громадян і підприємств, а також поступово розширюючи сфери її застосування. Ефективне слідування цим стратегічним орієнтирам сприятиме підвищенню надійності, зручності та доступності банківських послуг, стимулюючи інноваційний розвиток галузі та підвищуючи її конкурентоспроможність на глобальному ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балицька М. В., Бровенко К. С., Фінансові технології як драйвер розвитку фінансових ринків. *Інвестиції: практика та досвід*. №9. 2021. С. 59-65.
2. Бурмістр В. О., Осухівська Г. М., Технології розпізнавання реквізитів банківських карт. *Збірник тез доповідей IX Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів „Актуальні задачі сучасних технологій“*. №2. 2020. С. 8-8.
3. Владика Ю.П., Безугла Л.С., Турова Л.Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 42. С. 285–291.
4. Гаврилюк, О. Цифровий банкінг та електронна комерція у контексті діджиталізації бізнесу. *У сфері міжнародних відносин*. 2021. С. 150-154.
5. Демко М. Я., Формування системи маркетингових комунікацій банківських установ у мережі інтернет: інтегрований підхід. *Інвестиції: практика та досвід*. №8. 2021. С. 55-62.
6. Демченко А. М. Інноваційні механізми ритейлу в банківському секторі України // *Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – гроші, фінанси і кредит*. – ДВНЗ «Університет банківської справи», Київ, 2019 – 240 с.
7. Дзюблюк О., Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 3. №(60). 2019. С. 8-25.
8. Другий рік повномасштабної війни: обсяги безготівкових розрахунків зростають. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/drugiy-rik-povnomasshtabnoyi-viyni-obsyagi-bezgotivkovih-rozrahunkiv-zrostayut> (дата перегляду: 04.10.2024).

9. Згруповані балансові залишки. URL: https://bank.gov.ua/files/stat/aggregation_2024-08-01.xlsx (дата перегляду: 04.10.2024).
10. Значення пруденційних нормативів в цілому по системі. URL: https://bank.gov.ua/files/stat/Ratios_Banks_2024-09-01.xlsx (дата перегляду: 04.10.2024).
11. Індекс інфляції в Україні 2024. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/economy/index/inflation/> (дата перегляду: 04.10.2024).
12. Інтернет-банкінг у 2021. 5 фактів про поведінку користувачів від Media Systems. URL: https://media-systems.ua/news/2022-02-22_online_banking (дата перегляду: 04.10.2024).
13. Калита, О. В., Еркес, О. Є. Діджитал-тренди банківських процесів в умовах пандемії COVID-19. *Фінансова система України як складова інституційних перетворень економіки: всеукр. наук.-практ. конф.* 2021. С. 147.
14. Квасницька Р. С., Антонюк О. В., Діджиталізація банківської сфери в Україні: передумови, проблеми та перспективи розвитку. *Achievements and prospects of modern scientific research*. 2021. С.312-317.
15. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2023 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik> (дата перегляду: 04.10.2024).
16. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О., Інтернет-банкінг в Україні-інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. №146. 2019. С. 43-56.
17. Краус, К. М., Краус Н. М., Манжура О. В. Електронна комерція та інтернет-торгівля: навчально-методичний посібник. – Київ: *Аграр Медіа Груп*, 2021 – 454 с.
18. Кузьменко, О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного*

університету, 2019. – Вип. 24, №Ч.2. – С. 98–103. – Рез. рос., англ. – Бібліогр. : с. 102.

19. Латковська Т., Марущак А., Олексій У. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*. 2021. 1(36). С. 27–34.

20. Лойко, В. В., Руденко, В. С. Впровадження інноваційних продуктів у банках як чинник забезпечення соціальної безпеки. *The 8th International scientific and practical conference «Science, society, education: topical issues and development prospects»*. 2020. С. 341.

21. Марич М., Ратушняк Д., Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг. *Гроші, фінанси і кредит*. В.71. 2021. С.171-176.

