

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

РОЗВИТОК СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала: студентка II курсу, групи 672-1
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок»
Соколова Діана Ігорівна _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Марич Максим Григорович _____

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

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

АНОТАЦІЯ

Соколова Д.І. Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення. Рукопис.

У магістерській роботі проведено дослідження особливостей розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення. Проведена класифікація банківських інноваційних продуктів та поданий механізм впровадження сучасних технологій в банківській сфері.

Проведений аналіз основних сучасних напрямів обслуговування населення комерційними банками за 2019-2023 роки. Проаналізована діяльність АТ «Ощадбанк» у сфері сучасних технологій банківського обслуговування населення. Визначені проблеми та перспективи впровадження сучасних цифрових послуг і продуктів у комерційному банку.

Ключові слова: інтернет-банкінг, електронний банкінг, інновації.

ANNOTATION

Sokolova D.I. Development of modern technologies of banking services for the population. Manuscript.

In the master's thesis, a study of the peculiarities of the development of modern technologies of banking services for the population was carried out. The classification of innovative banking products was carried out and the mechanism for the introduction of modern technologies in the banking sector was presented.

An analysis of the main modern areas of public service by commercial banks for 2019-2023 was carried out. The activity of JSC "Oschadbank" in the field of modern technologies of banking services for the population was analyzed. Identified problems and prospects of the introduction of modern digital services and products in a commercial bank

Keywords: internet banking, electronic banking, innovations.

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

_____ Д.І. Соколова

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ	8
1.1 Сутність, функції та класифікація банківських інноваційних продуктів	8
1.2 Фінансові механізми впровадження сучасних технологій в банківській сфері.....	15
Висновок до розділу 1.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ.....	26
2.1 Аналіз основних сучасних напрямів обслуговування населення.....	26
2.2 Аналіз діяльності АТ «Ощадбанк» у сфері сучасних технологій банківського обслуговування населення	36
Висновок до розділу 2.....	47
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ.....	49
3.1 Оцінка досвіду впровадження сучасних технологій в банківській сфері.....	49
3.2 Проблеми та перспективи впровадження сучасних цифрових послуг і продуктів у комерційному банку	54
Висновок до розділу 3.....	61
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67

ВСТУП

Сучасна когнітивна економіка залежить від інновацій, які, у свою чергу, потребують відповідної адаптації фінансових механізмів, особливо в банківській сфері.

Класичні підходи до інновацій та їх взаємозв'язок із економічними циклами досліджено видатними економістами, такими як Адам Сміт, Михайло Іванович Туган-Барановський та Йозеф Шумпетер. Вони встановили, що інновації відіграють ключову роль у переходах між різними фазами економічних циклів.

На сьогоднішній день інновації в банківській сфері розглядаються через призму глобалізації та інформатизації економіки. Це дає можливість для нових банківських продуктів і послуг, таких як мобільний банкінг, фінтех-стартапи, цифрові валюти та штучний інтелект у фінансових операціях.

Важливо також відзначити, що в умовах сучасних негативних геополітичних змін (наприклад, викликаних війною) питання застосування фінансових механізмів для підтримки інновацій стає ще складнішим. Необхідно адаптувати фінансові системи та механізми для підтримки інновацій у нестабільних умовах, щоб банки продовжували функціонувати і сприяти економічному розвитку навіть у кризових ситуаціях.

Важливо враховувати вплив сучасних технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект і кібербезпека, які впливають на фінансову та банківську діяльність.

Метою кваліфікаційної роботи є поглиблення теоретико-методологічних основ і практичних рекомендацій щодо розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення.

Поставлена мета зумовлює необхідність вирішення наступних завдань:

- охарактеризувати діяльність АТ «ОЩАДБАНК»;

- навести загальну характеристика умов та напрямків роботи АТ «ОЩАДБАНК»;
- проаналізувати основні показники діяльності АТ «ОЩАДБАНК»;
- навести механізм розробки та введення нових банківських продуктів;
- охарактеризувати особливості впровадження інноваційних продуктів та послуг та їх вплив на формування доходу банку;
- розкрити вплив впровадження нових банківських продуктів на доходи АТ «ОЩАДБАНК».
- оцінити ефективності запровадження інноваційних продуктів АТ «ОЩАДБАНК»;

Об'єктом дослідження є фінансові механізми впровадження інновацій у банківській сфері, що охоплюють загальні підходи та процеси управління фінансовими ресурсами для впровадження нововведень в банках.

Предметом дослідження є фінансові механізми застосування інновацій на прикладі АТ «ОЩАДБАНК. АТ «ОЩАДБАНК» використовує фінансові ресурси для впровадження інновацій, аналіз інвестицій у нові технології, цифрові банківські продукти, оптимізацію фінансових процесів, а також дослідження впливу інновацій на прибутковість і ефективність банку.

Оцінка результатів економічної діяльності АТ «ОЩАДБАНК» базується на використанні різноманітних методів дослідження. Теоретична частина враховує загальнонаукові та спеціальні підходи для аналізу економічних явищ. Групування та класифікація використовуються вдосконалення класифікації банківських продуктів і послуг.

В роботі використано загальнонаукові й спеціальні методи дослідження економічних явищ, структурний аналіз – для дослідження динаміки та структури показників АТ «ОЩАДБАНК», групування й класифікації – при актуалізації класифікації сучасних банківських продуктів і послуг та для систематизації факторів формування доходу банку.

Інформаційною базою дослідження виступили законодавчі та нормативні акти, постанови правління національного банку України, періодична

література, монографії, статистичні збірники, фінансова та статистична звітність АТ «ОЩАДБАНК», дослідження рейтингових агенцій та міжнародних організацій, ресурси мережі Інтернет.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що набуло подальшого розвитку впровадження сучасних цифрових послуг і продуктів у комерційному банку.

Практичне значення одержаних результатів полягає у зборі інформації для написання кваліфікаційної роботи. Результати роботи можуть бути використані в процесі впровадження нових видів банківських продуктів та послуг АТ «ОЩАДБАНК» в також у навчальному процесі та подальших дослідженнях.

Основні результати магістерського дослідження були висвітлені на міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні питання економіки та фінансів: глобальні виклики та тренди» (18 листопада 2024 року, м. Київ). Основні положення, висновки та результати дослідження опубліковано в наукових працях обсягом 0,11 д. а.

Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

У 1 розділі магістерської роботи проведено дослідження особливостей розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення. Проведена класифікація банківських інноваційних продуктів та поданий механізм впровадження сучасних технологій в банківській сфері.

У 2 розділі проведений аналіз основних сучасних напрямів обслуговування населення комерційними банками за 2019-2023 роки. Проаналізована діяльність АТ «Ощадбанк» у сфері сучасних технологій банківського обслуговування населення.

У 3 розділі визначені проблеми та перспективи впровадження сучасних цифрових послуг і продуктів у комерційному банку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

1.1 Сутність, функції та класифікація банківських інноваційних продуктів

Успішна діяльність у банківській сфері вимагає від банків постійного впровадження нововведень, що дозволяють адаптуватися до динамічно змінюваних умов ринку. В умовах великої конкуренції банки повинні бути гнучкими та інноваційними, щоб не лише утримувати свої позиції, але й забезпечувати подальший розвиток і зростання.

У сучасному світі банківська система швидко адаптується до змін, викликаних технологічним прогресом, змінами в потребах клієнтів та конкурентним середовищем. Банківські інновації можуть включати в себе нові технології, такі як мобільний банкінг, блокчейн, штучний інтелект для аналітики даних, автоматизацію кредитування, безконтактні платежі та багато іншого. Крім того, інновації в банківській сфері можуть сприяти не лише поліпшенню фінансової стійкості установ, але й підвищенню ефективності обслуговування клієнтів, зменшенню витрат, покращенню ризик-менеджменту та забезпеченню більшої прозорості [24, 108].

«Під інноваціями у банківській сфері розуміють кінцевий результат проведеної банком інноваційної діяльності, який реалізувався у формі вдосконаленого або абсолютно нових банківських продуктів чи послуг, та який впроваджений банком у свою практичну діяльність. Враховуючи невелику тривалість періоду, протягом якого досліджувалась банківська інноваційна діяльність, можна констатувати, що серед вітчизняних науковців не виділено

одного чітко визначеного поняття “банківська інновація”» [26, 82].

Найбільш відомі підходи до трактування даного поняття показані в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Підходи до визначення поняття “банківська інновація”

Автор	Трактування поняття
Кириченко О.А, Міщенко В.І	Банківська інновація – це підсумок діяльності банківської установи, яка направлена на одержання додаткового рівня доходу за допомогою нововведень, які створюють сприятливі умови для формування ресурсного потенціалу банку
Балабанов І.Т	Банківська інновація – це кінцевий продукт інноваційного процесу, який реалізований у формі нових видів банківських продуктів (операцій)
Пшик Б.І	Банківська інновація – це комплексний процес, який поетапно проходить від стадії виникнення ідеї до безпосереднього використання отриманої інновації у практичній діяльності, що спричинює якісні зміни у діяльності банківської установи
Смовженко Т.С	Банківської інновації – це процес модернізації діяльності банківської установи, що полягає в удосконаленні наявних продуктів, операцій чи послуг банку, або в створенні нових, які спрямовані на покращення задоволення потреб клієнтів
Меда Н.С	Банківські інновації – це кінцевий результат вдосконалення всіх аспектів діяльності банку, який несе за собою удосконалення послуг банку, банківських процесів та організації управління та маркетинговою діяльністю задля досягнення конкурентних переваг в банківському секторі
Єгоричева С.Б	Банківські інновації – вдосконалення наявних чи запровадження нових банківських продуктів і послуг, відповідно до наявних чи потенційних потреб клієнтів банку, які задовольняють інтереси банку та відповідають вимогам законодавства
Меренкова О. В	Банківські інновації – це певні нововведення у діяльності банку, які характеризуються вищим технологічним рівнем та новими споживчими якостями
Кривич Я.М	Банківська інновація – це завершальний результат інноваційної діяльності банку, реалізований у формі вдосконаленого або нового банківського продукту чи послуги, які впроваджені банком у свою практичну діяльність

Узагальнюючи, можна стверджувати, що банківська інновація охоплює широкий спектр нововведень, які безпосередньо впливають на функціонування банківських установ і їх взаємодію з клієнтами. Ці інновації, чи то нові продукти, послуги або операції, спрямовані на задоволення запитів клієнтів, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення ефективності роботи. Впровадження таких нововведень також має важливе значення для стабільного

розвитку не лише самої фінансової установи, але й всієї економіки. Інновації можуть призводити до збільшення інвестицій, підвищення фінансової грамотності населення та розвитку нових ринкових сегментів.

Важливими є чинники, які відіграють ключову роль у розвитку банківських установ, адже безпосередньо впливають на їхню конкурентоспроможність та здатність адаптуватися до змінюваних умов ринку:

1. Покращення ефективності операційної діяльності є основою для зниження витрат і покращення обслуговування. Інновації в автоматизації та оптимізації процесів дозволяють банкам швидше і якісніше виконувати свої функції.

2. Покращення рівня прибутковості на стратегічному рівні забезпечує фінансову стійкість банку і можливість інвестування в подальший розвиток.

3. Імідж сучасного та динамічного фінансового інституту є важливим аспектом, оскільки клієнти хочуть співпрацювати з установами, які демонструють інноваційність і готовність до змін.

4. Генерація нових дохідних потоків через реалізацію ефективних інноваційних рішень допомагає банку виділитися серед конкурентів і залучити нових клієнтів.

5. Трансформація потреб клієнтів вимагає постійної адаптації пропозицій банків. Сучасні технології, такі як аналітика даних, можуть допомогти в кращому розумінні цих потреб [33, 72].

Чітка класифікація інноваційних процесів територіально важлива для ефективного управління ними в банківській установі. Класифікація допомагає структурувати інновації, зрозуміти їхні цілі, ресурси, які потрібно виділити на їх реалізацію, та адаптувати стратегії розвитку (рис 1.1).

Класифікації банківських інновацій за методикою їх розробки передбачає застосування двох моделей розробки нововведень: традиційної та “відкритої інновації”.

При застосуванні традиційної моделі, передбачається реалізація інновацій з проходженням усіх етапів інноваційного процесу – від зародження ідеї до

відповідно впровадження самої інновації, тобто банк самостійно розробляє нововведення.



Рис. 1.1 Класифікація банківських інновацій

Під концепцією відкритої інновації розуміють продукти, в розробці яких

беруть участь телекомунікаційні та інформаційні компанії.

Вчені виділяють різну кількість функцій, які виконують інновації. На нашу думку, найбільш оптимальним буде набір функцій на рис. 1.2.

Відтворювальна функція інновацій є ключовою для економічного розвитку. Прибутки, отримані від реалізації інноваційних продуктів і послуг, можуть слугувати основою для інвестування в нові проекти та технології, що, у свою чергу, сприяє розширенню бізнесу та підвищенню його конкурентоспроможності. Це також дозволяє компаніям підтримувати постійний розвиток і адаптацію до змін у ринкових умовах.

Очищення ринку сприяє формуванню здорового конкурентного середовища, де залишаються лише ті гравці, які здатні адаптуватися до змін і впроваджувати інновації. Банки, які активно реагують на потреби клієнтів, можуть не лише зберегти свої позиції, але й розширити їх, впроваджуючи нові технології, такі як цифрові платформи, мобільні застосунки та автоматизацію процесів. Це дозволяє їм утримувати конкурентні переваги та задовольняти запити сучасних споживачів [16, 34].

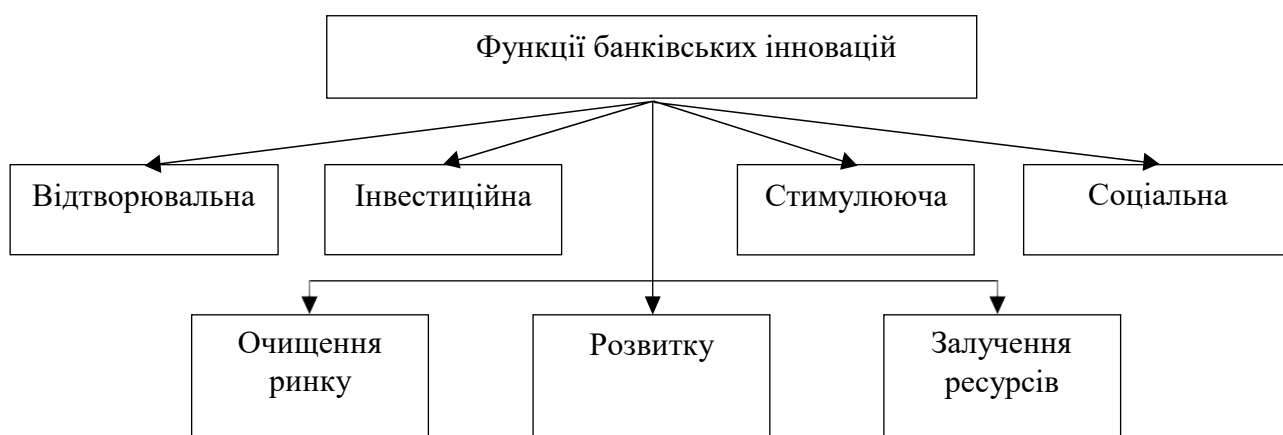


Рис.1.2 Функції банківських інновацій

Прибуток, отриманий від реалізації інноваційних продуктів, не лише дозволяє банкам підтримувати свою конкурентоспроможність на ринку, але й відкриває нові можливості для інвестицій в розвиток. Інвестування в нові технології, послуги або процеси може призвести до покращення обслуговування клієнтів, оптимізації витрат і підвищення загальної

ефективності банківських операцій. Це створює цикл, де інновації ведуть до зростання, а зростання — до нових можливостей для впровадження інновацій. Якщо вас цікавлять конкретні приклади або більш детальна інформація про інвестиційні стратегії в банківському секторі, дайте знати!

