

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту

Кафедра фінансових технологій і підприємництва

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

Напрямки розвитку банківської діяльності з обслуговування фізичних осіб в

умовах цифровізації економіки

(тема кваліфікаційної роботи бакалавра)

спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Студентки Головченко Анастасії Сергіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

групи Фз-81к
(шифр групи)

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

(підпис)

А.С. Головченко

(ініціали та прізвище студента)

Керівник ст.викладач, к.е.н.
(посада, науковий ступінь)

(підпис)

О.В. Циганенко
(ініціали, прізвище)

Суми 2022

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., проф.

_____ Лариса ГРИЦЕНКО

(підпис)

«_____» _____ 202__ р.

ЗАВДАННЯ

до кваліфікаційної роботи бакалавра

Студент(-ка) групи Фз-81к інституту (центру) _____
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

_____ Головченко Анастасія Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові студента)

Тема роботи: Напрямки розвитку банківської діяльності з обслуговування фізичних осіб в умовах цифровізації економіки

Затверджено наказом по СумДУ № _____ від «_____» _____ 20__ р.

Термін здачі студентом завершеної роботи «_____» _____ 20__ р.

Вихідні дані до роботи: нормативні й законодавчі акти, матеріали статистичної звітності, інструкції та положення, матеріали монографій, періодичних видань, підручників і навчальних посібників, дані фінансової звітності суб'єктів господарювання, організацій та установ тощо.

Зміст основної частини роботи (перелік питань для розроблення):

- вивчити теоретичні основи розвитку роздрібних банківських послуг, визначити їх види та фактори, що впливають на формування даного ринку;
- проаналізувати закордонний досвід надання роздрібних банківських послуг;
- здійснити огляд українського ринку роздрібних банківських послуг для фізичних осіб;
- виявити проблеми розвитку роздрібних банківських послуг в Україні;
- сформулювати перспективні напрями розвитку банківського сектора за умов цифрової економіки.

Дата видачі завдання: «_____» _____ 20__ р.

Керівник кваліфікаційної роботи: _____ О.В. Циганенко
(підпис) (ініціали, прізвище)

Завдання прийнято до виконання «_____» _____ 20__ р. _____ А.С. Головченко
(підпис) (ініціали, прізвище студента)

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи бакалавра
на тему:
«НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З
ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ
ЕКОНОМІКИ»

Головченко Анастасія Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові студента)

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Нині банківський сектор відіграє дедалі більшу роль нашому житті. Ми вже не можемо уявити той час, коли банків було не так багато і банківська картка була справжньою рідкістю. Згодом кількість банків спочатку збільшувалася, потім різко скоротилася, що призвело до жорсткості конкуренції за цільових клієнтів серед кредитних організацій: як фізичних, і юридичних.

Основною конкурентною перевагою є банківські послуги та продукти, які максимально відповідають вимогам аудиторії, на яку орієнтується кожен конкретний банк. Проте фізичні особи найшвидше реагують на різні зміни у продуктах, запропонованих банком, унаслідок чого розвиток банківських продуктів для фізичних осіб став особливо актуальним питанням для банків.

Мета кваліфікаційної роботи - полягає у виявленні напрямків розвитку ринку роздрібних банківських послуг в Україні на основі цифрових технологій.

Об'єкт дослідження – ринок роздрібних послуг комерційних банків.

Предмет дослідження – роздрібні послуги комерційних банків із застосуванням цифрових технологій.

Основний результат роботи. Проведено оцінку рівня цифрової трансформації банківського сектора України, здійснено порівняльний аналіз вітчизняного досвіду та досвіду розвинених країн. Визначено проблеми та перспективи розвитку даного ринку в Україні.

Ключові слова: БАНКИ, РОЗДРІБНІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ, ФІЗИЧНІ ОСОБИ, РИНОК БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 50 сторінках, з яких список використаної літератури із 40 найменувань. Робота містить 5 таблиць, 10 рисунків.

Рік захисту роботи – 2022рік

ЗМІСТ

ВСТУП	6
1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	9
1.1 Економічна сутність роздрібних банківських послуг та їх види	9
1.2 Основні чинники, що впливають на розвиток ринку роздрібних банківських послуг	16
2 ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ РИНКУ РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	23
2.1 Загальносвітові тенденції цифровізації ринку роздрібних банківських послуг	23
2.2 Огляд українського ринку банківських послуг для фізичних осіб	29
2.3 Досвід України переходу на цифровізацію ринку банківських послуг для фізичних осіб	32
3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ	36
3.1 Проблеми розвитку ринку банківських послуг для фізичних послуг в умовах цифровізації	36
3.2 Перспективні напрямки розвитку роздрібно банківського бізнесу в умовах цифрової економіки	40
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Банківська система є невід'ємною частиною економіки держави. Розвиток цієї системи безпосередньо корелюється з економічними показниками країни. З одного боку, рівень розвитку держави з економічної, технічної та соціальної точок зору визначає рівень розвитку банківської системи, з іншого – високорозвинена банківська система зумовлює фінансове благополуччя держави.

