

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
Кафедра фінансових технологій і підприємництва

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
РОЗВИТОК ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Студента Острівного Вадима Григоровича
Групи БС.мз-01с

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело _____ Острівний В. Г.

Керівник: д.е.н., доцент _____ Кремень В. М.

Суми 2021

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи магістра

на тему: «РОЗВИТОК ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ»

студента

Острівного Вадима Григоровича

Актуальність обраної теми дипломної роботи пов'язана з тим, що цифровим банкам було легше пережити «блокування». Більше 70% комерційних банків в Україні відчували труднощі із залученням клієнтів під час пандемія коронавірусу. Тому їх основні зусилля були зосереджені на оцифровці продуктів, зміні підходів до просування товарів і послуг в Інтернеті, і розвитку каналів дистанційного обслуговування клієнтів. Найбільш підготовленими до періоду обмежень були цифрові банки, чия бізнес-модель передбачає максимальну цифровізацію всіх послуг і продуктів. Ці фінансові організації не мали значних проблем із продажами та обслуговуванням клієнтів під час пандемії.

Мета роботи полягає у тому, щоб дослідити розвиток цифрового банкінгу в Україні та визначити його стан на сьогодні.

Об'єктом дослідження виступає є глобальний банківський сектор.

Предметом дослідження виступає вплив цифрового банкінгу на світовий банківський ринок.

У дипломній роботі досліджено та узагальнено теоретичні аспекти цифрового банкінгу, були вивчені головні аспекти структури. Проведено аналіз сучасного стану цифрового банкінгу в Україні та світі.

У ході роботи використано методи структурного аналізу і синтезу, наукової абстракції, історичний та логічний підходи для дослідження сутності цифрового банкінгу; індукції та дедукції; графічний, метод статистичних порівнянь.

Ключові слова: цифровий банкінг, небанки, цифровізація.

Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 31 сторінці, з яких список використаних джерел із 51 найменувань. Робота містить 3 таблиці, 5 рисунків.

Рік захисту роботи – 2021 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту

Кафедра фінансових технологій і підприємництва

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор

(науковий ступінь, учене звання)

_____ Л.Л. Гриценко
(підпис) (ініціали, прізвище)

«__» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА
за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

студента 2 курсу групи БС.мз-01с

Острівного Вадима Григоровича

1. Тема роботи: «Розвиток цифрового банкінгу в Україні»
затверджена наказом по СумДУ № _____ від «__» _____ 20__ року.
2. Термін подання студентом закінченої роботи «__» _____ 20__ року.
3. Мета кваліфікаційної роботи – дослідити розвиток цифрового банкінгу в Україні та визначити його стан на сьогодні.
4. Об'єкт дослідження: глобальний банківський сектор.
5. Предмет дослідження: вплив цифрового банкінгу на світовий банківський ринок.
6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах нормативно-правових документів та законодавчих актів, наукових публікацій та посібників вітчизняних і зарубіжних вчених, статистичних і аналітичних документів НБУ.

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
1.	Теоретичні аспекти цифрового банкінгу	
2.	Сучасний стан розвитку цифрового банкінгу	

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи бакалавра:

- вивчити сутність та передумови виникнення цифрового банкінгу;
- визначити класифікацію та моделі цифрового банкінгу;
- дослідити відмінності традиційних та цифрових банків;
- з'ясувати сучасний стан розвитку цифрового банкінгу в Україні та світі;
- зазначити лідерів банківського сектору у даній сфері;

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			

9. Дата видачі завдання: «__» _____ 20__ року

Керівник кваліфікаційної роботи _____

Кремень В. М.

Завдання до виконання одержав _____

Острівний В. Г.

ЗМІСТ

Вступ.....	7
1 Теоретичні аспекти цифрового банкінгу	9
1.1 Сутність та передумови виникнення цифрового банкінгу	9
1.2 Класифікація та моделі цифрового банкінгу	12
1.3 Відмінності традиційних та цифрових банків	15
2 Сучасний стан розвитку цифрового банкінгу	18
2.1 Стан цифрового банкінгу в Україні	18
2.2 Стан цифрового банкінгу в світі.....	29
Висновки	37
Список використаних джерел	39

Вступ

Більше 70% комерційних банків в Україні, а також деякі страхові компанії відчували труднощі із залученням клієнтів під час пандемія коронавірусу. Тому їх основні зусилля були зосереджені на оцифровці продуктів, зміні підходів до просування товарів і послуг в Інтернеті, і розвитку каналів дистанційного обслуговування клієнтів.

Більше 50% представників традиційних банків вважають важливими розвиток дата-центричного підходу в роботі з клієнтами та розробки персоналізованих пропозицій. Банки не відмовляться від роботи фізичних відділень і надалі. Хоча під час пандемії багато фінансових установ розробили цифровий підхід до роботи, 50% банків не бачать доцільності перегляду ролі фізичних філій або зміна їх формату в найближчі кілька років.

Однак повністю цифрові банки пропонують інший погляд на майбутнє банківських операцій. «Потреба у фізичних офісах для громадських консультацій, ймовірно, залишиться. Адже завжди є складні справи, які можна вирішити лише при особистому візиті». – Дмитро Назіпов, віце-президент з інформаційних технологій Альфа Банк Україна.

Віддалена робота – це нова реальність, але не для всіх. За даними досліджень Accenture PLC, багатонаціональної компанії, яка надає консультаційні послуги, 71% компаній-респондентів у Європі вказали, що вони планують у майбутньому перевести частину свого персоналу на постійну віддалену роботу.

Однак посади, які вимагають прямого спілкування із замовником, мають найменший потенціал для переведення на віддалену роботу. Крім того, віддалений режим роботи приніс деякі інші труднощі. До них відноситься продуктивність управління, забезпечення відповідних віддалених робочих місць, постановка цілей і організація команд.

Цифровим банкам було легше пережити «блокування». Виявилося, що так найбільш підготовленими до періоду обмежень були цифрові банки, чия бізнес-модель передбачає максимальну цифровізацію всіх послуг і продуктів. Ці фінансові

організації не мали значних проблем із продажами та обслуговуванням клієнтів під час пандемії. Незважаючи на наявність більш просунутих інструментів цифрового продажу та обслуговування клієнтів, digital банки вважають за необхідне подальший розвиток підходу, орієнтованого на дані і посилити свої компетенції в області цифрового маркетингу.

Мета роботи полягає у тому, щоб дослідити розвиток цифрового банкінгу в Україні та визначити його стан на сьогодні. З окресленої мети випливає необхідність виконання таких завдань:

- вивчити сутність та передумови виникнення цифрового банкінгу;
- визначити класифікацію та моделі цифрового банкінгу;
- дослідити відмінності традиційних та цифрових банків;
- з'ясувати сучасний стан розвитку цифрового банкінгу в Україні та світі;
- зазначити лідерів банківського сектору у даній сфері;

Об'єктом дослідження виступає є глобальний банківський сектор.

Предметом дослідження виступає вплив цифрового банкінгу на світовий банківський ринок.

У ході роботи використано методи структурного аналізу і синтезу, наукової абстракції, історичний та логічний підходи для дослідження сутності цифрового банкінгу; індукції та дедукції; графічний, метод статистичних порівнянь.

Інформаційною базою дослідження слугували міжнародні звіти, монографічні дослідження, наукові публікації вітчизняних і зарубіжних учених, періодичні видання, інформаційно-аналітичні бюлетені, офіційні інтернет-ресурси.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що теоретичні узагальнення та висновки сприяють формуванню комплексного уявлення щодо розвитку цифрового банкінгу в банківському секторі.

Диплом складається із вступу, двох розділів, висновків і списку використаних джерел.

1 Теоретичні аспекти цифрового банкінгу

1.1 Сутність та передумови виникнення цифрового банкінгу

Проводячи дослідження думок зарубіжних вчених та фінансистів-практиків задля розуміння сутності цифрового банкінгу та його ролі в сучасній банківській сфері можна зробити висновок, їх думки обертаються навколо бажання поліпшити обслуговування клієнтів, усунути існуючі проблеми, та поліпшити якість надаваних послуг. Більшість із вчених, а саме С. Монаган, Дж. Кенг-Цвиккі, Я. Ренчер, Н. Крос та Б. Кінг [27] вважають, що в сутність цифрового банкінгу необхідно закладати більше людських складових, ніж банківських.

Д. Бломструм вважає, що запровадження цифрового банкінгу дозволяє клієнтам економити власний час, що сприяє розширенню клієнтської бази для банку [3]. На думку Б. Джонса впровадження цифрових ініціатив вимагає від банку здійснити більше дій, ніж у випадку простої автоматизації процесу надання послуг. В процесі здійснення банківської діяльності необхідно враховувати ще й емоційного аспекту [27]. Не можемо не погодитись з думкою, що економія часу клієнтів, значне розширення клієнтської бази і використання психо-емоційних методів в процесі обслуговування повинні стати центром цифрового банкінгу.

На думку С. Балеса, реальною проблемою в процесі запровадження цифрових банківських технологій є не пошук цифрових засобів, а вивчення їх значення для різних верств населення – звичайних споживачів, працівників, бізнесу тощо [22].

Більш ідеалізований погляд на цифровий банкінг має Б. Леймер, вважаючи, що цифрові банківські технології надають більше можливостей та відкритості до клієнтів у процесі банківського обслуговування. Окрім цього, він також наголошує на обов'язковості використання даних технологій для соціального впливу на населення, а саме задля надання їм більшого доступу до освіти та знань [47]. Ми також вважаємо, що запровадження та розвиток цифрового банкінгу – це чудова можливість зробити населення країни більш фінансово грамотним.