Функція розвитку через впровадження інновацій є критично важливою для банків. Інновації не лише допомагають банкам адаптуватися до змін у ринковому середовищі, але й відкривають нові можливості для зростання та підвищення ефективності. Банки, впроваджуючи нові технології та послуги, можуть не тільки задовольнити потреби своїх клієнтів, але й отримати конкурентну перевагу на ринку. Такі інновації, як цифрові платформи, мобільні додатки, автоматизація процесів і використання штучного інтелекту, змінюють спосіб надання фінансових послуг і підвищують їх доступність для користувачів. Таким чином, розвиток банківського сектору через інновації є не лише показником їхньої конкурентоспроможності, але й важливим фактором стійкості та адаптивності в умовах постійних економічних змін.

Для банків є критично важливим постійне вдосконалення своїх послуг і процесів, щоб зберегти конкурентоспроможність на динамічному ринку. Впровадження інноваційних технологій не лише підвищує ефективність внутрішніх процесів, але й дозволяє надавати клієнтам сучасні та зручні рішення, що відповідають їхнім потребам. Крім того, покращення якості банківських послуг веде до збільшення довіри споживачів і зростання попиту, що, в свою чергу, підтримує загальний економічний розвиток країни. Коли банки пропонують кращі і більш ефективні послуги, це стимулює бізнес для розвитку, залучення інвестицій і створення нових робочих місць. Отже, функція стимулювання через інновації є важливою не лише для самого банківського сектора, але й для економіки країни загалом, створюючи позитивний ефект на всіх рівнях [39, 280].

Функція залучення ресурсів через інновації є ключовим елементом для розвитку банківського сектора. Інновації в банках, такі як нові технології, продукти і послуги, можуть зробити інститути більш привабливими для

зовнішніх інвесторів. Коли банки впроваджують сучасні рішення, які підвищують їхню ефективність та здатність до адаптації, це створює позитивний імідж, який може залучити нові інвестиції. Це, в свою чергу, веде до поліпшення інвестиційного клімату в країні в цілому, оскільки інвестори шукають можливості в стабільних і прогресивних фінансових установах. Коли банки здатні ефективно залучати інвестиційні ресурси, вони можуть використовувати ці кошти для розвитку нових продуктів, вдосконалення послуг і розширення своєї діяльності, що сприяє загальному економічному зростанню.

Соціальна функція впровадження інновацій в банківському секторі є надзвичайно важливою, адже вона безпосередньо пов'язана з добробутом населення. Інновації, спрямовані на задоволення потреб клієнтів, допомагають створювати більш ефективні та доступні фінансові послуги, що, в свою чергу, підвищує рівень фінансової грамотності та добробуту суспільства. Соціальна функція інновацій у банківському секторі не тільки задовольняє потреби клієнтів, але й грає важливу роль у розвитку суспільства, сприяючи економічному зростанню та підвищенню якості життя.

Інноваційна діяльність у банківській сфері заснована на принципах, які відображені на рис. 1.3.



Рис. 1.3 Принципи інноваційної діяльності в банку

Охарактеризуємо подані принципи інноваційної діяльності:

- «принцип випередження – інновації, що впроваджуються в банку

повинні бути новаторськими та мати прогнозований характер;

- принцип перспективності – інноваційна діяльність повинна відповідати стратегічним завданням банку;

- принцип орієнтованості на клієнтів – інновації, що впроваджуються в банку повинні бути орієнтовані на виконання основних потреб клієнтів;

- принцип забезпеченості ресурсами – діяльність по впровадженню інновацій вимагає від банку наявності фінансових, кадрових і технічних ресурсів;

- принцип обмеженості за часом – терміни впровадження інновацій мають бути певні часові рамки;

- принцип ефективності – впроваджені нововведення мають нести позитивний економічний ефект для банку та підвищувати його конкурентоспроможність» [6, 196].

Отже, впровадження банківських інновацій для вітчизняних банків є не лише бажаним, а й критично необхідним кроком для їх конкурентоспроможності на сучасному ринку. Сучасні клієнти очікують зручності, швидкості та безпеки у всіх аспектах взаємодії з банками. Тому фінансові установи повинні постійно адаптувати свої послуги, впроваджувати новітні технології, такі як цифрові платформи, мобільні додатки, системи електронної ідентифікації (BankID, OschadBankID) та блокчейн.

1.2 Фінансові механізми впровадження сучасних технологій в банківській сфері

Ефективне управління банківськими інноваціями є критично важливим для досягнення стратегічних цілей банку. Правильний баланс між оперативним і стратегічним управлінням дозволяє банкам не лише впроваджувати інновації, але й адаптувати їх до швидко змінюваного ринкового середовища. Оперативне

управління фокусується на впровадженні та реалізації конкретних інноваційних проектів, забезпечуючи контроль за виконанням завдань, ресурсами та строками. Це включає в себе щоденне управління процесами, пов'язаними з інноваціями, а також моніторинг їх ефективності. Стратегічне управління, з іншого боку, спрямоване на довгострокове планування та визначення напрямків розвитку банку в контексті ринкових тенденцій, потреб клієнтів та нових технологій. Стратегічний підхід допомагає визначити, які інновації будуть найбільш вигідними та релевантними для досягнення цілей банківського бізнесу і підвищення конкурентоспроможності. Комплексне поєднання цих двох підходів дозволяє банкам з успіхом управляти інноваційними проектами, ефективно використовувати ресурси і досягати бажаного результату в розвитку бізнесу. Тому створення чіткої інноваційної стратегії, яка враховує як оперативні, так і стратегічні аспекти, є ключовим фактором для успіху банків.

Стратегія, що акцентує увагу на задоволенні потреб клієнтів при мінімальних витратах, може суттєво підвищити конкурентоспроможність банківських продуктів. В умовах конкурентного ринку та швидких технологічних змін, впровадження інновацій стає критично важливим для забезпечення стійкості та привабливості банківських продуктів та послуг.

Здійснення інновацій у банківському секторі здійснюється не лише для одержання прибутку, але для забезпечення конкурентоспроможності, зменшення витрат і збереження високих показників платоспроможності та надійності.

Одним із сучасних трендів у банківських інноваціях є робота банків із соціальними мережами. Для прикладу, ідентифікація клієнтів за світлинами у соціальних мережах стає передовим напрямком у розвитку банківських інновацій.

У світовій практиці спостерігаються інноваційні зміни у банківській сфері, що включають:

1. Багатоканальна діяльність:

- «самообслуговування: Клієнти мають можливість використовувати

різні канали для здійснення операцій безпосередньо, без участі банківського персоналу;

- дистанційне обслуговування: Використання технологій для надання послуг клієнтам на відстані, включаючи Інтернет та мобільні додатки;
- індивідуальні консультації: Комунікація з клієнтами через персональні консультації, що можуть бути здійснені як віртуально, так і офлайн;
- телефонні центри: Забезпечення доступу до банківських послуг через телефонні дзвінки» [18, 80].

2. Віртуальні фінансові і банківські технології:

- «управління банківським рахунком: Використання технологій для ефективного керування банківськими рахунками клієнтів;
- готівкові розрахунки: Впровадження електронних засобів для проведення готівкових розрахунків;
- електронний підпис: Використання цифрових підписів для забезпечення безпеки електронних документів;
- укладення договорів: Здійснення операцій з укладання договорів через електронні платформи;
- фінансові організації: Залучення банків до використання фінансових технологій для оптимізації своєї діяльності» [12, 88].

3. Організаційне розділення банку:

- «поширення послуг: ділінг банку на окремі елементи, такі як розповсюдження послуг, виробнича частина та портфельний банк;
- оптимізація банківської мережі: зміни в структурі та функціональності банківської мережі, включаючи сегментацію та зміни у філіях».

4. Комплексне використання нових комунікаційних і інформаційних технологій для маркетингу:

- «електронний та змішаний маркетинг: застосування новітніх технологій для проведення маркетингових кампаній, де клієнт може вибирати форму обслуговування.

Нові банківські продукти та послуги на базі нових технологій:

- інноваційні фінансові продукти: розробка нових фінансових продуктів, які відповідають потребам сучасних клієнтів. Це може включати нові види кредитів, страхування, інвестиційні можливості тощо;
- електронні гаманці та безготівкові рішення: впровадження електронних гаманців та зручних систем безготівкових розрахунків для спрощення фінансових транзакцій;
- інноваційні кредитні картки: розробка нових типів кредитних карток з розширеними функціями та можливостями;
- банкінг для підприємців: спеціалізовані банківські продукти та послуги для підтримки підприємців та малих підприємств;
- інтернет-банкінг та мобільні додатки: розробка зручних та функціональних інтернет-банкінгових платформ і мобільних додатків для забезпечення легкості доступу клієнтів до банківських послуг.

Нові автомати самообслуговування:

- монофункціональні автомати: самостійні пристрої для конкретного типу операцій, таких як видача грошей, оплата рахунків або перевірка залишку на рахунку;
- багатофункціональні автомати: універсальні пристрої, які надають доступ до різних банківських послуг, включаючи внесення та виведення коштів, оплату послуг, покупку товарів тощо;
- інформаційні автомати: приміщення для отримання інформації про банківські продукти, курси валют, акції та інші корисні дані» [38, 88].

Державний «ПриватБанк» є одним з прикладів своєї активності у сфері інноваційної діяльності та запровадженням передових технологій в банківські операції та послуги.

Ключові інновації та технології, які впроваджені «ПриватБанком»:

1. «Безконтактний Android-банкомат: цей банкомат є першим у світі, оскільки він не має екрану і клавіатури. Клієнти можуть отримувати готівку, використовуючи мобільний телефон.
2. Мобільні технології: впровадження мобільного NFC-гаманця для

безконтактних платежів з будь-якого банківського рахунку чи картки без використання стікерів чи secure-елементів.

3. SMS-банкінг та інші інновації: інші інноваційні послуги, такі як SMS-банкінг (започаткований у 1999 році), OTP-паролі через SMS, P2P-перекази між картками, «Електронна решта», «Онлайн-інкасація», які роблять банк одним із лідерів в інноваціях в Україні.

4. Хмарна операційна система: участь у світовій фінтех-конференції Finovate для представлення хмарної операційної системи власної розробки.

5. Найкращий мобільний додаток: опитування визначило «Приват24» як найкращий мобільний додаток в Україні, вказуючи на його популярність серед користувачів» [9, 38].

МоноБанк є одним з українських банків, який відзначається передовим впровадженням інновацій та різних новітніх технологій у свою діяльність.

Деякі із характеристик та інновацій, які властиві МоноБанку включають:

1. «Мобільний захід: МоноБанк акцентує увагу на мобільних технологіях та надає клієнтам можливість здійснювати банківські операції через мобільний додаток.

2. Безпека та зручність: застосування сучасних методів безпеки та зручних функцій у мобільному додатку для поліпшення взаємодії клієнтів з банком.

3. Інноваційні функції: впровадження новаторських функцій та сервісів, які полегшують банківський процес для користувачів.

4. Контроль витрат: забезпечення інструментів для контролю та аналізу особистих фінансів, що сприяє ефективному управлінню грошима.

5. Екосистема партнерів: розвиток екосистеми партнерів, яка дозволяє співпрацювати з іншими компаніями та сервісами для надання різноманітних фінансових послуг» [29, 7].

Якщо порівнювати світові тенденції впровадження банківських інновацій в українському банківському секторі можна виділити кілька ключових аспектів:

1. «Інновації в цифровому банкінгу: великі світові банки та фінтех-компанії активно розвивають цифрові рішення, такі як мобільні додатки, онлайн-банкінг та безготівкові платежі. Українські банки також долучаються до цього руху, надаючи клієнтам зручний інтерфейс для управління фінансами.

2. Фінтех та інноваційні послуги: у світі росте популярність фінтех-стартапів, які пропонують нові технології для розв'язання фінансових завдань. Українські компанії також активно займаються розробкою інноваційних фінтех-рішень.

3. Інтеграція штучного інтелекту та аналітики: багато банків у світі використовують штучний інтелект і аналітику для покращення рішень у сфері ризик-менеджменту, клієнтського обслуговування та інших аспектів. Українські банки також починають впроваджувати ці технології.

4. Безпека та блокчейн-технології: великі банки у світі активно вивчають та впроваджують блокчейн-технології для покращення безпеки та ефективності фінансових операцій. Українські банки також висловлюють зацікавленість у дослідженні можливостей блокчейну.

5. Екосистема фінансових послуг: у світі спостерігається збільшення екосистем фінансових послуг, де різні компанії надають клієнтам широкий спектр фінансових послуг в одній системі. Це може включати банки, страхові компанії, фінтех-продукти та інше» [17, 124].

Україна у деяких аспектах банківських інновацій розвивається повільніше і причина цьому недостатнє фінансування, але в той же час в деяких областях виявляє вражаючий прогрес і суттєво випереджає світові тенденції.

Тут декілька причин, які можуть пояснити це явище:

1. «Гнучкість та пристосованість: українські банки можуть бути більш гнучкими в умовах регуляторного середовища, що сприяє швидшому впровадженню нових інновацій.

2. Стартап-спрямованість: присутність активного стартап-сектору в Україні може стимулювати розвиток інновацій в банківській сфері, сприяючи співпраці між фінтех-компаніями та банками.

3. Відсутність легасі-систем: у деяких випадках банки в Україні можуть уникнути обтяжливих легасі-систем, що дозволяє їм швидше впроваджувати нові технології.

4. Активна конкуренція: сприятлива конкуренція між українськими банками може стимулювати кожен банк шукати та впроваджувати нові інновації для збереження та залучення клієнтів.

5. Готовність клієнтів до інновацій: зацікавленість та готовність українських клієнтів приймати та використовувати нові фінансові технології може бути високою, що стимулює банки впроваджувати інновації» [46, 150].

