

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

ЕЛЕКТРОННИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ, СТАН І ПРОБЛЕМИ
РОЗВИТКУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала: студентка II курсу, групи 672-2
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок»
Думитрович Ангеліна
Костянтинівна _____

Керівник:
доцент кафедри фінансів і кредиту
Олексин Артур Григорович _____

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

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

АНОТАЦІЯ

Думитрович А.К. Електронний банкінг в Україні, стан і проблеми розвитку. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2024. 58 с.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження суті електронного банкінгу, його видів. Узагальнено дослідження щодо впливу факторів на розвиток електронного банкінгу. Проведено аналіз процесів цифровізації банківської діяльності у світі та України, проаналізовано основні показники електронного банкінгу України за 2019 – 2023 роки. Розглянуто виклики, з якими стикаються банківські установи у процесі впровадження онлайн послуг та надано перспективні напрями розвитку електронного банкінгу у сучасних умовах.

Ключові слова: електронний банкінг, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, платіжні системи, платіжні інструменти.

ANNOTATION

Dumytrovych A.K. Electronic banking in Ukraine, status and development problems. – Manuscript. Qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in the specialty 072 "Finance, banking, insurance and stock market". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2024. 58 p.

The qualification work conducted a study of the essence of electronic banking, its types. The study of the influence of factors on the development of electronic banking was summarized. The processes of digitalization of banking in the world and Ukraine were analyzed, the main indicators of electronic banking in Ukraine for 2019-2023 were analyzed. The challenges faced by banking institutions in the process of implementing online services were considered and promising directions for the development of electronic banking in modern conditions were provided.

Keywords: electronic banking, Internet banking, mobile banking, payment systems, payment instruments.

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

_____ А.К. Думитрович

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ	7
1.1. Теоретичні концепції електронного банкінгу.....	7
1.2. Суть та значення електронного банкінгу	11
1.3. Фактори, що впливають на впровадження Інтернет-банкінгу.....	15
Висновок до розділу 1	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕНДЕНЦІЙ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	19
2.1. Аналіз розвитку електронного банкінгу у світі	19
2.2. Оцінка тенденцій розвитку електронного банкінгу в Україні	24
2.3. Аналіз ринку банківських платіжних засобів	32
Висновки до розділу 2.....	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	41
3.1. Проблеми та виклики розвитку сектору онлайн-банкінгу	41
3.2. Перспективи розвитку електронного банкінгу в умовах цифровізації суспільства.....	44
Висновки до розділу 3.....	49
ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53

ВСТУП

Десятиліттями фінансові установи використовували складні комп'ютерні мережі для автоматизації мільйонів щоденних операцій. Банки були одними з перших організацій, які висунули ідею про те, що електронні комп'ютери можуть взяти на себе виконання трудомістких банківських обов'язків із обробки чеків і балансування рахунків. Згодом інші фінансові установи приєдналися до ініціативи, перейшовши від паперових чеків до повністю електронного банківського обслуговування. Пристрої обробки даних, роботизоване сортування документів і відкриття оптичного розпізнавання символів були лише деякими з інновацій, які зробили це можливим.

Електронний банкінг – це широкий термін, який стосується процедури, яка дозволяє клієнту проводити особисті або комерційні банківські операції через електронну або телекомунікаційну мережу.

У сучасному світі інтернет-банкінг дозволяє клієнтам отримати швидкий доступ до своїх банківських рахунків. Електронний банкінг передбачає використання персонального комп'ютера, смартфона, ноутбука або персонального цифрового помічника для виконання таких завдань, як переказ коштів, виписка з поточного рахунку, оплата комунальних послуг, відкриття банківського рахунку, визначення місцезнаходження найближчого банкомату, отримання інформації про фінансові продукти та послуги, оформлення кредитів тощо.

Вчені досягли значних успіхів у сфері інформаційних технологій. Електронний банкінг є прикладом передового застосування інформаційних технологій. Які зміни відбуваються в людській цивілізації в результаті поширення технологій, як електронний банкінг хвилює уми людей у двадцять першому столітті, як люди реагують на нові технології в суспільстві, як вони впливають на розміри операцій фінансових установ, а також здатність забезпечити конфіденційну безпеку клієнтів є невід'ємними рушійними силами,

які спонукали вибрати цю тему та провести аналіз.

Питання, пов'язані з поняттям Інтернет-банкінгу, його особливостями та перспективами розвитку, були досліджені у роботах таких авторів, як Дубина М. В., Шеремет О. М., Іващук О., Копилової О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О. та інших. Окремі аспекти банківської діяльності в контексті інноваційних тенденцій розвитку також висвітлені в працях Семеног А. Ю., Пахненко О. М., Шалда А. А., Ткаченко О. та ряду зарубіжних науковців.

Метою цього дослідження є аналіз факторів, які впливають на зручність і довіру клієнтів до банківських установ у контексті використання інтернет-банкінгу та мобільних додатків. Дослідження також має на меті виявити чинники, що сприяють покращенню діяльності банків у сфері електронного банкінгу, з метою підвищення рівня довіри клієнтів і розвитку банківського сектору України.

Відповідно до мети дослідження, завдання можна сформулювати таким чином:

1. Охарактеризувати суть та види електронного банкінгу.
2. Визначити показники, що характеризують поширення процесів цифровізації у банківському секторі.
3. Дослідити рівень розвитку електронного банкінгу в Україні.
4. З'ясувати проблеми в роботі електронного банкінгу, з якими стикаються клієнти.
5. Описати рекомендації щодо подолання проблем та кращої роботи електронного банкінгу в Україні.

Об'єктом дослідження є банківська система України і, особливо, щодо участі банків у процесах цифрової трансформації банківської діяльності.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних і практичних аспектів функціонування електронного банкінгу.

У процесі написання кваліфікаційної роботи використано різноманітні методи дослідження, зокрема: діалектичний метод, а також аналіз і синтез, системний підхід — для вивчення механізму функціонування електронного

банкінгу; метод порівняльного аналізу; узагальнення та наукова абстракція — для пояснення термінології; графічні та табличні методи — для візуалізації результатів дослідження.

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи стали законодавчі та нормативно-правові акти, що регулюють реалізацію процентної політики, дані про функціонування банківської системи України, зведені статистичні та оперативні матеріали Національного банку України, офіційні веб-ресурси НБУ, а також наукові монографії, статті вітчизняних і зарубіжних авторів, матеріали міжнародних конференцій та Інтернет-ресурси.

Наукова новизна дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та практичному розв'язанні ряду питань, що цифрової трансформації банківської діяльності. У процесі дослідження були досягнуті такі наукові результати:

1. Визначено нові підходи до тлумачення суті електронного банкінгу та його видів.
2. Запропоновано перспективні рішення щодо цифрової трансформації банківської діяльності.

Практична цінність цієї роботи полягає в тому, що результати можуть бути застосовані банківськими установами для вдосконалення їхньої діяльності в умовах сучасного динамічного економічного середовища. Отримані висновки можуть слугувати основою для розробки нових стратегій, впровадження інноваційних технологій і оптимізації бізнес-процесів, що, в свою чергу, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та ефективності банківських послуг.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 56 сторінок комп'ютерного тексту, у тому числі 7 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 41 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ

1.1. Теоретичні концепції електронного банкінгу

Банківська індустрія перебуває в розпалі глибокої трансформації, зумовленої розвитком фінтех-компаній, розвитком бізнес-моделей, суворими нормативними вимогами та передовими технологіями. Ця нова ера змінює ландшафт фінансових послуг, змушуючи традиційні банки переглянути свій підхід.

ФінТех-стартапи та небанківські організації швидко змінюють конкурентну динаміку фінансового сектора. Традиційним інституціям доводиться впроваджувати інновації та адаптувати свої бізнес-стратегії, щоб залишатися актуальними. Зі зміною очікувань клієнтів зростає попит на персоналізовані послуги 24/7, що спонукає банки переглянути свої пропозиції послуг.

Клієнти, які задоволені електронним банкінгом, можуть розраховувати на швидші, надійніші та зручніші послуги. Послуги електронного банкінгу мають потенціал не лише запропонувати нові конкурентні переваги, але й зміцнити відносини з клієнтами.

Тому дослідження стану, проблем, викликів та переваг електронного банкінгу є перспективним як для вітчизняних, так і для зарубіжних науковців.

Зручність та доступність банківських послуг в Україні аналізували Т. Латковська, А. Марущак та У. Олексій [2] та встановили, що: «зручність та доступність банківських послуг водночас з економією часу є позитивними рисами інтернет-банкінгу» [12, с. 32].

На думку А. Семенова, О. Пахненко та А. Шалди: «найбільшою запорукою забезпечення доступності онлайн-банкінгу в країні є необанки, які становлять собою цифрові банки, поєднуючи новітні технології, інтернет-доступ та

електронну реалізацію банківських послуг для населення з ідеєю підвищеної зручності та доступності. Втім діяльність необанків супроводжується значними проблемами, як для засновників, так і для клієнтів» [19].

Т. Лункіна, А. Бурковська та К. Гуліч дійшли висновку, досліджуючи суть фінансових технологій в банківській сфері України, що: «такі технології не лише збільшують зручність отримання банківських послуг населенням, а й покращують одночасно обсяг ринку електронних коштів в країні та спонукають споживачів проводити більшу кількість безготівкових операцій» [13, 33].

О. Клебан, М. Томашівська, Г. Марутяк та О. Тур також звертають увагу на те, що: «необанки в Україні та їх більшу зручність для українців. Ключовим елементом привабливості для клієнтів необанків дослідники вважають нижчий рівень комісійних зборів за користування банківськими послугами та в деяких випадках їх повну відсутність» [8, 17].

В. Коваленко зазначає, що: «цифровізація економіки України надає можливість банківським установам не тільки покращувати доступність послуг для своїх клієнтів, а й забезпечує удосконалення маркетингових дій в онлайн-середовищі та підвищення популярності серед клієнтів банківських послуг в Україні» [10, с. 115].

Ключовим фактором, що забезпечує зручність і доступність банківських послуг для населення, є інтерфейс онлайн- і мобільних банків, який приваблює клієнтів. З моменту свого запуску в 2017 році до 2020 року включно Monobank показав найвищий приріст клієнтів серед українських банків, досягнувши 5 мільйонів активних користувачів. Ймовірно, що основною причиною такого успіху є зручність інтерфейсу, реалізована за допомогою Vue, яка сприяє підвищенню лояльності користувачів до банківських послуг.

Зокрема, О. Ткаченко стверджує, що: «серед трьох можливих інтерфейсних бібліотек Vue надає як односторонню, так і двосторонню прив'язку, мінімальний обсяг та максимальну дієвість, порівняно з Angular 2 та React, проте має низьку здатність до розширення функцій. Тому, банківські установи у своєму розвитку мають враховувати інтерфейсні аспекти для кращої

обробки даних клієнтів» [22, 6].

Серед зарубіжних вчених також є ряд науковців, які досліджували суть та переваги електронного банкінгу.

Г. Роббінсон вважає, що: «надання онлайн-банкінгових послуг дозволяє банкам будувати та розширювати відносини з клієнтами» [33].

Інші переваги онлайн-банкінгу для банків включають масове налаштування під уподобання кожного користувача, інноваційних продуктів і послуг, більш ефективний маркетинг і комунікації за менших витрат, розробка непрофільних продуктів, таких як страхування та біржове брокерство, як стратегія розширення, покращення іміджу на ринку та краща й швидша реакція на ринкові зміни [6].

А. Маттіла та М. Маттіла заявили, що: «безпека, як правило, визнається як одна з основних перешкод для впровадження Інтернету, залежить від наявності доступу до Інтернету, а також низки інших соціальних і психологічних змінних» [29].

Г. Гуа провів експеримент, щоб дізнатися, як користувачі ставляться до використання веб-сайту онлайн-банкінгу. У цьому дослідженні досліджується відносна важливість сприйнятої простоти використання, конфіденційності та безпеки [26].

Уайз та Алі заявили, що: «багато банків прагнуть інвестувати в банкомати, щоб зменшити витрати на відділення, оскільки клієнти вважають за краще вести бізнес через них, а не через філію» [25].

Чен і Чен визнали, що: «задоволеність електронних клієнтів відрізняється від задоволеності офіційних споживачів, електронна задоволеність представлена як результат ставлення користувача до електронних порталів» [23].

В. Кучар виявив, що: «62 відсотки користувачів онлайн-банку в Індії мають вік від 21 до 40 років, і що немає суттєвої кореляції між віком і використанням Інтернет-банку. Незважаючи на те, що стаття вказується як роль у прийнятності онлайн-банкінгу, деякі дослідники стверджують, що в Інтернеті домінують чоловіки» [28].

А. Мірза та інші виявили, що: «в більшості досліджень онлайн-банкінгом користується більше чоловіків, ніж жінок» [30].

М. Сат'є показав, що: «клієнти, які належать до вищого середнього класу та мають професії високого рівня, частіше користуються Інтернет-банкінгом» [35].

