

## ВСТУП

Інтернет-технології на сьогодні є необхідною складовою будь якої сучасної діяльності, в тому числі і банківської діяльності. Цифрова революція руйнує певні стереотипи і змушує банківські установи адаптуватися до новітніх реалій. Сьогодні Інтернет є певним інформаційним ресурсом і одночасно майданчиком та інструментом для здійснення багатьох банківських операцій. Мобільні додатки та Інтернет-банкінг стали невід'ємною частиною життя банківських клієнтів, тому важливо мати розуміння, яким чином така еволюція впливає і як змінює вимоги та потреби споживачів.

Банківські клієнти стають вимогливими, вони очікують більшої доступності та зручності банківських продуктів та в обслуговуванні банківських установ. Сучасні банківські Інтернет-технології дозволяють банкам здійснювати операції без обмежень як у місці так і часі, що відповідає сучасним потребам споживачів.

Кібербезпека все більше стає ключовою темою для дослідження науковців, тому що зростає рівень шахрайства і кіберзлочинності і це є викликом для суспільства та банківських установ. Ріст шахрайства та кібератак при онлайн-банкінгу створює передумови для постійного вдосконалення як захисту так і розробки новітніх стратегій у банківській галузі.

Конкурентоспроможність та ефективність вимагає від банків постійного вдосконалення та оптимізації банківських операцій. Впровадження в банківську діяльність сучасних інтернет-технологій знижує витрати та підвищує якість обслуговування клієнтів, що впливає на конкурентоздатність банківських установ.

Регулятивні зміни які впроваджуються державою та стандартами діяльності в банківській галузі спрямовані на реалізацію ініціатив з підтримки цифрових послуг, тому дослідження цієї теми зможе допомогти банківським установам зрозуміти, яким чином вони зможуть реагувати на такі зміни та використати в повному обсязі потенціал Інтернет-технологій в своїй діяльності. Вивчення даної теми зможе допомогти банкам розробити стратегію, яка буде

відповідати сучасним потребам та забезпечить інноваційність та стійкість у банківській галузі.

Аналіз досліджень і публікацій. Питаннями застосування інтернет-технологій фінансово-кредитними установами займається багато науковців і вчених, серед них можна виділити наступних: Б. Адамик, М. Александрова, І. Близнюк, Г. Бортніков, І. Боярко, Д. Гусєв, О. Дзюблюк, Д. Дем'яновська, М. Доміна, М. Енгстлер, Д. Кретов, Л. Лямін, А. Нікітін, Л. Нянько, В. Огієнко, О. Руда, Г. Титоренко, В. Тищенко, А. Федорченко, Т. Шалига.

Мета дослідження. Виявлення впливу використовуваних інтернет-технологій на українські банки з урахуванням очікування клієнтів, банківську конкурентоспроможність, безпеку, ефективність банківської діяльності тощо.

Предмет дослідження: технологічні рішення та інновації, які застосовуються банківськими установами для покращення їх діяльності.

Об'єкт дослідження: використання інтернет-технологій в діяльності банків.

Методи дослідження: використано загальнонаукові та специфічні методи дослідження. Для методологічних та теоретичних узагальнень використано системний та діалектичний аналіз. Певна обробка даних здійснена з використанням програмного забезпечення і комп'ютерної техніки.

Інформаційною базою дослідження стали наукові статті, тези конференцій, монографії в яких висвітлено питання використання інтернет-технології в діяльності банків; фінансова звітність певних фінансово-кредитних установ.

# РОЗДІЛ I. ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ

## 1.1. Роль Інтернет-технологій в діяльності банків

Розвиток Інтернет-технологій сильно впливає на активність і мотивацію клієнтів. В фінансово-кредитній сфері поширення Інтернет-технологій посприяло розвитку електронних банківських продуктів і послуг при використанні персональних комп'ютерів і мобільних електронних пристроїв. Терміни «інтернет-банкінг», «цифрова економіка» та «електронна комерція» все більш поширюються серед споживачів. Продукти і послуги банківських установ з використанням Інтернет-банкінгу є напрямом який динамічно розвивається серед фінансових Інтернет-рішень. Такі тренди пояснюється певними бажаннями споживачів і банківських установ оптимізувати свій власний час та використати переваги при застосуванні глобальної Інтернет-мережі. На сьогоднішній день Інтернет це єдина глобальна мережа, що об'єднує всі практично існуючі у світі комп'ютери і вона продовжує швидко розвиватися. Швидкому зростанню залученості до користування Інтернет-ресурсами та супутніми послугами сприяють невисока вартість і простота використання, що значно розширює кількість споживачів, яка спрямована обслуговуватися комерційними компаніями та банківськими установами.

Є певні чинники, які сприяють активному використанню інтернет-технологій у діяльності банків (див. рис. 1.1).

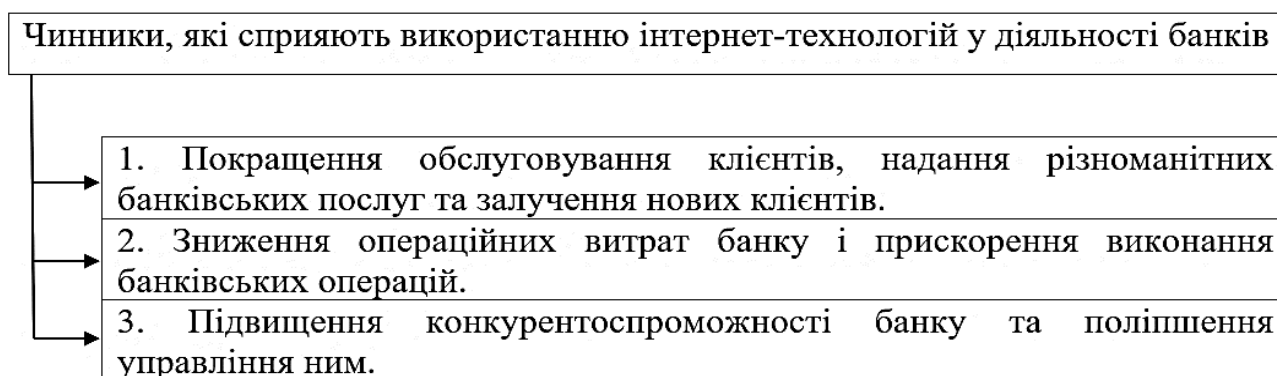


Рис. 1.1. Чинники, які сприяють активному використанню інтернет-технологій у діяльності банків

Інтернет-банкінг це найпоширеніший підхід до банкінгу який використовує новітні технології. Такий тип банкінгу ґрунтується на наданні банками певних послуг по управлінню рахунками, моніторингу і виконанню банківських операцій через Інтернет. Користувач, при цьому, може всі дії, пов'язані з банківськими операціями, виконувати з будь-якого мобільного пристрою або комп'ютера, які мають підключення до Інтернет-мережі і за допомогою певної системи авторизації автентифікуватися банком.

Інтернет-банкінг дає можливість клієнтам оперативно і самостійно виконувати більшість банківських операцій (див. рис. 1.2).

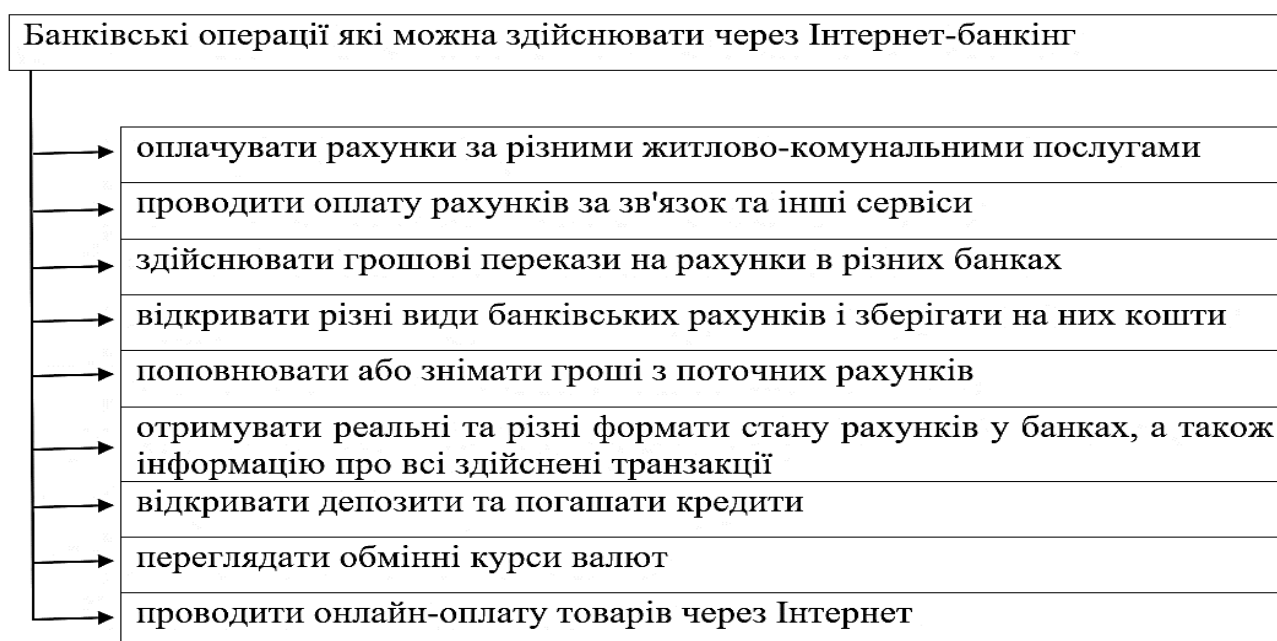


Рис. 1.2. Банківські операції які можна здійснювати через Інтернет-банкінг

Для пришвидшення виконання банківських операцій, клієнтами застосовується інтернет-банкінг, при цьому, роль зв'язку між банківською діяльністю та інтернет-технологіями підвищується в рази. Використання сучасних інформаційних технологій та Інтернет значно впливають на спосіб, як банківські установи вдосконалюють всі свої процеси та як клієнти користуються тими чи іншими банківськими послугами та продуктами.

В табл. 1.1 нами наведено певні ключові аспекти такого впливу та демонструються різні способи, яким чином Інтернет-технології надають нові можливості користувачам та які зручності можуть бути надані клієнтам в банківській сфері.

## Вплив сучасних Інтернет-технологій в діяльності банків

Технологія	Опис
Інтернет-банкінг	Дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через Інтернет, включаючи перевірку балансу, перекази коштів, оплату рахунків та інші операції.
Мобільний банкінг	Забезпечує доступ до банківських рахунків через мобільні додатки, що дозволяє клієнтам керувати своїми фінансами зі смартфонів і планшетів.
Онлайн-кредитування	Надає можливість отримання позик та кредитів через онлайн-платформи, зменшуючи бюрократичні процедури і роблячи фінансування більш доступним.
Електронні платежі	Дозволяють здійснювати різноманітні електронні платежі, включаючи перекази коштів, платежі за товари та послуги через Інтернет і мобільні додатки.
Захист і безпека	Використовуються для забезпечення безпеки клієнтських даних шляхом методів аутентифікації, шифрування та захисту від шахрайства і несанкціонованого доступу.
Автоматизація та оптимізація	Дозволяють банкам автоматизувати багато рутинних процесів і вдосконалювати роботу шляхом зменшення витрат та підвищення ефективності.
Аналітика та Big Data	Використовуються для аналізу даних клієнтів і прогнозування ризиків, допомагають банкам розуміти потреби клієнтів і надавати персоналізовані послуги.
Віддалена робота	Дозволяє банкам та їх працівникам працювати віддалено, що стає важливим у сучасних умовах, зокрема під час пандемій.

*Джерело: складено автором на основі [8; 12; 36]*

Розглянемо детально складові Інтернет-технологій в діяльності банків.

Інтернет-банкінг здійснюється через банківський веб-сайт або спеціальний додаток, який встановлюється на клієнтських мобільних пристроях. Такий онлайн-сервіс дозволяє банківським клієнтам мати доступ до своїх рахунків у банку і проводити різні банківські операції через мережу Інтернет (див. рис. 1.3).

Основні можливості інтернет-банкінгу включають:

1. Перевірка балансу: Клієнти можуть перевіряти залишок на своєму рахунку в режимі реального часу.
2. Платежі: Можливість оплати рахунків за комунальні послуги, інтернет-послуги, телефон і т. д.
3. Перекази коштів: Клієнти можуть переказувати гроші між своїми власними рахунками або на рахунки інших осіб.
4. Інвестиції: Можливість купувати та продавати акції, облігації, фонди та інші фінансові інструменти.
5. Запити на кредити та позики: Клієнти можуть подавати заявки на отримання кредитів або позик через інтернет-банкінг.
6. Електронні звіти: Завдяки цьому сервісу клієнти можуть переглядати витрати та доходи, створювати звіти та вивчати свою фінансову історію.
7. Автоматичні платежі: Можливість налаштовувати автоматичні списання коштів для регулярних платежів.
8. Моніторинг заходів безпеки: Клієнти можуть стежити за безпекою свого рахунку, включаючи авторизацію та попередження про незвичайні транзакції.