Оцінити рівень розвитку банківської системи можна опосередковано, подивившись статутний капітал та її вартість динаміці. Однак для більш детального аналізу необхідно уважно розглянути окремі складові, що включають показники роботи банку у різних напрямках.

Актуальність роботи обумовлена кількома факторами. По-перше, великі корпоративні клієнти вже охоплені банківськими послугами і конкуренція в секторі корпоративних послуг склалася жорстка. Ринок роздрібних банківських послуг ще продовжує формуватися та має великий потенціал зростання. По-друге, заощадження є важливим джерелом ресурсів для банків. По-третє, кредитування населення сприяє зростанню споживчого попиту, який є одним із чинників економічного зростання. Крім того, розширення спектру послуг, що надаються населенню, дозволяє диверсифікувати банківську діяльність та знизити банківські ризики загалом.

Нині банківський сектор відіграє дедалі більшу роль нашому житті. Ми вже не можемо уявити той час, коли банків було не так багато і банківська картка була справжньою рідкістю. Згодом кількість банків спочатку збільшувалася, потім різко скоротилася, що призвело до жорсткості конкуренції за цільових клієнтів серед кредитних організацій: як фізичних, і юридичних.

Основною конкурентною перевагою є банківські послуги та продукти, які максимально відповідають вимогам аудиторії, на яку орієнтується кожен конкретний банк. Проте слід зазначити, що фізичні особи найшвидше реагують на різні зміни у продуктах, запропонованих банком, унаслідок чого розвиток

банківських продуктів для фізичних осіб став особливо актуальним питанням для банків.

Банківський сектор є одним із основних галузей, де активно використовуються цифрові технології. Застосування цифрових фінансових технологій, з одного боку, сприяє розвитку фінансового ринку, підвищенню фінансової доступності та розвитку конкуренції, з іншого - появі нових ризиків інформаційної безпеки. Розвиток фінансових технологій посилює як основні переваги, так і недоліки фінансового ринку: збільшує можливість отримання доходів від фінансових операцій, але при цьому сприяє зростанню ризиків, що свідчить про гостру потребу вдосконалення правового регулювання цієї галузі.

Цифровізація стала стратегічним пріоритетом для банківської промисловості у світі.

Слідуючи за світовими тенденціями, українські банки все активніше починають освоювати такі технології як API або штучний інтелект, а мобільний банкінг взагалі стає обов'язковим мінімумом будь-якого «пристойного» комерційного банку. API технології є спеціалізованими програмними посередниками, необхідними для підключення додатків, у тому числі мобільних, до серверних офісних систем.

Мета роботи полягає у виявленні напрямків розвитку ринку роздрібних банківських послуг в Україні на основі цифрових технологій.

Відповідно до визначеної мети сформульовані **завдання дослідження**:

- вивчити теоретичні основи розвитку роздрібних банківських послуг, визначити їх види та фактори, що впливають на формування даного ринку;
- проаналізувати закордонний досвід надання роздрібних банківських послуг;
- здійснити огляд українського ринку роздрібних банківських послуг для фізичних осіб;
- виявити проблеми розвитку роздрібних банківських послуг в Україні;
- сформулювати перспективні напрями розвитку банківського сектора за умов цифрової економіки.

Об'єктом дослідження є ринок роздрібних послуг комерційних банків.

Предметом дослідження є роздрібні послуги комерційних банків із застосуванням цифрових технологій.

Методами дослідження виступили такі як: системний підхід, порівняльний аналіз, синтез, узагальнення, класифікація, методи графічного та табличного уявлення.

Структура роботи. Основна частина роботи складається з трьох розділів.

У першому розділі представлені теоретичні основи, сутність, види та фактори розвитку ринку роздрібних банківських послуг.

У другому розділі проведено оцінку рівня цифрової трансформації банківського сектора України, проведено порівняльний аналіз вітчизняного досвіду переходу на цифровізацію ринку банківських послуг для фізичних осіб та досвіду розвинених країн.

У третьому розділі визначено проблеми та перспективи розвитку даного ринку в Україні.

Інформаційну базу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних авторів у сфері банківської діяльності з обслуговування фізичних осіб та цифрової трансформації банківського сектора, періодична література, офіційні дані державної статистики, а також звіти міжнародних аналітичних агенцій та дані мережі Інтернет,

1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1 Економічна сутність роздрібних банківських послуг та їх види

Банківська система - одна з найважливіших та невід'ємних структур ринкової економіки. Банки як фінансові посередники залучають капітали госпрганів, заощадження населення, та інші вільні кошти, що вивільняються у процесі господарської діяльності, і видають їх у тимчасове користування позичальникам, проводять грошові розрахунки та надають інші численні послуги для економіки, тим самим безпосередньо впливаючи на ефективність виробництва та обіг суспільного продукту [24, с.161].

