

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

Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:

здобувачка другого курсу, групи 272-2м
денної форми навчання
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок»
Петрик Юлія Юріївна _____

Керівник:

д.е.н., професор кафедри фінансів і
кредиту
Островська Наталія Степанівна _____

До захисту допущено:

протокол засідання кафедри № 6 від «2» грудня 2025р.

В. о.зав. кафедри фінансів і кредиту

_____ доц. Бак Н.А.

Чернівці – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	6
1.1. Сучасне трактування технологій банківського обслуговування населення.....	6
1.2. Процеси цифровізації у банківській сфері та їх вплив на взаємодію з населенням.....	13
1.3. Регулювання процесів розвитку цифрових технологій у банківських послугах для населення.....	21
Висновки до розділу 1.....	25
Розділ 2. ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ НАСЕЛЕННЯМ.....	27
2.1. Цифровий банкінг: застосування та результати в українській банківській системі України.....	27
2.2. Оцінка ефективності комунікацій банків з клієнтами на основі новітніх технологій.....	38
2.3. Роль Національного банку України в регулюванні використання новітніх технологій банківського обслуговування населення.....	52
Висновки до розділу 2.....	60
Розділ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЯХ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ.....	62
3.1. Трансформація депозитарної політики банків під впливом цифрових змін.....	62
3.2. Покращення кредитної діяльності банків для населення із залученням сучасних технологій.....	65
Висновки до розділу 3.....	72
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76

ВСТУП

У сучасних реаліях фінансовий сектор стрімко переживає масштабну цифрову трансформацію. Банки активно впроваджують інноваційні технології, щоб покращити якість обслуговування та забезпечити швидший і зручніший доступ до фінансових послуг. Сучасний клієнт очікує не лише якісного сервісу, а й високого рівня зручності та інновацій у взаємодії з банками. Технологічний прогрес стає ключовим фактором, який значною мірою визначає вибір споживачів у сфері фінансових послуг.

Зростання конкуренції на ринку, спричинене появою фінтех-компаній та інших новаторських гравців, стимулює вітчизняні банки адаптуватися до нових умов. Для утримання існуючих клієнтів і залучення нових вони змушені активно впроваджувати сучасні технології. Трансформація способів взаємодії банків із клієнтами вже триває – віддалене обслуговування, мобільні додатки та системи штучного інтелекту дедалі частіше замінюють традиційні моделі обслуговування. Таким чином, банки, які роблять ставку на технологічні інновації, не лише покращують свій імідж а й підвищують конкурентоспроможність на ринку. Завдяки новим підходам їм вдається оптимізувати процеси й пропонувати клієнтам унікальні фінансові рішення.

Однак із розвитком цифрових технологій також зростають і ризики кібератак. Тому банки мають акцентувати увагу на вдосконалення систем кібербезпеки для захисту фінансових даних клієнтів і збереження їхньої довіри. Ураховуючи значний вплив інновацій на банківську сферу, а також потреби сучасних споживачів, обрана тема дослідження є надзвичайно актуальною.

Дослідження має на меті аналіз розвитку сучасних технологій у сфері банківського обслуговування населення. Згідно з визначеною метою, було сформульовано такі завдання:

1. Дослідити теоретичні основи формування сучасних банківських технологій.

2. Вивчити практичний досвід впровадження цих технологій у банківській системі України.

3. Провести аналіз ефективності комунікацій банків із населенням за допомогою новітніх технологій.

4. Описати регуляторну роль НБУ у контексті використання сучасних технологій в обслуговуванні клієнтів банків.

5. Оцінити трансформацію депозитної політики банків під впливом процесів цифровізації.

6. Визначити шляхи удосконалення кредитної діяльності банків із населенням застосуванням інноваційних технологій.

Об'єкт дослідження є розвиток сучасних банківських технологій для обслуговування фізичних осіб.

Предметом дослідження виступають інноваційні технології банківського обслуговування, що використовуються в діяльності «ПриватБанку».

Методи дослідження. У процесі проведення дослідження використовувався комплекс методів, що включає систематизація та узагальнення теоретичних матеріалів із відповідного питання, аналіз досвіду розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення. Це сприяло формуванню власного погляду на проблему дослідження та виокремленню її теоретичних основ. Також було застосовано методи класифікації і групування теоретичних матеріалів, графічний і табличний способи для наочного представлення результатів роботи, методи якісного та кількісного аналізу, синтезу й структуризації даних.

Інформаційна база дослідження. Інформаційну основу дослідження складають наукові публікації та праці вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові акти, матеріали наукових конференцій, результати досліджень, звіти та аналітичні огляди Національного банку України, дані з офіційних статистичних збірників, фінансова звітність АТ «ПриватБанк»,

статистичні щорічники та інфографічні матеріали Міністерства фінансів України, НБУ, та самого АТ «ПриватБанк».

Практична цінність роботи полягає у можливості застосування наукових результатів, отриманих у ході дослідження під час організації навчального процесу у закладах вищої освіти.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 80 сторінок, із яких 75 сторінок основного тексту. Робота містить 9 рисунків та 7 таблиці. Кількість використаних джерел інформації налічує 50 позицій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Сучасне трактування технологій банківського обслуговування населення

Швидкий прогрес у сфері інформаційно-комунікаційних технологій значно впливає на трансформацію сучасного бізнес-середовища, включаючи банківський сектор. Ці технології відкривають для банків нові перспективи розширення клієнтської бази та оптимізації витрат, паралельно забезпечуючи споживачам більш зручний і доступний доступ до своїх продуктів і послуг. Зокрема це стає можливим завдяки використанню посередницьких структур, що гармонійно інтегруються в концепцію відкритого банкінгу.

Сучасні банки активно змінюють свою стратегію, поступово відходячи від розширення мережі філій та відділень, що призводять до їхнього закриття. Натомість вони роблять акцент на впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, які забезпечують клієнтам доступ до банківських послуг із будь-якого місця і в будь-який час. Українські фінансові установи також адаптуються до цих змін. Сьогодні інтеграція сучасних технологій обслуговування клієнтів є одним із пріоритетів для банківського сектору. Це не лише сприяє оптимізації витрат, а й забезпечує клієнтам більш зручний та оперативний доступ до послуг [17, с. 98-103].

Конкуренція в банківській сфері поступово переходить із цінового рівня, враховуючи обмеження переліку банківських послуг, встановлені Законом України «Про банки і банківську діяльність» [24], до технологічного рівня, де ключовим фактором стає впровадження інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій для покращення обслуговування клієнтів.

Ринок банківських послуг є важливою складовою ринкової економіки України. На сьогодні в нашій країні особливу увагу приділяють підвищенню ефективності ринкової інфраструктури, що, своєю чергою, зумовлює зростання інтересу до вдосконалення роботи банків та підвищення результативності їх діяльності. В умовах сучасної конкуренції та комерціалізації виникає потреба у впровадженні новітніх стратегій розвитку ринку банківських послуг, створенні нових сегментів і вдосконалення механізмів надання цих послуг.

Розвиток банківської системи невіддільно пов'язаний із впровадження сучасних технологій, які базуються на використанні мережі Інтернет. Значущим аспектом стає виявлення зв'язку між інноваційними підходами та цифровими ресурсами банківських установ. Раціональне та ефективне застосування можливостей Інтернету сприяє покращенню розвитку будь-якої бізнес-сфери. У банківського сектору з'являється перспектива зміцнення довіри та підвищення репутації серед клієнтів. Оптимізація витрат часу і фінансів як для бізнесу, так і для клієнтів є важливим чинником успіху для банків. Підприємці та власники бізнесу прагнуть доступного, швидкого та максимально простого у використанні банківського продукту, який функціонує як повноцінний віртуальний офіс.

Сучасні банківських послуги вирізняються своєю доступністю, що стало можливим завдяки стрімкому розвитку дистанційного обслуговування клієнтів, а також значним успіхам у застосуванні посилкових послуг та різноманітних крос-сервісів. Метою цього дослідження є аналіз ключових інновацій у зазначеній сфері. Розвиток інноваційних технологій в українській економіці є логічним наслідком глобальної тенденції науково-технічного прогресу, що сприяє впровадженню інтерактивного формату обслуговування клієнтів. Інноваційні рішення, які дозволяють мінімізувати необхідність прямого контакту між постачальниками та споживачами послуг, набули широкої популярності, особливо перед представників фінансового сектору.

Сучасне дистанційне банківське обслуговування стало практично необхідністю, і фінансові установи, що не впроваджують інноваційні інтерактивні сервіси, ризикують втратити значну частину клієнтури. Це рішення дозволяє здійснювати банківські операції без необхідності фізичного відвідування установи. Усі послуги, які раніше вимагали особистої присутності, тепер реалізуються через систему дистанційного доступу. Такий підхід є технологічного моделлю взаємодії банку клієнтами, що забезпечує можливість користування послугами без участі працівників банку [4, с. 275].

Основна мета впровадження інструментів і технологій дистанційного банківського обслуговування полягає в забезпеченні рівних можливостей для доступу до фінансових послуг у всіх регіонах країни та за її межами. Це відкриває принципово новий рівень доступності банківських операцій, зберігаючи або навіть підвищуючи їх якість завдяки створенню мобільного інформаційного середовища та скороченню витрат часу на обслуговування кожного клієнта порівняно з традиційними системами. Завдяки цим послугам клієнти можуть здійснювати фінансові операції, не виходячи з дому, що дає змогу ефективно використовувати час і уникати черг у відділеннях банку. До того ж дистанційне обслуговування зазвичай є економічнішою альтернативою традиційному, оскільки клієнт виконує дії самостійно, а банк скорочує витрати на оплату праці персоналу та інші операційні витрати.

Розуміння сучасних тенденцій у розвитку банківських технологій та їх ефективного впровадження є ключовим завданням для всіх фінансових установ. Саме від інтеграції цих рішень у банківську діяльність залежить не тільки рівень прибутковості та конкурентоспроможності банків на ринку фінансових послуг, але й їхнє виживання у короткостроковій перспективі. Одним із найбільш перспективних напрямів у сфері обслуговування клієнтів сьогодні є діджиталізація..

За словами Л. Кльоба, діджиталізація банку передбачає комплекс заходів, спрямованих на активізацію співпраці з фінтех-стартапами. Це потрібно для досягнення стратегічних цілей розвитку, які включають

впровадження інноваційних підходів у роботі, створення нових банківських продуктів і послуг, що сприяють розширення клієнтської бази та зміцненню конкурентоспроможності установи [13].

Сучасні банківські технології обслуговування клієнтів охоплюють SMS-банкінг, інтернет-банкінг, телефонний банкінг, мобільний банкінг, а також використання банкоматів і терміналів самообслуговування. Однак у майбутньому передбачається, що інтернет-банкінг і мобільний банкінг поступово витіснять інші технології [17, с. 98-103].

Найбільш поширеними та привабливі технології дистанційного банківського обслуговування населення включають наступне:

1) Інтернет-банкінг набув широкого використання завдяки спрощеним мобільним версіями, доступним через будь-який смартфон. Його розвиток починався з надання інформаційно-технічних послуг, що забезпечували можливість замовлення платіжної картки, моніторингу залишку коштів на рахунку в режимі реального часу, відкриття нового рахунку, блокування картки, отримання різних видів виписок тощо. У подальшому, впровадження більш захищених технологій підвищило надійність користування. Такі вдосконалення дозволити розширити функціонал переказ коштів між рахунками, оплата комунальних послуг та здійснення покупок в інтернет-магазинах[5];

2) мобільний банкінг за останні роки зазначав змін, перетворившись із традиційного інформаційного сервісу на повноцінний інструмент управління як власними, так і залученими фінансами. Сьогодні клієнт має можливість перевіряти баланс картки, поповнювати банківські чи мобільні рахунки, здійснювати перекази між картками та отримувати інформацію про рух коштів за рахунком навіть за відсутності доступу до Інтернету. Для цього використовуються спеціальні коди та підтвердження через SMS;

3) платежі можна здійснювати безпосередньо за допомогою телефону через контакт-центр банку. Для цього необхідно пройти процедуру ідентифікації, чітко виконати всі вказівки оператора і лише тоді надати

потрібні дані та суму платежу. Окрім цього, клієнт має можливість контролювати стан свого рахунку та користуватися іншими банківськими послугами за потреби. У майбутньому контакт-центри банків, на нашу думку, розвиватимуть в напрямку індивідуалізації обслуговування клієнтів та автоматизації процесів. Основною їхньою метою має бути не лише надання базових послуг, а й проактивне реагування на очікування клієнтів. Завдяки дистанційній підтримці можна замовити оригінали платіжних документів чи інших довідок, наприклад, підтвердження залишку на рахунку, інформацію про погашення кредиту або кошти на кредитній картці та отримати ці документи електронною поштою або кур'єром [5].

Узагальнюючи вище зазначимо загальну характеристику у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Загальна характеристика цифрових технологій, які забезпечують
доступ клієнтів до банківських послуг

№	Інформаційно-комунікаційні технології	Загальна характеристика
1	Банкомати та термінали самообслуговування (необхідність визначається залежно від обсягів операцій із готівкою)	Сприяють покращенню доступу до роздрібних банківських послуг та зменшенню витрат завдяки цілодобовій доступності фінансів для клієнтів. Вони надають можливість здійснювати платежі безпосередньо з банківського рахунку в місцях продажу. Термінали самообслуговування функціонально перетворилися на стаціонарні міні-відділення з широким комунікативними можливостями.
2	Телефонний банкінг (колл-центри)	використовується як канал для інформаційно-консультаційної підтримки клієнтів ; завдяки інтерактивному голосовому меню питання можна вирішити без участі співробітників банку.
3	СМС-банкінг	Послуга, яка дозволяє клієнтам виконувати банківські операції через мобільний телефон за допомогою SMS-команд
4	Мобільний банкінг	надає клієнтам повний набір функцій, властивих інтернет-банкінгу, але доступ до особистого кабінету та фінансових операцій здійснюється через смартфон або планшет, використовуючи мобільні мережі

Джерело: [11, с. 19-23; 15, с. 61-68]

Сьогодні фінансовими операційними можна керувати за допомогою центрів самообслуговування та платіжних терміналів. Центр самообслуговування – це компактне міні-відділення, обладнане банківськими

терміналами, які дають змогу клієнтам самостійно проводити різноманітні платежі: за житлово-комунальні послуги, навчання, мобільний зв'язок, телефон, телебачення чи інтернет. Ця система пропонує значні переваги порівняно з традиційними відвідинами банківського відділення:

- 1) кожна операція займає лише 1-2 хвилини, а кошти зараховуються на рахунок протягом 2 годин у робочий час банку;
- 2) навіть у разі втрати чека інформація про платіж зберігається протягом п'яти років;
- 3) у разі технічної помилки платіж автоматично повертається на карту клієнта;
- 4) система запам'ятовує дані про платіж, тому для наступних операцій їх не потрібно вводити повторно;
- 5) центри працюють цілодобово, що дозволяє здійснювати операції у зручний для клієнта час;
- 6) відсутність черг забезпечує швидкість і комфорт обслуговування.

Найпростішими рішеннями для центру самообслуговування є платіжний термінал, що дозволяє здійснювати як готівкові платежі, так і оплати за допомогою платіжних карток чи інших засобів. Такі термінали банки розміщують у супермаркетах, на зупинках громадського транспорту та на жвавих міських вулицях. Ці послуги пропонують численні переваги, зокрема швидкість і доступність, що схоже на переваги дистанційних сервісів. Водночас їх впровадження потребує ретельного підходу до організації процесів та значних фінансових вкладень [22].

Обслуговування найбагатших клієнтів, яке отримало назву приватного банкінгу, є особливо важливим напрямком для фінансових установ, оскільки відкриває доступ до ексклюзивних продуктів. Приватний банкінг часто асоціюють із VIP-обслуговуванням, однак така паралель не завжди є повністю точною. По-перше, поріг входу до приватного банкінгу значно нижчий і зазвичай становить від 50 до 100 тис. доларів США. По-друге, VIP-клієнти зазвичай отримують стандартний набір фінансових послуг із покращеним

рівнем сервісу, тоді як у приватному банкінгу часто передбачаються більш персоналізовані рішення. Подальший розвиток концепції цього виду банківського обслуговування привів до впровадження послуг сімейного офісу, які надають змогу забезпечувати фінансові потреби всіх членів родини заможного клієнта. Центральним завданням сімейного офісу є індивідуальний підбір і надання клієнтам сучасних фінансових та нефінансових послуг, доступних на ринку і запропонованих різними компаніями. Це охоплює податкове планування, юридичне консультування, страхування різних типів та багато іншого.

Сьогодні більшість банків пропонує своїм клієнтам розширені пакети послуг, які доповнюють традиційні банківські сервіси. Серед таких новацій – випуск платіжних карток для членів сім'ї, страхування на вигідних умовах, участь у конкурсах і бонусних програмах, можливість придбання товарів у кредит та отримання знижок у магазинах при оплаті банківськими картками. Враховуючи те, що багато клієнтів не підтримують надмірну бюрократію, пов'язану з банківськими операціями та оформленням договорів, спрощення документального процесу стало важливим кроком до підвищення клієнтоорієнтованості та конкурентною перевагою. У цьому напрямі банки впроваджують такі рішення:

- 1) спеціальні ідентифікаційні картки, які дозволяють користуватися послугами без необхідності відвідування відділення банку. За допомогою таких карток клієнт може дізнатися про стан рахунків (поточних, депозитних, карткових) скористатись дистанційними сервісами банку чи іншими послугами в межах спрощеного документообігу;

- 2) унікальна послуга – зняття готівку або переказ коштів у будь-кому куточку України без використання пластикової картки. Це особливо цінно у випадках втрати чи відсутності фізичної картки. Для цього потрібно лише зателефонувати в банк за спеціальним номером, пройти верифікацію і використати секретний код із SMS для завершення операції в банкоматі;

3) нововведення – договір комплексного банківського обслуговування, що значно полегшує процедуру підключення нових банківських продуктів і економить час клієнта [5].