*Джерело: складено автором на основі [6; 18; 26]*

Рис. 1.3. Можливості клієнтів при використанні Інтернет-банкінгу

До переваг Інтернет-банкінгу, з точки зору клієнтів, можна віднести більше спрощення та доступність для здійснення банківських операцій, зручність та зменшення необхідності відвідування банківські установи.

Згідно з ЗУ "Про віртуальні активи", під «віртуальними активами» мають на увазі нематеріальні блага, які є об'єктом майнових цивільних прав, мають вартість і виражену сукупність інформаційних даних в певній електронній формі. Система асекурації обороту «віртуального активу» забезпечує існування і його оборотоздатність. «Віртуальні активи» можуть ідентифікувати майнові права, наприклад право вимоги на об'єкти певних цивільних прав.

Постачальниками послуг, які пов'язані з оборотом «віртуального активу» можуть бути юридичні особи - суб'єкти господарювання, які розпоряджаються, в інтересах певних третіх осіб, деякими видами діяльності (див. рис. 1.4).

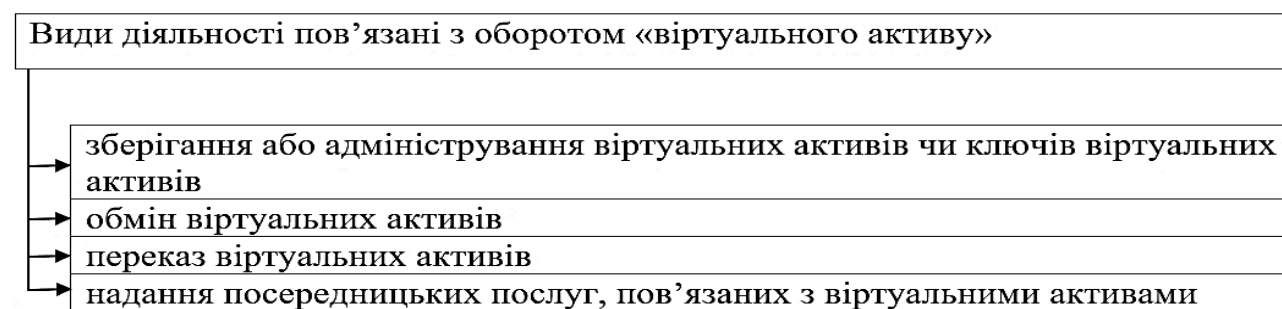


Рис. 1.4. Види діяльності пов'язані з оборотом «віртуального активу»

«Віртуальні активи» виступають основою інтернет-банкінгу, при чому Законом України "Про віртуальні активи" регламентуються деякі правовідносини відносно таких активів (див. рис. 1.5).

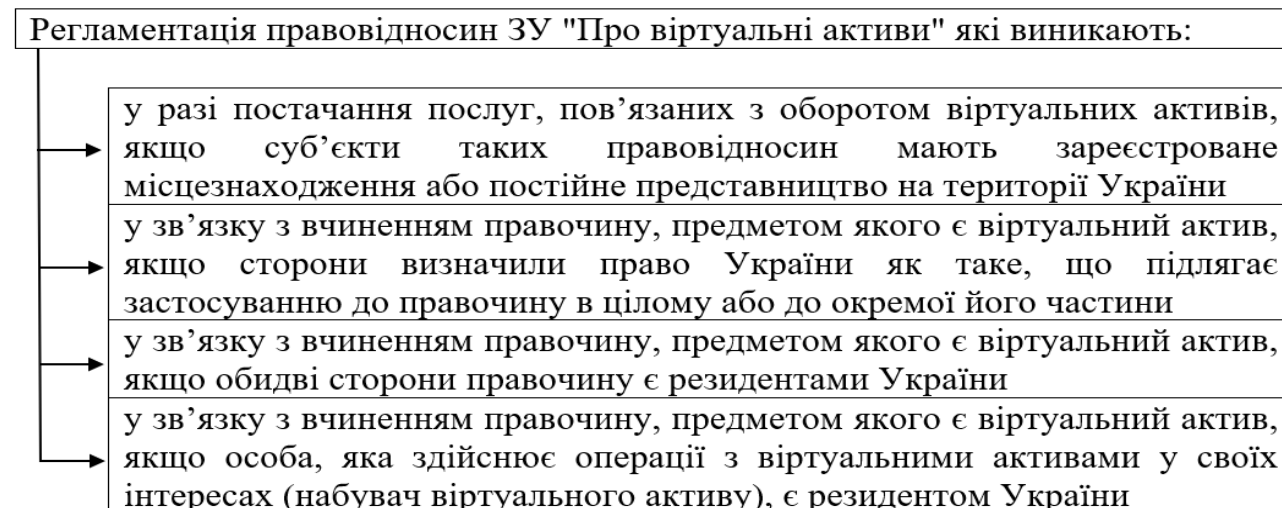


Рис. 1.5. Регламентация правовідносин ЗУ "Про віртуальні активи"

Під «мобільним банкінгом» розуміють певний інноваційний сервіс, за допомогою якого банківські клієнти керувати і контролювати свої кошти та здійснювати банківські операції при допомозі мобільних гаджетів, таких як планшети і смартфони. Такий сервіс працює завдяки певним мобільним спеціальним додаткам, а також веб-сайтам які розробляються банківськими установами.

«Мобільний банкіг» має певні можливості, які зображено на рис. 1.6.

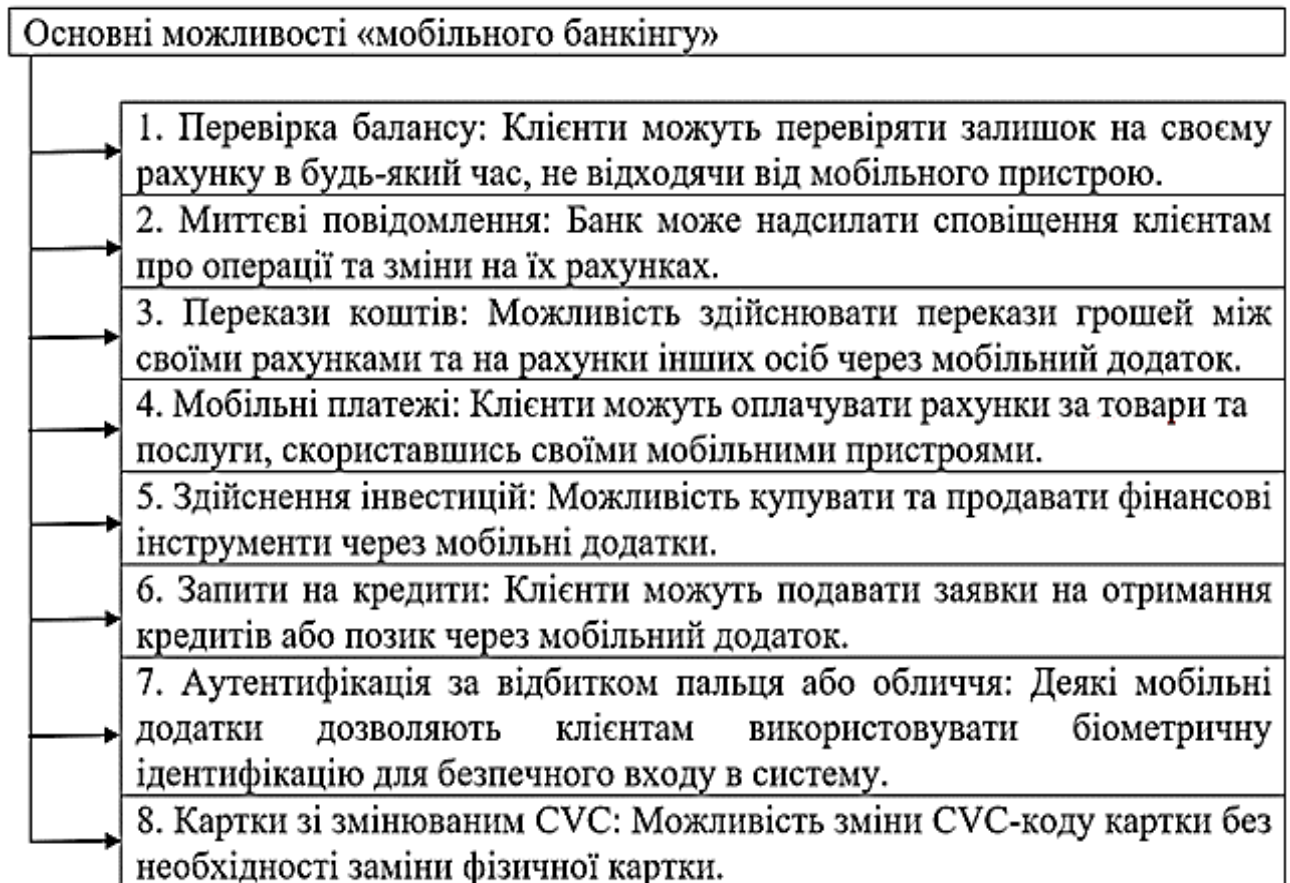


Рис. 1.6. Основні можливості «мобільного банкінгу»

Клієнти банку завдяки «мобільного банкінгу» отримують більшу зручність та мобільність при отриманні банківських послуг. «Мобільний банкіг» доволі популярний серед клієнтів банків, тому що дозволяє їм контролювати свої кошти і керувати ними з будь-якого місця та у будь-який період часу.

Під «онлайн-кредитуванням» розуміється процес надання кредитів і позик через Інтернет-мережу, без фізичної необхідності візитів клієнтури до банківської установи. Такий сервіс дозволяє банківським клієнтам зручно та

швидко отримувати фінансування, подавши певну заявку через банківську онлайн-платформу (див. рис. 1.7).

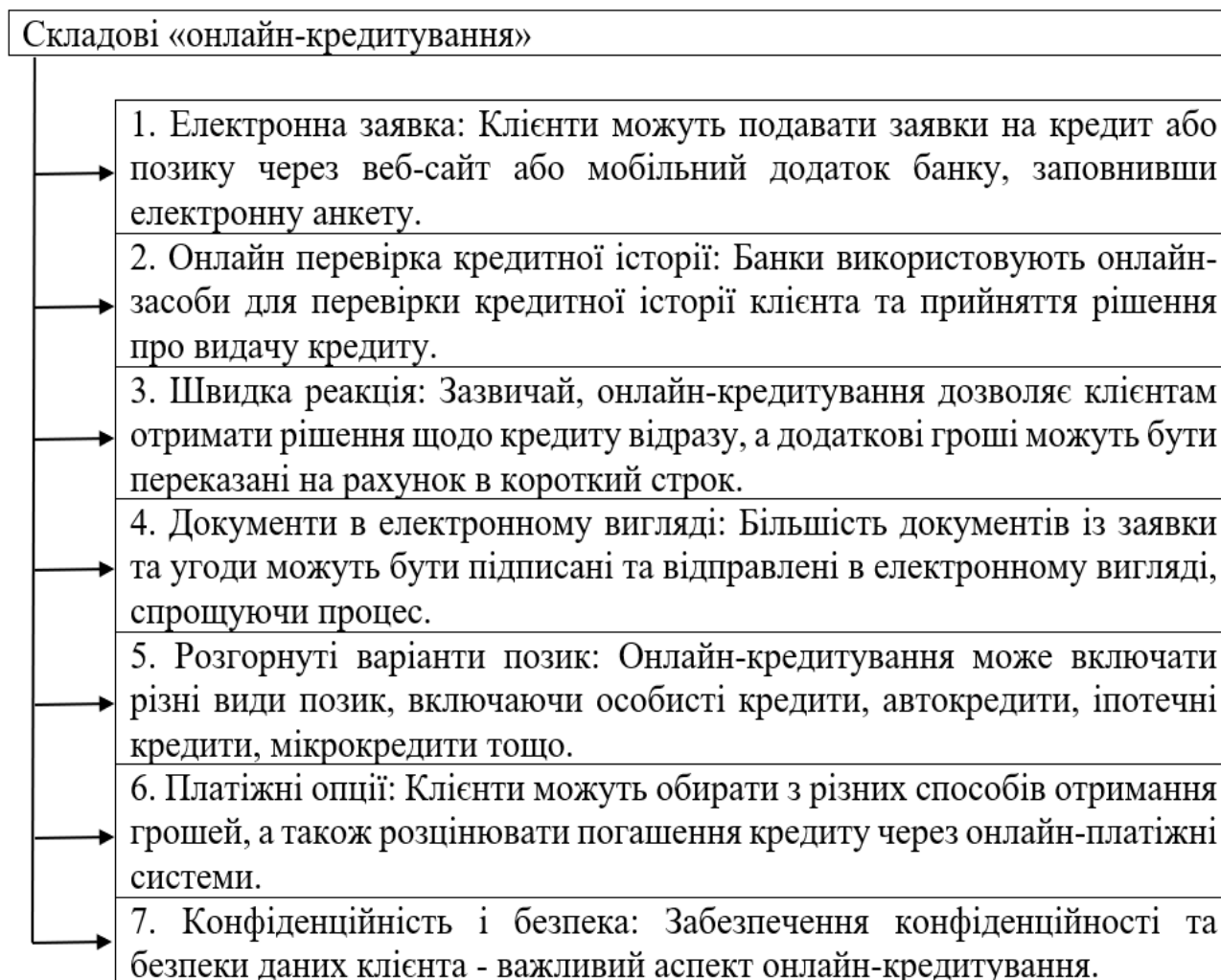


Рис. 1.7. Складові «онлайн-кредитування»

«Онлайн-кредитування» надає клієнтам банку можливість отримувати фінансування без бюрократії і зручно користуватися онлайн-платформою банку при управлінні своїми коштами. «Онлайн-кредитування» є ключовим елементом сучасної діяльності банку, який дозволяє клієнтам банку отримати доступ до кредитних коштів в будь-якому місці та у будь-який період часу.