Для здійснення послуги банку необхідно здійснити одну чи низку операцій. Отже, операція є основою банківської послуги, виступає її елементом.

Банківська операція це декілька пов'язаних між собою регулярних дій, виконуваних банком відповідно до його статусу.

Банківська послуга – складніше поняття. Це результат комплексу банківських операцій, спрямованих на задоволення потреб клієнта, які мають певну вигоду для споживача, пов'язаних з переміщенням фінансових активів або наданням фінансової інформації [29].

В даний час поряд з банківською послугою широко використовується поняття «банківський продукт», який трактується як «комплекс взаємопов'язаних банківських послуг та операцій, спрямованих на задоволення потреб клієнтів в окремих видах банківської діяльності», як матеріально оформлена частина банківської послуги, часто поєднується з поняттям банківської послуги послуги [2, с.37].

Серед зарубіжних економістів також немає однозначної відповіді питанням, що вважати банківським продуктом. Відповідно до одного з підходів, банківські пасиви, наприклад депозити, розглядаються як «сировина». Позики та інші активи, що дають відсотки, розглядаються як відповідні показники

банківського продукту. Відповідно до іншого підходу депозити також можуть мати форму продукту [2, с.42].

Базовим поняттям є «банківська послуга». Банківська послуга перебуває у основі банківського продукту. Банківський продукт можна визначити як форму прояву банківської послуги, що має конкретні характеристики: ціна, термін, сума, якість. На основі послуги можуть бути розроблені різноманітні банківські продукти. Так, депозитні послуги можуть включати різні види вкладів: до запитання, термінові в іноземній валюті. Склад банківських послуг майже не змінюється з часом. Банківські продукти схильні до інновацій, залежать від кон'юнктури ринку та клієнтських переваг.

Слід зазначити, що у сучасному законодавстві знайшло місце поняття банківський продукт, також немає однозначного підходу до визначення понять послуга і операція. Закон України "Про банки і банківську діяльність" теж не визначає поняття послуги, а специфіка банківської діяльності визначається на основі переліку банківських операцій та угод, причому поняття угода та операція використовуються як тотожні [10].

Ця ситуація призводить до того, що при ліцензуванні діяльності банку НБУ вказує в ліцензії перелік банківських операцій, а банки при здійсненні діяльності рекламують і просувають банківські послуги.

Залежно від типу клієнта банківські послуги зазвичай ділять на роздрібне банківське обслуговування та обслуговування корпоративних клієнтів.

Роздрібні банківські послуги можна визначити як послуги банків, що пропонуються населенню для задоволення особистих, сімейних потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю [5, с.78].

Можна виділити такі риси роздрібного банківського бізнесу (рис. 1.1):