Алгоритм фінансового механізму інновацій в банківській сфері може включати кілька ключових кроків та етапів. Нижче наведений загальний опис такого алгоритму:

1. «Стратегічне планування і ідентифікація цілей:
 - визначення стратегічних цілей, які включають інноваційні ініціативи;
 - аналіз потреб ринку та конкурентного середовища для ідентифікації можливостей інновацій.
2. Бюджетування та виділення ресурсів:
 - визначення фінансових ресурсів, які будуть виділені на дослідження, розробку та впровадження інновацій;
 - виділення бюджету на дослідницьку та розвідувальну діяльність для виявлення перспективних технологій та рішень.
3. Ідентифікація та аналіз ризиків:
 - визначення потенційних ризиків, пов'язаних із впровадженням інновацій;
 - розробка стратегій мінімізації ризиків та підвищення стійкості до можливих труднощів.
4. Інвестування в інновації:
 - розгляд та відбір інноваційних проектів для фінансування;
 - укладення угод або інвестиційних контрактів із фінтех-компаніями або іншими сторонами.

5. Моніторинг та оцінка результатів:

- створення системи моніторингу для відстеження ходу впровадження інноваційних проектів;
- проведення оцінки ефективності та прибутковості інновацій за визначеними показниками.

6. Корекція та управління ризиками:

- вжиття заходів для корекції курсу в разі виникнення труднощів або змін у зовнішньому середовищі;
- постійне управління ризиками та адаптація стратегії відповідно до змін у банківській галузі.

7. Інтеграція в бізнес-процеси:

- впровадження інновацій в основні бізнес-процеси та організаційну структуру банку;
- забезпечення взаємодії інновацій з існуючими продуктами та послугами.

8. Комунікація та залучення зацікавлених сторін:

- взаємодія зі споживачами, персоналом та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення відкритості та прийняття інновацій» [8, 94].

Цей алгоритм може бути адаптований залежно від конкретних потреб та стратегій кожного банку. На сучасному етапі є актуальним фінтех-механізм інновацій в банківській сфері. Він може включати ряд ключових етапів і кроків, що спрямовані на впровадження новаторських фінансових технологій.

Нижче наведено загальний опис такого алгоритму:

1. «Аналіз і вибір фінтех-рішень:

- оцінка потреб банку та його клієнтів;
- вибір фінтех-рішень, які можуть відповідати цим потребам.

2. Партнерство та співпраця:

- встановлення партнерських відносин з фінтех-компаніями або стартапами;
- підписання угод із спільною розробкою або впровадженням фінтех-

продуктів.

3. Фінансування інновацій:

- залучення фінансових ресурсів для реалізації інноваційних проєктів;
- розробка стратегії фінансування та визначення джерел капіталу.

4. Використання блокчейн-технологій:

- розробка та впровадження блокчейн-рішень для забезпечення безпеки та ефективності фінансових транзакцій.

5. Впровадження штучного інтелекту (ШІ):

- розробка та використання систем ШІ для автоматизації процесів прийняття рішень, аналізу ризиків та управління портфелем.

6. Мобільні та онлайн-технології:

- розробка мобільних додатків та онлайн-платформ для надання клієнтам доступу до фінансових послуг у будь-який час та в будь-якому місці.

7. Кібербезпека:

- забезпечення високого рівня кібербезпеки для захисту конфіденційності та цілісності фінансових даних.

8. Тестування та адаптація:

- проведення тестувань фінтех-продуктів перед їх широкомасштабним впровадженням;
- адаптація продуктів з урахуванням отриманих результатів.

9. Клієнтський фідбек:

- збір та аналіз клієнтського фідбеку для вдосконалення та оптимізації фінтех-продуктів.

10. Інтеграція в основні бізнес-процеси:

- впровадження фінтех-інновацій в основні банківські процеси та послуги.

11. Просування на ринку та маркетинг:

- розробка стратегії маркетингу та продажу фінтех-продуктів;
- просування новаторських рішень серед клієнтів та потенційних користувачів» [14, 269].

Висновок до розділу 1

1. Впровадження інновацій у банківській сфері є ключовим фактором для задоволення потреб клієнтів та підвищення конкурентоспроможності. Інновації не лише розширюють асортимент банківських продуктів, але й оптимізують бізнес-процеси, роблячи їх більш ефективними. Сьогодні цифрова економіка вимагає від банків впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання та автоматизація обслуговування. Це дозволяє банкам не лише швидше реагувати на зміни на ринку, але й покращувати взаємодію з клієнтами.

2. Цифрова трансформація банківського сектору, без сумніву, значно змінила ринок банківських продуктів і послуг. Виникають нові виклики, пов'язані як з технологічними інноваціями, так і з мінливими потребами клієнтів. Сучасні клієнти банків все більше очікують персоналізованих рішень, що вимагає більшої гнучкості у пропонуванні банківських продуктів. Цифрові технології, зокрема штучний інтелект та великі дані, роблять можливим швидкий аналіз великих масивів інформації, що дозволяє банкам більш точно прогнозувати попит та оцінювати ризики. Це вимагає оновлення методик класифікації банківських продуктів відповідно до нових методів аналізу. Цифровізація створює нові кіберзагрози, що вимагає особливої уваги до безпеки даних. Банківські продукти тепер мають включати сервіси з кіберзахисту як обов'язкову частину.

У роботі пропонується удосконалена класифікація банківських продуктів, яка враховує нові технологічні можливості та загрози. Наприклад, можна додати категорії, пов'язані з фінансовими технологіями (FinTech), кіберзахистом, великими даними та автоматизованими фінансовими консультаціями. Ключовим залишається питання швидкої адаптації банків до змін, щоб не втратити конкурентні переваги на ринку.

3. Впровадження нових банківських продуктів і послуг пов'язане з

інноваційною діяльністю, що вимагає особливої уваги до ризиків та впливу на фінансові показники банку. Основні характеристики інноваційних банківських продуктів, такі як віддаленість за часом, ризикованість та можливі втрати ліквідності, є важливими чинниками, що впливають на прибутковість.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

2.1 Аналіз основних сучасних напрямів обслуговування населення

Наразі можна виділити наступні тренди розвитку ринку інноваційних банківських послуг.

На сьогоднішній день можна виділити кілька ключових трендів у розвитку ринку інноваційних банківських послуг, які впливають як на глобальний фінансовий сектор, так і на банківську сферу в Україні:

1. Цифровізація банківських послуг. Один із найважливіших трендів — це перехід банків в онлайн-середовище. Мобільні додатки, інтернет-банкінг, та дистанційне обслуговування стають основою банківської діяльності. Це дозволяє банкам надавати послуги клієнтам у будь-який час і будь-де, підвищуючи зручність і ефективність взаємодії.

2. Безконтактні платежі та розвиток фінтеху. Безконтактні картки та платіжні сервіси, такі як Google Pay, Apple Pay, набули значної популярності. Все більше українців віддають перевагу таким технологіям завдяки їх зручності та безпеці. Фінтех-компанії також пропонують нові рішення, що змінюють традиційні моделі банкінгу, забезпечуючи швидкість та інноваційність.

3. Штучний інтелект і автоматизація. Штучний інтелект (ШІ) активно використовується для автоматизації процесів, таких як підтримка клієнтів через чат-боти, обробка заявок на кредити та аналіз ризиків. ШІ дозволяє банкам знизити витрати, підвищити швидкість обслуговування та покращити персоналізацію послуг.

4. Розширення екосистем банківських послуг. Багато банків

перетворюються на екосистеми — платформи, що надають клієнтам широкий спектр послуг поза межами традиційного банкінгу. Це включає сервіси для оплати комунальних послуг, страхування, управління інвестиціями, освітні програми тощо. Така стратегія дозволяє банкам поглиблювати відносини з клієнтами та утримувати їх у своїй екосистемі.

5. Посилення кібербезпеки. З огляду на зростання кількості онлайн-операцій та ризиків кіберзлочинності, банківські установи постійно вдосконалюють системи безпеки. Впроваджуються багаторівнева аутентифікація, шифрування даних і інші заходи для захисту клієнтів від шахрайства.

6. Фінансова інклюзія та доступність. Банки активно працюють над забезпеченням доступу до фінансових послуг для більшої кількості людей, включаючи ті категорії населення, які раніше були позбавлені банківських можливостей (віддалені регіони, люди з обмеженими можливостями). Це включає спрощені процедури відкриття рахунків, доступні мобільні додатки та програми мікрокредитування.

7. Криптовалюти та блокчейн. Хоча цей тренд ще не повністю реалізований в Україні, використання технологій блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки транзакцій стає все більш популярним у світі. Деякі банки вже починають експериментувати з блокчейн-рішеннями для зниження витрат і поліпшення безпеки операцій.

8. Зелений банкінг. Тенденція до екологічно свідомого банкінгу набирає обертів. Все більше банків інвестують у "зелені" проекти, фінансують екологічні ініціативи та впроваджують стратегії сталого розвитку, орієнтовані на зменшення негативного впливу на довкілля.

9. Фінансові супермаркети – це установи, які пропонують широкий спектр фінансових послуг на одному майданчику. Така модель є результатом співпраці між банками та страховими компаніями. Вони є вигідними як для клієнтів, так і для самих установ, адже клієнт може отримати кілька різних послуг (наприклад, банківські рахунки, кредити, страхування) в одному місці.

Для банків це можливість збільшити прибуток завдяки продажу страхових продуктів, а для страхових компаній – розширити свою клієнтську базу через мережу банківських відділень. Такий підхід зручний для клієнтів, оскільки спрощує процес вибору і придбання різних фінансових продуктів.

Ці тренди показують, що інновації в банківській сфері спрямовані на створення більш зручного, безпечного та інклюзивного обслуговування для клієнтів, що відповідає сучасним вимогам і умовам ринку [40, 195].

Серед лідерів ринку, які надають послуги Інтернет-банкінгу: АТ КБ «ПриватБанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «ПУМБ», АТ «Ощадбанк», АТ «ОТП Банк», АТ «Альфа-Банк». Беззаперечним лідером у сфері надання послуг інтернет-банкінгу в Україні та одним з найбільш інноваційних банків світу є АТ КБ «ПриватБанк» із системою Приват24, який охоплює дві третини ринку цих послуг.

У 2019 р. ПриватБанк представив банкомат з функцією розпізнавання особи, першим у світі запустив унікальний дизайн карт через застосунок, одним з перших у регіоні – біометричну оплату за допомогою розпізнавання обличчя FacePay24. Визнання в Україні та у світі отримали такі інноваційні продукти банку: P2P-кредитування, платіжний міні-термінал, вхід в Інтернет-банкінг через QR-код, онлайн-інкасація, оцифровані платіжні картки, а також десятки різноманітних мобільних додатків. У ПриватБанку найбільший ІТ-відділ серед банків країни, а функція внутрішніх інновацій виведена в окремий підрозділ, також є ІТ-підрозділ у кожному департаменті банку.

Фінтех (фінансові технології) швидко трансформує фінансовий сектор і може мати значний вплив на традиційні банківські установи. Швидке зростання фінтех-стартапів, а також впровадження цифрових технологій у фінансові послуги, знижує потребу в деяких традиційних банківських функціях та автоматизує багато процесів. Це робить послуги швидшими, дешевшими та більш доступними для споживачів.

Прогнози, як ті, що наводить Citi, вказують на те, що близько 30% робочих місць у банківському секторі можуть бути ліквідовані через

автоматизацію, цифрові рішення та нові підходи до управління фінансами. Однак, це також може створити нові можливості в галузі технологій, даних та аналітики.

В Україні фінтех також набирає обертів. Багато українських компаній активно працюють над розробкою інноваційних платіжних рішень, онлайн-банкінгу та криптовалютних проектів. Зважаючи на високу компетенцію українських розробників, наша країна має великий потенціал стати важливим гравцем у світовій фінтех-революції.

За результатами дослідження, проведеного Українською асоціацією фінтех та інноваційних компаній, з 11 найбільш технологічних банків України практично всі мають спільні проекти з фінтех-компаніями. Найпопулярніші напрями їхньої роботи – це платежі та мобільні гаманці. Низку інноваційних проектів банки реалізують разом з платіжною системою Visa. Наприклад, Visa і АТ «Ощадбанк» розробили і впровадили систему оплати проїзду в громадському транспорті багатьох українських міст безконтактними пластиковими картами. Visa, АТ «Приватбанк» та Kasta запустили біометричну систему оплати покупок за допомогою Face ID.

Співпраця між фінтех-компаніями та банками дійсно приносить значні вигоди для обох сторін. Банки мають стабільну інфраструктуру, сильні бренди, багатолітній досвід роботи та широку клієнтську базу. Однак, часто вони не мають гнучкості та ресурсів для швидкої розробки нових цифрових продуктів і рішень через бюрократичні процедури та традиційні підходи до ведення бізнесу.

Фінтех-компанії, навпаки, володіють швидкістю впровадження інновацій та орієнтацією на сучасні потреби клієнтів. Вони можуть швидко адаптуватися до змін на ринку, пропонуючи нові рішення на основі технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект і великі дані. Постійний моніторинг ринку дозволяє фінтеху залишатися в авангарді нових тенденцій.

Таким чином, поєднання фінансових ресурсів та клієнтської бази банків з інноваційним потенціалом фінтех-компаній може створити унікальні продукти

та рішення для споживачів. Це співробітництво дозволяє банкам залишатися конкурентоспроможними на ринку, а фінтеху — отримувати доступ до ресурсів і масштабів, які б були складнішими для досягнення самостійно.

В Україні також спостерігається позитивний тренд у співпраці банків і фінтех-стартапів. Один із прикладів — мобільні додатки для цифрового банкінгу, які створюються спільними зусиллями [34, 355].

Щоб сформувати правильне розуміння сучасних тенденцій у сфері дистанційного банківського обслуговування, важливо виділити найбільш популярні послуги, які українські банки пропонують своїм клієнтам через системи інтернет-банкінгу. Ось десять найпоширеніших послуг, яким зазвичай надають перевагу клієнти:

1. Перегляд залишку на рахунку — одна з найпростіших, але найбільш затребуваних функцій, що дозволяє клієнтам легко контролювати свої фінанси.

2. Оплата комунальних послуг — можливість швидко та зручно оплачувати комунальні рахунки онлайн без потреби відвідувати відділення банку чи термінал.

3. Поповнення мобільного рахунку — популярна функція, яка дозволяє миттєво поповнювати мобільний баланс через інтернет-банкінг.

4. Грошові перекази між власними рахунками та на рахунки інших користувачів — зручний спосіб переведення коштів у реальному часі.

5. Оформлення депозитів та керування ними — клієнти можуть відкривати, закривати або змінювати умови своїх депозитних рахунків без необхідності відвідувати банк.

6. Погашення кредитів — швидке погашення кредитних зобов'язань через інтернет-банкінг стає важливим елементом для клієнтів, які хочуть уникнути черг у відділеннях.

7. Оплата товарів і послуг онлайн — інтеграція з платформами електронної комерції, що дозволяє здійснювати покупки та оплачувати рахунки безпосередньо з банківського рахунку.

8. Валютні операції — купівля та продаж іноземної валюти в межах

системи інтернет-банкінгу без потреби відвідувати відділення.

9. Замовлення та обслуговування карток — оформлення нових банківських карток, відновлення чи зміна ПІН-коду також можна зробити через онлайн-системи.