Фінтех – це сегмент, що динамічно розвивається, на перетині секторів фінансових послуг і технологій, де технологічні стартапи та нові учасники ринку

використовують інноваційні підходи до продуктів і послуг, які наразі надаються традиційними секторами фінансових послуг [17].

Фінтех-компанії, які використовують новітні технології та нові тенденції бізнесу, таким чином змінюючи конкурентний ландшафт, стираючи кордони, встановлені між гравцями фінансових послуг. Екосистема фінтех включає такі елементи, як стартапи, технологічні компанії, фінансові установи та інфраструктурні гравці [18].

Еволюція цифровізації у фінансовому секторі демонструє високу інтенсивність і динамізм розвитку.

Цей процес призводить до появи якісно нових вимог до економічної системи, її інститутів, суспільства в цілому. У розвитку фінтеху можна виділити наступні етапи [16]:

1950-ті роки - Поява та активне поширення банківських карток. Розробка та просування банківських продуктів та послуг для широкого кола роздрібних клієнтів. Кредитні картки були універсальним продуктом, розробленим банками для масового споживача.

1960-ті роки - використання банкоматів. Банкомати були винайдені та активно використовуються для зручності клієнтів та зручності ведення готівкових операцій, що дало змогу користуватися банківськими послугами за межами відділень банку.

1970-ті роки - Створення торгових сайтів (перший - NASDAQ). Систематизація та автоматизація операцій на фондовому ринку значно спростили проведення фінансових операцій.

1980-ті роки - Перші банківські комп'ютери та рішення інформаційних технологій. Створення спеціальних електронних засобів обробки банківської інформації на базі спеціалізованих мікрокомп'ютерів дозволило кредитним установам скоротити витрати. З'явилася можливість оснастити комп'ютером робоче місце банківського працівника.

1990-ті роки - Формування індустрії «фінансових технологій». Поява особливої екосистеми, що поєднує інноваційні рішення та технології у сфері фінансових продуктів та послуг.

2000-ні роки - Роботизація, візуалізація, поява Інтернету. Масове розповсюдження Інтернет-комунікацій. Відбувається злиття традиційних операційних та інформаційних технологій, а також розширення «розумних» машин. Інформація стає не тільки інструментом створення цінності, але й самостійним продуктом.

Перший цифровий банк «Security First Network Bank» був відкритий у жовтні 1995 р в США. За результатами перших 18 місяців перебування на ринку середній приріст капіталу склав 20% за місяць, активи банку зросли до 40 мільйонів доларів, а клієнти відкрили понад 10 тисяч рахунків. Сьогодні «Security First Network Bank» є одним з найкращих цифрових банків у світі [49].

За останні десятиліття на платіжному ринку в усьому світі та в Україні відбулися значні зміни. Зростає попит громадян і бізнесу на підвищення швидкості, зручності та безпеки платежів і переказів, а також на зниження витрат у фінансовому секторі. У відповідь на ці запити та для сприяння цифровізації фінансового ринку різні банки послідовно впроваджують такі інфраструктурні проекти, як Системи швидких платежів, Єдина біометрична система, Цифровий профіль та багато інших функцій [16].

Однак нові цифрові фінансові установи та постачальники банківських послуг, так звані цифрові банки, які не слід плутати з онлайн-банкінгом, все більше завойовують фінансовий світ. Жодна з них не має звичайного фізичного відділення в місті, чи співробітників біля прилавка чи на касі.

Тим не менш, їхні послуги та пропозиції, здається, відповідають духу часу, інакше чому так багато людей у всьому світі вважали б їх справжньою заміною традиційним звичайним банкам? Кредитні картки та цифрові послуги пропонує така структура інноваційно та прозоро, і навіть на надзвичайно вигідних умовах [12].

Банк спілкується зі своїми клієнтами виключно за допомогою цифрових каналів. Ці люди хочуть здійснювати всі свої банківські операції швидко та легко, крім того, вони хочуть заощадити на комісіях за транзакції та комісіях за ведення поточного рахунку. У традиційному банківському секторі ці комісії зросли в геометричній прогресії за останні 10 років. Але якщо ви є клієнтом будь-якого цифрового банку, то все, що вам потрібно, це відкрити свій смартфон і скористатися додатком відповідного цифрового банку і виконати всі свої переходи без або з мінімальними комісіями [34].

У будь-якому випадку, успіх цифрових банків у багатьох країнах, також відомих як «мобільні банки» або «банки смартфонів», свідчить про фундаментальні структурні перетворення в історії. Фізична близькість банку до клієнта, тобто прямим зв'язком між клієнтом і консультантом, стають все менш важливими. Крім того, в останні роки в країні активно розвивається інтернет-магазин. Коронавірусна криза надала цій тенденції додатковий потужний імпульс. Не випадково такі гіганти Інтернету, як Google чи Amazon, надзвичайно зацікавлені у розвитку нових цифрових фінансових послуг [34].

Швейцарська банківська асоціація, повідомляє, що багато їхніх членів нещодавно наголосили на важливості цифровізації фінансових послуг, посиляючись на «значний прогрес», який нібито досягли швейцарські банки в цій сфері. Справді, зараз багато банків закривають свої аналогові відділення або перетворюють їх на консультаційні центри.

1.2 Класифікація та моделі цифрового банкінгу

Терміни "банк-претендент" і "необанк" часто використовуються як взаємозамінні, і ці банки можуть запропонувати все, від простих транзакційних послуг до кредитних послуг для малого бізнесу. У результаті може бути важко зрозуміти різницю між усіма цифровими банками, які зараз існують.

Ось один із способів класифікувати поточні цифрові банки на основі їхніх бізнес-моделей та послуг, які вони надають [31].

Нові банки – мають повні банківські ліцензії і є прямими конкурентами класичних банків, пропонуючи ті ж послуги, що й традиційні банки. Приклади включають Monzo, N26, MyBank, Starling Bank і Revolut.

Необанки – не мають банківської ліцензії, але співпрацюють з фінансовими установами, щоб пропонувати послуги, ліцензовані банком. Як правило, необанки все ще вимагають від клієнтів мати рахунок в існуючому ліцензованому банку, а потім пропонують більш зручні інтерфейси та безкоштовні послуги. Прикладами необанків є WeBank від Tencent, Yolt, Lunarway і Moven [33].

Бета-банки — це спільні підприємства або дочірні компанії існуючих банків, які пропонують фінансові послуги за ліцензією материнської компанії. Бета-банки часто створюються як спосіб виходу на нові ринки, пропонуючи обмежені послуги, але для більш широкої бази споживачів. Приклади бета-банків включають AiBank (спільне підприємство між китайською CITIC Bank Corp і пошуковим гігантом Baidu) і Simple (партнерство між Bancorp і BBVA) [25].

Небанки – не мають зв'язку з традиційними банківськими ліцензіями. Натомість вони надають фінансові послуги іншими способами. Ця унікальна модель дозволяє компанії працювати незалежно від існуючих банків. Наприклад, Monese працює на основі ліцензії на електронні гроші.

В сучасних умовах цифровізації фахівці з IBM вважають, що цифрові банки можна розділити на чотири моделі, за ступенем проникнення цифрових технологій та організацією бізнес-процесів [48].

Модель А – бренд цифрового банку: багатьом відомим банкам із повним спектром послуг важко зацікавити споживачів. Остерігаючись відчуження наявних клієнтів, вони не хочуть змінювати свій поточний бренд. Створення нового бренду з унікальною цінною пропозицією та продуктами, розробленими для залучення цільових сегментів клієнтів, є більш безпечною стратегією. Ці цифрові бренди можуть бути продані як новий банк, але вони зазвичай використовують інфраструктуру своїх материнських банків, коли це можливо.

Прикладом є FRANK від OCBC у Сінгапурі та LKXA від CaixaBank в Іспанії [38].

Модель В – цифровий банківський канал: багато підприємців і перспективних банкірів бачать розриви між досвідом, якого вимагають споживачі, і досвідом, який пропонують традиційні банки, як перспективні можливості для бізнесу. На відміну від цифрових банків моделі А, цифрові спроби організацій моделі В вважають, що покращений досвід роботи з користувачами має бути глибшим, ніж брендинг, і його можна досягти, створюючи нові мобільні та онлайн-додатки, які орієнтовані на досвід користувачів. Зрештою, замість того, щоб побудувати банк з нуля, який може бути обтяжений накладними витратами, які несе регульований банк, ці фірми часто перепродають продукти справжнього банку і повинні переносити кошти клієнтів на застраховані рахунки реального банку. Прикладом є Simple та Moven у США [31].

Модель С – цифрова дочірня компанія класичного банку: багато банківських новаторів мають намір створити не лише диференційований цифровий досвід користувачів, а й справжню наскрізну бізнес-модель. Вони можуть виявити, що існуюча організація або нездатна до креативного мислення, або стійка до змін. Великі банки також можуть виявити, що їхні існуючі банківські системи є занадто жорсткими та обмеженими для забезпечення живлення цифрового банку. Потім створюється окрема організація, яка створюється як новий цифровий банк. На додаток до абсолютно нових цифрових каналів, цифрові банки моделі С також покладаються на більш гнучкі та модульні серверні системи, щоб надати клієнтам спрощений наскрізний досвід. Нові серверні системи також дозволяють цим цифровим банкам впроваджувати інновації на рівні продукту. Прикладом є Hello Bank від BNP Paribas [29].

Модель D – повністю цифровий банк: це повноцінні банки, які будують свої основні ціннісні пропозиції на основі цифрових технологій. Цифровий банкінг не обов'язково передбачає безфілійний банкінг. Проте очікується, що клієнти цих банків будуть взаємодіяти з банком переважно через цифрові канали. Деякі цифрові банки моделі D повністю не мають відділень, тоді як інші вирішують доповнити

цифрові канали особистим спілкуванням у фінансових центрах, кафе або через відеочат через мобільні пристрої.