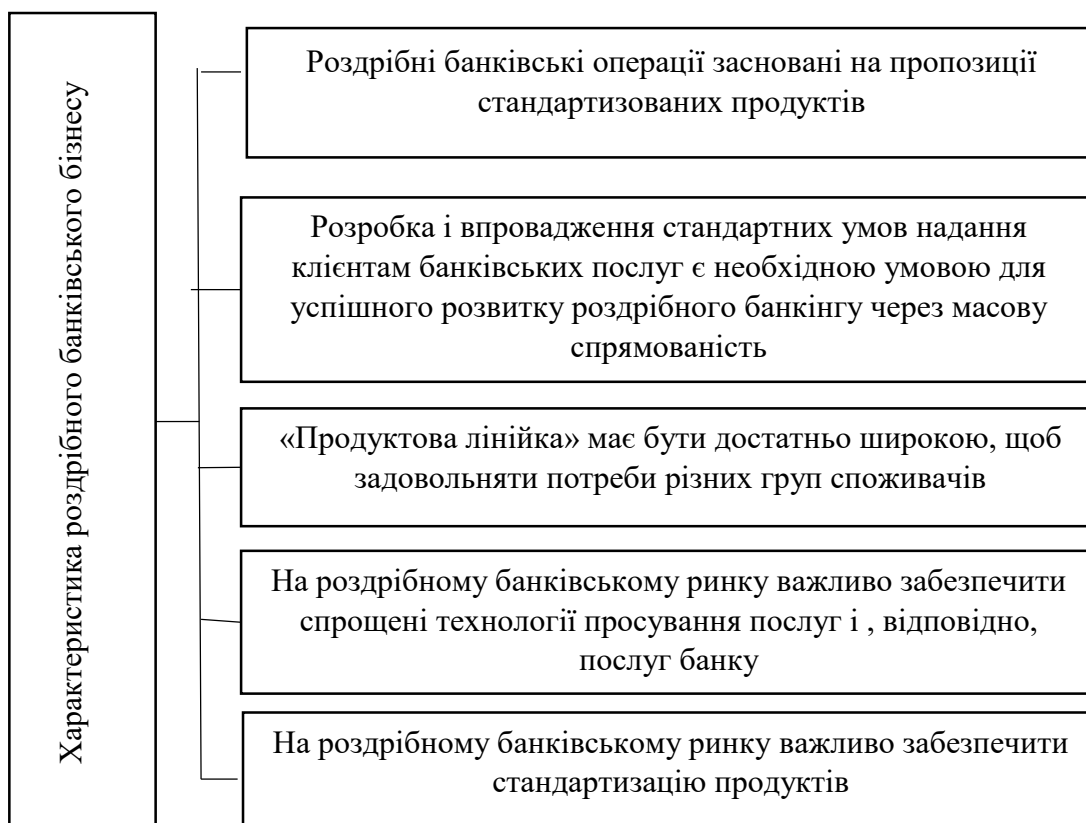


Рисунок 1.1 – Характеристики роздрібного банківського бізнесу

Під час обслуговування банком фізичних осіб виникають такі основні види відносин (таблиця 1.1):

Таблиця 1.1 - Взаємодія фізичних осіб та банків

Основні потреби фізичної особи	Банківські операції
Отримання основних доходів, переказ грошових коштів	Відкриття та ведення банківських рахунків фізичних осіб, розрахункові операції (банківський переказ, акредитив, інкасо), перекази через приватні платіжні системи
Платежі банку, державним та податковим органам	Розрахунково-касове обслуговування
Розміщення вільних коштів	Розміщення вільних коштів у вклади, випуск боргових цінних паперів
Поточні платежі та розрахунки	Операції з чеками, відкриття та ведення карт-рахунків, операції з банківськими пластиковими картками
Потреба у додаткових коштах	Кредитні операції на споживчі потреби та фінансування нерухомості

Продовження таблиці 1.1

Забезпечення безпеки та безпечного транспортування документів та цінностей між банками	Надання приміщень (сейфів) для банківського зберігання, перевезення та доставка цінностей клієнтам
--	--

Комерційні банки надають своїм клієнтам різноманітні роздрібні банківських послуг, які можна класифікувати за різними ознаками.

Якщо виходити із переліку банківських операцій, дозволених ЗУ «Про банки та банківську діяльність», то можна виділити такі з них у згрупованому вигляді, які необхідні їх кінцевим споживачам - фізичним особам: ощадні, розрахунково-касові, кредитні та інші (обмін валюти, операції з пластиковими картками, зберігання та управління грошовими коштами та цінними паперами та ін.).

У загальному вигляді класифікація роздрібних банківських послуг залежно від їхнього змісту виглядає так (рисунок 1.2):



Рисунок 1.2 – Класифікація роздрібних банківських послуг за економічним змістом

Залежно від способу надання банківські послуги поділяються на стаціонарні та дистанційні (рисунок 1.3):

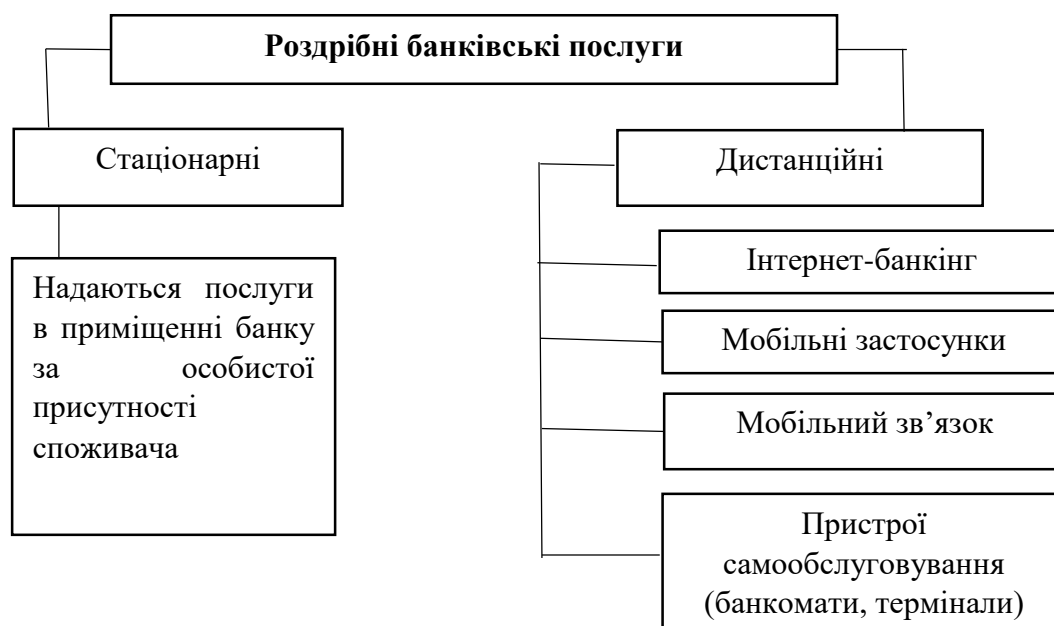


Рисунок 1.3 – Класифікація банківських послуг за способом надання

Отже, з використанням дистанційного банківського обслуговування зміст основних послуг залишається незмінним, але змінюється метод (технологія) їх надання.

