

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

Економічний факультет

Кафедра банківського і страхового бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної (магістерської) роботи

на тему:

**“РОЗВИТОК БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ В
УКРАЇНІ”**

Виконала:

студентка 6 курсу, групи ЕкбМ-61с
ОП “Банківський бізнес і фінансові
технології”

Мозіль Марія Василівна

Керівник:

Владичин Уляна Володимирівна
доктор економічних наук, професор

Рецензент:

АНОТАЦІЯ

Мозіль М. В. Розвиток банківських цифрових послуг в Україні. – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня “Магістр” за освітньою програмою 072 “Банківський бізнес і фінансові технології”. – Львівський національний університет імені Івана Франка Міністерства освіти і науки України. – Львів, 2022.

Розкрито сутність банківських цифрових послуг та види банківських цифрових технологій. Визначено умови та чинники розвитку банківських цифрових послуг. Проаналізовано структуру та види цифрових послуг на банківському ринку в Україні. Подано рекомендації щодо шляхів удосконалення розвитку банківських цифрових послуг в Україні.

Ключові слова: банківські цифрові послуги, діджиталізація, цифрова трансформація, цифрові технології, банк, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

ANNOTATION

Mozil M. V. Development of digital banking services in Ukraine. – Manuscript.

A Qualification Paper Aimed at Obtaining an Educational Degree of “Master”, Educational Program 072 "Bank Business and Financial Technologies". – Ivan Franko National University of Lviv, Ministry of Education and Science of Ukraine. – Lviv, 2022.

The essence of banking digital services and types of banking digital technologies are revealed. The conditions and factors for the development of banking digital services are determined. The structure and types of digital services on the banking market in Ukraine are analyzed. Recommendations are given on ways to improve the development of banking digital services in Ukraine.

Key words: banking digital services, digitization, digital transformation, digital technologies, bank, Internet banking, mobile banking.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Сутність банківських цифрових послуг та методи їх дослідження.....	7
1.2. Види та класифікація банківських цифрових технологій	14
1.3. Етапи еволюції банківських цифрових послуг	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	25
2.1. Умови та чинники розвитку банківських цифрових послуг	25
2.2. Структура та види банківських цифрових послуг	30
2.3. Державне регулювання розвитку вітчизняних банківських цифрових послуг.....	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	46
3.1. Формування законодавчої та нормативно-правової бази розвитку банківських цифрових послуг	46
3.2. Перспективні напрями розвитку банківських цифрових послуг в Україні	51
3.3. Зарубіжний досвід розвитку банківських цифрових послуг та його застосування в Україні.....	57
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ	72

ВСТУП

На сьогоднішній день у всьому світі й в Україні фінансовий сектор знаходяться в епіцентрі цифрової трансформації, тому традиційним банкам доводиться використовувати нові технології та можливості для створення цифрових послуг, щоб зберегти конкурентоспроможність на ринку і стати динамічнішими, оперативнішими та ефективнішими в задоволенні потреб споживачів. Саме тому правильне розуміння сутності банківських цифрових послуг, аналіз сучасного стану вітчизняного ринку цифрових послуг та шляхів його удосконалення є актуальним та потребує глибокого наукового опрацювання.

Дослідженню питань, які стосуються особливостей розвитку банківських цифрових послуг, присвячені праці великої кількості науковців, серед яких: Бітнер І. В., Владичин У. В., В'язовий С. М., Джусов О.А., Диба М. І., Кльоба Л. Г., Козлянченко О. М., Лобозинська С. М., Мешко Н.П., Морозова Н. Л., Реверчук, С. К., Сазонець О.М., Скоморович І. Г., Творидло, О. І., Холявко Н. І., Чупріна М. О. та інші.

Метою магістерської роботи є визначення стану розвитку банківських цифрових послуг в Україні та розробка практичних рекомендацій, щодо шляхів їхнього удосконалення.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність банківських цифрових послуг та дослідити етапи їхньої еволюції,
- визначити види та ознаки класифікації банківських цифрових технологій;
- проаналізувати умови та чинники розвитку, а також особливості структури українського ринку банківських цифрових послуг;
- дослідити державне регулювання банківської діяльності з надання

цифрових послуг в Україні та надати рекомендації, щодо шляхів формування законодавчої та нормативно-правової бази;

– визначити перспективні напрями розвитку вітчизняних банківських цифрових послуг;

– проаналізувати іноземний досвід розвитку банківських цифрових послуг та розробити рекомендації щодо його застосування в Україні.

Об’єктом дослідження є банківські цифрові послуги.

Предметом дослідження є особливості та закономірності розвитку банківських цифрових послуг в Україні.

У роботі використано сукупність різних методів наукового пізнання. Зокрема, основою дослідження є такі наукові методи, як: узагальнення та систематизація (при вивченні поглядів вчених на розглянуті дефініції), історичний метод (для аналізу генези, еволюції та становлення цифрових технологій у банківській сфері), методи індукції та дедукції (при визначенні сутності банківських цифрових послуг), методи аналізу та синтезу, метод порівняння та статистичного аналізу, методи групування та моделювання, табличний та графічний методи (для здійснення аналізу та представлення результатів дослідження).

Наукову новизну магістерської роботи визначають такі положення:

– уточнено визначення поняття «банківська цифрова послуга» – це уніфікована, регламентована та стандартизована сукупність банківських пропозицій, спрямованих на задоволення потреб клієнтів з використанням цифрових фінансових технологій та послуг, що відповідають вимогам інфокомунікаційного середовища;

– удосконалено класифікацію банківських цифрових технологій – за запропонованою ознакою «функціонального призначення цифрових технологій» виділено чотири категорії поділу: кредити та депозити, платежі, перекази та розрахунки, інтерфейс користувача, технології розробки програмного забезпечення. За ознакою «тип аудиторії» пропонуємо таку

класифікацію: технології для кінцевих споживачів (B2C), для кредитно-фінансових установ (B2B), змішані продукти, які обслуговують як кінцевих споживачів, так і банки;

– набули подальшого розвитку рекомендації щодо удосконалення формування законодавчої та нормативно-правової бази розвитку банківських цифрових послуг в Україні на основі комплексного вивчення актуального стану державного регулювання галузі;

– окреслено ключові перспективи розвитку банківських цифрових послуг в Україні, зокрема актуальними є розширення можливостей самообслуговування, миттєві платежі, чат-боти, цифрові карти, біометричні технології, хмарні обчислення, автоматизація процесів, Інтернет речей (IoT), розширення використання Big Data.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У першому розділі викладено сутність банківських цифрових послуг, визначено найактуальніші види банківських цифрових технологій, а також розкрито еволюційний процес розвитку галузі.

У другому розділі досліджено особливості розвитку банківських цифрових послуг в Україні. Зокрема, визначено ключові умови та основні чинники впливу, проведено аналіз їхньої структури та видів на сучасному етапі діяльності банків України, а також розкрито систему державного регулювання.

Третій розділ розкриває шляхи удосконалення законодавчої та нормативно-правової бази та містить запропоновані найперспективніші напрями розвитку банківських цифрових послуг. На основі аналізу зарубіжного досвіду визначено доцільність його застосування в Україні.

Загальний обсяг магістерської роботи становить 75 сторінок, з яких основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 2 таблиці і 11 рисунків. До її структури входить 2 додатки обсягом 4 сторінки. Список використаних джерел налічує 63 найменування на 6 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність банківських цифрових послуг та методи їх дослідження

Технологічний прогрес спричинив радикальні зміни в багатьох галузях, котрі з плином часу набирають дедалі більших темпів та змушують суспільство вступити в нову еру. Зараз розвиток господарства насамперед пов'язаний із впровадженням цифрових технологій та платформ, для яких глобальна мережа і мобільні пристрої є основою. Банківська справа та фінанси є найбільш залученим сектором, який використовує переваги цифрових інновацій, що призводить до появи нових бізнес-моделей, які змінили галузеву конкуренцію та банківську парадигму. З'являються принципово нові банківські послуги, вони забезпечують зниження операційних витрат і збільшення клієнтської бази та прибутковості, а отже призводять до ефективнішого використання менших вхідних ресурсів для отримання більшої кількості результатів у банківській справі.

Ми бачимо, що вітчизняні та міжнародні банківські установи з кожним роком намагаються збільшити розміри впровадження інноваційних цифрових послуг та переходять на нові рівні ведення бізнесу з урахуванням діджитал-процесів. Тому дослідження розвитку цифрових послуг у банківській сфері сьогодні є актуальною та важливою проблемою, що потребує вивчення та подальшого дослідження.

Для визначення поняття «банківські цифрові послуги» вважаємо за доцільне дослідити поняття, які їх супроводжують. Зокрема, важливими є такі терміни як «діджиталізація», «цифрова трансформація», «цифровізація діяльності банку» та «цифрові технології».

У науковій літературі представлено велику кількість підходів до розуміння названих категорії з боку дослідників та галузевих експертів

наприклад Gartner, PWC, Ernst&Young, Deloitte, McKinsey тощо, які щороку проводять дослідження цифровізації та її впливу на бізнес-сектор.

Мешко Н.П. та інші, розглядають діджиталізацію як процес, котрий пов'язаний із тенденцією приведення в електронну форму інформацію будь-якого роду [21, с. 88].

Таку ж думку висловлюють Дибя М.І. та Гернего Ю.О. стверджуючи, що в основі діджиталізації – інформація, а саме – оцифровування значних обсягів знань і даних, що зумовлює якісні зміни в поведінці суб'єктів господарювання [7, с. 52]».

З іншого боку, Гусєва О.Ю., Легомінова С.В. під діджиталізацією розуміють глибину трансформацію, проникнення цифрових технологій щодо оптимізації та автоматизації бізнеспроцесів, підвищення продуктивності та покращення комунікаційної взаємодії зі споживачами [6, с. 34].

Так само «діджиталізація» була визначена світовою дослідницькою і консалтинговою компанією «Gartner», як процес переходу до цифрового бізнесу за допомогою використання цифрових технологій для зміни бізнес-моделі та надання нових можливостей для отримання прибутку та збільшення вартості [50].

Аналіз наукових підходів свідчить, що «діджиталізацією» з одного боку називають перенесення інформації у цифровий вигляд, а з іншого, розглядають її з точки зору процесу, який складається з ланцюжка подій і дій, спрямованих на модифікацію існуючого стану речей з метою отримання вигод та збільшення ефективності.

Цифровізація зрештою призводить до процесів цифрової трансформації.

На думку аналітиків міжнародної мережі компаній «PwC» цифрова трансформація описує фундаментальну трансформацію всього ділового світу через впровадження нових технологій, заснованих на Інтернеті, які мають фундаментальний вплив на суспільство в цілому [58].

У іншому зарубіжному дослідженні також стверджується, що цифрова

трансформація – «це цілеспрямована та постійна цифрова еволюція компанії, бізнес-моделі, процесу ідеї чи методології, як стратегічно, так і тактично [55]».

Бачимо, що цифрова трансформація є явищем, що охоплює всю установу або окремі аспекти діяльності. У контексті нашого дослідження, погоджуємося з думкою, що цифровізація діяльності банку – це «система заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтехстартапами з метою досягнення довгострокових цілей розвитку пов'язаних з упровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів і послуг для збільшення та розширення клієнтської бази і підвищення конкурентоспроможності банку [14, с.52]».

Провівши аналіз економічної літератури, зазначимо, що цифрова трансформація в банківській справі – це операційний і культурний зсув у бік інтеграції цифрових технологій у всі сфери діяльності банку, оптимізації операцій і надання цінності клієнтам. При цьому слід підкреслити, що в основі даного процесу лежить інтенсивне впровадження в фінансові відносини досягнень галузі фінтех (від англ. FinTech).

Успіх діджитал трансформації сильно залежить від стратегії управління, якої дотримується банк, його керівництво має володіти цифровим лідерством, баченням та відкритим мисленням для досягнення успіху.

Згідно з висновками дослідників, цифрова трансформація в банківському секторі відбувається в п'ять ключових етапів (рис. 1.1).

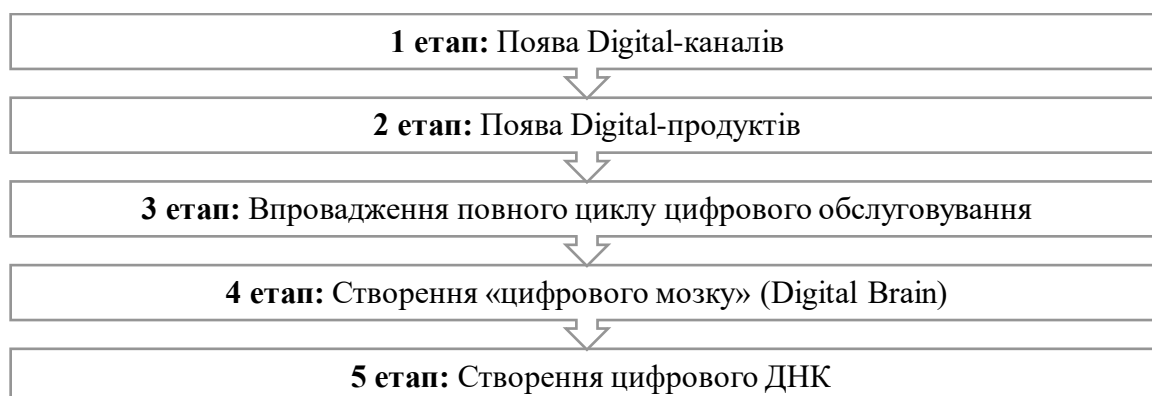


Рис. 1.1. Етапи цифровізації банківського сектору

На першому етапі здійснюється активна розробка цифрових каналів взаємодії з клієнтом (мережі банкоматів та POS-терміналів, інтернет-банк, мобільний банк). У центрі екосистеми знаходиться користувач, який хоче взаємодіяти з банком по будь-яких доступних каналах у зручний для нього час.

Для другого етапу характерною є розробка нових продуктів та послуг на основі хмарних технологій та BigData, що надають клієнтам персональні цільові пропозиції, згідно аналізу різномірної цифрової інформації, джерелами якої є інтернет, віртуальні карти тощо. Ця стадія включає розробку цифрових продуктів в області роздрібних платежів і додатків для P2P-переказів.

На наступному етапі відбувається створення повного циклу цифрового обслуговування. Банки не лише додають цифрові сервіси до своїх традиційних продуктів, а й повністю змінюють свої бізнес-моделі. На цій стадії активно використовуються такі технологічні рішення, як впровадження біометричної ідентифікації, підвищення рівня захищеності транзакцій, що виконуються через мобільний банкінг, розширення спектру дистанційних продуктів та послуг банків.

На четвертому етапі створюється так званий «цифровий мозок», який безперервно вивчає дані у всіх бізнес-сегментах, напрямках, відділах, продуктах та послугах. Це дає кредитній установі ширше розуміння своїх можливостей та потреб споживачів.

Зрештою, на заключному етапі створюється «цифрова ДНК» – нова система координат для прийняття стратегічних рішень протягом усього життєвого циклу банку. Тут банки стикаються з організаційними змінами, які спрямовані на спрощення їх структурної та операційної моделей, що має на меті прискорити процес прийняття рішень та зробити стратегію орієнтованою на клієнта [17, с.73].

Перебіг цифрових перетворень нерозривно пов'язаний і здійснюється із застосуванням цифрових технологій, зокрема блокчейну, аналітиці великих

даних, роботам, штучному інтелекту, біометрії, хмарним обчисленням тощо.

Бітнер І. В. та інші, у проведеному дослідженні цифрові інноваційні технології у банківській галузі розглядають як економічну реалізацію нової послуги або продукту банку, удосконалення існуючого, а також упровадження нової маркетингової, організаційної, технологічної або управлінської техніки ділової практики ведення бізнесу [3, с 75]. Використання цифрових технологій і аналізу великих масивів даних дозволяє створювати принципово нові банківські продукти.

Таким чином, дослідження сутності та особливостей розвитку зазначених категорій дає нам можливість сформулювати власне визначення поняття цифрових банківських послуг.

Банківська цифрова послуга – це уніфікована, регламентована та стандартизована сукупність банківських пропозицій, спрямованих на задоволення потреб клієнтів з використанням цифрових фінансових технологій та послуг, що відповідають вимогам інфокомунікаційного середовища.

Традиційно філії є основними каналами збуту банківських послуг. Однак із застосуванням технологій з'явилися альтернативні канали дистрибуції, включаючи мережі банкоматів та POS-терміналів, мобільні пристрої, а також Інтернет-банкінг. Банківські послуги стають доступними для людей, які живуть у віддалених районах без фізичної присутності банків. Успішне впровадження нових бізнес-моделей передбачає також високий рівень здорової конкуренції на фінансовому ринку.

Тому можна також стверджувати, що банківська цифрова послуга – використання Інтернету, мобільних телефонів та будь-яких інших електронних засобів як каналу обслуговування, що включає всі традиційні послуги, такі як запит на баланс, друк виписок, переказ коштів, оплата рахунків тощо, без обов'язкового відвідування банку.

Основними принципами на яких базується надання цифрових продуктів та послуг банками є: доступність, цільове призначення, стандартизація, довіра

та безпека, фокусованість та комплексність.

Банки, які використовують цифрові технології та пропонують клієнтам цифрові послуги, заощаджують час, знижують операційні витрати, стандартизують внутрішні процеси та оптимізують моніторинг, управління ризиками та методи контролю, а також мають можливість пропонувати продукти та послуги на ринку з покращеною якістю.