Під «електронним платежем» розуміється певна фінансова транзакція, яка здійснюється через мережі або електронні системи, при цьому не треба використовувати готівку або паперові чеки. Такі платежі можна здійснити за рахунок певних електронних засобів: банківських карток, мобільних додатків, онлайн-платіжних платформ тощо.

Складові «електронних платежів» розглянуто на рис. 1.8.



### Складові «електронних платежів»

→	1. Онлайн покупки: Клієнти можуть сплачувати за товари та послуги в Інтернеті, вводячи номер своєї кредитної або дебетової картки або використовуючи онлайн-платіжні системи, такі як PayPal або Stripe.
→	2. Мобільні платежі: Можливість здійснювати платежі через мобільні додатки, використовуючи смартфони або інші мобільні пристрої.
→	3. Перекази грошей: Клієнти можуть легко переказувати кошти іншим особам через мобільні додатки або онлайн-платіжні системи.
→	4. Автоматичні платежі: Можливість налаштовувати автоматичні списання коштів для регулярних платежів, таких як платежі за комунальні послуги або погашення кредитів.
→	5. Електронні чеки: Замість паперових чеків, клієнти можуть відправляти електронні чеки іншим особам через електронні системи.
→	6. Криптовалюта: Деякі клієнти використовують криптовалюту для здійснення електронних платежів, що дозволяє їм зберігати та обмінювати цифрові активи.
→	7. Оплата на банківській картці: Можливість оплачувати рахунки і послуги, використовуючи банківські картки в пунктах обслуговування та торгових точках.

Рис. 1.8. Складові «електронних платежів»

«Електронні платежі» суттєво спрощують будь-які фінансові транзакції, при цьому забезпечується швидкість і доволі зручний спосіб розрахунку за послуги і товари, переказу коштів та управління особистими фінансами. «Електронні платежі» суттєво зменшують використання споживачами готівки, що, в свою чергу, підвищує ефективність і безпеку фінансових операцій.

«Захист і безпека» в діяльності банківських установ відіграють одну з ключових ролей. Інтернет-технології, в сучасному світі, забезпечують конфіденційність, цілісність та доступність фінансової інформації. Для банківських установ критично важливою умовою їх діяльності є досягнення безпеки високого рівня, тому що банкам необхідно захищати і дані клієнтів, і власні активи (див. рис. 1.9).

Забезпечення безпеки у банках є основоположним для їх діяльності, при цьому інтернет-технології, в цих процесах, відіграють важливу роль, тому що допомагають банківським установам захищати від різних загроз як дані клієнтів так і свої фінансові активи.

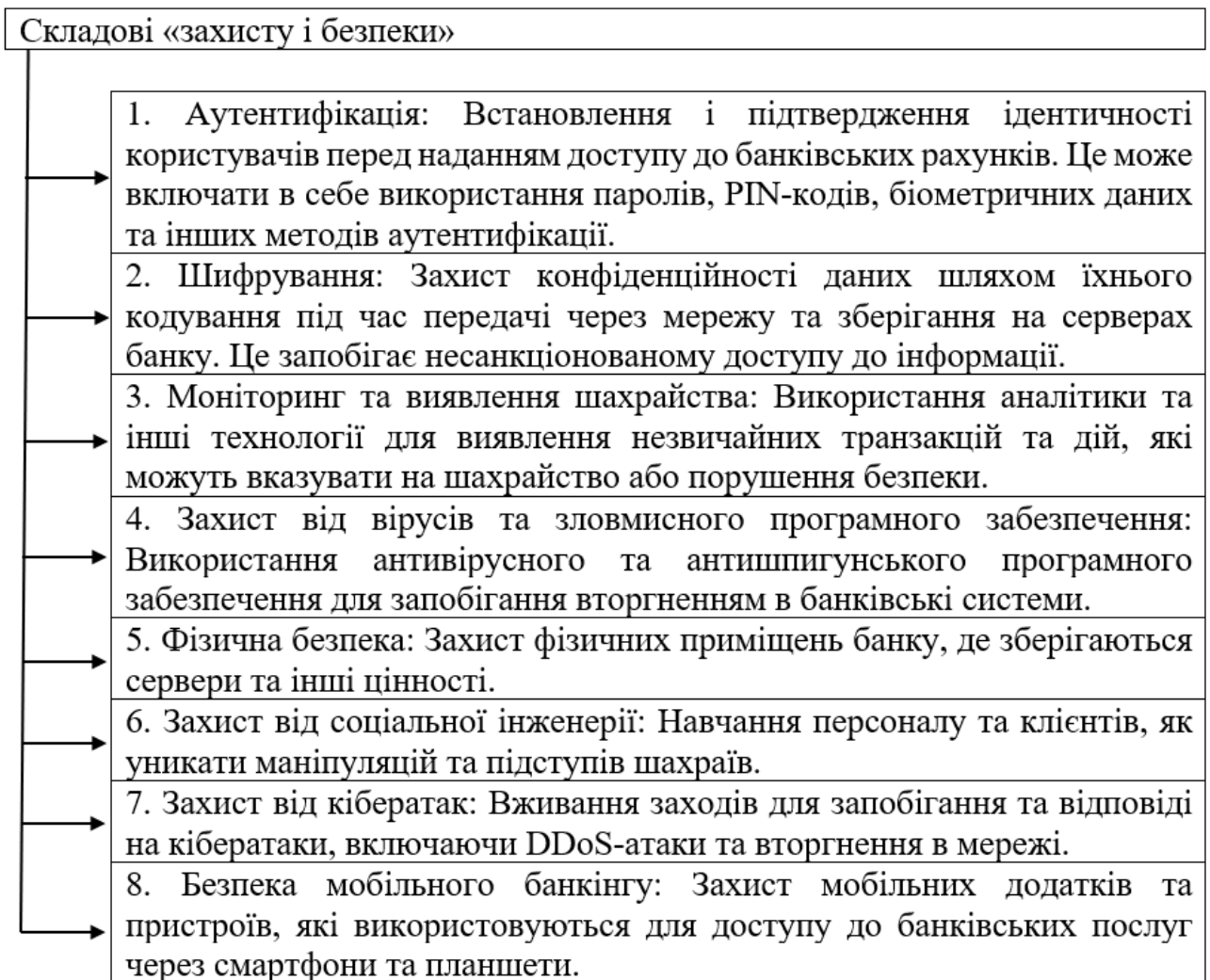


Рис. 1.9. Складові «захисту і безпеки»

Важливою складовою банківської діяльності є «автоматизація і оптимізація» процесів, завдяки все більшому використанню банками інтернет-технологій стає доволі розповсюдженою.

Поняття «автоматизація і оптимізація» процесів взаємопов'язані між собою і допомагають банківським установам зменшувати витрати та підвищувати ефективність діяльності.

«Автоматизація і оптимізація» банкам допомагають суттєво зменшити витрати, покращити продуктивність і забезпечити ефективну та швидку обробку практично всіх фінансових операцій. «Автоматизація і оптимізація» сприяє підвищенню зацікавленості і задоволеності банківських клієнтів завдяки зниженню помилок при здійсненні фінансових операцій та пришвидшенню доступності до послуг (див. рис. 1.10).

## Складові «автоматизації та оптимізації» в діяльності банків

→	1. Автоматизовані транзакції: Використання систем для автоматичної обробки фінансових транзакцій, таких як перекази коштів, оплати рахунків та платежі клієнтам.
→	2. Електронний документообіг: Перехід до електронних документів та процесів, що дозволяє ефективно обробляти та зберігати великі обсяги інформації.
→	3. Самообслуговування: Створення інтернет-платформ для клієнтів, де вони можуть самостійно здійснювати різні операції без участі банківських працівників.
→	4. Автоматичні аналітичні інструменти: Використання аналітики та великих даних для зрозуміння потреб клієнтів, прогнозування трендів та оптимізації послуг.
→	5. Моделювання бізнес-процесів: Використання технологій моделювання для вдосконалення бізнес-процесів та ідентифікації шляхів оптимізації.
→	6. Віддалена робота: Дозвіл банківським працівникам працювати віддалено, що полегшує бізнес-процеси та зменшує витрати на офісні приміщення.
→	7. Роботизація процесів: Використання роботів-процесів для автоматизації рутинних завдань, таких як обробка заявок на кредити або ведення обліку.

Рис. 1.10. Складові «автоматизації та оптимізації» в діяльності банків

В діяльності банків ключову роль відіграють, при прийнятті управлінських рішень, а також розвитку банківського бізнесу і забезпеченні персоналізованих банківських послуг «аналітика та Big Data». Сучасні інтернет-технології дозволяють банківським установам збирати, оцінювати і використовувати Big Data (великі обсяги інформації) для реалізації різних цілей.

«Аналітика та Big Data» дозволяють банківським установам збирати інформацію, яка використовується для ефективного управління банківським бізнесом, дозволяє надавати своїм клієнтам персоналізовані та якісні банківські послуги та значно зменшувати банківські ризики. Це може стати великою конкурентною перевагою в діяльності банків. Сьогодні більшість банківських установ вкладають багато фінансових ресурсів в обробку певних великих обсягів інформації та їх аналітику для підвищення ефективності своєї діяльності (див. рис. 1.11).

## Складові «аналітики та Big Data» в діяльності банків

→	1. Персоналізовані послуги: Використання даних про клієнтів для створення індивідуальних фінансових пропозицій та рекомендацій, що відповідають їхнім потребам та цілям.
→	2. Прогнозування ризиків: Використання аналітичних моделей та великих даних для прогнозування фінансових ризиків, таких як кредитний ризик або ризик вкладень.
→	3. Аналіз клієнтського споживання: Вивчення споживчих звичок клієнтів для розуміння їхніх потреб та створення нових продуктів та послуг.
→	4. Захист від шахраїв: Використання аналітики для виявлення та запобігання фінансовому шахрайству та кіберзлочинності.
→	5. Оптимізація операцій: Використання даних для покращення бізнес-процесів та зменшення витрат на управління.
→	6. Розширення ринкових можливостей: Використання аналізу даних для ідентифікації нових ринків та мережевих можливостей.
→	7. Відвідування клієнтів: Використання аналітичних даних для вивчення поведінки клієнтів на сайті та в мобільних додатках з метою оптимізації їхнього досвіду користувачів.
→	8. Постачальники послуг: Використання аналізу даних для вибору та оцінки постачальників послуг та партнерів.

Рис. 1.11. Складові «аналітика та Big Data» в діяльності банків

«Віддалена робота» в діяльності банків стає завдяки сучасним інтернет-технологіям дуже актуальною. В сучасних умовах така робота дозволяє працювати банківським установам та їх співробітникам на «відстані». Така форма роботи є важливою під час дії військового стану, коли структурні підрозділи багатьох банківських установ були змушені для забезпечення здоров'я та безпеки працівників впровадити «віддалену роботу».

«Віддалена робота» в діяльності банків дозволяє забезпечити:

- робочі процеси без перебоїв;
- більшу гнучкість роботи своїх працівників та зменшує певні витрати на утримання офісних приміщень.

Водночас, банківські установи повинні постійно вдосконалювати свої технологічні рішення щоб забезпечити безпеку та конфіденційність даних, а також ефективний процес комунікації між банківськими працівниками які працюють віддалено та клієнтами банку. Таким чином, сучасні інтернет-

технології відіграють одну з ключових ролей у банківській діяльності, а це дозволяє банківським установам:

- надавати повний спектр банківських послуг;
- забезпечити високий рівень оптимізації операцій та безпеки;
- використовувати великі бази даних та аналітику для забезпечення високої якості обслуговування банківських клієнтів та персоналізації.

«Віддалена робота» розповсюджується все більше, вона забезпечує безпеку та більшу гнучкість для працівників банків. В цілому, сучасні інтернет-технології забезпечують для банківських установ і їх клієнтів нові можливості, сприяють розвитку банківської сфери і покращенню банківських послуг.

## **1.2. Класифікація сучасних банківських Інтернет-технологій**

Розвиток інформаційних технологій змінює способи надання банківських послуг та взаємодії з їхніми клієнтами. Така тенденція від банків вимагає постійного вдосконалення своїх процесів для використання нових технологій, а це свою чергу забезпечить конкурентоспроможність і надійність послуг банків.