Розрахунково-касове обслуговування можна класифікувати за пріоритетністю даних послуг у населення [2, с.135].

- прийом та видача готівки;
- проведення комунальних платежів;
- обмін валюти;
- надання у користування банківських карток;
- здійснення безготівкових переказів.

Депозитні послуги поділяються на групи, залежно від запропонованих умов [2, с.146]:

- термін розміщення вкладу;
- величина суми вкладу;
- сума процентів, що нараховуються за вкладом.

Кредитні послуги класифікують залежно від призначення та напрямку [2, с.247]:

- Іпотечний кредит (іпотека) - кредит, що видається для покупки нерухомості під заставу нерухомості як забезпечення повернення кредиту. Зазвичай це довгострокова позика, що видається терміном від 10 до 30 і більше років. Іпотечний кредит може бути отриманий як під забезпечення нерухомістю, що вже є у власності, так і під забезпечення нерухомості - як готової, так і тієї, що будується. Забезпеченням за кредитом може бути квартира, будинок або земельна ділянка. Іпотечний кредит може бути використаний на інші цілі - наприклад, на ремонт квартири.

- Споживчий кредит - кредит, що видається для покупки будь-яких товарів або послуг, наприклад, меблів, відеотехніки або туристичної путівки. Більшість споживчих кредитів на ринку видаються з фіксованою відсотковою ставкою, яка зберігається протягом усього терміну кредитування.

- Автокредит – кредит, що видається банком на придбання автомобілів, як нових, так і вживаних. Зазвичай видається терміном від одного до п'яти років. Більшість кредитів для придбання машини на ринку видаються з фіксованою відсотковою ставкою, яка зберігається протягом усього кредитування. При фіксованій процентній ставці кредитор вимагає, щоб клієнт щомісяця вносив платежі погашення кредиту. Сума щомісячних платежів попередньо розраховується на весь термін кредитування, фіксується у кредитному договорі, і складається з виплати частини основної суми кредиту та виплати відсотків за користування. Забезпеченням по кредиту зазвичай служить автомобіль, що купується. І тут потрібно зробити страхування життя покупця, і навіть страхування.

- Кредитна картка - це іменний платіжно-розрахунковий документ у вигляді пластикової картки, випущений кредитною установою та засвідчує наявність у власника картки кредиту в даній установі. Карта використовується для розрахунків за будь-які товари та послуги у магазинах чи мережі Інтернет.

- Кредит на освіту. Умови освітнього кредиту іноді вигідніші, ніж у звичайного споживчого кредиту. Сума кредиту може становити кілька тисяч доларів (залежно від вартості навчання та платоспроможності майбутнього студента), термін такого кредиту – до 10 років. Деякі банки можуть надати кредит траншами перед початком кожного семестру, і обчислення відсотків тоді починається після надання кожного такого траншу. На період навчання (до п'яти років) банк може надати відстрочку боргу, проте від сплати відсотків не дає звільнення.

Послуги на ринку цінних паперів, які можна класифікувати залежно від призначення та напрямку:

- брокерське обслуговування – надання брокером посередницьких послуг із здійснення комерційних, кредитних, страхових угод між зацікавленими сторонами – клієнтами за їх дорученням та за їх рахунок;

- трастові послуги – послуги з довірчого управління майном на користь та за дорученням клієнта на правах довіреної особи;

- послуги депозитарію – послуги з здійснення обліку та зберігання будь-яких видів цінних паперів клієнтів.

При розгляді банківських послуг з боку клієнторієнтованого підходу, можна виділити 4 блоки услуг:

1 блок – послуги, які безпосередньо пов'язані з обслуговуванням лише фізичних осіб, тобто операції, не пов'язані з обслуговуванням комерційним банком організацій (клієнт самостійно виявив банк з метою відкриття вкладу або здійснення валютно-обмінних операцій);

2 блок – корпоративно-роздрібні послуги – обслуговування фізичної особи, яка стала клієнтом даного банку через певного посередника – організацію (наприклад, обслуговування фізичної особи в рамках зарплатного проекту, зарахування допомоги та пенсій);

3 блок – умовно-роздрібні операції, що здійснюються як юридичними та фізичними особами, тобто операції, ідентичні за технологією здійснення, але розрізняються лише за клієнтами;

4 блок – послуги, що здійснюються для VIP-клієнтів. Комерційні банки розробляють спеціальні банківські продукти та надають ексклюзивний фінансовий сервіс для VIP-клієнтів – *privat banking*.

Отже, роздрібне банківське обслуговування є особливим видом організації банківської діяльності, що базується на клієнтоорієнтованій інноваційній банківській стратегії та розповсюджується на клієнтів роздрібного банку. Можна відзначити велику різноманітність видів операцій комерційних банків із фізичними особами, що потребують постійної уваги банків до розвитку та вдосконалення цього виду своєї діяльності.