Прикладами є Fidor Bank у Німеччині та Tangerine у Канаді [48].

1.3 Відмінності традиційних та цифрових банків

В епоху розвитку інновацій та новітніх технологій цифровий банкінг не є винятком, який розвивається величезними темпами. Сектор фінтех використовує все більше і більше технологічних інновацій і в деякому відношенні вже обійшов традиційний банківський сектор. Отже, необхідно розглянути основні технологічні та нормативні відмінності цифрових та традиційних банків, щоб зрозуміти їх відмінності.

Відкриття поточного рахунку в Інтернеті тепер є стандартною функцією для фінтех-компаній, необанків і цифрових банків. Хоча кілька років тому можливість відкрити рахунок через мобільний додаток була дуже інноваційною функцією. За даними Statista, 60-70% опитаних людей вважають за краще використовувати онлайн-канали або мобільні додатки для підключення до фінансових послуг, оскільки фізична ідентифікація у відділенні банку означає менший комфорт і більше часу [21]. Цифрові банківські послуги були створені, щоб покращити досвід клієнтів і підключення до послуг з будь-якого пристрою та з будь-якої точки світу. З точки зору регулювання, фінтех-компанії або цифрові банки надають перевагу традиційним банкам – наприклад, цифрові банки не зобов'язані особисто ідентифікувати клієнта, достатньо онлайн-версії [39].

У світі фінансових технологій покращення клієнтського досвіду визначається персоналізованим підходом, який дійсно відрізняє фінансові установи від традиційних банків. Надання персоналізованих рішень і покращення обслуговування клієнтів розглядається як конкурентна перевага, яка допомагає фінтех-компаніям підвищити лояльність клієнтів. Кінцеві користувачі хочуть, щоб їхній цифровий банк розумів, які рішення чи послуги найкраще підходять у їхньому випадку. Кожна індивідуальна взаємодія такого роду — це можливість для фінтех-

компанії зібрати більше інформації та даних про своїх клієнтів, а потім, на основі зібраних знань, запропонувати ще кращі послуги. У порівнянні з традиційним банківським обслуговуванням, цифрові банківські технології працюють і розвивають свої послуги швидше, ніж традиційні стандартні банки [43].

Штучний інтелект (ШІ) став невід'ємною частиною багатьох цифрових банківських рішень. Його можна використовувати для керування даними клієнтів, такими як уподобання та інтереси, демографічні дані або дані транзакцій. Ці дані можна проаналізувати, а потім знову використати для покращення. Простіше кажучи, клієнти отримують те, що очікують, виходячи зі своїх звичок і переваг. Ця технологія не тільки надає аналітику даних про поведінку клієнтів, але й використовується для виявлення підозрілих переходів і для запобігання шахрайству. Порівняно з традиційними банківськими системами цифрові банківські системи є більш гнучкими щодо будь-яких змін, спричинених змінами в нормативній базі, оскільки є фізичні взаємодії з клієнтами [43].

Рушійною силою впровадження ініціативи Open Banking стала Директива про платіжні послуги 2 (PSD2) в ЄС. Ця директива набула чинності 12 січня 2018 року і вимагає від банків відкривати доступ до інформації про клієнтів стороннім постачальникам через відкриті API (інтерфейс програмного забезпечення). Ця ініціатива надала фінтех-компаніям нові можливості на ринку, а також монетизувати як свої власні послуги, так і послуги інших постачальників послуг або банків [36].

Крім фінансових можливостей, відкриті API дозволяють компаніям надавати персоналізовані послуги кінцевому користувачеві. Аналізуючи взаємодію своїх клієнтів, фінтех-компанії та цифрові банки зможуть переосмислити свої стратегії портфеля продуктів і послуг і запропонувати додаткову функціональність. Окрім онлайн-додатків для кінцевих користувачів, банківські технології також стали доступними онлайн у хмарі [21]. Цифрові банки почали пропонувати хмарні рішення SaaS (програмне забезпечення як послуга), щоб максимально спростити процес виходу на ринок для цифрових банків та інших фінтех-компаній для

цифрових банків та інших фінтех-компаній без необхідності впровадити ІТ-систему на їхньому боці.

Ще одним революційним інструментом сучасних цифрових банків є криптовалютий гаманець. Криптовалюта – це те, що ніяк не пов'язано з банками. Дуже мало країн, які законодавчо регулюють її, і тому банки не тільки не пропонують себе, але й уникають співпраці з компаніями, бізнес яких пов'язаний з криптовалютою. Саме це ставить фінтех-компанії та цифрові банки, як продукт FinTech, у кращу позицію. Криптовалютий гаманець, на додаток до поточного рахунку, вже став важливою функцією, що дозволяє зберігати або обмінювати свої криптовалютні активи [43].

Сучасні цифрові банківські технології відкривають нові можливості для фінтех-компаній для надання кращих послуг своїм клієнтам безпечним, надійнішим і доступним способом. Таким чином, такі фінтех-компанії зберігають свою конкурентну перевагу над іншими конкуруючими фінтех- та банківськими галузями. Ці нові технології дозволяють клієнтам швидко адаптуватися і завжди використовувати нові функції.

2 Сучасний стан розвитку цифрового банкінгу

2.1 Стан цифрового банкінгу в Україні

З кожним роком в Україні зростає популярність онлайн-розрахунків. За інформацією консалтингової компанії McKinsey & Company, на сьогоднішній день за допомогою телефонів та комп'ютерів українці здійснюють близько 40% розрахунків. У сусідній Польщі, за допомогою цифрових каналів здійснюється 96% операцій з переказу коштів та роздрібних платежів і [5].

Найчастіше послугами інтернет-банкінгу користуються особи віком від 18 до 39 років, серед яких 70% – активні користувачі. В старших вікових категорій, частка активних користувачів менша, у віковій категорії 60+ не перевищує 22% [1]. Водночас з тим частка інтернет-користувачів в вікових категоріях від 40 до 60 років є вищою і має постійну тенденцію до зростання. Дана тенденція свідчить про чудові перспективи розвитку цифрового банкінгу в Україні. (рис.2.1).

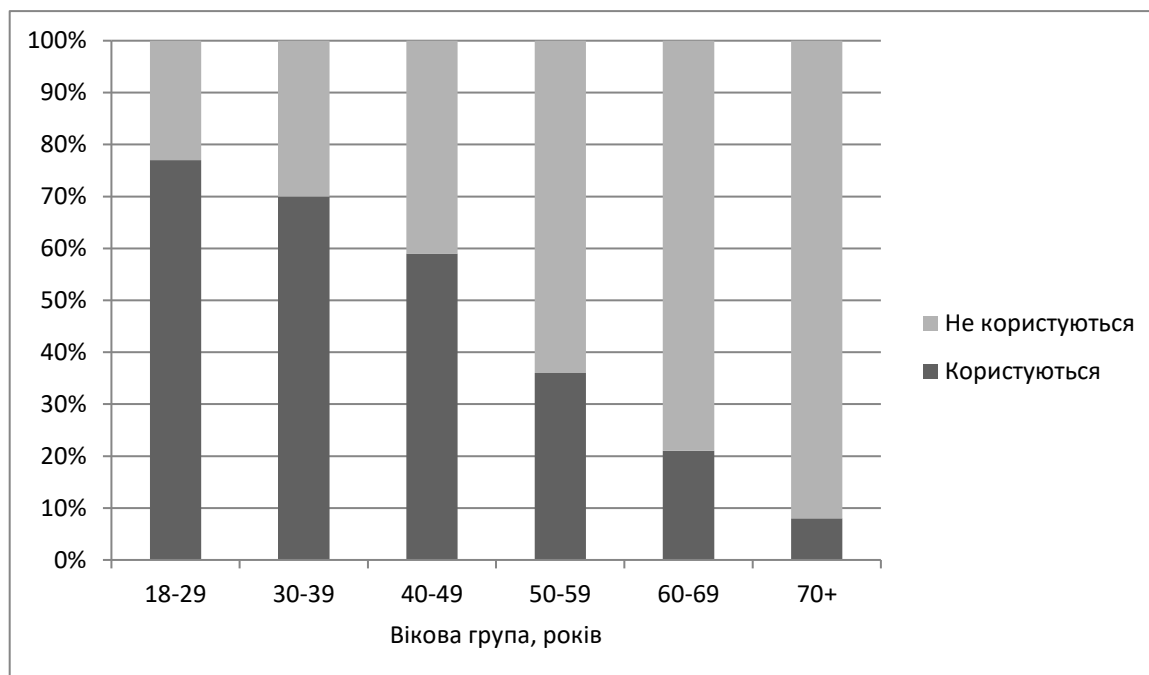


Рисунок 2.1 – Частка інтернет-користувачів в різних вікових групах в Україні

Представлена тенденція, беззаперечно, свідчить про значні перспективи для розвитку сфери цифрового банкінгу в Україні та дозволяє зробити прогноз, щодо загострення конкуренції на ринку банківських послуг. Ринок найпопулярних видів

електронного банкінгу в Україні стрімко зростає і на сьогодні його обсяг перейшов за позначку в 100 млрд. грн. на рік [15].

Популярність безконтактних платежів серед українців підтверджують і дані НБУ (рис 2.2). Загальна кількість операцій з застосуванням платіжних карток за перший квартал 2020 року становила 1385,3 млн шт., а їх сума становить 920,5 млрд грн. Порівнюючи з аналогічним періодом 2019 року кількість даних операцій збільшилась на 24,5%, а сума – на 15,6%. Як і зазначалося раніше, найбільша кількість безготівкових операцій із застосуванням платіжних карток припала на розрахунки в торгових мережах – 50,3%. За сумами операцій найбільше було здійснено переказів з картки на картку – 41%, а середній чек такої операції становить близько 1505 грн [11].