У ході проведення дослідження використано такі наукові методи як: узагальнення та систематизація, метод наукової абстракції, історичний метод, методи індукції та дедукції, методи аналізу та синтезу, метод порівняння та статистичного аналізу, методи групування та моделювання, табличний та графічний методи тощо.

Узагальнення та систематизація є важливими методами наукового пізнання. Ці методи розкривають цілісну систему банківських цифрових послуг, виділяють найважливіші елементи, що їх супроводжують та взаємозв'язки між ними, а також шляхом логічного мислення дають змогу зробити наукові висновки.

Індуктивний та дедуктивний методи використовуються задля виявлення умов і чинників становлення банківських цифрових послуг в Україні.

Дослідження стану розвитку банківських цифрових послуг також передбачає використання методу наукової абстракції, що дозволяє поглиблено вивчити явище і процес його функціонування в банківництві, за допомогою виокремлення їх основних властивостей, відкинувши другорядні та неважливі.

Історичний метод нами застосовувався під час дослідження і періодизації еволюційних етапів розвитку банківських цифрових послуг. Методи індукції та дедукції використовуються задля виявлення особливостей надання банками цифрових послуг в Україні.

За допомогою аналізу та синтезу здійснюється обґрунтування особливостей розвитку цифрових банківських послуг в Україні та світі і визначення впливу цифровізації на систему банківського обслуговування.

Зазначені методи, дали нам змогу проаналізувати та дати рекомендації, щодо регулювання ринку вітчизняних банківських цифрових послуг і формування законодавчої та нормативно-правової бази, встановити основні чинники розвитку банківських цифрових послуг та перспективні напрями їхнього розвитку в Україні.

Методи порівняльного і статистичного аналізу, групування та моделювання і графічний метод – ефективні у єдності. Це дає можливість охарактеризувати досліджуваний об’єкт шляхом представлення процесів у спрощеному вигляді.

За допомогою даних методів було зібрано та проаналізовано статистичну інформацію про основні показники банківського обслуговування в розрізі цифровізації і наочно висвітлено у вигляді рисунків, графіків та діаграм, з метою розкриття поточного стану досліджуваної категорії.

Графічний метод, метод групування та моделювання також використовуються під час дослідження етапів цифрової трансформації, виділення видів і класифікаційних ознак банківських цифрових технологій, табличного відображення нормативно-правової бази, що забезпечує діяльність цифрового банківництва та їхнього укладання у виді рисунків, схем і таблиць.

Отже, у широкому розумінні банківські цифрові послуги – це окрема банківська послуга або їхній набір, що пропонується клієнтам на типових умовах та надається за допомогою цифрових технологій. У вузькому значенні – це спосіб надання послуг клієнту банку, використовуючи дистанційні канали. Для банку використання цифрових послуг у своїй діяльності сьогодні є об’єктивною необхідністю та має важливе значення, більш того, більшість банків розробляють та впроваджують власні стратегії розвитку діджитал технологій, що забезпечуватиме фінансування високотехнологічних проєктів цифровізації, а також сприятиме досягненню високої результативності як фінансової, так і соціально-економічної діяльності на глобальному рівні.

Здійснивши огляд методів дослідження банківських цифрових послуг

визначено, що для аналізу сутності зазначеного поняття та його ролі в сфері банківського обслуговування, необхідно застосовувати методи, які дозволяють ґрунтовно дослідити понятійно-категоріальний апарат, проаналізувати поточний стан цифровізації банківського обслуговування і сформулювати висновки та пропозиції щодо шляхів удосконалення діяльності банків з надання цифрових послуг.

1.2. Види та класифікація банківських цифрових технологій

Зростаюче бажання споживачів отримати доступ до фінансових послуг через цифрові канали і безперервне посилення конкуренції в секторі, змусило банки відреагувати на нові виклики і розпочали співпрацювати з фінтех-компаніями, що призвело до сплеску нових банківських технологій, які переосмислюють банківську індустрію.

Найбільш поширеними є такі види банківських цифрових технологій (рис. 1.2):



Рис. 1.2. Види банківських цифрових технологій

1) Блокчейн – це децентралізована публічна база даних, яка зберігає активи та транзакції в одноранговій мережі. Завдяки своїй децентралізованій системі блокчейн робить такі процеси, як перекази та платежі швидшими та безпечнішим. Технологія знижує ризик компрометації даних, шахрайства, порушення конфіденційності та проблем, пов'язаних з кібератаками. Крім того, покращує автоматизацію процесів і спрощує їх, підвищуючи довірчі відносини між банком і клієнтом.

Ці та інші переваги блокчейну у сфері банківських послуг покликані допомогти сектору трансформуватися у цифровому форматі. Технологія блокчейн змінює індустрію безліччю способів, наприклад, усуваючи треті сторони, скорочуючи час та вартість операцій, покращуючи процес перевірки особистості тощо.

2) Big Data. Технології по обробці великих масивів даних в банківській діяльності, що дозволяють здійснити ґрунтовний аналіз клієнта, адже обсяг даних, одержуваних у результаті операцій із кредитними картками, зняття грошей у банкоматах, кредитних балів та інших фінансових інструментів немає кордонів. Таким чином, відбувається сегментація клієнтів банку, пошук певних закономірностей між даними, виявлення нових потенційних клієнтів. Використовуючи це джерело інформації, установи можуть глибше зрозуміти потреби своїх клієнтів, а отже і формувати затребувані індивідуальні пропозиції.

3) CRM+BPM (customer relationship management and business process management). Це технології програмного забезпечення у вигляді цифрових платформ комплексного управління взаємовідносин з клієнтами та бізнес-процесів банку. Вони зосереджені на підвищенні рівня задоволеності клієнтів, залучаючи найкращі технології та оптимізації внутрішніх процесів роботи банку.

4) Grid-технології. Це система географічно розподіленого обчислення, яка дозволяє отримати високу швидкість обробки даних і надійне їхнє зберігання за

рахунок запуску процесів на декількох серверах та подальшої їх акумуляції в єдину локацію. Ця технологія пропонує кредитним організаціям високу гнучкість і надійність. Збільшення масштабу обчислювальної потужності є недорогим і легким, а час, необхідний для запуску програм аналізу, значно скорочується.

5) Digital Marketing. Це вид технологій які використовуються для онлайн-просування продуктів та послуг банку через веб-сайти, соціальні канали, цифрові медіа та платформи електронної комерції. В межах оптимізації фінансових результатів діяльності банку, Digital Marketing дозволяє не стільки зменшити витрати на рекламу, скільки збільшити ефект від її розповсюдження цифровими каналами через розширення кола споживачів банківських послуг, які її зможуть побачити.

6) NFC (Near Field Communication)-технологія – це технологія, завдяки якій можна з'єднати два пристрої хвилями короткого радіусу дії, не створюючи жодного фізичного контакту між ними.

NFC знаходить своє найпоширеніше застосування у сфері безконтактних електронних платежів, де обмін даними мінімальний. Сьогодні більшість планшетів і смартфонів, не тільки вищого, а й середнього класу, включають цю технологію, що дозволяє за допомогою спеціального додатку здійснювати транзакцію, просто підносячи телефон до POS-терміналу. Безконтактні платежі можна оцінювати як один з найперспективніших напрямків в системі безконтактних транзакцій. У 2021 році платіжна система Visa повідомила, що обробила 1 мільярд безконтактних транзакцій у Європі за 12 місяців [57]. В свою чергу Mastercard відмовляється від карток з магнітною смугою вже з 2024 року [54].

7) Чат-боти та віртуальні помічники. Дана технологія представляє собою автоматизовану систему спілкування з користувачами. Забезпечення банком технічної підтримки та цілодобового сервісного обслуговування в режимі онлайн допомагає завойовувати лояльність клієнтів, зменшує час очікування

відповіді для користувача і допомагає охоплювати більше клієнтів, в свою чергу зменшити операційні витрати на співробітників компанії. Окрім того, добре продумана структура чат-боту та віртуального помічника надає прогресивні інструменти для інтернет-маркетингу та продажів.

8) Технології цифрової ідентифікації та біометрії. Етап ідентифікації клієнта, безумовно, є одним із найважливіших етапів як з точки зору взаємодії з користувачем, так і наслідків для банку з точки зору операційної ефективності та безпеки. Біометрія в банківському секторі включає ідентифікацію за голосом, відбитком пальця або розпізнаванням обличчя для підтвердження особи користувачів. Для зниження витрат банків на запровадження процесу роботи актуальним є використання хмарних рішень щодо забезпечення інформаційної безпеки при роботі з біометричними даними громадян.

9) Штучний інтелект (ШІ). Управління грошима на основі штучного інтелекту допомагає банкам, надавати високо персоналізовані поради щодо витрат, щоб зміцнити довіру та взаємодію за відсутності особистої взаємодії, як це колись робив Amazon із сповіщеннями в реальному часі про виконання замовлень. Такі функції, як прогнозована інформація про дефіцит грошових потоків, сповіщення про майбутні платежі за рахунками та різноманітні сценарії «що, якщо» під час «пробування» різних фінансових продуктів, дають клієнтам прозорість щодо їхніх варіантів і ризиків, з якими вони стикаються. У поєднанні з керуванням взаємовідносинами з клієнтами (CRM) у режимі реального часу банки можуть оптимізувати рекомендації щодо продуктів, щоб конкурувати з коефіцієнтами конверсії найкращих у своєму класі онлайн-магазинів [5; 16; 60].

Використання цифрових технологій не просто дозволяє кредитним організаціям формувати масиви даних та використовувати інноваційні і менш затратні технології в обслуговуванні, а й доопрацьовувати їх, розширюючи спектр пропонованих банківські послуги й продуктів.

Співпраця банків з фінтех-стартами з метою цифровізації у кінцевому

підсумку завершується розробкою і реалізацією сучасного інноваційного продукту. Його види, форми, прибутковість та зміст можуть мати широкий масштаб мінливості та потребує узагальнення для їх чіткішого розуміння.

«Ernst & Young» – світова консалтингова компанія, пропонує поділяти технології на п'ять категорій представлених в додатку А, а саме: грошові перекази і платежі в режимі онлайн; фінансове планування; накопичення та інвестиції; грошові позики; страхування [63]. Поданій систематизації притаманна деталізація, яка приймає до уваги технології, що використовуються не лише банками, а й ті, що надають небанківські фінансові організації.

Ще одну класифікацію послуг, розроблених із застосуванням цифрових технологій, пропонує Базельський комітет із питань банківського нагляду при Банку міжнародних розрахунків, наведену в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація фінансових послуг, розроблена Базельським комітетом із питань банківського нагляду при Банку міжнародних розрахунків [59]

Галузеві інновації				
№	Кредитні, депозитні та послуги зі збільшенням капіталу	Платіжні, клірингові та розрахункові послуги		Послуги з управління активами
		Роздріб	Оптова торгівля	
1	Краундандінг	Мобільні гаманці	Мережа грошових переказів	Високочастотний трейдинг
2	Ринок кредитування	P2P-платежі	Оптова торгівля іноземною валютою	Соціальна торгівля
3	НеоБанк	Криптовалюта	Цифрові платформи обміну валюти	Електронна торгівля
4	Альтернативний кредитний скоринг			Роботиконсультанти
Послуги для підтримки ринку	Портал і агрегатори даних			
	Екосистема (інфраструктура, open source, APIs)			
	Використання даних (bid data analysis, машинне навчання)			
	Безпека (ідентифікація та аутентифікація споживача)			
	Хмарне програмування			
	Інтернет речей/мобільні технології			
	Artificial intelligence (боти, автоматизація у фінансах, алгоритми)			

Вважаємо, що систематизація розроблена Базельським комітетом є найбільш вдалою, оскільки вона класифікує технології за трьома секторами, які безпосередньо пов'язані з головними банківськими послугами. Окрім того, ця класифікація виокремлює послуги підтримки ринку, які не є специфічними для фінансового сектору, але позначають сприятливі технології, які підтримують ці цифрові продукти.

В свою чергу ми пропонуємо основу для класифікації банківських цифрових технологій за критерієм функціонального призначення цифрових технологій:

- кредити та депозити (кредитування P2P, BNPL та ін.);
- платежі, перекази та розрахунки (NFC, P2P платежі, криптовалюти тощо);
- інтерфейс користувача (чат-боти та віртуальні помічники, Embedded Finance, ШІ і т.д);
- технології розробки програмного забезпечення (Grid-технології, CRM+BPM, блокчейн, Big Data, хмарні технології та інші).

Іншим способом класифікації є тип аудиторії. Існують цифрові банківські технології для кінцевих споживачів (B2C), для кредитно-фінансових установ (B2B), змішані продукти, які обслуговують як кінцевих споживачів, так і банки.

Необхідно зауважити, що приведена структура поділу банківських цифрових технологій не є винятковою, адже неможливо встановити чітку відповідність. Цифрова банківська технологія може бути базою для формування різних видів послуг.

Зважаючи на прогресуючий розвиток ринку, не виключеною є поява нових видів цифрових інновацій і удосконалення та збільшення сфери використання вже сформованих технологій.

Отже, швидкий темп цифрового розвитку змушує банки створювати нові інноваційні рішення для розширення своєї діяльності, пришвидшення здійснення переказів, підвищення рівня безпеки даних та інше.

Цифровізація банківської сфери розвивається стрімко та набирає обертів, а, отже, можна стверджувати, що перелік технологій не є вичерпним і вже за кілька років з'являться нові продукти у цій галузі, які допоможуть полегшити взаємодію учасників фінансових відносин.

1.3 Етапи еволюції банківських цифрових послуг

Історія розвитку цифрових послуг тісно пов'язана із загальними трансформаційними процесами у функціонуванні економічної системи, що спостерігалось в середині ХХ ст. Нові виклики стимулювали активне зростання цифрових операцій і сформували попит на digital-продукти та послуги у банківському секторі.

Аналізуючи цифровізацію банківництва як еволюційний процес розвитку сучасного суспільства, слід розглянути основні стадії його становлення, які на нашу думку можна виокремити в 4 етапи (рис. 1.3).

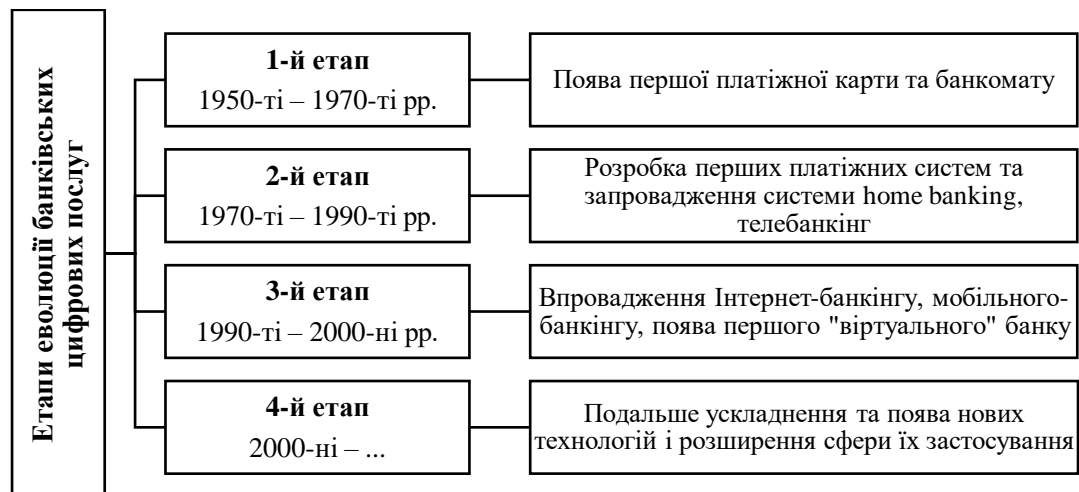


Рис. 1.3. Етапи еволюції банківських цифрових послуг

Першим етапом на шляху цифровізації банківського сектора прийнято вважати запровадження платіжної картки.

Народження першої банківської карти датується 1950-ми роками, що започаткувало нову еру по відношенню до традиційних платіжних систем, а у масове поширення пластикові картки ввела компанія American Express, яка випустила власну кредитну картку в 1958 році. Пізніше на пластикових картках вперше з'явилася магнітна смужка, на якій зберігається інформація про клієнта [45].

Трохи більше десятиліття потому, в 1960-х роках, у світі з'явився перший банкомат, встановлений компанією Barclays. Ця подія стала ключовою в переході від аналогової до цифрової обробки фінансів. Через два роки американським банком Chemical Bank у Нью-Йорку був представлений банкомат «Docuteller».

Варто сказати, що перші банкомати в порівнянні із сьогочасними були досить примітивними та майже не користувалися попитом серед клієнтів кредитних установ. Та вже згодом, в 1972 році в Великобританії уперше з'являється банкомат «Cashpoint», який видає готівку по пластиковій картці з магнітною смугою, встановлений банком Lloyds у партнерстві з компанією IBM, одним з лідерів у тогочасній сфері високих технологій [9].

Цей банкомат став проривом у банківській галузі, створивши повсюдний, швидкий і мобільний спосіб отримання готівки клієнтами банку. З винаходом банкомату клієнти більше не були обмежені годинами та місцем розташування банку, коли вони хотіли отримати доступ до своїх грошей.

Використання комп'ютерів у банківській справі також було представлено в 1960-х роках, коли тодішній Банк Нового Південного Уельсу оголосив про придбання свого першого в історії комп'ютера.

Використання комп'ютерів викликало першу цифрову банківську революцію.

Комп'ютер централізував торговельні рахунки банку, замінивши машинні облікові операції, що використовуються в кожному окремому відділенні.