10. Інвестиційні та фінансові консультації — деякі банки пропонують можливість отримувати рекомендації щодо управління інвестиціями або фінансові консультації через інтернет-банкінг [23, 74].

Згідно наведених на рисунку 2.1 даних можна побачити, що лідером серед послуг інтернет-банкінгу в Україні є перегляд клієнтами залишку на рахунку в реальному часі, частка якого становить 19%. Це пояснюється легкістю даної операції, та відсутністю будь яких платежів чи комісій за її здійснення.



Рис. 2.1 Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні

Інтернет-банкінг в Україні став невід'ємною частиною фінансового життя громадян, забезпечуючи легкий доступ до широкого спектру банківських послуг. Зокрема, можливість сплатити комунальні послуги та послуги

мобільного зв'язку є однією з найпопулярніших функцій. Використання шаблонів для регулярних платежів значно спрощує процес і зменшує час, який раніше витрачався на особисті візити до банківських відділень.

Крім того, інтернет-банкінг дозволяє клієнтам легко стежити за станом своїх рахунків, переглядати фінансові продукти та управляти депозитами або кредитами онлайн. Це підвищує зручність і прозорість, даючи можливість клієнтам оперативно реагувати на зміни або потреби у фінансових продуктах.

Порівняння таких можливостей показано в таблиці 2.1 [38].

Таблиця 2.1

Порівняння систем інтернет-банкінгу вітчизняних банків

Банк	Приват Банк	Ощад банк	Райффайзен Банк Аваль	УкрСиб Банк	Sense-Банк	ПУМБ	А-Банк	Укрексім банк	ОТП Банк
Простота підключення (1 – легко, 3 – складно)	1	1	3	2	1	2	1	2	2
Перекази між рахунками	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Комунальні платежі	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Відкриття депозитів онлайн	+	+	+	+	+	+	+	Лише поповнення	+
Блокування/разблокування карт	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Випуск віртуальної карти	+	+	+	+	+	+	-	-	+
Управління лімітами	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Підключення/відключення SMS	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Випуск/перевипуск карт	+	+	+	+	+	+	+	+	-
Шаблони та регулярні платежі	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Як можна побачити із таблиці 2.1, більшість українських банків вже надають широкий спектр основних послуг через інтернет-банкінг, і це стало стандартом на ринку завдяки цифровізації банківської сфери. Утримувати клієнтів та забезпечувати їхню лояльність в умовах, коли майже всі банки пропонують подібні базові послуги, стає дедалі складніше. Це стимулює банки

до впровадження інноваційних рішень, які виділяють їх серед конкурентів і пропонують клієнтам нові можливості.

Лідерами серед банків, які активно розвивають Інтернет-банкінг в Україні є “ПриватБанк”, “Сенсе-Банк”, “ОТП Банк”, “УкрСиббанк”, “Universal Bank”, “ПУМБ”. Найпопулярнішим з онлайн-банків на сьогоднішній день є “Монобанк”, який є проектом на базі “Universal Bank”. Він надає широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Банк є повністю віртуальним, та заточений на віддалене обслуговування клієнтів. За рахунок відсутності значних витрат на інфраструктуру банк має змогу пропонувати клієнтам вигідні умови по тарифам.

Формування "портрету" користувача в рамках дистанційного банківського обслуговування є важливим інструментом для банківських установ, адже це дозволяє точніше розуміти потреби та поведінку різних груп клієнтів. Такий аналіз допомагає банкам краще налаштувати свої послуги, впроваджувати персоналізовані рішення та підвищувати рівень задоволеності клієнтів. Даний розподіл показаний на рис. 2.2.

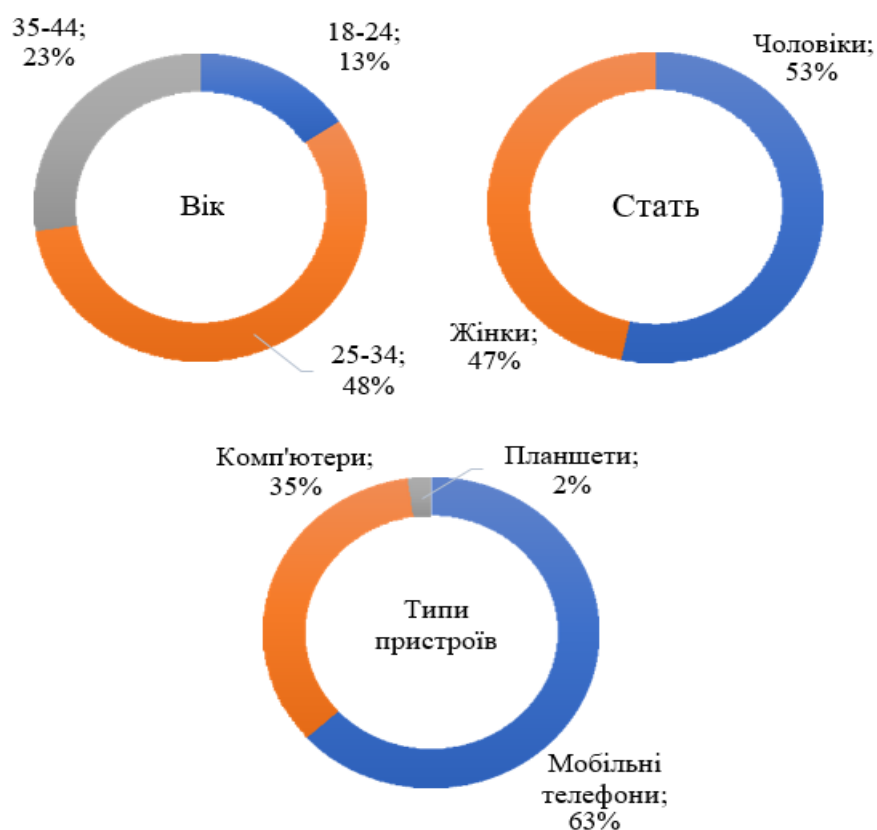


Рис. 2.2 «Портрет» користувача безготівкових платежів в Україні

Найчастіше використовують безготівкові розрахунки люди віком 25-34 роки. У загальній величині таких користувачів приблизно 48%, тоді як люди молодшого віку (18-24 роки) та люди старшого віку (35-44 роки) користуються можливостями таких розрахунків в меншій мірі.

На основі поділу за типами пристроїв, можна побачити переважання розрахунків за допомогою мобільних телефонів – 63% в порівнянні з 35% у комп'ютерів та 2% у планшетів. Така висока питома вага пояснюється високою доступністю до мобільних телефонів – на сьогоднішній день майже кожна людина носить з собою у кишені смартфон.

Так, система BankID від Національного банку України справді відіграє важливу роль у розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні. Ця технологія надає можливість швидкої та безпечної ідентифікації особи через інтернет, що суттєво спрощує процес отримання різноманітних послуг, як фінансових, так і нефінансових. Завдяки BankID клієнти можуть дистанційно відкривати рахунки, користуватися послугами державних установ або приватних компаній, підтверджуючи свою особу через свій банк.

Особливо під час війни, коли багато людей змушені пересуватися або перебувають у зоні бойових дій, важливість таких систем дистанційної ідентифікації значно зросла. Це дозволяє підтримувати безперервність надання послуг, зменшувати бюрократичні процедури та забезпечувати зручність для користувачів, не виходячи з дому.



Рис. 2.3 Кількість клієнтів та рахунків клієнтів в комерційних банках за 2023 рік

Якщо розглядати статистику Національного банку України за 2023 рік, то можемо побачити, що всього за останній рік в комерційних банках обслуговувалося 3,3 млн. суб'єктів господарювання та 78,4 млн. фізичних осіб, яким було відкрито відповідно 7,1 млн. та 178 млн. рахунків. З загального числа відкритих рахунків 154,09 млн. (140,3 млн. – в національній валюті, 13,8 млн. – в іноземній валюті) – це поточні рахунки і 23,9 млн. (22,63 млн. – в національній валюті, 1,25 млн. – в іноземній валюті) – це вкладні.

Крім того, з 78,4 млн. фізичних осіб, які обслуговувалися у 2023 році в комерційних банках 79,47%, а це є 62,29 млн. фізичних осіб – обслуговувалися саме дистанційно.



Рис. 2.4 Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток в Україні та за її межами за I квартал 2024 року

Якщо аналізувати, який саме вид операції по їх кількості переважав з використанням платіжної картки, то можна побачити, що за I квартал 2024 року 72,0% від усіх здійснених операцій найбільшу частку склали розрахунки із використанням платіжних терміналів на суму 433,2 млрд. грн. Друге місце займають операції з оплати товарів/послуг у мережі Інтернет і складають 14,1% на суму 140,2 млрд. грн. і на третьому місці це перекази з картки на картку і

їхня частка склала 8,9% на загальну суму 316,4 млрд. грн.

Підсумовуючи проведений аналіз сучасного стану дистанційного банківського обслуговування, можна зазначити, що цей напрям продовжує активно розвиватися та стає невід'ємною частиною банківської системи. Українські банки, слідуючи світовим тенденціям, активно впроваджують цифрові інновації, які не тільки підвищують зручність для клієнтів, але й дозволяють банкам залишатися конкурентоспроможними в умовах глобальної діджиталізації. Україна активно адаптується до цих змін і, враховуючи швидке впровадження цифрових технологій, має всі шанси зайняти провідні позиції серед країн, які діджиталізують свої банківські системи.

Ця тенденція є позитивною, адже цифровізація сприяє підвищенню ефективності банківської системи, покращує доступ до фінансових послуг і робить їх більш зручними для широкого кола користувачів.

2.2 Аналіз діяльності АТ «Ощадбанк» у сфері сучасних технологій банківського обслуговування населення

АТ «Ощадбанк» – одна з найбільших фінансово-банківських установ в Україні, яка стабільно працює в умовах постійної конкуренції на ринку банківських послуг та прагне бути сучасним конкурентоспроможним банком. Ощадбанк має найбільшу мережу установ – понад 1748, тут працює майже чверть банківського персоналу України. Серед них 675 сучасних відділень нового формату, 25 інклюзивних відділень, що облаштовані для найбільш комфортного обслуговування людей з інвалідністю, 1 преміум-центр та 67 преміум-зон. До послуг клієнтів Ощадбанку також 523 зони самообслуговування, 3269 інформаційно-платіжних терміналів та 3334 банкомати. Інтернет- та мобільним банкінгом Ощад 24/7 користуються 5,3 млн

клієнтів; цей сервіс є другим за популярністю серед українських мобільних банківських застосунків. Стратегія банку спрямована на максимальний розвиток роздрібного бізнесу та створення умов для повного банківського обслуговування корпоративних клієнтів. Маючи статус державного банку, АТ “Ощадбанк” прагне бути уособленням стабільності, впевненості та динамічного розвитку, національним надбанням держави та символом її респектабельності. Сьогодні послугами банку користуються всі категорії населення, що зумовлює провідну позицію банку на ринку роздрібних банківських послуг України [49].

Всі ці роки банк відкриває відділення нового формату.

Відділення нового формату - це повна перебудова всіх процесів. Це хол-менеджери, які зустрічають клієнтів фразою «Вітаємо в Ощадбанку» і навчають користуватись банкоматом і платіжним терміналом, це зали самообслуговування, де можна здійснити багато банківських операцій, уникнувши черги в касу. Це електронне управління чергою, комфортні місця очікування та обслуговування, це абсолютно інший підхід до взаємодії з клієнтами, де на перше місце ставляться комфорт і безпека трансакцій.

Ключова ланка – висококваліфікований персонал, основною цінністю якого є клієнт.

Тож Ощадбанк щодня доводить, що гідний стати найкращим банком для кожного українця.

Є в мережі Ощадбанку і особливі відділення. Це 5 інклюзивних відділень, що адаптовані для обслуговування людей з особливими потребами, 5 мобільних – 2 пересувних підрозділи на базі броньованих автомобілів КрАЗ і 3 мобільних броньованих відділення, які працюють на території гуманітарно-логістичних центрів у Донецькій та Луганській областях. Вони не мають аналогів у світі.

Щодня Ощадбанк надає банківські послуги там, де взагалі немає банківських установ, підтверджуючи статус найбільш соціально орієнтованого банку в країні. Ощадбанк обслуговує громадян, що мешкають у прифронтових населених пунктах, військовослужбовців та правоохоронців у військових частинах та в зоні АТО.

Для банку дуже важливою є думка клієнта про його продукти і сервіси. Особливо це стосується оцінки якості обслуговування, контроль якої є для Ощадбанку стратегічно важливим. Для такого контролю в банку використовують 4 інструменти. Це візити таємних покупців (Mystery Shopping) і їх аналіз; робота управління контролю якості; пост-контроль Контакт-центром після оформлення продукту (дзвінки клієнтам з проханням оцінити обслуговування за 5-бальною системою); контроль рівня знань співробітників відділень Контакт-центром з подальшим аналізом [32, 57].

Ощадбанк активно розвиває альтернативні канали обслуговування. Дедалі більше банківських операцій сьогодні здійснюються за допомогою дистанційних каналів обслуговування. Це світова тенденція. Перевірка балансу, перекази коштів між рахунками, оплата мобільного зв'язку, Інтернету та інше - усі ці послуги все більше оплачуються за допомогою мобільних додатків банків. В Ощадбанку це розуміють і активно розвивають мобайл- та WEB-банкінг.

Одна з останніх інновацій – впровадження платежів на довільні реквізити у WEB-банкінгу «Ощад 24/7». Сервіс надає клієнту можливість дистанційно з власного карткового або поточного рахунку, відкритого в Ощадбанку, здійснювати оплату товарів та послуг за реквізитами будь-якої компанії на рахунки, відкриті в українських банках. Це швидко та зручно, адже відвідувати відділення банку чи шукати необхідного постачальника послуг на платіжних ресурсах не потрібно. Відтепер усі квитанції можна оплачувати через WEB-банкінг «Ощад 24/7». Вартість послуги мінімальна та становить лише 0,5% суми (мінімум - 3 гривні). Це набагато дешевше, ніж на сайтах відомих платіжних онлайн-сервісів та у відділеннях банків.

Додаткова зручність полягає в можливості створення шаблону, що передбачає заповнення реквізитів лише один раз і подальше використання шаблону для швидкої оплати. Крім того, можливо створити платіжне доручення – регулярний автоматичний платіж, наприклад, щопонеділка або кожного 20-го числа.

Серед інших можливостей WEB-банкінгу «Ощад-24/7»: інформування про залишок коштів на рахунку; миттєві перекази між власними рахунками та на рахунки, відкриті в інших банках, із використанням номера картки (перекази з картки на картку); перекази з/на рахунок «Мобільні заощадження»; перекази з/на Віртуальну картку; відправлення/отримання переказів «Швидка копійка»; оплата послуг операторів мобільного зв'язку, Інтернету, IP-телефонії, CDMA-зв'язку та ін.; перекази між власними рахунками (поточний, картковий, депозитний, кредитний); створення та редагування шаблонів платежів; керування лімітами та геолімітами; випуск/закриття Віртуальної картки; активація/деактивація SMS-інформування; випуск додаткової картки; перевипуск, блокування картки чи її тимчасова деактивація в разі потреби.