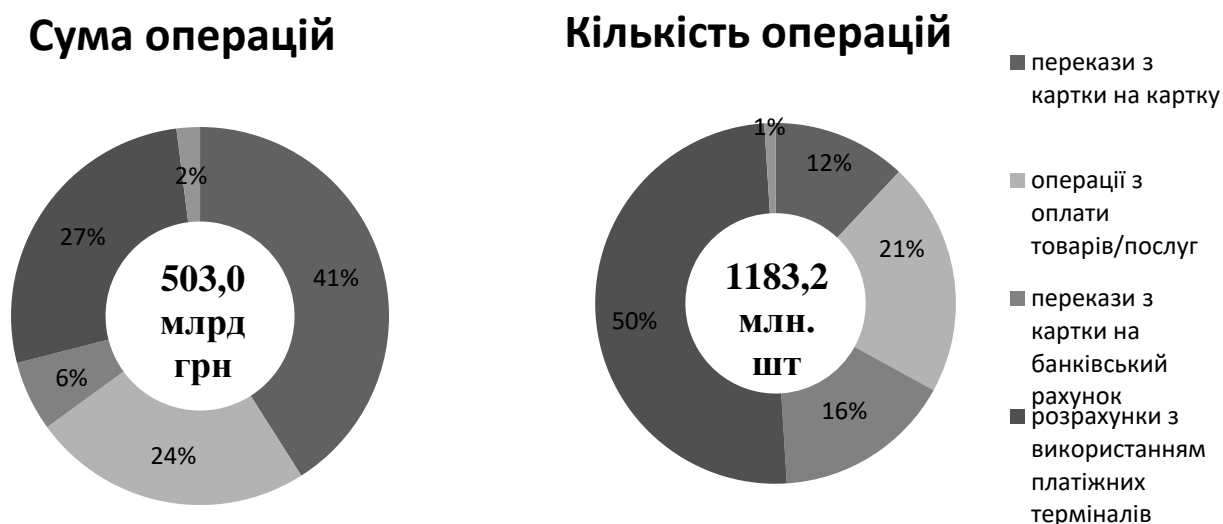


Рисунок 2.2 – Розподіл безготівкових розрахунків, здійснених за допомогою платіжних карток.

Загальна кількість безготівкових операцій зроблених українцями складає 1183,2 млн штук, що в структурі платежів становить 85% від загальної кількості операцій. Сума цих платежів – 503 млрд грн. або 54% від загальної суми всіх операцій з використанням платіжних карток. Станом на 1 квітня 2020 року в Україні загальна кількість випущених платіжних карток – 68,6 млн шт. [11].

Згідно з опитуванням (рис. 2.3) наукового інституту Cargemini [26], 22% споживачів банківських послуг до пандемії COVID-19 часто відвідувала відділення банків, і така ж кількість опитаних заявила, що продовжить відвідувати офіси після пандемії. Проте більша частка клієнтів банків заявляє, що планує взаємодіяти з банком дистанційно, тобто використовуючи інтернет та мобільні додатки, а також через чат-боти в різних меседжерах.

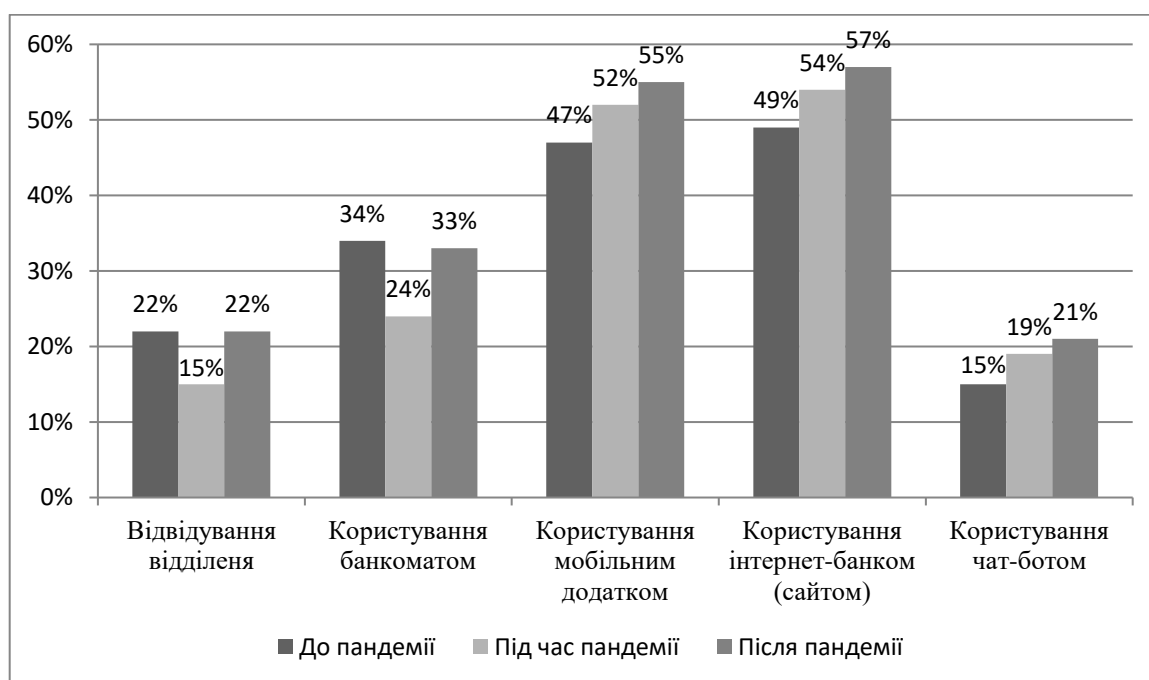


Рисунок 2.3 – Частка клієнтів, що використовують різні канали банківського обслуговування до та під час пандемії

Також необхідно відмітити той факт, що люди користуються онлайн-банкінгом для здійснення найпоширеніших операцій, тобто покупка продуктів та побутової техніки. За даними дослідження Cargemini, близько 46% опитаних заявили, що планують найближчим часом частіше користуватися онлайн-банкінгом, а не готівковими розрахунками. Також зросла кількість людей старшого віку, які відмовляються від готівки: відповідно до цього ж дослідження за 2019 рік, лише 12% клієнтів, які старші 54 років застосовували для платежів безконтактні чи токенизовані картки або програми Apple Pay та Google Pay для смартфонів. У 2020 році 37% клієнтів у віці від 61 до 65 років говорять, що почали частіше сплачувати за покупки онлайн, і така ж кількість опитаних планує частіше використовувати

онлайн-сервіси після пандемії. Аргументують свій вибір тим, що такий спосіб є зручнішим, а під час пандемії ще й безпечнішим [26].

Модернізація додатків з використанням технології штучного інтелекту, хмарних обчислень чи будь-яких інших передових технологій дасть змогу банкам створювати нові продукти та послуги швидше, покращити якість управління, працювати швидко та ефективно, отримувати прогнозовані дані в реальному часі. Також це допоможе зміцнити довіру клієнтів до банку [33].

Проте як і будь-яких вид діяльності, цифровий банкінг має свої переваги та недоліки. Їх детальний перелік відображено на рисунку.

Таблиця 2.1 – Переваги та недоліки цифрового банкінгу в Україні

Переваги	Недоліки
<p><i>Для клієнтів:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • доступ до банківських операцій в режимі 24/7, що дозволяє істотно заощадити час; • підвищення рівня секретності операцій в зв'язку з відсутністю втручання персоналу банку; • більш широкий асортимент інноваційних продуктів і послуг в порівнянні з традиційними банками; • економія на банківських комісіях; • більш високі процентні ставки за депозитами; • усунення географічних обмежень; • можливість контролювати свої витрати і доходи. <p><i>Для банківських установ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • зростання продуктивності праці і підвищення якості роботи; • скорочення часу виведення нових банківських продуктів на ринок; • підвищення лояльності клієнтів і можливість установа швидкого зворотного зв'язку з клієнтами; • розширення клієнтської бази, особливо за рахунок появи молодих клієнтів; • поліпшення операційної діяльності та підвищення ефективності оперативного управління банком. 	<ul style="list-style-type: none"> • висока вартість цифрової трансформації; • застаріле законодавство; • відсутність досвіду і технологічних знань у членів правління і співробітників банку в фінтех-галузі; • відсутність у половини банків цифрових стратегій розвитку; • недовіра клієнтів до банківських установ; • необхідність забезпечення безпеки і конфіденційності; • залежність від технологій; • слабкий рівень інфраструктури ІКТ в ряді регіонів України; • високий рівень бідності населення; • для досягнення відчутного успіху може знадобитися деякий час. • можливість Інтернет-шахрайства; • скорочення робочих місць.

Цифрова трансформація банківських установ повинна відбуватися якомога швидше. Зараз банки знаходяться на роздоріжжі і у них є два шляхи розвитку: або

вони здійснюють digital-трансформацію за допомогою фінтех-компаній, або перетворюватися на фінтех-компанії і ставати повноцінними небанками. Згідно з даними дослідження Bank Roadmap 2020 щодо цифрової трансформації українських банків, яке було проведене Українською асоціацією фінтех та інноваційних компаній, небанки є більш успішними у digital-просторі, ніж традиційні представники банківського сектору [39].

Популярність небанків обумовлена низкою основних переваг. По-перше, використання небанками більш сучасних ІТ-технологій, наприклад чат-ботів чи біометрію. По-друге, небанки швидше розробляють та випускають нові продукти, тим самим оперативно задовольняючи потреби своїх клієнтів. По-третє, мають нижчий рівень операційних витрат у порівнянні зі звичайними банками, за рахунок відсутності відділень. Як бачимо з міжнародного досвіду, традиційні банки мають стабільно високий рівень довіри у населення, проте значна частка клієнтів починають використовувати послуги від небанків та різні фінтех-рішення. Саме тому цифрова трансформація традиційних представників банківського сектору та їх сервісів є гарною можливістю, щоб покращити свої позиції у digital-світі та збільшити кількість своїх клієнтів [5].