Т. Піккарайнен та ін. визначає: «інтернет-банкінг як інтернет-портал, через який клієнти можуть користуватися різними видами банківських послуг, починаючи від оплати рахунків і закінчуючи інвестиціями. За винятком зняття готівки, інтернет-банкінг надає клієнтам доступ майже до будь-якого типу банківської операції одним клацанням миші» [32].

К. Стюарт стверджував, що: «невдача Інтернету в роздрібних банківських операціях пов'язана насамперед з недостатньою довірою споживачів до електронних каналів. Іншим елементом, який може прискорити поширення інновацій, є забезпечення інфраструктури» [36].

С. Роутрей вважає, що: «організації все частіше використовують мобільні та бездротові пристрої зв'язку, щоб вести бізнес більш ефективно та результативно. Мобільний банкінг є одним із найефективніших додатків (m-banking). Покращена гнучкість бездротових банкоматів мобільність, а також функція пропускну здатності на вимогу спонукають значну кількість операторів до впровадження WATM мережі» [34].

Е. Оженерукевбе вважає, що: «інтернет-банкінг пропонує альтернативи для швидшого надання банківських послуг більш широкому колу клієнтів. Зростаюча популярність інтернет-банкінгу привернула увагу як законних, так і нелегітимних практик онлайн-банкінгу» [31].

Загалом, онлайн-банкінг є важливим інструментом для розвитку банківських послуг і розширення взаємодії з клієнтами. Він пропонує банкам численні переваги, такі як можливість масової персоналізації, зниження витрат, ефективний маркетинг і розвиток нових послуг, зокрема страхування та брокерських операцій. Разом з тим, для користувачів ключовими факторами є простота використання, конфіденційність і безпека. Водночас, існують певні

бар'єри, зокрема питання довіри до електронних каналів і обмежений доступ до інтернету в деяких випадках.

Різні дослідження показують, що інтернет-банкінг є популярним серед молодших вікових груп і користувачів із високим соціальним статусом, хоча гендерні відмінності також відіграють роль у його прийнятті. Мобільний банкінг також стає важливим компонентом цифрової стратегії банків, підвищуючи гнучкість і ефективність. Однак, безпека залишається ключовим викликом для подальшого впровадження онлайн-банкінгу, що потребує підвищеної уваги з боку банків і регуляторів.

1.2. Суть та значення електронного банкінгу

Електронний банкінг – це система надання банківських послуг та здійснення фінансових операцій через електронні канали зв'язку. Його мета полягає в тому, щоб забезпечити клієнтам доступ до банківських рахунків та послуг без необхідності фізичної присутності у відділеннях банку.

Розглядаючи поняття «електронний банкінг» часто мається на увазі:

1. Онлайн-банкінг – це загальний термін, що позначає доступ до банківських послуг через інтернет. Це включає широкий спектр операцій (перекази, перегляд рахунків, оплата послуг тощо), які можна здійснювати через будь-який пристрій із підключенням до інтернету, як правило, через вебсайти банків.

2. Інтернет-банкінг – це синонім онлайн-банкінгу, що підкреслює використання інтернет-мережі для доступу до банківських послуг. Цей термін фокусується на тому, що всі операції здійснюються через інтернет, і найчастіше через комп'ютер або ноутбук.

3. Веббанкінг – це термін, що конкретніше стосується доступу до банківських послуг через веббраузер, тобто через спеціальний інтерфейс банку на його офіційному вебсайті. Цей спосіб надає доступ до рахунків і операцій за допомогою комп'ютера або інших пристроїв через браузер.

4. Мобільний банкінг – це надання банківських послуг через мобільні додатки, спеціально розроблені для смартфонів та планшетів. Мобільний банкінг дозволяє виконувати ті ж операції, що й онлайн-банкінг, але через мобільний інтерфейс, який є більш оптимізованим для портативних пристроїв.

Онлайн-банкінг, інтернет-банкінг та веббанкінг є взаємозамінними термінами, оскільки всі вони стосуються доступу до банківських послуг через інтернет, зазвичай через браузер.

Мобільний банкінг відрізняється тим, що він базується на використанні мобільних додатків, що робить його зручнішим для користування зі смартфонів і планшетів.

Протягом останніх років банки України активно переходять від традиційного обслуговування до цифрових каналів комунікації з клієнтами через Інтернет та мобільні додатки. Зокрема, з 2019 по 2023 роки кількість активних користувачів онлайн-банкінгу в Україні зросла на 89,36%, збільшившись із 4,7 млн у 2018 році до 8,9 млн у 2022 році.

Основними причинами таких змін стали цифровізація банківського сектору та глобальні тенденції диджиталізації банківських послуг. Значну роль відіграє й покращення доступу до інтернету в Україні. З 2004 до 2023 року рівень поширення інтернету зріс на 78%, досягнувши у 2023 році 90%, порівняно з лише 12% у 2004 році [11].

З іншого боку, в умовах безконтактного банківського обслуговування, викликаного пандемією коронавірусу SARS-CoV-2, українські банки оперативно адаптувалися до нових умов і почали ефективніше використовувати можливості Інтернету. Крім того, зростання популярності електронного банкінгу стає все більш актуальним в контексті підготовки України до вступу в Європейський Союз.

Сьогодні, в умовах війни та запровадження воєнного стану, банки змушені враховувати нові виклики. Постійні повітряні тривоги, окупація частини південно-східних областей та часті блекаути значно обмежують доступ клієнтів до банківських відділень. Це спонукає банки ще активніше розвивати онлайн-

банкінг та мобільний банкінг, щоб забезпечити своїм клієнтам безперервний доступ до послуг навіть у складних умовах війни.

Окрім цього, розвиток онлайн-банкінгу значною мірою зумовлений зниженням вартості цифрових інструментів, що забезпечують доступ до інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Завдяки науково-технічному прогресу ціни на комп'ютерну техніку та мобільні телефони стають доступнішими для широких верств населення, що сприяє зростанню кількості користувачів електронних банківських послуг.

Основними банківськими інтернет-послугами є:

1. Інтернет-банкінг – доступ до банківського рахунку через вебсайт банку для проведення різних фінансових операцій, а саме: перевірка залишку на рахунках; перегляд історії операцій; оплата комунальних послуг, податків, штрафів; перекази коштів між рахунками та на інші рахунки; поповнення мобільного телефону.

2. Мобільний банкінг – надання банківських послуг через мобільні додатки: миттєві перекази між картками; управління картками (блокування, розблокування); налаштування лімітів на операції; швидкі платежі за шаблонами.

3. Платіжні системи – онлайн-сервіси для проведення платежів та переказів: оплата товарів і послуг онлайн (e-commerce); підтримка міжнародних платіжних систем (Visa, MasterCard); використання цифрових гаманців (Apple Pay, Google Pay).

4. Кредитні послуги: заявки на кредити або кредитні картки через інтернет; погашення кредитів онлайн; розрахунок кредитних умов за допомогою онлайн-калькуляторів.

5. Інвестиційні послуги: управління депозитами онлайн; купівля та продаж цінних паперів; інвестиції в акції, облігації через інтернет-платформи.

6. Консультаційні послуги: чат-боти та онлайн-консультації з фахівцями банку; отримання порад щодо продуктів та послуг банку.

7. Страхування – клієнти українських банків отримали можливість

страхувати своє життя, а також рухоме і нерухоме майно онлайн, що забезпечує зручність і швидкість отримання страхових послуг.

8. Обмін валюти – банки пропонують клієнтам здійснювати обмін валюти в онлайн-форматі, після чого клієнти можуть забрати готівку у відділенні банку, що спрощує процес обміну валют і підвищує його ефективність.

Ці послуги значно спрощують доступ до фінансів і надають клієнтам банків швидкі, зручні та безпечні способи керування своїми коштами.

Крім цього, останніми роками українці отримали можливість користуватися наступними банківськими послугами онлайн:

1. Сплата комунальних рахунків – клієнти можуть оплачувати всі комунальні послуги онлайн, оскільки суми для оплати автоматично генеруються на основі даних лічильників.

2. Благодійні перекази та допомога армії – банківські клієнти мають можливість швидко й зручно переказувати кошти онлайн на підтримку армії та в різні благодійні фонди.

3. Сплата штрафів за порушення ПДР – клієнти можуть оплачувати штрафи за порушення правил дорожнього руху через цифрові сервіси, без необхідності відвідувати банківські відділення.

Основними перевагами електронного банкінгу є:

1. Зручність – клієнти можуть керувати своїми фінансами будь-де та будь-коли, маючи доступ до інтернету або мобільної мережі.

2. Швидкість – операції виконуються миттєво або майже миттєво.

3. Економія часу і ресурсів – немає потреби відвідувати банк особисто, що зменшує черги та витрати на обслуговування клієнтів у відділеннях.

4. Безпека – використовуються сучасні технології захисту даних, такі як шифрування, багатофакторна автентифікація, що підвищує безпеку транзакцій.

5. Доступ до широкого спектра послуг – крім традиційних послуг (перекази, оплата рахунків), клієнти можуть скористатися інвестиційними продуктами, кредитами, страховими послугами тощо.

В умовах постійних змін та викликів, таких як пандемія COVID-19 та війна

в Україні, електронний банкінг продовжує розвиватися, пропонуючи нові послуги та вдосконалюючи існуючі. Це дозволяє банкам бути більш гнучкими у відповідь на потреби клієнтів і забезпечувати їм комфортний доступ до фінансових ресурсів. Таким чином, електронний банкінг не лише покращує обслуговування, але й активно сприяє цифровізації економіки.

1.3. Фактори, що впливають на впровадження Інтернет-банкінгу

Чинників, що сприяють або перешкоджають прийняттю ІТ-додатків, багато, і вони викликають головне занепокоєння багатьох дослідників і практиків. У цьому багатому різноманітті літератури фактори усиновлення іноді розглядалися в конкретному контексті. Намагаючись зрозуміти критерій клієнта для прийняття рішення, слід враховувати як внутрішні, так і зовнішні фактори.

Обізнаність споживача: споживачі проходять через низку процесів знання, переконання, прийняття рішень, підтвердження, перш ніж вони будуть готові прийняти продукт або послугу, а прийняття або відмова починається, коли споживач дізнається про продукт або послугу.

Простота у використанні: однак однієї обізнаності недостатньо, оскільки споживачі відкинули б інновацію, якщо б вона була дуже складною та незручною для користувача. Складність — це ступінь відносної складності інновації для розуміння або використання. Зручність доменних імен, а також інструментів навігації, доступних на веб-сайті, є важливим визначальним фактором простоти використання.

Довіра, безпека та конфіденційність: електронна комерція не може процвітати, якщо немає атмосфери довіри між покупцями, продавцями та іншими пов'язаними особами, залученими до онлайн-транзакції.

Попередній технологічний досвід, особливо попередній досвід роботи з комп'ютером, як виявилось, впливає на переконання споживачів щодо відповідних систем та інформаційних технологій. Чим більше у споживача досвіду щодо технологій, тим краще він розумітиме нові технології та їхні

наслідки. Таким чином, знайомство споживача з технологіями загалом сприяє його оцінці потенційної додаткової вартості, притаманної технологіям.

Доступність: чим ширший доступ до комп'ютерів та Інтернету, тим більше можливостей Інтернет-банкінгу.

Веб-контекст і дизайн: інтернет-банкінг – це вміст інформації про продукт, обсяг інформації про продукт, формат інформації про продукт, мова та функції макета впливають на задоволеність клієнтів.

Вплив референтної групи: на споживання банківських послуг можуть впливати кілька референтних груп клієнтів, таких як персонал банку та традиційні, такі як друзі та родина. Референтні групи дійсно впливають на впровадження інтернет-банкінгу.

Робота з помилковими транзакціями: крім того, клієнтам інтернет-банку також буде цікаво дізнатися, як банк зазвичай справлятиметься з помилковими транзакціями, що відбуваються під час онлайн-транзакцій. Це буде тягар для доведення проблеми клієнтами. Банк буде готовий вирішити проблему заздалегідь і досліджувати проблему пізніше.

Швидкість точності транзакцій: існує зв'язок між швидкістю завантаження веб-сайту та задоволеністю веб-користувачів. У цьому контексті використання графіки з високою роздільною здатністю та неефективних веб-серверів має значний негативний вплив.

Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам отримати доступ до своїх особистих або бізнес-рахунків у будь-який час і будь-де з дому, офісу чи під час подорожі. Карткові продукти охоплюють широкий спектр можливостей, щоб полегшити клієнтам найвищий рівень.

Інтернет-банкінг надає клієнту можливість самостійно обирати години роботи в банку. Це може заощадити час, гроші та зусилля. Це швидко, легко, безпечно та найкраще. Інформація облікового запису захищена паролем для нашої конфіденційності та безпеки. Клієнтам заборонено повідомляти свій пароль іншим.