Поряд із цим, банки активно застосовують демпінгові стратегії, які залишають дієвим інструментом боротьби за клієнта. Серед них слід виокремити:

1) систему бонусів та знижок при оплаті товарів і послуг через банківські платіжні засоби чи кредити. Число та рівень таких привілеїв часто залежать від масштабу партнерських мереж банку;

2) мінімізацію комісій за відкриття рахунків, розрахунково-касове обслуговування та зняття готівки через кредитні картки. Також пропонуються додаткові безкоштовні послуги протягом обмеженого часу або в періоди святкових та вихідних днів.

Ці зміни значно трансформують роль банків у житті клієнтів. У сучасних умовах банк стає персональним фінансовим менеджером, який забезпечує комплексне управління фінансами свого клієнта, розділяючи з ним відповідні ризики. Проте впровадження інноваційних банківських послуг потребує значних інвестицій, високого рівня автоматизації процесів, ефективних систем ризик-менеджменту, висококваліфікованого персоналу та технологічної інфраструктури. Важливим фактором для успіху цього процесу є також створення централізованої клієнтської бази даних і впровадження сучасної CRM-системи для якісного управління взаємовідносинами з клієнтами.

1.2. Процеси цифровізації у банківській сфері та їх вплив на взаємодію з населенням

Успішне функціонування банку на динамічному та висококонкурентному ринку банківських послуг неможливе без ефективного управління бізнес-процесами, що передбачає наявність гнучкої стратегії

розвитку. Банки відіграють ключову роль у забезпеченні стабільної роботи економіки, тому повинні постійно інтегрувати новітні досягнення науково-технічного прогресу у свої операції. Пандемія COVID-19 стала каталізатором змін, що змусили банки зосередитися на дистанційному обслуговуванні клієнтів та прискорити процеси цифровізації своїх продуктів на міжнародному рівні. За останні кілька років український банківський сектор продемонстрував значні досягнення у впровадженні реформ і створенні міцного фундаменту для стабільного майбутнього [37, с.13].

Банки активно спонукає своїх клієнтів переходити до використання дистанційних каналів обслуговування та зон самообслуговування, які працюють цілодобово через термінал чи банкомати. У 2021 році споживачі все рідше звертатимуться до фізичних відділень, тоді як обсяги безконтактних платежів продовжуватимуть зростати. [2].

Сучасні глобальні економічні процеси демонструють глибокі зміни функціонування ринкової системи, що супроводжується формуванням нового технологічного укладу. У наукових теоріях різні дослідники визначають технологічний уклад як перехід до нових ключових виробничих технологій, які змінюють структурні основи суспільства.

За визначенням А. Фукса, технологічний уклад являє собою техніко-технологічний комплекс, що базується на специфічній технології, яка є характерною складовою цілісності технологічного способу виробництва. Іншими словами, це сукупність галузей, об'єднаних спільними технологічними принципами [43, с. 32-35].

Сучасний технологічний уклад ґрунтується на інформаційних технологіях, які проникають у всі сфери людської діяльності. Процес інформатизації суспільства, що відбувається як на глобальному рівні, так і в межах окремих економік, поступово спричиняє якісні зміни в економічних взаємовідносинах. Такі перетворення, спрямовані на максимальне задоволення суспільних потреб через створення та використання інформаційних ресурсів і наукових знань, можна розглядати як етап економічного розвитку. [44].

Цифрові технології виступаю як велика індустрія та ринок, а також як потужна платформа для підвищення ефективності та конкурентоспроможності інших сфер економіки. [44].

Модернізація банківського сектору за допомогою інформаційно - комунікаційних і цифрових рішень, масштаби та швидкість цифрової трансформації сьогодні є одним із ключових пріоритетів економічного розвитку. У сучасному цифровому середовищі розвиток традиційних банківських систем втрачає значущість через наявність ефективних цифрових альтернатив..

Цифровий режим стає звичним середовищем для функціонування та розвитку багатьох систем, галузей організації і економік. Масштабність і динаміка цифрової трансформації повинні стати ключовими ознаками економічного зростання. Завдяки комплексному державного підходу цифрові технології можуть значно сприяти формуванню відкритого інформаційного суспільства, що є одним із важливих чинників демократичного розвитку країни. Водночас вони сприятимуть підвищенню продуктивності праці, економічного процесу та поліпшенню рівня життя громадян України. Цифровізація є стратегічно важливим напрямком розвитку для всіх секторів національної, економіки, зокрема для банківського сектору. У банківській сфері цифровізація охоплює широкий спектр сучасних інновацій - економічних, організаційних, адміністративних та інституційних, які охоплюють всі аспекти її діяльності.

У сучасних умовах зростаючої конкуренції діджеталізація відіграє важливу роль у розширенні клієнтської бази, збільшенні ринкової частки банківських послуг, оптимізації витрат і забезпеченні фінансової стійкості та безпеки банку. Діджеталізація банківської діяльності передбачає впровадження заходів із поглибленням співпраці з фінтех-стартапами, що сприятиме досягнення довгострокових цілей розвитку. Це включає використання інноваційних підходів у роботі, створення нових банківських продуктів і сервісів, спрямованих на розширення клієнтської бази та

зміцнення конкурентних позицій банку. Для вітчизняних банків цифровізація бізнесу на теперішньому етапі вимагає новаторського стилю роботи, який ґрунтується на активному пошуку можливостей і вміння залучати та ефективно використовувати ресурси з різноманітних джерел для досягнення цілей з мінімальними витратами. [13].

Інноваційна орієнтація розвитку відповідно до особливостей п'ятого технологічного укладу стає важливою передумовою для інтеграції суб'єктів господарювання в інформаційну економіку. Ця економіка охоплює як матеріальне виробництво, так і інноваційні підходи в управлінні, стратегічному розвитку, маркетингу та інших сферах. Такі тенденції можна чітко простежити й у фінансовому секторі.

У сучасному банківському секторі активно впроваджують інновації, які докірно змінюють характер його діяльності, способи взаємодії з клієнтами та розширювати асортимент фінансових продуктів і послуг. Ефективність і динамічний розвиток банківського сектору сучасних умовах базується не лише на здатності до адаптації у мінливому середовищі, а на цілеспрямовані роботі банків над впровадженням інноваційних технологій у свою діяльність. Ці нововведення враховують важливі аспекти: свободу вибору, комфортність (у будь-який час і місці), оперативність, контроль та автономність - переваги, раніше недоступні клієнтам. Як результат, зростає попит на новітні банківські технології, які спрощують взаємодію з банками та скорочують час, необхідний для виконання операції. У зв'язку з цим банки змушені постійно оновлюють свої технології, вдосконалювати послуги продукти, оптимізувати систему управління, підвищувати рівень кваліфікації персоналу та переосмислювати підходи до мотивації працівників. Лише таким чином можна забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів і відповідати їхнім очікуванням. [14, с. 109-128].

Інновації в банківській сфері охоплюють новітні технології, продукти та послуги, які знаходять застосування на фінансовому ринку. Однак, перш ніж аналізувати реальні інноваційні процеси, важливо розкрити основні

теоретичні аспекти поняття інновація. У контексті банківської діяльності інновація трактується як результат удосконалення, який спрямований на модернізацію банківських продуктів і послуг, а також управлінський і операційних процесів. Основною метою таких змін є збереження конкурентноспроможних позицій на фінансовому ринку. Найважливіші підходи до розуміння поняття інновації наводимо на рис. 1.1.

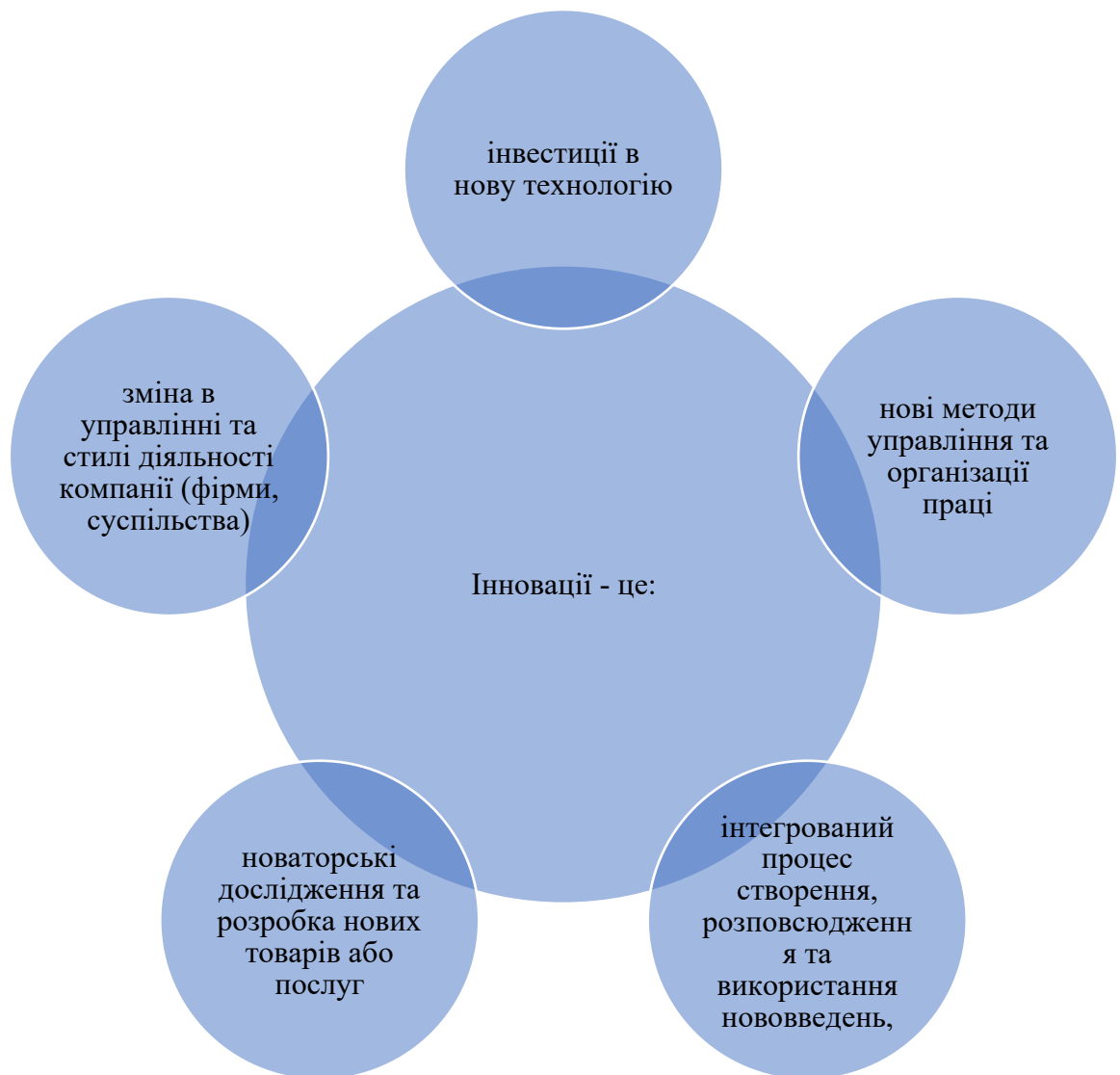


Рис. 1.1. Найважливіші підходи до розуміння поняття інновації [10]

Одним із ключових аспектів інноваційного розвитку банків є фінансова складова, яка полягає у створенні інноваційних банківських продуктів як у

традиційних сегментах кредитного ринку, так і в нових сферах банківських послуг. До таких продуктів належать:

- інвестиції в нерухомість, страхові операції, лізинг контрактні розрахунки;
- інновації у фінансових ринках, включаючи ринки цінних паперів та іпотечні інструментів, а також фінансові орієнтири;
- зниження операційних витрат та підвищення ефективності управління ресурсами.

Інноваційний розвиток банківської сфери тісно пов'язаний із бурхливим прогресом ІТ-сектору, що активно змінює свою інфраструктуру для оптимізації процесів, впровадження новітніх рішень і зниження витрат. Це дозволяє банківським установам поліпшувати конкурентоспроможність на ринку.

Технологічна складова інноваційного розвитку банків включає створення нових та вдосконалення існуючих технологій у сфері обслуговування клієнтів, впровадження передових банківських продуктів, захисту та обробки клієнтських даних, а також технологічні підтримки операційної діяльності.

Особливе значення має організаційно-структурна складова інноваційного розвитку банків. Вона виконує роль каталізатора для впровадження новітніх технологій і забезпечує такі важливі процеси:

- створення умов для задоволення попиту клієнтів на інноваційні рішення;
- підвищення конкурентоспроможності через поліпшення якості обслуговування та ефективність управління;
- досягнення балансу між традиційними банківськими продуктами і впровадження інновацій, що потребує адаптації внутрішніх про засіб до нових вимог [16].

Цифрові інновації в банківській сфері характеризуються наступними аспектами:

1. Впровадження технологій у складнюється впливом регуляторних та наглядових органів;
2. більшість нових рішень виникає як відповідь на запит клієнту або є запозичень з інших галузей.
3. захід інтелектуальної власності банківських інновації забезпечують за допомогою ноу-хау та авторських прав.
4. цифрові рішення зазвичай є менш витратними, оскільки ґрунтується на прикладних дослідженнях, а не на фундаментальних науково-технічних концептах.

Сьогодні банківський сектор активно впроваджує інноваційні технології в рамках цифровізації. Найбільш значущим серед них є:

1) Безконтактні платежі. Це платіжні рішення на основі технології Mastercard, PayPass та VisapayWave, які дають змогу здійснювати оплату за допомогою піднесення картки до терміналу або банкомату. Більшість українських роздрібних підприємств вже використовують такі технології для обслуговування клієнтів.

2) Біометрична ідентифікація. Банки використовують біометричні методи ідентифікації, наприклад, зіставлення рис обличчя або положення очей з фотографією в паспорті користувача для забезпечення безпеки транзакції. [12, с. 299-304].

3) Технологія блокчейн. Дана технологія діє як децентралізована база даних, у якій всі транзакції та записи незворотні і не можуть бути змінені після підтвердження. Кожен блок містить серію операції, що робить систему максимально прозорою та безпечною.

4) Бездротові платежі на базі NFC. Ця технологія дозволяє здійснювати оплату за допомогою смартфона завдяки короткохвильовому радіозв'язку, що застосовується у магазинах та терміналах. [40, с. 26-41].

5) Система інтернет-банкінгу є сучасною онлайн-платформою та частиною інтегрованих фінансових екосистем, які надають користувачам широкий вибір послуг. Серед них - можливість перевіряти залишки на рахунках, здійснювати грошові перекази як в Україні, так і за її межами, отримувати виписки, оплачувати рахунки, відкривати депозити, конвертувати валюту та замовляти додаткові платіжні картки. Окремий акцент робиться на мобільних додатках, оскільки смартфони стали основним інструментом для виконання більшості банківських та платіжних операцій. Наприклад, значним проривом на ринку банківських послуг стали інноваційні сервіси для спрощення грошових переказів і платежів, що дозволяють виконувати фінансові операції безпосередньо через мобільний банк [45].

6) Однією з ключових переваг цифрових інноваційних рішень є можливість безперервного здійснення банківських операцій в будь-який час доби- 24/7. Хоча це вже стало стандартом для банківської сфери, ця безперервна доступність залишається цінною для користувачів. Банки також активно використовують онлайн ресурси, такі WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts та інші платформи, щоб спілкуватись з клієнтами та надавати їм консультації. Серед сучасних нововведень у банківській сфері варто зазначити можливість оформлення кредитів та позик за допомогою терміналів самообслуговування чи SMS- запитів. Зокрема, в Україні вже реалізовано послугу видачі кредитів готівкою через банкомати. ПриватБанк став першопрохідцем у провадженні цієї системи в країні [18, с. 67-76].

7) Технології віртуальних інтернет-банків сьогодні забезпечують такий самий рівень функціональності, як і традиційні банківські установи. AllyBank, DiscoverBank та First Internet Bank є прикладами світових лідерів, які успішно впроваджує концепції віртуального банку у своїй діяльності. В Україні наразі представлений лише один віртуальний банк- МоноBank. [16].

Цифровізація банківського сектору є динамічним процесом, який спрямований на інтеграцію технологічних інновацій у щоденні операції як на рівні фронт- так і бек- офісі. Сектор фінансових послуг активно реформується

у відповідь на виклик сучасних технологічних тенденцій, до чого його стимулюють не лише клієнти, але й конкуренція з боку не банківських установ. Упровадження новітніх технологій поступово стає звичним елементом щоденної роботи як для працівників, так і для користувачів банківських послуг.

1.3. Регулювання процесів розвитку цифрових технологій у банківських послугах для населення

Банки виконують значущу роль у забезпеченні стабільного функціонування та розвитку економіки. В умовах цифровізації українська банківська система активно еволюціонує, прагнучи зберегти міжнародну конкурентоспроможність та водночас утримати важливі організаційні й економічні зв'язки із глобальним фінансовим ринком.

Останні роки стали періодом значних змін для українського банківського сектору, який досяг помітного процесу у впровадженні реформ і формуванні основи для стабільного та безпечного майбутнього. Цифрові технології докорінно трансформували всі аспекти фінансових відносин у суспільстві. З огляду на динамічні зміни в банківському секторі та його поступовий перехід до онлайн-середовища, особливу увагу набуває необхідність адаптації й ретельного планування державного регулювання цифрових технологій у сфері банківського обслуговування населення. У цьому контексті термін «державне регулювання ринку банківських послуг» можна визначити як сукупність заходів, спрямованих на регулювання і нагляд за діяльністю ринку банківських послуг, з метою забезпечення захисту прав споживачів і запобігання кризовим ситуаціям [21].

Сучасні фінансові інструменти, зокрема віртуальні активи, ставлять під сумнів стабільність традиційних основ фінансової моделі. Незважаючи на те, що цифрові технології сприяють спрощенню та прискоренню бізнес-процесів, їх використання вимагає від користувачів високого рівня фінансової та

цифрової грамотності. У зв'язку з цим виникає необхідність посилення державного регулювання та забезпечення захисту суспільних інтересів через надійні платіжні й зберігальні механізми. [49, с. 93].