Для того, щоб населення не відчувало дискомфорту і могло повною мірою користуватися банківськими послугами не тільки через каси відділень, АТ «Ощадбанк» пропонує населенню широкий спектр різноманітних платіжних карток.

Сьогодні банк емітує платіжні картки двох найбільших міжнародних платіжних систем VISA International (VISA Gold, VISA Classic, VISA Electron, VISA Domestic) та MasterCard International, як для клієнтів приватних осіб, так і корпоративні. На ринку карткових продуктів за обсягами емісії банк входить в десятку лідерів найбільших емітентів міжнародних платіжних карток.

Стратегічним напрямом діяльності банку на ринку платіжних карток є розширення мережі обслуговування карток, а саме збільшення пунктів видачі готівки по картках та банкоматів. Для максимальної зручності користування картковими продуктами і підтримки своїх клієнтів Ощадбанк активно розбудовує мережу банкоматів та платіжних терміналів [27, 136].

Другим напрямом стратегії розширення власної мережі є поступове приєднання до неї мережі інших банків.

Так, Укрсоцбанк став другим банком, з яким Ощадбанк об'єднав мережі своїх банкоматів, що дало можливість клієнтам банку на пільгових умовах отримувати готівку в більш ніж 2 тис. банкоматах об'єднаної мережі

«Ощадбанку», Укросоцбанку та Укрексімбанку.

Таблиця 2.2

Характеристика окремих платіжних карток для приватних осіб,
пропонованих АТ «Ощадбанк»

Назва платіжної картки	Зняття готівки у банкоматах та перекази	Видача готівки за кордоном
Особисті картки		
Моя картка	до 20 000 грн/міс. — безкоштовно, понад ліміт — 1%	1,5% +35 грн
Цифрова картка АТБ	безкоштовно (до 20 000 грн/міс)	-
Картка «Національний кешбек»	картка для кешбеку 10% від держави	
Моє місто (картка киянина)	Залежно від типу картки	-
Моє місто (муніципальна картка)	Залежно від типу картки	1,5% +35 грн
Картки для виплат		
Картка для виплат	безкоштовно	1,5% +35 грн
Пенсійна	безкоштовно	1,5% +35 грн
Преміальні		
Mastercard Platinum	безкоштовно	1,5% +35 грн
Visa Platinum	у межах ліміту за рахунком 30 000 грн на місяць — не тарифікується, понад ліміт — 1,0% +5 грн	
Кільце-NFC	— інноваційне платіжне рішення, яке не має аналогів; — виготовлене з високоякісної кераміки без зайвих металевих деталей; — за допомогою одного дотику можна здійснити платіж; — може бути випущено як додаткова картка для вашого наявного рахунку в Ощадбанку; — діє протягом 10 років.	
Mastercard World Elite	безкоштовно	1,5% +35 грн
Visa Infinite	безкоштовно	1,5% +35 грн
Кредитні картки		
МОЄ MORE	0 грн.	0 грн.
Моя кредитка	Залежно від типу картки +2.99% у разі зняття кредитних коштів	1% + 5 грн

Мобільного банкінг дозволяє клієнтам банку дистанційно керувати своїми картковими рахунками та контролювати фінансові операції без необхідності відвідування банку або банкомату. Основні можливості, які надає мобільний банкінг, включають:

1. Цілодобовий контроль за рухом коштів через повідомлення на мобільний телефон.

2. Встановлення лімітів за картковими рахунками.

3. Отримання міні-звітів про останні десять транзакцій.

4. Можливість підключення декількох карткових рахунків до послуги.

Для підключення цієї послуги клієнт повинен подати відповідну заяву, після чого вона буде діяти на всі картки, прив'язані до рахунку.

Підключення таких послуг значно спрощує доступ до фінансової інформації та контроль за витратами, що відповідає сучасним вимогам до банківських послуг.

Підключившись до послуги мобільний банкінг клієнт може в режимі реального часу оперативно отримувати на свій мобільний телефон у вигляді SMS - повідомлення наступну інформацію:

- сума операцій оплати товарів та послуг;
- сума операцій зняття готівки;
- доступний залишок на картковому рахунку після проведення операцій;
- тип операції (зняття готівки, здійснення покупки або термінове поповнення);
- сума, на яку була проведена операція;
- назва точки проведення транзакції;
- найменування терміналу, в якому була проведена операція;
- назва країни, міста, де проходила операція;
- доступний залишок коштів на картковому рахунку.
- дата та час проведення транзакції;

Окрім мобільного банкінгу АТ «Ощадбанк» пропонує своїм клієнтам різноманітні сучасні послуги, такі як:

- інтернет-банкінг;
- Ощад 24/7;
- Google Гаманець;

- Apple Pay;
- Застосунок «Мій ЖК»;
- Застосунок для САМОВивозу «Само».

Вагоме місце в діяльності банківської установи займають різноманітні депозитні продукти, які банк пропонує своїм клієнтам.

Розглянемо деякі з них у Таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Характеристика депозитних продуктів приватним особам,
пропоновані АТ «Ощадбанк»

Назва депозиту	Валюта	Термін вкладу	% ставка	Поповнення
«Моя перемога»	UAH	3 міс.	12.0 %	-
		6 міс.	12.5 %	
	USD	3 міс.	1.75 %	
	EUR	3 міс.	0.5 %	
«Мій захисник»	UAH	3 міс.	12.0 %	+
		6 міс.	12.5 %	
«Мій валютний депозит»	USD	6 міс.	0.01 %	-
«Мій депозит»	UAH	від 3 міс. до 36 міс.	від 10,5 % до 11,5 %	+
	USD		від 0,05 % до 0,7 %	
	EUR		від 0,01 % до 0,5 %	
«Мій пенсійний депозит»	UAH	від 3 міс. до 36 міс.	від 11,0 % до 12,0 %	+
	USD		від 0,05 % до 0,7 %	
	EUR		від 0,01 % до 0,5 %	

Як ми бачимо з Таблиці 2.3, комерційний банк пропонує своїм клієнтам різноманітні депозитні програми, які відрізняються терміном вкладу від 3х місяців до 36 місяців, а також видами валют (гривня, долар, євро) та відсотковими ставками. Крім того, окремі депозитні програми мають функцію поповнення протягом періоду дії депозитного договору.

Проаналізуємо чи пропоновані депозитні програми користуються

попитом серед населення і як суми вкладів у АТ «Ощадбанк» змінювалися в динаміці протягом 2019-2023 років за допомогою таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Аналіз динаміки депозитів АТ «Ощадбанк» за 2019-2023 роки

тис. грн.

Показник	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Відхилення (+;-)	
						2023/ 2019	2023/ 2022
Строкові депозити	92770622	101766613	77580733	81436112	101935982	9165360	20499870
Рахунки до запитання	109372312	84401192	113871906	152504197	201008028	91635716	48503831
Всього рахунків клієнтів	202142934	186167805	191452639	233940309	302944010	100801076	69003701

Аналізуючи депозити досліджуваного банку, ми спостерігаємо, що загальна сума депозитних коштів виросла за останній рік на 69003701 тис. грн., а за всі досліджувані 5 років загальна сума виросла на 100801076 тис. грн. і склала за підсумками 2023 року 302944010 тис. грн.

Рахунки до запитання займали більшу частку ніж строкові депозити.

Обсяги рахунків до запитання виросли за останній рік на 48503831 тис. грн. і за всі 5 років на 91635716 тис. грн. та склали на кінець 2023 року 201008028 тис. грн.

Сума строкових депозитів склала за підсумками 2023 року 101935982 тис. грн., що є більше на 20499870 тис. грн. ніж у 2022 році і більше на 9165360 тис. грн. за всі 5 досліджуваних нами років.

Також вагоме місце в діяльності банківської установи займають різноманітні кредитні продукти, які банк пропонує своїм клієнтам.

Ощадбанком пропонуються кредити на житло (нерухомість на вторинному ринку, доступна іпотека, програма «Оселя, кредит під іпотеку, перекредитування); кредити на авто (на нове авто, на електромобілі, на авто з пробігом, КАСКО); грошові кредити (кеш кредит, кредит розстрочка, моя

енергонезалежність) та спеціальні програми.

Розглянемо деякі з них у Табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Характеристика кредитних продуктів приватним особам,
пропоновані АТ «Ощадбанк»

Група кредитів	Назва кредиту	% ставка	Термін кредиту	Сума кредиту
Кредити на житло	Нерухомість на вторинному ринку	від 19,05% до 19,4%	від 1 до 20 років	від 100 000 до 10 000 000 грн.
	Доступна іпотека	7%	від 1 до 20 років	призупинено
	Програма «Оселя	8,75%	до 20 років	6 000 000 грн.
	Кредит під іпотеку	від 19,7% (+1% якщо ФОП) до 20,3%	від 1 до 20 років	від 100 000 до 10 000 000 грн.
	Перекредитування	від 18,75% до 19,75%	від 1 до 20 років	від 100 000 грн. до 60% від погодженої банком договірної вартості нерухомого майна, що надається в іпотеку
Кредити на авто	Кредит на нове авто «Ощад драйв»	від 0,01% до 14,49%	від 1 до 7 років	від 100 000 до 10 000 000 грн.
	Кредит на електромобілі «Моя енергія»	від 0,01% до 12%	від 1 до 7 років	від 100 000 до 10 000 000 грн.
	Кредит на авто з пробігом	від 56% річних	від 1 до 5 років	від 100 000 до 400 000 грн.
	Кредит на КАСКО	19,99%	від 1 до 7 років	
Грошові кредити	кеш кредит	від 21% до 56% річних	від 1 до 5 років	від 10 000 до 400 000 грн.
	кредит розстрочка	0,001%	від 3 до 24 місяців	від 500 до 250 000 грн.
	моя енергонезалежність	від 0%	від 12 до 120 місяців	від 100 000 до 480 000 грн.
Спеціальні програми	кредит під депозит	UIRD + 8% річних	від 1 до 36 місяців	до 90% від суми депозиту
	реструктуризація кредитів		-	-
	реструктуризація карткових кредитів		-	-

Як ми бачимо всі кредитні програми різняться термінами надання, відсотковими ставками, цільовим призначенням та граничними мінімальними та максимальними сумами надання кредитних коштів.

Проаналізуємо чи пропоновані кредитні програми користуються попитом серед населення і як обсяги кредитування змінювалися в динаміці протягом 2019-2023 років за допомогою таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Аналіз кредитів, наданих фізичним особам АТ «Ощадбанк»
за 2019-2023 роки

тис. грн.

Кредит	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Відхилення (+;-)	
						2023/ 2022	2023/ 2019
Платіжні картки	4100037	4399749	5296263	5558342	4821323	-737019	721286
Іпотечні кредити	1803507	2105011	3176327	3683923	7036575	3352652	5233068
Споживчі кредити	1556912	1665378	1352753	1344085	1322058	-22027	-234854
Автокредити	2287008	2810990	4797608	4209385	4765739	556354	2478731
Інші споживчі кредити	1134525	1399976	2020911	1534970	1577448	42478	442923
Резерв під очікувані кредитні збитки	(3317611)	(3466127)	(3023369)	(4856059)	(4562635)	293424	-1245024
Загальна сума кредитів фізичним особам	7564378	8914977	13620493	11474646	14960508	3485862	7396130

Аналізуючи таблицю 2.6 можемо відмітити, що обсяги наданих кредитів досліджуваного нами комерційного банку зростали за 2019-2023 роки.

Загальна сума наданих кредитів виросла за останній рік на 3485862 тис. грн. і за всі 5 років на 7396130 тис. грн. і склала на кінець періоду 14960508 тис. грн.

Якщо розглядати по складовим, то найбільше за останній рік банківська установа надавала іпотечних кредитів. Загальна їхня сума за 5 років виросла на 5233068 тис. грн. і за останній рік на 3352652 тис. грн. та склала а кінець періоду 7036575 тис. грн. Найменшу суму складають споживчі кредити: по них відбулося скорочення і за останній рік і загалом за 5 років відповідно на 22027

тис. грн. та 234854 тис. грн. Крім того банківська установа надає кредити з використанням платіжних карток, автокредити та інші кредити.

Звичайно, всі нововведення в діяльності банку, сучасні методи обслуговування своїх клієнтів призвели в кінцевому результаті до зростання чистого прибутку банківської установи, зміну якого ми за 5 років відобразили за допомогою Рис. 2.5

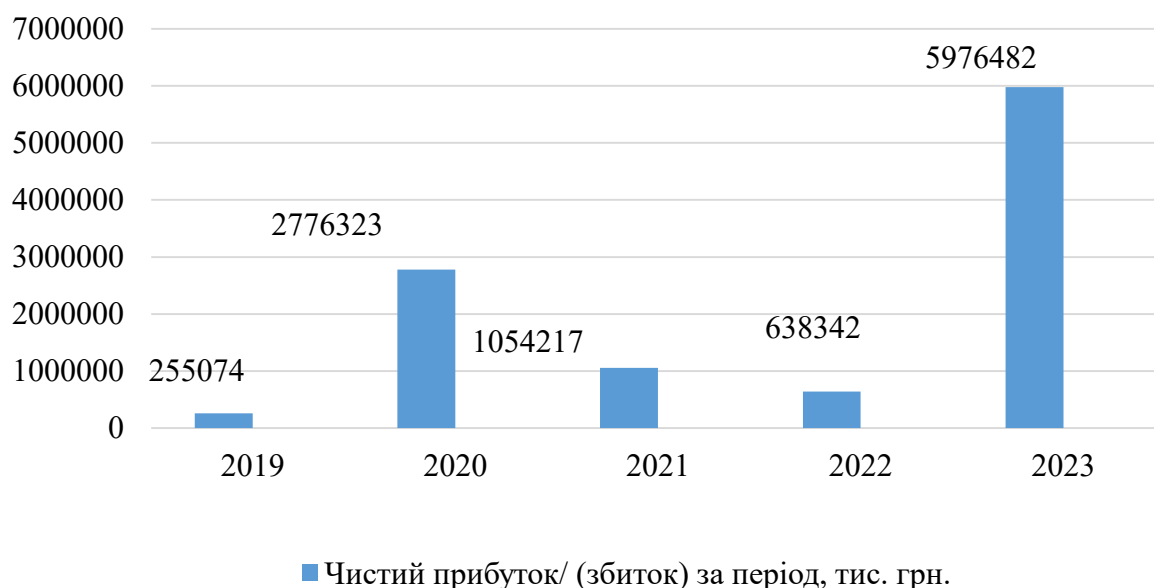


Рис. 2.5 Динаміка чистого прибутку АТ «Ощадбанк» за 2019-2023 роки

Аналізуючи динаміку чистого прибутку за 2019-2023 роки ми спостерігаємо, що не було стабільної тенденції до його зростання чи скорочення.