Банки почали інвестувати значні кошти в комп'ютерні технології для

автоматизації ручної обробки. Були розроблені перші електронні платіжні системи як для міжнародних, так і для внутрішніх операцій. Міжнародна платіжна мережа SWIFT була створена в 1973 році, а внутрішні платіжні системи були розроблені по всьому світу банками, які співпрацюють з урядами. В цей же період засновано NASDAQ, першу в світі цифрову фондову біржу [8].

Дистанційний доступ до банківських рахунків вперше з'явився в 80-х роках в США у вигляді системи home banking.

Рання версія того, що вважалося онлайн-банкінгом, з використанням системи videotex, було запропоновано чотирма американськими банками – Citibank, Manufacturers Hanover, Chase Manhattan, Chemical. Ця система давала змогу клієнту перевіряти свої рахунки без відвідування банку фізично, за допомогою клавіатури, екрана й телефонного зв'язку [9].

В 1983 р. Банк Шотландії розширює можливості клієнтів, яким став доступний перегляд банківських виписок, здійснення покупок дистанційно та погодження кредитів.

А кінець десятиріччя відзначився тим, що фінустанови почали пропонувати послуги телебанкінгу за допомогою телефонів. Першовідкривачами стали британські Girobank, виключно телефонний FirstDirect банк та шведський Nordbanken, що запропонував телефонний банк – Plus Direkt (Nordbanken Direkt) [8].

У 1990-х роках відбулися перші рухи в напрямку цифрового банкінгу, адже поява Глобальної мережі значно розширила спектр банківських послуг що надаються дистанційними каналами обслуговування.

Початок цього етапу відзначено виникненням Інтернет-банкінгу. Перший банком світу, що запропонував дану технологію у 1994 р. став Stanford Federal Credit Union у США. Установа, почала надавати такі послуги своїм членам. Далі технологія набула використання банком Швеції. Ощадний банк Sparbanken Finn у 1995 році запропонував послуги електронного банкінгу, запровадивши Інтернет-банкінг для приватних клієнтів. В цей період серед користувачів

невпинно почала зростати потреба у Інтернет-банкінгу, що в підсумку стало початком діяльності віртуальних банків [9].

Одним з перших «віртуальний» банк з'явився в США ще у 1995 році – Security First Network Bank. У Європі перший банк такого формату з'явилася через рік у Німеччині під назвою Advance Bank, як дочірня структура Dresdner Bank. Сьогодні на фінансовій арені здійснює діяльність значна кількість необанків – інноваційних цифрових банків, які не передбачають створення фізичних відділень і функціонують у віртуальному просторі. Смартфона чи ПК достатньо, як для відкриття рахунку, так і для здійснення інших фінансових операцій онлайн [9]. Станом на 2022 рік у світі налічується вже 250 необанків і регулярно з'являються нові [53].

З кінця 1990-х, з появою бездротових технологій і широким поширенням смартфонів, відбувся наступний великий зсув у фінансовій галузі – мобільний банкінг. Німецький Deutsche Bank у співпраці з PayPal у 1999 році уперше розробив та запровадив цю інноваційну технологію, яка вже згодом поширилася світом і сьогодні набула великої популярності та значних обертів [9]. Мобільний банкінг дав можливість людям керувати своїм фінансовим життям практично з будь-якого місця та в будь-який час, уникаючи необхідності фізично йти до будь-якого відділення.

З 2000-х років починає змінюватися те, як суспільство розуміє банківську установу, відповідно змінюючи те, як люди використовують банківські продукти та послуги, і, перш за все, змінюючи їхні очікування. Це дуже швидка зміна, яка здатна зруйнувати ті бар'єри, які здавалися непереборними, і все завдяки цифровим технологіям, які зробили все доступнішим, зрозумілішим, простим і, перш за все, надійним. Завдяки цифровізації ми стали свідками справжньої революції у способі користування банківськими послугами, дозволивши клієнту зручно користуватися ними.

Таким чином, етапи цифровізації економіки, відображають виклики, які вимагають від банківських установ концентрації фінансового потенціалу на

напрямах залучення та впровадження сучасних цифрових технологій. Винайдення перших комп'ютерів та поширення мережі Інтернет сприяло пошуку нових способів взаємодії між фінансовими установами та їхніми клієнтами для підвищення якості надання послуг. Цифровізація банківської справи, що почалася в 1950-х роках та продовжує розвиватися і постійно вдосконалюватися й зараз безупинно сприяє розширенню горизонтів банківництва, а отже важливого значення набувають розробка та практичне використання цифрових технологій в управлінні операціями банківського сектору.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Умови та чинники розвитку банківських цифрових послуг

Ключовою умовою для надання банківських цифрових послуг є Інтернет. А отже, першочерговим завданням переходу на цифрову економіку є забезпечення вільного доступу та швидкісної передачі даних в мережі.

Новий звіт Digital 2022 Global Statshot від DataReportal демонструє, що 63% всього населення світу зараз онлайн, але все ще існують істотні відмінності в «якості» доступу до Інтернету у різних регіонах [48].

Міжнародна спілка електрозв'язку ООН (МСЕ) повідомляє, що у 2021 році кількість користувачів Глобальної мережі досягла 4,9 мільярдів, проти 4,1 мільярда в 2019 році [24].

Історія українського інтернету починається з 1990-х років. Цим же періодом також датується народження вітчизняного Інтернет-банкінгу. Першим банком, котрий у 1998 році запропонував Інтернет-банкінг в Україні, став «ПриватБанк». У 2002 р. «ПриватБанк» сформував власну систему віддаленого банкінгу Приват24, що стала прототипом систем віддаленого банківництва для українських банків [8].

Проникнення Інтернету в Україні зростало в період між 2000-2020 роками, що відображено на рисунку 2.1. У 2000 році лише 0,7% населення було користувачами мережі, тоді як у 2020 році показник вже становив 75%, особливо стрімко зрісши протягом останнього десятиліття [42].

Показники інтернету та його швидкість в Україні постійно покращуються, у тому числі завдяки збільшенню доступності та зменшенню ціни, особливо це стосується мобільного інтернету. Тривалі інвестиції та підтримка швидкісного інтернету надалі впливатиме на розвиток та використання цифрових послуг і продуктів в Україні [15].

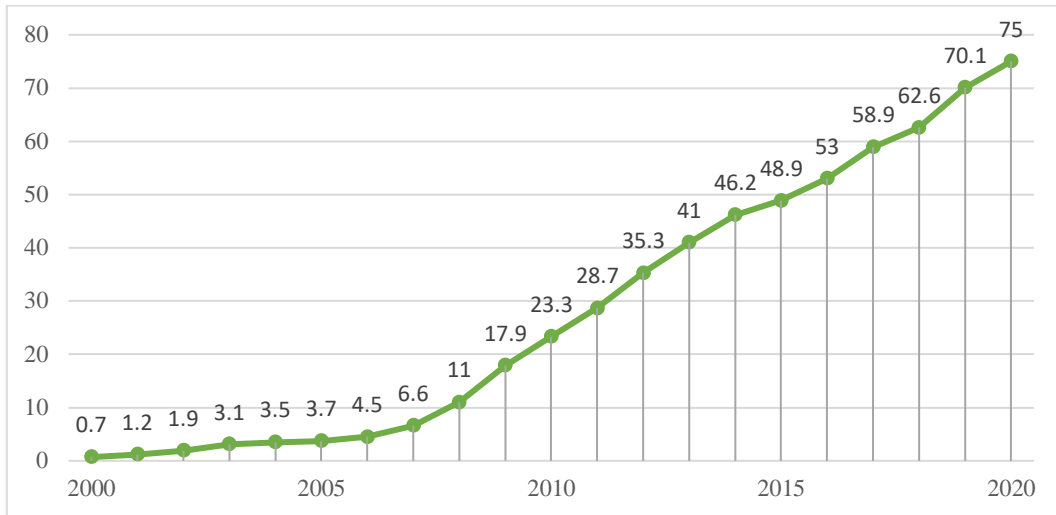


Рис. 2.1. Зміни чисельності користувачів Інтернету в Україні, 2000-2020 роки, у % [42]

Через рік після впровадження мобільного зв'язку третього покоління – 3G, кількість абонентів в Україні перевищила 15 млн. А вже в 2020 році вітчизняні оператори почали надавати послуги 4G зв'язку на стандарті LTE, з більш високою швидкістю передачі даних [19].

Цифрова трансформація банківської діяльності є складним процесом, забезпечення ефективності якого передбачає необхідність урахування багатьох контекстних чинників, під якими розуміються зовнішні та внутрішні чинники впливу, що визначають особливості та ефективність цифровізації у банку з урахуванням специфіки, масштабів його діяльності та перспектив розвитку.

Вважаємо, що всю величину зовнішніх чинників впливу доцільно об'єднати в чотири категорії (рис. 2.2).

Сектор фінансових послуг дуже регульований і, таким чином, багато в чому залежить від ситуації в державі і політичних рішень. Політичні чинники, наприклад, нормативні вимоги і регламентні питання, мають значний вплив і пов'язані з великим робочим навантаженням у операційних процедурах, яке особливо помітно зросло після фінансової кризи.

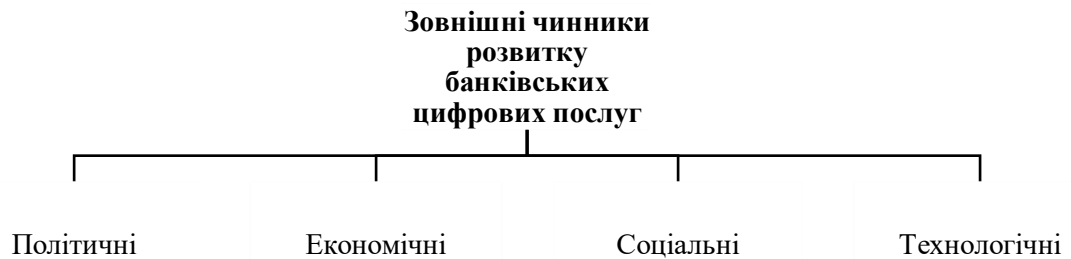


Рис. 2.2. Зовнішні чинники впливу на розвиток банківських цифрових послуг

Правильна імплементація та виконання регуляторних питань, є особливо проблемою для невеликих банків через відносно високі витрати для цих малих організацій.

Політичні чинники, окрім згаданих негативних аспектів, що частково обмежують їхні можливості, з іншої сторони, виступають грандіозним рушієм цифрової трансформації.

Уряди багатьох країн здійснюють заходи державної підтримки банківського сектору і цифровізації та приймають відповідні програми задля забезпечення трансформаційних процесів. В Україні на урядовому рівні закріплені основні положення з розвитку сектору цифрових технологій, які розглянуті у Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, Комплексній програмі розвитку фінансового сектору до 2020 року та Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року. Програми розвитку закладають підґрунтя і спрямовують вектор розвитку цифрових інновацій, а також стимулюють учасників ринку.

Економічні чинники, до яких можна віднести: характер економічного зростання чи спаду, рівень ділової активності, значення найважливіших економічних індикаторів, інвестиційний клімат у країні, впливають на ресурсну забезпеченість банків для розробки та впровадження цифрових технологій у своїй діяльності, а отже можуть в однаковій мірі пришвидшити чи сповільнити діджиталізацію банку.

Соціальні чинники, зокрема включають рівень прибутків населення, рівень затребуваності банківських послуг населенням, рівень доступності смартфонів та комп'ютерів для населення, рівень освіченості та фінансової грамотності населення, рівень оснащення робочих місць комп'ютерною технікою та достатність кваліфікованих кадрів.

Соціальні чинники, що описують зміни соціокультурних аспектів, отримують постійну увагу кредитних установ. Через зміну поведінки споживачів банки стикаються з проблемами з боку попиту та змушені здійснювати цифрову трансформацію, наприклад, коригувати свої клієнтські інтерфейси. Люди (особливо так звані покоління «Y» і «Z») все більше прагнуть до можливості обслуговування в дистанційному форматі. Тому сьогодні банки стикаються зі значним впливом соціальних чинників та прагнуть додати нові цифрові канали до своїх бізнес-моделей.

Суттєвий вплив на розвиток цифрових продуктів та послуг у банківництві України мають технологічні чинники. Нові технології з одного боку відкривають можливості для банків у здійсненні цифрових трансформацій, а з іншого боку, застаріла цифрова інфраструктура є серйозною проблемою, яка часто розглядається як перешкода для подальшого розвитку. Саме завдяки еволюції технологій відбулися зміни в методах та способах обслуговування клієнтів банками.

Зовнішні чинники мають прямий та непрямий вплив. Вони взаємопов'язані і здійснюють різноспрямований вплив.

Окремо варто звернути увагу на надзвичайні та невідворотні події, які не підлягають прогнозуванню, але в залежності від масштабності їхнього поширення можуть зачіпати політичну, соціальну, економічну та технологічну системи світу, а інколи і повністю порушити і переосмислити існуючий стан речей. Такими чинниками можуть стати природні катаклізми, фінансові кризи, політичні конфлікти або глобальні пандемії.

Пандемія коронавірусу (COVID-19) суттєво вплинула на цифрову

трансформацію, створивши пряму потребу для банків спілкуватися зі своїми клієнтами через цифрові канали, такі як платформи та додатки, враховуючи необхідність гарантувати соціальне дистанціювання.

Отож, якщо до 2020 року цифровізація зачепила лише деякі банки, то під впливом пандемії до неї звернулися чи не усі банківські установи, які хотіли зберегти власні позиції на ринку банківських послуг та допомогти суспільству.

Під час кризи змінюються звички споживачів, так як весь бізнес переходить на цифрові канали – це стало один із головних викликів для банків, у яких не було часу на поступову цифрову трансформацію: вони повинні були негайно міняти свої продукти і послуги. Завдання цифровізації виявилось простим лише для тих банків, які вже давно ввели у свою роботу цифровий банкінг. Однак із 74 діючих банків в Україні, лише менше половини провели цифровізацію своїх банківських послуг у режим онлайн до початку пандемії. Під впливом карантинних обмежень свої Інтернет-банкінги запустили (або здійснили повний ребрендинг додатків) такі банківські установи, як АТ «Креді Агріколь», АТ «АльфаБанк Україна», АТ «Кредобанк», АТ «Правекс Банк», «Банк Південний», АТ «Укргазбанк» та інші [10, с.7].

Карантинні обмеження та локдауни, з одного боку, призвели до скорочення попиту на банківські послуги, а з іншого – збільшили попит на послуги, що надаються онлайн, без необхідності відвідування відділення банку та фізичної участі банківського працівника в їхньому наданні.

Внутрішні чинники, як правило, являють собою відгук на вплив об'єктивних зовнішніх чинників і є результатом впливу загального вектору зовнішніх чинників. Вони зосереджені на змінах всередині компаній. Цифровізація банківських послуг, передбачає зміни на рівні процесів, продуктів і співробітників.

До внутрішніх чинників, що впливають на впровадження і використання банками цифрових технологій в процесі обслуговування клієнтів, можна віднести:

- необхідність розширення ринку, втримання клієнтів і залучення нових;
- потреба у скороченні часу обробки інформації, підвищення продуктивності, оптимізації витрат;
- комплексну автоматизацію діяльності;
- одержання конкурентних переваг банківською установою;
- підвищення іміджу банківської установи [18, с 100].

Також слід відзначити й стримуючі чинники, що гальмують упровадження цифрових послуг і продуктів:

- освоєння не характерного для банку виду діяльності, а саме розроблення й упровадження електронних систем обслуговування клієнтів, забезпечення захисту;
- ризик невиправданості впровадження і використання технологій;
- обмежені ресурси [18, с 101].

Отже, розглянувши вплив груп чинників на розвиток цифрових послуг, можна зробити висновок, що напрям розвитку державної політики, економіки, суспільства та технологій, а також внутрішні чинники, що демонструють переваги цифровізації, тою чи іншою мірою стимулюють банки впроваджувати й оновлювати способи обслуговування клієнтів.

2.2. Структура та види банківських цифрових послуг

Сьогодні результатом впровадження цифрових технологій у діяльність українських банків є поява нових інноваційних продуктів та послуг. Найбільш розповсюдженими серед вітчизняних банків види цифрових продуктів та послуг є: безготівкові операції, POS-термінали в торговельних мережах, QR-банкінг, BankID, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

На сьогодні для України характерним є стрімкий розвиток безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів. На рис. 2.3 відображені дані про використання банківських платіжних карток в Україні, у

розрізі частки безготівкових операцій щодо готівкових за сумою у 2014-2021 роках.