Головним завданням банків у сучасних умовах залишається задоволення споживчих потреб населення через надання різноманітних послуг. У цьому контексті визначення поняття «цифрова послуга» має базуватися на аналізі нормативно-правових актів. Згідно зі статтею 177 Цивільного кодексу України (ЦК України), послуга розглядається як окремий вид об'єктів цивільного права. За ч. 1 ст. 901 ЦК України, послугою визначається нематеріальне благо, яке перебуває в обігу виконання і споживається замовником у процесі виконання певних дій або здійснення конкретної діяльності. Послуги характеризуються нематеріальним характером, їхній результат не набуває матеріальної форми, а їх сутність нерозривно пов'язана з особою виконавця та самою діяльністю чи діями, які здійснюються. Водночас слід розуміти, що послуга не тотожна самим діям чи діяльності виконавця — вона полягає у споживанні того нематеріального блага, що виникає в процесі реалізації цих дій або діяльності. [46].

Згідно з пунктом 17 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів», послуга передбачає діяльність суб'єкта господарювання, яка надає чи передає споживачеві певне матеріальне або нематеріальне благо, визначене договором. Ця діяльність здійснюється за індивідуальним замовленням споживача і спрямована на задоволення його особистих потреб.

Пункт 58 статті 1 Закону України «Про платіжні послуги» визначає платіжну послугу як діяльність провайдера платіжних послуг, пов'язану з виконанням або супроводженням платіжних операцій.

Згідно з пунктом 5 статті 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», фінансова послуга охоплює операції з фінансовими активами, які здійснюються в інтересах третіх осіб або за їх рахунок. У визначених законодавством випадках така діяльність може здійснюватися також за рахунок залучених фінансових активів інших

осіб, з метою отримання прибутку чи забезпечення збереження їх реальної вартості.

Згідно з пунктом 8 ст. 2 Закону України «Про банки і банківську діяльність» [24], банківська діяльність охоплює залучення коштів на депозити від фізичних та юридичних осіб, їх розміщення від власного імені, за власними умовами та на власний ризик, а також відкриття і ведення банківських рахунків для фізичних і юридичних осіб.

Для реалізації банківської діяльності банк має отримати банківську ліцензію, що дозволяє надавати відповідні послуги. Відповідно до ч. 2 ст. 901 Цивільного кодексу України, до договорів банківського вкладу (депозиту) та банківського рахунка, включно з рахунком довірчого управління, можливе застосування норм глави 63 Цивільного Кодексу України, за умови, що це не суперечить характеру відповідних зобов'язань [46].

Згідно з пунктом до п. 11 ст. 1 Закону України «Про електронні довірчі послуги» [27], електронною послугою вважається така, що надається із використанням інформаційно-телекомунікаційної системи.

Відповідно до ч. 9 ст.3 ЗУ «Про електронну комерцію» [28], електронні інформаційні послуги визначаються як платні або безоплатні послуги, що пов'язані з обробкою та зберіганням інформації, що надаються дистанційно за запитом конкретного одержувача через інформаційно-телекомунікаційні системи.

В сучасних умовах хмарні технології мають ряд значних переваг над іншими способами обробки даних. Вони забезпечують суттєве зменшення витрат на обробку інформації, придбання й утримання серверного та мережевого обладнання, впровадження програмних рішень, оплату роботи ІТ-персоналу та адміністрування. Однак, враховуючи тривалий процес вирішення відповідних питань в Україні згідно із законом «Про хмарні послуги», ухваленим 16 червня 2020 року за основу, ця галузь все ще стикається з певними викликами [36].

В Україні процес цифровізації фінансово-кредитної системи очолюється Національним банком України (НБУ). Це чітко прослідковується у нормативно-правових актах та законодавчих ініціативах, зокрема у підготовці відповідного законодавства, імплементації норм PSD2 та впровадженні, концепції відкритого банкінгу. Основними документами, які регулюють ці процеси, є:

Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» №1953-IX [35];

Постанова НБУ «Про затвердження Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України» №151 [30];

Рішення Ради НБУ «Про діяльність Правління Національного банку України щодо вдосконалення платіжної системи та проблеми цифрових валют центробанків та платіжних систем на блокчейні» №13-рд [26];

Постанови НБУ «Про внесення змін до Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України» №110 [25];

Український закон «Про фінансові послуги та фінансові установи», запроваджує низку важливих новацій, спрямованих на модернізацію та розвиток ринку платіжних послуг[35].

Його положення сприяють впровадженню інновацій у фінансовому секторі, регулюють правила надання платіжних послуг, висувають вимоги до їх провайдерів, підвищують рівень безпеки та ефективності цих послуг, а також створюють умови для збільшення кількості постачальників платіжних сервісів з оптимізацією їх діяльності. Законопроект побудований відповідно до чинних стандартів, враховуючи нормативно-правові акти ЄС, зокрема переглянуту Директиву про платіжні послуги (PSD2) та Директиву про електронні гроші (EMD). Відкриття ринку для нових учасників стане стимулом для формування здорової конкуренції, що позитивно позначиться на клієнтах. Вони матимуть доступ до зручніших і якісніших послуг за вигіднішими умовами. Крім того, планується створення відкритої банківської

системи, яка інтегруватиме постачальників платіжних послуг та технологічні платформи у єдину екосистему для здійснення розрахунків.

Головними викликами для України залишаються вдосконалення нормативно-правової бази, забезпечення значних інвестицій та подолання інших бар'єрів, які сповільнюють процес повної цифровізації банків і негативно впливають на їхню прибутковість. При відсутності продуманої цифрової трансформації інвестиційний банкінг ризикує стати неефективним, оскільки шахрайські схеми стають дедалі складнішими, а конкуренція у сфері фінансових технологій посилюється. Без якісного програмного забезпечення для протидії шахрайству банки не мають реальних можливостей оцінити перспективність стартапів. З метою вирішення цієї проблеми фінансові установи активно інвестують у розробку власних систем виявлення шахрайства. Такі системи зазвичай базуються на штучному інтелекті або машинному навчанні, а їхня ефективність безпосередньо залежить від якості обчислюваних алгоритмів і програмної реалізації [17, с. 98-103].

У сучасних умовах цифрової трансформації економіки та впровадження клієнтоорієнтованих підходів у діяльності банків, важливим завданням для них стає дослідження та розробка всіх можливих шляхів диверсифікації своєї діяльності. Це має супроводжуватися створенням відповідних нормативно-правових актів. При цьому нова фінансова система стискається із серйозними викликами, зокрема у забезпеченні високого рівня кібербезпеки.

Висновки до розділу 1

Сучасне сприйняття технологій банківського обслуговування базується на розмаїтті інновацій, які значно полегшують і оптимізують фінансові операції для клієнтів. Новітні розробки трансформують звичний банківський сектор, роблячи його більш доступним, зручним і продуктивним. Функції банків у повсякденному житті людей зазнають суттєвих змін, адже сучасний

цифровий банк поступово перетворюється на персонального фінансового радника.

Цифровізація банківського сектору є динамічним процесом, що передбачає адаптацію новітніх технологічних рішень для щоденного використання в обслуговуванні клієнтів. Сучасний банківський сектор неминуче інтегрується в технологічний вимір під впливом як запитів з боку клієнтів, так і конкуренції з небанківськими установами.

Разом із тим, перед цифровізованою банківською системою стоять серйозні виклики, серед яких забезпечення високого рівня завдяки ефективному державному регулюванню. Впровадження інноваційних банківських послуг потребує значних фінансових інвестицій і супроводжується підвищеними ризиками, що вимагає вдосконалення відповідної нормативно-правової бази.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ З НАСЕЛЕННЯМ

2.1. Цифровий банкінг: застосування та результати в українській банківській системі України

Сучасний світ швидко крокує шляхом цифрової трансформації, і банківська сфера не залишається осторонь. Інноваційні технології спричиняють суттєві зміни у методах функціонування банків та способах взаємодії з клієнтами. Процес діджиталізації банківської справи охоплює впровадження новітніх технологічних рішень, автоматизацію процесів, трансформацію стосунків із клієнтами, а також забезпечення кібербезпеки.

Одним із ключових викликів у процесі діджиталізації банківської сфери залишається необхідність швидкої адаптації до стрімко змінюваного технологічного середовища. Інноваційні рішення, такі як штучний інтелект, блокчейн, аналіз даних та інтернет речей, вимагають від банків не лише постійного оновлення своїх процесів і систем, але й інтеграції нових технологій із уже існуючими платформами. Для ефективної цифрової трансформації критично важливо розробити стратегічний підхід, спрямований на впровадження передових технологій, забезпечуючи їх безперебійну інтеграцію та гармонійне функціонування.

Одним із значних викликів у сучасному світі є забезпечення кібербезпеки. Цифрові технології, незважаючи на численні переваги, також несуть із собою нові загрози та вразливості. Тому банкам необхідно приділяти особливу увагу захисту даних клієнтів, запобіганню випадкам шахрайства та протистоянню кібератаки. Ключовим завданням є розробка ефективних стратегій кібербезпеки, вдосконалення систем ідентифікації та автентифікації, а також навчання персоналу основам кібергігієни.

З огляду на всі ці аспекти, банки активно трансформують свою діяльність, адаптуючись до вимог сучасного цифрового суспільства. Варто розглянути підходи до цифровізації на прикладі Приватбанку.

ПриватБанк є провідною фінансовою установою, що демонструє активний інноваційний підхід у своїй роботі, прагнучи залишатися на передовій фінансових технологій в Україні. Як один із лідерів у сфері банківських послуг, він не лише відповідає сучасними вимогам, але й створює нові стандарти в галузі. Банк постійно впроваджує технологічні та цифрові зміни, які вдосконалюються з року в рік(табл.2.1).

Таблиця 2.1

Зміст та динаміка впровадження технологічних (цифрових) змін у
ПриватБанку

Рік	Зміст технологічних (цифрових) змін
2024	ПриватБанк суттєво зміцнив свою пропозицію цифрових послуг, впровадивши нові онлайн-інструменти для клієнтів. Тепер оформити картку можна ще простіше, не виходячи з дому, завдяки вдосконаленню сервісу Приват24. Окрім цього, бізнес-клієнти отримали доступ до миттєвих кредитів, що значно спрощує фінансові операції.
2023	Банк також продовжив модернізацію своїх сервісів: оновлено функціонал Приват24, розширено можливості онлайн-кредитування, вдосконалено POS-рішення та інші сервіси для бізнесу. Особлива увага приділена посиленню кіберзахисту, щоб забезпечити клієнтам якнайбільшу безпеку та комфорт під час використання дистанційних послуг.
2022	Банк розвиває технології обслуговування клієнтів шляхом автоматизації значної частини бізнес-процесів, побудови комплексної системи очного та дистанційного навчання персоналу та розвитку технологій підтримки бізнес-процесів; свою організаційну структуру для більш ефективного впровадження змін та більш ефективного управління повсякденною діяльністю банку; підтримує стабільність своєї ІТ-системи, розвиває її цільову архітектуру та реалізує проекти з розвитку та підтримки критично важливих систем.
2021	У 2021 році банк продовжив кількісно та якісно розвивати свої послуги, розвиваючи технології Приват24, ІТ-системи та процесинг, безготівкові та безконтактні платежі, біометрію, що сприяло зростанню кількості активних карток, транзакцій через цифрові канали, ТСО та банкоматів. Водночас банк інвестує в розвиток офлайн-бізнесу та підвищення ефективності роботи відділень. Основні напрямки розвитку технологічних ресурсів банку – Приват24, ІТ-системи та процесинг, розвиток безготівкових та безконтактних платежів, біометрії, вдосконалення мережі та підходів до обслуговування клієнтів, підвищення якості послуг.
2020	У 2020 році банк відкрив відділення нового формату – концепт-стор банку. Синергія онлайн та офлайн мережі, де кожен отримує необхідні банківські

	послуги, є основою позитивного клієнтського досвіду. Забезпечення цього балансу є стратегією та основним принципом бізнес-моделі банку.
--	---

Джерело: [41]

Визначимо також і ключові цифрові нововведення АТ «Приватбанк» за період 2020-2024 років (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Ключові цифрові нововведення АТ «Приватбанк» за період 2020-2024 років у ПриватБанку

Рік	Зміст ключових нововведень
2020	Банк не припиняє розвивати свої інновації. У 2020 році банк впровадив перші в Україні біометричні POS-термінали з технологією FacePay24, спільно з компаніями SM POS та UKey розпочав впровадження програмних кас для бізнесу (комплексне рішення в одному пристрої, що поєднує сучасний мобільний POS-термінал з платіжними функціями, касовий апарат та систему обліку товарів), впровадила можливість платежів у чат-ботах популярного месенджера Viber за допомогою інтернет-еквайрингу LiqPay, стала першою компанією в Україні, що випустила платіжні картки міжнародної системи UnionPay International, а в жовтні запустила перший в Україні онлайн-сервіс для реєстрації та управління комунальними послугами
2021	Банк підвищує безпеку платежів, впроваджуючи та підтримуючи нові стандарти (3DS 2.0) та технології (краулер) як самостійно, так і в тісній співпраці з платіжними системами VISA та MasterCard.
2022	Завдяки унікальній технологічній платформі системи PrivatMoney, ПриватБанк є надійним партнером для міжнародних організацій.
2023	ПриватБанк зосередив свої зусилля на вдосконаленні цифрових сервісів. Було оновлено функціонал Приват24, зроблено онлайн-кредитування більш доступним, удосконалено сервіси для бізнесу, зокрема еквайринг, мобільні POS-термінали, валютні операції, а також посилено кібербезпеку. Основна увага була приділена розширенню можливостей віддаленого обслуговування клієнтів.
2024	Банк представив нові цифрові продукти, такі як Envelopes і Pryvit, спростив процес оформлення та перевипуску карток онлайн, забезпечив ширший доступ до своїх послуг за кордоном і впровадив послугу миттєвих бізнес-кредитів. Приват24 отримав оновлені інструменти для зручності користувачів, а системи безпеки були модернізовані з використанням сучасних технологій. Головний акцент зроблено на повну цифровізацію сервісів і підвищення комфорту для клієнтів.

Джерело: [41]

У 2020 році банк проклав шлях до майбутнього, запровадивши технологію FacePay24. Ця новація була першою в Україні надаючи можливість проводити біометричні платежі через POS-термінали на основі розпізнавання

облич. Завдяки цьому рішення банк вдосконалив якість обслуговування клієнтів і трансформував підхід до здійснення фінансових операцій [48].

Переваги використання технології FacePay24 очевидні. Передусім, вона значно спрощує процес оплати для клієнтів, дозволяючи їм здійснювати платежі лише за допомогою розпізнавання обличчя, без потреби вводити пін-код чи користуватися карткою. Це робить процес оплати ще швидшим і комфортнішим.

Крім того, FacePay24 забезпечує вищий рівень безпеки. Біометричні дані, такі як розпізнавання обличчя, надзвичайно складно підробити або скопіювати, що перетворює їх на надійний інструмент для ідентифікації особи. Це дозволяє знизити ризики шахрайства та забезпечує безпечність фінансових транзакцій.

По-третє, запровадження біометричних платіжних POS-терміналів зміцнює інноваційний імідж ПриватБанку, підкреслюючи його прагнення залишатися на передовій фінансових технологій. Банк постійно удосконалює свою технологічну базу, щоб забезпечувати клієнтів найсучаснішими фінансовими рішеннями та сервісами.

Таким чином, інтеграція технології FacePay24 приносить вагові переваги як для ПриватБанку, так і для його клієнтів. Впровадження цієї системи сприяє зручності та безпеці фінансових операцій, посилює інноваційний потенціал банку та підтримує його провідні позиції у сфері фінансових технологій в Україні.

Ключові виклики 2021 року були пов'язані з подальшим переосмисленням діяльності банку та пристосуванням до змін у макроекономічному середовищі, а також тривалим впливом пандемії коронавірусу. Для банку це означало необхідність пошуку нових можливостей розвитку в цифрових каналах, удосконалення способів взаємодії з клієнтами та оптимізація внутрішніх процесів і витрат.

У 2023 році Банк продовжує рух у напрямку, визначеному у 2021-му, реалізуючи трансформаційні процеси відповідно до оновленої Стратегії у

2021. Це включаючи розробку клієнтоорієнтованих моделей обслуговування з акцентом на впровадження передових UI/UX-рішень, підтримання динаміки розвитку технологій та інноваційних продуктів, адаптацію й удосконалення класичних продуктів для максимальної відповідності потреби клієнтів. До пріоритетів також входить оптимізація внутрішніх процесів, вдосконалення корпоративного управління, систем ризик-менеджменту та комплаєнсу, а також підвищення ефективності управління витратами.

У 2024 році спостерігалось стабільне зростання обсягів безготівкових операцій, що вказує на продовження переходу від готівкової до цифрової економіки. Згідно з даними Національного банку України, саме безготівкові розрахунки картками займають провідні позиції серед усіх транзакцій. Розвиток цифрової інфраструктури сприяє тому, що населення може здійснювати платежі швидше, безпечніше та з мінімальними витратами часу.

Таблиця 2.3

Узагальнені результати прогресу у сфері цифрових платежів

Показник	Значення	Характеристика
Частка безготівкових операцій картками	94,6%	Домінування безготівкових розрахунків у структурі всіх карткових операцій
Кількість операцій	8,65 млрд	Загальний обсяг транзакцій з картками за рік
Обсяг операцій	6,58 трлн грн	Сумарна вартість операцій картками
Онлайн-платежі (частка у кількості)	13,6%	Платежі в інтернет-магазинах та цифрових сервісах
Платежі в роздрібній торгівлі	73,4%	Найпоширеніший вид цифрових операцій
NFC/безконтактні операції	понад 60%	Дані на основі опитувань і статистики використання смартфонів

З підвищенням частки цифрових операцій значно зростає роль мобільних банківських додатків, які стали ключовим каналом взаємодії клієнтів із банком. Все більше користувачів дистанційно відкривають рахунки, оформлюють онлайн-кредити, управляють депозитами та інвестиціями, не

відвідуючи фізичні відділення. Одночасно активно поширюється використання цифрових карток: велика кількість людей обирає виключно віртуальні картки, інтегровані з NFC-гаманцями. Ця тенденція демонструє поступове відходження від традиційних фінансових інструментів на користь повністю цифрового формату взаємодії з банківськими послугами.