Банківські установи намагаються захистити інформацію користувача, щоб

забезпечити конфіденційність інформації про обліковий запис користувача; однак банк не може гарантувати або забезпечити безпеку інформації про обліковий запис користувача. Несанкціонований доступ або використання третіми сторонами, збій апаратного чи програмного забезпечення та інші фактори можуть у будь-який час поставити під загрозу безпеку інформації користувача.

Клієнти значно виграють від використання Інтернету для банківських операцій. Це стосується здатності споживачів розпоряджатися своїми коштами в будь-який час, а не лише в години роботи компанії. У банків не найзручніший час для обслуговування клієнтів. Багато людей йдуть на роботу, коли їхній банк працює, і повертаються додому після його закриття. Через це цим людям надзвичайно важко керувати своїми фінансами. Інша проблема – стояти у довгих чергах для завершення транзакцій. Електронний банкінг можна здійснювати з будь-якої точки земної кулі, де є підключення до Інтернету та комп'ютер. Найважливішим аспектом історії електронного банкінгу є безпека. Банки були піддані надзвичайно складним заходам безпеки, які ніхто не зміг зламати.

Висновок до розділу 1

Банківський сектор отримав велику користь від інформаційних технологій. Завдяки використанню різних інформаційних технологій банки та інші фінансові установи посилили свої функції фінансових посередників. Електронний банкінг є найновішою та найшвидшою поширеною банківською технологією серед багатьох інформаційних технологій. Клієнти електронного банкінгу мають можливість переглядати інформацію про рахунок і виконувати деякі транзакції онлайн.

Електронний банкінг став важливим елементом сучасної фінансової системи, надаючи клієнтам зручність, швидкість і доступність банківських послуг. Він включає в себе різноманітні форми обслуговування, що дозволяють користувачам здійснювати фінансові операції без фізичної присутності в

банківських відділеннях. Основними видами електронного банкінгу є:

1. Інтернет-банкінг – дозволяє користувачам отримувати доступ до своїх рахунків, здійснювати перекази, оплачувати рахунки та управляти фінансами через веб-сайт банку.

2. Мобільний банкінг – забезпечує доступ до банківських послуг через мобільні додатки, що надає можливість виконувати фінансові операції з будь-якого місця та в будь-який час.

3. Онлайн-платежі – можливість здійснювати платежі за товари та послуги через Інтернет, що спрощує процес покупок.

4. Електронні перекази – надання можливості переказувати кошти між рахунками в різних банках або на користь третіх осіб в режимі реального часу.

5. Страхові послуги – надання можливості онлайн-страхування життя, рухомого та нерухомого майна.

6. Обмін валют – клієнти можуть обмінювати валюту онлайн, що спрощує процедуру обміну.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТЕНДЕНЦІЙ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз розвитку електронного банкінгу у світі

Останніми роками спостерігається поступовий перехід українських банків від традиційного обслуговування населення до комунікації з клієнтами через Інтернет і мобільні додатки.

Ці зміни, з одного боку, зумовлені активною цифровізацією банківського сектору в Україні та загальними світовими тенденціями диджиталізації банківських послуг. З іншого боку, безконтактне обслуговування, що стало наслідком пандемії коронавірусу SARS-CoV-2, змусило банки швидко адаптуватися до нових умов і ефективніше використовувати можливості Інтернету.

Проникнення онлайн-банкінгу – це показник, який відображає частку або кількість користувачів, що активно використовують послуги онлайн-банкінгу в певному регіоні або країні. Цей показник зазвичай вимірюється у відсотках і може включати такі аспекти:

1. Кількість активних користувачів – число осіб, які регулярно користуються онлайн-банківськими послугами, такими як перегляд рахунків, переказ коштів, оплата рахунків тощо.

2. Загальна кількість клієнтів банків – наскільки широко онлайн-банкінг використовують у порівнянні з загальною кількістю клієнтів банків.

3. Зміни з часом – проникнення онлайн-банкінгу може змінюватися з роками внаслідок технологічних інновацій, змін у споживчій поведінці, маркетингових стратегій банків і поліпшення доступу до Інтернету.

4. Географічні відмінності – показник може варіюватися в залежності від регіону або країни через різні рівні технологічного розвитку, економічні умови

та культури використання фінансових послуг.

Високе проникнення онлайн-банкінгу свідчить про те, що споживачі вважають онлайн-банківські послуги зручними, доступними та безпечними, що, в свою чергу, стимулює банки інвестувати в покращення своїх цифрових платформ.

Крім того, зростання популярності електронного банкінгу є доцільним у контексті підготовки України до вступу до Європейського Союзу (рис. 2.1).

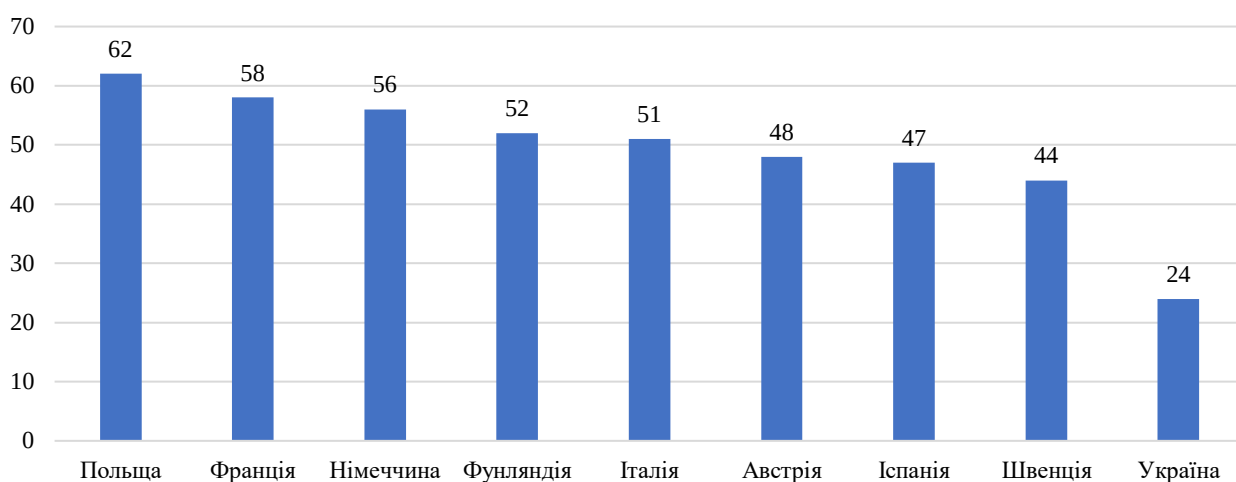


Рис. 2.1. Проникнення онлайн-банкінгу у країнах ЄС та в Україні на кінець 2023 року, % [41]

На рис. 2.1 показано відсоток користувачів онлайн-банкінгу в Україні та країнах Європейського Союзу на кінець 2023 року. Це ілюструє різницю у рівні впровадження онлайн-банківських послуг, що підкреслює, що хоча Україна демонструє позитивні тенденції у розвитку онлайн-банкінгу, вона все ще відстає від деяких європейських країн за цим показником. Порівнюючи рівень проникнення онлайн- і мобільного банкінгу в Україні з аналогічними показниками в країнах ЄС, можна зазначити, що незважаючи на позитивні тенденції розвитку в Україні, ці показники залишаються значно нижчими, ніж у багатьох європейських країнах.

Показник проникнення онлайн-банкінгу в Україні є меншим, ніж у двічі в порівнянні з країнами Європейського Союзу. Наприклад, у випадку з Польщею, цей показник виявляється меншим у 2,6 рази. Такі результати можна пояснити

кількома причинами, серед яких: часті кібератаки можуть викликати занепокоєння у користувачів щодо безпеки онлайн-транзакцій, що негативно впливає на їхню готовність користуватися такими послугами; недовіра до банківської онлайн-систем, до безпеки та надійності онлайн-банківських послуг може призводити до того, що потенційні користувачі обирають традиційні способи обслуговування.

Так, за інформацією урядової команди реагування на комп'ютерні надзвичайні ситуації CERT-UA: «протягом 2023 року на Україну було здійснено 2543 кібератаки, що на 16% більше, ніж у минулому, 2022 р. Наприклад, атака російських хакерів на цифрову інфраструктуру мобільного оператора «Київстар» у грудні 2023 р. спричинила серйозний збій у системі зв'язку та роботі терміналів» [39].

Ці фактори разом можуть стати суттєвими бар'єрами для більш широкого впровадження онлайн-банкінгу в Україні, порівняно з країнами ЄС, де технології і практика онлайн-обслуговування активно розвиваються.

Лідерами діджиталізації грошових розрахунків у світі є країни, такі як Швеція, Фінляндія та Норвегія. Наприклад, у Швеції на 100 000 осіб припадає лише 32 банкомати, тоді як понад 98% населення користується дебетовими або кредитними картками. Ця країна також займає одне з провідних місць у використанні мобільних платежів.

Швеція, яка стала першою європейською країною, що випустила банкноти, може стати однією з перших країн, яка повністю відмовиться від готівки.

Кількість безготівкових операцій у світі загалом, а також розподіл за регіонами, представлені на рис. 2.2 і 2.3. Важливо зазначити, що на цих рисунках відображено як звітні дані (за 2019 – 2023 роки), так і прогнозні дані (на 2024 – 2026 роки).

Як видно з рис. 2.2, загальна кількість безготівкових операцій у світі зростає з 728,4 млрд платежів у 2019 році до 1335 млрд у 2023 році, що становить приріст на 83,3%. Прогноз на 2026 рік свідчить про подальше зростання до 2297 млрд платежів. Середній річний темп приросту кількості операцій за період з 2019 по

2023 рік склав +14,1%.

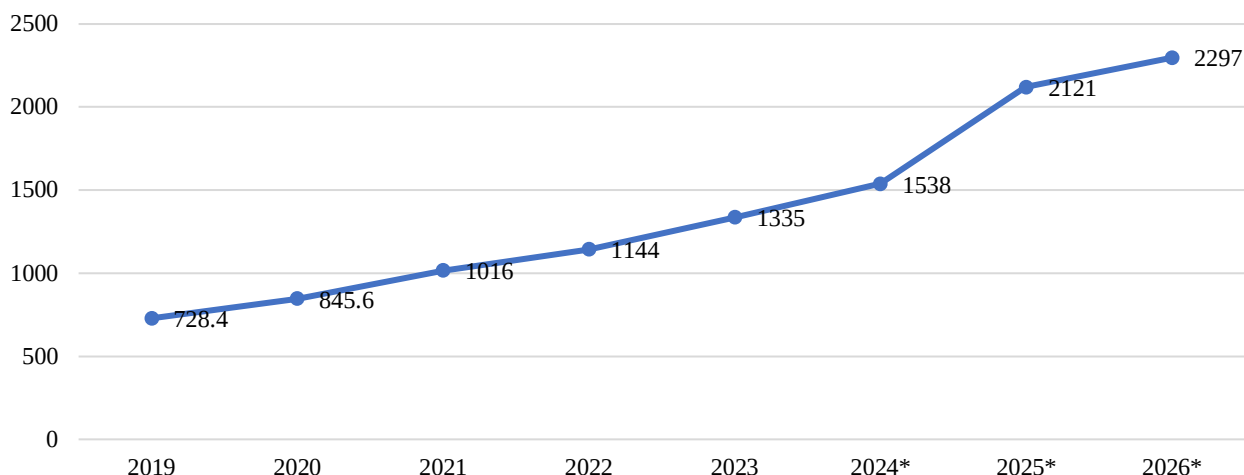


Рис. 2.2. Динаміка кількості здійснених безготівкових операцій у світі та прогноз на 2024 – 2026 роки, млрд платежів [41]

Найвищі темпи зростання безготівкових операцій у світі спостерігаються в Азійсько-Тихоокеанському регіоні та у Європі. При цьому вже у 2022 р. та за прогнозними даними у наступні роки кількість таких операцій в Азійсько-Тихоокеанському регіоні буде більшою, ніж у Європі та Північній Америці разом узятих.