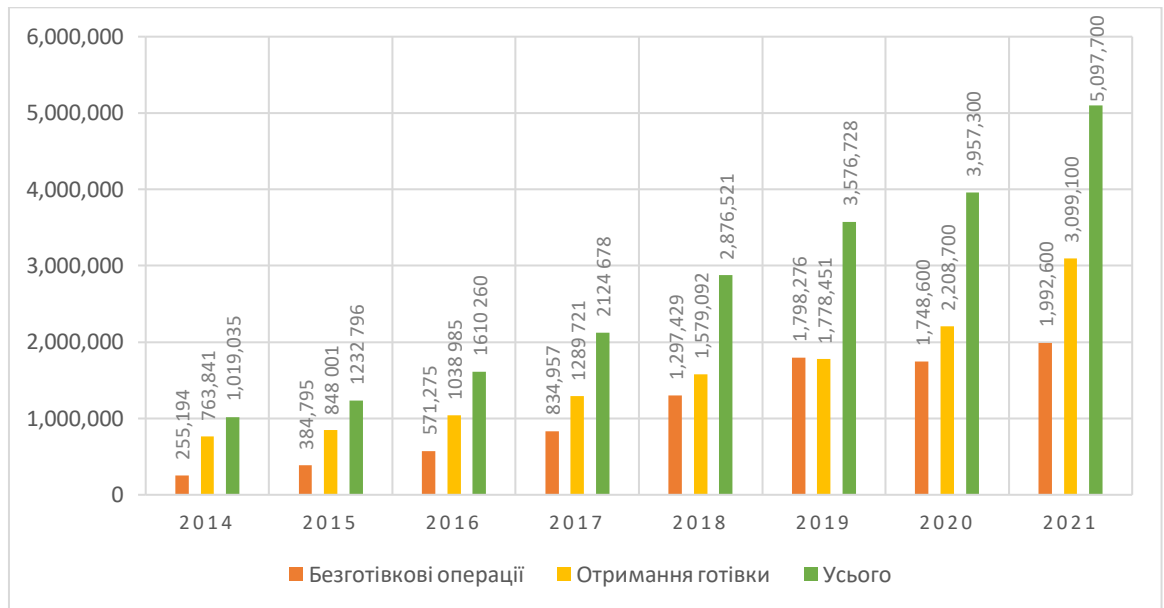


Рис. 2.3. Динаміка розрахунків з використанням банківських платіжних карток в Україні у 2014-2021 рр. [28]

Якщо ще протягом 2014-2018 років у загальному обсязі операцій за платіжними картками в Україні переважали операції з отримання готівки, то у 2019 році розміри безготівкових операцій та операцій із зняття готівки в банкоматах зрівнялися. При цьому за кількістю операцій лише 890 млн шт. були операції з отримання готівки проти 4 167 млн шт. безготівкових.

У наступних двох періодах стало більшим виконання безготівкових операцій. Так, кількість операцій із використанням платіжних карток в 2021 році становила 7 817,1 млн шт., а їх сума – 5 091,7 млрд грн. У порівнянні з попереднім роком кількість та сума зазначених операцій збільшилася на 30,3% та 28,7% відповідно. Частка безготівкових операцій за сумою – 60,9% від загального розміру операцій. Кількість операцій з отримання готівки становила 90,1% від загальної кількості операцій із платіжними картками. Таким чином, у цей період 9 із 10 операцій були безготівковими.

Такі тенденції ми пов'язуємо з карантинними обмеженнями у зв'язку з

пандемією Covid-19 та розвитком Інтернет-банкінгу і вважаємо, що обсяги безготівкових операцій лише набирають обертів та будуть ще більше переважати в структурі платежів у наступних періодах. Навіть в умовах воєнних дій громадяни України й надалі активно здійснюють cashless-розрахунки із платіжними картками. У порівнянні з січнем 2022 року, у травні цього року, зважаючи на всі обставини, кількість здійснених операцій зменшилася лише на 2,3% – до 588 млн, в той же час загальний розмір проведених операцій збільшився на 43,0% – до 395,0 млрд грн [23].

Також зазначимо, що за останні роки користувачі зрозуміли, що безпечнішими, швидшим і відповідно зручнішим є використання NFC-пристроїв та смартфонів при оплаті товарів та послуг, що в підсумку значно збільшило обсяги безготівкових операцій із застосуванням безконтактних і токенизованих карток.

За статистикою НБУ, 75,4% операцій у торгівельній мережі протягом 2021 року були здійснені з використанням безконтактної чи токенизованої картки або за допомогою смартфонів та інших гаджетів. Їхня сума становила 657,2 млрд грн. І лише 1 з 4-ох платежів за сумою та за кількістю здійснювалася із фізичним зчитуванням даних. Таким чином суттєво змінився склад банківських портфелів за типами карток в сторону зростання кількості безконтактних карток. АТ КБ «Приват Банк» є найбільшим емітентом платіжних карток в державі. На початок 2022 року, згідно доступної інформації, кількість карток усіх платіжних системи, що були емітовані установою становила більше 40 млн [28].

За результатами травня 2022 року загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 103,6 млн шт. Що на 13% більше порівняно з довоєнним січнем 2022 року [23].

В державі також протягом декількох років простежується стала тенденція до розширення платіжної інфраструктури. НБУ зазначає, що в Україні зменшується кількість банкоматів, натомість зростає число POS-терміналів

(рис. 2.4), зокрема за 2021 рік приріст становив 13,7% – до 426,5 тис., з яких 92,3% забезпечують здійснення оплати безконтактно.

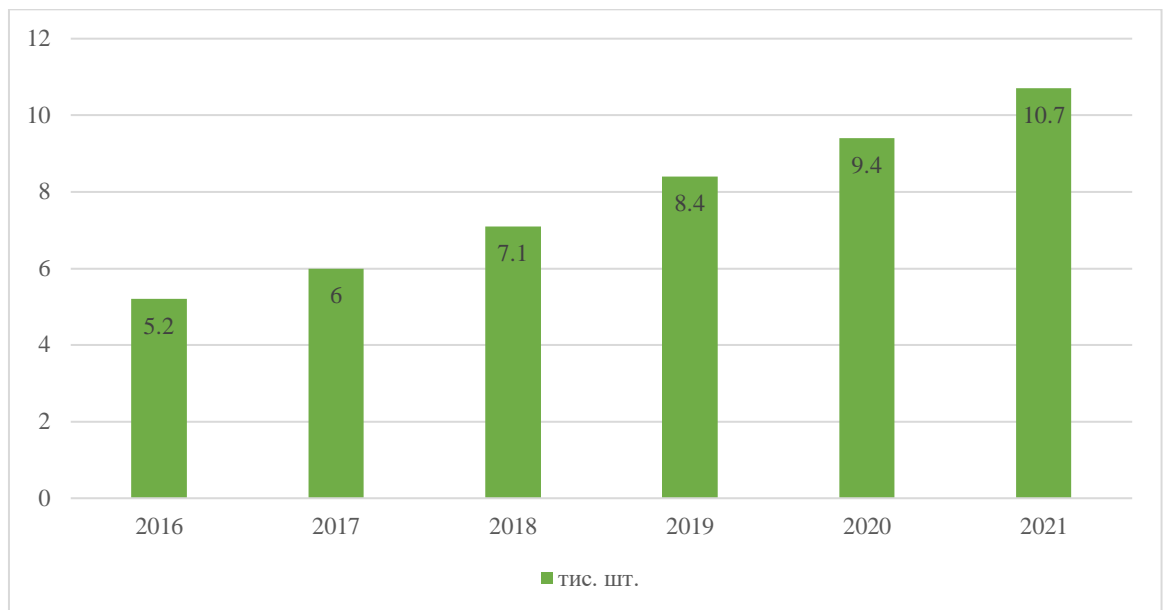


Рис. 2.4. Кількість платіжних терміналів на 1 млн населення в 2016-2021 рр. [28]

Через активні бойові дії кількість робочих POS-терміналів у співвідношенні з січнем знизилася на 13,7% до 331,5 тис. шт., а банкоматів – на 16,6% до 15,3 тис. шт. [23].

Водночас, щоб компенсувати скорочену мережу POS-терміналів та здешевити бізнес-витрати на їх встановлення, банки пропонують низку нових сервісів, які приймають cashless-розрахунки навіть без використання фізичних POS-терміналів.

Це, зокрема, такі технологічні рішення, як [23]:

- ОщадРАУ – від АТ «Ощадбанк»;
- Термінал – від АТ КБ «Приват Банк»;
- Smart Оп!лата – від АТ «ПУМБ»;
- RaiPos – від АТ «Райффайзен Банк».

У 2021 році була оновлена версія формату QR-коду та правила його використання і в тому ж році клієнти таких банків як АТ КБ «Приват Банк», АТ

«Універсал Банк» і Monobank, АБ «УКРГАЗБАНК», АТ «Альфа-Банк», АТ «Банк Грант» та АТ «Асвіо Банк», за допомогою доопрацьованих платіжних застосунків, вже мали змогу робити платежі через QR-код [28].

Ще одним нововведенням у структурі банківських цифрових послуг стала державна Система BankID Національного банку, що дала можливість користувачам отримати доступ до значно ширшого спектра послуг у форматі дистанційного обслуговування

Станом на початок 2022 року загальна кількість учасників Системи BankID НБУ становила 39 банків-ідентифікаторів, зокрема вісім банків, які надають онлайн послуги, застосовуючи віддалену ідентифікацію клієнтів. За даними Нацбанку, вже зараз, використовуючи BankID, понад 99% громадян, які мають рахунки у вітчизняних банках, можуть отримувати послуги не звертаючись до відділення.

Про те, що інструменти віддаленої ідентифікації та верифікації стають все популярнішими серед суспільства та банків України свідчить наступна статистика: протягом 2021 року у Системі BankID успішних електронних ідентифікацій проведено більше 30 млн, що в чотири рази більше ніж у попередньому році, коли були здійснені 7,6 млн ідентифікацій, і, в цілих сто разів даний показник перевищує зазначені 300 тис. протягом 2019 року [35].

На вітчизняному ринку банківських установ найбільш інноваційними за повідомленням щорічної премії FinAwards-2021 є АТ КБ «Приват Банк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Альфа-Банк». Саме ці банки найактивніше впроваджують кращі продукти, нові технології та сервіси [1].

АТ «Альфа-Банк» отримав лідерство у номінації «Краще дистанційне обслуговування». Зауважимо, що в 2018 році АТ «Альфа-Банк», запропонував своїм клієнтам можливість обслуговування через Viber, а згодом запусив також чат-боти у таких онлайн-ресурсах як Facebook і Telegram [8]. У 2020 році АТ «Альфа-Банк» одним із перших серед вітчизняних банків реалізував повноцінну відеоідентифікацію. В 2021 році банк оновив свій мобільний

застосунок, в результаті чого нові клієнти установи при дистанційному відкритті рахунку можуть обирати між двома способами авторизації: через державний додаток «Дія» або здійснивши відеочат з оператором у Sense SuperApp [2].

Технологіями року визнано підпис SmartID – кваліфікований електронний підпис (КЕП), систему біометричної безконтактної оплати у POS-терміналах – FacePay24, можливість зняття готівки в касах супермаркетів від АТ КБ «Приват Банк» [1].

Слід визнати, що АТ КБ «Приват Банк» протягом багатьох років займає передові позиції у впровадженні нових цифрових технологій і послуг на вітчизняному ринку банківництва. Клієнтам пропонується великий вибір цифрових продуктів та послуг, серед яких система онлайн-банкінгу «Приват24», QR-банкінг, дистанційне консультування клієнтів за допомогою таких онлайн-ресурсів, як Facebook, Telegram, Messenger, Viber, інноваційний спосіб оплати за допомогою біометрії – FacePay24, безконтактні розрахунки з використанням технології PayPass й платіжні операції, що реалізуються за допомогою технології NFC [27].

АТ КБ «Приват Банк» постійно вдосконалює власні цифрові сервіси і задає тренди для всього ринку банківських послуг.

Державний АТ «Ощадбанк» спільно з Visa першим в Україні запустив сервіс для безконтактної оплати ОщадРАУ. Функціональна перевага продукту полягає у прийнятті платежів без додаткового обладнання лише за допомогою смартфона, що звісно значно полегшує ведення бізнесу клієнтів [26].

Успіхи банку в сфері цифровізації підтверджує і те, що 70% щомісячного депозитного портфеля залучається банком за рахунок Інтернет-банкінгу чи мобільного додатку, в той час як в період перед пандемією розміщення депозитів онлайн здійснювали лише 20% користувачів. Сьогодні АТ «Ощадбанк» представлений у всіх популярних соцмережах, таких як Instagram, Facebook і навіть TikTok [2].

До перелічених цифрових лідерів слід також віднести АТ «Райффайзен Банк» і АТ «ПУМБ».

Так, АТ «Райффайзен Банк» об'єднавшись з VISA розробив чат-бот «Консьєрж-сервіс Бізнес Банкінг», втіливши проєкт із застосуванням штучного інтелекту. В результаті чого, сегменту бізнес користувачів послуг зазначеного банку стали доступні вирішення бізнес та особистих питань трьома каналами: чат-ботом, телефоном і електронною поштою [39].

В свою чергу першим банком, що почав надавати послуги через додатки для обміну текстовими повідомленнями такі як Viber і Telegram, став АТ «ПУМБ» [8].

Дистанційне банківське обслуговування стає все більш популярним серед клієнтів банків та залучає дедалі більшу кількість користувачів. Лідери серед вітчизняних онлайн-банкінгів за кількістю користувачів представлені на рисунку 2.5.

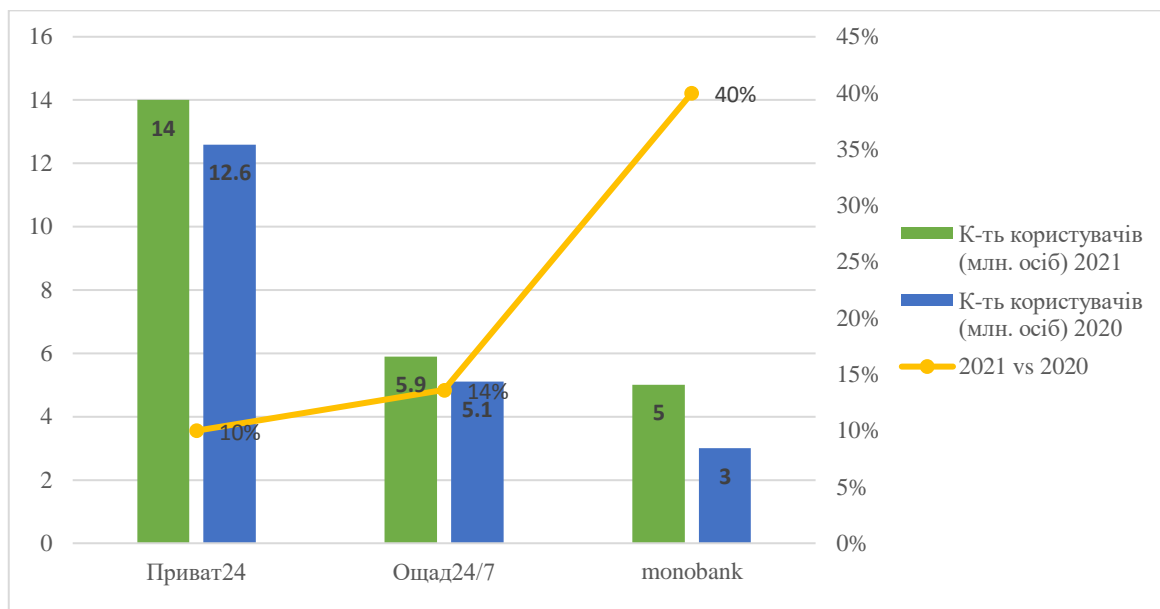


Рис. 2.5. ТОП-3 Українські онлайн-банкінги за кількістю користувачів, 2020-2021 рр. [25-27]

Бачимо, що за останніми даними, у вітчизняній сфері онлайн-банкінгу на кінець 2021 року Приват24 від АТ КБ «Приват Банк», займає перше місце за

кількістю користувачів. На другому місці Ощад24/7 від АТ «Ощадбанк», кількість клієнтів якого за рік зросла на 14% і становила 4 млн. Окремо слід акцентувати увагу на Monobank, котрий працює на основі ліцензії АТ «Універсал Банк». За темпами приросту він суттєво переганяє лідерів на ринку, за рік збільшивши клієнтську базу на 40%, з 3 млн. на кінець 2020 року до 5 млн. користувачів в 2021 році.

Оскільки перелічені банки викликають найбільший інтерес серед користувачів банківських цифрових послуг в Україні, проаналізуємо більш детально клієнтські можливості при користуванні онлайн-банкінгами установ (додаток Б.1, Б.2, Б.3).

Як бачимо досліджувані банки, за допомогою власних систем онлайн-банкінгу, надають користувачам поширені в цьому секторі послуги з поповнення мобільного телефону, платежі за комунальні послуги, оплата при покупці товарів чи послуг, а також миттєві перекази коштів з картки на картку та ін.

Утім, їхньою перевагою є зручніший інтерфейс і пропозиції використовувати онлайн-банкінгу для оформлення депозиту, обміну валют, реєстрація нових клієнтів без відвідування відділення банку, онлайн-кредитування, формування та перегляду виписок за рахунками та навіть здійснення SWIFT платежів. Мобільні застосунки банків є доступні як для Android так і для iOS. АТ КБ «Приват Банк» зацікавлює можливість зручно та легко користуватись безліччю різноманітних послуг, особливо це стосується бізнес сегменту, те ж саме можна сказати і про АТ «Ощадбанк». Клієнтів Monobank приваблюють можливості отримати, залежно від виду покупки, до 20% кешбеку від суми операції і бонусні 50 грн за запрошення друга, а також скористатись додатковими сервісами, що виходять за межі банківської діяльності [2].

Також варто зауважити, що хоча функціонал і набір сервісів у мобільному додатку та Інтернет-банкінгу зазвичай відповідають один одному, загальна

тенденція на ринку відображає більшу затребуваність користувачів у мобільному банкінгу.

Так, аналітики АТ «Ощадбанк» зазначають, що у 2019 році співвідношення авторизацій через мобільний додаток і вебверсію дорівнювали одна одній, в наступному, 2020 році – 70% проти 30%, а в 2021 році вже цілих 90% користувачів авторизувались через мобільний застосунок і лише 10% через комп'ютерну вебверсію [2].

Така тенденція є цілком очікуваною, адже в Україні кількість користувачів смартфонів постійно збільшується, як і середній час користування ними.