Аналіз структури електронних платежів свідчить, що домінуючим напрямом залишаються роздрібні покупки у фізичних магазинах, але інтернет-платежі вже становлять істотну частку і продовжують зростати. Це відповідає глобальним трендам, де розвиток електронної комерції стимулює банки до вдосконалення цифрових платіжних рішень.

Таблиця 2.4.

Структура цифрових платежів за типами операцій у 2024 році

Тип операції	Частка	Коментар
POS-платежі в магазинах	73–74%	Основний канал цифрових витрат населення
Онлайн-платежі	13–15%	Зростає разом з сегментом e-commerce
Перекази «карта-на-карту»	близько 31% за сумою	Найпопулярніший інструмент міжособистісних переказів
Зняття готівки	менш як 6%	Зменшення ролі готівки в економіці

У контексті розвитку цифрових сервісів банківська система стикається з численними викликами. Зокрема, це цифрова нерівність між регіонами, неоднаковий доступ до швидкісного інтернету та недостатній рівень цифрової грамотності серед окремих верств населення. Паралельно зі зростанням частки цифрових операцій значно підвищується ризик кіберзагроз. Як наслідок, банки змушені здійснювати значні інвестиції в кібербезпеку, системи моніторингу транзакцій, біометричні методи автентифікації та інші захисні інструменти. Сучасний цифровий банкінг потребує всебічного підходу до захисту даних, заснованого на принципах багаторівневої безпеки.

Банк активно розширює спектр своїх послуг як кількісно, так і якісно, впроваджуючи новітні технології системі Приват24, удосконалюючи ІТ-системи та процесинг. Особливу увагу приділяється розвитку безготівкових і

безконтактних платежів, а також біометричні технології. Такі заходи сприяють значному збільшенні кількості активних карток, обсягів транзакцій у цифрових каналах і кількості банкоматів.

Створення програмних реєстраторів розрахункових операцій (ПРРО) для бізнесу є важливим етапом просування інноваційних рішень для підприємців. Це сучасний комплекс, який об'єднує в одному пристрої широкий функціонал, спрощуючи так оптимізуючи ведення бізнесу. Крім того, він допомагає суттєво зменшити витрати на закупівлю і обслуговування різноманітного обладнання.

Головним елементом програмних реєстраторів розрахункових операцій є мобільний POS-термінал. Цей пристрій забезпечує виконання фінансових операцій у режимі реального часу, що позитивно впливає на швидкість обслуговування клієнтів і покращує їхні враження від взаємодії з бізнесом. . Завдяки своїй мобільності термінал дозволяє приймати оплату в будь-якому зручному місці, що особливо цінно для компаній, діяльність яких пов'язана зі зміною локацій [6].

Програмні реєстратори також оснащені інтегрованою платіжною системою. Яка підтримує різноманітні способи оплати. Включаючи безготівкові розрахунки, платіжні картки та інші варіанти. Це підвищує гнучкість бізнесу, роблячи його зручнішим та доступнішим для різних категорій клієнтів.

Фіскальний реєстратор у складі програмного реєстратора розрахункових операцій (ПРРО) виконує функцію обліку та звітності фіскальних операцій відповідно до вимог законодавства. Це сприяє підвищенню прозорості бухгалтерського процесу та його відповідності нормативним стандартам.

Крім того, ПРРО має інтегровану систему обліку товарів, яка забезпечує точне ведення інвентарного обліку і дозволяє своєчасно виявляти потреби в продукції. Завдяки цьому відбувається оптимізація запасів та зниження ризиків, що пов'язані із нестачею товарів на складі.

Програмні реєстратори розрахункових операцій стали незамінним інструментом для бізнесу, дозволяючи підприємствам спрощувати та оптимізувати свої процеси. Вони допомагають знижувати витрати та підвищувати якість обслуговування клієнтів. Ця інновація відіграє важливу роль у підвищенні ефективності та зміцненні конкурентоспроможності компаній в умовах сучасного бізнес-середовища.

Інтеграція платіжних функцій у чат-боти Viber з використанням інтернет-еквайрингу LiqPay відкрила для клієнтів ПриватБанку нові можливості у галузі фінансових операцій. Завдяки цьому рішення користувачі тепер можуть здійснювати платежі прямо в процесі спілкування через один із найпопулярніших месенджерів - Viber. Такий підхід не лише забезпечує зручність, але й сприяє поширенню цифрових банківських послуг, роблячи їх доступнішим. [47].

Головна перевага цієї інтеграції в чат-полягає у простоті та безперервності виконання фінансових транзакцій. Клієнти можуть швидко оплачувати, переказувати кошти або виконувати інші операції просто під час спілкування в месенджері. Це помітно прискорює процес проведення платежів, робить його комфортнішим і практично непомітним для користувачів, що позитивно впливає на їхній досвід взаємодії з банком.

Такий підхід до фінансових операцій сприяє підвищенню доступності та зручності банківських послуг для користувачів месенджера. Замість необхідності переходити до окремого банківського додатку чи використовувати альтернативні платіжні інструменти, клієнти можуть здійснювати платежі безпосередньо в знайомому середовищі чатів. Це спрощує взаємодію з банком і робить послуги більш зрозумілими для всіх, включаючи тих хто має мінімальний досвід в онлайн-банкінгу.

Інтеграція платежів через чат-боти у Viber за допомогою інтернет-еквайрингу LiqPay відкриває нові горизонти для користувачів ПриватБанку та стимулює розвиток цифрового банкінгу. Ця новація об'єднує зручність і

доступність, перетворюючи фінансові операції на простий і комфортний для кожного.

ПриватБанк став першим в Україні, хто запустив випуск платіжних карток міжнародної платіжної системи UnionPay International, підтвердивши свою провідну позицію у фінансовому секторі країни. Цей важливий крок нові можливості для клієнтів банку, зокрема під час здійснення міжнародних операцій та поїздок за кордон.

Ще одним значущим досягненням ПриватБанку є запуск в Україні першого онлайн-сервісу для підписки та управління постачальниками комунальних послуг. Проект спрямований на спрощення взаємодії між споживачами та постачальниками, сприяючи автоматизації регулярних платежів та забезпеченню їхнього зручного контролю..

Онлайн-сервіс для підписки та управління постачальниками комунальних послуг створено з урахуванням потреб користувачів, відповідаючи стандартам сучасного цифрового середовища. Цей інструмент дозволяє зручно налаштувати оплати за комунальні послуги, стежити за їх станом та обирати оптимальний спосіб розрахунків. Такий підхід полегшує фінансові обов'язки клієнтів і гарантує безпечне та надійне проведення платежів.

ПриватБанк продовжує демонструвати відданість інноваціям та вдосконаленню банківських послуг. Інтеграція карток UnionPay International разом із запуском онлайн-сервісу для керування комунальними платежами підтверджують його провідну позицію серед фінансових установ, що постійно впроваджують сучасні та зручні рішення для своїх клієнтів.

Розширення мережі банкоматів та платіжних терміналів разом із модернізацією програмного забезпечення є важливим елементом стратегії ПриватБанку, спрямоване на покращення клієнтського досвіду. Ці дії демонструють непохитну прихильність банку до надання якісних фінансових рішень і сервісів для своїх клієнтів.

Розвиток інфраструктури банкоматів і терміналів є важливим фактором для зручності та доступності фінансових послуг. Збільшення їх кількості забезпечує клієнтам більше можливостей для здійснення операцій, переказів та інших фінансових транзакцій у зручний для них час та у потрібному місці. Така мережа також полегшує доступ до готівкових коштів та допомагає зменшити час очікування в чергах.

Модернізація програмного забезпечення є ключовою ініціативою, яка демонструє прагнення банку залишатися на передові технологічного прогресу. Цей процес включає впровадження нових функціональних можливостей і сервісів, покликаних зробити фінансові операції ще комфортнішими й доступнішими для клієнтів. Крім того, модернізація сприяє забезпеченню високого рівня безпеки та оперативності транзакцій, що має вирішальне значення для захисту фінансових інтересів користувачів.

Оновлення обладнання й програмного забезпечення відображає стратегічний підхід ПриватБанку до розвитку своїх послуг і врахування потреб клієнтів. Такі кроки спрямовані на те, щоб забезпечити максимальну зручність і швидкості обслуговування, що зміцнює позицію банку як одного з найнадійніших і найпопулярніших та фінансових закладів в Україні.

ПриватБанк активно впроваджує цифрові інновації, зокрема вдосконалює функціонал своїх сервісів і розвиває дистанційне обслуговування, що набуває особливої важливості в умовах воєнного стану.

Одним із таких нововведень є запровадження віртуальних карток, які можна миттєво оформити через Приват24. Це дає клієнтам змогу здійснювати безконтактні платежі, значно скорочуючи потреб у фізичній взаємодії та підвищуючи рівень безпеки в період глобальних викликів.

Аналізуючи основні напрямки цифрового розвитку АТ «Приватбанк», можна відзначити суттєві переваги процесу оцифрування банківських послуг.

Однією з ключових переваг діджиталізації банківської сфери є значне покращення рівня обслуговування клієнтів. Завдяки використанню цифрових технологій, споживачі отримують змогу користуватися банківськими

послугами у будь-який час і з будь-якого пристрою. Мобільні додатки та онлайн-платформи забезпечують зручний і швидкий доступ до функцій, таких як проведення транзакцій, перевірка залишків на рахунках, оплата рахунків та перекази коштів. Це робить банківський сервіс максимально доступним і комфортним для користувачів.

Ще одна важлива перевага діджиталізації полягає в оптимізації процесів та підвищенні ефективності роботи банків. Автоматизація рутинних завдань і впровадження сучасних технологій дозволяють значно скоротити час, трудові затрати та фінансові витрати, пов'язані з обслуговуванням клієнтів. У результаті банки можуть швидше обробляти транзакції, знижувати ймовірність помилок і покращувати загальну якість послуг..

Передусім діджиталізація відкриває нові перспективи для розвитку та впровадження інноваційних фінансових послуг. Банки можуть застосувати сучасні технології, зокрема штучний інтелект і машинне навчання, щоб аналізувати дані та вдосконалювати процеси прийняття рішень. Це сприяє створенню персоналізованих фінансових продуктів і послуг.

Безперервна інноваційна активність відображає стратегічний підхід банку, який спрямований не лише на реагування на актуальні виклики, а й на прогнозування та формування майбутніх трендів банківського сектору. Такий підхід дозволяє ПриватБанку утримувати провідні позиції на ринку, пропонуючи клієнтам передові технології та високоякісний сервіс. Завдяки цій стратегії банк зміцнює свою репутацію як надійного, інноваційного та орієнтованого на клієнта фінансового партнера.

Узагальнюючи аналітичні дані, можна відзначити, що цифровий банкінг у 2024 році став ключовим інструментом трансформації української банківської системи. Він сприяє підвищенню фінансової інклюзії, розширює можливості доступу до послуг у кризових умовах, а також формує нову модель економічної взаємодії, де гнучкість, швидкість і технологічність стають головними цінностями. Ці тенденції є підґрунтям для подальшої інтеграції України у європейський фінансовий простір, розвитку open banking та

переходу до більш комплексних фінансових екосистем, що включають банківські, державні та комерційні цифрові сервіси.

2.2. Ефективність банківських комунікацій з населенням на основі новітніх технологій

Сьогодні клієнти банків можуть легко керувати своїми фінансами завдяки інтернет-банкінгу. Цей сучасний інструмент надає можливість виконувати широкий спектр операцій: змінювати ліміти на банківських картках, здійснювати міжнародні перекази, переводити кошти між рахунками, виконувати P2P-перекази, створювати віртуальні картки для покупок в інтернеті, а також переглядати архів з копіями квитанцій. Останнім часом інформаційно-комунікаційні технології демонструють стрімкий розвиток, що призвело до революційних змін і в галузі банківських технологій. З'являються нові інноваційні напрями електронного банкінгу, такі як телебанкінг, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, РС-банкінг та відеобанкінг.

Мобільний банкінг виник та активно розвивається завдяки стрімкій смартфонізації, що перетворила мобільні телефони на універсальний інструмент для спілкування та управління фінансами. На сьогодні мобільний банкінг залишається найдинамічнішим сегментом фінансових технологій, визначаючи вектор розвитку банківської справи на найближче майбутнє. Його прогрес сприяє низка факторів, які виступають каталізаторами змін у цій сфері.

Серед українських банків лідером у впровадженні інновацій у дистанційне банківське обслуговування є АТ КБ «ПриватБанк». Цей банк став першопрохідцем у запровадженні таких рішень, як Інтернет-банкінг та SMS-банкінг.

АТ КБ «Приватбанк» є одним із провідних банків України, активно використовуючи широкий набір інформаційних систем для забезпечення своєї роботи та надання якісних послуг клієнтам. Умовно ці системи можна поділити на кілька основних категорій:

1. Системи управління. Вони забезпечують ефективне виконання операційних процесів, таких як управління рахунками, кредитами, депозитами, ризиками, а також кадровою діяльністю банку.

2. Системи взаємодії з клієнтами. Цей напрям охоплює інструменти для роботи з клієнтами, включно з інтернет-банкінгом, мобільними додатками та мережами банкоматів.

3. Системи підтримки бізнесу. До цієї групи належать рішення, що забезпечують інфраструктуру банку, включаючи бухгалтерський облік, управління персоналом та організацію ланцюжків поставок,

До основних інформаційних систем, що використовуються АТ КБ «Приватбанк», належать:

- Arion – платформа для управління рахунками, кредитами та депозитами.
- B2B – система, що відповідає за управління ризиками.
- CRM – інструменти для управління взаємовідносинами з клієнтами.
- Indigo – система, яка забезпечує управління персоналом.
- Kassir – програмне забезпечення для роботи з касовими операціями.
- MoneyGate – платформа для управління платіжними картками.
- Olimp – система для моніторингу та налаштування банкоматів.
- P2P – сервіс для здійснення грошових переказів між клієнтами.
- RISK – система аналізу та мінімізація ризиків.
- Z-Report - програма звітності.

Ці інформаційні системи сприяють ефективній діяльності банку, забезпечуючи надання якісних послуг клієнтам.

Упродовж останніх п’яти років банківська система України демонструє поступовий, але стійкий перехід до цифрової моделі комунікацій і платежів, в якій новітні технології — мобільний банкінг, contactless та токенизовані картки, інтернет-банкінг, віддалені сервіси — стають стандартом обслуговування. У 2024 році, за даними Національний банк України (НБУ), 94.6 % усіх операцій картками були безготівковими, що підтверджує домінування цифрових каналів.

Таблиця 2.5

Основні тенденції карткових/безготівкових операцій та цифрової активності в Україні (2020–2024pp).

Показник	2020/2021	2023	2024	Примітка / джерело
Частка безготівкових операцій картками у загальній кількості транзакцій, %	~90	93,5	94,6	Дані НБУ
Загальна кількість транзакцій картками, млн	—	7 912,5	8 654,4	Дані НБУ
Сума операцій картками, млрд грн	—	6 140,8	6 577,4	Дані НБУ
Частка POS-терміналів, що підтримують contactless/NFC, %	85–90	95	97,5	Дані банківських звітів
Кількість платіжних карток, випущених банками, млн шт.	—	>115	~132	Дані НБУ та комерційних банків
Частка активних contactless / токенизованих карток, млн шт.	—	30,6 / 12,4	35 / 16,5	Дані НБУ

Ці цифри ілюструють, як на фоні соціальних і економічних викликів (війна, мобільність населення, зміна поведінки) цифрові технології стали основним способом обслуговування, розрахунків і комунікацій між банками і клієнтами.

Система «Приват24» заслуговує на окрему увагу, адже вона є однією з найбільших і найвідоміших платформ інтернет-банкінгу в Україні, відіграючи важливу роль у стратегічній цифровій трансформації АТ КБ «Приватбанк». Ця система надає клієнтам широкий функціонал для виконання фінансових операцій, зокрема переказу коштів, оплати рахунків, відкриття депозитів і кредитів, а також управління банківськими картками.

Однією з ключових переваг системи «Приват 24» її широка доступність та підтримка на різних платформах. Користувачі можуть працювати з нею як на персональних комп'ютерах так і на смартфонах чи планшетах, що забезпечує зручність і універсальність використання незалежно від місця перебування і часу. Інтуїтивний та простий у використанні інтерфейс дозволяє легко виконати найрізноманітніші операції, навіть для тих, хто має мінімальний досвід користування онлайн-банкінгом.

Система Приват 24 дозволяє клієнтам виконувати фінансові операції, контролювати власні кошти та користуватися банківськими послугами, не відвідуючи відділення банку. ПриватБанк активно працюють над подальшим розвитку цієї платформи, пропонуючи користувачам нові можливості для дистанційного обслуговування та підвищення рівня їхнього фінансового комфорту. Такий підхід демонструє постійно прихильність банку до вдосконалення сервісів і реалізації стратегії цифрових інновацій для відповідності вимогам сучасних клієнтів.

Інтернет банкінг залишається однією з найзручніших та популярних дистанційних технологій, які обирають клієнти АТ КБ ПриватБанк. Завдяки цій технології користувачі отримують доступ до системи Приват 24, що надає широкий набір функцій для ефективного керування фінансами та скористання банківськими послугами.

Для прискорення та спрощення взаємодії між банківськими працівниками та клієнтами банк дедалі частіше впроваджують чат-ботів-програми, що імітують діалог із користувачем. Це дозволяє зменшити залежність від таких каналів зв'язку, як телефон чи електронну пошту. Чат-

боти, здатні відповідати на типові запити, суттєво знижують навантаження на контакт -центри, розширюючи можливість банк для використання додаткових засобів комунікації з клієнтами. У свою чергу, це сприяє покращенню якості обслуговування. Окрім цього, боти інформують клієнтів про нові банківські послуги, актуальні акції та курси валют. Така форма взаємодії працює 24/7, забезпечуючи користувачам, які використовують в месенджери- платформи для онлайн- спілкування через смартфон чи комп'ютер, швидкий та зручний доступ до необхідної інформації.