Так, у 2020 році чистий прибуток виріс порівняно із 2019 роком на 2521249 тис. грн., у 2021 році він навпаки скоротився на 1722106 тис. грн. За підсумками 2022 року він ще скоротився на 415875 тис. грн.

Проте вже результати діяльності 2023 року і розмір чистого прибутку саме за останній досліджуваний нами рік був найвищим. АТ «Ощадбанк» показав скачок росту суми чистого прибутку на 5338140 тис. грн. і він склав на кінець періоду 5976482 тис. грн.

Як показує аналіз, ні економічна та політична ситуації в нашій країні, ні повномасштабна війна, яка триває на нашій території не завадили банківській

установі ефективно працювати, конкурувати в банківській сфері і АТ «Ощадбанк» й надалі працює ефективно, нарощує фінансові ресурси через пасивні операції й активно проводить активні операції.

Висновок до розділу 2

В Україні активно запроваджують інноваційні технології такі банківські установи, як: АТ «Приватбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Ощадбанк», АТ «Укресімбанк», АТ «Укрсоцбанк», АТ «Sense-Банк».

Модель повного банкінгу використовують найбільші банки в Україні, зокрема, АТ «Державний ощадний банк України», АТ «ПриватБанк», АТ «УкрСиббанк» та інші банки, які забезпечують клієнтам багатоканальне обслуговування в режимі 24/7.

Якщо розглядати діяльність досліджуваного банку, то загальнодоступними сервісами АТ «Державний ощадний банк України» сьогодні є: мобільний-банкінг «Ощад 24/7» та веб-банкінг «Ощад 24/7». Мобільний банкінг та веб-банкінг дійсно спрощують доступ до банківських послуг. Мобільний банкінг дозволяє користувачам виконувати фінансові операції прямо з мобільного телефону через спеціальні додатки, а веб-банкінг надає аналогічні можливості через браузер на будь-якому пристрої з доступом до Інтернету.

Ці технології особливо зручні в умовах швидкого темпу життя та обмеженого доступу до фізичних відділень банку. Для українців такі сервіси стали ще актуальнішими під час воєнних дій, коли багато людей змушені були переїжджати або працювати з віддалених місць.

Платформа OschadBankID, ініційована АТ «Державний ощадний банк України», є важливим інструментом для розвитку електронного врядування в Україні. Це рішення дозволяє клієнтам отримувати доступ до державних та

адміністративних послуг онлайн, що спрощує взаємодію громадян з державними органами. Завдяки інтеграції з електронним цифровим підписом (ЕЦП), користувачі можуть здійснювати юридично значущі операції, зокрема відкривати бізнес, подавати заяви та отримувати дозволи, не виходячи з дому.

Цей крок Ощадбанку відповідає загальній тенденції цифровізації в Україні, сприяючи підвищенню доступності послуг та зниженню бюрократичних бар'єрів. Важливо, що такі системи, як OschadBankID та BankID від НБУ, забезпечують надійний рівень безпеки і захисту персональних даних, що є критичним для користувачів фінансових послуг і державних сервісів.

Ці нововведення сприяють не лише зручності, але й економічному розвитку, оскільки спрощують ведення бізнесу та взаємодію з державними органами, що особливо важливо в умовах сучасного цифрового світу.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

3.1 Оцінка досвіду впровадження сучасних технологій в банківській сфері

Західні банки базують свої стратегії розвитку на технологічному прогресі та клієнтоорієнтованості. Клієнтоцентрична модель у банківській сфері передбачає фокусування на потребах клієнтів, що є рушійною силою всіх бізнес-процесів.

У цьому контексті можна виділити кілька ключових аспектів:

1. Цифровізація та інновації. Технології, такі як мобільний банкінг, штучний інтелект та автоматизація процесів, стають важливими інструментами для покращення взаємодії з клієнтами та оптимізації послуг. Такі рішення дозволяють банкам знижувати операційні витрати і підвищувати ефективність.

2. Персоналізація послуг. Завдяки аналітиці великих даних, банки можуть краще розуміти потреби своїх клієнтів і пропонувати індивідуальні фінансові продукти. Це допомагає не тільки зберігати існуючих клієнтів, але й залучати нових.

3. Омніканальний підхід: Західні банки активно використовують різні канали для комунікації та обслуговування клієнтів (онлайн-банкінг, мобільні додатки, чат-боти тощо), що дає можливість забезпечити зручність і доступність послуг у будь-який час.

4. Покращення клієнтського досвіду: Банки намагаються зменшити кількість бар'єрів для клієнтів, створюючи прості та інтуїтивні сервіси. Це включає спрощення процесів відкриття рахунків, кредитування та інші

фінансові операції [20, 108].

Українські банки також активно впроваджують ці підходи, прагнучи досягти міжнародних стандартів у своїй роботі. Наприклад, такі технологічні нововведення, як Приват24 або Monobank, є відмінними прикладами успішної реалізації клієнтоорієнтованої стратегії на ринку України.

Іноземні банки часто демонструють високий рівень інноваційного управління та впровадження новітніх технологій, що може бути зумовлено їхнім масштабом, доступом до міжнародного досвіду та ресурсів. Це дозволяє їм розробляти нові фінансові продукти, швидше адаптуватися до змін на ринку та проникати у нові бізнес-сфери.

Здійснення управління інноваціями в банківському секторі виступає фактором для забезпечення конкурентоспроможності в бізнес-середовищі.

Розглянемо деякі ключові аспекти управління інноваціями в банківській сфері:

1. «Орієнтація на стратегію інновацій. Банк повинен визначити свою інноваційну стратегію, яка відображатиме його мету і наміри щодо використання інновацій для покращення діяльності та зміни конкурентної позиції.

2. Організаційна структура. Створення спеціального відділу або команди, яка буде відповідати за розвиток та впровадження інноваційних ідей та проектів.

3. Управління інноваційними процесами. Організація ефективного циклу інновацій, що включає стадії виявлення ідей, їх оцінку, розробку та впровадження.

4. Внутрішні та зовнішні джерела інновацій. Створення інноваційної культури: Заохочення внутрішнього та зовнішнього джерела інновацій, створення культури, що підтримує та заохочує творчість та ініціативи співробітників.

5. Співпраця та партнерства. Інноваційні партнерства: Встановлення партнерств та співпраця з фінтех-компаніями, стартапами та іншими

інноваційними гравцями для обміну знаннями та реалізації спільних проектів.

6. Оцінка ризиків та ефективності: аналіз ризиків, визначення та оцінка ризиків, пов'язаних із впровадженням інноваційних рішень, і розробка стратегій їх управління. Вимірювання результатів, встановлення ключових показників ефективності (KPI) для оцінки впровадження інновацій та їх впливу на бізнес.

7. Навчання та розвиток персоналу: освіта та тренінг: забезпечення персоналу навичками та знаннями, необхідними для розвитку та впровадження інновацій» [25, 148].

Для кращого усвідомлення переваг при застосуванні інновацій було проаналізовано інноваційні можливості трьох передових комерційних банків на ринку України (табл. 3.1).

Управління інноваціями є ключовим фактором для банків, які прагнуть залишатися на висоті технологічних змін і забезпечувати своїм клієнтам сучасні, зручні та персоналізовані послуги. У контексті банківського сектору це означає: швидка адаптація до технологічних трендів, гнучкість та швидкість впровадження нових продуктів, покращення клієнтського досвіду, підвищення безпеки.

Сьогодні фінансові установи в Україні дійсно переживають значні трансформації під впливом інноваційних технологій. Великі банки, такі як ПриватБанк, ПУМБ, UniCredit Bank та ОТП Банк, активно впроваджують нові технологічні рішення для покращення взаємодії з клієнтами та підвищення ефективності своїх операцій.

ПриватБанк справді є лідером у впровадженні інноваційних банківських послуг в Україні, і багато з його розробок випереджають світові тенденції. Однією з найвражаючих новинок, що дійсно підкреслює лідерство банку, є безконтактний Android-банкомат, який є першим у світі подібним пристроєм, без екрану та клавіатури. Це революційне рішення дозволяє клієнтам отримувати готівку за допомогою мобільного телефону, без потреби використовувати картку. Всі операції виконуються через додаток Приват24, що робить процес швидким та безпечним.

Українські банки, зокрема ПриватБанк і Monobank, стали лідерами у сфері інтернет-банкінгу та впровадженні інноваційних цифрових рішень. Обидві установи пропонують своїм клієнтам зручні онлайн-сервіси та постійно удосконалюють свої продукти, створюючи високу конкуренцію на ринку.

Таблиця 3.1

Дослідження інноваційних можливостей лідерів ринку банківських послуг
України

Вартість операції			
Приват 24		Monobank	
Власні кошти	Кредитні кошти	Власні кошти	Кредитні кошти
0,5% (мінімум 5 гривень).	4% від суми платежу	Безкоштовно	4% від суми платежу
до 50 грн – 1 грн; 50,01-100 грн – 2 грн; 100,01-150 грн – 3 грн; 150,01-200 грн – 4 грн; більше 200 грн – 5 грн.	до 50 грн – 1 грн; 50,01-100 грн – 2 грн; 100,01-150 грн – 3 грн; 150,01-200 грн – 4 грн; більше 200 грн – 5 грн. +1% від суми.	Безкоштовно	Безкоштовно
від 1 до 3 грн	від 1 до 3 грн + додатково 3% (карта «Універсальна») або 2% (Елітна карта).	Якщо < 10 тис. грн. - безкоштовно. Якщо > 10 тис. грн. - 0,5%, але не більше ніж 190 грн.	Якщо < 10 тис. грн. - 2%. Якщо > 10 тис. грн. - 4%.
3 грн.	3 грн. + 3% від суми	Якщо < 10 тис. грн. - безкоштовно. Якщо > 10 тис. грн. - 0,5%	Якщо < 20 тис. грн. - 2%. Якщо > 20 тис. грн. - 4%.
1 - 2 хв		1 - 2 хв	
ПУМБ online		Лідер	
Власні кошти	Кредитні кошти	Власні кошти	Кредитні кошти
Безкоштовно	1,5% + 5 грн	Monobank, ПУМБ online	ПУМБ online
Безкоштовно	Безкоштовно	Monobank, ПУМБ online	Monobank, ПУМБ online
Безкоштовно за шаблоном. Якщо сплачувати вручну, то 1,5% + 5 грн	Безкоштовно за шаблоном. Якщо сплачувати вручну, то 1,5% + 5 грн	Monobank, ПУМБ online	ПУМБ online
1,5% + 5 грн	1,5% + 5 грн	Monobank	> 1000 грн. - ПУМБ online. < 1000 грн. - Monobank
10 - 40 хв		Monobank, ПУМБ online	

Українські банки та фінансові технологічні стартапи демонструють інноваційність, активно розвиваючи цифрові платформи, онлайн-банкінг, мобільні додатки, і пропонуючи послуги, що часто випереджають навіть західні аналоги. Яскравими прикладами є Monobank та ПриватБанк, які вважаються лідерами інновацій у банківській сфері, пропонуючи клієнтам повністю цифрові рішення без необхідності відвідування фізичних відділень.

Однак, незважаючи на ці досягнення, проблема опору змінам, особливо серед менших банків, залишається актуальною. Основними викликами для малих і середніх банків є:

1. Консерватизм у підходах. Деякі банки продовжують дотримуватися традиційних бізнес-моделей, ігноруючи сучасні тенденції. Відсутність інноваційної культури та відкритості до нових технологій гальмує їх розвиток. Цей консерватизм часто пов'язаний з небажанням ризикувати через обмежені ресурси або недостатнє розуміння нових можливостей.

2. Відсутність стратегічного планування. Багато банків впроваджують цифрові рішення не як частину довгострокової стратегії, а як реакцію на конкурентний тиск. Це призводить до фрагментарного та запізненого впровадження технологій, що може негативно впливати на якість клієнтського досвіду.

3. Недостатнє фінансування та інвестиції в інновації. Малі та середні банки часто не мають достатньо ресурсів для інвестування у новітні технології та розробку сучасних банківських продуктів. Це ставить їх у становище "наздоганяючих", що не дозволяє їм повною мірою скористатися перевагами цифровізації.

4. Поділ банківського сектору на сегменти. Для ефективного впровадження нових продуктів та технологій важливо диференціювати банки за розміром, клієнтськими сегментами та стратегічними цілями [7, 330].

Отже, розвиток ефективних управлінських структур та стратегій для інновацій має бути пріоритетом для всіх банків, незалежно від їхнього розміру. Зміни в банківському секторі вимагають глибокого розуміння сучасних

тенденцій та інтеграції нових технологій у стратегію розвитку.

Український фінтех має потенціал стати важливим гравцем на міжнародному ринку, але для цього потрібно, щоб усі учасники ринку були відкриті до інновацій і не боялися змін.

3.2 Проблеми та перспективи впровадження сучасних цифрових послуг і продуктів у комерційному банку

Розвиток цифрового банкінгу вимагає адаптації законодавства під нові реалії та виклики, які не завжди враховуються у чинних нормативно-правових актах. Існуючі регламенти, зокрема ті, що стосуються ідентифікації клієнтів (KYC) та боротьби з відмиванням грошей (AML), мають обмеження щодо дистанційного обслуговування. Як наслідок, це може сприяти збільшенню випадків шахрайства та кібератак.

Для вирішення цього питання важливо розробляти нові законодавчі ініціативи, які б враховували всі аспекти безпеки та захисту даних у цифрових банківських послугах. Також держава має посилити механізми моніторингу та контролю операцій у сфері кібербезпеки [36, 18].

Цікаво зазначити, що в Україні вже робляться спроби реформування цифрового банкінгу, зокрема через законопроекти щодо електронної ідентифікації та впровадження цифрового підпису. Однак це лише початок, і потрібно рухатися далі, враховуючи найкращі світові практики та рекомендації.

Відсутність належного регулювання у сфері цифрового банкінгу може стати серйозною загрозою як для клієнтів, так і для банків. Клієнти можуть зловживати недосконалими правилами, наприклад, шляхом приховування фінансових операцій або використання фіктивних ідентифікаційних даних. Банки, в свою чергу, можуть не приділяти належної уваги внутрішнім протоколам безпеки, що може призвести до зростання ризиків фінансових

шахрайств.

Це все впливає на загальний стан кредитного ринку. У разі неплатежів або шахрайських дій з боку клієнтів, банки можуть втрачати значні кошти, що впливатиме на їх ліквідність і здатність виконувати свої зобов'язання. Як результат, погіршиться репутація банківського сектору, що може відлякувати потенційних клієнтів і створювати негативний емоційний фон навколо фінансових послуг [41, 128].

Окрім цього, питання кібербезпеки також стає критичним. Недостатній рівень захисту клієнтських даних і фінансових операцій може призвести до серйозних порушень і кібератак. Це не тільки впливає на банки, але й підриває довіру клієнтів до цифрових фінансових послуг в цілому.