Технології в банківській сфері класифікують за наступними параметрами:

- сфера застосування, вона визначає конкретні аспекти діяльності банків які забезпечують або вдосконалюють.

- рівень складності технологій, він інформує, наскільки важко управляти та впроваджувати такі технології в банківську діяльність.

- сфера впливу, вона визначає, як такі технології взагалі впливають на банки та на їх взаємодію з клієнтами, оптимізацію внутрішніх банківських процесів чи банківське зовнішнє середовище.

В табл. 1.2. представлено класифікацію банківських технологій, які розподілено відповідно до параметрів описаних вище. Аналіз банківських технологій допомагає краще зрозуміти, яким чином банки можуть використовувати інновації при вдосконаленні своєї діяльності, підвищенні ефективності та покращенні обслуговування своїх клієнтів.

## Класифікація банківських сучасних інтернет-технологій

Класифікація	Ознака	Приклади
Залежно від сфери застосування	Технології, що забезпечують доступ до банківських послуг	Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, банкомати, термінали самообслуговування
Технології, що підвищують ефективність роботи банку	CRM-системи, системи управління ризиками, системи управління ланцюгами поставок	
Технології, що створюють нові можливості для банків	Штучний інтелект, блокчейн, Big Data	
Залежно від рівня складності	Основні технології	Інтернет, мобільні мережі, електронна пошта, системи захисту інформації
Залежно від сфери впливу	Технології, що впливають на взаємодію банку з клієнтами	Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, чат-боти
Технології, що впливають на внутрішні процеси банку	CRM-системи, системи управління ризиками, системи управління ланцюгами поставок	
Технології, що впливають на зовнішнє середовище банку	Штучний інтелект, блокчейн, Big Data	

*Джерело: складено автором на основі [9]*

Технології, які підвищують ефективність банківської роботи, відіграють дуже важливу роль в сучасному фінансовому світі. Такі технології дозволяють банківським установам оптимізувати певні процеси, зменшити банківські витрати і підвищити банківську продуктивність.

Підвищенню ефективності банківської роботи сприяють певні технології (див. рис. 1.12).



Рис. 1.12. Технології які підвищують ефективність банківської роботи

Такі технології сприяють автоматизації банківських процесів, покращують аналітику і забезпечують швидкість та точність при прийнятті управлінських рішень. При застосуванні таких технологій в діяльності банків вони можуть більш ефективно працювати і забезпечувати більш якісне обслуговування своїх клієнтів та знижати вірогідність реалізації оперативних ризиків.

Технології, які створюють новітні можливості для банківських установ, є ключовими щодо розвитку та інновацій в цій сфері. Такі технології допомагають банківським установам розширити свої можливості і пропонувати новітні послуги для своїх клієнтів (див. рис. 1.13).

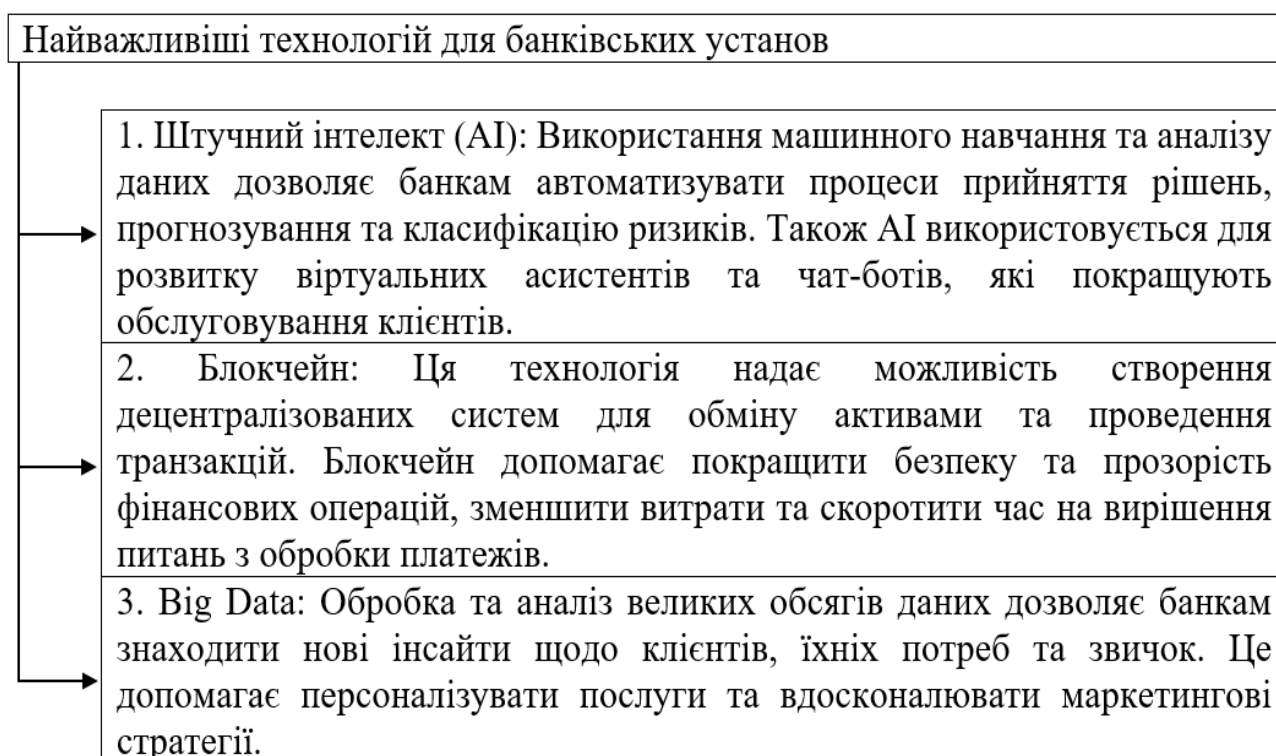


Рис. 1.13. Найважливіші технологій для банківських установ

Такі технології створюють можливості для відкриття нових горизонтів для банківських установ і дозволяють банкам надавати своїм клієнтам додаткові інноваційні послуги, забезпечувати високий рівень безпеки та підвищувати високу ефективність банківських операцій, а також спонукають до розвитку новітніх моделей банківського бізнесу.

Банківські технології, які впливають на їх внутрішні процеси, відіграють важливу роль при підвищенні ефективності діяльності, оптимізації фінансових операцій і управління банківськими ризиками (див. рис. 1.14).



Рис. 1.14. Банківські технології, які впливають на їх внутрішні процеси

Такі технології допомагають банківським установам підвищувати ефективність, знижувати свої витрати і запроваджувати внутрішні інновації. Вони сприяють оптимізації внутрішніх процесів, підвищенню якості обслуговування банківських клієнтів і зменшення банківських ризиків, які пов'язані з банківською діяльністю.

Банківські технології, які мають вплив на зовнішнє банківське середовище, відіграють ключову роль при адаптації к змінам на фінансовому ринку та реакції щодо викликів зовнішнього світу (див. рис. 1.15).

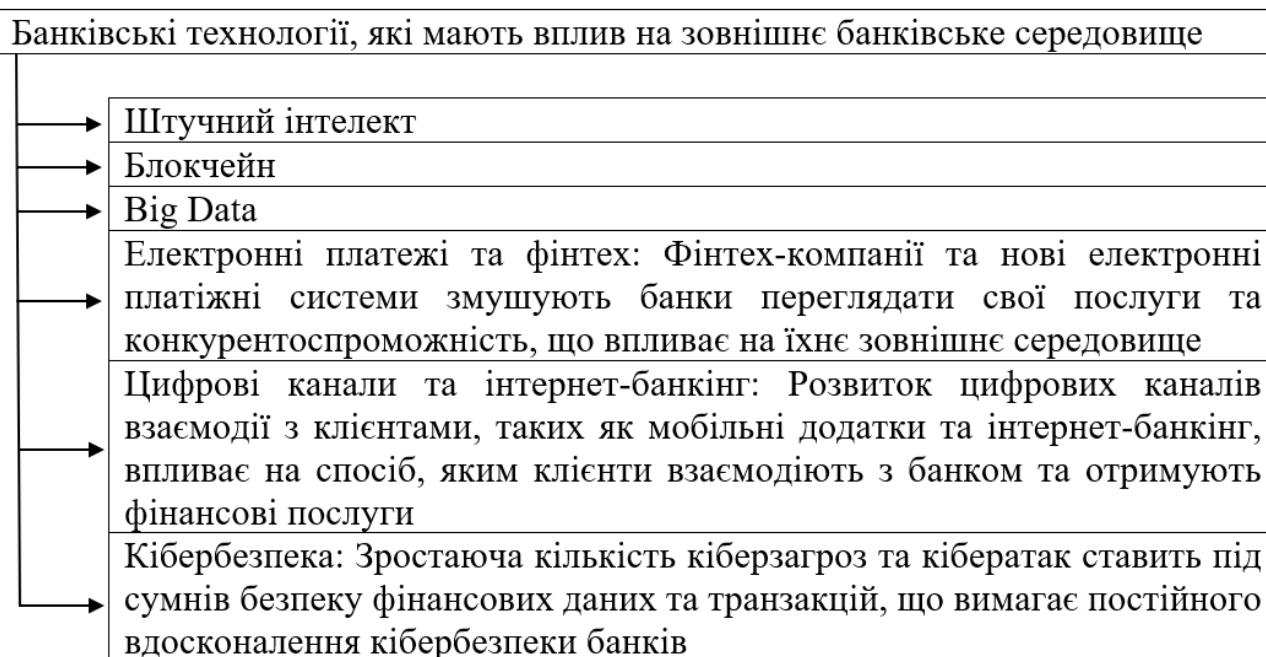


Рис. 1.15. Банківські технології, які мають вплив на зовнішнє банківське середовище



Такі технології визначають конкурентні переваги і банківську реакцію на певні зміни в технологічному та економічному середовищі. Їх використання допомагає банківським установам бути конкурентоздатними і мати можливість пристосування до умов ринку які швидко змінюються.

Треба відмітити, що у банківській сфері технологічний прогрес надає споживачам доступ до інноваційних сервісів та інструментів при управлінні своїми коштами. В табл. 1.3 нами розглянуто найпоширеніші інтернет-технології, які надають банківським клієнтам можливості пов'язані з здійсненням фінансових операцій, використовуючи найсучасніші засоби автоматизації та зв'язку. Кожна з таких технологій може впливати на способи, якими спрощуються фінансові операції для клієнтів та оптимізується взаємодія із банком.

Таблиця 1.3.

#### Поширеніші банківські Інтернет-технології

Технологія	Опис	Приклад застосування клієнтом
Інтернет-банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку здійснювати фінансові операції через Інтернет	Клієнт банку може переказувати гроші, оплачувати послуги, перевіряти стан рахунку тощо
Мобільний банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку здійснювати фінансові операції через мобільний телефон	Клієнт банку може здійснювати фінансові операції через мобільний телефон
Банкомати	Пристрої, які дозволяють клієнтам банку здійснювати зняття готівки, поповнення рахунку, оплату послуг тощо	Клієнт банку може зняти готівку, поповнити рахунок, оплатити послуги тощо
Термінали самообслуговування	Пристрої, які дозволяють клієнтам банку здійснювати деякі фінансові операції без участі співробітника банку	Клієнт банку може внести депозит, відкрити вклад тощо

*Джерело: складено автором на основі [12]*

Мобільний банкінг, інтернет-банкінг, термінали самообслуговування та банкомати дозволяють клієнтам зручно та легко керувати своїми коштами, здійснюючи банківські операції: зняття готівки, переказ грошей та вкладання коштів. Інтернет-технології дозволяють банківським клієнтам мати доступ до власних коштів у будь-якому місці та здійснювати фінансові операції в зручний для себе час 24/7. Вони також розширюють спектр банківських послуг які доступні клієнтам та підвищують ефективність банківських операцій.

Загалом, такі технології стали невід'ємною частиною сучасної банківської діяльності і надають більше можливостей банківським клієнтам для безпечної і зручної взаємодії зі своїми банківськими установами та більшу контрольованість над своїми коштами.

Таким чином, сучасні технології є головним елементом будь якої банківської установи, вони сприяють підвищенню конкурентоспроможності та покращенню ефективності діяльності.

У зв'язку зі зростанням значення сучасних технологій в банківській сфері створюються передумови для постійного вдосконалення і адаптації банківських установ під потреби задоволення клієнтів, підвищення безпеки операцій і збільшення ефективності діяльності. Банківські установи, які постійно інтегрують сучасні технології до своєї діяльності, можуть забезпечити конкурентні переваги та бути на передових позиціях фінансово-кредитної сфери.

## РОЗДІЛ II. ОЦІНКА ВИКОРИСТАННЯ БАНКІВСЬКИХ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

### 2.1. Використання АТ КБ «Приватбанк» сучасних Інтернет-технологій

АТ КБ «Приватбанк» на сьогодні є найбільшим за розміром своїх активів українським банком, а також лідером роздрібного ринку банківських послуг України. АТ КБ «Приватбанк» має доволі розгалужену мережу своїх відділень та банкоматів в Україні. АТ КБ «Приватбанк» пропонує великий спектр своїх послуг як для юридичних так і для фізичних осіб (див. рис. 2.1).