1.2 Основні чинники, що впливають на розвиток ринку роздрібних банківських послуг

Ринок банківських послуг є сегментом фінансового ринку. На цьому ринку існують продавець та покупець відповідних фінансових послуг, а також сфера потенційних обмінів, за допомогою яких здійснюється реалізація певних банківських послуг.

Учасниками ринку роздрібних банківських послуг є фізичні особи – клієнти банків, що формують попит на послуги та комерційні банки, що формують пропозицію, Центральний банк як мегарегулятор всього фінансового ринку, а також деякі додаткові установи, що утворюють банківську інфраструктуру та забезпечують життєдіяльність кредитних інститутів: інформаційні та рейтингові агенції, Агентство зі страхування вкладів, бюро кредитних історій [15, с.80].

Попит на даному ринку – це кількість банківських послуг, які клієнти банків можуть і хочуть отримати за певний час за певною ціною та у певному місці. Пропозиція – це кількість банківських послуг, яку пропонують комерційні банки у певному місці у певний час за певною ціною. Ціноутворення є однією з найважливіших сторін діяльності банку, важелем управління, від якого залежать

обсяг прибутку, рентабельність діяльності, конкурентоспроможність на ринку та багато інших економічних показників.

Об'єктами ціноутворення у банку є послуги та продукти, запропоновані клієнтам. Видами банківських цін є відсоткові ставки, дисконти (знижки), тарифи, комісійні винагороди тощо.

Існують чинники, які впливають рівень цін на банківські послуги. Дані фактори можна поділити на внутрішні та зовнішні [5, с.79].. Зовнішні чинники включають державне регулювання, рівень інфляції, наявність і рівень конкуренції, особливості споживачів і характеру їх попиту.

Внутрішні чинники безпосередньо пов'язані з діяльністю банку, залежить від його внутрішнього середовища, напрямів діяльності, вибору цільових ринків, стилю керівництва, персоналу, якості банківських продуктів, отже, контролюються ними.

У результаті функціонування різних банківських послуг на роздрібному банківському ринку утворюється низка факторів, які визначають загальний розвиток цього ринку. Усі фактори можна розділити на загальноекономічні (системні) та індивідуальні [15, с.77]. (рисунок 1.4).

Наявність даних факторів здійснює не однозначний, а багатоплановий вплив на весь банківський сектор економіки.

Так, на розвиток банківської системи впливає поточна економічна політика держави. Здійснюючи грошово-кредитну політику, Центральний банк, використовуючи інструменти грошово-кредитного регулювання, впливає на банківську систему. Проводячи політику, спрямовану на стабілізацію банківської системи, Центральний банк може відкликати ліцензії у банків, стримувати відкриття філій і збільшувати валютні резерви.

Банківська система інтенсивно розвиватися в період економічного підйому, коли попит на банківський продукт та банківські послуги суттєво зростає. Разом із збільшенням кількості банківських операцій зростає і банківський дохід, який вкладається у розвиток банку. Сама ж банківська діяльність набуває стабільного характеру.



Рисунок 1.4 – Чинники, що впливають розвиток ринку роздрібних банківських послуг

У разі економічної кризи, коли посилюється інфляція, зростає дефіцит держбюджету, місцевих фінансів, розвиток банківської системи уповільнюється. Зменшується приплив заощаджень населення, банкрутують підприємства, знижується попит на банківські послуги, у тому числі на кредитні ресурси банку, знижуються доходи банку, а це підштовхує їх на пошук нових високоризикованих операцій, банківські спекуляції. Банківська система дестабілізується і більш схильна до криз.

Так збільшення чи зниження реальних доходів населення веде або зниження, або збільшення заощаджень. Зростання заощаджень населення має великий вплив на розширення та збільшення кредитування фізичних та юридичних осіб, що у свою чергу надає стимулюючий вплив на розвиток роздрібних банківських послуг.

Міжбанківська конкуренція одна із основних чинників, який істотно впливає на розвиток роздрібних банківських послуг. За рахунок наявності конкуренції відбувається поліпшення якості послуг.

Вітчизняний ринок банківських послуг характеризується нерівномірними умовами конкуренції. Це пов'язано, по-перше, з тим, що частина банків, що обслуговують бюджетні рахунки, має доступ до бюджетних коштів, і одержувані дешеві, довгострокові або постійно оновлювані ресурси набувають вирішального значення у забезпеченні ліквідності кредитної організації.

Другий момент - це наявність низки банків з державною участю, які працюють у тому ж правовому полі, як і банки, створені простими акціонерами. Врегулювання цієї нерівності у банківському секторі має нейтралізувати не сумлінну конкуренцію.

Проте конкуренція сприяє розвитку прогресу на роздрібному ринку банківських послуг, примушуючи банки до вдосконалення та поліпшення запропонованих банківських послуг.

Наступним важливим фактором, що впливає на розвиток банківських послуг, є, на наш погляд, довіра до банків та банківської системи загалом. Якщо населення несе в банк свої заощадження - це дуже важливий фактор, що сприяє успішному функціонуванню банку. Довіра принципово важлива не тільки для банківського сектора, а й для всього фінансового ринку загалом.