Захист банківської діяльності від загроз зовнішнього та внутрішнього характеру є надзвичайно важливою проблемою в сучасних умовах. Комерційні банки мають вживати різноманітних заходів для забезпечення фінансової безпеки. Основні аспекти цього процесу включають: захист фінансових ресурсів, захист інформації, охорону майна банку, протидію шахрайству та відмиванню грошей, захист комерційної таємниці, протидія організованим злочинності: Співпраця з правоохоронними органами, участь у міжнародних програмах з протидії фінансовій злочинності та впровадження систем моніторингу операцій є важливими для боротьби з організованою злочинністю.

Така багатогранна система фінансової безпеки є критично важливою для стабільної діяльності банків і забезпечення довіри клієнтів.

Основні проблеми економічної безпеки включають забезпечення та захист ІТ-інфраструктури, збереження цілісності та конфіденційності інформації, а також боротьбу з шахрайством. Розгляд проблеми ідентифікації особистості слід розпочати з самого визначення її поняття.

Віддалена ідентифікація є важливим кроком у процесі цифрової трансформації банківської системи, але супроводжується певними викликами. Ось кілька ключових аспектів, пов'язаних з проблемами та ризиками:

1. Недовіра клієнтів до збору біометричних даних. Багато людей

побоюються, що їхні біометричні дані можуть бути використані зловмисниками або навіть банками в неналежний спосіб. Це пов'язано з недостатньою обізнаністю про механізми захисту таких даних та з переживаннями про конфіденційність.

2. Безпечне збереження біометричних параметрів. Однією з основних проблем є безпека зберігання таких даних. Якщо база з біометричними параметрами клієнтів стане ціллю для кіберзлочинців, це може призвести до серйозних наслідків. Використання сучасних систем шифрування і багаторівневого доступу є обов'язковим для запобігання витоку даних.

3. Можливість використання чужих даних. Як ви правильно зазначили, існує ризик внесення в систему фальшивих біометричних даних або використання зловмисниками чужої особистості для проведення незаконних операцій. Для протидії цьому банки мають впроваджувати комплексні системи перевірки, які поєднують кілька методів ідентифікації (наприклад, перевірку документів разом із біометрією).

4. Технологічні рішення. Використання штучного інтелекту та машинного навчання може допомогти розпізнавати спроби фальшивих ідентифікацій. Такі системи можуть аналізувати дані в реальному часі, щоб запобігти шахрайству, зокрема, шляхом розпізнавання підозрілої поведінки користувачів [19, 113].

Щоб вирішити ці проблеми, важливо забезпечити прозорість процесу ідентифікації, проводити роз'яснювальну роботу серед клієнтів про переваги і безпеку біометричних даних, а також впроваджувати високонадійні технологічні заходи для захисту даних.

Відставання України в технологічному розвитку порівняно з передовими європейськими країнами створює певні труднощі, зокрема у впровадженні цифрового банкінгу. Відсутність інфраструктури та необхідних інноваційних рішень, які вже широко використовуються в розвинених країнах ставить Україну у не вигідне становище. У таких умовах банкам важко запроваджувати сучасні цифрові технології, які можуть ефективно конкурувати з тими, що вже

доступні на Заході. Через історичні та соціальні чинники багато українців із обережністю ставляться до новітніх технологій. Вони часто надають перевагу традиційним банківським операціям через побоювання щодо шахрайства, витоку даних або просто через недостатнє розуміння того, як працюють цифрові сервіси. Хоча молоде покоління більш активно приймає нововведення, старше населення залишається менш схильним до використання цифрових банківських продуктів. Це пов'язано з недостатньою освітою в галузі технологій та відсутністю досвіду роботи з онлайн-сервісами.

Цифрова трансформація банківської сфери призводить до суттєвих змін у фінансових процесах та структурі економіки. У майбутньому ми можемо очікувати інтеграції банківських послуг у ширший цифровий ринок, де банки стануть не лише класичними фінансовими інституціями, а й провайдерами різних фінансових сервісів у рамках єдиного цифрового простору. Це може включати послуги електронної комерції, страхування, інвестування, управління активами та інші фінансові послуги [37, 392].

Якщо обсяги безготівкових розрахунків продовжать зростати, традиційна роль центральних банків у випуску готівки може суттєво скоротитися. Це потенційно зменшить контроль центральних банків над грошовою масою та фінансовими ринками, оскільки приватні компанії та банки зможуть розробляти власні цифрові платіжні системи і валюти.

У майбутньому значимість традиційних банків як основних посередників між клієнтами та фінансовими ринками може зменшитись. Усе більше компаній надаватимуть фінансові послуги незалежно від банківських структур, що може змінити архітектуру фінансової системи.

Водночас, банки мають можливість адаптуватися до нових реалій через інновації та впровадження сучасних технологій. Використання штучного інтелекту, блокчейну, хмарних обчислень та розширення фінтех-сервісів допоможуть їм залишитися важливими гравцями в новій цифровій економіці.

Основними інноваційними напрямки розвитку банківської сфери в умовах цифрової економіки є впровадження і застосування нових

високотехнологічних рішень:

- «мінімізація готівкових платежів клієнтів банків;
- впровадження ідентифікаційного комплексу в роботу банків;
- повний перехід на електронний документообіг;
- підвищення рівня захищеності виконуваних через віртуальний і мобільний банкінг транзакцій;
- спрощення користувацького банкінгу та розширення спектра дистанційних (віртуальних) продуктів і послуг банків» [21, 201].

Сучасні цифрові рішення мають значний вплив на банківську сферу та бізнес в цілому, оскільки вони створюють нові можливості для оптимізації процесів та покращення клієнтського досвіду. Забезпечення ефективного використання ресурсів у банку є критичним завданням, особливо в умовах постійних змін у фінансовому середовищі. Щоб досягти цього, банки повинні не тільки впроваджувати новітні технології, але й оптимізувати свої внутрішні процеси.

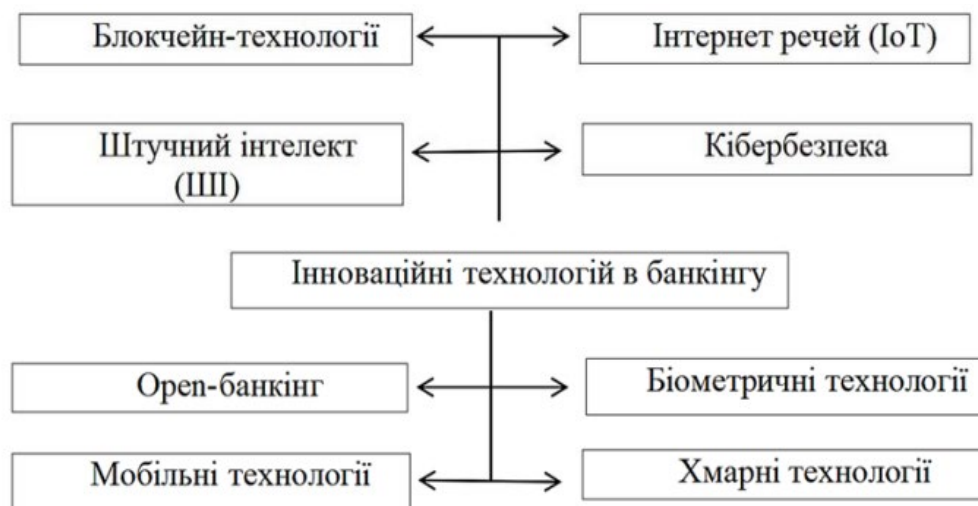


Рис. 3.1 Інноваційні технології в банкінгу під час воєнного стану

Оцінка показників продуктивності та фінансових результатів є важливою складовою управління банківською діяльністю, адже саме ці дані відображають ефективність роботи банку і його здатність відповідати ринковим вимогам. Сучасний банківський сектор змушений адаптуватися до нових реалій під

впливом технологічних інновацій, і саме впровадження таких інновацій стає вирішальним фактором для досягнення конкурентних переваг. Загалом, впровадження інновацій є вирішальним для банків, які прагнуть зберегти свою позицію на ринку та відповідати сучасним стандартам. Безперервний розвиток у цій сфері дозволяє банкам не лише ефективніше використовувати ресурси, але й створювати нові джерела доходів та підтримувати високий рівень обслуговування клієнтів (рис. 3.1).

Використання штучного інтелекту дозволяє автоматизувати процеси у банківській сфері та значно знизити витрати на робочу силу, але при цьому покращити якість прийнятих рішень.

Впровадження інноваційних систем надає банкам наступні можливості:

1. «Оптимізація витрат на персонал, перенаправлення роботи з рутинних завдань на автоматизовані процеси і вивільнення персоналу для виконання більш важливих завдань.

2. Підвищення швидкості обробки даних і операцій, що дозволяє клієнтам отримувати послуги набагато швидше.

3. Зниження ризику помилок і фінансових шахрайств завдяки аналізу великих обсягів даних та виявленню аномалій.

4. Підвищення персоналізації фінансових послуг за рахунок алгоритмів, які аналізують історію клієнта та надають індивідуальні рекомендації» [8].

Використання блокчейн-технологій у банківській сфері сприяє підвищенню безпеки та прозорості фінансових операцій:

1. «Механізм блокчейну ґрунтується на використанні криптографії для захисту конфіденційності даних, забезпечуючи шифрування та верифікацію транзакцій. Це гарантує надзвичайну стійкість операцій до будь-яких зовнішніх втручань і допомагає уникнути випадків шахрайства та несанкціонованих дій.

2. У ролі розподіленої бази даних, до якої мають доступ всі учасники мережі, блокчейн робить усі операції прозорими та доступними для перевірки будь-яким зацікавленим сторонам. Цей відкритий характер допомагає уникнути фінансових маніпуляцій та забезпечує додатковий рівень довіри.

3. Блокчейн дозволяє проведення фінансових та інших операцій між учасниками мережі без втручання сторонніх посередників. Це сприяє зниженню витрат та ризиків, а також забезпечує більш ефективний та безпечний обмін цінностями між учасниками системи. Завдяки технології блокчейн, банки можуть проводити транзакції безперервно та ефективно, що сприяє підвищенню якості їхніх послуг. Інформація, яка зберігається в блокчейні, захищена від втрати та змін, що дозволяє уникнути фальсифікації даних та забезпечити їх надійність» [35, 54].

Розглянемо пропозиції щодо вдосконалення діяльності АТ «Ощадбанк» з надання сучасних цифрових продуктів і послуг (рис. 3.2).

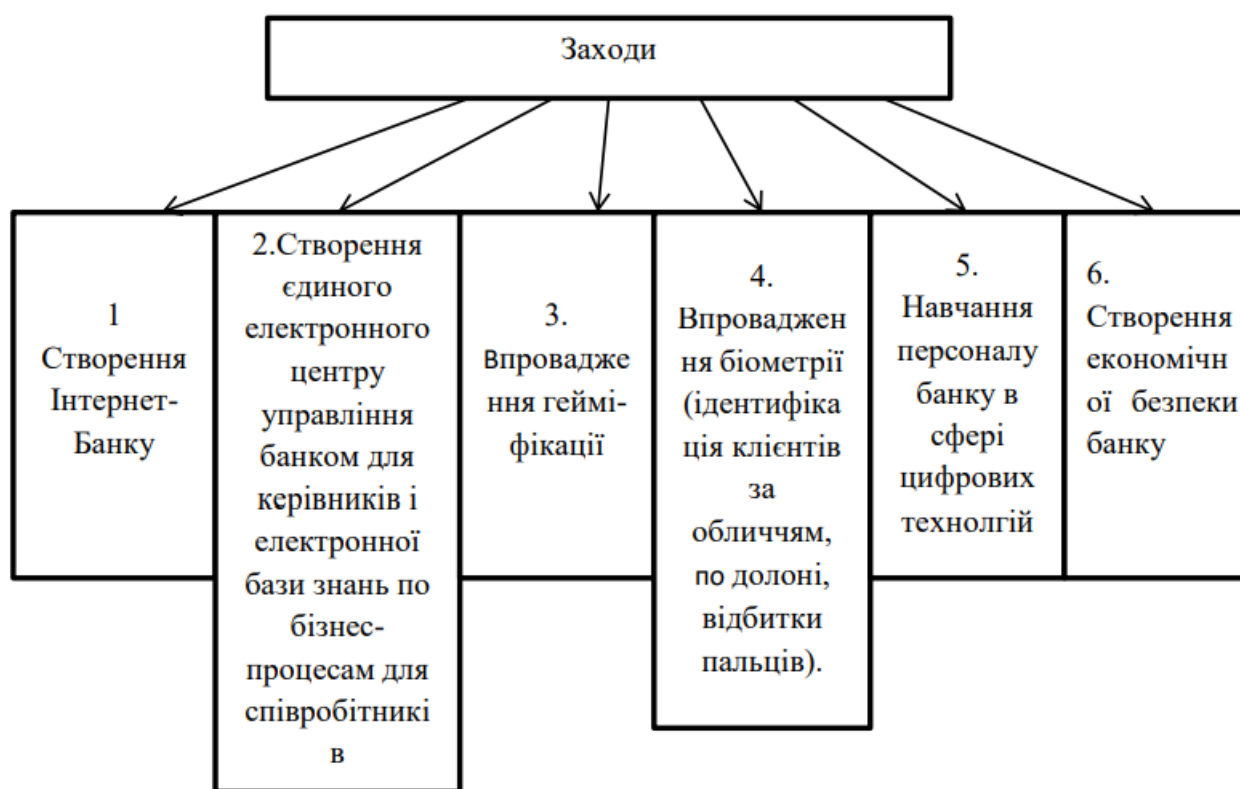


Рис. 3.2 Пропозиції щодо вдосконалення діяльності банку з надання цифрових продуктів і послуг

1. Створити інтернет-банк – це зручна і сучасна система дистанційного банківського обслуговування, яка дозволяє клієнтам виконувати різноманітні фінансові операції через веб-браузер без необхідності встановлення додаткового програмного забезпечення.

2. Гейміфікація у банкінгу стає все більш популярною, оскільки допомагає залучати клієнтів, підвищувати їхню лояльність та мотивацію користуватися банківськими послугами. Впровадження ігрових механізмів у банківські продукти не просто робить процеси цікавішими, але й стимулює взаємодію з клієнтами на глибшому рівні. Це може впливати на підвищення фінансової грамотності, використання нових послуг або збільшення кількості транзакцій.

3. Впровадження біометрії у банківську систему є важливим кроком у підвищенні безпеки та зручності для клієнтів. Біометрична ідентифікація — це технологія, що використовує унікальні фізіологічні або поведінкові характеристики клієнтів для підтвердження їхньої особи. Цей підхід може значно зменшити ризик шахрайства та спростити доступ до банківських послуг.

4. Навчання персоналу в умовах розвитку цифрової економіки є критичним елементом успішної трансформації банківських процесів. Створення кваліфікованої команди, здатної адаптуватися до постійних змін та технологічних нововведень, допоможе банку залишатися конкурентоспроможним.