Слід сказати, що Monobank є першим в Україні повністю цифровим банком в смартфоні – необанком, який вийшов на ринок лише у 2017 році і з того часу активно збільшує клієнтську базу та нарощує прибуток.

Згодом, окрім Monobank, на хвилі популярності в Україні розпочали діяльність ще шість необанків: Sportbank, що з 2019 року здійснює діяльність на базі ліцензії АТ «Оксі Банк», Todobank – працював з 2019 по червень 2022 року за ліцензією АТ «Мегабанк», в 2020 на ринку з'явилися також O.Bank – працює на підставі ліцензії «Ідея Банку», Izibank – діє на підставі ліцензії АТ «ТАСКОМБАНК» і Neobank – здійснює діяльність на базі ліцензії АТ «Конкорд Банк», останнім став запущений у 2021 році «Банк Власний Рахунок», що здійснює діяльність за ліцензією АТ «Банк Восток» [20].

Загалом, усі вітчизняні необанки надають класичні банківські послуги, орієнтуючись на сегмент ритейлу. Однак, усвідомлюючи значну конкуренцію зі сторони традиційних банків та між собою, необанки шукають специфічні ніші для реалізації банківських послуг.

Зазначимо, що пандемія COVID-19, не зважаючи на масштаби завданої шкоди, певним чином підготувала банківський ринок в Україні до майбутніх потрясінь задавши тренд на всебічну цифровізацію. В період воєнного стану в країні це вберегло систему від колапсу і забезпечило безперешкодний доступ клієнтів до своїх грошей з будь-якої точки світу, в будь-який час.

Отже, з проведеного дослідження можна дійти висновку, що за сучасних умов у банківському секторі України відбувається поступовий розвиток в напрямку цифрових трансформацій. З'являються нові продукти та послуги, збільшується кількість безготівкових розрахунків за допомогою безконтактних засобів платежу, відбувається стрімке залучення клієнтів на дистанційні канали обслуговування, що стало особливо актуальним у період пандемії COVID-19 та воєнного стану і стимулює кредитні організації модернізуватися, пропонуючи, крім базових операцій, додаткові можливості. Суттєвим досягненням останніх років є вихід на ринок нових гравців – небанків, чії цифрові банківські рішення стають все популярнішими в суспільстві, надаючи готові, технологічно просунуті послуги для найкращого задоволення клієнтів.

2.3. Державне регулювання розвитку вітчизняних банківських цифрових послуг

Нами визначено, що одним з основних зовнішніх чинників розвитку цифрових технологій є національна регуляторна політика та створення сприятливих умов для банків. Так як ринок цифрових банківських послуг в Україні з кожним роком все більше розвивається, питання контролю за його діяльністю набуває все більшого значення.

Сфери впливу держави величезні. Основними видами державного регулювання та управління цифровою діяльністю в банківських установах є:

- 1) розроблення належного законодавчого забезпечення;
- 2) ліцензування операцій, патентування надання та затвердження принципів обслуговування з використанням цифрових продуктів;
- 3) здійснення комплексного моніторингу за відповідністю цифрових послуг та продуктів вимогам захисту інтересів споживачів;
- 4) затвердження положень, що визначають вимоги до надання цифрових

послуг;

5) вжиття заходів впливу до банків у випадках порушення банками економічних нормативів і правил надання цифрових послуг.

Дослідивши вітчизняне законодавство, визначено та згруповано в таблиці 2.2 нормативно-правові акти, в яких відображені загальні правові засади, на основі яких банками здійснюється надання цифрових послуг.

Таблиця 2.2

Законодавчі та нормативно-правові акти регулювання банківських цифрових послуг в Україні

Назва нормативно-правового документа	Характеристика
«Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»	визначає види фінансових послуг, загальні правові положення діяльності з надання фінансових послуг, основи взаємодії надавача фінансових послуг з клієнтами та захисту їх прав тощо.
«Про платіжні послуги»	розглядає загальні положення здійснення платіжних операцій в Україні, затверджує категорії надавачів платіжних послуг, перелік платіжних послуг та порядок їх надання, визначає основи функціонування платіжних систем в Україні, положення випуску та використання електронних грошей та цифрових грошей НБУ, закріплює регулюючі та наглядові функції;
«Про валюту і валютні операції»	визначає сукупність правил і здійснення операцій з іноземною валютою, права та обов'язки учасників валютних операцій та встановлює відповідальність за порушення валютного законодавства;
«Про електронні довірчі послуги»	дія закону поширюється на врегулювання відносин у сферах надання електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації, а також визначається порядок здійснення державного нагляду;
«Про електронні документи та електронний документообіг»	містить правові положення, що регулюють процес документообігу в електронній формі;
«Про захист персональних даних»	регулює правові питання, щодо захисту і обробки персональних даних;
«Про хмарні послуги»	визначає правові відносини, що виникають у процесі обробки та захисту даних під час застосування технології хмарних обчислень;
«Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»	визначає правові та організаційні основи забезпечення кібербезпеки та дотримання інтересів всіх її суб'єктів, центральні цілі і принципи державної політики та повноваження державних органів, установ і громадян.

Побудовано автором за даними [29-34; 37; 38]

Варто зазначити, що наразі сфера цифрових послуг в Україні не має спрямованого законодавчого регулювання. Законодавче забезпечення, включає лише окремі закони, які регулюють певні види правовідносин, що виникають у сфері цифрових банківських послуг.

На сьогодні над цифровізацією банківської системи спільно працюють НБУ та Міністерство цифрової трансформації. Зокрема до завдань Міністерства цифрової трансформації, як державного органу, належать формування та реалізація державної політики у сфері діджиталізації, впровадження електронних послуг і покращення цифрової грамотності населення.

Законодавством визначено ключові напрямки та можливості реалізації цифрових технологій, які закріплені у Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, що була затверджена Кабінетом Міністрів України, Комплексній програмі розвитку фінансового сектору до 2020 року, та Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року, в рамках якої у березні 2020 року стартував проект «Стратегія розвитку FinTech 2025».

Так, у 2018 році набрало чинності розпорядження № 67-р «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації». Концепція мала на меті стати рушійною силою у формуванні попиту та потреб у використанні цифрових технологій, продуктів і послуг серед установ та суспільства, насамперед через проекти цифровізації, стимулювання внутрішнього ринку, застосування та споживання цифрових технологій [36].

Паралельно з цим, цифровізація була одним з основних компонентів у Комплексній програмі розвитку фінансового сектору до 2020 року, що прагнула до підвищення продуктивності банківської системи. Відзначимо, що в рамках цього здійснювалися заходи для стимулювання розповсюдження цифрових технологій, рух до безготівкової економіки, автоматизація процесів, запровадження сучасних цифрових рішень в обслуговуванні (упровадження

цифрової ідентифікації, електронного архівування та електронного документообігу, система Bank ID, розширення спектру послуг, що надаються через Інтернет та мобільний банк) [15]. Результатом виконання Комплексної програми стала повна реалізація 64% запланованих дій [13].

Далі, місце Комплексної програми у визначені пріоритетних напрямків розвитку вітчизняного ринку цифрових технологій посіла Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року, затверджена 26 грудня 2019 року рішенням Правління НБУ № 1010-рш.

Відповідно до Стратегії визначається п'ять основних стратегічних напрямів: фінансова стабільність, макро-економічний розвиток, фінансова інклюзія, розвиток фінансових ринків та інноваційний розвиток. Кожен з перелічених напрямків має свої стратегічні цілі та показники виконання.

Інноваційний розвиток, планується досягти через забезпечення розвитку цифрової економіки, розширення ринку FinTech та діджитал технологій, розвиток відкритої архітектури фінансового ринку та запровадження цифрових регуляторних та наглядових технологій.

Ключовими елементами Стратегії визначено:

- розроблення та впровадження концепту повноцінної регуляторної «пісочниці» для швидкого тестування інноваційних проєктів;
- підвищення рівня фінансової обізнаності та залученості суспільства та бізнесу;
- запуск академічної бази з фокусом на відкритий банкінг [44].

Реалізація плану також багато в чому залежатиме від реалізації пов'язаних цифрових проєктів центробанку. Зокрема, це стосується запровадження дистанційної ідентифікації та верифікації, побудови системи миттєвих платежів, імплементації європейської директиви PSD2, посилення регуляторних заходів у сфері кібербезпеки та інших інноваційних проєктів НБУ.

Протягом 2020-2022 років, незважаючи на повномасштабне військове

вторгнення в Україну та глобальне поширення пандемії COVID-19, робота над розвитком цифрових послуг продовжується. НБУ зазначає, що за результатами 2021 року виконано або виконується згідно із затвердженим графіком 85% заходів дорожньої карти реалізації Стратегії [44].

Зокрема, за останні два роки, необхідно відмітити розвиток законодавчої бази, яка запроваджується одночасно з еволюцією діджиталізації банківського сектору. Так, 14 грудня 2021 року Верховною Радою України ухвалено новий Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» № 1953-IX. Новою складовою закону є нагляд за ринковою поведінкою установ. А, що найважливіше, документ суттєво спростив процес виходу на ринок для фінкомпаній та ломбардів і процедуру отримання ними ліцензій [40].

Дане нововведення сприятиме здоровій конкуренції на ринку. Клієнти зможуть отримувати нові та зручні послуги вищої якості за нижчими цінами. Буде запущено відкриту банківську систему, яка об'єднає різних постачальників платіжних послуг і технологічних платформи в одну платіжну екосистему.

У 2021 році ВРУ ухвалено Закон України «Про платіжні послуги». Закон виступає основою для глибокого оновлення вітчизняного платіжного ландшафту, а також прискорює інтеграцію платіжного ринку України з європейським. Крім того, документ передбачає право центробанку випускати цифрові гроші Національного банку.

Головна перевага нового регулювання платіжного ринку полягає в тому, що фінтех-компанії зможуть формувати взаємовигідні партнерські відносини з банками та отримувати більше можливостей для розвитку бізнесу. Закон націлений на трансформацію ринку платежів та розширення кола його учасників, а також формує умови для запровадження в Україні концепції відкритого банкінгу.

15 березня 2022 року Президентом України підписано Закон України «Про хмарні послуги» [26]. Тепер на законодавчому рівні врегульований процес надання хмарних послуг та особливостей їхнього використання у

публічному секторі. Закон вносить зміни до Законів України, «Про захист персональних даних», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про публічні закупівлі». Очікується, що дане нововведення сприятиме більш активному запровадженню новітніх технологій у банківському секторі.

Згідно Стратегії, НБУ також впровадило регуляторну «пісочницю» на яку покладено стимулювання розвитку діджитал-інновацій у фінансовому секторі та спрощення процедури виходу на ринок інноваційних цифрових продуктів і сервісів у реальному часі.

Вона дозволяє здійснити апробацію інновацій в ізолюваному середовищі під наглядом регулятора, без ризику порушення чинного законодавства, що допоможе на практиці визначити доцільність впровадження технології в фінансово-кредитне середовище. Інновації, які можна перевірити, включають нові продукти, послуги, рішення, технології, бізнес-моделі.

Варто також зазначити, що для держави важливим питанням є рівень цифрової грамотності українців. У зв'язку з чим, розроблено багато спеціальних програм і заходів для набуття громадянами цифрових компетенцій. Наприклад, на початку 2020 року була запущена пробна версія онлайн-платформи з цифрової грамотності – «Дія. Цифрова освіта», частиною якої став освітній проект «Цифрові гроші», що навчає навичкам користування онлайн-банкінгом і акцентує увагу на дотриманні діджитал безпеки користувачів [22].

Наразі, Національний банк зазначає, що через повномасштабну війну, буде переглянуто Стратегію та враховано першочергові дії відповідно до Плану відновлення України, розробленого в межах роботи Національної ради з відновлення України. Планується презентувати оновлення вже у 2023 році.

Іншим аспектом регулювання державою банківських цифрових послуг є аналіз звітності і контроль за дотриманням нормативно-правових вимог, оцінка операційних і кредитних ризиків, які виникають в процесі надання банками цифрових послуг, накладання санкцій у разі невідповідності вимогам тощо. Тут

участь регулятора часто гальмує вітчизняні цифрові новації. Як приклад доцільно навести розвиток P2P і P2B-кредитних платформ, до розробки яких звертались українські банки та, втім, не досягли успіху. Зокрема, й через те, що у подібних схемах послуги надаються не безпосередньо комерційним банком, а лише за його участі. Таким чином вклади не гарантуються ФГВФОУ законодавчо, а отже, збільшується ризик втрати коштів, а операції P2P-кредитування не підлягають звітності перед Нацбанком, в зв'язку з чим відсутня можливість їхнього моніторингу і регулювання.

За патентною активністю Україна має відносно непогані показники в різноманітних глобальних рейтингах, в першу чергу за патентами на корисну модель. Втім актуальним є неконтрольований витік цифрових технологій з вітчизняного ринку, адже сьогодні велика кількість українських винахідників обходять закон і здійснюють патентування закордоном, в основному в США.

Як зазначає В. Воробйов: «Фінтех-стартапів, зокрема й в сфері банківських цифрових технологій і послуг, з українською пропискою могло б бути значно більше, якби були створені умови, привабливі для інвестування венчурного капіталу в такі проекти, а також додаткові гарантії захисту інвестиційного капіталу, запроваджені більш прозорі та полегшені умови для первинного ліцензування фінансових послуг, які надаються через засоби електронної комунікації [4]».

Отже, огляд нормативно-правового забезпечення та проєктів цифровізації, що реалізуються в Україні, свідчить про активну роботу регулятора в сфері банківських цифрових послуг, яка вже зазнала значного розвитку, але все ще потребує подальшого вдосконалення. Основа цифрових правовідносин закладена, втім є калейдоскопічною та неповною, не маючи спрямованого законодавчого регулювання. А тому, законодавче врегулювання, що сприятиме трансформації роздрібних банківських послуг і впровадженню передових технологій та інновацій у банківській сфері є в Україні на порядку денному.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Формування законодавчої та нормативно-правової бази розвитку банківських цифрових послуг

Державне регулювання в сфері банківських цифрових послуг здатне впливати на розвиток галузі як позитивно, так і негативно, адже законодавчі бар'єри можуть викликати проблеми, які перешкоджатимуть цифровому розвитку.

Проведене дослідження показало, що сьогодні ведеться активна діяльність регулятора щодо формування законодавчого поля надання банками цифрових послуг, яке, втім, не є досконалим і потребує доопрацювання.

Магістральними напрямками формування та удосконалення законодавчої та нормативно-правової бази розвитку банківських цифрових послуг (рис. 3.1), на нашу думку, є: по-перше, гармонізація у положеннях законодавства понятійно-категоріального апарату банківських цифрових послуг, що включатиме декларування і уточнення базисної термінології, усунення неоднозначно трактування і суперечливих тлумачень у суміжних царинах законодавства, запровадження відсутніх на сьогодні термінів і понять, нових видів, об'єктів.

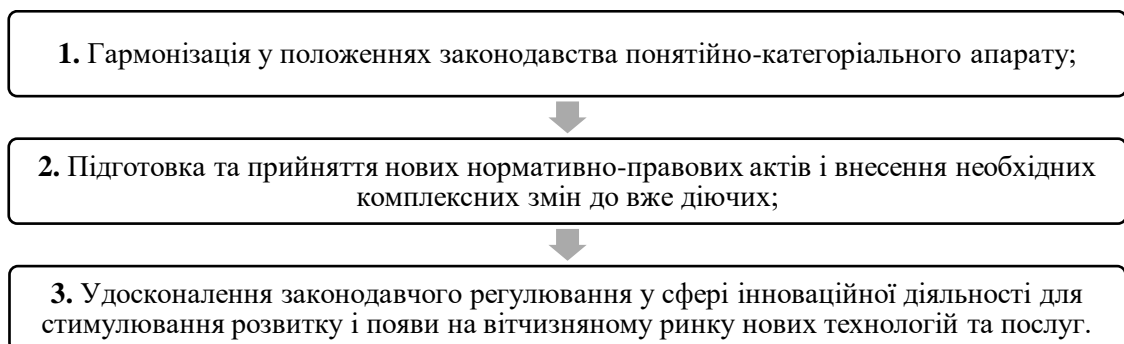


Рис. 3.1. Напрямами формування та удосконалення законодавчої та нормативно-правової бази розвитку банківських цифрових послуг в Україні

По-друге, розширення існуючого законодавства шляхом підготовки та прийняття нових нормативно-правових актів і внесення необхідних комплексних змін до вже діючих.

Так, урегулювання Національним банком хмарних технологій ЗУ «Про хмарні послуги» у перші ж тижні війни підвищило загальну надійність та безпеку даних банківських установ, що потерпають від постійних кіберударів. Збереження та обробка даних у хмарних сховищах тепер забезпечує безперебійне функціонування, а у разі руйнування фізичної інфраструктури гарантує збереженість даних і дозволить швидко відновити діяльність систем банку. Зрештою, це також знижує витрати, підвищує ефективність, пришвидшивши процеси і зменшивши імовірність помилок.

Утім, успішне функціонування системи технологій хмарних обчислень та надання хмарних послуг не обмежується лише даним законом, задля її якісного функціонування держава повинна зосередити увагу і на супроводжуючих моментах, таких як технічні стандарти, протоколи застосування, опис еталонних архітектур інтерфейсів тощо.

Поза детальним регламентуванням у законі залишаються питання регуляторних норм та вимог у сфері інформаційної безпеки і відповідальності за порушення у галузі, а, отже, повний захисту інформації від вірусів чи ризиків зловживань не гарантується.