Цифрова трансформація відкриває перед банками нові можливості, проте одночасно в банківському секторі з'являються і нові ризики - не фінансові, а технологічні, які створюють нові загрози в забезпеченні економічної безпеки банківських установ та нові виклики, які можуть загрожувати стабільності фінансової системи:

Високий ризик у разі невдалого впровадження. Усі ініціативи з цифрової трансформації в банківському середовищі повинні бути ретельно сплановані, перевірені та змодельовані. Загалом, заходи управління «цифровими» банківськими ризиками, повинні бути зосереджені на забезпеченні кібербезпеки та захисті персональних даних.

Високі вимоги щодо обладнання та якості підготовки персоналу. Для застосування digital-технологій необхідно мати висококваліфікованих фахівців, які володіють широкими компетенціями у сфері цифрових технологій. Для вирішення

даної проблеми банки можуть запрошувати іноземних фахівців, проводити навчання серед працівників для підвищення кваліфікації чи співпрацювати з закладами освіти, щодо підготовки та прийому на роботу молодих спеціалістів в сфері банківських послуг та інформаційних технологій. Крім того, банкам необхідно постійно оновлювати апаратне та програмне забезпечення, яке з часом застаріває і доводиться застосовувати їх сучасні альтернативи [8].

Ще одним ризиком може бути проблема з інформаційною безпекою. Адже перенесення значних обсягів інформації в цифровий простір завжди супроводжується ризиком втрати цих даних через злам системи чи помилку в їх використанні. Для зниження цього ризику необхідно постійно та своєчасно оновлювати банківську систему захисту, залучати відповідних фахівців для аналізу та вдосконалення захисних систем, а також проводити навчання персоналу сучасним методам роботи з цифровими системами. Крім цього, потрібно врегулювати нормативно-правову базу щодо кібербезпеки, захисту та збереження даних. Також важливим є питання інтелектуальної власності в умовах розвитку нових технологій, які вигідно відрізняються від класичних [15].

Також ризик полягає в тому, що цифровізація банківського сектору поступово стирає межу між банківською діяльністю та небанківською діяльністю, нові платіжні інструменти з'являються досить часто, випереджаючи можливості банківського середовища в пристосуванні до них.

Високий рівень витрат. Витрати банків на цифровізацію в середньому мають такий розподіл: 60% ІТ-бюджету спрямовується на підтримання наявної інфраструктури; 19% - на розвиток та покращення нової інфраструктури програмного забезпечення; 14% - на оновлення апаратної інфраструктури; 7% - на планування стратегії та розвиток бізнес-процесів. Так, за інформацією агентства «Ернст енд Янг», бюджет на цифровізацію в середнього банку в 2019 році становив приблизно 10-15 млн. грн., проте цього недостатньо для активного просування цифрової трансформації, особливо якщо більше половини бюджету використовується на підтримку вже створеної ІТ-інфраструктури[12].

Не стимулює розвиток цифрового банкінгу і чинне законодавство, в якому не відображаються сучасні тенденції розвитку цифрової галузі. Так, в базовому для банків Законі України «Про банки і банківську діяльність» відсутнє тлумачення таких понять як «електронний банкінг», «цифровий банк», «Інтернет-банкінг» або «банківське обслуговування з використанням Інтернету». Більш того, створити «цифровий банк», тобто необанк можливо лише на базі традиційного банку, адже для відкриття та ведення рахунків необхідно бути банківською установою та потрібно мати ліцензію НБУ. Те ж саме стосується і процесу випуску платіжних карток, емітентом яких може бути лише банк [17].

Новий тренд цифровізації прийшов і в Україну, і першими компаніями, які відчули це, були комерційні банки. На даний момент у фінансовому секторі України офіційно зареєстровано чотири онлайн/цифрові банки. Це абсолютно нова бізнес-модель для України, і наразі вона має дуже вражаючі результати [7].

Основними гравцями у сфері цифрового банкінгу в Україні є:

1. Monobank – перший український онлайн-банк. Завдяки своїй простоті він має дуже сильну підтримку молодих користувачів. Клієнти отримують винагороду за певну кількість дій у додатку. Саме так творці зробили використання банку цікавим, а це також спонукає його використовувати

2. IZIBank – це наймолодший банк з чотирьох на ринку, заснований у вересні 2020 року і повністю запущений лише в лютому 2021 року. Найбільшою перевагою саме цього банку є послуга кешбеку. Незважаючи на те, що повністю цифрові банки дуже схожі за структурою та бізнес-операціями, вони все одно намагаються виділитися один з одного за допомогою певних функцій. Якщо клієнт розраховується карткою в багатьох місцях і накопичує великі суми готівки, IZIBank повертає до 5% від суми витрат клієнта в кінці кожного місяця. IZIBank також має найнижчу реальну річну процентну ставку за кредитами.

3. SportBank – цифровий банк, який має чітку спортивну спрямованість. При дотриманні певних умов клієнти отримують знижку 10% на всі магазини спортивних товарів та одягу, спортивні клуби, танцювальні студії, боулінг, більярд

тощо. Тим не менш, до кінця 2020 року у банку вже майже 150 000 активних користувачів.

4. O.Bank – це другий за популярністю цифровий банк в Україні без відділень. Інтерфейс банківської програми дуже схожий на програму Monobank, але в інших кольорах. Спершу завантаживши додаток на смартфон, клієнт отримує бонус у вигляді 500 грн (\$20) для особистого користування. Банку всього рік, і наразі він працює не в усіх регіонах України, але, враховуючи серйозну підтримку з боку банку-партнера, найближчим часом має намір конкурувати з іншими банками в смартфоні.

Після націоналізації в 2016 році ПриватБанку, найбільшого комерційного банку України, всі топ-менеджери покинули банк. Деякі з них запустили свою фінтех-компанію «Fintech Band» і почали конкурувати з тим, над чим вони самі працювали роками. У планах було створити щось на зразок ПриватБанку, але онлайн. Через пару років Fintech Bank і комерційний банк «Universal Bank» створили спільний проект під назвою «Monobank». На сьогодні це провідний цифровий банк в Україні з понад 3,4 мільйонами щоденних користувачів, а до 2022 року компанія планує збільшити загальну вартість компанії понад 1 мільярд доларів [16].

Важливо зазначити, що Monobank не є повністю незалежним банком з власною ліцензією чи інфраструктурою. Фактично Fintech Band створив і розробив банківський додаток під окремим брендом для Universal Bank. Співзасновники кажуть, що почали працювати з Universal з кількох причин: перш за все, вони оцінили концепцію мобільного банку, команда знайшла спільну мову з керівництвом, а банк був готовий надати ресурси для майбутніх кредитних операцій. Власником Universal Bank є відомий український бізнесмен і політик Сергій Тігіпко.

Інвестиції в створення програми для Monobank оцінюються в \$2 млн, а загальна сума інвестицій у проект становить близько 150 млн грн (\$5,5 млн), частково за рахунок власних коштів засновників, а частково за рахунок платежів від банків-партнерів Universal Bank. та iBox Bank.

Одним із ключових завдань проекту було створення програмного забезпечення, яке могло б адекватно визначати кредитні ризики. Багато моделей машинного навчання в Monobank працюють саме для визначення кредитних ризиків, супроводжуючи весь процес прийняття кредитного рішення. Моделі автоматично аналізують, як швидко клієнт заповнює анкету, яким телефоном користується клієнт тощо. За словами засновників компанії, вони навчилися так добре враховувати ризики, що Fintech Band тепер продає інструменти аналізу ризиків, подібні до Інструменти Monobank в рамках окремого проекту «Рішення для штучного інтелекту».

Fintech Band виходить на нові ринки. Раніше цього року команда оголосила, що виходить на фінансовий ринок Великобританії з продуктом, подібним до Monobank, у партнерстві з місцевою фінтех-компанією Prepay Solutions.

Також вдалим українським продуктом є «Приват24», який створили у 2001 році АТ КБ «ПриватБанк». «Приват24» це проект, що дав клієнтам банку можливість керувати власними рахунками в режимі реального часу за допомогою інтернет, здійснювати регулярні платежі чи переказувати кошти. ПриватБанк є лідером серед найбільших розробників мобільних платіжних додатків на території України [12].

За останніми даними, у сфері цифрового банкінгу в Україні лідерами за кількістю користувачів є Приват24 від ПриватБанку з 12 млн користувачів, Ощад24/7 від ОщадБанку – 4 млн і проект від UniversalBank Monobank з 3 млн авторизованих користувачів[24].

Варто відмітити, що вже більше 5 років інтернет банкінг від ПриватБанку вважається найкращим та найуспішнішим цифровим банкінгом України, за що й був відзначений такими престижними нагородами, як FinAwards, PSM Awards та "Українська народна премія" в номінаціях "Найкращий інтернет банк України" та "Інтернет банк року". У 2020 році Приват24 отримав нагороду як "Найкращий український цифровий банк" на всесвітньовідомій премії Global Finance World's Best Digital Banks 2020, а сам ПриватБанк перший серед банків України увійшов у список 500 найкращих банківських установ світу. За 2020 рік до банку приєдналося

понад 1 мільйон нових користувачів, завдяки велетенському досвіду у цифровізації, відмінній репутації та визнанні в суспільстві [7].

За даними Міністерства фінансів України щодо народного рейтингу банків, який базується на відгуках відвідувачів сайту Міністерства фінансів щодо якості обслуговування в банках, на першому місці знаходиться Monobank з рейтингом 26,9, в той же час, ПриватБанк посів лише дев'яте місце з рейтингом 17,4 [6].