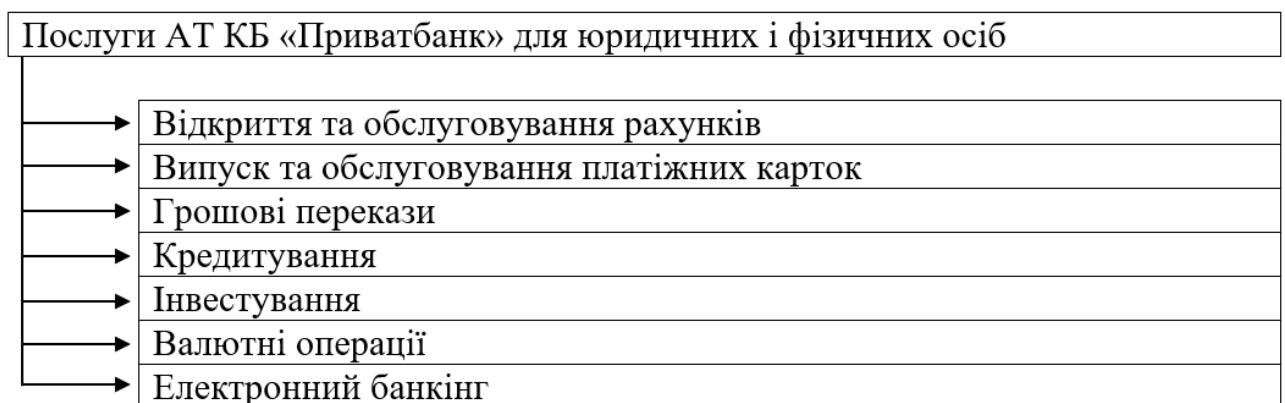


Рис. 2.1. Послуги АТ КБ «Приватбанк» для юридичних і фізичних осіб

АТ КБ «Приватбанк» є найбільшою банківською установою в Україні. АТ КБ «Приватбанк» активно впроваджує інновації в свою діяльність для підвищення якості банківських послуг. Наприклад, АТ КБ «Приватбанк» є першим українським банком яким запроваджено інтернет-банкінг, а також мобільний банкінг. АТ КБ «Приватбанк» отримувал нагороди щодо своїх досягнень в цій сфері. За 2022 рік АТ КБ «Приватбанк» визнано найкращим українським банком за версією Національного банку України.

АТ КБ «Приватбанк» є членом дуже багатьох організацій міжнародного рівня (див. рис. 2.2).

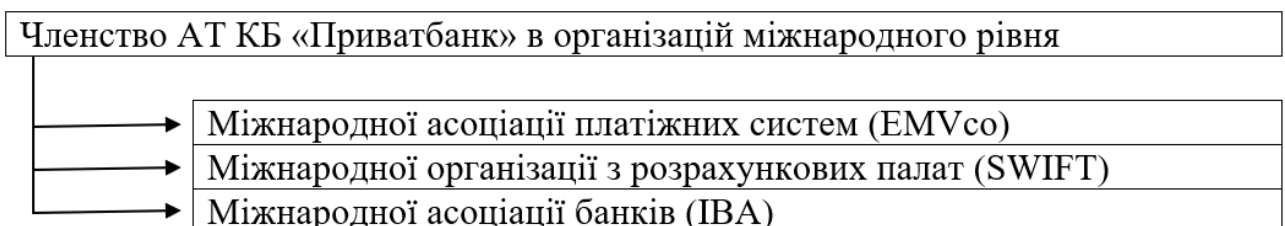


Рис. 2.2. Членство АТ КБ «Приватбанк» в організацій міжнародного рівня

В цілому, АТ КБ «Приватбанк» найпотужніший та найуспішніший банк України. АТ КБ «Приватбанк» має найкращу фінансову позицію, найрозгалуженішу мережу, використовує сучасніші технології та широкий спектр банківських послуг.

Важливішим показником успішності АТ КБ «Приватбанк», його ефективності і впливу на фінансовий ринок є його фінансова стійкість. Оцінка активів, власного капіталу, зобов'язань і чистого прибутку банку показує можливості щодо виявлення динаміки розвитку та стабільності банківської установи протягом певного періоду. Розглянуті дані по банку дають розуміння щодо досягнень та тенденцій АТ КБ «Приватбанк» по важливим фінансовим аспектам (див. табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

#### Основні фінансові результати АТ КБ «Приватбанк»

Рік	Активи, млрд грн	Зобов'язання, млрд грн	Власний капітал, млрд грн	Чистий прибуток, млрд грн
2020	601,6	445,7	155,9	20,4
2021	666,1	514,7	151,4	26,8
2022	753,8	581,8	172,0	30,25

*Джерело: складено автором на основі [22]*

Проаналізувавши фінансові результати АТ КБ «Приватбанк» можна сказати, що є певні досягнення та позитивні тенденції. АТ КБ «Приватбанк» демонструє зростання активів і це свідчить про ефективне управління його фінансовими ресурсами. Також можна відзначити позитивну динаміку збільшення в АТ КБ «Приватбанк» його власного капіталу, це свідчить про надійність і здатність цього банку ефективно вирішувати всі внутрішні завдання чи забезпечувати фінансову стійкість з урахуванням ринкових викликів.

Також важливою тенденцією є зростання в АТ КБ «Приватбанк» чистого прибутку. АТ КБ «Приватбанк» досяг підвищення показника чистого прибутку, а це свідчить про те що його бізнес-модель ефективна та здатна в умовах «турбулентності» в економіці генерувати прибутковість.

Всі показники АТ КБ «Приватбанк» говорять про успішне управління його фінансами і високу конкурентоспроможність банку на фінансовому ринку.

Стратегічне планування і збереження стабільності АТ КБ «Приватбанк» дозволили йому адаптуватися щодо змін в фінансово-кредитному секторі за рахунок надання якісних та інноваційних послуг своїм клієнтам.

Сучасний сектор банківських послуг переживає трансформаційні зміни завдяки розвитку сучасних інформаційних технологій. АТ КБ «Приватбанк», як провідний український банк, грає визначну роль в процесі такого розвитку, він зосереджує певні зусилля при використанні інноваційних підходів та інтернет-технологій. АТ КБ «Приватбанк» впроваджує передові ІТ-рішень та визначає сучасні тенденції в розвитку українського фінансового сектору.

Цей банк успішно інтегрує в Україні інтернет-технології в свою діяльність і це створює певні зручності та комфорт для своїх клієнтів. Інтернет-банкінг АТ КБ «Приватбанк» – це повноцінна фінансово-кредитна система яка є інструментом при здійсненні платежів та перевірці рахунків, вона пропонує доволі широкий спектр банківських послуг. Завдяки інноваційним банківським онлайн-рішенням його клієнти ефективніше управляти своїми коштами, отримувати від банку персоналізовані рекомендації та здійснювати банківські операції в реальному часу.

В сучасних умовах бізнес все більше використовує інтернет-технології зі штучним інтелектом (ШІ). Такі технології застосовуються як для впровадження інноваційних банківських продуктів для своїх клієнтів так і для аналізу певних даних щодо вдосконалення управління внутрішніх банківських процесів. АТ КБ «Приватбанк» активно впроваджує різноманітні системи банківського ризик-менеджменту, які можуть аналізувати великі обсяги інформації які можуть виявляти небезпечні та аномальні ситуації. Такі дії дозволяють зменшувати банківські ризики та оперативно реагувати на всі зміни в навколишньому середовищі.

АТ КБ «Приватбанк» займає провідне місце на ринку банківських послуг України, це пов'язано з ефективною інноваційною стратегією та технологічною активністю банку. Надійність та стабільність АТ КБ «Приватбанк» є дуже привабливим для своїх клієнтів тому що поєднує свою діяльність з сучасними

ІТ-рішеннями. Наприклад, молоді люди обирають АТ КБ «Приватбанк», тому що активно використовують інтернет-сервіси та мобільні додатки.

Таким чином, використання АТ КБ «Приватбанк» сучасних інтернет-технологій забезпечує як технічний прогрес, так і революцію в певних способах взаємодії щодо фінансових послуг. АТ КБ «Приватбанк» втілює в своїй діяльності концепцію «банк майбутнього», при реалізації котрої технології є ключовим чинником при створенні доступної та ефективної фінансової системи.

В табл. 2.2. представлені види інтернет-технологій які використовує АТ КБ «Приватбанк».

Таблиця 2.2.

Види інтернет-технологій АТ КБ «Приватбанк»

Вид технології	Опис
Інтернет-банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку виконувати фінансові операції через Інтернет, не відвідуючи відділення банку. До послуг інтернет-банкінгу входять: переказ коштів, оплата рахунків, замовлення карток, управління кредитами тощо.
Мобільний банкінг	Система, яка дозволяє клієнтам банку виконувати фінансові операції через мобільний телефон. До послуг мобільного банкінгу входять: переказ коштів, оплата рахунків, замовлення карток, управління кредитами тощо.
Веб-сервіси	Інтернет-сервіси, які надають клієнтам банку додаткові можливості, такі як: онлайн-інформація про курси валют, новини банку, контакти тощо.
Штучний інтелект	Технологія, яка використовується в банківських продуктах та послугах для підвищення їх ефективності та зручності для клієнтів. Наприклад, штучний інтелект використовується в ПриватБанку для: розпізнавання клієнтів за обличчям, надання рекомендацій щодо кредитування тощо.
Блокчейн	Технологія, яка використовується для забезпечення безпеки та надійності банківських операцій. ПриватБанк активно досліджує можливості використання блокчейну для розвитку своїх послуг.

*Джерело: складено автором на основі [24]*

Українську банківську сферу постійно вдосконалюють завдяки сучасним Інтернет-технологіям і це забезпечує підвищення рівня зручності та якості обслуговування для клієнтів.

Одним з видів Інтернет-технологій, якими користуються банківські клієнти це є Інтернет-банкінг. Інтернет-банкінг дозволяє банківським клієнтам проводити різноманітні банківські операції за допомогою Інтернет-мережи, при цьому не потрібно залишати зручності свого офісу чи дому. АТ КБ «Приватбанк» враховує збільшення використання мобільних гаджетів і телефонів, тому

розширює можливості мобільного банкінгу, при цьому своїм клієнтам банк надає зручність та свободу в управлінні своїми коштами, вони можуть проводити різноманітні банківські операції через банківський мобільний додаток.

Використання Інтернет-технологій не обмежується лише банкінгом, АТ КБ «Приватбанк» пропонує своїм клієнтам різноманітні веб-сервіси, які надають їм додаткові можливості:

- онлайн-інформація щодо курсів валют;
- банківські новини;
- контактну інформацію.

Однією з провідних інтернет-технологій сучасності є використання в банківській сфері штучного інтелекту (ШІ). АТ КБ «Приватбанк» впроваджує штучний інтелект при наданні персоналізованих рекомендацій клієнтам щодо кредитування і також для розпізнавання своїх клієнтів за обличчям. Використання штучного інтелекту робить взаємодію клієнтів з банком індивідуалізованою та підвищує ефективність їх обслуговування.

Вивчення можливостей використання Блокчейн-технології АТ КБ «Приватбанк» свідчить про його стратегічний підхід до забезпечення надійності проведення банківських операцій та безпеки. Це, в свою чергу, може відкрити перед банком нові можливості при оптимізації банківських процесів в майбутньому та розвитку банківських послуг.

АТ КБ «Приватбанк» постійно впроваджує в своїй діяльності новітні інтернет-технології і це вдосконалює його послуги і задовольняє потреби його клієнтів (див. рис. 2.3).

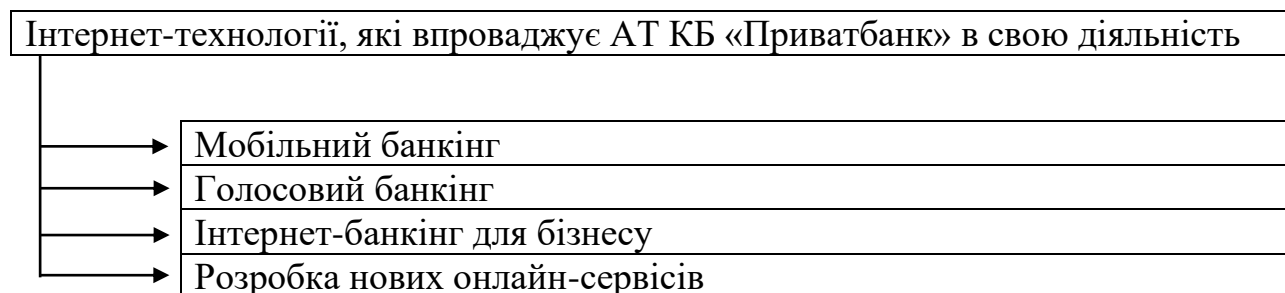


Рис. 2.3. Інтернет-технології, які впроваджує АТ КБ «Приватбанк» в свою діяльність

Стратегія діяльності АТ КБ «Приватбанк» акцентує свою увагу на використанні інтернет-технологій як ключових елементів стратегічного розвитку. При цьому враховується що інтеграція таких технологій в діяльність банку покращує якість банківського обслуговування клієнтів та сприяє підвищенню конкурентоспроможності банку. Нами оцінено впровадження інтернет-технологій і діяльність АТ КБ «Приватбанк» та сформовано рейтинг банківських установ України щодо використання інтернет-технологій (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Рейтинг банків щодо використання інтернет-технологій в Україні

Місце	Банк	Інтернет-технології
1	Monobank	Найширший спектр послуг в онлайні, зручний і інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, швидке обслуговування клієнтів
2	Альфа-Банк (Сенс Банк)	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
3	ПриватБанк	Найстаріший і найбільший банк України, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
4	OTP Bank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
5	Raiffeisen Bank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
6	А-Банк	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
7	Банк Восток	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
8	Ощадбанк	Найстаріший державний банк України, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
9	Idea Bank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів
10	izibank	Розвинений мобільний додаток, широкий спектр онлайн-послуг, швидке обслуговування клієнтів

*Джерело: складено автором на основі [25]*

На формування рейтингу вплинули наступні чинники:

- швидкість при обслуговуванні клієнтів;
- інтуїтивність і зручність інтерфейсу;
- ширина спектру банківських послуг;
- доступність послуг в on-line.