У цьому контексті, все більшої актуальності набирає нормативно-правове регулювання законодавства України у сфері надання, обробки та захисту персональних даних, яке сьогодні перебуває в стадії становлення.

Інформаційна специфіка галузі вимагає якісної системи гарантування безпеки і модернізації Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 р.

Нещодавно, у Верховній Раді було зареєстровано законопроект № 8153 «Про захист персональних даних». Зазначений проект Закону повинен посилити захист прав осіб, пов'язаних з обробкою персональних даних,

установити належний рівень захисту і допомоги в боротьби із кіберзлочинністю. Закон наближає вітчизняне законодавство до європейських вимог, а, отже, пришвидшить інтеграцію до Єдиного цифрового ринку Європейського Союзу.

У новому Законі, в порівнянні із діючим, розширюються та уточнюються положення стосовно норм обробки персональних даних під час надання різноманітних цифрових послуг та встановлюються додаткові вимоги до згоди на обробку персональних даних. Також закріплюється право на забуття, обмеження обробки персональних даних, заперечення проти обробки персональних даних, право на захист від автоматизованого прийняття рішення та право на захист своїх прав та відшкодування шкоди, а також окреслюються способи захисту прав у разі їхнього порушення контролером або оператором. Передбачається процес повідомлення банками про витік персональних даних і встановлюються санкції за порушення законодавства в регульованій сфері [12].

Як бачимо, проєкт Закону передбачає суттєві зміни до існуючого законодавства, а отже потребує нагального затвердження.

Іншим ключовим елементом, на нашу думку, є декларування нових моделей віддаленої ідентифікації та верифікації клієнта. Необхідно визначити єдиний метод ідентифікації банками своїх користувачів і клієнтів, який гарантуватиме автентифікацію та контроль за доступом до додатків, та зможе гарантувати більш розширені засоби контролю автентифікації, як-от багатфакторна автентифікація, адже, наприклад, однофакторної автентифікації, що включає відомості про ім'я користувача та статичний пароль, як правило недостатньо.

Окрім цього, законодавчої уніфікації потребують і інші специфічні напрямки застосування цифрових технологій у банківській сфері. Так, процеси поглибленого використання банками ШІ вимагають закріплення правових основ застосування, використання і управління штучним інтелектом,

управління ризиками та засоби контролю за ШІ. Отже, в національному законодавстві виникає потреба в Законі України «Про штучний інтелект».

Іншим напрямком, що демонструє великі можливості є використання Big Data. Стрімкий розвиток і потенціал застосування названої технології в банківництві також вимагає від законодавця нормативно-правового врегулювання – Закон України «Про великі дані».

Відкритим в Україні залишається питання ринку криптоактивів та законодавчого врегулювання операцій з ними. З огляду на великий попит на криптовалюту серед суспільства в світі та Україні, це стає перспективною нішею для розробки платіжних послуг, послуг зі зберігання криптоактивів, депозитарних послуг та інших нових цифрових банківських послуг.

15 березня 2022 року був підписаний Закон України «Про віртуальні активи», утім на сьогодні, закон, що мав врегулювати правовий статус криптовалют, ще не набув чинності. Закон набере чинності лише з дня набрання чинності Закону України «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо особливостей оподаткування операцій з віртуальними активами». Хоча певні варіанти змін до податкового законодавства напрацьовані, їхня реалізація ще не відбулася [11].

По-третє, важливим кроком з боку держави є прийняття відповідного законодавства в полі формування сприятливих умов розвитку нових технологій та послуг. Необхідні реформи в напрямку оподаткування, оптимізації порядку ліцензування продуктів цифрових технологій, патентування, дотримання норм забезпечення захисту інтелектуальної власності та захисту авторських прав і прав власності. Зняті частини наявних обмежень і переходу до режиму вільного руху капіталу. У контексті цього, необхідна подальша розробка нових стратегій, концепцій та «дорожніх карт», щоб збудувати для банків відповідний цифровий клімат у державі, реалізація на державному рівні програм фінансування для розвитку цифрових стартапів, формування умов для залучення довгострокових ресурсів, зокрема закріплення на законодавчому

рівні спільного фінансування за допомогою діяльності платформ краудфандингу.

Крім того, наголошуємо, що подальший розвиток та вдосконалення національної нормативно-правової бази функціонування сфери банківських цифрових послуг необхідно здійснювати в узгодженні з положеннями, а також тенденціями розвитку світового та європейського інституційно-правового поля.

Зокрема, на сьогодні базовою основою, для побудови відповідної державної політики, є глобальні «Цілі сталого розвитку», що були ухвалені на Саміті ООН, «Цифровий Компас – 2030: європейський шлях до цифрового десятиліття» і «Цифровий порядок денний для Європи», у рамках якого, зокрема, вже діє програма підтримки зі сторони Європейського Союзу «EU4Digital: підтримка цифрової економіки та суспільства у Східному партнерстві», що передбачає інтеграцію України до Єдиного цифрового ринку ЄС.

Але, хоча імплементація законодавства ЄС є дієвим підходом до побудови якісної системи нормативно-правового регулювання досліджуваної галузі, регулятор, у першу чергу, повинен брати до уваги особливості розвитку вітчизняного ринку банківських цифрових послуг і існуючої правової системи в державі при встановленні необхідних напрямів гармонізації вітчизняного законодавства з правовими актами Європейського Союзу.

Інституційно-правовий механізм визначає умови, в яких функціонують банківські установи та розвиваються відповідні процеси у сфері надання цифрових послуг. Значущими є повноцінність і стабільність законодавства, а також незмінність державної політики від початку формування і протягом довготривалого періоду здійснення.

У цілому, необхідно також зазначити, що зважаючи на специфіку галузі, яка в сучасних умовах глобалізації розвивається шаленими темпами, національне регулювання галузі банківських цифрових послуг в Україні потребує ліберального та спритного підходу, заклавши ґрунтовну основу для

побудови правовідносин і захисту прав споживачів, але залишивши банкам простір для саморегулювання, що призведе до збільшення інновацій, легшого впровадження нових технологій і послуг, стимулювання інвестицій і зосередження на інклюзивності та співпраці.

Отже, для успішного розвитку банківських цифрових послуг на українському ринку існує потреба в удосконаленні чинного законодавства. Необхідні структуризація, доповнення та доопрацювання існуючої законодавчої і нормативно-правової основи у відповідності до існуючих потреб, актуальних викликів та завдань. Україні й надалі необхідно здійснювати кроки у напрямку адаптації законодавства у відповідності з нормативною базою Європейського Союзу, адже це забезпечить повноцінний розвиток банківських цифрових послуг і, що не менш важливо, дозволить державі приєднатися до світових цифрових ринків.

3.2. Перспективні напрями розвитку банківських цифрових послуг в Україні

Не можна заперечувати, що останні тенденції в обслуговуванні клієнтів вже значно змінили спосіб роботи банків. У міру того, як очікування змінюються, банки перебувають під зростаючим тиском щодо надання кращих послуг і швидшого часу відповіді, щоб гарантувати чудове обслуговування клієнтів. Впроваджуючи нові цифрові технології та надаючи передові послуги, банківські установи в Україні можуть забезпечити якісне обслуговування, яке відповідатиме актуальним потребам, зменшуючи відтік користувачів і підвищуючи лояльність у процесі.

Нами визначено наступні дев'ять цифрових технологічних розробок і можливостей як такі, що мають найбільший потенціал на вітчизняному цифровому ринку банківських послуг (рис. 3.1).

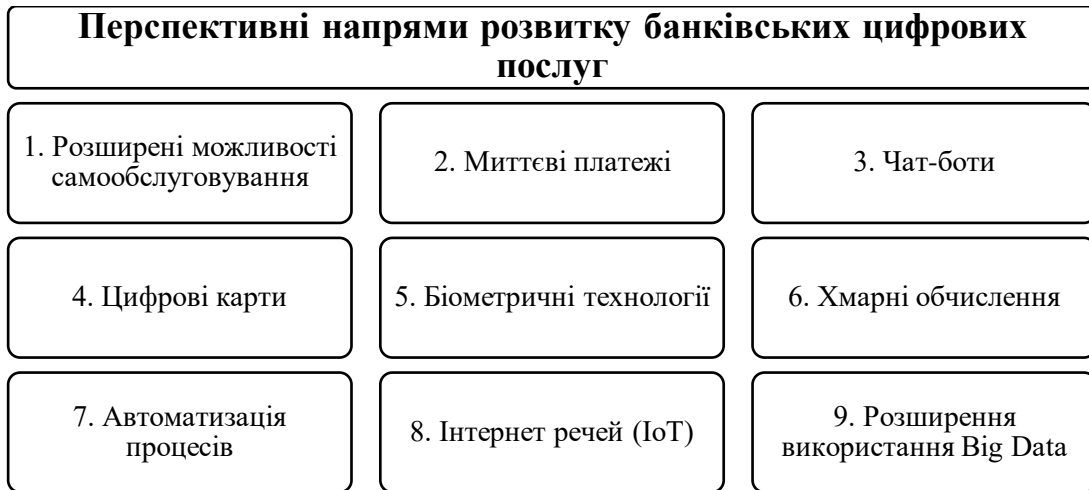


Рис. 3.2. Перспективні напрями розвитку банківських цифрових послуг в Україні

1. Розширені можливості самообслуговування. Сьогодні клієнти банку більше не хочуть стояти в довгій черзі у фізичному відділенні та заповнювати тонни документів. Особливо, коли існують інтуїтивно зрозумілі цифрові банківські рішення для самообслуговування, які забезпечують легкий, швидкий і приємний досвід користувача за допомогою вибраного споживачем пристрою. Можливості самообслуговування більше не стосуються лише звичайних дій, таких як переказ коштів та перевірка балансу онлайн.

За допомогою новітніх банківських технологій люди зможуть користуватися такими перевагами цифрового самообслуговування, як-от: самореєстрація, дистанційне відкриття рахунку, оформлення кредиту, купівля страховки та інше. Розробка таких процесів передбачає використання передових технологій, зокрема: підтвердження ідентифікатора в реальному часі, біометрія обличчя та відбитків пальців, багатоканальні можливості (у відділенні, мобільний додаток, веб-сайт), перевірки кредитного бюро в реальному часі, миттєві схвалення, інтерактивні форми, електронні підписи та інші.

Будь-який цифровий процес має бути розроблений таким чином, щоб виходити за рамки заповнення форми та забезпечувати безперебійний перехід

клієнтів між каналами.

2. Миттєві платежі. Для задоволення потреб користувачів, банки зацікавлені, щоб на ринку були не тільки носії швидких переказів – платіжні системи, які здійснюють P2P-перекази, але й доступні рішення для миттєвих платежів, здійснених в реальному часі.

Миттєвий платіж відбувається, коли гроші переказуються в електронному вигляді між двома рахунками протягом декількох секунд, замість звичайних 1-3 робочих днів. І платник, і одержувач майже одразу отримують сповіщення (через SMS, пошту, push-повідомлення чи іншими способами) про успішне завершення транзакції.

Сьогодні в Україні ця система працює 23/7, втім очікується перехід системи електронних платежів Національного банку на режим 24/7 [28].

3. Чат-боти. Довгий час відповіді, відсутність доступних операторів кол-центру, обмежений робочий день – усе це перешкоди, з якими стикаються на шляху до чудового показника Net Promoter Score (NPS) і високого рівня задоволеності клієнтів. Чат-боти, створені за допомогою штучного інтелекту (AI), можуть вирішити деякі з перерахованих вище проблем і допомогти банкам покращити якість обслуговування клієнтів. Чат-боти – це програми, які можуть імітувати онлайн-розмови з людьми через різні канали, як-от веб-сайти та мобільні програми. Вони діють як персональні цифрові помічники, які відповідають на запитання клієнтів у режимі реального часу, пропонують цілодобове обслуговування та персоналізований досвід. Крім того, розширений чат-бот може підтримувати клієнтів у щоденних банківських завданнях (наприклад, перевірка балансу на рахунку та відстеження витрат), а також може навіть збирати маркетингові дані про потенційних клієнтів та здійснювати перехресні продажі. Чат-боти можуть спілкуватися з мільйонами споживачів за набагато нижчою ціною, ніж люди.

Багато вітчизняних банків, таких як АТ КБ «Приват Банк», АТ «ОТП Банк», Монобанк, АТ «Ощадбанк», АТ «Укрсиббанк», АТ «Райффайзен Банк»

та інші, вже користуються чат-ботами для обслуговування користувачів, але можливості даної послуги ще не реалізовані в повній мірі на вітчизняному ринку, що залишає широкі горизонти для подальшого розвитку при розробленні нових цифрових стратегій і рішень.

4. Цифрова картка, віртуальна картка чи хмарна картка – це розміщене в Інтернеті цифрове віртуальне представлення будь-якої пластикової картки або загальний метод ідентифікації в управлінні ідентифікацією. Віртуальні кредитні та дебетові картки – це сучасні альтернативи для безпечних і простих витрат. Ці рішення для мобільних платежів дозволяють користувачам витратити гроші зі своїх телефонів, тим самим зменшуючи потребу у використанні фізичних карток.

Цифрова картка забезпечує зручність і безпеку даних. Як правило, віртуальна платіжна картка містить 16-значний номер, який генерується на певний період для здійснення операції і призначений лише для одноразового використання між платником і одержувачем платежу [47].

Крім того, на віртуальних картках відсутні магнітні смужки та видимі номери карток, що ускладнює проникнення в обліковий запис неавторизованих осіб. Багато цифрових карток також потребують PIN-коду або сканування обличчя, щоб надати користувачам доступ до свого облікового запису. Однак, якщо будь-яка цифрова картка буде скомпрометована, користувачі можуть просто заморозити свій обліковий запис, тим самим припиняючи шахрайську діяльність у мережі.

5. Клієнти довіряють банкам свою особисту інформацію та очікують найвищого рівня безпеки та захисту. Біометрична технологія дозволяє фінансовим установам збалансувати безпеку, швидкість і зручність для бездоганного обслуговування клієнтів. Біометричні дані – це фізичні характеристики людини (такі як відбитки пальців, райдужна оболонка ока та голос), за якими можна підтвердити особу клієнтів. На відміну від PIN-кодів

або паролів, біометричні ідентифікатори неможливо втратити чи забути, а також набагато складніше зламати.

Завдяки простоті використання та доступності біометрична технологія може запропонувати уніфікований, чудовий досвід для клієнтів у всіх типах платіжних каналів – від смартфонів і банкоматів до розумних домашніх пристроїв.

6. Хмарні обчислення знімуть апаратне навантаження на зберігання та обробку даних, дозволяючи банку надавати повсякденним споживачам величезні можливості обробки даних, доступні з будь-якого пристрою з підключенням до Інтернету.

Хмарні платформи: зменшать витрати, оскільки банкам не потрібно буде робити значні інвестиції в інфраструктуру програмного та апаратного забезпечення, спростять розробку та запуск нових продуктів і допоможуть банкам швидше реагувати на попит клієнтів і технологічні тенденції.

7. Автоматизація процесів – RPA, AI, Machine Learning дозволить модернізувати застарілі системи і оптимізувати процеси.

Спільна робота кількох відділів і окремих систем супроводжується труднощами, проблемами робочого процесу та громіздкими процедурами. Платформи інтеграції, роботизована автоматизація обробки (RPA), штучний інтелект, машинне навчання – це інновації, які забезпечують наступний рівень економії коштів, продуктивності та вдосконалення процесів.

Автоматизація – це процедура заміни ручних, повторюваних завдань автоматизованими системами, які забезпечують більшу точність і швидкість, що дозволяє банку досягти операційної гнучкості, зменшити витрати, покращити обслуговування клієнтів і прискорити цифрову трансформацію. Деякі сфери, де автоматизація процесів відіграє життєво важливу роль у банківській справі: підключення клієнтів і KYC (знай свого клієнта), відкриття рахунку, іпотечне кредитування, автоматичне формування звіту, основні банківські операції, операції з кредитними картками, виявлення шахрайства та

багато іншого.

8. Інтернет речей (IoT) є однією з тих інновацій, які можуть докорінно змінити наш спосіб життя та саму природу банківської справи. За визначенням, IoT – це мережа взаємозв'язаних фізичних пристроїв, підключених через Інтернет, які збирають і передають дані [60]. Банки можуть використовувати IoT різними способами. Ось кілька прикладів: технологія IoT дає змогу споживачам оплачувати товари, просто розмістивши свої переносні пристрої (наприклад, розумні годинники) біля терміналу продажу в магазині, пристрої також можуть виконувати інші операції в будь-який час і в будь-якому місці, можуть отримувати банківські сповіщення та попередження, наприклад про наявність щомісячної виписки або нової банківської пропозиції, цифрові гаманці, що зберігаються в мобільних телефонах клієнтів, розумних годинниках або навіть на приладовій панелі автомобіля, дозволяють людям оплачувати продукти прямо з пристрою. У повністю безготівковому суспільстві потенціал IoT у банківській справі може бути безмежним.

9. Великі дані (Big Data) та розширена аналітика. Маючи мільйони клієнтів, банківські та фінансові установи, ймовірно, є найбільш інтенсивними організаціями в глобальній економіці. Наступними переможцями в цифрових банківських перегонах стануть банки, яким вдасться постійно генерувати індивідуальні пропозиції та персоналізований досвід для своїх клієнтів. Відповідь на те, що клієнти хочуть і чого потребують, лежить у масиві даних у різних банківських каналах. Лише аналізуючи дані, банки можуть посправжньому прислухатися до клієнтів і створювати персоналізовані фінансові послуги, які принесуть їм користь [60].