Досвід проведення ринкових реформ у країні свідчить про те, що раніше з боку держави не приділялося належної уваги до такого активу, як «довіра населення». Недостатнє чітке законодавство, фінансові піраміди, корупція та банківські кризи призводять до різкого падіння довіри населення насамперед до держави, а потім – до кредитних організацій та банківського сектора в цілому.

Довіра – це величина, яку досить складно формалізувати та визначити. Залежить вона від низки факторів [11, с.103]:

- рівень відкритості та доступності інформації для клієнтів про діяльність банку;
- ступінь державного регулювання діяльності банків;

- наявність ефективно діючої системи гарантування збереження вкладів у країні та участь конкретного банку з дотриманням необхідних умов.

Особливо значущим фактором довіри до банків є наявність достовірної інформації про їхню діяльність. Рівень інформаційного забезпечення відображає рівень прозорості банківського бізнесу. Чим більше прозорої інформації, тим більше можливостей у клієнтів отримання необхідної інформації про діяльність банків.

Наявність НТП надає революційний вплив в розвитку банківського сектора економіки. Розвиток інформаційних технологій сприяє удосконаленню та створенню нових сучасних роздрібних банківських послуг.

Інформаційні технології допомагають фінансовим організаціям надавати клієнту якісніше та зручніше обслуговування, продукти за конкурентними цінами, а також свої новинки. Яскравий приклад – різноманітні віртуальні помічники. На даний момент вони можуть, ґрунтуючись на аналізі витрат і переваг клієнта, нараховувати йому різноманітні бонуси, робити спеціальні пропозиції, пропонувати різні варіанти оптимізації витрат та податкових повернень. Інший приклад – аналітика Великих даних. Завдяки цьому напрямку банки вже мають можливість пропонувати клієнтам свої продукти на вигідніших умовах або, наприклад, можуть пропонувати складні продукти, наприклад, відкрити брокерський рахунок і т.п.

Розвитку цифрових каналів просування банківських послуг хочеться приділити особливу увагу. В даний час на фінансовому ринку спостерігаються тренди, що формують передумови для стимулювання та розвитку фінансових технологій, серед яких [3, с.20]:

- низька маржинальність банківських послуг;
- перетворення учасниками фінансового ринку своїх бізнес-моделей та прагнення до створення екосистем;
- збільшення проникнення фінансових послуг за рахунок їх цифровізації;

- втрата банками монополії надання традиційних (платіжних та інших) послуг, і навіть придбання нефінансовими організаціями значної ролі фінансовому ринку;

- прагнення банків до партнерств зі стартапами та технологічними компаніями.

Розвиток фінансових технологій модернізує традиційні напрями надання фінансових та інших послуг, у яких з'являються інноваційні продукти та послуги для кінцевих споживачів.

Найбільш значущий розвиток фінансових технологій спостерігається у таких сферах:

- платежі та перекази: послуги онлайн платежів, послуги онлайн-переказів;
- фінансування: споживче кредитування, бізнес-кредитування, краудфандинг;
- управління капіталом: робо-едвайзинг, програми та програми з фінансового планування, соціальний трейдинг, алгоритмічна біржова торгівля, послуги цільових накопичень та інше.

Активна участь держави у розвитку цифрових технологій на фінансовому ринку є одним із основних факторів розвитку цифрової економіки. Як би не вдосконалювались банківські послуги, невід'ємною частиною розвитку всього банківського сектора є наявність та функціонування нормативно-правової бази. Відсутність необхідних правових норм, їх невідповідність чи протиріччя гальмує розвиток банківської системи, отже, і розвиток роздрібних послуг, що надаються банками.

Отже, можна дійти висновку, що на розвиток ринку роздрібних банківських послуг впливає цілий комплекс чинників. Одні фактори стимулюють розвиток ринку роздрібних банківських послуг, інші стримують. До основних факторів, що стримують розвиток ринку роздрібних банківських послуг, можна віднести: відсутність рівноправних можливостей конкуренції; недосконалість правової бази; наявність нерозвиненої інфраструктури тощо. У свою чергу, до факторів, що стимулюють розвиток ринку роздрібних

банківських послуг у країні, належать: збільшення доходів населення; стабільна економічна обстановка країни тощо. В даний час державою вже багато зроблено для мінімізації впливу негативних факторів, але залишається ще достатньо проблем, які необхідно вирішити, щоб процес розвитку банківської системи проходив інтенсивніше.

2 ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ РИНКУ РОЗДРІБНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

2.1 Загальносвітові тенденції цифровізації ринку роздрібних банківських послуг

Однією з найважливіших передумов сучасного рівня розвитку ринку роздрібних банківських послуг у розвинених країнах став насамперед високий рівень масової довіри громадян до державної економічної політики, банківської системи, а також до національної валюти, емітентів цінних паперів та інших фінансових інструментів. Крім цього, рушійною силою розвитку даного сегмента ринку є конкуренція, яка змушує комерційні банки постійно працювати над поліпшенням якості обслуговування клієнтів, запровадженням нових видів банківських послуг для населення.