Українські банківські установи активно розвивають онлайн-сервіси. Це насамперед пов'язано з популярністю серед українців цифрових послуг. Рейтинг



банківських установ щодо використання ними інтернет-технологій зазнав певних змін.

На першу сходинку вийшов так званий «віртуальний банк» - Monobank, тому що він пропонує своїм клієнтам інноваційні послуги:

- можливість відкриття рахунків за хвилини;
- можливість замовлення банківської картки безкоштовно
- можливість отримання банківської картки в будь якому відділенні;
- можливість використання голосового управління банкінгом.

Слід відмітити що і інші «віртуальні банки» (Idea Bank, izibank) активно розвиваються та пропонують клієнтам на ринку банківських послуг конкурентоспроможні умови, у зв'язку з чим займають у рейтингу лідируючі позиції.

Сенс Банк за впровадження новітніх онлайн-послуг у рейтингу зайняв друге місце.

АТ КБ «Приватбанк» посідає третє місце, він пропонує доволі широкий спектр банківських онлайн-послуг: переказ коштів; відкриття рахунку; оплата послуг; оформлення кредиту.

Одним з популярних в Україні мобільних банківських сматрдоатків є «Приват24» і він високо оцінюється користувачами.

АТ КБ «Приватбанк» поступається Monobank та Сенс Банку в наступних аспектах: швидкість обслуговування та інноваційність послуг.

Однак у деяких аспектах АТ КБ «Приватбанк» є лідером банківського ринку в Україні: пропонує найширший спектр банківських послуг в on-line та має найбільшу клієнтську базу.

В цілому, використання АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій визначає його позицію лідера на банківському ринку. Банк забезпечує зручні та інноваційні рішення для своїх клієнтів, постійно адаптується щодо сучасних тенденцій та визначає практично їх розвиток. АТ КБ «Приватбанк» готовий технологічно і має стратегічну направленість щодо досягнення високої якості як обслуговування так і задоволення сучасного потреб своїх клієнтів.

## 2.2. Аналіз конкурентоспроможності використовуваних АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій

В сучасному бізнес-світі Інтернет визначає напрямки та темпи розвитку багатьох сфер діяльності, тому оцінка конкурентоспроможності використовуваних інтернет-технологій є важливою для фінансово-кредитних установ. АТ КБ «Приватбанк», в цьому контексті, є «ключовим гравцем», який впроваджує та активно вдосконалює інтернет-технології, які націлено на забезпечення ефективності банківських послуг і задоволення потреб своїх клієнтів. Оцінка конкурентоспроможності використовуваних АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій надає можливість виявити: їх переваги; вплив на банківський ринок; внутрішній потенціал; шляхи для розвитку і інновацій.

З урахуванням постійного зростання конкуренції в банківській галузі та стрімкого розвитку цифрових технологій, аналіз конкурентоспроможності використовуваних АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій може відігравати ключову роль при визначенні шляху успіху банку (див. рис. 2.4).

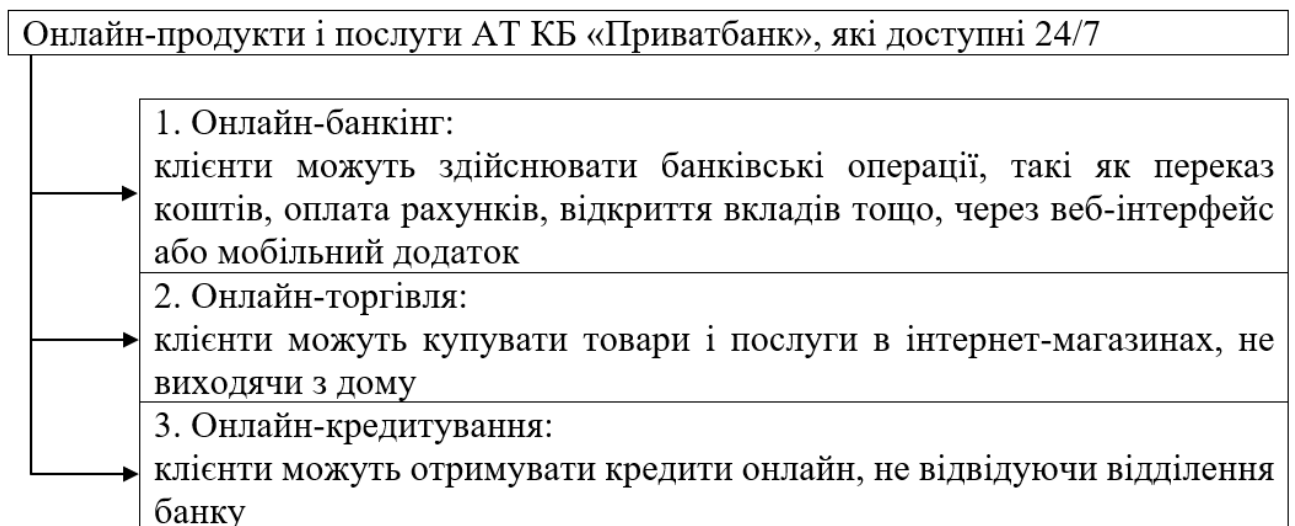


Рис. 2.4. Онлайн-продукти і послуги АТ КБ «Приватбанк», які доступні 24/7

Інтернет-технології які використовує АТ КБ «Приватбанк» визнані найпрогресивнішими в Україні. АТ КБ «Приватбанк» на регулярній основі впроваджує новітні інновації, для задоволення потреб своїх клієнтів. Так, наприклад, в 2023 році АТ КБ «Приватбанк» через свій мобільний додаток

запустив функцію, яка дозволяє його банківським клієнтам за допомогою QR-коду (можна відсканувати мобільним телефоном) відкривати вклад в банку.

В табл. 2.4. нами проаналізовано розвиток в АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій та їх ефективність, оцінено ключові критерії, які визначають конкурентоспроможність та якість банківських послуг в онлайн-середовищі.

Таблиця 2.4.

Аналіз конкурентоспроможності використання АТ КБ «Приватбанк»  
інтернет-технологій

Критерій	2020	2021	2022
Кількість онлайн-клієнтів	20 млн	21 млн	22 млн
Покриття	98% території України	99%	100%
Швидкість доступу	10,5 Мбіт/с	12 Мбіт/с	15 Мбіт/с
Стабільність доступу	99,9%	99,99%	99,999%
Широкий спектр послуг	- Оформлення кредитів	- Оформлення кредитів	- Оформлення кредитів
	- Відкриття депозитів	- Відкриття депозитів	- Відкриття депозитів
	- Оплата комунальних послуг	- Оплата комунальних послуг	- Оплата комунальних послуг
	- Переказ коштів	- Переказ коштів	- Переказ коштів
	- Торгівля валютою	- Торгівля валютою	- Торгівля валютою
	- Онлайн-банкінг	- Онлайн-банкінг	- Онлайн-банкінг
Якість обслуговування клієнтів	Висока	Висока	Висока
Безпека онлайн-платежів	Висока	Висока	Висока
Інноваційність	Середня	Висока	Висока
Цінова політика	Конкурентоспроможна	Залишається конкурентоспроможною	Одна з найконкурентоспроможніших
Реклама та просування	Активна реклама	Продовжує активну рекламу	Один із лідерів у рекламі
Кваліфікований персонал	Висококваліфікований персонал	Інвестиції в навчання та розвиток	Лідер у навчанні та розвитку

Джерело: складено автором на основі [27]

В табл. 2.4. наведено дані: про швидкість і стабільність доступу до on-line послуг; щодо покриття території on-line послугами; кількість клієнтів on-line послуг. Окрім того, в табл. 2.4. враховано такі ключові аспекти щодо оцінки

сучасного стану і перспектив розвитку у АТ КБ «Приватбанк» інтернет-банкінгу: безпека on-line платежів, якість обслуговування, цінова політика, інноваційність, просування та реклама, а також наявність кваліфікованого персоналу та його розвиток, що дозволяє отримати всю необхідну інформацію клієнтами банку.

По даних аналізу, можна визначити рівень розвитку використання АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій. Зростання кількості on-line клієнтів на два мільйони і досягнення покриття всієї території України свідчить про активне залучення банком нових користувачів та надання їм доступу до банківських послуг на всій території країни.

Стабільність та швидкість доступу до on-line послуг і мережі банку значно покращилися: стабільність доступу з 42% до 99%, а швидкість до 15Мбіт/с. Це покращення щодо забезпечення якісної і надійної роботи on-line сервісів для банківських клієнтів.

АТ КБ «Приватбанк» пропонує широкий спектр своїх on-line послуг, це говорить що у банку є стратегічне бачення та є здатність задовольнити різноманітні потреби своїх клієнтів. Наявність торгівлі валютою, on-line банкінгу і інших банківських послуг зробили АТ КБ «Приватбанк» однією з провідних фінансово-кредитних установ як для ведення фінансових операцій, так і для управління фінансовими ресурсами і грошима клієнтів.

Якість обслуговування в АТ КБ «Приватбанк» клієнтів є на «дуже високому» рівні, в той час як безпека on-line платежів визначається на «високому» рівні. Такий показник довіри підтримує впевненість у користувачів, що їхні кошти і операції надійно контролюються.

Щодо інноваційності on-line банкінгу є певне зростання від «середнього» до «високого». Це свідчить що АТ КБ «Приватбанк» активно впроваджує новітні технології та інновації в on-line сфері.

Цінова політика АТ КБ «Приватбанк» є конкурентоспроможною, що утримує старих та привертає нових клієнтів. АТ КБ «Приватбанк» залишається конкурентоспроможним і є одним із впливовіших фінансово-кредитних установ у сфері надання фінансових цифрових послуг.

Щодо просування та реклами, АТ КБ «Приватбанк» показує стабільну активність і є визнаним лідером в цій сфері. Таке визнання підкреслюється успішністю маркетингової стратегії банку та високою адаптивністю до певних змін в сучасних умовах конкуренції.

Кваліфікованість персоналу, є ключовим ресурсом при подальшому розвитку АТ КБ «Приватбанк», цей показник визначено для персоналу банку як «висококваліфікований», це вказує що в банку приділяють багато уваги щодо розвитку банківського персоналу і його готовності до пристосованості до змін в фінансовій сфері.

Отже, можна зробити висновок, що АТ КБ «Приватбанк» успішно впроваджує в свою діяльність інтернет-технології та активно, в умовах великої конкуренції, реагує на всі зміни, створюючи для банківських клієнтів ефективно та сучасне середовище щодо банківських операцій. Таким чином, АТ КБ «Приватбанк» є лідером в галузі по застосуванню інтернет-банкінгу і він готовий до певних викликів з цифровізації в майбутньому.

В табл. 2.5. систематизовано аналіз конкурентоспроможності використовуваних АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій. Ці показники визначають ефективність і успішність використання банком інтернет-технологій. Зокрема, проаналізовано наступні важливі критерії: економічні характеристики; якість фірмових послуг; якість власне товару; загальна оцінка.

Таблиця 2.5.

Аналіз конкурентоспроможності використовуваних АТ КБ «Приватбанк»  
інтернет-технологій

Показники	2020	2021	2022
Якість власне товару	4,5	4,6	4,2
Якість фірмових послуг	4,3	4,4	4,1
Економічні характеристики	4,0	4,2	4,3
Загальна оцінка	4,3	4,4	4,2

*Джерело: складено автором на основі [28]*

По даним табл., конкурентоспроможність використання АТ КБ «Приватбанк» інтернет-технологій має високий рівень. АТ КБ «Приватбанк»

вдосконалює на постійній основі свої on-line сервіси і це йому дозволяє зберігати свої лідерські позиції на ринку.