Банки можуть використовувати дані з різних джерел, таких як онлайн-платежі та мобільні платежі, зняття коштів у банкоматах, використання цифрових банківських каналів (програма мобільного банкінгу, Інтернет-банкінг, електронний гаманець), пристрої IoT, біометрична автентифікація і т.д.

Big Data в поєднанні з автоматизацією знижують операційні витрати та

ризика. Аналіз даних покращує ефективність продажів і маркетингу та сприяє розробці нових інноваційних фінансових продуктів.

Сьогодні цифрові технології не працюють ізольовано і часто саме їхній перетин дає можливість побудувати найуспішнішу модель роботи з клієнтом, його потребами та вимогами.

Отже, перелічені напрямки здатні змінити спектр традиційних банківських послуг та значно розширити його межі. Щоб бути успішними і відповідати вимогам десятиліття, українським банкам потрібно почати впроваджувати інновації вже зараз. Від покращених можливостей самообслуговування та цифрових карток до чат-ботів і біометричної автентифікації, неодмінно тримаючи кінцевого клієнта в центрі всього.

3.3. Зарубіжний досвід розвитку банківських цифрових послуг та його застосування в Україні

Утримання високих конкурентних позицій вимагає від банків у всьому світі залишатися інноваційними і прогресивними. Одним із потужних інструментів конкурентної боротьби стають нові цифрові послуги і модернізація всіх процесів.

Як свідчить статистика, до 75% всіх банківських операцій серед населення Європи і США здійснюється за допомогою цифрових каналів обслуговування без відвідування відділення. Зараз загальна кількість користувачів цифрових банківських послуг у названих регіонах становить близько 150 млн. осіб, що у відсотковому співвідношенні становить 35-40% дорослого населення [41].

При цьому розвиток віртуального банкінгу в Європі випереджає США. Цифровізація банківських послуг також значно відрізняється серед європейських країн, що відображає чинники пропозиції, такі як доступність

платформ Інтернет-банкінгу, і компоненти попиту, пов'язані із загальною цифровізацією суспільства, а також загальна довіра до Інтернет-банкінгу.

Згідно зі статистичними даними Євростату, частка населення, яке користується Інтернет-банкінгом, вища в Північній Європі, особливо в Нідерландах, Фінляндії, Данії, Швеції та Естонії. Тут 95% банків пропонують цифрові банківські послуги, якими користуються 70% клієнтів [41].

Ринок із найбільшою технічною підкованістю – це Азія, де Китай і Південна Корея є лідерами з використання безпечних цифрових платежів. Далі йдуть США, Данія, Індія та Швеція.

У Саудівській Аравії на 2021 рік 54% населення користується цифровим банкінгом, а в Об'єднаних Арабських Еміратах 51% користувачів [49].

Варто також згадати Бразилію, яка має великий потенціал у діяльності на ринку банківських цифрових послуг. Країна наразі займає друге місце за кількістю клієнтів після Китаю, з 2018 по 2020 рік спостерігалось зростання впровадження цифрового банкінгу на 73% [52].

Сьогодні у світі зростає кількість банків, які співпрацюють із фінтех-компаніями. Інвестиції в цифрові інновації особливо швидко поширюються в Китаї та Сполучених Штатах, у Європі першість належить Великобританії.

У нещодавньому звіті Cornerstone Advisors «The state of the union in Bank-FinTech partnerships» виявлено, що майже 9 з кожних 10 фінансових установ вважають партнерство у фінтех-сфері важливим для свого бізнесу, порівняно з 49% у 2019 році. У 2019 році середні інвестиції банків у FinTech становили 2,3 мільйона доларів США, які зросли майже до 10 мільйонів доларів у 2021 році [61]. Вибірка даних стартапів показує, що 62% стартапів займаються сегментом роздрібного банківського обслуговування, і лише 11% зосереджені на великих корпоративних банківських пропозиціях. Платежі є найпопулярнішою, а кредитування найприбутковішою сферою банківської справи з огляду на цільовий дохід [51].

Банківські установи зарубіжних країн розвивають власні інноваційні програми, активно інвестують в стартапи і ведуть розробки в співпраці з фінтех-компаніями.

Практика такого партнерства широко застосовується в нідерландському банку ING, що через відповідний фонд спрямовує 300 млн євро для фінансування перспективних проєктів, і, в рамках своєї діяльності, співпрацює з понад сотнею компаній-розробників. Банк Credit Agricole створив власний інкубатором The Village by CA і спрямовує в інвестиційний фонд 100 млн євро. Citi bank, що належить до «Великої Четвірки» найбільших банків США, працює з десятками фінтех-компаній і розвиває програми Global API Developer Hub, Citi FinTech Open Innovation Challenge у багатьох країнах світу. Група BNP Paribas створила колосальний інвестиційний фонд розміром 3 млрд доларів для вкладання в стартапи, запустила інноваційний хаб We Are Innovation та акселератор Fintech Boost of L'Atelier BNP Paribas, програми для стартапів на різних фазах розробки має і одна з найбільших австрійських банківських груп Raiffeisen [43]. Просто зараз JP Morgan і AccessFintech розширюють партнерство за допомогою рішення щодо статусу транзакцій у реальному часі для покупців, а у співпраці з Baton Systems розробляють галузеве рішення для автоматизації маржинальних платежів за деривативами.

І це далеко не вичерпний перелік активної кооперації в фінансовій галузі, що сьогодні існує в світі.

Перспективним напрямом взаємодії фінтех і банківського бізнесу є впровадження Open Banking. Технологія відкритого банкінгу є сьогодні ще одним трендом на міжнародному ринку. Її суть полягає в тому, що комерційні банки, через відкритий інтерфейс програмування додатків (API), повинні відкрити доступ до власних даних і сервісів стороннім розробникам, які зможуть створювати програми та послуги для банку [43].

Таким чином, у відкритому банкінгу дані, процеси та бізнес-функції стають доступними в екосистемі позаштатних розробників, фінтех-стартапів

або партнерів. Послуги, що надаються, можуть надходити як від банків, так і від третіх осіб. Обмін даними, доступність та співпраця є основними поняттями, що визначають парадигму відкритого банківського обслуговування. Очікується, що кількість користувачів Open Banking у всьому світі зростатиме. Зарубіжні дослідники прогнозують в середньому 50% зростання в період 2020-2024 років, вказуючи зокрема на успіхи європейського ринку (рис. 3.3).

Як зазначено на рисунку, на початок досліджуваного періоду Open Banking послугами користувалися 24,7 млн фізичних осіб у всьому світі, а до 2024 року їх кількість зросте до 132,2 млн. Для європейського ринку приріст становитиме 51,6 мільйонів користувачів [56]. Згідно з дослідженнями до 2030 року світовий ринок відкритого банківського обслуговування досягне 135,17 мільярдів доларів США, зростаючи на 26,9% з 2022 по 2030 рік [62].

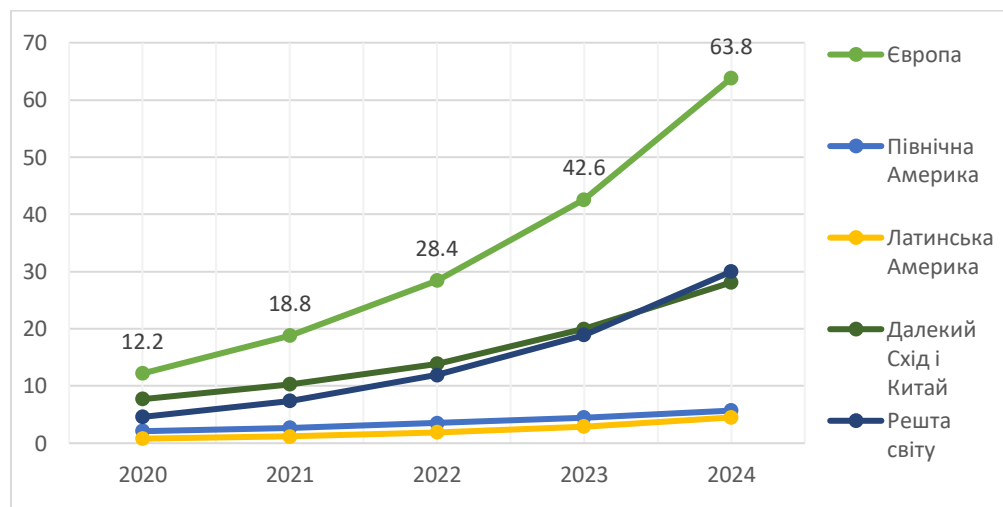


Рис. 3.3. Кількість користувачів Open Banking обслуговування в усьому світі в 2020 році з прогнозами з 2021 по 2024 рік, за регіонами (у мільйонах) [5].

Поступово, серед останніх тенденцій в обслуговуванні клієнтів, значне місце починає також займати застосування штучного інтелекту та використання роботів. Технологія не є цілком інноваційною, адже вже знайшла своє відображення у великій кількості цифрових банківських послуг, втім останнім

часом розробники знайшли нові форми прояву та способи застосування, а банки прагнуть глибшої інтеграції.

St. Galler Kantonalbank, що знаходиться у Швейцарії, комунікацію зі своїми клієнтами здійснює через роботів. Доступні такі послуги як консультація, вирішення звернень, допомога в здійсненні операцій тощо, а також банк поклав на програму ведення бухгалтерської звітності. Отже, штучний інтелект заміняє в зазначеному банку консультанта, касира і бухгалтера.

Шведський Nordea Bank AB, до прикладу, заявив про прагнення замінити роботами всю наявну інфраструктуру банку, а отже цілковито відмовитись від обслуговуючого персоналу.

Значний досвід у застосуванні штучного інтелекту мають банки США. JPMorgan Chase, один з найбільших американських банківських холдингів застосовує робота Persado в якості копірайтера [43]. Варто відзначити, що зазначений банк здійснив агресивну цифрову трансформацію, яка спирається на більшість поточних цифрових технологій, зокрема став першим, хто скористався можливістю збереження даних у хмарному сховищі Amazon Cloud. Сьогодні банк активно фінансує компанії з розробки хмарного банківського механізму, в рамках чого проінвестував 200 млн доларів в британську компанію з розробки хмарних банківських технологій Thought Machine [46].

У контексті цього, зазначаємо, що близько 90% банків регіону успішно перейшли на хмарні технології станом на 2020 рік [46].

Таким чином, менеджменту вітчизняних банків, для ефективнішого розвитку цифровізації власних послуг, варто звернути увагу на основні зарубіжні тенденції сучасного діджитал банківництва, а саме:

- Поглиблення співпраці з FinTech;
- Відкритий банкінг;
- Штучний інтелект і роботи;
- Хмарні технології.

Варто вказати, що протягом 2020 року спільні проєкти з FinTech командами мали АТ «Ощадбанк», АТ «Альфа-Банк», АТ «ПУМБ», АТ «Райффайзен Банк», «Укрсиббанк». Також чимала кількість банківських установ в Україні мають власні центри інкубації та акселерації стартапів [39]. Втім, все ще є потреба в поглибленні тісної співпраці і побудові міцних партнерських відносин, яка може відбуватися як в рамках інвестування в реалізацію нових стартапів, купівлю вже розроблених проєктів, так і в вигляді кооперації і повноцінному партнерстві в нових розробках. Співробітництво банків і фінтех-компаній є справді новим і багатообіцяючим способом для установ модернізувати обслуговування та утримання цінних клієнтів. Воно забезпечить швидші терміни розробки, збільшить здатність до інновацій, розширить доступ до галузевої експертизи, забезпечить аутсорсинг і обслуговування продуктів.

Це також забезпечить успішну інтеграцію міжнародних тенденцій в галузі відкритого банкінгу, штучного інтелекту, роботів і хмарних технологій в український ринок банківських послуг. Та допоможе в успішному застосуванні інших перспективних технологій.

Отже, аналіз світового досвіду підтверджує глобальну банківську тенденцію до цифровізації власних послуг і пошуку нових можливостей, зокрема зв'язаних із поглибленням співпраці з фінтех-компаніями. Зважаючи на успішний зарубіжний досвід українським банкам слід звернути більше уваги на графців ринку FinTech, відкритий банкінг, штучний інтелект і роботів, хмарні технології.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі досліджено теоретико-методологічні основи розвитку банківських цифрових послуг, проведено аналіз банківських цифрових послуг в Україні і розроблено ключові шляхи удосконалення банківських цифрових послуг на вітчизняному ринку.

Представлене дослідження дозволяє дійти наступних висновків:

1. За результатами наукового аналізу та з урахуванням поглядів сучасних українських і закордонних дослідників на сутність банківських цифрових послуг, встановлено, що формування цифрових банківських послуг супроводжується процесами діджиталізації і цифрової трансформації. Сформульоване власне визначення банківської цифрової послуги, що у широкому розумінні є окремою банківською послугою або їхнім набором, і пропонується клієнтам на типових умовах та надається за допомогою цифрових технологій. У вужчому значенні – це спосіб надання послуг клієнту банку, використовуючи дистанційні канали.

2. Дослідження ключових цифрових компонентів банківської діяльності дозволило зробити висновки, що найбільш поширеними видами банківських цифрових технологій є блокчейн, Big Data, CRM та BPM, Grid-технології, Digital Marketing, NFC, технології цифрової ідентифікації та біометрії, чат-боти та віртуальні помічники, штучний інтелект. Звичайно, поданий перелік інноваційних технологій, не є вичерпним, проте розкриває найістотніші тренди в цифровому банківництві і дає можливість побудувати власну основу для класифікації банківських цифрових технологій за критерієм функціонального призначення цифрових технологій та типу аудиторії.

3. Еволюція банківських цифрових послуг, яка відображається в чотирьох етапах становлення галузі, демонструє високу інтенсивність і динамічність розвитку. Даний процес обумовлює поява нових інноваційних технологій, зміна очікувань споживачів і прагнення банків залишатися конкурентноспроможними та інноваційними.

4. Встановлено, що процеси трансформації банківських послуг у цифровий формат відбуваються під впливом Глобальної мережі Інтернет і низки чинників, сукупність яких доцільно поділити на зовнішні і внутрішні. Зовнішніми чинниками є політичні, економічні, соціальні та технологічні. Окремо слід виділити й надзвичайні та невідворотні події, які не підлягають прогнозуванню і несуть неочікувані наслідки для галузі. Внутрішні чинники формуються під впливом попиту, пропозиції і конкуренції на ринку банківських цифрових послуг і задають темпи і напрями цифрових перетворень у банку.

5. Аналіз поточного стану банківських цифрових послуг в Україні, з врахуванням їхньої структури та основних учасників, показав, що за останні роки попит і пропозиція в даному сегменті ринку зростає, в тому числі і під впливом таких потрясінь як COVID-19 і війна. Збільшується частка безготівкових операцій, активно встановлюються нові POS-термінали, успішними виявились такі нововведення як QR-банкінг і BankID, і, звісно, привабливою для клієнтів є можливість отримувати послуги без фізичного відвідування відділення, що впливає на інтенсивність модернізації вітчизняних онлайн-банкінгів, причому ринок стає дедалі більше орієнтованим на мобільний банкінг. Крім того, встановлено, що в Україні найбільш інноваційними банками є АТ КБ «Приват Банк», АТ «Альфа-Банк», АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк», АТ «ПУМБ» і дедалі більшої популярності набирає новачок ринку – Monobank.

6. Дослідження особливостей регуляційних процесів банківських цифрових послуг показало, що держава має великий вплив на розвиток галузі, який відображається у законодавчому забезпеченні, нагляді за дотриманням економічних нормативів і відповідністю цифрових послуг вимогам захисту інтересів споживачів, вжитті заходів впливу у випадках виявлення порушень. Проведений аналіз нормативно-правових аспектів показав недосконалість чинного законодавства, незважаючи на активну роботу уряду в напрямку реформування галузі.

7. Проведений у роботі аналіз актуального стану регулювання цифрових банківських послуг показав несистематичні і неповність нормативно-правового регулювання сектору, у зв'язку з чим запропоновано напрями формування та удосконалення законодавчої та нормативно-правової бази розвитку банківських цифрових послуг в Україні, що першочергово полягають в гармонізації у положеннях законодавства понятійно-категоріального апарату, підготовці та прийнятті нових нормативно-правових актів і внесенні необхідних комплексних змін до вже діючих, удосконаленні законодавчого регулювання у сфері інноваційної діяльності.

8. Ефективний розвиток вітчизняного банківництва можливий лише за умови зацікавлення банків у розробці і реалізації нових послуг на основі цифрових технологій. Перспективними напрямами розвитку банківських цифрових послуг в Україні, ми визначаємо розширення для клієнтів можливостей самообслуговування, запровадження системи миттєвих платежів, застосування чат-ботів, як дієвий механізм збільшення ефективності процесу обслуговування користувачів, цифрові карти, біометричні технології для посилення захисту, хмарні обчислення в операційних процесах і автоматизація, Інтернет речей та розширення використання Big Data.

9. Міжнародний досвід демонструє, що слідування глобальним тенденціям банківської цифровізації, спрямування інвестицій в цифрові технології та поглиблення співпраці з прогресивними учасниками ринку прискорюють рух банків на шляху до успішного задоволення потреб клієнтів і власного зростання. Опираючись на зарубіжний досвід, українським банкам слід звернути більше уваги на гравців ринку FinTech, відкритий банкінг, штучний інтелект, роботів, хмарні технології.