Зростання популярності безконтактних платіжних інструментів привело до значного зростання безготівкових операцій із застосуванням безконтактних і токенизованих карток, тобто з використанням смартфонів чи інших NFC-пристроїв. Більше половини від загальної кількості та сум безготівкових операцій у торгових мережах, а саме по 54% за кожним показником, за три квартали 2020 року відбувалося безконтактно, а у 2019 році обсяги за цими показниками не перевищували 35% [11].

Позитивним результатом цифровізації в Україні за останні декілька років є отримані провідні місця за різними показниками, а саме [2]:

1. Україна посіла 4 місце в світі за розвитком безконтактних платежів. Більше 38 млн активних дебетових та кредитних карток налічується в Україні, з них понад 5 млн карток оснащені технологією безконтактної оплати.

2. Україна входить в п'ятірку кращих країн за операціями з NFC: більше 20 банківських установ пропонують NFC-сервіси.

Позитивним також є зменшення кількості банківських відділень, та не через кризу, а завдяки розвитку цифровізації в банківській сфері (рис. 4).

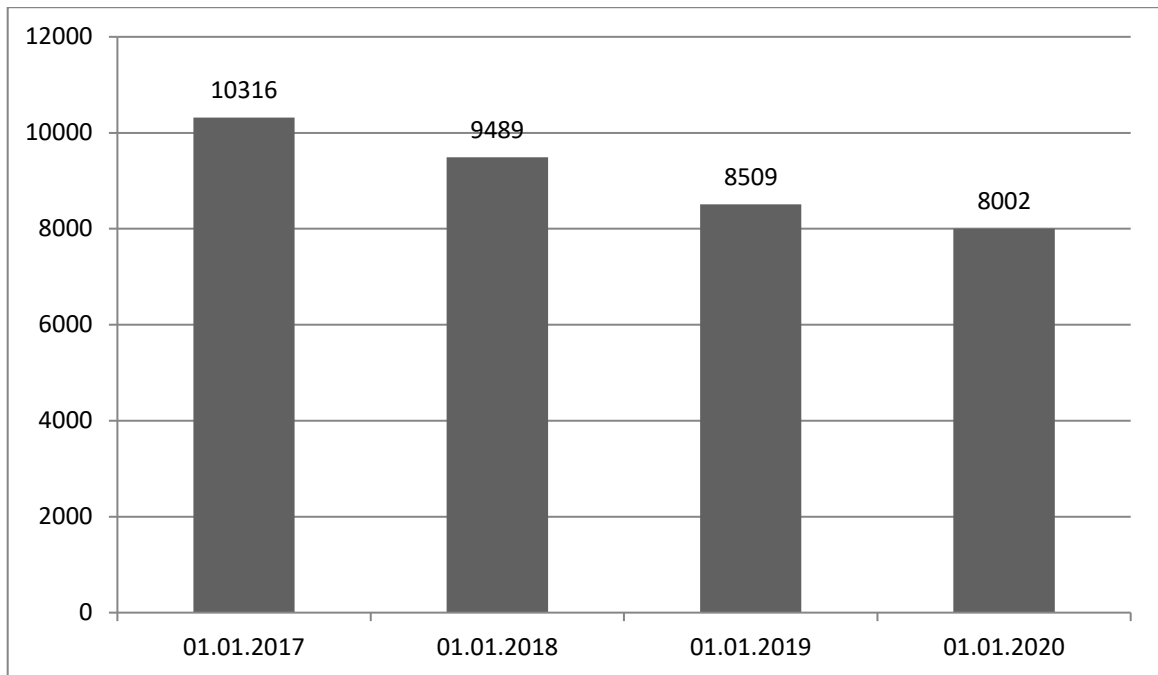


Рисунок 2.4 – Кількість відділень банків протягом 2017-2020 років

Як бачимо з рисунка 2.4, за останні чотири роки фактична кількість банківських відділень знизилась на 2314. Найбільшу кількість відділень закрили саме провідні банки, АТ КБ "ПриватБанк" і АТ "ОщадБанк" [11].

Необхідно також відмітити той факт, що 2020 рік відзначився зростанням використання цифровими банківськими послугами, проте основною причиною є безумовно пандемія.

Все вищезазначене свідчить про те, що діджиталізація банківської системи рано чи пізно відбудеться в усіх країнах світу, адже її вигоди важко заперечити. Це також підтверджують світові тенденції з розвитку цифровізації банків (рис. 2.5).

Потенційні втрати		Потенційні прибутки	
Інноваційні офери у конкурентів	-13%	+5%	Інноваційна офери й бізнес-модель
Тиск зниження маржі	-16%		
		+10%	Цифрові продажі
Зростання операційного ризику	-6%	+30%	Автоматизація
Разом	-35%	+45%	

Рисунок 2.5 – Вплив цифрової трансформації на рівень прибутку банку

Загалом, можна сказати, що потенційні прибутки на 10% переважають над втратами [19].

Наразі в Україні є 4 цифрові банки та ще кілька фінансових компаній, які намагаються конкурувати з традиційними. Це початок нової ери. Епоха цифровізації. Вже дуже багато молодих людей, які ніколи не увійдуть у традиційну будівлю банку, бо мають власний банк просто в смартфонах. Ці цифрові банки роблять фінанси зрозумілими та зручними. Враховуючи те, що Україна є країною, що розвивається і є багато невеликих міст, де взагалі немає банківських відділень, цей новий вид банківської діяльності запроваджує фінансові операції для цих людей. Крім того, у цьому випадку цифрові банки не тільки сприятимуть загальному економічному зростанню, але й навчатимуть людей фінансової грамотності [36].

Україна зараз на порозі глобальних перетворень. Не тільки банки, а й вся економіка переходить на цифровий режим. Завдяки пандемії COVID-19 люди звикли працювати та вчитися онлайн, замовляти їжу чи таксі через смартфони та оплачувати все це через телефонні додатки. Можливо, коронавірус став тривожним закликком для того, щоб світ знову об'єднався навколо однієї проблеми та перерозподілу пріоритетів. Карантин довів, що Інтернет та соціальні мережі є не лише основним засобом існування комунікацій, а й бізнесу.

2.2 Стан цифрового банкінгу в світі

Хоч цифровий банкінг виник відносно недавно, проте здобув масову популярність в країнах Західної Європи, де кожен п'ятий європейець використовує послуги Інтернет-банкінгу, і з кожним роком темп зростання становитиме близько 20 % на рік. Найменшим він буде в країнах, де вже розвинена сфера цифрових банківських послуг (наприклад, Німеччина, де даний показник становитиме близько 11 % на рік) [48].

Найбільшій популярності цифровий банкінг користується у таких країнах, як Німеччина, Великобританія, Швеція [32]. У країнах Європи послугами Інтернет-

банкінгу зараз користується приблизно 60 % населення, в США – 57%. Проте, за прогнозом експертів, у 2022 році в США буде 196 мільйонів користувачів цифрового банкінгу, що близько 75% населення країни.

У Швеції цей вид фінансової діяльності користується найбільшою популярністю – більше 65 % користувачів Інтернету здійснюють банківські трансакції користуючись послугами цифрового банкінгу. В Австралії цей показник становить 49 %, у Великобританії – 39 %, у Франції та Нідерландах 47 % та 46 % відповідно. Загалом у світі близько 67% активних користувачів Інтернету здійснюють трансакції через мережу [45].

Окрім того, компанія Juniper Research нещодавно провела дослідження «Retail Banking: Digital Transformation&Disruptor Opportunities 2020-2024» і дані свідчать, що до 2024 року кількість користувачів цифрового банкінгу в світі може досягти 3,6 млрд, що на 50% більше, ніж в 2020 р [37].

Таблиця 2.2 – Кількість активних користувачів цифрового банкінгу в усьому світі в 2020 році з прогнозом до 2024 року, за регіонами, млн.

	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2023 р.	2024 р.
Латинська Америка	109	126,4	146,7	170,4	198
Європа	361,7	379,9	398,1	416,4	435
Північна Америка	240,1	250,5	261,4	272,7	279,6
Далекий схід та Китай	805,1	844,4	885,6	928,9	974,3
Решта світу	387,3	441,8	504,9	578,5	664,9
Всього	1903,2	2043	2196,7	2366,9	2551,8

Проте, за оцінками Statista у 2021 (таблиця 2.2), використання онлайн- та мобільного банкінгу буде постійно зростати між 2020 і 2024 роками, причому азіатський ринок буде найбільшим. Як показує графік, у 2020 році на Далекому Сході та Китаї вже було понад 800 мільйонів активних користувачів онлайн-банкінгу. Очікується, що ця цифра досягне майже одного мільярда до 2024 року.

Станом на 2020 рік до 1,9 мільярда осіб у всьому світі активно користувалися послугами онлайн-банкінгу, причому, за прогнозами, до 2024 року ця цифра досягне 2,5 мільярда [29].

Відповідно до прогнозного звіту European Retail Banking Radar близько 20% жителів Європи в найближчі п'ять років почнуть використовувати послуги повністю цифрових банків, а до 2023 року кількість клієнтів таких банків становитиме 85 млн. в порівнянні з 2019 роком, коли їх кількість становила 15,6 млн. Зростання кількості цифрових банків буде забезпечене за рахунок популярності серед осіб, яких називають «покоління Y та Z», тобто молоді [45].