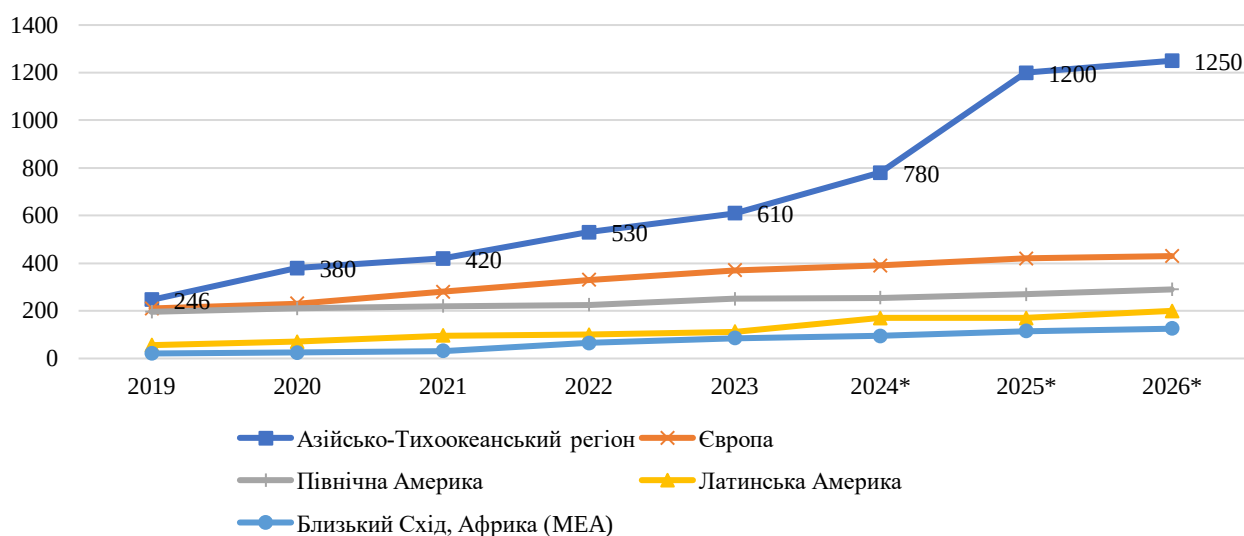


Рис. 2.3. Динаміка кількості здійснених безготівкових операцій у світі та прогноз на 2024 – 2026 роки, млрд платежів [41]

За оцінками Дослідницького інституту аналізу фінансових послуг

Саргеміні у 2022 р. в Азійсько-Тихоокеанському регіоні було здійснено безготівкових операцій на суму 440 млрд. дол. США, тоді як у Європі та Північній Америці обсяг операцій становив 254,6 та 204,4 млрд. дол. США відповідно.

Загалом сфера грошових розрахунків перебуває в авангарді діджиталізації, однак це відбувається в умовах необхідності дотримання місцевих, регіональних та міжнародних норм (включаючи глобальні платіжні ініціативи ISO20022 та SWIFT), що залишає обмежений простір для інвестицій у майбутні інновації [19]

Базуючись на «передовій практиці» в розвинутих країнах, звіт Конференції ООН з торгівлі та розвитку (ЮНКТАД) визначив чотири проблеми, які країни, що розвиваються, загалом повинні подолати, щоб отримати переваги, які можуть принести ініціативи електронного банківського обслуговування:

1. Здатність адаптувати глобальну технологію до місцевих вимог: необхідний адекватний рівень інфраструктури та людського потенціалу, перш ніж країни, що розвиваються, зможуть прийняти глобальну технологію для своїх місцевих вимог.

2. Здатність посилити державну підтримку електронних фінансів. Історично більшість ініціатив щодо електронних фінансів у країнах, що розвиваються, були результатом спільних зусиль приватного та державного секторів.

3. Здатність створити необхідний рівень регулятивних та інституційних рамок: відсутність регулятивних рамки, довіра, стандарти безпеки та конфіденційності, високі торговельні бар'єри, захист клієнтів та інвесторів перешкоджають прогресу у впровадженні електронних банківських ініціатив у більших масштабах у багатьох країнах, що розвиваються.

4. Здатність залучати малі та середні підприємства (МСП) до електронного банкінгу: наявність і доступ до якісних даних і банківської інформації необхідні для того, щоб МСП у країнах, що розвиваються, переходили до електронного банкінгу. Подібним чином кредитна інформація в режимі он-лайн покращить

здатність МСП забезпечувати фінансування.

2.2. Оцінка тенденцій розвитку електронного банкінгу в Україні

Оцінка тенденцій розвитку електронного банкінгу в Україні здійснена в кількох ключових напрямках, які дозволяють комплексно охарактеризувати стан та перспективи галузі. Основними напрямки для такої оцінки є:

1. Динаміка суми та кількості операцій з використанням електронних платіжних засобів.
2. Впровадження банками України інноваційних фінансових продуктів та технологій.
3. Динаміка кількості платіжних пристроїв, встановлених банківськими установами.
4. Динаміка кількості електронних платіжних засобів, випущених банківськими установами.

Для аналізу динаміки операцій з електронними платіжними засобами, емітованими українськими емітентами, розглянемо наведені дані про суми та кількість безготівкових операцій і отримання готівки (табл. 2.1).

Позитивними тенденціями поширення електронних платіжних засобів серед користувачів банківських послуг є:

1. Зростання безготівкових операцій у 2021 та 2022 роках – з 2020 року спостерігається зростання суми безготівкових операцій, особливо у 2022 році, що свідчить про поступове відновлення після спаду, спричиненого пандемією COVID-19.
2. Зниження залежності від готівки – кількість операцій з отримання готівки зменшується щороку, що вказує на зростаючу популярність безготівкових платежів.
3. Збільшення кількості користувачів – у 2021 році спостерігалось зростання кількості безготівкових операцій, що пов'язано з активізацією цифровізації у банківському секторі та впровадженням нових технологій.

Таблиця 2.1

Динаміка суми та кількості операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими емітентами [40]

Показник		2019	2020	2021	2022	2023
Сума операцій, млн грн	Безготівкові	Всього, із них	515677	248986	333259	497706
		здійснені юридичними особами	32 800	14 517	20 078	28 367
		здійснені фізичними особами	482877	234469	313181	469339
		MasterCard	345724	159554	197297	270178
		Visa	169634	88813	135161	225745
		ПРОСТІР	319	618	783	1 754
		Інші	0	1	18	29
	Отримання готівки	Всього, із них	478303	183692	209861	238407
		здійснені юридичними особами	70 710	29 369	34 937	23 336
		здійснені фізичними особами	407593	154323	174924	215071
		MasterCard	325470	118152	125998	129468
		Visa	146555	63 491	81 940	107935
		ПРОСТІР	6 130	2 004	1 850	961
		Інші	148	45	73	44
	Загальна сума операцій		993980	432678	543120	736113
Кількість операцій, млн шт	Безготівкові	Всього, із них	1 175	529	701	670
		здійснені юридичними особами	14	5	6	5
		здійснені фізичними особами	1 161	523	695	665
		MasterCard	791	328	4033	358
		Visa	383	200	298	312
		ПРОСТІР	1	1	1	1
		Інші	0	0	0	0
	Отримання готівки	Всього, із них	230	70	69	51
		здійснені юридичними особами	7	2	2	1
		здійснені фізичними особами	224	68	67	49
		MasterCard	157	45	42	28
		Visa	72	24	27	22
		ПРОСТІР	2	1	0	0
		Інші	0	0	0	0
	Загальна кількість операцій		1460	599	771	721

Негативними тенденціями стали:

1. У 2020 році відзначається значний спад у сумах та кількості операцій, що можна пояснити впливом пандемії та економічною нестабільністю.
2. Зниження суми, так і кількість операцій у 2023 році, що свідчить про уповільнення темпів зростання електронних платежів.
3. Низька активність юридичних осіб – кількість операцій, здійснених юридичними особами, є значно нижчою порівняно з фізичними особами, що

може вказувати на недостатню інтеграцію безготівкових методів у бізнес-середовищі.

Безготівкові операції стабільно займають більшу частку в структурі транзакцій, особливо з 2020 року, коли сума безготівкових операцій становила 248 986 млн грн (більше половини всіх операцій). Частка безготівкових операцій у загальній сумі у 2019 році становила 51,9%, у 2020 році – 57,5%, у 2021 році – 61,4%, у 2022 році – 67,6%, у 2023 році – 61,4%. Поступове зростання частки безготівкових операцій є результатом збільшення використання електронних платежів, стимульованого пандемією COVID-19, а також активного розвитку мобільних банківських додатків. Частка безготівкових операцій у 2023 році знизилася до 61,4%, що спричинено економічними змінами, викликаними війною, коли доступність і обсяги транзакцій скоротилися.

На ці тенденції вплинуло ряд факторів: активна цифровізація банківських послуг і технологій сприяє зростанню популярності електронних платежів; зміна поведінки споживачів під час пандемії вплинула на збільшення використання безготівкових операцій; економічні коливання та нестабільність можуть суттєво вплинути на обсяги безготівкових платежів; кіберзагрози та недовіра до онлайн-систем можуть стримувати споживачів від переходу на електронні платежі.

В цілому, динаміка безготівкових операцій в Україні свідчить про поступове зростання, незважаючи на певні виклики. Необхідно продовжувати інвестувати в безпеку та інновації у банківському секторі, щоб підвищити довіру до електронних платежів та підтримувати їх розвиток.

Єдиною системно важливою платіжною системою в Україні залишається СЕП. Системна важливість СЕП зумовлена тим, що вона забезпечує: здійснення 98% міжбанківських платежів у державі; здійснення операцій за правочинами з державними цінними паперами на відкритому ринку; урегулювання зобов'язань учасників, які виникають в інших платіжних системах.

Важливими платіжними системами в Україні визначено «MasterCard», «Visa», «NovaPay», «PrivatMoney», «MONEYCOM» та «Фінансовий світ» (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Динаміка обсягів операцій платіжних систем на території України і за її
межі за 2019 – 2023 роки [40]

Платіжна система, оператор	2019, млрд грн	2020, млрд грн	2021, млрд грн	2022, млрд грн	2023, млрд грн	Питома вага у 2023 році, %
СЕП	32472	44838	60263	187331	210147,1	95,8
“MasterCard”	2105	2538	2570,4	3116	4828	2,2
“Visa”	1037,5	1323	1436,4	2557,4	3680	1,7
“NovaPay”	82,5	118,8	108	159,6	256	0,1
PrivatMoney		-	-	-	148	0,1
MONEYCOM		-	-	-	140	0,1
“Фінансовий світ”	-	-	-	49,4	120	0,1
“Поштовий переказ”	137,5	48,6	37,8	45,6	-	-
“Western Union”	40	51,3	45,9	-	-	-
Всього	41117,2	48917,7	64461,5	193259	219319,1	100,0

У категорії соціально важливих платіжних систем за результатами діяльності у 2020 році також змін не відбулося. Усі платіжні системи, які за результатами діяльності в 2019 році були визнані Національним банком соціально важливими платіжними системами, підтвердили свій статус і у 2020 році. Важливими платіжними системами в Україні у 2023 році визначено «MasterCard», «Visa», «NovaPay», «PrivatMoney», «MONEYCOM» та «Фінансовий світ» (табл. 2.2). Дві платіжні системи: «PrivatMoney» та «MONEYCOM» є новими в переліку порівняно з 2022 роком.

Платіжна система «Поштовий переказ», яка за результатами 2022 року була визнана важливою платіжною системою, у 2023 році виключена з Реєстру платіжної інфраструктури відповідно до повідомлення оператора платіжної системи АТ «Укрпошта».

Аналіз динаміки обсягів операцій платіжних систем на території України за 2019 – 2023 роки показує декілька ключових тенденцій:

1. Домінування СЕП (Система електронних платежів) та стрімке зростання обсягів операцій з 32 472 млрд грн у 2019 році до 210 147,1 млрд грн у 2023 році. Це майже 6,5-кратне збільшення за п'ять років.

2. Питома вага СЕП – СЕП залишається основною платіжною системою в Україні, її частка в загальному обсязі операцій у 2023 році становить 95,8%, що свідчить про її ключову роль у фінансовій інфраструктурі країни.

3. Зростання частки «MasterCard» та «Visa» – «MasterCard» з 2 105 млрд грн у 2019 році до 4 828 млрд грн у 2023 році, тобто більше ніж удвічі. Однак питома вага у 2023 році становить лише 2,2%, що свідчить про менший, але стабільний обсяг операцій. Обсяг операцій «Visa» зріс з 1 037,5 млрд грн у 2019 році до 3 680 млрд грн у 2023 році, також більше ніж утричі. Її частка у 2023 році - 1,7%.

Міжнародні системи («MasterCard», «Visa») продовжують зростати, але на фоні розвитку внутрішніх національних платіжних систем їх частка залишається порівняно невеликою.

4. Значення національних систем «NovaPay», «PrivatMoney» і «MONEYCOM»: стабільне зростання обсягів операцій через «NovaPay» з 82,5 млрд грн у 2019 році до 256 млрд грн у 2023 році, що становить лише 0,1% загального обсягу операцій, але свідчить про поступове зростання. Хоча операції «PrivatMoney» і «MONEYCOM» не зазначені до 2022 року, у 2023 році обсяг операцій «PrivatMoney» досяг 148 млрд грн, а «MONEYCOM» – 140 млрд грн, що показує нову динаміку розвитку національних систем. Національні системи, такі як «PrivatMoney» і «NovaPay», нарощують свої обсяги, що може бути результатом розвитку внутрішніх рішень і зростання довіри до українських фінансових платформ.

5. Зникнення деяких систем з групи важливих платіжних систем та зменшення операцій з іншими: «Поштовий переказ» та «Western Union», зменшили обсяги та не набули статусу важливих платіжних систем після 2021

року, що пов'язане з більшою конкуренцією на ринку електронних платежів та новими національними платіжними рішеннями.