Отже, дослідження проблем і перспектив цифрових послуг у банківській системі України підтвердило потребу у подальшому розвитку сектору в напрямку цифровізації власної діяльності, що здатна не лише докорінно змінити операційно-технічні аспекти діяльності, але й саму філософію банківського бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адаменко М. В., Волкова Г. І., Дашкевич В. М. Розвиток інноваційних банківських послуг у сфері кредитування. Ефективна економіка. 2021. № 11. URL: [10.32702/2307-2105-2021.11.98](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.11.98)
2. Банківська цифровізація. URL: <https://banksrating.com.ua/analytics/bankivska-tsifrovizatsiya/>
3. Бітнер І. В., В'язовий С. М., Морозова Н. Л. Моделювання розвитку сучасних цифрових інноваційних технологій у банківському секторі. Бізнес Інформ. 2021. №5. С. 74–81. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-74-81>.
4. Воробйов В. Фінтех змінить уявлення про ринок фінансових послуг у майбутньому. URL: <https://yur-gazeta.com/interview/finteh-zminit-uyavlennya-pro-rinokfinansovih-poslug-u-maybutnomu.html>
5. Веретюк С. М., Пілінський В. В. Визначення пріоритетних напрямків розвитку цифрової економіки в Україні. Наукові записки Українського науководослідного інституту зв'язку. 2016. № 2. С. 51-58.
6. Гусєва О.Ю. Легомінова С.В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 1(28). С. 33-39.
7. Диба М. І. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні / М. І. Диба, Ю. О. Гернего // Фінанси України. - 2018. - № 7. - С. 50-63. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fu_2018_7_5.
8. Дроботя Я. А., Бражник Л. В. Диджиталізація банківської діяльності та платіжних систем. Інфраструктура ринку. 2021. Вип. 51. С. 261-267. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastructure51-42>
9. Дубина, М. В. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід / М. В. Дубина, О. М. Шеремет // Проблеми і перспективи економіки та управління. 2019. №2(18). С. 154-162.
10. Завербний А. С., Сокульський Н. Р. Пандемія як каталізатор

цифровізації банківської системи в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 2. С. 6–9. URL: [10.32702/2306-6814.2021.2.5](https://doi.org/10.32702/2306-6814.2021.2.5)

11. Закон України «Про віртуальні активи». URL: <https://eba.com.ua/zakon-ukrayiny-pro-virtualni-aktyvy/>

12. Захист персональних даних: в Раді зареєстрували новий законопроект. URL: https://biz.ligazakon.net/news/214920_zakhist-personalnikh-danikh-v-rad-zarestruvali-noviy-zakonoprokt

13. Звіт про виконання комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/CP_finsektor_2020_report_2020-final.pdf?v=4

14. Кльоба Л. Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. Ефективна економіка. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741>

15. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року: затверджена Постановою Правління НБУ від 18 травня 2015 р. № 391. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15>

16. Краус Н. М., Голобородько О. П., Краус К. М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку. Ефективна економіка № 1, 2018. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf

17. Кузнєцова Л. В. Цифрова трансформація банківського бізнесу. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. м. Львів, 24 листопада 2018 р. Львів, 2018. Ч. 2. С. 72-75.

18. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. Вип. 24, ч. 2. С. 98-103.

19. Лечаченко Т. А. Реалізація інформаційних технологій банкінгу в Україні // Збірник тез доповідей – Міжнародної науково-технічної конференції „Актуальні задачі сучасних технологій“, 16-17 листопада 2017 року. Т. : ТНТУ, 2017. Том 3. С. 191–192.

20. Лобозинська С., Скоморович І., Владичин У. Діяльність необанків на ринку фінансових послуг в Україні та світі. Фінансовий простір. 2021. № 3(43). С. 7–21. URL: [https://doi.org/10.18371/fp.3\(43\).2021.071821](https://doi.org/10.18371/fp.3(43).2021.071821)
21. Мешко Н.П., Сазонець О.М., Джусов О.А. Стратегії високотехнологічного розвитку в умовах глобалізації: національний та корпоративний аспекти : монографія. Донецьк: Юго-Восток, 2012. 470 с.
22. Національна онлайн-платформа для розвитку цифрової грамотності: Дія – цифрова освіта. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/>
23. Обсяги безготівкових розрахунків в Україні зростають, попри війну. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/obsyagi-bezgotivkovih-rozrahunkiv-v-ukrayini-zrostayut-popri-viynu>
24. ООН – 3 млрд людей ніколи не користувалися інтернетом. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2021/12/1/246676/>
25. Офіційний сайт банку Monobank. URL: <https://www.monobank.com.ua/>.
26. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua/ua>.
27. Офіційний сайт АТ КБ «Приват Банк». URL: <https://privatbank.ua/>.
28. Офіційний сайт Національного банку України. Платежі та розрахунки. URL: <https://bank.gov.ua/>
29. Про валюту і валютні операції: Закон України від 21.06.2018 р. № 2473-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2018. № 30, С.239. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19#Text>
30. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 р. № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2017. № 45. С.400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
31. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. С.275. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
32. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. Відомості Верховної Ради України. 2010. № 34. С.481. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

33. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України : Закон України № 2163-VIII від 05.10.2017 р. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2017. № 45. Ст. 403. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text>

34. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 №4364. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/Povidomlennya/211317.html>

35. Про Систему BankID Національного банку. URL: <https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu>

36. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.12.2018 № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>.

37. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III. Відомості Верховної Ради України. 2002. №1. С.1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>

38. Про хмарні послуги : Закон України від 17.02.2022 р. № 2075-IX. Веб-сайт. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text>

39. Рац О. М., Алфімова А.С. Сучасні напрями розвитку фінансових технологій в банківському секторі України // Економіка. Фінанси. Право. – 2021. №4/2. С. 9-13. URL: [10.37634/efp.2021.4\(2\).2](https://doi.org/10.37634/efp.2021.4(2).2)

40. Реверчук, С. К., & Творидло, О. І. (2022). Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. Економічний простір, (179), 12-18. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/179-2>

41. Статистична інформація Євростату. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat>

42. Статистичні дані Світового банку. URL: <http://data.worldbank.org/indicator?tab=all>

43. Стойко О. Я. Перспективи розвитку фінтех- і банківського бізнесу в Україні. Проблеми економіки. 2020. №2. С. 356–364. URL:

<https://doi.org/10.32983/2222-0712-2020-2-356-364>

44. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. URL: https://mof.gov.ua/storage/files/Strategija_/financovogo_sectoru_ua.pdf

45. Холявко Н. І., Козлянченко О. М. Світові тенденції діджиталізації банківського сектора Проблеми економіки № 2 (48), 2021 с 217-224. URL: <https://orcid.org/0000-0001-5481-485X>

46. A fintech helping banks enter the cloud hits \$1 billion valuation in JPMorgan-backed investment. URL: <https://www.cnbc.com/2021/11/29/thought-machine-hits-1-billion-valuation-in-jpmorgan-backed-funding.html>

47. Awesome Benefits of using Virtual Payment Cards. URL: <https://statrys.com/blog/virtual-payment-card-benefits>

48. DIGITAL 2022: APRIL GLOBAL STATSHOT REPORT . URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-april-global-statshot>

49. Digital Banking in the middle east – Present and Future. URL: <https://ciospeak.com/articles/digital-banking-in-the-middle-east-present-and-future/>

50. Digitalization. Gartner IT Glossary. URL: <https://www.gartner.com/itglossary/digitalization>.

51. Fintech and Banks: How Can the Banking Industry Respond to the Threat of Disruption? URL: <https://www.toptal.com/finance/investment-banking-freelancer/fintech-and-banks>

52. GLOBAL DIGITAL BANKING INDEX 2021. URL: https://assets.ctfassets.net/q33z48p65a6w/1GK3Mu8F3maTvMbnacW4bG/750979e2d4ea891eb75b58fc7ae564fe/EN_N26_GlobalDigitalBankingIndex2021_V19__2_.pdf

53. James Filmer. The threats and opportunities for neobanks in 2022. URL: <https://www.publicissapient.com/industries/financial-services/neobanks-the-threats-and-opportunities-in-2022>

54. Mastercard is phasing out magnetic stripes. URL: <https://www.emerchantpay.com/insights/mastercard-is-phasing-out-magnetic-stripes/>

55. Mazzone, DM (2014). Digital or Death: Digital Transformation — The

Only Choice for Business to Survive Smash and Conquer. (1st ed.). Mississauga, Ontario: Smashbox Consulting Inc.

56. Number of open banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2021 to 2024. Statista Research Department. 2022. URL: <https://www.statista.com/statistics/1228771/open-banking-users-worldwide/>

57. One Billion Additional Touch-Free Visa Payments Made As Consumers Embrace Contactless Commerce. URL: <https://www.visa.co.uk/about-visa/newsroom/press-releases.3088603.html>

58. PwC (2013). Digitale Transformation – der größte Wandel seit der Industriellen Revolution. Frankfurt: PricewaterhouseCoopers.

59. The Basel Committee on Banking Supervision, consultative document: Sound Practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors. Bank for International Settlements. 2017. 49 p. URL: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d415.pdf>.

60. The Future of Digital Banking report. URL: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ua/pdf/2019/09/future-of-digital-banking-in-2030-cba.pdf>

61. The state of the union in Bank-FinTech partnerships. URL: <https://www.synctera.com/post/the-state-of-the-union-in-bank-fintech-partnerships>

62. The Worldwide Open Banking Industry is Expected to Reach \$135 Billion by 2030. URL: <https://www.globenewswire.com/en/news-release/2022/09/20/2518891/28124/en/The-Worldwide-Open-Banking-Industry-is-Expected-to-Reach-135-Billion-by-2030.html>

63. Treasury of the United Kingdom and Ernst & Young. UK FinTech: On the cutting edge. An evaluation of the international FinTech sector. 2016. 130 p. URL: <https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-UK-FinTech-On-the-cutting-edge>

ДОДАТОК А

Класифікація FinTech-послуг Ernst&Young [63]

№	Категорії	FinTech послуги
1	Грошові перекази і платежі в режимі онлайн	Валютно-обмінні операції в режимі онлайн
		Платежі криптовалютою
		Грошові перекази за кордон
		Банки, що функціонують тільки в режимі онлайн, без підрозділів
		Небанківські грошові перекази
		Платежі за допомогою мобільного телефону
2	Фінансове планування	Інструменти онлайн-бюджетування і фінансового планування
3	Накопичення і інвестиції	Кредитування фізичних осіб фізичними особами без участі банків, платформи високоприбуткових інвестицій
		Інвестиції в платформи краудфандингового фінансування акціонерного капіталу
		Інвестиційне консультування та інвестиції в режимі онлайн
		Фондові операції в режимі онлайн
		Фінансовий беттінг у режимі онлайн
4	Грошові позики	Залучення позик із використанням P2P-платформ
		Залучення короткострокових кредитів у режимі онлайн
5	Страховання	Автостраховання із застосуванням телематики (комп'ютерного дистанційного зв'язку), що дає змогу відстежувати поведінку водія
		Сайти для порівняння розміру страхових премій
		Медичне страхування з використанням пристроїв, що відстежують фізичну активність користувача

ДОДАТОК Б.1

Характеристика послуг онлайн-банкінгу, що надаються АТ КБ «Приват Банк»

АТ КБ «Приват Банк»	
Інтернет-банкінг	Мобільний банкінг
Приват24	
Перекази на картки Visa та Mastercard, за номером картки чи телефону, надсилання коштів за допомогою 8 систем грошових переказів, міжнародні платежі SWIFT	
Оплата будь-яких послуг: платежі за реквізитами, комунальні платежі, сплата податків, оплата навчання, погашення кредитів, поповнення мобільного	
Подання заявки на кредит і оформлення депозиту, керування своїми активними договорами. Для накопичення грошей додатково пропонують сервіс «Скарбничка»	
Купівля квитків на поїзд, літак чи автобус: Наявність бажаних квитків у продажу не потрібно перевіряє унікальний сервіс «Моніторинг квитків». Через Приват24 також можна легко повернути квитки	
Єдиний додаток для фізичних осіб і підприємців: у розділі «Бізнес» здійснюються операції за рахунками ФОП (переказ грошей, перегляд балансу і руху коштів, поширення реквізитів рахунків із контрагентами)	
Можливість авторизації через біометрію: відбиток пальця, FaceID	
Оформлення страхування	Гаманець для всіх карток
	Додавання сервісів на головний екран
	Оплата проїзду в громадському транспорті: оплата через QR-код без комісії
Приват24 для бізнесу	
Платежі в гривні	
Формування виписок	
Валютно-обмінні операції	
Рахунки-фактури – надсилання контрагенту, оплата за два кліки	
Перевірка наявності заборгованості перед бюджетом	
Створення та подання декларації ФОП	
Подання заявки на кредит і оформлення депозиту	
Зарплатні та інші виплати	
Корпоративні картки	
Можливість авторизації через біометрію: відбиток пальця, FaceID	
Цілодобові консультації	
Додавання довірених осіб (без права фінансового підпису)	
Одночасний доступ до всіх пов'язаних юр. осіб (без додаткової авторизації)	
хмарний КЕП SmartID	

Побудовано автором за даними [27]

ДОДАТОК Б.2

Характеристика послуг онлайн-банкінгу, що надаються в АТ «Ощадбанк»

АТ «Ощадбанк»	
Інтернет-банкінг	Мобільний банкінг
Ощад 24/7	
Перекази коштів онлайн	
Управління рахунками	
Комунальні без комісії	
Керування кредитом, налаштування автоплатежів	
Депозити онлайн	
Віртуальна картка	
Регулярні платежі	
Формування довідки для заповнення декларацій	
Аналіз витрат та доходів	
Отримання на картку грошових переказів міжнародних платіжних систем та СТП «MY TRANSFER»	
Обмін валют	
	Сканування номеру картки
	Переказ між картками банку по номеру телефону
	Операції з картками інших банків
	Біометрична ідентифікація, логування за функцією Face ID/Touch ID
CorpLight онлайн банкінг для бізнесу	
Подання заявки на підключення банківських продуктів	
Створення заявки на купівлю валюти	
Створення платежів та формування звітності	
Керування регулярними платежами	
Контроль доступу для підключених до системи співробітників	
Отримання інформації про рахунки та платежі цілодобово	
Керування кредитами, депозитами та поповнення/розміщення траншу	
Отримання необхідної фінансової інформації, у тому числі курсів валют, листів НБУ до відома клієнтів тощо	
Корпоративні картки	
Зарплатні проект	
Оперування рахунками та рахунками підлеглих установ, незалежно, в яких філіях банку вони відкриті	Знаходити відділення, банкомати, кіоски та термінали на карті за допомогою gps
Експортування інформації з бухгалтерської системи за будь-який період часу	
Використання необхідної кількості електронних підписів контролерів	
Друкування електронних платіжних документів, друк банківських виписок на принтер, вивантаження в Excel, Word, PDF	

Побудовано автором за даними [26]

ДОДАТОК Б.3**Характеристика послуг онлайн-банкінгу, що надаються в Monobank**

Monobank
Здійснити вхід до особистого кабінету Monobank з настільного комп'ютера або ноутбука мають можливість тільки підприємці. Для фізичних осіб доступний лише мобільний банкінг
monobank 24/7
Доступно два види карток: у національній та іноземній валюті, їх можливо оформити як фізичну картку або як віртуальний рахунок
Доступні перекази грошей на інші картки, оплата комунальних та інших бюджетних платежів, навіть за рахунок кредитних коштів (за рахунок власних коштів – без комісії, за кредитні гроші – комісія 2 % від суми)
Зберігання карток інших банків для простого й безкоштовного поповнення
Переказ грошей або поповнення мобільного людям зі своєї контактної книги
Регулярні платежі
Міжнародні перекази: можливість надсилати та отримувати міжнародні перекази в іноземній валюті в різні країни світу за допомогою систем термінових грошових переказів: перекази на зарубіжні картки Visa і Mastercard, Western Union, MoneyGram, Ria, SWIFT, SEPA, Payoneer
Кредитні картки (ліміт складає до 100 тис. грн, пільговий період – до 62 днів, по закінченню якого нараховується 37.20 % річних, мінімальний щомісячний платіж складає 4.00 % від суми боргу. наявний кешбек до 20 % за двома категоріями покупок на вибір клієнта), покупка частинами та розстрочка
Депозити у гривні та у валюті. Стандартний депозит – на 1- 12, 15, 18, 24 місяці у гривні, на 3-12 місяців в іноземній валюті, з можливістю поповнення (не більше початкової суми). Банка – безстроковий вклад з можливістю поповнення і капіталізацією відсотків. З достроковим розірванням – на 3-12 місяців з можливістю поповнення (не більше початкової суми), з виплатою щомісячно або капіталізацією
Кешбек від покупок: щомісяця обираються дві категорії покупок, за якими повертається до 20% витрат
Веб-кабінет для ФОП у monobank
Окремий бухгалтерський кабінет для керування рахунком ФОП: платежі з валютних рахунків 24/7/365, не потрібно чекати поки відкриється міжбанк, щоб продати валюту (Валютообмін 24/7), вигідний курс обміну валют, дружній фінансовий моніторинг і валютний контроль
Додаткові продукти Monobank
Реєстрові виплати: виплати зарплати за реєстром, виплати ФОП-контрагентам, масові виплати для міжнародних компаній
QR-еквайринг
Інтернет-еквайринг: можна приймати оплату картками на сайті клієнта, мобільному додатку чи інтернет-магазині
Оплата у ресторанах: один QR-код для оплати в ресторані: меню, оплата рахунку, чайові та відгуки, особистий кабінет з аналітикою та обліком
Облігації: купівля військових облігацій
Інвестиції (додаток mono invest у режимі beta-тестування)

Побудовано автором за даними [25]