Прогноз від компанії KPMG свідчить, що усі банки до 2030 року перейдуть повністю в «цифровий світ» і будуть доступні для клієнтів в електронному вигляді в якості різного роду сервісів, особистих помічників чи всіляких додатків. За висновками експертів KPMG Global у рамках звіту «Майбутнє цифрового банкінгу» основні зміни у банківському секторі до 2030 року будуть представлені: персоналізацією з використанням технологій штучного інтелекту, взаємодія з кожним клієнтом буде здійснюватися за допомогою голосового помічника та біометрії. Банки будуть створювати цифрові платформи, на яких будуть пропонувати своїм клієнтам різноманітні сервіси сторонніх розробників. Важливу роль буде відігравати саме питання впевненості користувачів у захисті їх персональних даних та цільовому використанні цих даних, якісній системі кібербезпеки з використанням штучного інтелекту для захисту даних [37].

Прогнози різних компаній відрізняються, проте зрозуміло одне – з кожним роком кількість користувачів цифровим банкінгом зростатиме, і цей процес буде активно набирати оберти.

Зараз, в період безперервної цифрової трансформації у банківському секторі традиційні банки все активніше впроваджують цифрові інноваційні рішення, щоб в результаті стати одним із найкращих цифрових банків світу. У таблиці 2.3. наведено рейтинг кращих світових цифрових банків. Світовими лідерами в цифровій трансформації було визнано такі банки як Банк Америки, BBVA, JPMorgan Chase та інші [41].

Таблиця 2.3 – Топ 10 цифрових банків світу у 2019 році

Позиція в рейтингу	Назва банку
1	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)
2	DBS Bank
3	RBS Group
4	UniCredit Group
5	Bank of America
6	Barclays
7	Hongkong and Shanghai Banking Corporation (HSBC)
8	Banco Santander
9	JP Morgan Chase
10	BNP Paribas

Першість у сфері цифрового банкінгу займає BBVA. Цей банк здійснила низку придбань для покращення своїх цифрових можливостей. Як і сучасні цифрові банки, у BBVA потенційні клієнти можуть відкривати банківський рахунок лише використовуючи свій смартфон, і витратити на це лише декілька хвилин. BBVA був першою організацією з відкритим банкінгом, який запустив свій ринок API в 2017 році. Банк пропонує API, що надають доступ до даних по рахункам, карткам, позикам та сповіщенням. Він також має API, який підключений до китайського Alipay, тим самим, дозволяє дрібним торговцям приймати платежі від китайських клієнтів.

Цифрові операції, які здійснив банк складають 57% від загального обсягу операцій. І ще одним досягненням банку є те, що у 2019 році банк підключив 50% своїх клієнтів до мобільного банкінгу. Цифровий банкінг стимулює розвиток бізнесу та збільшує кількість активних цифрових клієнтів BBVA, яких налічується 4,6 млн. осіб, що на 8% більше, у порівнянні з 2018 роком [25].

Друге місце в рейтингу посідає DBS Bank – він, напевно, найвідоміший у світі цифровий банк з популярним в Сінгапурі мобільним гаманцем, соціальною мережею, яка створена спеціально для малого та середнього бізнесу і найбільшою платформою API в світі для банківських технологій. На цій платформі розміщено понад 150 окремих API [28].

Наступне місце займає RBS Group. За 2018 рік RBS запровадили низку технологій для поліпшення взаємодії з клієнтами, а саме:

- створення банкоматів, які вміють розмовляти, щоб сліпі та слабозорі клієнти мали змогу самостійно користуватися банкоматом;
- Bankline - розробка, яка допомагає впорядковувати платежі, дає змогу налаштувати інформаційні панелі та має розширені навігаційні функції для всіх банківських клієнтів;
- запровадили захищений цифровий додаток для отримання позик, в якому банк дає відповідь протягом доби [46].

UniCredit Group займає четверте місце в рейтингу. Керівництво банку має на меті створення "банку завтрашнього дня", тому на початку 2019 року UniCredit було створено консультативну раду, яка займається питаннями трансформації та інновацій. Рада буде займатися модернізацією своєї операційної моделі шляхом закриття філій банку та переглядаючи свої продукти та послуги, щоб клієнти мали змогу отримати доступ до найкращих операцій та послуг, які представлені на банківському ринку [50].

У процесі цифрової трансформації Bank of America клієнти отримали низку цікавих розробок [23]. Еріка – це цифровий фінансовий помічник на платформі API, що виконав протягом першого року роботи понад 50 млн запитів клієнтів, в той час коли поступове оновлення можливостей он-лайн і мобільного банкінгу забезпечує клієнтам неперевершений тактильний досвід роботи з усіма представленими банківськими послугами.

За останнє десятиліття банк Barclays інвестував значну суму коштів у свої технологічні можливості та покращення цифрових пропозицій. Програма Digital Eagles починаючи з 2013 року постійно набирає популярність і розвиває

громадськість в цифровій сфері, оскільки їх додаток для смартфонів є одним з найпопулярніших у Великобританії. Digital Eagles створює платежі, які сумісні з платіжним засобом, відомим як Ping It, який в свою чергу дозволяє переказувати гроші рідним та друзям знаючи лише номер мобільного; а всі філії в країні пройшли модернізацію терміналами для самообслуговування, щоб мільйони клієнтів мали змогу швидко виконати прості банківські операції [51].

За 2018 рік HSBC інвестував 2,3 млрд дол. у розвиток своїх глобальних цифрових можливостей. Також HSBC витратив 200 млн. дол. для інвестицій у розвитку fintech. У 2019 році результатом цих інвестиційних вкладень вже користуються представники роздрібної торгівлі, бізнесу та корпоративних клієнтів. Банк інтегрував послугу глобальних SWIFT-платежів у свою функцію HSBCnet Track Payments. Також клієнти мають змогу увійти до свого особистого рахунку через біометричні параметри безпеки, тобто використовуючи відбитки пальців. Ще одним нововведенням є додаток під назвою MyDeal, він агрегує дані з операції на ринку капіталів для зручного перегляду [41].

Банківський гігант з Іспанії Banco Santander вклав 20 млрд євро в цифрові технології, що значно пришвидшило процес його трансформації. Завдяки такій стратегії інвестування банк розширює цифрову пропозицію, яка орієнтована на клієнтів.

Серед провідних світових фінустанов JP Morgan Chase має один з найбільших за обсягом бюджетів на розвиток технологій. Компанія у 2018 році виділила 10,8 млрд дол. на розвиток технологій. Близько 5 млрд дол. витратили на оновлення та покращення мобільного додатку. Додаток регулярно отримує оновлення, щоб відповідати попиту клієнтів на зрозумілість та простоту використання. Банк також часто співпрацює з лідерами у сфері fintech, щоб мати змогу отримати авангардні технології першим, він також приймає участь у дослідженнях та розробках цифрових технологій у таких сферах: API, хмара, Big Data і робототехніка [24].

BNP Paribas має плани на збільшення інвестицій в цифрові технології до 3,2 млрд. дол. Згідно з потребами споживачів, інвестиційна стратегія банку дає змогу

пришвидшити перехід від традиційного до цифрового банкінгу, скорочуючи витрати за рахунок закриття фізичних відділень.

До найвідоміших необанків світу відносяться такі:

AtomBank – створений у 2014 року. у Англії. Повноцінну банківську ліцензію отримав у 2015 році. У AtomBank немає жодного банківського відділення та традиційного веб-банкінгу, адже весь спектр послуг він надає через мобільний додаток, вхід до якого можна здійснити за допомогою технологій розпізнавання обличчя та голосу. Цей банк дозволяє своїм клієнтам дистанційно відкривати депозитні рахунки або оформити кредит. Також користуючись додатком Atom є можливість отримати іпотеку [51];

MYbank – створений у червні 2015 року і є сервісом дочірньої структури Alibaba в Китаї та є відповіддю на продукт від Tencent – WeBank. MYbank забезпечує своїх клієнтів повним спектром цифрових банківських послуг;

WeBank – перший на території Китаю цифровий банк, який був заснований на початку 2015 року та є філією інтернет-банкінгу від китайського інтернетгіганта Tencent Holdings Ltd. WeBank має тісний зв'язок з екосистемою соціальної мережі WeChat і здійснює надання широкого спектру послуг від переказу коштів до мікрокредитувань;

N26 – банк створений на початку 2015 року у Німеччині. Він пропонує своїм клієнтам перекази коштів, інвестиції і овердрафт;

Simple – американський необанк, створений у 2009 році, раніше відомий як BankSimple. Він співпрацює з банками Bancorp та Compass для надання банківських послуг. Simple надає доступ рахунків і є учасником мережі STAR для безкоштовного користування майже 55 тис. банкоматів [51];

FidorBank – заснований у 2009 році в Мюнхені банк, який користується лише цифровими технологіями, банківські послуги зосереджені на цифрове покоління. Fidor є одним з перших банків, який почав використовувати протоколи платіжної системи Ripple;

MonzoBank – був заснований у 2015 році у Великобританії. Monzo є повністю цифровим банком, працює виключно через мобільний додаток та надає послуги по передплаченій дебетовій карті та поточному рахунку [34].

Висновки

Одна галузь економіки особливо не постраждала від пандемії коронавірусу, або постраждала, але не так сильно в порівнянні з іншими секторами, і швидко адаптувалася до нової реальності. Це була банківська галузь. Фінансовий вплив пандемії проявляється у зниженні прибутковості банків порівняно з минулим роком, але лише на кілька відсотків. Через світову рецесію та карантин багато позичальників втратили частину свого доходу, а деякі навіть усі гроші. У відповідь банки масово обмежують кредити та прискорюють формування резервів. Проте головний урок року, який банки засвоїли, полягає в тому, що реформи не пройшли даремно. Через посилення нагляду та багато складних вимог – до капіталу, до менеджменту, до різноманітних внутрішніх процесів – банки гідно зустріли кризу.