Висновок до розділу 3

Цифрові послуги стали ключовим елементом у трансформації банківської сфери, роблячи її більш доступною, зручною та економічно вигідною. Використання новітніх аналітичних та інтелектуальних технологій не лише зменшує витрати банків на інфраструктуру та фізичні відділення, але й дозволяє значно підвищити якість обслуговування клієнтів.

Системи дистанційного обслуговування (інтернет-банкінг, мобільні додатки, чат-боти тощо) мають низку вагомих переваг як для банків, так і для клієнтів. Основними з них є:

1. Зручність і доступність. Клієнти можуть здійснювати банківські операції у будь-який час доби без необхідності відвідувати фізичне відділення банку.

2. Швидкість операцій. Перекази коштів, оплата рахунків, перевірка залишку на рахунку — все це можна зробити миттєво без затримок.

3. Зменшення витрат. Дистанційне обслуговування дозволяє економити час і гроші, оскільки не потрібно витрачати ресурси на відвідування банківського відділення.

4. Підвищена безпека. Сучасні системи використовують складні механізми шифрування даних та двофакторну автентифікацію, що робить дистанційні операції безпечними.

5. Покращений клієнтський досвід. Банки можуть використовувати аналітичні інструменти для створення персоналізованих пропозицій, спираючись на фінансову поведінку клієнтів.

6. Екологічність. Використання електронних документів і цифрових підписів знижує споживання паперу, що позитивно впливає на довкілля.

До причин, які гальмують розвиток банківських дистанційних послуг, відносяться:

1. Питання безпеки. Клієнти побоюються втрати персональних та фінансових даних через злом акаунтів або шахрайські дії, що знижує довіру до цифрових банківських послуг.

2. Низька цифрова грамотність. Деякі клієнти, особливо старшого віку або ті, хто рідко користується цифровими сервісами, не мають достатніх навичок для ефективного використання дистанційних банківських послуг.

3. Обмежений доступ до інтернету. У віддалених або сільських регіонах інтернет-з'єднання може бути повільним або нестабільним, що ускладнює доступ до цифрових послуг.

4. Регуляторні та правові перешкоди. У деяких країнах або регіонах немає чітких законодавчих рамок щодо дистанційного банкінгу, що ускладнює його впровадження.

5. Культурні та психологічні бар'єри. Деякі клієнти віддають перевагу особистим візитам до відділень, оскільки вважають їх більш надійними або мають звичку взаємодіяти з працівниками банку.

6. Високі витрати на впровадження. Для банків, особливо регіональних або менших, витрати на впровадження передових цифрових рішень можуть бути занадто високими.

7. Нестача мотивації для банків. Деякі банки можуть виявляти небажання вкладати значні кошти в цифрову трансформацію, якщо вони не бачать негайної вигоди або достатнього попиту з боку клієнтів.

Незважаючи на очевидні переваги банківських дистанційних послуг, їхній розвиток гальмується через технічні, культурні та регуляторні фактори, а також через питання безпеки та цифрової грамотності клієнтів. Для подолання цих перешкод потрібні комплексні зусилля банків, урядів та суспільства в цілому.

ВИСНОВКИ

Впровадження та розвиток систем сучасного обслуговування населення банками є ключовим фактором для успішної трансформації банківського сектору в Україні. Дійсно, інноваційна діяльність банків відіграє важливу роль у досягненні цих цілей. Цифровізація та впровадження новітніх технологій забезпечують не лише покращення клієнтського досвіду, але й значне підвищення операційної ефективності банків. Інноваційна діяльність є необхідною умовою для стійкого розвитку банківського сектору в Україні. Банки, що впроваджують новітні технології та адаптують свої послуги до цифрової ери, отримують конкурентні переваги, скорочують витрати та покращують взаємодію з клієнтами. У майбутньому саме інновації стануть ключовим драйвером успіху банків на ринку.

Дистанційне банківське обслуговування є важливою інновацією для сучасних банків. У банківській сфері інноваційно-орієнтована стратегія дозволяє фінустановам отримати конкурентні переваги через впровадження нових технологій. Це дає можливість банкам бути більш гнучкими, підвищувати ефективність обслуговування клієнтів і знижувати операційні витрати. Дистанційне банківське обслуговування дозволяє користувачам здійснювати фінансові операції в режимі реального часу, керувати своїми рахунками, оплачувати послуги та робити перекази за допомогою мобільних додатків, інтернет-банкінгу або терміналів. Це особливо важливо для клієнтів, які цінують час і мобільність.

У контексті сучасної цифровізації, банки, які першими впроваджують інноваційні рішення, можуть не лише покращити якість обслуговування, а й значно розширити свою клієнтську базу, особливо серед молоді та активних користувачів цифрових технологій. Якщо вам цікаво дізнатися більше про цифрові банківські інновації в Україні, або як впровадження таких систем може

вплинути на розвиток банківського сектору, буду радий допомогти!

Пандемія COVID-19 та війна в Україні значно прискорили трансформацію платіжних звичок громадян. Під впливом цих кризових ситуацій багато людей були змушені адаптуватися до нових умов, і це сприяло швидшому переходу до безготівкових розрахунків та електронної комерції.

Для банківської сфери в Україні розвиток дистанційного обслуговування стає одним із ключових напрямків, особливо в контексті сучасних викликів. Удосконалення Інтернет-банкінгу є невід'ємною частиною цієї стратегії, оскільки сучасні клієнти очікують доступності, зручності та безпеки під час користування фінансовими послугами онлайн. У часи війни, коли фізичний доступ до банківських відділень може бути обмеженим, роль дистанційного обслуговування стає ще більш важливою. Підвищення якості та безпеки Інтернет-банкінгу допоможе банкам зберігати довіру клієнтів та забезпечувати стабільність на ринку фінансових послуг.

АТ "Ощадбанк" демонструє стабільну результативність та прибутковість, що свідчить про ефективність його діяльності, навіть у складних умовах. Банк не тільки зберігає позиції на ринку, але й активно впроваджує інновації, що робить його одним із лідерів у сфері банківських послуг в Україні.

Інноваційна політика "Ощадбанку" орієнтована на сучасні тенденції, зокрема розвиток системи дистанційного обслуговування клієнтів. Це включає такі послуги, як мобільний банкінг, Інтернет-банкінг, платежі через мобільні додатки, а також послуги самообслуговування через банкомати та термінали. Завдяки цьому клієнти можуть виконувати більшість фінансових операцій дистанційно, що особливо важливо в умовах пандемії та війни, коли фізичний доступ до відділень може бути обмежений.

Аналіз закордонного досвіду є важливим інструментом для розвитку українських банків. Застосування успішних практик, які вже були випробувані на інших ринках, допоможе знизити інноваційні ризики, пов'язані з впровадженням нових технологій. Наприклад, закордонні банки активно використовують штучний інтелект для підвищення персоналізації

обслуговування клієнтів, а також автоматизацію процесів, таких як обробка платежів і консультації клієнтів через чат-боти. Це може бути застосовано і в Україні.

Аналіз вітчизняного ринку є не менш важливим, оскільки кожен ринок має свої специфічні умови та потреби. Поєднання світового досвіду з детальним розумінням українських реалій дозволить створити унікальну систему дистанційного обслуговування, яка відповідатиме не лише сучасним стандартам, але й специфіці українських клієнтів, враховуючи рівень цифрової грамотності, економічні умови та правові рамки.

Впровадження нових технологій, таких як мобільні додатки, Інтернет-банкінг, автоматизація процесів і штучний інтелект, дозволить українським банкам досягти світових стандартів у наданні фінансових послуг. Крім того, це покращить взаємодію з клієнтами, забезпечить вищий рівень безпеки та персоналізації послуг, що є важливими критеріями для сучасних користувачів.

Таким чином, інтеграція інновацій у банківські процеси не лише покращить обслуговування клієнтів, але й сприятиме розвитку всієї банківської системи України, роблячи її більш конкурентоспроможною на світовому ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07 грудня 2000 року № 2121 – III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>
2. Про Національний банк України: Закон України від 20 травня 1999 №679-XIV зі змінами і доповненнями. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
3. Андрушків І.П., Надісець Л.М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 4. С. 195 – 200.
4. Барановський О.І. Банківська безпека: проблема виміру. *Економіка і прогнозування*. 2019. № 1. С. 15 – 26.
5. Вовканич А.І. Особливості формування ресурсів комерційних банків. *Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту*. 2020. №2(8). С. 157 – 164.
6. Голобородько Ю.О. Теоретичні підходи до розкриття сутності та складових фінансової безпеки банківських установ. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2022. Вип. 22.12. С. 194 – 198.
7. Горалько О. В. Фінансова безпека банків у системі забезпечення фінансової безпеки держави. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2021. № 2. С. 328 – 337.
8. Гребенюк Н.В. Формування технологій стратегічного управління банком, ураховуючи його функціональні особливості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 7. Ч. 1. С. 92 – 95.
9. Гусєва О.Ю., Легомінова С.В. «Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація». *Наук. видання «Економіка. Менеджмент. Бізнес»*. 2018. №1(23). С. 35 – 41.
10. Давиденко Н.М. Концептуальна модель оцінки фінансового стану

банківських установ. *Актуальні проблеми економіки*. 2020. №9. С. 30 – 37.

11. Диба Л. М. Шляхи підвищення ефективності роботи банківської системи України в умовах євроінтеграційних процесів. *Економічний вісник університету. Переяслав-Хмельницький*. 2020. № 24/1. С. 118 – 123.

12. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту. *Вісник Національного банку України*. 2019. № 6. С. 82 – 90.

13. Дзюблюк О., Владимир О. Іноземний капітал у банківській системі України: вплив на розвиток валютного ринку та діяльність банків. *Вісник НБУ*. 2019. № 5. С. 26 – 33. URL: <https://core.ac.uk/reader/201772610>

14. Івлєва М. І. Тенденція цифровізації банківської галузі. *Молодий вчений*. 2020. № 2 (292). С. 268 – 270.

15. Іршак О.С., Павлик Я.О. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій. *Економіка, фінанси, право*. №5/1. 2017. С. 8 – 11.

16. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Економіка*. 2022. Вип. 22. С. 32 – 36.

17. Захарченко О.М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи «клієнт-банк»: переваги та недоліки. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць*. Суми: УАБС НБУ. 2020. Т. 30. С. 121 – 127.

18. Зубок М.І. Захист фінансових ресурсів банку від внутрішніх загроз. *Вісник кредитно-економічного факультету ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»*. К.: КНЕУ. 2021. № 2. С. 76 – 89.

19. Карчева Г., Лернатович В., Кавецький Р. Використання технології блокчейн як фактор підвищення ефективності фінансової сфери. *Банківська справа*. 2017. №2. С. 110 – 119.

20. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу. *Вісник НБУ*. 2021. № 10.

С. 106 – 113.

21. Корецька Н. І. Процес концентрації ринку банківських послуг України: оцінка та стратегії позиціонування. *Економічний форум*. 2019. № 1. С. 196 – 204.

22. Корнєєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. *Світ фінансів*. Тернопіль: ТНЕУ. 2021. № 2. С. 74 – 81.

23. Костогриз В.Г., Овчарук О.М. Дистанційне обслуговування як перспективна складова системи дистрибуції банківських продуктів. *Торгівля, комерція, підприємництво*. 2021. Вип. 12. С.71 – 76.

24. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2017. Вип. 22. С. 104 – 111.

25. Макаренко І. П., Рогожин О. Г. Світові тенденції розвитку системи інноваційних індикаторів. *Математичне моделювання в економіці*. 2017. № 1 – 2(8). С. 141 – 158.

26. Матвійчук Н., Теслюк С. Основні тенденції розвитку банківських інновацій в Україні. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. Розділ III. Фінанси, банківська справа та страхування. №1. 2021. С.79 – 87.

27. Мельников А.О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування. *Наукові праці МАУП*. 2021. № 3(30) С. 134 – 140.

28. Мельничук Н.Ю. Теоретичні підходи розуміння сутності дефініції «банк» й визначення його ролі в економічній сфері. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Вип. 4. 2020. С. 856 – 860.

29. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг. *Фінансовий ринок України*. 2021. № 12. С. 7 – 8.

30. Науменкова С.В., Міщенко В.І., Міщенко С.В. Макроекономічні аспекти оцінювання достатності капіталу банків в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2017. № 2. С. 4 – 16.

31. Олещук М.Г. Впровадження інноваційних ІТ-технологій як напрямок

підвищення конкурентоспроможності банків на ринку банківських послуг України. *Науковий вісник ДДМА*. 2020. № 1. С. 351 – 358.

32. Підгорний А. Практика реалізації завдань банківської системи з використанням технології блокчейн. *Банківський вісник*. 2017. № 11. С. 56 – 58.

33. Роговський С. Категорія «банківська послуга»: визначення і особливості. *Ринок цінних паперів*. 2022. №9-10. С. 69 – 76.

34. Руда О.Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2020. Випуск 3. С. 353 – 358.

35. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні. *Молодий вчений*. 2019. № 3(06). С. 53 – 55.

36. Смовженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України. *Вісник Національного банку України*. №1. 2018. С. 16 – 19.

37. Смолінська С.Д., Наконечна Ю.С. Інтеграція банківської системи України в умовах світової економіки. *Молодий вчений*. 2021. № 10 (62). С. 390 – 393.

38. Сніщенко Р.Г., Гладкий В.В., Ардашов С.А. Основні аспекти автоматизації банківської діяльності. *Вісник КДУ імені М. Остроградського*. 2018. №5(64). Частина 1. С. 87 – 89.

39. Степаненко О.П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України. *Актуальні проблеми економіки*. 2022. № 6. С. 275 – 282.

40. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. *Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф.* Тернопіль: Вектор. 2017. С. 194 – 196.

41. Фімяр С.В. Економічна сутність банківських послуг. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*: Вип. 31. Черкаси: ЧДТУ. 2018. Ч. I. С. 127 – 130.

42. Фомін І. Рейтингова оцінка комерційного банку в системі діагностики його конкурентоспроможності. *Вісник НБУ*. 2019. № 4. С.11 – 13.

43. Чепелюк Г.М. Стратегічний аналіз та планування розвитку банку в умовах взаємодії з чинниками зовнішнього середовища. *Ефективна економіка*. 2019. №5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2019/56.pdf.

44. Чернюк Д.С. Концептуальні основи функціонування світового ринку банківських послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2020. Вип. 7(1). С. 160 – 164.

45. Чиж Н.М. Банківські інновації: проблеми та перспективи. *Економічні науки. Серія «Облік і фінанси»*. Випуск 9 (33). Ч. 4. 2019. С. 403 – 411.

46. Шевцова М.Ю., Солодовник Ю.О. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Економіка»*. 2021. Вип. 5(2). С. 149 – 155.

47. Шірінян А.С., Шірінян Л.В. Конкурентоспроможність ринку банківських послуг України: фактор масштабу. *Економіка України*. 2019. № 1. С. 42 – 65.

48. Шмігельська З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. *Вісник Національного банку України*. 2020. № 2. С. 34 – 41.

49. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua/ua>

50. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://www.bank.gov.ua>