Фактори впливу на ці зміни на ринку платіжних послуг були: зростання кількості онлайн-операцій і безготівкових розрахунків; збільшення частки цифрових транзакцій, що відображає загальну тенденцію до цифровізації фінансових послуг; поширення кредитних та дебетових карток серед населення; підтримка безконтактних та мобільних платежів через «MasterCard» і «Visa», що сприяє зростанню використання цих платіжних систем; адаптація банків до нових вимог клієнтів, які прагнуть зручних та швидких платіжних рішень; активне просування національних платіжних систем, особливо у сфері грошових переказів; зростання інтересу до внутрішніх фінансових операцій, особливо під час війни та підвищення рівня довіри до українських фінансових інститутів.

Отже, зростання обсягів електронних платежів свідчить про активну цифровізацію фінансового сектору України.

СЕП домінує на ринку, що відображає сильну інфраструктуру та адаптацію до потреб сучасної економіки.

В Україні банки активно впроваджують інноваційні застосунки та технології в період з 2021 по 2024 рік. Ключовими гравцями, які виділяються своїми інноваціями на ринку банківських послуг є (табл. 2.3).

Загалом, українські банки в період з 2021 по 2024 рік активно впроваджують інновації у свою діяльність, спрямовуючи зусилля на покращення клієнтського досвіду, впровадження нових технологій та адаптацію до сучасних фінансових потреб. Це включає в себе розвиток мобільних додатків, використання штучного інтелекту, блокчейн-технологій та автоматизацію фінансових процесів.

Таблиця 2.3

Впровадження інноваційних застосунків банками на території України

Банки	Особливість	Інноваційні технології
Монобанк	продовжує вдосконалювати свій додаток, додаючи нові функції, такі як автоматизоване управління витратами, можливість отримання кредиту в один клік, а також різноманітні акції та програми лояльності.	підтримка технологій Apple Pay та Google Pay, що дозволяє користувачам здійснювати безконтактні платежі
ПриватБанк	поглиблення функціоналу Приват24, включаючи нові можливості для бізнес-клієнтів, такі як автоматизація бухгалтерії та управління фінансами.	впровадження системи на базі штучного інтелекту для аналізу витрат та рекомендацій щодо фінансового планування
Ощадбанк	розробка нового мобільного додатку з покращеним інтерфейсом та додатковими можливостями для управління фінансами	впровадження технологій блокчейн для покращення безпеки транзакцій
Альфа-Банк	інтеграція нових функцій у мобільний додаток, зокрема, віртуальні картки, персоналізовані пропозиції та управління бюджетом	використання штучного інтелекту для покращення обслуговування клієнтів та прогнозування фінансових потреб
Райффайзен Банк	розвиток онлайн-банкінгу та мобільного банкінгу з новими функціональними можливостями, такими як створення цілей для заощаджень та інвестицій	співпраця з фінансовими технологічними компаніями для розширення спектру послуг
УкрСиббанк	впровадження рішень для автоматизації бухгалтерського обліку та управління фінансами малих і середніх підприємств	розвиток технологій електронного підпису для спрощення документального обігу

У 2023 році дедалі частіше альтернативою відділенню стає смартфон (табл. 2.4).

Приват24 є лідером ринку мобільного банкінгу в Україні, пропонуючи широкий набір послуг для фізичних осіб і бізнесу, включаючи інвестиційні можливості. Монобанк продовжує вражати користувачів своїм інноваційним мобільним застосунком із функціями інвестицій та управління картковими лімітами.

У Сенс Банку мобільний застосунок Sense SuperApp залишається основною платформою для цифрових процесів, продажів і сервісу з

обслуговування клієнтів: 70% клієнтів обслуговуються через Sense SuperApp, 96% продажів здійснюється в мобільному застосунку. Ощадбанк поступово вдосконалює свій мобільний застосунок, хоча поки що відсутні функції зняття готівки без картки та інвестицій. Abank24 пропонує користувачам ключові функції управління картками, проте інвестиційні можливості та зняття готівки без картки поки що недоступні.

Таблиця 2.4

Рейтинг банків щодо впровадження мобільного банкінгу станом на кінець 2023 року [40]

Місце у рейтингу	Банк	Назва мобільного застосунку	Можливість зняття готівки в банкоматі без картки	Можливість самостійно встановлювати ліміти за картками	Наявність мобільних застосунків для ФОП і МСБ	Можливість інвестування в українські цінні папери
1	ПРИВАТБАНК	ПРИВАТ24	так	так	так	так
2	УНІВЕРСАЛ БАНК	MONOBANK	так	так	так	так
3	СЕНС БАНК	SENSE SUPERAPP	так	так	так	так
4	ОЩАДБАНК	МОБІЛЬНИЙ ОЩАД	ні	так	так	ні
5	А-БАНК	ABANK24	ні	так	так	ні
6	ОТП БАНК	OTP BANK UA	ні	так	ні	так
7	УКРГАЗБАНК	ЕКОБАНК	так	так	так	так
8	УКРСИББАНК	UKRSIB ONLINE	так	так	так	так
9	ПУМБ	PUMB ONLINE	ні	ні	так	ні
10	КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК	CA+	ні	ні	ні	так

PUMB Online має обмежені можливості щодо самостійного управління картками та інвестицій. В ПУМБ, наприклад, понад 95% депозитів відкривається онлайн.

Цього року банки продовжили інвестувати у розробку та вдосконалення мобільних застосунків: додавали нові опції, оновлювали інтерфейс, спрощували процеси реєстрації та ідентифікації. ОТП Банк, наприклад, на початку жовтня

2023 року дозволив своїм клієнтам купувати облігації внутрішньої державної позики (ОВДП) безпосередньо на аукціонах Міністерства фінансів України через мобільний застосунок ОTR Bank UA. Протягом жовтня клієнти банку придбали ОВДП на загальну суму 1,1 млрд грн в еквіваленті, з яких 80% були придбані через мобільний застосунок. А ТАСкомбанк удосконалив мобільний застосунок та додав опцію дистанційного отримання виплати гарантованого відшкодування від Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. До цього банками-агентами, які проводили дистанційні виплати, були тільки ПриватБанк, Укргазбанк, банк «Південний» та ПУМБ. Ба більше, коли в серпні 2023 року НБУ дозволив фізособам купувати валюту онлайн на будь-які цілі в еквіваленті до 50 тис. грн на місяць, банки оперативно доопрацювали свої мобільні застосунки і запустили опцію купівлі валюти онлайн. Ця опція в деяких банках існувала ще з 2021 року, однак із початком повномасштабного вторгнення регулятор заборонив фізичним особам купувати валюту онлайн, тому банки заблокували цю опцію.

Отже, цифровізація та інновації є ключовими драйверами зростання обсягів операцій. Інноваційні технології, зокрема мобільні додатки, сприяють переходу населення до цифрових платежів. Зменшення ролі готівки та перехід до безготівкових операцій є головною тенденцією в розвитку фінансової інфраструктури в Україні. Зростання ролі міжнародних платіжних систем демонструє інтеграцію України у глобальну фінансову екосистему та надання доступу до сучасних фінансових послуг.

2.3. Аналіз ринку банківських платіжних засобів

Останні десятиліття дійсно принесли суттєві зміни у сфері фінансових відносин, що стали можливими завдяки активній цифровізації та розвитку інтернет-технологій. Платіжні картки виявилися однією з ключових інновацій у сфері банківських послуг, особливо у контексті полегшення процесів переказу грошей та обробки платежів. Важливим є те, що з'явилися так звані необанки — фінансові установи, які працюють виключно в цифровому середовищі без

фізичних відділень, забезпечуючи клієнтам зручний доступ через мобільні додатки.

Платіжні картки відіграють важливу роль у стимулюванні безготівкових розрахунків, що допомагає знижувати витрати на обіг грошей та підвищувати економічну ефективність. Водночас в Україні, незважаючи на широке впровадження інновацій у банківському секторі (мобільний банкінг, електронні платежі, безконтактні платіжні термінали), готівка залишається суттєвим інструментом економічних операцій, особливо у роздрібному секторі.

На відміну від багатьох розвинених країн, частка грошей, що перебувають поза банківською системою (агрегат М0), в Україні залишається значною і становить близько 30%. Це свідчить про високу залежність від готівки в економічних відносинах, що, попри розвиток цифрових платіжних засобів, досі є конкурентом для платіжних карток на ринку (рис. 2.4).

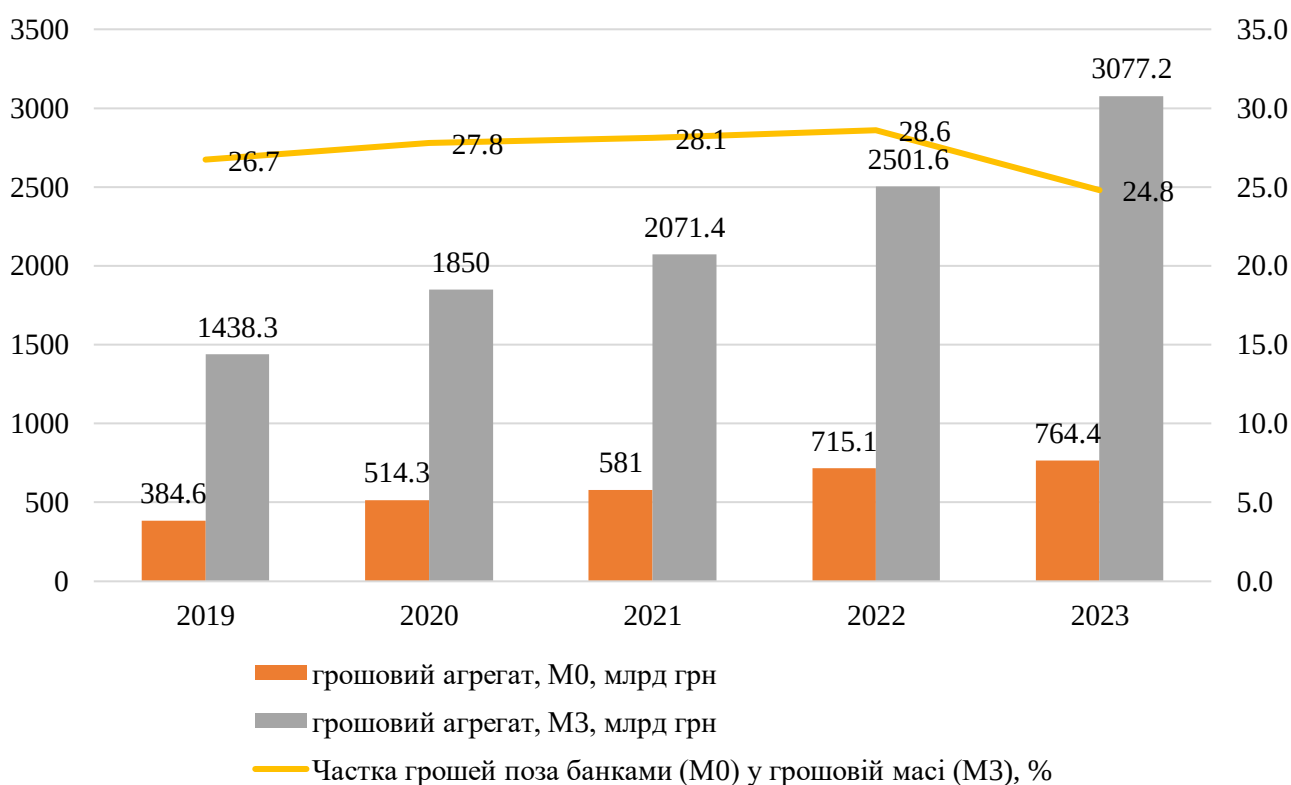


Рис. 2.4. Динаміка грошових агрегатів М3, М0 та їх частка в грошовій масі України за 2019 – 2023 роки [40]

Ці дані відображають динаміку грошових агрегатів та їх співвідношення з

загальною грошовою масою в Україні за період 2019-2023 років. Вони допоможуть краще зрозуміти, як змінювалися ключові показники фінансової системи:

1. Загальна грошова маса в Україні зросла з 1438,3 млрд грн у 2019 році до 3077,2 млрд грн у 2023 році. Це відображає значне збільшення обсягу грошей в обігу, що може бути результатом інфляційних процесів, збільшення грошової пропозиції або інших макроекономічних факторів.

2. Обсяг готівки в обігу (M0) також зріс з 384,6 млрд грн у 2019 році до 764,4 млрд грн у 2023 році. Однак, хоча цей показник зростає, його частка в загальній грошовій масі (M3) зменшилася з 26,7% у 2019 році до 24,8% у 2023 році, що свідчить про поступову зміну на користь безготівкових розрахунків.

3. Співвідношення готівки до загальної грошової маси залишається високим, але з тенденцією до зниження. Наприклад, у 2022 році частка M0 складала 28,6%, а у 2023 році вона знизилася до 24,8%. Це вказує на поступове зменшення залежності економіки від готівки, що може бути результатом зростання популярності безготівкових та електронних платежів.