Для того, щоб АТ КБ «Приватбанк» залишитися конкурентоспроможним на банківському ринку, необхідно постійно розвивати та удосконалювати свої on-line сервіси. АТ КБ «Приватбанк» необхідно постійно впроваджувати інноваційні послуги: можливість вільного інвестування в криптовалюту, управління банкінгом голосом, тощо. Також, АТ КБ «Приватбанк» необхідно прискорювати клієнтське обслуговування (запровадження чат-ботів або інших автоматизованих каналів зв'язку).

В нашому дослідженні застосування інтернет-технологій в банківському секторі, проведена порівняльна оцінка показників серед провідних українських банків щодо використання інтернет-банкінгу в їх діяльності. В табл. 2.6. наведено результати такого порівняння, зокрема, проведено порівняння використання інтернет-технологій такими фінансово-кредитними установами, як Монобанк, Ощадбанк, Альфа-Банк та АТ КБ «Приватбанк».

Таблиця 2.6.

Порівняльна оцінка використання інтернет-технологій провідними українськими фінансово-кредитними установами

Критерій	АТ КБ «Приватбанк»	Ощадбанк	Монобанк	Альфа-Банк
Інтернет-банкінг	Приват24	Ощад 24/7	Монобанк	Альфа-Клік
Доступність	Мобільний додаток, веб-версія	Мобільний додаток, веб-версія	Мобільний додаток, веб-версія	Мобільний додаток, веб-версія
Функціонал	Широкий спектр послуг, включаючи платежі, переказ коштів, депозити, кредити, замовлення квитків, бронювання готелів, покупки товарів в інтернеті	Поширені послуги, включаючи платежі, переказ коштів, депозити	Поширені послуги, включаючи платежі, переказ коштів, депозити	Поширені послуги, включаючи платежі, переказ коштів, депозити
Безпека	Сучасні технології захисту інформації	Сучасні технології захисту інформації	Сучасні технології захисту інформації	Сучасні технології захисту інформації
Оцінка користувачів	4,5 з 5	4,4 з 5	4,3 з 5	4,2 з 5
Кількість користувачів	25 млн	10 млн	5 млн	4 млн
Частка на ринку	63%	27%	14%	10%

Джерело: складено автором на основі [29]

Як видно з табл. 2.6. АТ КБ «Приватбанк» є лідером по розвитку інтернет-технологій серед українських фінансово-кредитних установ. Мобільний банківський смартдодаток «Приват-24» має дуже високу оцінку користувачів, дуже широкий спектр банківських послуг та найбільшу серед українських банків кількість клієнтів. Монобанк і Ощадбанк також пропонують доволі широкий спектр банківських послуг, але їхні мобільні сматрдодатки не так розвинено, як «Приват-24». Альфа Банк пропонує менший функціонал в своєму сматрдодатку, але також пропонує сучасний технологічний захист інформації та має доволі велику частку охоплення банківського ринку.

В цілому, можна відзначити, що у сегменті українського інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк» має дуже високий конкурентоспроможний рівень. АТ КБ «Приватбанк» впроваджує і вдосконалює сучасні інтернет-технології, доволі активно реагує щодо змін в умовах конкуренції та створює ефективне і сучасне середовище для банківських операцій. Збереження високої якості власного продукту, послуг і економічних характеристик діяльності підтверджує вибір успішного напрямку розвитку АТ КБ «Приватбанк».

Проте, намітившийся спад щодо якості власного продукту вказує на резерви розвитку: необхідно більш активно впроваджувати інновації та вдосконалювати послуги. Оцінка рейтингу українських банків вказує на високий статус АТ КБ «Приватбанк», але і показує існування високої конкуренції з учасниками банківського ринку (Альфа Банк, Монобанк).

Для збереження АТ КБ «Приватбанком» лідерства, йому необхідно більш активно впроваджувати в діяльність новітні технології, вдосконалювати інтернет-банкінг і супутні сервіси та підвищувати швидкість клієнтського обслуговування.

АТ КБ «Приватбанк» був та є одним із ключових гравців українського інтернет-банкінгу, але йому необхідно для успішного конкурування серед банків та подальшого розвитку продовжувати вдосконалення on-line послуг і інвестувати кошти в інновації.



## РОЗДІЛ ІІІ. ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ БАНКАМИ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

### 3.1. Проблеми використання інтернет-технологій банками в Україні

На сьогодні інтернет-технології є невід’ємною частиною усіх сфер життя, це відноситься і до банківської діяльності. Всі країни світу зазнають впливу інтернет-технологій. При цьому із досягненнями з’являються і певні виклики. Такі виклики можуть впливати на ефективність та стійкість банківської системи країни з урахуванням цифрової трансформації. У такій ситуації треба розглянути та проаналізувати можливі проблеми, пов’язані з розвитком інтернет-технологій у банківській галузі України, для того щоб забезпечити інноваційне та стійке майбутнє цієї галузі.

В табл. 3.1. відділено основні проблеми, які можуть виникати при розвитку банківських інтернет-технологій в Україні.

Таблиця 3.1.

Проблеми розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні

Проблема	Опис	Вплив
Недостатньо розвинена нормативно-правова база	Відсутність чітких норм і правил регулювання діяльності банків в Інтернеті, що створює правову невизначеність і загрожує безпеці клієнтів.	Ускладнює розвиток інтернет-банкінгу, знижує довіру клієнтів до банків.
Низький рівень цифрової грамотності населення	Нездатність значної частини населення використовувати Інтернет для здійснення банківських операцій.	Уповільнює поширення інтернет-банкінгу, обмежує його можливості.
Недостатній розвиток інфраструктури	Низький рівень доступу до Інтернету в деяких регіонах України, недостатня кількість банкоматів і терміналів самообслуговування.	Обмежує можливості використання інтернет-банкінгу для клієнтів у сільській місцевості та інших віддалених районах.
Висока вартість послуг	Деякі банки встановлюють високі комісії за користування інтернет-банкінгом.	Зменшує привабливість інтернет-банкінгу для клієнтів.
Небезпека шахрайства	Ризики шахрайства та злому банківських систем.	Підриває довіру клієнтів до банків, ускладнює розвиток інтернет-банкінгу.

*Джерело: складено автором на основі [36]*

Проаналізовані дані розкривають основні проблеми, які можуть ускладнювати розвиток банківських інтернет-технологій в Україні. Такі виклики



можуть виникати на різних рівнях: від законодавчої бази до небезпеки шахрайства.

Визначені проблеми потребують спільних зусиль з боку банківських установ, уряду і зацікавлених сторін та комплексного підходу для створення в Україні ефективного і стійкого інтернет-банкінгу.

Український Уряд та банківські установи докладають певних зусиль для того щоб вирішити ці проблеми. Зокрема, проводяться певні заходи для підвищення серед населення цифрової грамотності, розробляється нове законодавство, спрямоване на підвищення системи безпеки Інтернет-банкінгу, розвивається Інтернет-інфраструктура в регіонах. Для ставлення інтернет-банкінгу повноцінним альтернативним способом обслуговування, треба вирішити перераховані вище проблеми.

Для розвитку в Україні банківських інтернет-технологій необхідно виділити ефективні заходи, які можна спрямувати на вирішення обумовлених проблем. В табл. 3.2. наведено ініціативи, які направлені на стимулювання і поліпшення умов ефективності та безпеки діяльності банків в Інтернеті.

Таблиця 3.2.

**Заходи вирішення проблем розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні**

Захід	Мета заходу
Розробка чітких нормативно-правових актів, які регулюватимуть діяльність банків в Інтернеті	Ці акти повинні містити вимоги до безпеки інтернет-банкінгу, а також механізми захисту прав та інтересів клієнтів.
Проведення навчальних програм	Підвищення цифрової грамотності населення, надання знань щодо використання інтернет-банкінгу
Створення освітніх ресурсів	Забезпечення доступу до навчальних матеріалів та інформації про переваги і можливості інтернет-банкінгу
Інформування населення про інтернет-банкінг	Поширення свідомості про переваги інтернет-банкінгу та стимулювання активного використання цього сервісу
Розвиток інфраструктури Інтернету Зниження комісій за інтернет-банкінг	Забезпечення широкого доступу до Інтернету, будівництво банкоматів і терміналів для зручного самообслуговування Зроблення використання інтернет-банкінгу більш доступним за допомогою уніфікації тарифів та пільг для певних клієнтів
Запровадження заходів безпеки	Захист клієнтів від шахрайства, використання біометричної ідентифікації та підвищення обізнаності про шахрайські схеми

*Джерело: складено автором на основі [37;38]*

Розвиток в Україні інтернет-банкінгу пов'язаний з вирішенням певних складних завдань, які впливають із змін у звичках споживачів та технологічного прогресу. В табл. 3.2. систематизовані заходи, які спрямовано на вдосконаленні інтернет-банкінгу і створенні для ефективного використання сприятливого середовища.

Пріоритетами першого рівня є розробка чітких законодавчих актів, які орієнтовано на регулювання системи інтернет-банкінгу. Важливим кроком при створенні впевненого та стабільного Інтернет-банкінгу є врахування певних вимог до механізму захисту прав банківських клієнтів та безпеки в цих актах.

Набуття цифрової грамотності за рахунок створення певних освітніх ресурсів та провадження певних навчальних програм є доволі важливим чинником при активізації користування клієнтами банків Інтернет-банкінгом. Виховання та створення інформованого і свідомого клієнта є головною передумовою для впровадження цифрових інновацій в фінансово-кредитній сфері.

Ефективним кроком створення певного позитивного ставлення серед споживачів до інтернет-банкінгу є їх інформування про можливості та переваги цього сервісу. Розповсюдження інформації щодо можливостей електронних банківських послуг стимулюватиме попит та буде сприяти впровадженню інтернет-банкінгу в повсякденне життя банківських клієнтів.

Розвиток Інтернет-інфраструктури і зниження вартості використання інтернет-банкінгу забезпечить широкий доступ до банківських цифрових послуг. Застосування пільгових програм для клієнтів та уніфікація тарифів можуть створити сприятливіші умови при залученні користувачів до інтернет-банкінгу.

Запровадження певних заходів безпеки (використання при ідентифікації клієнтів їх біометричних даних та підвищення обізнаності клієнтів щодо шахрайських схем) які відіграють важливу роль при забезпеченні серед клієнтів довіри до системи інтернет-банкінгу і зменшення ризиків при використанні банківських Інтернет-послуг.

Таким чином, розвиток та впровадження банківських інтернет-технологій в Україні потребує певного інтегрованого підходу і спільних комплексних зусиль як з боку громадськості, фінансово-кредитних установ так і з боку влади.

### **3.2. Перспективи використання банківських Інтернет-технологій**

Сучасність характеризується дуже стрімким розвитком використання інформаційних технологій, як в побуті так і в бізнесі. Вони проникають в усі сфери діяльності людини, в тому числі в банківську сферу. Банківські Інтернет-технології дозволяють банківським установам надавати своїм клієнтам широкий спектр як послуг так і продуктів, підвищувати ефективність банківської діяльності і знижувати певні витрати.

Розвиток інтернет-банкінгу в Україні розпочався з 2000-х років і на сьогодні набув дуже значного поширення. По даним Національного банку України, в країні діяло 67 банківських установ (станом на 1 січня 2023 р.), з них 35 банківських установ надають послуги з використанням інтернет-банкінгу. За останні роки кількість користувачів в Україні інтернет-банкінгу значно зросла, по даним Національного банку України, послугами інтернет-банкінгу користуються більше 10 мільйонів користувачів.

Технологічні інновації в інтернет-технології на сьогодні надають банківським установам унікальні можливості при вдосконаленні своєї діяльності, розширення спектру банківських послуг та оптимізації певних витрат. В табл. 3.3. відображено перспективи щодо розвитку банківських інтернет-технологій в Україні.

В табл. 3.3. показана трансформація діяльності банківських установ в Україні яка відбулася завдяки розвитку і використанню інтернет-технологій. Всі перспективи, які представлені в табл., є ключовими при формуванні майбутнього фінансово-кредитної сфери, при цьому, взаємодія всіх складових формує нові стандарти банківських послуг: якість і доступності.

## Перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні

Перспектива	Опис
Розширення спектру банківських послуг	Інтернет-технології дозволяють банкам надавати клієнтам широкий спектр банківських послуг, недоступних їм раніше. Наприклад, за допомогою інтернет-банкінгу клієнти можуть здійснювати платежі, переказувати гроші, відкривати та закривати рахунки, отримувати кредити тощо.
Підвищення ефективності роботи банків	Інтернет-технології дозволяють банкам підвищувати ефективність своєї роботи, знижуючи витрати на обслуговування клієнтів. Наприклад, за допомогою інтернет-банкінгу банки можуть автоматизувати багато процесів, що дозволяє їм заощаджувати час і людські ресурси.
Зниження витрат для клієнтів	Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам банкам заощаджувати гроші, оскільки вони можуть здійснювати операції в режимі онлайн, не відвідуючи відділення банку.
Мобільний банкінг	Мобільний банкінг дозволяє клієнтам банкам здійснювати банківські операції за допомогою мобільних пристроїв. Мобільний банкінг є одним з найбільш перспективних напрямків розвитку інтернет-банкінгу.
Розумний банкінг	Розумний банкінг передбачає використання штучного інтелекту та машинного навчання для надання клієнтам персоналізованих банківських послуг. Розумний банкінг дозволяє банкам краще розуміти потреби своїх клієнтів і надавати їм більш якісні послуги.
Блокчейн-технології	Блокчейн-технології дозволяють здійснювати банківські операції в більш безпечному та надійнішому режимі. Блокчейн-технології мають потенціал для трансформації банківської системи.