22. Назар, Д., Лоїк, Р., Лоїк, А. Розвиток цифрових технологій у банківській системі України: інновації в кредитуванні, ризики та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2024.

23. Облікова ставка Національного банку. URL: <https://bank.gov.ua/ua/monetary/archive-rish> (дата перегляду: 04.10.2024).

24. Оборотно-сальдовий баланс банків. URL: https://bank.gov.ua/files/stat/OSB_bank_2024-08-01.xlsx (дата перегляду: 04.10.2024).

25. Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України за 2018 рік. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Survey_PS-2018.pdf?v=6 (дата перегляду: 04.10.2024).

26. Основні показники діяльності банків України. URL: https://bank.gov.ua/files/stat/Indicators_Banks_2024-09-01.xlsx (дата перегляду: 04.10.2024).

27. Платіжна інфраструктура станом на 01.01.2023 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/platijna-infrastruktura-2022-rik> (дата перегляду: 04.10.2024).

28. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку визначення класу професійного ризику виробництва за видами економічної діяльності» від 8 лютого 2012 р. № 237. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/237-2012-%D0%BF#Text> (дата перегляду: 04.10.2024).

29. Процентні ставки за кредитами та депозитами. Цінні папери резидентів. Індекс ПФТС. URL: https://bank.gov.ua/files/4-Financial_markets.xlsx (дата перегляду: 04.10.2024).

30. Рівень інформаційної безпеки та кіберзахист у сфері переказу коштів підвищиться. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/riven-informatsiynoyi-bezpeki-ta-kiberzahist-u-sferi-perekazu-koshtiv-pidvischitsya> (дата перегляду: 04.10.2024).

31. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток за травень-грудень 2022 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2022-rik> (дата перегляду: 04.10.2024).

32. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2020 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2020-rik> (дата перегляду: 04.10.2024).

33. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2021 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2021-rik> (дата перегляду: 04.10.2024).

34. Семенюк, А. І., Калнауз, Д. Перспективи розвитку цифрового банкінгу. *Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції «Трансформація фінансової системи України: тенденції та перспективи розвитку»*. 2023. С. 73-76.

35. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_fintech2025_zvit_2021.pdf?v=9 (дата перегляду: 04.10.2024).

36. Угольков Є. О., Організування та оцінювання маркетингової взаємодії підприємств на основі використання інтернет-технологій. *Дис. на здобуття наук. ступ. канд. екон. наук (доктора філософії) за спец 8.04* . №. 2019. С. 53-54.

37. Цимбалюк, М. Т. Digital-банкінг та його перспективи в Україні. *Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці*. 2020. С. 240-241.

38. App Store. URL: <https://www.apple.com/app-store/> (дата перегляду: 04.10.2024).

39. Digital Assets – Worldwide. URL: <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/digital-assets/worldwide> (дата перегляду: 04.10.2024).

40. Google Ads. URL: https://ads.google.com/intl/uk_ua/home/ (дата перегляду: 04.10.2024).

41. Google trends. URL: <https://trends.google.com/trends/> (дата перегляду: 04.10.2024).

42. Lohachova, Y. O., Yesina, M. V. Порівняльний аналіз українських та закордонних банківських застосунків. *Radiotekhnika*. 2024. 216. С. 57-61.

43. Matviichuk N., Tesliuk S., Основні тенденції розвитку банківських інновацій в Україні. *Economic journal of Lesya Ukrainka Volyn National University* 1.25 . №. 2021. С. 79-87.

44. Middle Software Engineer вакансії. URL: <https://jobs.dou.ua/salaries/?period=2024-06&position=Middle%20SE> (дата перегляду: 04.10.2024).

45. Software engineer salary in United Kingdom. URL: <https://uk.indeed.com/career/software-engineer/salaries> (дата перегляду: 04.10.2024).

46. Software engineer salary in United States. URL: <https://www.indeed.com/career/software-engineer/salaries> (дата перегляду: 04.10.2024).