Зростання обсягів готівки в обігу супроводжується загальним збільшенням грошової маси, але частка готівки у загальній структурі поступово зменшується. Це свідчить про активізацію переходу до безготівкових розрахунків, хоча готівкові операції залишаються важливою складовою платіжної системи України. Зменшення частки M0 у структурі грошової маси свідчить про подальший розвиток безготівкових технологій, мобільного банкінгу та електронних платіжних систем, які поступово витісняють готівку з економічного обігу.

Станом на 1 січня 2024 року платіжні картки продовжують відігравати ключову роль у віддаленому доступі до платіжних рахунків, залишаючись основним інструментом для здійснення безготівкових операцій. Українські банки активно впроваджують інновації у сфері електронних платежів, що сприяє зростанню кількості платіжних карток. Згідно з останніми даними, кількість платіжних карток, емітованих українськими емітентами, сягнула 115,1 млн

одиниць, що на 4,9% більше порівняно з початком 2023 року.

Збільшення кількості карток свідчить про подальшу цифровізацію фінансового сектора, зростання попиту на безготівкові платежі та активне використання цифрових банківських сервісів, таких як мобільний банкінг та онлайн-банкінг. Це також демонструє впевнене відновлення та розвиток платіжного ринку після складного періоду, пов'язаного з пандемією та іншими зовнішніми факторами (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Динаміка кількості платіжних карток за видами носіїв інформації,
емітованих українськими банками, млн шт. [40]

Кількість платіжних карток	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Темп приросту, %
Загальна кількість платіжних карток, емітованих українськими банками, млн шт.	68,9	73,4	89,1	109,8	115,1	67,1
Загальна кількість платіжних карток в обігу, млн шт.	42,2	40,4	46,3	46,2	52,1	23,5
безконтактні картки	8,6	13,4	20,0	26,1	30,6	255,8
токенізовані картки	0	3,9	6,7	7,9	12,4	100
інші типи карток	33,6	23,1	13,7	12,2	9,1	-72,9

Динаміка кількості платіжних карток, емітованих українськими банками, за видами носіїв інформації показує важливі тренди в розвитку платіжної системи в Україні. У період з 2019 по 2023 роки загальна кількість платіжних карток, емітованих українськими банками, зросла з 68,9 млн до 115,1 млн, що свідчить про приріст на 67,1%. Це свідчить про активний розвиток платіжних систем і зростання попиту на безготівкові розрахунки.

Кількість платіжних карток в обігу залишалася відносно стабільною з 2021 по 2022 рік, але показала зростання до 52,1 млн у 2023 році (+23,5%). Це вказує на зростання активності користувачів у використанні платіжних карток.

Кількість безконтактних карток зросла з 8,6 млн у 2019 році до 30,6 млн у

2023 році, що становить приріст 255,8%. Цей показник підкреслює популяризацію безконтактних технологій у розрахунках, особливо під час пандемії COVID-19, коли безконтактні платежі стали більш бажаними.

Хоча токенизовані картки з'явилися на ринку лише нещодавно, їхня кількість зросла до 12,4 млн у 2023 році, що свідчить про впровадження нових технологій безпеки у платіжному секторі та активну адаптацію банків до нових вимог безпеки.

Кількість інших типів карток зменшилася з 33,6 млн у 2019 році до 9,1 млн у 2023 році (-72,9%). Це свідчить про зменшення попиту на традиційні картки та про зсув у бік нових технологій, таких як безконтактні та токенизовані картки.

Дані показують, що український ринок платіжних карток активно розвивається, з особливим акцентом на безконтактні та токенизовані технології. Це свідчить про зростаючу популярність безготівкових розрахунків та інновацій у платіжних системах, що відповідає глобальним тенденціям у фінансовому секторі. Зростання використання платіжних карток також може позитивно вплинути на загальний рівень фінансової інклюзії в Україні.

Аналіз тенденцій використання платіжних карток в Україні свідчить про стабільне зростання безготівкових розрахунків, зокрема в торгових мережах, де більшість операцій здійснюється за допомогою платіжних карток (рис. 2.5).

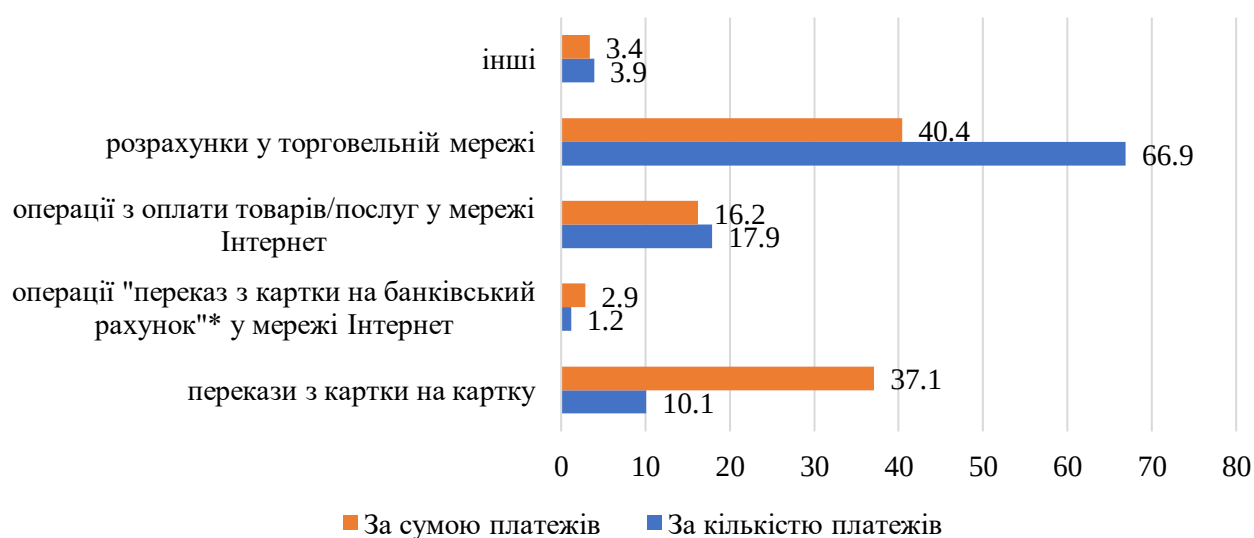


Рис. 2.5. Структура операцій із застосуванням платіжних карток у 2023 році, % [40]

Аналізуючи дані про кількість та суму платежів у різних категоріях безготівкових операцій, можна зробити такі висновки.

Найбільша частка платежів здійснюється саме в торговельних мережах, що підтверджує їх значення у безготівкових розрахунках. Це свідчить про широке використання платіжних карток споживачами для щоденних покупок. Незважаючи на те, що кількість операцій у цій категорії є найбільшою, їхня частка за сумою становить менше половини, що може свідчити про менші середні суми покупок.

Досить суттєва частка (17,9%) платежів, що свідчить про зростаючу популярність онлайн-шопінгу та цифрових платіжних платформ.

Хоча перекази з картки на картку (10,1%) також є популярним, їх частка суттєво менша порівняно з розрахунками в торговельній мережі. Це зумовлено тим, що перекази використовуються переважно для особистих фінансових операцій. Висока частка цих платежів за сумою свідчить про те, що ці перекази часто є більшими за розміром. Це характерним для випадків, коли гроші переводяться між особами для виконання фінансових зобов'язань.

Найменша частка за кількістю – це операції «переказ з картки на банківський рахунок», що може свідчити про менш часте використання цього методу або про те, що споживачі віддають перевагу іншим способам переведення коштів.

Дані вказують на те, що розрахунки в торговельних мережах займають лідируючу позицію за кількістю операцій, але частка за сумою платежів для переказів з картки на картку є значною, що вказує на специфічні фінансові звички споживачів. Зростання популярності безготівкових платежів, особливо у торговельних мережах та онлайн, свідчить про тенденції до цифровізації фінансових операцій в Україні.

Стійка тенденція до збільшення кількості платіжних карток та зростання обсягів безготівкових операцій може свідчити про подальший розвиток електронного банкінгу в Україні. Очікується, що інноваційні технології, такі як мобільний банкінг і токенизація, продовжать впроваджуватись, покращуючи

доступність та зручність фінансових послуг для населення.

Таким чином, платіжні картки відіграють ключову роль у трансформації фінансової сфери України, спрощуючи та безпечніше забезпечуючи безготівкові розрахунки, проте необхідно продовжувати роботу над підвищенням рівня фінансової грамотності населення та популяризацією безготівкових методів оплати.

За 2019 – 2023 роки кількість платіжних пристроїв, в яких здійснювалися операції з платіжними картками, зросла в середньому на 6,4%. Так, кількість платіжних терміналів у торговельній та сервісній мережі порівняно з 2019 роком збільшилася на 38,3% до 469,4 тис. од. (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Динаміка кількості платіжних пристроїв, тис. од. [40]

Кількість платіжних карток	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Темп приросту, %
Платіжні термінали у торговельній та сервісній мережі, із них:	339,3	388,9	439,2	368,4	469,4	38,3
платіжні термінали банків та небанківських фінансових установ, із них:	14,9	13,9	12,6	9,3	19,8	32,9
Безконтактних	3,5	3,4	5,6	4,8	16,2	362,9
Пристрої само-обслуговування, із них:	36,3	40,5	33,6	28,3	29,1	-19,8
банкомати	19,4	18,8	18,5	15,6	15,8	-18,6
програмно-технічні комплекси самообслуговування	16,4	15,9	15,2	12,7	13,3	-18,9

Кількість платіжних терміналів, емітованих банками та небанківськими фінансовими установами, зросла з 14,9 тис. у 2019 році до 19,8 тис. у 2023 році. Темп приросту становить 32,9%. Це може свідчити про зростаючу конкуренцію на ринку платіжних терміналів і активізацію небанківських установ у цій сфері.

Кількість безконтактних платіжних терміналів зросла з 3,5 тис. у 2019 році до 16,2 тис. у 2023 році, що становить вражаючий темп приросту 362,9% та вказує на зростаючий попит на безконтактні платежі, які стають популярними

серед споживачів завдяки зручності та швидкості.

Кількість пристроїв самообслуговування, зокрема банкоматів, зменшилась за аналізований період. Кількість банкоматів зменшилась з 19,4 тис. у 2019 році до 15,8 тис. у 2023 році (-18,6%) у зв'язку із закриттям банкоматів на непідконтрольних територіях і те, що більше споживачів переходять на безготівкові способи оплати. Загальна кількість програмно-технічних комплексів самообслуговування також зменшилась з 16,4 тис. у 2019 році до 13,3 тис. у 2023 році (-18,9%).

Таким чином, платіжні системи в Україні демонструють позитивну динаміку у впровадженні інноваційних рішень, проте традиційні способи обслуговування, такі як банкомати, можуть стати менш актуальними в умовах зростання популярності безготівкових розрахунків.

Висновки до розділу 2

З 2019 по 2023 рік спостерігається стабільне зростання як обсягів, так і кількості платіжних операцій в Україні. Це свідчить про активне впровадження та використання електронних платіжних засобів, попри складні економічні та політичні умови. Безготівкові операції демонструють стабільне зростання як за сумою, так і за кількістю. Наприклад, сума безготівкових операцій зросла з 515677 млн грн у 2019 році до 352436 млн грн у 2023 році, що свідчить про перехід населення та бізнесу до більш цифрових форм платежів.

Фізичні особи є головними користувачами електронних платіжних засобів. У 2023 році на фізичних осіб припадало 623 млн безготівкових операцій, що становить переважну більшість від загальної кількості (627 млн), що свідчить про підвищення довіри населення до електронних платіжних систем.

Хоча отримання готівки залишається важливим елементом платіжної інфраструктури, його обсяг знизився з 478,303 млн грн у 2019 році до 221,482 млн грн у 2023 році. Це підтверджує загальну тенденцію переходу до безготівкових форм оплати.

«MasterCard» та «Visa» залишаються основними міжнародними платіжними системами, що обслуговують переважну більшість безготівкових та готівкових операцій. «MasterCard» демонструє провідну позицію, особливо у безготівкових операціях, із часткою у 2023 році, що перевищує 202 млрд грн.

Хоча національні платіжні системи, як-от ПРОСТІР, займають значно меншу частку ринку, вони стабільно розвиваються. ПРОСТІР збільшив обсяги безготівкових операцій із 319 млн грн у 2019 році до 1,711 млн грн у 2023 році.