*Джерело: складено автором на основі [41]*

Першою перспективою є можливе розширення спектру послуг банку. Вона свідчить про глобальний вплив використання інтернет-технологій на проведення фінансових операцій. Інтернет-банкінг надає клієнтам можливості доступу до послуг, які раніше були недосяжні і це робить банківські операції зручнішими та ефективнішими.

Другою перспективою є підвищення ефективності банківської діяльності і це стає ключовим чинником при вдосконаленні внутрішніх процесів в банках. Інтернет-технології автоматизують багато банківських операцій та дозволяють знижувати певні витрати при обслуговуванні своїх клієнтів, при цьому звільняються ресурси які можна перенаправляти на стратегічний розвиток банківського бізнесу.

Третьою перспективою є зниження певних витрат для банківських клієнтів, що свідчить про початок епохи on-line фінансів, при цьому, банківські клієнти зможуть здійснювати фінансові операції не залежно від місця

перебування і в будь-який період часу, що дозволить зменшити витрати часу та коштів.

Четвертою перспективою є мобільний банкінг, його визначають як найперспективніших напрямом розвитку інтернет-банкінгу. Перспектива забезпечення клієнтам можливості здійснювати фінансові операції через свої мобільні пристрої не лише значно полегшить доступ до послуг банків, але і підсилить гнучкість взаємодії клієнтів з банком та їх мобільність.

П'ятою перспективою є розумний банкінг. Він використовує машинне навчання та штучний інтелект (ШІ), визначає новітній стандарт персоналізації банківських послуг. В свою чергу це відкриває шляхи для глибокого розуміння клієнтських потреб і відповідної сервісної адаптації.

Шостою перспективою є використання блокчейн-технологій, яка визначає напрям розвитку надійних та безпекових складових банківської системи України. Технологічний фундамент блокчейну має можливості трансформувати способи, якими банківські установи проводять свої операції з забезпеченням високого рівня захисту даних і захищену систему яка дозволяє підтверджувати проведені транзакції.

Загалом, в табл. 3.3. показано перспективний характер можливостей розвитку української банківської сфери при використанні інтернет-технологій. Поєднання в комплексі всіх перспектив може сприяти модернізації банківської сфери та створювати нові еталони обслуговування банківських клієнтів і забезпечення фінансової стабільності.

В табл. 3.4. розглянуто перспективи розвитку банківських інтернет-технологій в Україні на найближчу перспективу. З даних цієї табл. можна побачити стійке та значуще зростання серед населення використання інтернет-банкінгу. В цій табл. надано інформацію щодо прогнозування кількості потенційних користувачів інтернет-банкінгу, порівняння співвідношення частки користувачів з загальною кількістю населення, обсягу можливих платежів через ці канали та порівняння співвідношення частки таких платежів з їх загальним обсягом.

Таблиця 3.4.

Перспективи розвитку інтернет-технологій у банківській діяльності в Україні за 2024-2025 рр.

Показник	2024	2025
Кількість користувачів інтернет-банкінгу, млн осіб	17,5	20,0
Частка користувачів інтернет-банкінгу в загальній кількості населення, %	70	80
Обсяг платежів через інтернет-банкінг, млрд грн	2,5	3,0
Частка платежів через інтернет-банкінг у загальному обсязі платежів, %	30	35

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

Зростання значної кількості клієнтів які користуються інтернет-банкінгом, свідчить про їх активний інтерес до цифрових банківських послуг. Так, в 2024 р. така кількість збільшиться на 25%, а в 2025 р. вона охопить 20 мільйонів клієнтів. Це говорить про те, що інтернет-банкінг може стати головним каналом для більшості банків України по обслуговуванню банківських клієнтів.

Обсяг інтернет-банкінгових платежів буде також зростати, а темпи зростання можуть бути вищими, за темпи зростання можливої кількості користувачів. Таке зростання може бути пов'язано напряму з все частішим використанням інтернет-банкінгу користувачами для здійснення ними різних платежів (платежами за послуги та товари, переказами коштів поміж своїх рахунків).

В результаті через інтернет-банкінг частка платежів в порівнянні з загальним обсягом платежів поступово буде зростати. В 2024 р. вона складатиме 30%, а в 2025 р. вона досягне 35%.

Можна зробити висновок, що інтернет-банкінг може стати певною альтернативою «фінансовому життю» українського суспільства і невід'ємною його частиною. Це створює умови для активного розвитку всіх цифрових ініціатив з забезпеченням високого рівня кібернетичної безпеки для формування безпечного та позитивного досвіду користувачів.

Перспективи розвитку використання банківських інтернет-технологій в Україні характеризуються як дуже позитивні. Інтернет-банкінг має всі можливості для продовження зростання і розвитку, поступово замінюючи традиційні для клієнтів канали обслуговування.

Однак, для реалізації всього потенціалу банківських інтернет-технологій в Україні, треба вирішити певні проблеми (див. рис. 3.1).

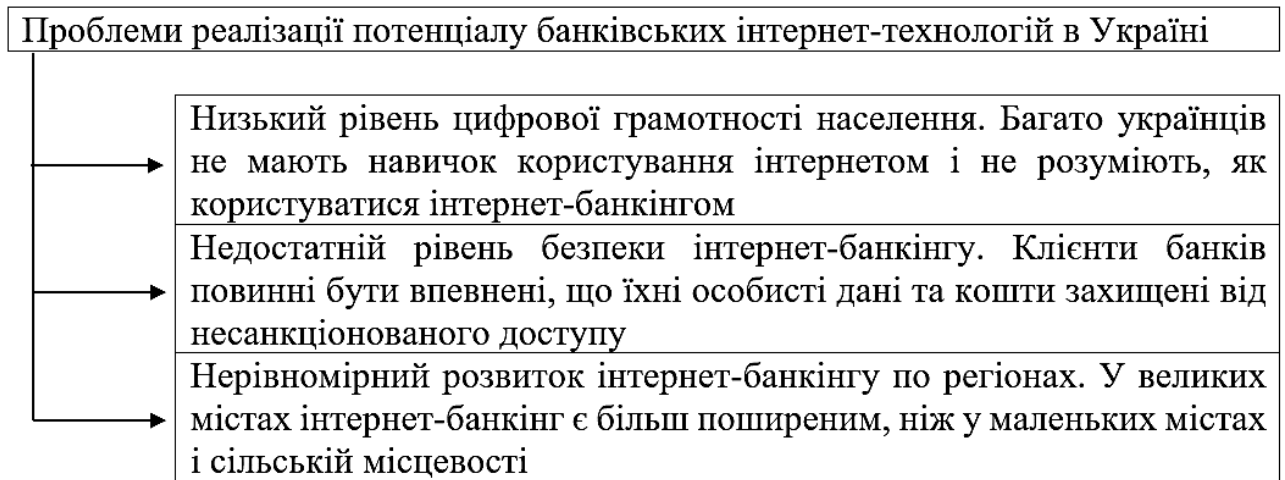


Рис. 3.1. Проблеми реалізації потенціалу банківських інтернет-технологій в Україні

Розв'язання перерахованих проблем дозволить українським банківським установам і їх клієнтам отримати від розвитку і використання інтернет-технологій максимальну користь.

В цілому можна зробити висновки, що впровадження банківських інтернет-технологій зараз переживає активний розвиток, це в свою чергу призводить до стійкої трансформації способів надання банківських послуг. Значне зростання кількості користувачів інтернет-банкінгу, збільшення обсягів платежів через інтернет-банкінг та підвищення цифрової грамотності населення свідчать про актуальність впровадження цифрових технологій в фінансово-кредитній сфері.

Однак існують певні виклики: все ще низький рівень цифрової грамотності у більшості користувачів; певні проблеми з безпековою складовою інтернет-банкінгу; дуже нерівномірний розвиток інтернет-банкінгу по регіонах. Тому вирішення цих викликів може стати основоположним етапом який зможе максимізувати позитивний вплив банківських інтернет-технологій на банківську сферу та забезпечить доступність та безпеку фінансово-кредитних послуг для українського населення.

Загалом, всі перспективи впровадження банківських інтернет-технологій в Україні є багатообіцяючими, з врахуванням потенціалу розширення послуг, забезпечення для клієнтів доволі високого рівня зручностей та підвищення ефективності. Дуже важливо продовжувати інвестувати у розвиток сучасних цифрових ініціатив, в удосконалення безпеки і надійності, в забезпечення доступу на всій території країни до інтернет-банкінгу для того щоб створити стійке та інклюзивне фінансово-кредитне середовище.



## ВИСНОВКИ

Розвиток інформаційних технологій змінює способи надання банківських послуг та взаємодії з їхніми клієнтами. Така тенденція від банків вимагає постійного вдосконалення своїх процесів для використання нових технологій, а це свою чергу забезпечить конкурентоспроможність і надійність послуг банків.

Інтернет-технології стали невід'ємною частиною сучасної банківської діяльності і надають більше можливостей банківським клієнтам для безпечної і зручної взаємодії зі своїми банківськими установами та більшу контрольованість над своїми коштами. Таким чином, Інтернет-технології є головним елементом будь якої банківської установи, вони сприяють підвищенню конкурентоспроможності та покращенню ефективності діяльності.

У зв'язку зі зростанням значення Інтернет-технологій в банківській сфері створюються передумови для постійного вдосконалення і адаптації банківських установ під потреби задоволення клієнтів, підвищення безпеки операцій і збільшення ефективності діяльності. Банківські установи, які постійно інтегрують сучасні технології до своєї діяльності, можуть забезпечити конкурентні переваги та бути на передових позиціях фінансово-кредитної сфери.

Стратегія діяльності, проаналізованого нами АТ КБ «Приватбанк», акцентує свою увагу на використанні інтернет-технологій як ключових елементів стратегічного розвитку. При цьому враховується що інтеграція таких технологій в діяльність банку покращує якість банківського обслуговування клієнтів та сприяє підвищенню конкурентоспроможності банку. Нами оцінено впровадження інтернет-технологій і діяльність АТ КБ «Приватбанк» та сформовано рейтинг банківських установ України щодо використання інтернет-технологій.

В цілому, можна відзначити, що у сегменті українського інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк» має дуже високий конкурентоспроможний рівень. АТ КБ «Приватбанк» впроваджує і вдосконалює сучасні інтернет-технології, доволі активно реагує щодо змін в умовах конкуренції та створює ефективне і сучасне

середовище для банківських операцій. Збереження високої якості власного продукту, послуг і економічних характеристик діяльності підтверджує вибір успішного напрямку розвитку АТ КБ «Приватбанк».

Проте, намітившийся спад щодо якості власного продукту вказує на резерви розвитку: необхідно більш активно впроваджувати інновації та вдосконалювати послуги. Оцінка рейтингу українських банків вказує на високий статус АТ КБ «Приватбанк», але і показує існування високої конкуренції з учасниками банківського ринку (Альфа Банк, Monobank).

Для збереження АТ КБ «Приватбанком» лідерства, йому необхідно більш активно впроваджувати в діяльність новітні технології, вдосконалювати інтернет-банкінг і супутні сервіси та підвищувати швидкість клієнтського обслуговування.

АТ КБ «Приватбанк» був та є одним із ключових гравців українського інтернет-банкінгу, але йому необхідно для успішного конкурування серед банків та подальшого розвитку продовжувати вдосконалення on-line послуг і інвестувати кошти в інновації.

Впровадження банківських інтернет-технологій зараз переживає активний розвиток, це в свою чергу призводить до стійкої трансформації способів надання банківських послуг. Значне зростання кількості користувачів інтернет-банкінгу, збільшення обсягів платежів через інтернет-банкінг та підвищення цифрової грамотності населення свідчать про актуальність впровадження цифрових технологій в фінансово-кредитній сфері.

Однак існують певні виклики: все ще низький рівень цифрової грамотності у більшості користувачів; певні проблеми з безпековою складовою інтернет-банкінгу; дуже нерівномірний розвиток інтернет-банкінгу по регіонах. Тому вирішення цих викликів може стати основоположним етапом який зможе максимізувати позитивний вплив банківських інтернет-технологій на банківську сферу та забезпечить доступність та безпеку фінансово-кредитних послуг для українського населення.

Загалом, всі перспективи впровадження банківських інтернет-технологій в Україні є багатообіцяючими, з врахуванням потенціалу розширення послуг, забезпечення для клієнтів доволі високого рівня зручностей та підвищення ефективності. Дуже важливо продовжувати інвестувати у розвиток сучасних цифрових ініціатив, в удосконалення безпеки і надійності, в забезпечення доступу на всій території країни до інтернет-банкінгу для того щоб створити стійке та інклюзивне фінансово-кредитне середовище.