Система Приват24 характеризується як сучасний і надійний інструмент інтернет-банкінгу, що дає змогу клієнту виконати різноманітні фінансові операції дистанційно. Вона забезпечує зручність та доступність в будь-який час із будь-якого місця. Серед функціональних можливості системи Приват 24 особливо варто відзначити:

1. Переказ коштів. Користувачі мають змогу швидко і легко здійснювати перекази коштів як на рахунки інших клієнтів банку, так і на зовнішні рахунки. Це забезпечує максимально зручні та ефективні фінансові операції.

2. Оплата рахунків. Завдяки системі Приват 24 клієнти можуть оплачувати комунальні послуги, поповнити мобільний зв'язок, оплачувати інтернет, телебачення та інші послуги. Це значно спрощує процес здійснення платежів та мінімізує ризик пропущених оплат.

3. Відкриття вкладів і кредитів. Сервіс дозволяє користувачам легко відкривати різні види вкладів або подавати заявки на кредити без необхідності відвідування банківського відділення. Це робить фінансове планування простішим і доступнішим.

4. Управління картками. Клієнти можуть самостійно управляти своїми банківськими картками: блокувати чи розблоковувати їх, встановлювати ліміти, а також контролювати всі транзакції.

Система Приват 24 вирізняється своєю зручно та доступністю на різних пристроях, зокрема на комп'ютерах, смартфонах і планшетах. Інтуїтивно

зрозумілий інтерфейс дозволяє користувачам швидко та без зусиль здійснити необхідні фінансові операції, навіть без значного досвіду роботи з онлайн-банкінгом.

Завдяки цим перевагам Приват24 є надійним інструментом для управління фінансами та отримання банківських послуг, забезпечуючи клієнтам АТ КБ ПриватБанк ефективність і комфорт у фінансових справах.

Банк продовжує вдосконалювати свої послуги як в кількісному, так і в якісному аспектах, що сприяло зростанню кількості активних карток на 4% з 19,6 млн у 2023 році до 20,4 млн у 2024 році. Кількість транзакцій у POS-системі зросла на 22 млн порівняно з 2023 роком (+1 803 на один POS-термінал). Кількість транзакцій у банкоматах у 2024 році склала 433 млн (59 тис. транзакцій на один банкомат). Число користувачів Приват24 зросла на +1,3 млн (+18%).

За перші дев'ять місяців 2024 року ПриватБанк залучив 620 тис. нових клієнтів, що дозволило загальній кількості активних користувачів до початку листопада перевищили 19,1 млн. Більшість нових клієнтів активно використовують банківські послуги через платіжні картки – за цей період банк випустив більше 900 тисяч нових карток міжнародних платіжних систем. Також помітно зросла кількість користувачів мобільного додатку Приват24 та веб-версії електронного банку, яка на кінець цього періоду досягла позначки 15 мільйонів осіб [9].

На сьогодні зареєстровано 12 мільйонів користувачів мобільного додатку «Приват24», серед яких:

- 80 % – на ОС Android;
- 20 % – на iOS.

Мобільний банкінг є однією з найбільш популярних та сучасних дистанційних технологій, яким активно користуються клієнти АТ КБ ПриватБанк. Система «Приват Мобайл» стала ключовим елементом фінансових послуг банку, забезпечуючи клієнтів можливістю виконувати

широкий спектр операцій, аналогічний тому, що доступний у системі «Приват24» для комп'ютерів.

Ця прогресивна система надає клієнтам можливість проводити широкий спектр фінансових операцій прямо зі своїх мобільних пристроїв, як-от смартфони чи планшети. Інтерфейс додатку «Приват24 Мобайл» створений з акцентом на зручність і доступність, що дозволяє користувачам швидко та без проблем управляти своїми фінансами та банківськими активами у будь-який момент і в будь-якому місці.

Система «Приват24 Мобайл» сприяє клієнтам АТ КБ «ПриватБанк» у забезпеченні безпеки та зручності управління фінансами в будь-який час, роблячи її ключовою складовою сучасного фінансового життя.

ПриватБанк анонсував запуск інноваційної функції у своєму мобільному додатку «Приват24», яка дає змогу клієнтам взаємодіяти з банком безпосередньо через інтернет. Ця функціональність стане особливо корисною для користувачів, які перебувають за кордоном або не мають доступу до послуг українських мобільних операторів.

Технологія, створена командою ІТ-спеціалістів ПриватБанку, дозволяє зручно здійснювати голосові дзвінки через інтернет безпосередньо в мобільному додатку Приват24, доступному для користувачів iOS та Android. Щоб скористатися новою можливістю, достатньо оновити програму до її останньої версії.

Дзвінки до банку через додаток є безкоштовними незалежно від вашого місця перебування, за умови наявності мобільного інтернету або Wi-Fi. Крім того, надійний захист забезпечується через захищений вхід за допомогою логіну та паролю в Приват24, що унеможливує несанкціонований доступ під час використання цієї функції.

Для того, щоб зателефонувати в ПриватБанк через додаток, необхідно авторизуватися в Приват24 на своєму мобільному телефоні, використовуючи логін і пароль, а потім перейти до розділу «Особистий кабінет клієнта» - «Служба підтримки» - «Дзвінок через Приват24» (або «Дзвінок в службу

підтримки» для користувачів Android). Наразі цей сервіс працює в тестовому режимі для перевірки всіх функцій та вдосконалення технології, зробивши її ще більш зручною для клієнтів. (рис. 2.1) [20].

Дистанційні сервіси ПриватБанку є сучасними та популярними інструментами, що забезпечують клієнтам зручний і доступний спосіб користування банківськими послугами.

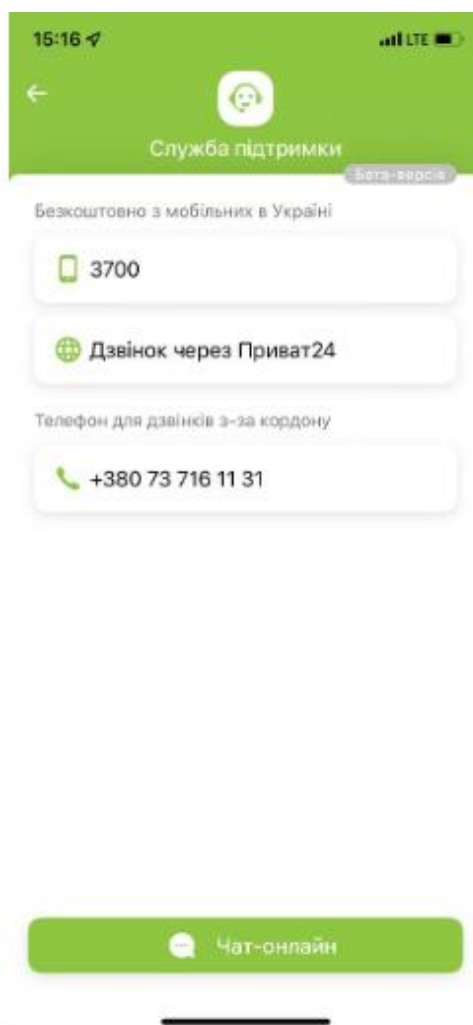


Рис.2.1. Нова функція ПриватБанку: відтепер клієнти мають можливість телефонувати до банку прямо через мобільний додаток Приват24

Вони надають можливість виконувати різноманітні фінансові операції, як-от переказ коштів, оплата рахунків, відкриття депозитів і кредитів, управління картками та багато іншого, у будь-який час і з будь-якого місця. Ці сервіси відповідають високим стандартам безпеки й мають зручний інтерфейс,

що робить банківські послуги ПриватБанку доступними та ефективними для клієнтів.

Комфорт і зручність користування інтернет-банкінгом «Приват24» продовжують відзначати різноманітними нагородами. (табл.2.6).

Таблиця 2.6

Премії та винагороди зі розвиток інтернет-технологій ПриватБанку

Рік	Премії та винагороди
2018	AWARDS Internet UA 2018: <i>Інтернет-платежі / Найкращий інтернет банк для фізичних осіб B2C</i>
2019	Видання Kyiv Post: <i>Найкращий український мобільний додаток</i>
2020	PSM Awards 2020: <i>Найкращий інтернет-банкінг в Україні</i>
2021	PSM Awards 2021: <i>Найкращий інтернет-банкінг в Україні / Найкращий клієнтський сервіс в банку</i>
2022	<i>FinAwards 2022: Найкращий інтернет-банкінг</i> PSM Awards 2022: <i>Найкращий інтернет-банкінг в Україні</i> Ukrainian E-Commerce Awards 2022: <i>Найкращий мобільний додаток / Найкращий фінансовий продукт для E-commerce</i> Національний рейтинг «50 провідних банків» від FinClub: <i>Найкращий Інтернет-банкінг</i>
2023	FinAwards 2023: <i>Найкращий інтернет-банкінг</i> PSM Awards 2023: <i>Найкращий сервіс по переказу коштів з картки на картку / Найкращий інтернет-банкінг в Україні</i> Українська народна премія: <i>Інтернет-банкінг 2023 року</i>
2024	FinAwards 2024: <i>Найкращий інтернет-банкінг</i> Українська народна премія: <i>Інтернет-банкінг 2024 року</i> Global Finance World's Best Digital Banks 2024: <i>Найкращий український цифровий банк</i>

Джерело: [23]

Оскільки цифрова трансформація ставить нові виклики перед банківською галуззю, необхідність адаптуватися до сучасних реалій стає нагальною. Сьогодні клієнти очікують швидких, зручних і ефективних послуг,

а традиційні підходи більше не задовольняють їхні потреби. Тому банкам, які прагнуть залишатися конкурентними, слід переглянути консервативні методи роботи та повністю зосередитися на втіленні цифрових змін. На нашу думку, основними чинниками, що сприяють успіху цифрової трансформації банківської сфери, є такі:

1. Клієнтський досвід є ключовим аспектом цифрової трансформації. Для забезпечення зручності та індивідуального підходу банки мають впроваджувати сучасні цифрові рішення, зокрема мобільні застосунки, онлайн-банкінг, чат-боти та інші інструменти. Це дозволяє спростити доступ до фінансових послуг і збільшити задоволеність клієнтів.

2. Автоматизація та оптимізація процесів сприяють підвищенню ефективності роботи завдяки використанню технологій, таких як робо-консультанти машинне навчання і штучний інтелект. Це допомагає мінімізувати рутинні завдання, скорочувати витрати та оптимізувати функціонування банківських послуг. Зокрема, йдеться про автоматизацію кредитних операцій, валютних транзакцій та внутрішнього аудиту.

3. Змінний регуляторний ландшафт. Регуляторні реформи та нові ініціативи стимулювали банки до активнішої цифровізації. Впровадження правил відкритого банкінгу, законів щодо захисту даних (наприклад, GDPR), а також заходів, спрямованих на заохочення конкуренції й інновацій, змушують банки вкладати кошти в новітні технології. Це дозволяє відповідати регулятивним нормам, розвивати інноваційність та підвищувати прозорість..

4. Високий рівень конкуренції. Фінтех-стартапи та технологічні гіганти змінили традиційну банківську екосистему. Завдяки інноваційним і гнучким підходам до фінансових послуг, ці нові учасники створили значний тиск на традиційні банки. Щоб зберігати конкурентоспроможність, банки інвестують у цифрові технології, покращуючи свої послуги, формуючи унікальні пропозиції та залишаючись на крок попереду конкурентів.

5. Покращене розуміння клієнтів. Цифрова трансформація відкриває банкам можливість глибше аналізувати поведінку, уподобання та потреби

своїх споживачів. Завдяки аналізу даних клієнтів, фінансові установи можуть надавати більш персоналізовані послуги, впроваджувати цілеспрямовані маркетингові стратегії та пропонувати індивідуальні рекомендації щодо продуктів. Це, своєю чергою, сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів і формуванню їхньої лояльності..

Варто зазначити, що ці процеси тісно взаємопов'язані між собою та потребують всебічного підходу для успішної реалізації цифрової трансформації в банківському секторі.

Найважливішим маркетинговим інструментом стає маркетинг у соціальних мережах, що відкриває нові можливості для взаємодії з клієнтами та глибокого аналізу їхніх вподобань. Цей підхід отримав широке визнання серед міжнародних фінансових установ і поступово набирає обертів на українському банківському ринку. Соціальні медіа охоплюють онлайн-платформи та технології, які надають користувачам можливість обмінюватися інформацією, спілкуватися і створювати спільно контент. До таких платформ належать Facebook, Twitter, YouTube тощо.

ПриватБанк втілює у своїй діяльності комплексну систему програмного забезпечення, яка спрямована на підвищення ефективності управлінських рішень у всіх ключових напрямках роботи. Основний набір інструментів включає системи планування ресурсів підприємства (ERP), що дають змогу автоматизувати та інтегрувати головні бізнес-процеси. Це забезпечує продуктивніше управління як ресурсами, так і фінансами банку..

Для досягнення високого рівня фінансової стабільності банк впроваджує комплексні системи управління ризиками. Вони дозволяють виявляти, аналізувати та ефективно контролювати потенційні загрози, що можуть виникати в ході банківської діяльності, тим самим мінімізуючи ризик непередбачених втрат..

Для ефективного керування всіма аспектами роботи банку використовуються спеціалізовані цифрові системи. Вони забезпечують

моніторинг і координацію внутрішніх процесів, підвищуючи оперативність та здатність організації адаптуватися до змін ринкових умов і вимог клієнтів.

У галузі аналізу великих даних ПриватБанк активно впроваджує інноваційні рішення, які дозволяють опрацьовувати та аналізувати значні обсяги інформації для ухвалення обґрунтованих рішень, базованих на точних інсайтах та прогнозах. Завдяки цим системам банк отримує можливість глибше розуміти потреби клієнтів, удосконалювати продуктові пропозиції та підвищувати ефективність банківських процесів.

Такий інтегрований підхід до використання технологій забезпечує ПриватБанку міцні позиції на ринку, сприяючи збереженню інноваційності, оптимізації діяльності та зміцненню конкурентоспроможності в умовах сучасного фінансового середовища.

Планування ресурсів підприємства (ERP) являє собою комплекс інтегрованих програмних рішень, розроблених для автоматизації та оптимізації ключових бізнес-процесів в організації. Для АТ КБ «Приватбанк» ERP-системи стали важливою складовою банківської інфраструктури, допомагаючи ефективно керувати різними аспектами діяльності, такими як фінанси, персонал, управління ризиками та інші напрямки.

Впровадження ERP-систем дозволяє банку здійснювати глибокий аналіз та ефективний контроль фінансових операцій, оптимізувати управління ресурсами та персоналом, а також знижувати рівень ризиків. Ці системи автоматизують внутрішні процеси, сприяють прийняттю обґрунтованих рішень, підвищують продуктивність і загалом сприяють оптимізації роботи установи.

У загальному контексті ERP-системи мають надзвичайно важливе значення для підвищення ефективності та зміцнення конкурентоспроможності АТ КБ «Приватбанк». Вони сприяють реалізації стратегічних завдань і забезпечують високий рівень обслуговування клієнтів..

Системи управління ризиками є критично важливим елементом фінансової діяльності банку, оскільки дозволяють оцінювати, контролювати

та знижувати ризики, що виникають у різних аспектах його операцій. АТ КБ «Приватбанк» активно застосовує такі системи для комплексного аналізу й мінімізації кредитних, операційних, ринкових та інших видів ризиків.

Системи управління ризиками є важливим інструментом для своєчасного виявлення банком потенційних загроз і несприятливих подій, які можуть вплинути на його фінансову стійкість. Вони забезпечують можливість аналізувати портфелі активів і пасивів, визначати найбільш ризикові зони та приймати стратегічні заходи для ефективного їхнього контролю. Це дозволяє мінімізувати ймовірність фінансових втрат і покращити загальну стабільність банку.

Системи управління діяльністю (BPM) також відіграють ключову роль у банківській сфері, оскільки дають змогу автоматизувати та оптимізувати численні бізнес-процеси. АТ КБ «Приватбанк» активно впроваджує такі системи для покращення управління найважливішими процесами, зокрема відкриттям банківських рахунків, оформленням кредитів, обробкою платежів та іншими операціями.

Ці системи допомагають банку впроваджувати структуровану та ефективну модель бізнес-процесів, що сприяє збільшенню продуктивності та мінімізації помилок. Вони забезпечують автоматизацію рутинних завдань, тим самим підвищуючи якість обслуговування клієнтів і скорочуючи час виконання операцій.

У числі процесів, які можна оптимізувати завдяки системам управління діяльністю в АТ КБ «Приватбанк», є відкриття банківських рахунків для клієнтів, оформлення кредитів із врахуванням кредитної історії, обробка платежів та інші операції, що входять до щоденної діяльності.

Системи аналізу великих даних (Big Data) перетворилися на незамінний інструмент сучасного банкінгу, і АТ КБ «Приватбанк» активно їх використовує. Такі технології дозволяють отримувати важливі аналітичні висновки та цінні інсайти з великих обсягів даних, які банк збирає і зберігає.

Завдяки цьому аналізу установі вдається вдосконалювати численні аспекти своєї роботи.

Одним із ключових напрямків використання систем аналізу великих даних у АТ КБ «Приватбанк» є прогнозування попиту на банківські послуги. Завдяки аналізу значних масивів історичних даних банк має змогу визначати тенденції та поведінкові моделі клієнтів, що дозволяє більш ефективно планувати ресурси і своєчасно реагувати на зміни ринкової ситуації.

Також ці системи відіграють важливу роль у виявленні потенційних випадків шахрайства та ризикованих операцій. Вони здійснюють аналіз транзакцій і можливих ознак небезпеки, сприяючи запобіганню фінансовим втратам та підтриманню надійності банківських процесів.