За останні роки спостерігається стабільне зростання кількості платіжних карток, емітованих українськими банками. Станом на 1 січня 2024 року їхня кількість досягла 115,1 млн штук, що на 4,9% більше, ніж на початок 2023 року. Це свідчить про підвищений попит на безготівкові розрахунки та розширення фінансових послуг. Серед платіжних карток спостерігається активний ріст безконтактних і токенизованих карток, що вказує на впровадження нових технологій у платіжному процесі, що робить їх зручнішими та безпечнішими для користувачів. Більше половини всіх безготівкових операцій здійснюється в торговельних мережах, що підтверджує домінуючу роль платіжних карток у повсякденних фінансових транзакціях. Онлайн-оплати також набирають популярності, що свідчить про зміни у споживчих звичках.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1. Проблеми та виклики розвитку сектору онлайн-банкінгу

Електронний банкінг має багато переваг. Двома найважливішими є швидкість і зручність. Люди, які беруть участь в онлайн-банкінгу, можуть отримувати доступ до своїх рахунків, переглядати свої виписки, здійснювати транзакції, оплачувати рахунки та багато іншого – з дому чи в дорозі.

Незважаючи на переваги, банкіри також стикаються з певними проблемами.

Виклики дуже значні як для банків, які пропонують онлайн-банкінг, так і для їхніх клієнтів, ефективність роботи яких залежить від банків.

1. Зміна банківських звичок.

Використання онлайн-банкінгу різко зросло під час пандемії. Через карантинні обмеження впровадження онлайн-банкінгу різко зросло, і тепер до 80% людей віддають перевагу онлайн-банкінгу, а не відвідуванню банку, а банки в усьому світі почали закривати двері своїх фізичних відділень.

Додатково до збільшення використання цифрових банківських послуг відбулося збільшення кількості безконтактних рішень на тлі практики соціального дистанціювання. Оскільки споживачі перейшли на цифрові технології, а компанії почали розширювати можливості електронної комерції, інтерес до повністю віртуальних безконтактних банківських рішень зростатиме. На додаток до цього, впровадження переносних платіжних пристроїв зросло, і експерти прогнозують, що ринкова вартість переносних платіжних технологій зростатиме на 29,8% на рік у період між 2021 і 2028 роками [1].

У зв'язку зі зростаючою зміною звичок цифрового банкінгу банкам необхідно підтримувати актуальність своїх продуктів. Оскільки вони впроваджують більше можливостей онлайн-банкінгу, клієнти повинні бупи

обізнаними про продукти свого банку, що ще більше покращує досвід онлайн-банкінгу для них і надає їм численні переваги від банківських операцій онлайн.

2. Безпека є однією з найважливіших проблем для онлайн-банкінгу через внутрішні проблеми, які традиційно пов'язані з банківськими послугами онлайн. Незважаючи на те, що банківські системи розроблені таким чином, щоб бути практично непроникними, кібератаки та шахрайська діяльність все ще є реальністю. Але часто користувачі не усвідомлюють, що їхні онлайн-звички можуть наражати їх на небезпеку.

На мобільні браузері та програми припадає 71% шахрайських банківських операцій. Шахраї використовують погані захисти конфіденційності з боку користувачів. Такі проблеми, як слабкі паролі та використання незахищених мереж, роблять людей уразливими до онлайн-атак, як-от крадіжка облікових даних і фішинг, що може призвести до шахрайських банківських операцій.

Банкіри повинні зосередитися на демонстрації та поясненні безпеки своїх систем онлайн-банку, а також навчати клієнтів тому, як бути більш сумлінними в Інтернеті, покращуючи свої звички конфіденційності та безпеки. Такі практики, як багатофакторна автентифікація та використання парольних фраз, є добрим початком

3. Технічні питання. Щоразу, коли клієнт банку користується Інтернетом, він ризикує зіткнутися з перебоями в роботі технологій і послуг. Стабільність і ефективність системи можуть вплинути на здатність отримати доступ до облікових записів, якщо Інтернет сповільнюється або повністю зупиняється. Подібним чином, незалежно від того, наскільки складною є технологія, банківські сервери все одно схильні до навмисних і випадкових простоїв.

Зависання системи може бути проблемою, оскільки користувачі не тільки не можуть здійснювати платежі чи транзакції, але також починають з'являтися занепокоєння щодо безпеки даних і коштів.

Банкіри повинні пояснювати клієнтам, що їхні кошти не знаходяться під загрозою у разі виникнення технічних проблем. Однак вони також повинні забезпечити адекватне повідомлення про запланований час простою системи, як-

от планове технічне обслуговування, щоб клієнти знали, що очікувати перерви в обслуговуванні.

4. Відсутність особистих стосунків. Хоча 73% людей у всьому світі користуються онлайн-банкінгом принаймні раз на місяць, складніші потреби клієнтів може бути важко задовольнити лише за допомогою цифрового банкінгу. Переваги особистих стосунків із банком часто не помічаються, однак надання складних банківських продуктів часто можна полегшити завдяки участі банкірів. Наявність особистих банківських стосунків може допомогти клієнтам порівняти їхні варіанти та знайти рішення, які відповідають їхнім потребам, чого не так легко досягти за допомогою самообслуговування.

Ідеальним сценарієм було б поєднання онлайн-банкінгу для повсякденних транзакційних потреб і особистих стосунків із співробітниками банку, щоб допомогти клієнтам знайти правильні рішення для їхніх загальних банківських потреб. Банкіри можуть прагнути до такого поєднання, повідомляючи своїм клієнтам, як отримати доступ до реальних людей, а також забезпечуючи, щоб їхній цифровий банківський досвід був оптимізованим і простим для розуміння. Це допоможе клієнтам бути максимально поінформованими як про цифрове, так і про фізичне банківське середовище.

5. Змінний банківський ландшафт. Банківський ландшафт, що змінюється, свідчить про зростання кількості цифрових банків і фінансових технологій, які пропонують оптимізовані банківські рішення. Необанки, які вважаються спритнішими та прозорішими, ніж традиційні банки, повністю використали силу цифрових технологій, щоб запропонувати бездоганний банківський досвід з невеликими комісіями або без жодних комісій. Вони становлять значну конкуренцію традиційним банкам, оскільки простого онлайн-банкінгу вже недостатньо. Традиційні банки повинні продовжувати впровадження цифрової трансформації та адаптувати свої послуги, щоб вони були такими ж легкодоступними та ефективними в Інтернеті, як раніше у відділеннях.

Банки можуть використати дані клієнтів, щоб забезпечити персоналізований банківський досвід, переглянути стратегії кол-центру та

висококваліфікованих агентів, щоб мати змогу справлятися зі складними потребами клієнтів.

У той час як банки працюють над удосконаленням своєї конкурентної переваги в мінливому банківському середовищі, можуть заощадити на лояльності клієнтів, зміцнюючи багатство знань і добре налагоджену мережу своїх банків. Крім того, вони можуть постійно підкреслювати цінність, яку вони додають до банківського досвіду клієнтів за допомогою зручних платформ, розширених пропозицій цифрових продуктів і прозорості та оперативної комунікації, особливо в міру розвитку банківської поведінки.

Електронний банкінг є одним із найважливіших досягнень у фінансовій галузі. Однак, незважаючи на численні переваги для клієнтів, можна окреслити ключові проблеми електронного банкінгу, з якими стикаються банки.

Зміна споживчих звичок та інновації FinTech, а також безпека та технічні проблеми – усе це основні виклики онлайн-банкінгу, які банки повинні враховувати. Попит високий, і додатки для цифрового банкінгу та нео-банки стануть лише більш просунутими та успішними, оскільки вони вирішують проблеми та задовольняють нові потреби споживачів.

3.2. Перспективи розвитку електронного банкінгу в умовах цифровізації суспільства

Цифровізація значно змінює банківську галузь, сприяючи підвищенню задоволеності клієнтів і розширенню клієнтської бази. Цей процес дозволяє автоматизувати безліч операцій, що веде до зростання ефективності та зменшення витрат.

Приклади підвищення продуктивності завдяки цифровізації:

1. Автоматизація кредитного скорингу прискорює обробку заявок і знижує ризики.

2. Роботизовані процеси автоматизації (RPA) виконують рутинні завдання, такі як обробка документів і бухгалтерський облік.

3. Цифрові документи та електронний підпис зменшують витрати на папір і підвищують швидкість обслуговування.

Завдяки покращенню продуктивності, банки мають змогу знижувати витрати на надання послуг, що підвищує їхню конкурентоспроможність на ринку.

Передовими цифровими технологіями в банківському секторі повинні стати:

1. Штучний інтелект (ШІ) автоматизує рутинні процеси, аналізує дані, виявляє аномалії та створює віртуальних помічників.

2. Машинне навчання (МН) дозволяє розробляти прогностичні моделі для виявлення фінансових тенденцій та клієнтської поведінки.

3. Технологія блокчейн забезпечує децентралізований облік, знижує витрати на посередників і підвищує прозорість транзакцій.

4. Інтернет речей (IoT) дозволяє збирати дані про фінансові операції клієнтів та їх фізичну активність, що сприяє наданню персоналізованих фінансових послуг.

Цифровізація стає ключовим інструментом для банків у підвищенні їхньої ефективності, зниженні витрат і покращенні обслуговування клієнтів. Впровадження нових технологій відкриває нові можливості для розвитку банківських послуг у майбутньому.

Цифровізація банківського сектору забезпечує клієнтам ширший доступ до фінансових послуг, усуваючи географічні та часові бар'єри. Завдяки мобільним додаткам та інтернет-банкінгу, клієнти можуть виконувати ряд операцій: керувати своїми банківськими рахунками в реальному часі з будь-якої точки світу; здійснювати грошові перекази та платежі без необхідності відвідування відділення банку або банкомату; контролювати стан своїх фінансів та інвестицій онлайн; а також отримувати доступ до фінансових послуг у позаробочий час.

Отже, цифрова трансформація банківського сектора спричиняє такі ефекти, як збільшення рівня автоматизації, підвищення продуктивності завдяки скороченню часу виконання операцій, покращення взаємодії з клієнтами та

співробітниками через підвищення доступності інформації, а також поліпшення якості товарів і послуг і обслуговування клієнтів. Яскравою перевагою цифрових банків є також швидкість виконання транзакцій і безпека операцій, а також інтеграція з соціальними мережами та месенджерами, що робить їх використання більш зручним. У процесі трансформації банківської системи, відмови від застарілих бізнес-моделей і активного впровадження цифрових інструментів та штучного інтелекту, банки оптимізують свою організаційну структуру, що призводить до зменшення кількості структурних підрозділів.

Отже, на наш погляд, майбутнє банків України в умовах розвитку цифровізації – створення банківської екосистеми, а саме інтегрованої мережі взаємодіючих з банком компаній, які будуть надавати споживачам різноманітні послуги та продукти в цифровому форматі, через цей банк.

Основні тенденції використання платіжних інструментів в Україні:

1. Переважання у торгових мережах. Більше половини всіх безготівкових операцій відбувається в торгових мережах. Це свідчить про те, що споживачі все більше довіряють безготівковим розрахункам у повсякденному житті, а магазини активно впроваджують безконтактні термінали та інші платіжні рішення.

2. Сфера застосування. Хоча безготівкові розрахунки активно використовуються в роздрібній торгівлі, їхнє впровадження в інших сферах (громадське харчування, побутові послуги, туризм, медичні та освітні послуги) все ще на низькому рівні. Це свідчить про потенційні можливості для подальшого розвитку платіжних технологій у цих сегментах.

3. Проблеми у сільській місцевості. Впровадження безготівкових розрахунків у сільській місцевості залишається на низькому рівні. Це може бути зумовлено недостатньою доступністю платіжних терміналів, обмеженим доступом до інтернету та меншою фінансовою інклюдією населення.

Негативні аспекти використання платіжних інструментів в Україні:

1. Низький рівень використання безготівкових платежів у сферах, таких як медичні та освітні послуги, свідчить про необхідність освітніх кампаній для споживачів та бізнесу, а також про потребу в розширенні мережі терміналів і

підвищенні їх доступності.

2. Впровадження технологій безготівкових розрахунків в містах, як правило, відбувається швидше, ніж у сільській місцевості. Це може призвести до подальшого розширення доступу до фінансових послуг.

Основними тенденціями розвитку електронного банкінгу є:

1. Автоматизація процесів стає ключовим елементом у діяльності банків, що дозволяє зменшити час, необхідний для виконання різноманітних фінансових операцій. Наприклад: кредитний скоринг – автоматизовані системи аналізують фінансові дані клієнтів для прийняття рішень про надання кредитів, що прискорює процес та зменшує ризики помилок. Роботизована автоматизація процесів (RPA) – ця технологія дозволяє виконувати рутинні завдання, такі як обробка документів і бухгалтерські операції, без втручання людини, що знижує операційні витрати.

2. Розвиток мобільного банкінгу змінило спосіб, яким клієнти взаємодіють з банками. Клієнти можуть управляти своїми рахунками, здійснювати платежі, перекази та моніторити свої фінанси в будь-який час і з будь-якої точки світу через мобільні додатки. Сучасні мобільні додатки пропонують широкий спектр послуг, включаючи інструменти для бюджетування, аналітики витрат, а також можливість інвестування.

3. Безконтактні платежі стають дедалі популярнішими, завдяки зручності та швидкості. Технології NFC, за допомогою яких клієнти можуть оплачувати покупки простим дотиком картки або мобільного телефону до терміналу, що спрощує процес оплати. Зростає кількість торгових точок, які приймають безконтактні платежі, що сприяє їхній популяризації.