Макрофінансова стабільність, а також співпраця з МВФ є ключовими факторами сталого зростання банківського сектору в Україні. Без цього буде важко подолати застій у кредитуванні та розвивати бізнес у окрузі. Крім того, сам банківський ринок швидко змінюється. Традиційним банкам сьогодні потрібно конкурувати не тільки один з одним, а й з віртуальними банками та фінтех.

Сучасні цифрові банківські технології відкривають нові можливості для фінтех-компаній для надання кращих послуг своїм клієнтам безпечнішим, надійнішим і доступним способом. Таким чином, такі фінтех-компанії зберігають конкурентну перевагу над іншими конкуруючими фінансовими та банківськими галузями. Ці нові технології дозволяють швидко адаптуватися до змін, впроваджувати нові продукти та конкурувати.

Дистанційне відкриття банківського рахунку забезпечує швидкий доступ до послуг і чудове обслуговування клієнтів, а поширені дані та штучний інтелект допомагають цифровим банкам забезпечити більшу персоналізацію та задоволеність клієнтів. За результатами дослідження було виявлено, що вищенаведені послуги є ключовими факторами, чому деякі люди задумалися про перехід від традиційних банків до повністю цифрових.

В Україні спостерігається позитивна динаміка кількості необанків. Перш за все, законодавчі зміни почалися на законодавчому рівні, зокрема створення урядом Міністерства цифрової трансформації, яке, серед іншого, регулює питання віртуальних валют та цифрових технологій. По-друге, більшість респондентів погоджуються щодо важливості онлайн-банків і думають, що це буде майбутнє банківської галузі. Більше того, навіть сучасний стан цифрових банків і зручність і ефективність їх застосування вже набагато вище, ніж у традиційних банків. По-третє, впровадження цього досвіду в Україні покращить інвестиційний клімат, зокрема в ІТ-сфері, фінансовому секторі, а також стане стимулом для малого бізнесу вийти з тіні. І, нарешті, успіх компанії завжди залежить від двох речей: людей, які працюють у компанії, та нових технологій, які допомагають їм бути інноваційними. Нові технології змінюють світ, а фінтех-технології змінюють банківський сектор зсередини.

Список використаних джерел

1. Власенко В.В. Фінтехи наступають, банки тікають: чи є у них спільне майбутнє в Україні [Електронний ресурс] / Власенко В.В. – Режим доступу до ресурсу: <https://mind.ua/publications/20199801-fintehi-nastupayut-banki-tikayut-chi-e-u-nihspilne-majbutne-vukrayini..>
2. Гриценко О. А. Цифрова економіка: сучасні виклики для економістів та правознавців. Економічна теорія та право. № 2 (33), 2018. С. 77–90.
3. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. Вип. 1. С. 33–39.
4. Данніков О. В., Січкаренко К. О. Концептуальні засади цифровізації економіки України. Інфраструктура ринку. 2018. № 17. С. 75.
5. Диба М. І., Гернего Ю. О. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні. Фінанси України. 2018. Вип.7. С. 50–63.
6. Дульська І. В. Пріоритети діджиталізації національної економіки. Сучасні проблеми економіки і підприємництво. 2015. № 16. С. 34–40.
7. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. / Кльоба Л.Г.– Режим доступу до ресурсу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6741>.
8. Ковалев М., Головенчик Г. Цифровая трансформация банков. – Банкаўскі веснік, лістапад 2018. – С. 50 – 60. Режим доступу до ресурсу: <http://www.nbrb.by/bv/articles/10575.pdf>.
9. Коляденко С. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні і у світі / С. Коляденко // Економіка. Фінанси. Менеджмент: - 2016.- № 6.- С. 106–107.
10. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки. Схвалено розпорядженням КМУ від 17 січня 2018 р. № 67-р.
11. Офіційний сайт Національного Банку України. Режим доступу до ресурсу: www.bank.gov.ua/.
12. Проблеми та перспективи розвитку цифрового банкінгу [Електронний ресурс].

Режим доступу до ресурсу: <http://khibs.ubs.edu.ua/wp-content/uploads/2019/04/Tishenko.pdf>.

13. Семенов А.Ю., Цирулик С.В. Тенденції розвитку Fintech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг. Економіка. 2018. № 10. С. 327—334.
14. Ткаченко Ю. В., Зверук Л. А Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. Економічна теорія та право. No 2 (33) 2018 (33) 2018. С.29
15. Третьяков Д.Е. Тенденції розвитку банківського та фінансово-технологічного сектору на основі використання високих технологій. Креативна економіка. 2017. № 8. С. 893–898.
16. Цифрова трансформація банківської системи в умовах становлення і розвитку цифрової економіки [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: <http://dspace.nbuu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/124953/08-Stepanenko.pdf?sequence=1>
17. Цифрова економіка: теоретичні аспекти [Електронний ресурс]. Режим доступу до ресурсу: <http://visnykznu.org/issues/2018/2018-econ-4/20.pdf>
18. Цифровизация экономики. [Електронний ресурс]. Режим доступу до ресурсу: <http://bit.samag.ru/uart/more/67>
19. Шелудько С.А., Браткевич П.П. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. Приазовський економічний вісник. Запоріжжя, 2019. Вип. 5 (16). С. 334–339.
20. A Critical Balancing Act: US Retail Banking in the Digital Era, 2013. – 15с.
21. Åslund, A., 2021. 'What is Ukraine's economic outlook for 2021?' | Atlantic Council. [online]. Retrieved from: <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/what-is-ukraines-economic-outlook-for-2021/>
22. Bales S. Mobile Ready: Connecting With The Untethered Consumer / Scott Bales // Kindle Edition, 2014. – 126 с.
23. Bank of America. Retrieved from: <https://www.bankofamerica.com>
24. Bank Rankings – Top Banks in the World. Retrieved from:

<https://accuity.com/resources/bank-rankings/>

25. BBVA. Retrieved from: <https://www.bbva.es/en/personas.html>

26. COVID_19 and the financial services consumer: Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond. Capgemini Research Institute. 2020. Retrieved from: https://www.capgemini.com/wp_content/uploads/2020/05/COVID_19_and_the_financial_services_consumer_V5.pdf

27. Cross N. What's Your Definition of «Digital» in Banking? / Neal Cross // Retrieved from: <http://thefinancialbrand.com/41151/defining-digital-in-banking-nextbank-facebook/>

28. DBS Stronger Together Fund. Retrieved from: <https://www.dbs.com.sg/index/default.page>

29. Digital banking Retrieved from: <https://www.vapulus.com/en/digital-banking-challenges/>

30. Digital banking adoption. Retrieved from: <https://www.finder.com/uk/digital-banking-adoption>.

31. Digital Banking Challenges and Opportunities For the Banking Industry Retrieved from: <https://www.techfunnel.com/fintech/digital-banking-challenges-opportunities/>

32. Digital Banking Users to Reach 3,6 Billion by 2024, an Increase of 50%. Retrieved from: <https://technologymirror.com.ng/digital-banking-users-to-reach-3-6-billion-by-2024-an-increase-of-54/>.

33. Digital banking: Top incumbent banks. Retrieved from: <https://www.verdict.co.uk/retail-banker-international/comments/digital-banking-top-incumbent-banks/>

34. Digital Banking. Retrieved from: <https://www2.deloitte.com/content/campaigns/ce/digital/banking/emea-digital-banking-maturity.html>

35. DIGITAL ECONOMY REPORT 2019. Retrieved from: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/der2019_overview_en.pdf

36. Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market (PSD2). Retrieved from: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj>
37. E-commerce worldwide - statistics&facts | Statista / Retrieved from: <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/>.
38. Featuring 2018 BetterWorld MBA Ranking and Top 30 Under 30 in Sustainability. Retrieved from: <http://www.corporateknights.com/magazines/>
39. German-economic-team.com. 2020. Banking Sector Monitoring Ukraine Assessment of past reforms and COVID-19 impact. Retrieved from: https://www.german-economic-team.com/ukraine/wp-content/uploads/sites/7/GET_UKR_PB_07_2020.pdf
40. Glimpse Into the Future: What Banking Looks Like 10 Years From Now. Retrieved from: <https://thefinancialbrand.com/76040/retail-banks-relevant-artificial-intelligence-millennials/>
41. Hong Kong Business Corporate Bank. Retrieved from: <https://asiabc.co/services/bank-account>
42. Leading banks in Europe 2017, by total assets. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/383406/leading-europe-banks-by-total-assets/>
43. Mărăcine, V., Voican, O., Scarlat, E. (2020). The digital transformation and disruption in business models of the banks under the impact of fintech and BigTech. Proceedings of the International Conference on Business Excellence.
44. Open Banking could be worth £18bn a year to UK consumers and SMEs-report. (2019). Finextra. Retrieved from: <https://www.finextra.com/newsarticle/34029/open-banking-could-be-worth-18bn-a-year-to-uk-consumers-and-smes---report>.
45. Phaneuf, A., 2021. The disruptive trends and companies transforming digital banking services in 2021. Retrieved from: <https://www.insiderintelligence.com/insights/digital-banking-trends/>
46. RBS. Retrieved from: <https://www.rbs.com>
47. Skinner C. Digital bank. Strategies to Launch or Become a Digital Bank / Chris Skinner, 2014. – 320c.

48. STATE OF DIGITAL BANKING TRANSFORMATION Retrieved from:
<https://www.digitalbankingreport.com/trends/state-of-digital-banking-transformation/?article>
49. Unicorns, transformation and the internet of things. Retrieved from:
<https://www2.deloitte.com/mt/en/pages/technology/articles/mt-what-is-digital-economy.html>
50. UNICREDIT. Retrieved from: <https://ru.ukrsotsbank.com/ipunicredit/>
51. Top-10 Digital banks. Retrieved from:
<https://www.fintechmagazine.com/top10/top-10-digital-banks-0>