АТ КБ "ПриватБанк" впроваджує сучасні програмні рішення для вдосконалення управління, оптимізації внутрішніх процесів і зміцнення конкурентних переваг. Інноваційне програмне забезпечення сприяє прийняттю банком обґрунтованих та ефективних рішень, забезпечуючи системний підхід до аналізу та інтерпретації даних. Завдяки таким інструментам банк має змогу не лише підвищити якість управління, але й мінімізувати ризики, що виникають у сфері кредитування, на тлі ринкових коливань та інших фінансових викликів, які супроводжують банківську діяльність.

Впровадження ERP-систем дає можливість банку ефективно керувати корпоративними ресурсами, оптимізувати логістичні й фінансові процеси, що, у свою чергу, підвищує загальний рівень продуктивності. Системи управління ризиками, які використовує банк, відіграють ключову роль у виявленні, моніторингу та контролі фінансових ризиків, сприяючи забезпеченню стабільності та надійності банківських операцій.

Програмні рішення для аналізу великих даних дають змогу ПриватБанку краще розуміти потреби й поведінку клієнтів, аналізувати ринкові тенденції та прогнозувати майбутні зміни. Завдяки цьому банк ефективніше вирішує

завдання, пов'язані з маркетингом, продажами та клієнтським сервісом, створюючи більш персоналізовані та інноваційні продукти і послуги..

Цей продуманий підхід до застосування програмного забезпечення демонструє стратегічне бачення "Приватбанку" та його орієнтацію на забезпечення високоякісного клієнтського сервісу й підвищення операційної ефективності.

2.3. Роль Національного банку України в регулюванні використання новітніх технологій банківського обслуговування населення

Національний банк України (НБУ) виконує функцію емісії національної валюти— гривні, реалізує єдину державну політику у сфері грошового обігу, регулює та наглядає за діяльністю банківських і небанківських фінансових установ в Україні. Він є особливим центральним державним органом, правовий статус, завдання, функції, повноваження та принципи організації якого визначаються. Конституцією України, Законом України «Про Національний банк України» та іншими нормативно-правовими актами.

Регуляторна діяльність передбачає комплекс дій, спрямованих на розробку, прийняття, моніторинг та перегляд регуляторних актів. Вона здійснюється регуляторними органами відповідно до меж, способів та порядку, встановлених законодавством України. НБУ в своїй роботі керується вимогами Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності». [29].

Національний банк України досягає поставлених цілей через проведення грошово-кредитної політики, регулювання діяльності фінансових установ, управління грошовим обігом, контроль за функціонуванням платіжної та розрахункової системи, а також шляхом захисту прав споживачів фінансових

послуг. Водночас НБУ виступає ключовим гравцем у національній фінансовій системі та активно співпрацює з міжнародними фінансовими організаціями для розвитку фінансової інфраструктури країни та залучення іноземних інвестицій. Виконання цих завдань є суттєвим фактором забезпечення стабільного розвитку економіки України та її інтеграції у глобальну економічну систему.

Сучасні виклики змушують Національний банк України переглядати свої стратегічні пріоритети розвитку та вдосконалювати підходи до планування. Стратегічне планування повинно враховувати наслідки, спричинені вторгненням Росії, для фінансової системи. Для ефективної реалізації місії та бачення Національного банку в нинішніх умовах, а також для відповідності очікуванням клієнтів, необхідно сформулювати цілі з урахуванням двох ключових напрямків: протидія російській агресії та сприяння відновленню країни.

У зв'язку з цим заходи, передбачені стратегією, поділяються на два ключові напрями. За умов невизначеності та підвищених ризиків недоцільно визначати індикатори для досягнення стратегічних цілей у довгостроковій перспективі. Це пояснюється тим, що реалізація таких цілей залежить від появи відповідних макроекономічних та інших передумов, терміни реалізації яких неможливо точно передбачити. Отже, встановлюються цільові показники на завершення етапу, який називається «фокус опору». У міру досягнення необхідних зовнішніх умов перелік заходів та індикаторів стратегії буде переглянуто з урахуванням нового етапу — «фокус відновлення», а сам документ буде відповідно оновлено. Високий рівень невизначеності та мінливість нинішнього середовища вимагають максимальної гнучкості у плануванні та виборі інструментів реалізації, щоб забезпечити своєчасне й ефективне реагування на зміни. (рис. 2.1).

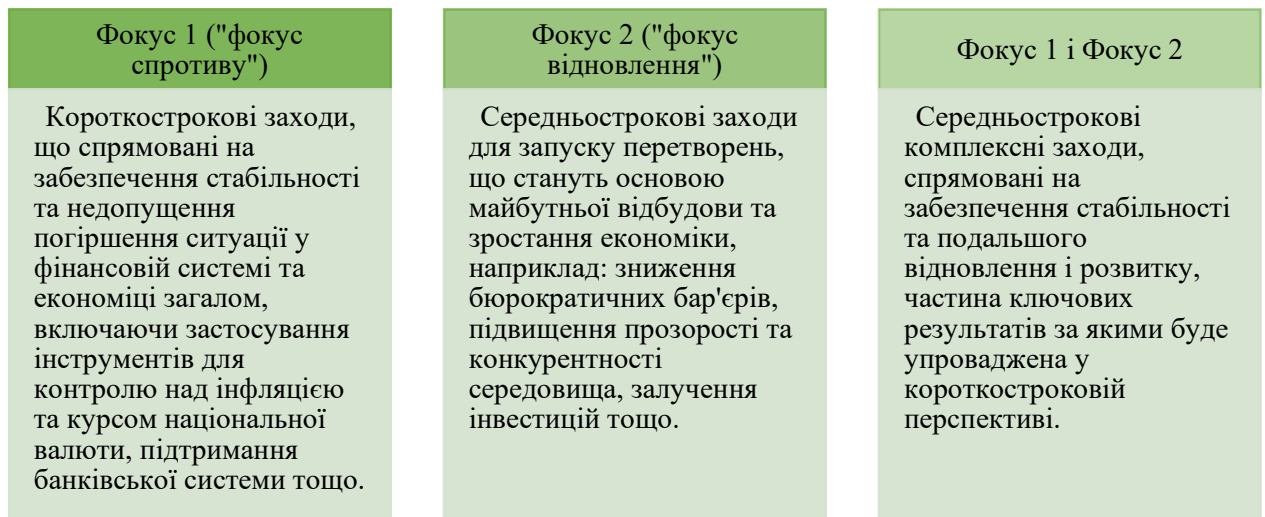


Рис. 2.1. Складові «фокусу спротиву» та «фокусу відновлення» НБУ [42]

Стратегічні цілі Національного банку України спрямовані на реалізацію його ключових завдань: гарантування цінової та фінансової стабільності, а також підтримку держави у досягненні перемоги. (рис. 2.2).

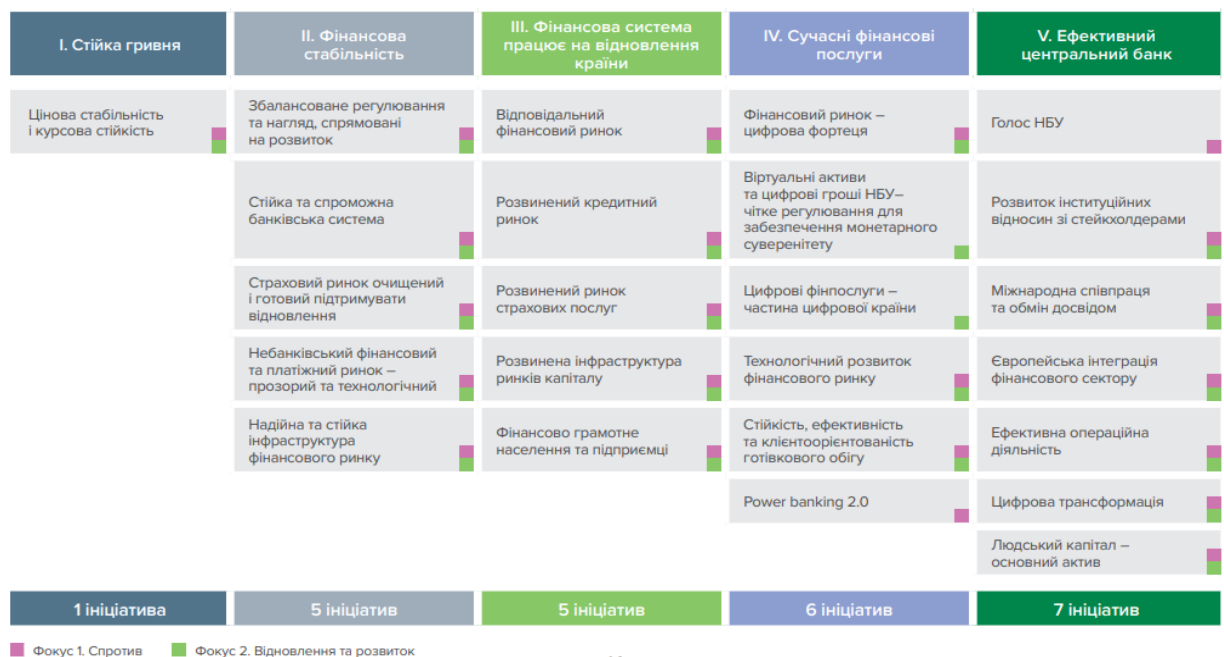


Рис. 2.2. Стратегічні цілі НБУ [42]

У межах теми дослідження варто детальніше зупинитися на розвитку сучасних фінансових послуг, адже сьогоdnішній фінансовий ринок, як платформа діяльності вітчизняних банків, має перетворитися на своєрідну

цифрову «фортецю», акцентуючи увагу на впровадженні та вдосконаленні інноваційних (цифрових) фінансових сервісів.

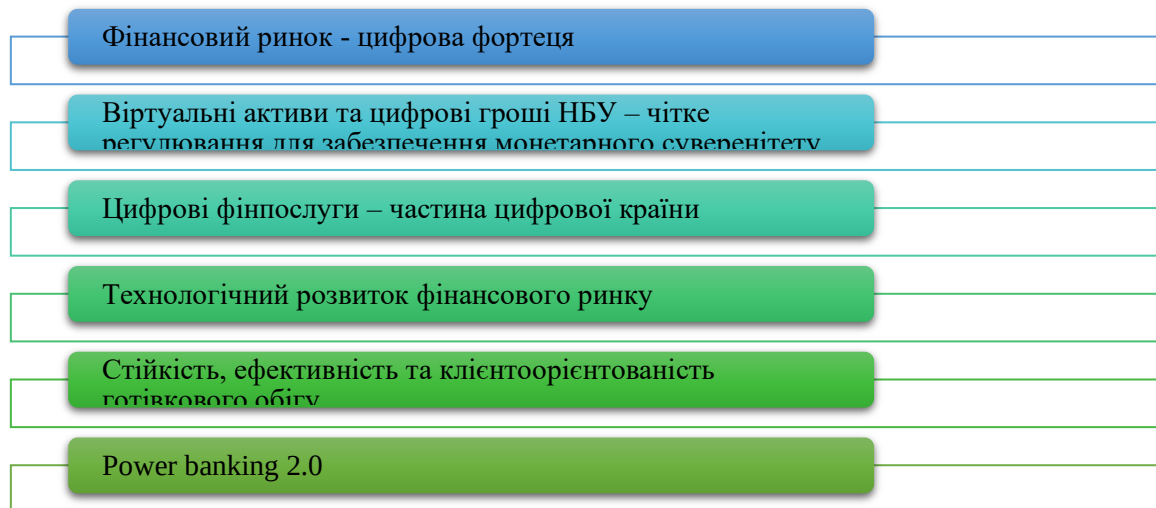


Рис. 2.3. Вектори розвитку цифрових фінансових послуг

Війна висуває перед фінансовою системою нові виклики, змушуючи забезпечувати стабільне функціонування в умовах бойових дій та перебоїв з електропостачанням. Пріоритетними завданнями стають підвищення кібербезпеки, забезпечення доступу до готівкових коштів і оперативне відновлення фінансових послуг у регіонах, що втратили контроль держави. Одночасно війна стала каталізатором зростання попиту на онлайн-фінансові послуги та активного розвитку відповідних технологій. Процеси діджиталізації, впровадження сучасних технологій у сферу адміністративних і фінансових послуг, а також популяризація безготівкових розрахунків сприяли значному перенесенню діяльності фінансової системи в цифрове середовище.

Ось чому ми переконані, що для реалізації стратегічних ініціатив потрібно вжити дієвих заходів, спрямованих на досягнення поставленої мети (рис. 2.4).

Фінансовий ринок - цифрова фортеця Забезпечення нульової толерантності до російського та білоруського програмного забезпечення. Впровадження технологічної бази (дотримання стандартів безперервності, кіберзахисту або призупинення діяльності). Розвиток Центру кіберзахисту НБУ. Імплементация законодавчих та нормативних вимог та розвиток контролю за кіберзахистом фінансового сектору. Регулювання використання хмарних сервісів банками та небанківськими установами.	Віртуальні активи та цифрові гроші НБУ – чітке регулювання для забезпечення монетарного суверенітету Проведення пілотного проєкту з випуску та тестування цифрових грошей НБУ (е-гривні) та прийняти рішення щодо доцільності масштабного випуску. Оцінка системного впливу та розробка механізмів регулювання стейблкоїнів та фіатних шлюзів.	Цифрові фінпослуги – частина цифрової країни Посилення надійності, безпеки та доступності системи BankID НБУ, адаптувавши її до вимог, що застосовуються до систем електронної ідентифікації середнього рівня захисту. Розвиток інфраструктури відкритих ключів та електронних довірчих послуг. Удосконалення та розвиток дистанційної ідентифікації для фінансових послуг з метою посилення безпеки моделей дистанційної ідентифікації та верифікації.
Технологічний розвиток фінансового ринку Посилити співпрацю з учасниками ринку щодо розвитку RegTech в Україні. Удосконалення регулювання та сприяння використанню безготівкових платежів, платіжних інструментів та електронних грошей. Впровадження миттєвих платежів в Україні. Розвиток СЕП НБУ. Впровадження стандартів відкритого банкінгу. Приєднання України як території до Єдиного платіжного простору євро (SEPA). Розвиток платформи для інноваційних фінансових рішень (Regulatory Sandbox). Розвиток електронного документообігу (безпаперового) фінансового сектору 2.0.	Стійкість, ефективність та клієнтоорієнтованість готівкового обігу Оновити та вдосконалити модель готівки в обігу. Забезпечити високу якість та достатню кількість готівки в обігу. Розвивати інфраструктуру для обслуговування готівки в обігу.	Power banking 2.0 Забезпечити пропорційність присутності банків та небанківських фінансових установ в Україні (в тому числі на окупованих територіях), включаючи стимулювання збільшення кількості мобільних банкоматів та відділень на окупованих територіях. Забезпечити функціонування послуги "готівка в касі" на окупованих територіях.

Рис. 2.4. Заходи для реалізації цілі – досягнення стратегічної ініціативи

Регуляторна діяльність Національного банку України в сфері впровадження технологій для банківського обслуговування населення зосереджена на підтримці досліджень, розробок та сприянні інноваціям у банківській галузі країни. Досягнення банку у цьому напрямку спрямовані на створення нових продуктів і розширення доступності послуг для споживачів. У результаті у 2020 році НБУ отримав визнання як найкращий цифровий банк України в рейтингу «World's Best Digital Banks», складеному американським виданням Global Finance. До списку увійшли найбільш інноваційні банки з різних регіонів світу, включаючи Європу, Америку, Африку та Азійсько-Тихоокеанський регіон.

Оцінювання здійснювалося за такими показниками, як ефективність стратегії залучення та обслуговування цифрових клієнтів, темпи зростання кількості користувачів цифрових послуг, а також рівень дизайну й функціональності мобільних додатків і веб-сайтів.

Національний банк України (НБУ) відіграє ключову роль у розбудові та регуляції банківської системи країни, особливо в умовах активного впровадження технологій у фінансове обслуговування населення. Для забезпечення стабільної та безпечної роботи банків, а також підвищення якості обслуговування клієнтів, НБУ активно займається вдосконаленням регуляторних механізмів.

Сучасний етап розвитку банківської системи в Україні характеризується широким використанням інноваційних технологій у фінансовому обслуговуванні. Мобільні застосунки, інтернет-банкінг, безконтактні платежі та інші інноваційні інструменти стали невід'ємною частиною сучасного банківського досвіду. З огляду на таку динаміку, роль регулятора, яку виконує Національний банк, набуває стратегічного значення для підтримання стабільності та забезпечення ефективності банківського сектору.

Проаналізувавши сайт Національного банку України, нормативні акти, а також статистичні й інформаційні дані, можна зазначити, що НБУ визначає регуляторні межі для впровадження технологій у банківському обслуговуванні громадян.

Нормативна база, яка регулює цю сферу, встановлює вимоги щодо безпеки, конфіденційності та ефективності технологічних рішень. При цьому НБУ систематично оновлює ці вимоги, враховуючи сучасні виклики та перспективи, зумовлені стрімким розвитком технологій.

За результатами здійсненого аналізу варто підкреслити, що одним із головних завдань НБУ є забезпечення високого рівня безпеки банківських технологій.

Використання двофакторної аутентифікації, вдосконалення методів виявлення та протидії шахрайству, а також впровадження систем шифрування

даних - це лише частина заходів, спрямованих на гарантування надійності фінансових операцій.

Національний банк України активно підтримує розвиток інновацій у банківському секторі. Впровадження та регулювання сучасних технологій, таких як блокчейн і штучний інтелект, формує основу для зміцнення конкурентоспроможності банків і підвищення рівня обслуговування клієнтів. НБУ здійснює аналіз і моніторинг технологічних тенденцій, сприяє впровадженню новацій та контролює їхнє функціонування на фінансовому ринку.

У регуляторній діяльності НБУ щодо технологій важливою складовою є ефективна взаємодія з іншими владними органами та регуляторами. З огляду на масштабний вплив технологій на економіку та фінансову систему, співпраця з державними структурами стає вирішальним елементом для створення сприятливих умов розвитку та впровадження банківських технологій.