4. Впровадження штучного інтелекту (ШІ) вносить значний вклад у трансформацію банківських послуг. ШІ використовується для обробки великих обсягів даних, що дозволяє банкам отримувати цінні інсайти про клієнтську поведінку та ринкові тенденції. Чат-боти та віртуальні асистенти на базі ШІ забезпечують підтримку клієнтів 24/7, відповідаючи на запитання та допомагаючи у виконанні простих операцій.

5. Блокчейн технологія змінює підходи до фінансових транзакцій. Децентралізовані системи забезпечують високий рівень безпеки та прозорості, скорочуючи ризики шахрайства. Блокчейн може зменшити потребу у посередниках, що приводить до значних знижок на витрати.

6. Сучасні технології дозволяють банкам пропонувати більш індивідуальні фінансові рішення. Збираючи дані про звички та уподобання клієнтів, банки можуть пропонувати персоналізовані пропозиції, які краще відповідають потребам конкретних груп споживачів. Клієнти можуть налаштовувати свої фінансові продукти, вибираючи ті функції, які їм найбільше підходять.

7. Зі зростанням загроз у кіберпросторі банки активно впроваджують нові заходи для захисту даних. Мультифакторна аутентифікація збільшує рівень безпеки, вимагаючи кілька підтверджень особи клієнта перед виконанням транзакцій. Використання алгоритмів для виявлення аномальних дій та потенційних загроз у режимі реального часу.

8. Інтеграція з соціальними мережами, банки все більше інтегруються в популярні платформи, такі як Facebook, Instagram та WhatsApp. Клієнти можуть отримувати банківські послуги безпосередньо через соціальні мережі, що спрощує процес взаємодії. Соціальні мережі надають можливість банкам ефективно просувати свої послуги та акції.

9. Фінансові технологічні компанії (FinTech) та необанки активно впроваджують інновації. FinTech-компанії пропонують нові фінансові продукти, які часто є більш вигідними, ніж традиційні банківські пропозиції. Щоб залишатися конкурентоспроможними, традиційні банки змушені впроваджувати нові технології та змінювати свої бізнес-моделі.

10. Зростаюча усвідомленість щодо екологічних питань впливає на банківський сектор. Банки починають пропонувати еко-дружні продукти, такі як «зелені» облігації та кредити на екологічно чисті проекти та все більше уваги приділяють соціальній відповідальності, інвестуючи в проекти, що сприяють сталому розвитку.

Ці тенденції формують новий ландшафт банківських послуг, покращуючи

ефективність, безпеку та доступність фінансових послуг для клієнтів.

Висновки до розділу 3

Впровадження електронного банкінгу в Україні супроводжується численними викликами: підвищення рівня загроз кібербезпеки; зростання кількості хакерських атак і шахрайських схем; необхідністю модернізації ІТ-систем для забезпечення безперебійної роботи електронного банкінгу; клієнти з обережністю ставляться до нових технологій, особливо коли йдеться про електронні платежі.

Перспективами електронного банкінгу:

1. Зростання попиту на безготівкові послуги.
2. Впровадження технологій, таких як штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання, дозволить банкам підвищити ефективність обробки даних, автоматизувати рутинні завдання та покращити обслуговування клієнтів.
3. Розвиток мобільних додатків стають основним інструментом взаємодії між банками та клієнтами, що відкриває нові горизонти для інновацій у сфері фінансових послуг.
4. Використання блокчейн-технологій, Інтернету речей (IoT) та інших інновацій відкриває нові можливості для вдосконалення фінансових процесів та підвищення прозорості та безпеки транзакцій.
5. Завдяки доступу до великих даних банки можуть пропонувати більш персоналізовані послуги, що відповідають конкретним потребам клієнтів, підвищуючи таким чином їх задоволеність і лояльність.

Отже, впровадження електронного банкінгу в Україні стикається з серйозними викликами, але разом із тим має значний потенціал для розвитку. Успішне подолання цих викликів дозволить банкам зміцнити свої позиції на ринку та запропонувати клієнтам більш якісні та доступні фінансові послуги.

ВИСНОВКИ

Цифрові технології наразі є важливим елементом розвитку всієї галузі фінансових послуг, особливо у функціонуванні банківських установ. Для забезпечення конкурентоспроможності банки вже не можуть ігнорувати сучасні тенденції цифровізації суспільства та фінансової системи в цілому.

У розвитку банківських установ значну роль відіграє електронний банкінг, який має три основні форми надання послуг:

1. Послуги, пов'язані з розрахунками через банківські картки.
2. Інтернет-банкінг.
3. Мобільний банкінг.

Сьогодні інтернет-банкінг та мобільний банкінг є найбільш популярними та доступними формами електронного банкінгу. Це пояснюється високим рівнем безготівкових розрахунків та бажанням клієнтів швидко і надійно виконувати фінансові операції. Світовий досвід також показує, що нео-банки (монобанки, віртуальні банки), які виникають у результаті розвитку сучасних інформаційних технологій, відіграють важливу роль у розвитку електронного банкінгу.

Ці фінансові установи не мають фізичних відділень і надають свої послуги виключно через інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Будучи інноваційними за своєю природою, такі банки часто стають каталізаторами нових змін у розвитку банківської системи країни, що змушує інші фінансові установи активно розвиватися та покращувати якість надання фінансових послуг.

Останні дослідження підтверджують поступове зростання розрахунків клієнтів за допомогою смартфонів, зокрема на українському ринку банківських послуг. Активізація небанківських способів отримання фінансових послуг, які пропонують фінансові установи та інноваційні компанії, а також FinTech-установи, спонукає банки постійно підвищувати свій рівень інноваційності та змінювати моделі функціонування.

З 2019 по 2023 рік спостерігається стабільне зростання як обсягів, так і кількості платіжних операцій в Україні. Це свідчить про активне впровадження та використання електронних платіжних засобів, попри складні економічні та

політичні умови. Безготівкові операції демонструють стабільне зростання як за сумою, так і за кількістю. Наприклад, сума безготівкових операцій зросла з 515677 млн грн у 2019 році до 352436 млн грн у 2023 році, що свідчить про перехід населення та бізнесу до більш цифрових форм платежів.

За останні роки спостерігається стабільне зростання кількості платіжних карток, емітованих українськими банками. Станом на 1 січня 2024 року їхня кількість досягла 115,1 млн штук, що на 4,9% більше, ніж на початок 2023 року. Це свідчить про підвищений попит на безготівкові розрахунки та розширення фінансових послуг. Серед платіжних карток спостерігається активний ріст безконтактних і токенізованих карток, що вказує на впровадження нових технологій у платіжному процесі, що робить їх зручнішими та безпечнішими для користувачів. Більше половини всіх безготівкових операцій здійснюється в торговельних мережах, що підтверджує домінуючу роль платіжних карток у повсякденних фінансових транзакціях. Онлайн-оплати також набирають популярності, що свідчить про зміни у споживчих звичках.

Перспективними напрямками розвитку електронного банкінгу є:

1. Впровадження технологій, таких як штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання, дозволить банкам підвищити ефективність обробки даних, автоматизувати рутинні завдання та покращити обслуговування клієнтів.

2. Розвиток мобільних додатків стають основним інструментом взаємодії між банками та клієнтами, що відкриває нові горизонти для інновацій у сфері фінансових послуг.

3. Використання блокчейн-технологій, Інтернету речей (IoT) та інших інновацій відкриває нові можливості для вдосконалення фінансових процесів та підвищення прозорості та безпеки транзакцій.

4. Завдяки доступу до великих даних банки можуть пропонувати більш персоналізовані послуги, що відповідають конкретним потребам клієнтів, підвищуючи таким чином їх задоволеність і лояльність.

Інформаційні інновації та нові способи взаємодії з клієнтами вже змінюють усі традиційні сфери економічного розвитку підприємств, включаючи банківські

установи. Ці тенденції продовжуватимуться і в майбутньому, що свідчить про постійне зростання популярності e-banking.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архірейська Н. В., Кучкова О. В. Сучасні тренди платіжного ринку України – безготівкові розрахунки та електронні гаманці. *Ефективна економіка*. 2021. № 6.
2. Береславська О. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60.
3. Бондаренко Л. Подарин А. Особливості діджитал-трансформації банківського сектору України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41.
4. Вовчак О. Д., Гонгало Н. М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. *Вісник університету банківської справи*. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51.
5. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211.
6. Дубина М. В., Шеремет О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162.
7. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 25. Ч. 2. С. 575–585.
8. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку необанкінгу в Україні. *Вісник Львівського національного аграрного університету*. 2020. № 27. С. 117–120.
9. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018. № 12.
10. Коваленко В. В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115–121.
11. Копилова О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О., Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск 50.

12. Латковська Т. А., Марущак А. В., Олексій У. О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернетбанкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34.
13. Лункіна Т. І., Бурковська А. В., Гуліч К. О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. № 2. С. 27–35
14. Матвеев В. В., Гайдаржинийська О. М., Задорожна А. В. Дослідження теоретичних аспектів організації та здійснення безготівкових розрахунків. *Економіка та суспільство*. 2018. Вип. 15. С. 863 –866.
15. Назарова І. Сутність та обліково-інформаційне забезпечення електронних розрахунків. *Вісник економіки*. 2022. Вип. 3. С. 123–136
16. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.
17. Олешко А.А. Інноваційні тенденції розвитку безготівкової економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 10. С. 22–25.
18. Орел Ю. Л. Сучасні підходи та принципи державного регулювання регіонального економічного розвитку. *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. Вип. 43. Ч. 1. С. 202–210.
19. Семеног А. Ю., Пахненко О. М., Шалда А. А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 39. С. 131–137.
20. Сергєєва О.С., Матвієнко С.О. Сучасний стан та перспективи розвитку безготівкових платіжних інструментів в Україні. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. Вип.3(08). С. 313–316.
21. Стащук О.В., Мартинюк Р. Специфіка застосування когнітивних технологій та штучного інтелекту в сучасній банківській діяльності. *Економічний форум*. 2021. No 1(3). С. 134–138.
22. Tkachenko O. Impactful Front-end Architecture in Online Business Development. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Securit*. 2022. Vol. 22. № 6. P. 1–6.

23. Chen and Chen. Determinants of Satisfaction and Continuance Intention towards Self-service Technologies. *Industrial Management & Data Systems*. 2009. Vol. 109 № 9.
24. DeYoung J. The Internet's place in the banking industry. Chicago Fed Letter, 2001. № 163.
25. Gupta S.P. and Gupta M.P. Business Statistics. Sultan Chand & Sons Publications New Delhi. 2001.
26. Hua G. An Experimental Investigation of Online Banking Adoption in China. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 2009. № 14.
27. Jayawardhena, Foley. Changes in the Internet Banking Sector-The Case of Internet Banking in UK. *Electronic Networking Applications and Policy*. 2000. №10(1).
28. Kuchar V. A Study on Customers' Perception towards Internet Banking in Ahmedabad City. *Indian Journal of Research*. 2012. №1(9).
29. Mattila A. and Mattila M. How Perceived Security Appears in the Commercialization of Internet Banking. *International Journal of Financial Services Management*. 2005. Vol. 1. №1.
30. Mirza A.P., Wallstrom A., Mirza O.P. Acceptance of Internet Banking by Iranian Consumers: An Empirical Investigation. *Journal of Applied Sciences*. 2009. №9 (4).
31. Oghenerukevbe E. A. Customers Perception of Security Indicators in Online Banking Sites in Nigeria. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 2008. Volume 13. №3.
32. Pikkarainen T., Karjaluoto H., Pahnla S. Consumer acceptance of Online Banking: An extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research*. 2004. №14(3).
33. Robinson G. Bank to the Future. *Internet Magazine*. 2000.
34. Routray S. MCA Wireless ATM: A Technological Framework to m-banking. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 2008. Vol. 13. №1.
35. Sathye M. Acceptance of Internet Banking by Australian Consumers: An

Empirical Investigation. *The International Journal of Bank Marketing*. 1999.17(7).

36. Stewart K. Transference as a Means of Building Trust in world Wide Web Sites. Proceedings of the 20th ICIS. Charlotte, North Carolina. 1999. № 32.

37. Tuchila R. ServiciiBancarePrin Internet. *E-finance Romania*. 2000. Vol. 3. № 3.

38. Wise and Ali. Customer Relationship Management in Banks with Special Reference to Bangladesh. *Southwest Review of International Business Research*. 2009. Vol.19. №1.

39. Концепція відкритого банку. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5 (дата звернення: 04.11.2024).

40. Офіційний сайт Національного банку України. URL:<https://bank.gov.ua> (дата звернення: 03.11.2024).

41. Statista. Internet penetration rate in Ukraine from 2004 to 2024. URL: <https://www.statista.com/statistics/1023197/ukraine-internet-penetration/> (дата звернення: 03.11.2024).