У процесі здійснення регуляторної діяльності НБУ у сфері впровадження технологій банківського обслуговування населення постають певні виклики.

Одним із ключових завдань для Національного банку є необхідність оперативно реагувати на зміни у технологічному середовищі та адаптувати регуляторну базу до нових умов. Особливої уваги потребують питання кібербезпеки, захисту персональних даних та впровадження сучасних стандартів безпеки, які нині стали надзвичайно актуальними.

З огляду на вищезазначене, зрозуміло, що регуляторна діяльність НБУ у сфері банківських технологій має визначальний та стратегічний характер. Важливість і своєчасність інтеграції інновацій у банківський сектор підкреслюють значення цієї діяльності. Вплив новітніх технологій на ефективність роботи банківської системи потребує безперервного вдосконалення регуляторного підходу та його гнучкості у відповідь на швидкі зміни у технологічному середовищі.

Національний банк України за останні 5 років відіграє центральну, активну і проактивну роль у формуванні середовища для розвитку digital-банкінгу та фінтеху. Через створення і розвиток систем — BankID, підготовку та адаптацію нормативів інформаційної безпеки, нових правил для open banking, технічних стандартів — НБУ не лише регулює, але й стимулює інновації.

Таблиця 2.6

Узагальнена хронологія основних нормативних рішень НБУ щодо digital-банкінгу та фінтеху (2020–2025)

Рік	Назва / суть рішення	Основні зміни / вплив на digital-банкінг
2020	Положення про систему BankID НБУ (редакція)	Формалізація системи віддаленої ідентифікації; створення національного стандарту для банків і держсервісів
2021	Нормативи з кібербезпеки банків	Посилення вимог до інформаційної безпеки; адаптація банківських систем до сучасних загроз
2022	Оновлення стандартів BankID НБУ	Впровадження багатофакторної аутентифікації; підвищення безпеки системи
2023	Технічна специфікація BankID v2.0	Удосконалення правил взаємодії абонентів з системою, сумісність, масштабованість; забезпечення стабільної роботи
2024	Постанова про інформаційну безпеку, кіберзахист та електронні довірчі послуги	Стандартизація електронних сервісів; захист даних клієнтів; гармонізація з міжнародними практиками
2025	Положення про Open Banking	Створення правової основи для передачі даних між банками, fintech і сторонніми провайдерами; стимулювання інновацій

Такий підхід має подвійний ефект. З одного боку — прискорює цифровізацію фінансових послуг, підвищує доступність, безпеку, ефективність банківської системи. З другого — створює нормативну основу, яка забезпечує стабільність, захист прав споживачів, довіру до цифрових каналів. Отже, НБУ виступає не лише як регулятор, але й як провайдер стандартів, гарант безпеки та модератор переходу банківської системи до нової — цифрової — архітектури.

Висновки до розділу 2

Постійна інноваційна діяльність банку відображає його стратегію не лише як реагування на поточні виклики, але і як випереджуюче прогнозування та формування майбутніх трендів у банківській галузі. Завдяки цьому ПриватБанк зберігає лідируючі позиції на фінансовому ринку, пропонуючи клієнтам сучасні технологічні рішення та якісні банківські послуги. Такий підхід сприяє зміцненню репутації банку як надійного, інноваційного та орієнтованого на клієнта фінансового партнера.

Ефективна комунікація з клієнтами за допомогою новітніх технологій стала одним із ключових елементів сучасного банківського сектору. Використання інноваційних рішень дозволяє поліпшити взаємодію з клієнтами, забезпечити швидкість і зручність обслуговування, а також підвищити рівень безпеки та зміцнити довіру до банку.

Одним із перспективних напрямків вдосконалення взаємодії з клієнтами є розробка простих і зручних у застосуванні мобільних додатків і платформ Інтернет-банкінгу. Це дає змогу клієнтам отримати доступ до своїх рахунків і банківських послуг у будь-який час із будь-яких пристроїв, створюючи комфортний і сучасний сервіс. ПриватБанк активно працює в цьому напрямку, зміцнюючи свою конкурентоспроможність та задовольняючи потреби користувачів.

Використання SMS, електронної пошти та сповіщень у мобільних додатках для інформування клієнтів про транзакції, стан рахунків, акції чи важливі події, а також впровадження АТ «ПриватБанк» інтелектуальних систем комунікації, таких як чат-боти та віртуальні асистенти, забезпечує цілодобову підтримку клієнтів. Це дозволяє швидко відповідати на запити, допомагати у виконанні операцій та надавати консультації будь-якої миті.

Активна взаємодія з клієнтами через платформи соціальних мереж, публікація інформації про нові продукти та послуги, а також проведення

відеоконсультацій на платформі YouTube для вирішення складних питань сприяють покращенню комунікації з населенням. Така діяльність підсилює взаємовідносини з клієнтами на високотехнологічному рівні.

Очевидним є те, що ефективність цих технологій полягає у можливості надавати клієнтам зручні й інноваційні сервіси із забезпеченням високого рівня безпеки та конфіденційності. Подібний підхід сприяє не лише зміцненню співпраці з населенням, але й підтримці конкурентоспроможності банків у сучасному цифровому середовищі.

Регуляторна діяльність Національного банку України у сфері інтеграції технологій у банківське обслуговування визначається необхідністю активного впровадження інновацій у фінансовий сектор. Вплив сучасних технологій на ефективність роботи банківської системи надає цій діяльності стратегічної важливості, що потребує постійного вдосконалення і своєчасної адаптації до змін у технологічному середовищі.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЯХ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ.

3.1. Трансформація депозитарної політики банків під впливом цифрових змін

Цифровізація сучасного банкінгу формує нові підходи та моделі ведення бізнесу. Депозитарна політика банків, що раніше базувалася переважно на класичних методах і процедурах, нині зазнає суттєвих трансформації під впливом цифрових технологій. У цьому контексті детально дослідження та аналіз зміни по депозитарній політиці банків в умовах цифровізації стають надзвичайно важливими.

Цифрові рішення не лише змінюють банківський ландшафт, а й кардинально впливають на способи організації депозитарної діяльності. Розвиток онлайн- банкінгу, впровадження блокчейн-технології та автоматизації процесів - це лише частина інновацій, які трансформують в традиційні підходи до управління депозитами.

До початку процесу цифровізації в банківському секторі депозитарну політику установ базувалася здебільшого на традиційних підходах до зберігання та управління коштами клієнтів (рис3.1.). Основна увага приділялася фізичному відділенню для обслуговування клієнтів, використанню паперової документації та значного застосуванню ручної праці у взаємодії з клієнтським справами. Ця політика мала консервативну спрямованість, орієнтуючись передусім на стабільність і безпеку.

Аналізуючи характерні риси депозитарної політики банків до етапу впровадження цифрових технологій, можна зазначити, що діяльність традиційних фінансових установ ґрунтувалася на функціонуванні фізичних відділень. У цих відділеннях клієнти здійснювали основні операції, такі як

відкриття депозитів, внесення або зняття коштів і отримання консультації від спеціалістів. Для вирішення питань, пов'язаних із депозитами, клієнтам потрібно було особисто відвідувати банк, забезпечуючи безпосередній контакт з банківським персоналом



Рис. 3.1. Ознаки депозитарної політики банків до впровадження цифровізації

Традиційні методи зберігання та управління депозитами ґрунтувалися на паперовій документації, оскільки як клієнти, так і банки використовували звичні підходи до обліку та обробки даних. Пріоритетом було забезпечення фізичної безпеки персоналу, клієнтів та фінансових ресурсів, що спонукало банки інвестувати у системи охорони та захисту цінностей у своїх відділеннях. При виборі банку клієнти орієнтувалися на його надійну репутацію, стабільність і розгалужену мережу філій, яка забезпечувала зручність обслуговування.

Однак із часом економічні, соціальні та законодавчі зміни сприяли поширенню сучасних інформаційних технологій і цифрових ресурсів. Це

призвело до поступового переходу банків до цифрових моделей управління депозитами.

Зокрема, АТ «ПриватБанк» адаптував свою депозитарну політику з урахуванням цифрової трансформації, впровадивши нові стратегії та методики управління на основі цифрових технологій. Ключові характеристики цієї нової моделі наведеного на рисунку 3.2.



Рис. 3.2. Основні риси цифрової депозитарної політики банків

АТ «ПриватБанк» активно вдосконалює онлайн-платформу та мобільний додаток, завдяки яким клієнти можуть відкривати рахунки, здійснювати платежі та контролювати свої фінансові операції, не залишаючи домівки. Управління депозитами автоматизується через впровадження сучасних цифрових рішень.

Процеси відкриття рахунків і обробки транзакцій проходять швидко та без зайвих зусиль. Уся документація зберігається у вигляді електронних даних, що забезпечує зручний і безпечний доступ як для клієнтів, так і для

працівників банку. Захист депозитів ґрунтується на сучасних кібертехнологіях, таких як шифрування даних та використання двофакторної аутентифікації, що гарантує конфіденційність інформації в онлайн-просторі. Завдяки аналітичним інструментам банк краще розуміє потреби своїх клієнтів і пропонує індивідуальні фінансові рішення та продукти. Таким чином, цифровізація депозитарної політики демонструє перехід до онлайн-обслуговування, автоматизацію основних операцій і пріоритетну увагу до кібербезпеки.

Цифрова обробка і зберігання депозитарної інформації ґрунтуються на використанні сучасних інструментів та технологій. Серед них блокчейн-технологія, яка забезпечує створення захищених і незмінних записів, а також cloud-рішення, що забезпечують можливість доступу до даних з будь-якого пристрою. Застосування штучного інтелекту дає змогу автоматизувати процеси аналізу даних і прийняття рішень.

Провідні банки, включно з «ПриватБанком», уже активно впроваджують цифрові технології у сферу депозитарної діяльності. Їхній досвід демонструє підвищення ефективності роботи, розширення клієнтської бази й покращення якості обслуговування. Завдяки цифровим інноваціям спостерігається збільшення обсягів депозитів, ефективніша взаємодія з клієнтами та зростання конкурентоспроможності.

Сьогодні цифровізація значною мірою змінює підходи до управління депозитами. Банки активно розвивають онлайн-платформи, які спрощують відкриття та управління рахунками, забезпечуючи клієнтам легкий доступ і більше контролю над проведенням операцій. Завдяки автоматизації суттєво скорочується час обробки запитів та зменшуються витрати на робочі процеси, що дозволяє фінансовим установам пропонувати привабливіші умови депозитів і конкурентні відсоткові ставки.

3.2. Покращення кредитної діяльності банків для населення із залученням сучасних технологій

У сучасних умовах в нашій країні питання необхідності формування ефективної кредитної політики залишається надзвичайно актуальним, і досі остаточного вирішення з цього приводу не напрацьовано. Значна кількість українських банків обмежується формальним підходом до розробки власної стратегії розвитку, зосереджуючись переважно на короткострокових цілях у сфері кредитування. Водночас часто ігноруються стратегічні пріоритети установи, а також відсутня глибока аналітика та маркетингові дослідження.

Кредитна політика комерційного банку може бути охарактеризована як поєднання його кредитної стратегії та тактики. Стратегія визначає базові принципи, пріоритети та ключові завдання банку на кредитному ринку, тоді як тактика охоплює набір конкретних фінансових інструментів, що застосовуються для досягнення визначених цілей. Вона також регулює правила проведення кредитних операцій, організацію кредитного процесу та порядок їх виконання.

Основними критеріями його ефективності є швидкість, якість обслуговування та відповідність сучасним тенденціям. Упродовж останніх років традиційна модель кредитної політики зазнала значних змін, щоб адаптуватися до вимог цифрової епохи. Нині особливого значення набувають принципи раціонального кредитування, які передбачають ретельну оцінку не лише об'єкта, суб'єкта й забезпечення, але й рівня маржинальності, прибутковості кредитних операцій і мінімізації ризиків. У рамках своєї кредитної політики ПриватБанк проводить операції в межах доступних ресурсів, несе повну відповідальність за свої зобов'язання перед клієнтами, використовуючи все своє майно та наявні кошти. Банк прагне діяти оперативно, без зайвої бюрократії, одночасно відповідально розпоряджаючись власними й залученими ресурсами. Це створює необхідність подальшого вдосконалення кредитної діяльності з населенням із застосуванням новітніх технологій.

Найважливішими елементами є принципи організації кредитної політики банку, зміст яких представлено на рис. 3.3.

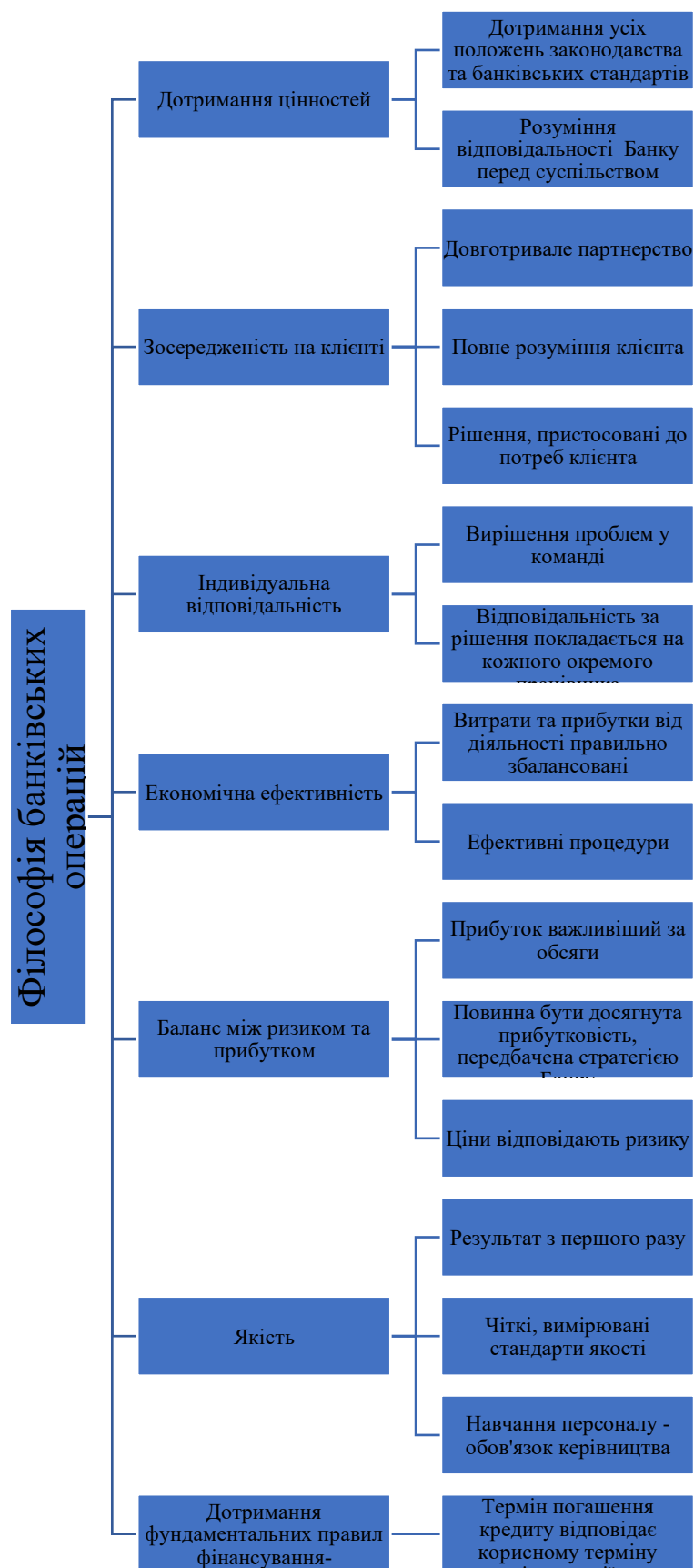


Рис. 3.3. Основні принципи кредитування «ПриватБанк»

Розробка й впровадження кредитної політики банків для роботи з населенням, базуючись на сучасних технологіях, має бути спрямована на досягнення таких ключових завдань:

- приймати лише ті ризики, які сприяють формуванню високоякісних активів і забезпечують стабільний рівень прибутковості;
- формувати команду високопрофесійних кредитних фахівців, які здатні підтримувати належну якість кредитного портфеля банку;
- надавати кредити економічно обґрунтованим і рентабельним проєктам, що відповідають стратегічним завданням банку;
- уникати застосування надто конкурентних, але економічно необґрунтованих методів кредитування;
- забезпечувати збалансоване й ефективне використання кредитних ресурсів;
- досягати оптимального балансу між зростанням обсягу кредитного портфеля та покращенням його якості;
- виконувати всі вимоги й нормативи, визначені Національним банком України, щодо обсягів кредитних вкладень та максимальних розмірів кредитів для одного позичальника ;
- розширювати клієнтську базу завдяки покращенню рівня обслуговування клієнтів та інших заходів.

Таким чином, можна зробити висновок, що кожен сучасний банк повинен ретельно підходити до формування власної кредитної політики, зосереджуючи увагу на пріоритеті мінімізації ризиків над потенційною прибутковістю кредитних операцій.

Кредитна діяльність банків має важливе значення для стимулювання інвестиційної активності суб'єктів господарювання, забезпечення домогосподарств необхідними фінансовими ресурсами та загалом сприяє економічному зростанню і розвитку. Кредитна політика, у свою чергу, дозволяє банкам досягати як короткострокових, так і середньо- та довгострокових цілей, забезпечуючи виконання тактичних і стратегічних

завдань із залучення фінансових ресурсів та їх ефективного спрямування на кредитування клієнтів. Усе це відбувається у тісному взаємозв'язку з іншими напрямками політики банку [7].

На сучасному етапі більшість українських банків розробили методику та підходи до управління кредитною політикою, проте вони все ще потребують значного вдосконалення. Річ йде не лише про необхідність заходів для збільшення загального рівня ділової активності, але й про впровадження комплексного підходу до управління кредитними ризиками. Особливу вагу в цьому процесі може мати клієнтоорієнтована стратегія, використання інноваційних інструментів банківського маркетингу, відкритість у договірній роботі, а також залучення довіри клієнтів через цифровізацію банківських послуг.

Крім того, варто наголосити, що кредитна політика комерційних банків є невіддільною частиною фінансової стратегії НБУ та уряду. Це вимагає впровадження обґрунтованих і раціональних заходів на рівні фінансового ринку країни, зокрема в питаннях контролю за діяльністю банківських інституцій, посилення вимог до моніторингу та звітування, перегляду принципів і методик реструктуризації проблемних банків, відповідності міжнародним стандартам, забезпечення ефективності комунікаційної політики, а також прозорості функціонування регулюючих органів.

Основними векторами подальшого розвитку кредитування в Україні повинні стати впровадження найкращих практик оцінки кредитоспроможності позичальників, удосконалення правового регулювання відносин між учасниками кредитного процесу, зокрема взаємодії колекторських агентств та боржників. Важливими завданнями також є стимулювання позичальників до покращення їхньої кредитоспроможності, підвищення рівня фінансової грамотності населення, збільшення довіри до банківської системи, активне впровадження інноваційних підходів та цифровізація банківського обслуговування відповідно до сучасних викликів. Регуляторна політика та наглядові підходи НБУ у сфері споживчого кредитування мають бути

спрямовані на забезпечення стабільності банківської системи шляхом мінімізації ризиків банківських операцій. Для цього необхідна розробка нормативних документів, вдосконалення правил і умов організації та управління кредитними процесами, а також забезпечення ефективного моніторингу та контролю за якістю кредитування

Українська банківська система має активно розвиватися, аби відповідати стрімким змінам в економічному та соціальному середовищі. Одним із ключових напрямів цього розвитку залишається діджиталізація, яка продовжуватиме бути в центрі уваги банківського сектору. Українські банки змушені будуть впроваджувати сучасніші рішення та розширювати спектр послуг, щоб задовольнити нові потреби суспільства, зокрема в галузях страхування, управління активами та створення структурованих продуктів. Подальший прогрес у вдосконаленні кредитної діяльності з використанням новітніх технологій матиме виняткове значення, оскільки клієнти прагнуть швидких та зручних рішень. Водночас загострюється конкуренція з боку нових онлайн-постачальників, що змушує банки адаптуватися ще швидше.

На сьогодні зовнішні умови, в яких працюють банки, зазнають суттєвих змін: активно впроваджуються новітні технології, зростає конкуренція за клієнтів, впроваджуються цифрові інструменти, а регулювання банківської діяльності стає більш комплексним. У таких умовах виникає необхідність у посиленому нагляді та контролі за реалізацією кредитної політики банків. Особливу роль відіграє підхід Національного банку України, спрямований на забезпечення макроекономічної стабільності банківського сектору. Це досягається через зниження ризиків шляхом чіткого виконання банками своїх зобов'язань щодо кредитування економіки та дотримання основних економічних нормативів. Відтак, українська банківська система гостро потребує глибоких реформ і вдосконалення кредитної політики з метою модернізації та цифровізації фінансового сектору, що сприятиме подальшому економічному зростанню країни.

Удосконалення кредитної діяльності банків у роботі з населенням на основі сучасних технологій передбачає застосування інноваційних підходів і впровадження передових цифрових рішень, які спрямовані на підвищення якості обслуговування та оптимізацію процесів кредитування. Основні елементи цього підходу охоплюють використання цифрових каналів взаємодії, автоматизацію процедур надання кредитів, перехід до електронного документообігу з впровадженням цифрових підписів, інтеграцію блокчейн-технологій, аналіз великих масивів даних і розробку мобільних рішень для клієнтів. Зокрема, банки активно розширюють можливості онлайн-платформ та мобільних додатків, спрощуючи процес подання та обробки кредитних заявок. Це дозволяє клієнтам звертатися за фінансуванням у зручний для них момент і з будь-якого місця. Сьогодні перспективним напрямком розвитку є також впровадження штучного інтелекту для автоматизації ухвалення рішень про надання позик, що базуються на аналізі кредитних ризиків та оцінці платоспроможності клієнтів.

Серед інших позитивних аспектів удосконалення можна виділити заміну паперових носіїв електронними формами документів та широке застосування електронного підпису, що спрощує та пришвидшує укладання кредитних угод; інтеграцію блокчейн-рішень для забезпечення високого рівня безпеки даних і прозорості транзакцій; використання передових аналітичних інструментів для обробки великих обсягів даних, що дозволяє краще оцінювати кредитоспроможність клієнтів, розуміти їхні фінансові потреби та пропонувати індивідуалізовані умови кредитування.

Окрему увагу варто приділити розробці мобільних додатків, які забезпечують клієнтам доступ до інформації про стан кредиту, можливість здійснення платежів, отримання сповіщень та інших фінансових послуг безпосередньо зі смартфонів. Також важливо вводити сучасні системи кіберзахисту для ефективного захисту персональних даних клієнтів від потенційних кіберзагроз.

Загалом, реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню ефективності, швидкості та зручності кредитного обслуговування клієнтів, водночас мінімізуючи ризики для банківських установ. Це стане основою для нового рівня якісної співпраці між банками та населенням у контексті цифрової трансформації.

Висновки до розділу 3

На основі аналізу змін у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації визначено, що цей процес суттєво трансформує стратегії управління депозитами. Розглянувши особливості депозитарної політики до початку цифровізації та основні характеристики сучасної цифрової політики, можна зробити висновок, що банки активно адаптуються до нових умов. Вони впроваджують онлайн-платформи для відкриття й управління рахунками, що значно спрощує доступ клієнтів до послуг та надає їм більше можливостей для контролю своїх операцій. Автоматизація дозволяє скоротити час обробки запитів клієнтів і зменшити робочі витрати, що, у свою чергу, допомагає банкам пропонувати привабливі умови депозитів та конкурентні відсоткові ставки.

Покращення кредитної діяльності банків у роботі з населенням за допомогою сучасних технологій передбачає впровадження інноваційних підходів та використання передових технологій для підвищення якості надання послуг і оптимізації процесів кредитування. Ключові напрями вдосконалення включають застосування цифрових каналів обслуговування, автоматизацію процесів оформлення кредитів, перехід на електронну документацію та цифрові підписи, використання блокчейн-технологій у кредитних операціях, аналіз великих даних (Big Data), а також розробку мобільних сервісів для клієнтів. Такі кроки спрямовані на підвищення ефективності, швидкості та зручності оформлення кредитів для споживачів, водночас сприяючи зменшенню ризиків для банківських установ.

ВИСНОВКИ

Сучасне сприйняття технологій у сфері роздрібного банкінгу включає широкий спектр інновацій, що спрощують та оптимізують фінансові операції для клієнтів. Інновації трансформують традиційний банківський сектор, роблячи його більш доступним, комфортним та ефективним. Роль банків у повсякденному житті кардинально змінюється, оскільки цифровий банк стає персоналізованим фінансовим менеджером. Процес діджиталізації банківської сфери є динамічним, і кожна нова технологія інтегрується з метою покращення повсякденного обслуговування клієнтів. З огляду на це, банківська індустрія неминуче змушена адаптуватися до сучасного технологічного середовища, як під впливом клієнтських очікувань, так і конкуренції з боку небанківських установ. Цифрові банківські системи стикаються зі значними викликами, особливо щодо забезпечення високого рівня безпеки в умовах посиленого державного регулювання. Впровадження нових банківських послуг вимагає вагомих інвестицій і завжди супроводжується ризиками, що підкреслює необхідність удосконаленого регулятивного підходу.

Постійна інноваційна діяльність банку свідчить про його стратегію не лише як реакцію на актуальні виклики, а й як здатність передбачати та впливати на формування майбутніх трендів у банківській сфері. Це дає змогу ПриватБанку утримувати провідні позиції на ринку й пропонувати клієнтам сучасні технології та високий рівень банківських послуг. Такий підхід сприяє зміцненню репутації банку як надійного, інноваційного та орієнтованого на клієнта фінансового партнера.

Системний і зважений підхід до впровадження програмного забезпечення демонструє стратегічне бачення ПриватБанку, його прагнення забезпечити високоякісний сервіс для клієнтів і підвищити операційну ефективність. Значна увага до цифрових комунікацій із населенням через

новітні технології стала ключовим чинником успіху у сучасному банківському секторі. Завдяки використанню інноваційних рішень банки мають змогу покращувати взаємодію з клієнтами, гарантувати швидке й комфортне обслуговування та підвищувати рівень безпеки й довіри. Висока ефективність сучасних цифрових технологій проявляється у їх здатності забезпечувати зручні та прогресивні сервіси, одночасно підтримуючи високий рівень безпеки й конфіденційності.» Такий підхід дозволяє банкам розвивати міцні взаємовідносини з клієнтами в умовах динамічного високотехнологічного середовища.

Регуляторна діяльність охоплює підготовку, ухвалення, моніторинг та перегляд регуляторних актів, здійснюваних відповідними органами. Національний банк

України реалізує ці завдання через впровадження грошово-кредитної політики, регулювання роботи фінансових установ, управління грошовим обігом, контроль платіжної і розрахункової системи, а також захист прав споживачів фінансових послуг. Нові виклики ставлять перед НБУ необхідність перегляду стратегічних цілей розвитку та вдосконалення методів планування. Регуляторна діяльність банку в сфері технологій, які використовуються для банківського обслуговування населення, набуває особливого значення через актуальність інтеграції інновацій у фінансову сферу. Вплив сучасних технологій на ефективність функціонування банківської системи надає регуляторній діяльності стратегічної важливості, що зумовлює постійний розвиток і адаптацію до технологічних змін.

Аналіз змін у депозитарній політиці банків під впливом цифровізації показав, що трансформація цього аспекту діяльності суттєво змінює підходи до управління депозитами. До впровадження цифрових технологій депозитарна політика банків базувалася на традиційних моделях обслуговування клієнтів, тоді як сьогодні цифровізація є ключовим фактором її розвитку. Банки активно застосовують онлайн-платформи для відкриття та управління рахунками, що сприяє підвищенню зручності доступу клієнтів і

дозволяє їм ефективніше контролювати свої фінансові операції. Автоматизація процесів суттєво скорочує час обробки запитів клієнтів і знижує операційні витрати, що надає банкам можливість пропонувати привабливіші умови депозитів і конкурентні відсоткові ставки.

Удосконалення кредитної діяльності банків у взаємодії з населенням за допомогою новітніх технологій передбачає впровадження інноваційних підходів та використання сучасних технологічних рішень, що сприяють підвищенню якості послуг і оптимізації процесів кредитування. Основні напрями такого досконалення включають активне застосування цифрових каналів обслуговування, автоматизацію процесу надання кредитів, запровадження електронного документообігу та цифрових підписів, використання блокчейн-технологій у кредитних операціях, аналізу даних та Від Data, а також розробку і впровадження мобільних додатків для клієнтів. Усі ці заходи спрямовані на підвищення ефективності, пришвидшення процесів, підвищення зручності для клієнтів та мінімізацію ризиків для банківських установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акименко Н. В., Мамонтенко Н. С. Банківська система в умовах цифрової економіки. Бізнесінформ. № 5. 2021. С. 333-338.
2. Банківська цифровізація. URL: <https://banksrating.com.ua/analytics/bankivska-tsifrovizatsiya/>
3. Бондаренко Л., Подарин А. Особливості діджитал-трансформації банківського сектору України. Економіка та суспільство. 2023 (41). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1554/1495>
4. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності: Навчальний посібник. Київ: Атіка, 2002. 368 с.
5. Давидовська Г. Сучасне банківське обслуговування. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/11172/1/%D0%A1%D1%83%D1%87_%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA_%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.PDF
6. Додаток «Термінал» на iPhone з Tap to Pay. URL: <https://privatbank.ua/business/terminal/ios>
7. Дослідження фінансових інституцій та інструментів розвитку держави, територій та суб'єктів господарювання: теоретичні, методологічні та практичні аспекти. Збірник матеріалів VI Міжнародної науково-практичної конференції 18 лютого 2024 року м. Одеса.; ОНУ ім. Мечникова. Одеса: Бондаренко М. А., 2024. 142 с.
8. Дроботя А.Я., Бражник Л.В. Діджиталізація банківської діяльності та платіжних систем. *Інфраструктура ринку*. 2021. № 51. С. 261–267.
9. З початку 2022 року клієнтами ПриватБанку стали ще 620 тисяч українців. URL: <https://privatbank.ua/news/2022/11/17/1801>
10. Інноваційний процес як об'єкт інноваційного менеджменту . URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=508928&lang=ru>
11. Касян І. Ю. Передумови трансформації банків України у екосистеми. *Розвиток банківських послуг та інновацій в циф- ровій економіці*

: матеріали наук.-практ. інтерн. конф. студ. аспір. і молод. вчених. Київ, 14 квітня 2019 р. С. 19-23.

12. Ключко А.М., Волченко Н.В. Біометричні технології для безпеки проведення банківських операцій в Україні та зарубіжних державах. *Часопис Київського університету права*. 2021/1. С. 299-304.

13. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2023. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741>

14. Ключко Л.А. Інновації у сфері банківського бізнесу. *Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України*. Випуск 2, 2019. С. 109-128.

15. Коваленко В.В., Радова Н.В. Цифровізація економіки та її вплив на фінансову стабільність банків. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Випуск 1 (28). 2021. С. 61-68.

16. Кузнєцова М.А., Гуйова Ю.І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2020/52.pdf

17. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. Випуск 24. Частина 2. 2020. С. 98-103.

18. Лойко В.В., Башкирцева Т.М. Інновації як рушійна сила банківської діяльності. *Європейський науковий журнал економічних та фінансових інновацій*. №1. 2021. С. 67-76.

19. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/>

20. Нова технологія ПриватБанку: тепер клієнти можуть дзвонити до банку безпосередньо з мобільного Приват24 URL: <https://privatbank.ua/news/2022/7/12/1696>

21. Органи, які здійснюють державне регулювання на ринках фінансових послуг та їх повноваження. URL: https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2017/07/Glibko/Glibko_Shovkoplyas_Onyskiv_2019_7.pdf

22. Платіжні термінали самообслуговування як стартап: основні поняття вендингу з оплати послуг. URL: <https://bigenergy.com.ua/statti/bznes/736-platizhni-terminali-samoobslugovuvannya-yak-startap-osnovni-ponyattya-vendingu-z-oplati-poslug.html>

23. Приват24 – відкритий для кожного. URL: <https://privatbank.ua/udalenniy-banking/privat24>

24. Про банки і банківську діяльність. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>

25. Про внесення змін до Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_30072020_110

26. Про діяльність Правління Національного банку України щодо вдосконалення платіжної системи та проблеми цифрових валют центробанків та платіжних систем на блокчейні. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_01062020_13rd

27. Про електронні довірчі послуги. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

28. Про електронну комерцію. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>

29. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text>

30. Про затвердження Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України . URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_13122019_151

31. Про захист прав споживачів. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
32. Про Національний банк України. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>
33. Про платіжні послуги. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>
34. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>
35. Про фінансові послуги та фінансові компанії. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text>
36. Про хмарні послуги. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text>
37. Реверчук С. К., Творидло О. І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. *Економічний простір*. № 179. 2022. С. 12-18.
38. Реверчук С. К., Творидло О. І. Цифровізація банківського бізнесу: виклики та можливості для державного регулювання. *Економіка та суспільство*. Випуск №55 / 2023. URL:
<https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2867/2791>
39. Регуляторна діяльність Національного банку. URL:
<https://bank.gov.ua/ua/regulatory-activity>
40. Ткаченко Ю.В., Зверук Л.А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія та право*. № 2 (33) 2021. С. 26-41.
41. Фінансова звітність ПриватБанк. URL:
<https://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost>
42. Фінансова фортеця України. URL:
https://bank.gov.ua/ua/file/download?file=Strategy_NBU.pdf
43. Фукс А.Е. Оцінка технологічного розвитку економіки України. *Вчені записки*. Вип. 11. 2023. С. 32-35.

44. Цифрова адженда України – 2020. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>
45. Цифровізація економіки як фактор економічного зростання : колективна монографія / За заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021. 260 с
46. ЦК України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
47. Як працює LiqPay? URL: <https://privatbank.ua/business/business-connect-liqpay>
48. FacePay24 – це швидкий та зручний спосіб оплати URL: <https://privatbank.ua/facepay24>
49. Khanboubi, F ., Boulmakoul A. Digital transformation in the banking sector: Surveys exploration and analytics. Int. J. Inf. Syst. Chang. Manag. 2019. № 11. С. 93-127.
50. World's Best Digital Banks 2023-Round 1. URL: <https://gfmag.com/award/award-winners/worlds-best-digital-banks-2023-round-1/>.

АНОТАЦІЯ

Петрик Ю.Ю. Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення. Рукопис кваліфікаційної роботи на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2025. 80 с.

У даній кваліфікаційній роботі проведено дослідження аналіз теоретичних і практичних аспектів розвитку сучасних банківських технологій. Вивчено сучасні підходи до розуміння технологій банківського обслуговування населення, процеси цифровізації у банківській сфері та їх вплив на здійснення операцій з клієнтами. Оцінено особливості регулювання розвитку цифрових технологій у банківському обслуговуванні населення. Також виконано аналіз практики впровадження новітніх технологій у банківській системі України, а визначено ключові напрямки вдосконалення банківських операцій із використанням сучасних цифрових рішень.

Ключові слова: банківська установа, сучасні банківські технології, цифрові технології, обслуговування населення, цифровий банкінг.

ANNOTATION

Petryk Y.Y. Development of modern technologies of banking services for the population. Manuscript of qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in the specialty 072 "Finance, banking and insurance". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2025.

This qualification work contains a study and analysis of theoretical and practical aspects of the development of modern banking technologies. Modern approaches to understanding banking services for the population, digitalization processes in the banking sector and their impact on transactions with clients are studied. The features of regulating the development of digital technologies in banking services for the population are assessed. The practice of implementing the latest technologies in the banking system of Ukraine is also analyzed, and key areas of improving banking operations using modern digital solutions are identified.

Keywords: banking institution, modern banking technologies, digital technologies, public services, digital banking.

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

_____ Ю.Ю. Петрик