Основними тенденціями розвитку роздрібних банківських послуг у європейських країнах є [3, с.22].

- використання стратегій багатоканального обслуговування приватних осіб;
- перехід від надання окремих видів послуг до комплексного обслуговування клієнтів;
- перехід під час надання стандартних послуг від прямого контакту «клієнт – клерк» (через банківський прилавок) до самообслуговування;
- розширення спектру та підвищення якості роздрібних банківських послуг.

У багатьох розвинених країнах основною є багатоканальна стратегія організації продажу банківських послуг. Зміст даної стратегії полягає у наданні стандартних послуг у комбінації із сучасними мультимедійними формами їх збуту (на основі розвитку інформаційних технологій), що передбачає більшу зручність для споживача та при досягненні певних обсягів операцій забезпечує зниження вартості даних послуг. Це виявляється у розширенні каналів

постачання банківських послуг шляхом запровадження віддаленого обслуговування клієнтів.

Широкого поширення набули роздрібні банківські послуги, що надаються через банкомати, інфокіоски, з використанням засобів мобільного зв'язку, систем віддаленого доступу, телефонного зв'язку.

Такі мультимедійні канали збуту банківських послуг у практиці діяльності європейських банків дедалі частіше або доповнюють собою мережу філій, або замінюють її. Загальносвітовою тенденцією є скорочення традиційної мережі філій.

Багатоканальна стратегія організації продажу роздрібних банківських послуг дозволяє значно збільшити обсяги послуг, що надаються, і стимулює зростання попиту на ці послуги внаслідок зниження їх вартості. Обслуговування клієнтів через банкомати та з використанням систем віддаленого доступу дозволяє знизити вартість кожної роздрібною банківської послуги порівняно із традиційними способами надання послуг.

Тенденції до світової інтеграції та глобальна стандартизація значно спрощують кооперацію різних банківських систем, однак не стирають глибокі відмінності між ними, обумовлені впливом негативних екзогенних впливів та кризових явищ. Крім цього, ринок банківських послуг не вільний від державних регулюючих впливів, локальних традицій та локального рівня економічного розвитку. Саме це визначає специфіку зарубіжних банків.

Специфіка – це сукупність важливих характерних рис, що зумовлює особливості функціонування певної системи. Виявлення специфіки зарубіжного ринку банківських послуг для фізичних осіб є визначення характерних рис, наявність яких сприяє формуванню відмінностей у роботі банківських систем. Однак оцінити пропозиції всіх зарубіжних банків досить складно, це обумовлено обмеженістю доступу до повної інформації про умови реалізації банківських товарів. У зв'язку з цим цілком доцільно насамперед провести аналіз фінансових систем різних країн, щоб, визначивши найефективнішу, детальніше

досліджувати асортимент кількох найуспішніших зарубіжних банків, що працюють за цією системою.

Загалом усі фінансові системи різних країн можна поділити на фондові (або ринкові), банківські та змішані (або недостатньо розвинені):

1. "Bank-Based" або Консервативний тип. У цій системі основним джерелом банківського прибутку є різниця між депозитними та кредитними відсотковими ставками. З одного боку, цей тип можна вважати недостатньо ефективним і малодохідним, проте з іншого боку, саме він характеризується мінімальними ризиками. У цій системі банки виступають у ролі посередників у процесі перерозподілу фінансових ресурсів завдяки банківським кредитам.

2. "Market-Based" або Ринковий (фондовий) тип. Відмінною рисою даного типу фінансової системи є те, що перерозподіл коштів відбувається, головним чином, в результаті нарощення акціонерного капіталу компанії. У даному випадку має місце значно швидше залучення інвестицій, ніж отримання коштів через банківський кредит. Для інвестора фондова біржа є джерелом швидкого, але ризикованого прибутку. Рівень розвитку фондової біржі визначається потужністю законодавчої бази, що захищає інвесторів.

3. "UndevelopedorMixed" або Змішаний (нерозвинений) тип. Даний тип характерний для країн з недостатньо розвиненою економікою, де обсяг депозитів, що залучаються, значно менший, ніж потреба в інвестиціях. Найчастіше це зумовлено відсутністю продуманою законодавчою базою, здатної захистити права інвесторів фондових бірж. Фінансова система змішаного типу й у банківській системі України. Об'єктивною причиною цього можна вважати особливості історичного розвитку нашої держави. По-перше, перші комерційні банки з'явилися порівняно пізно – лише наприкінці 1980-х років (коли у Китаї, наприклад, перший комерційний банк було відкрито 1897 року). По-друге, революція внесла свій внесок: фондові біржі в Україні знову відкрилися лише у 1990-х. Тому сучасна банківська система України має досить скромну історію розвитку.

4. "Islamic Finance Market" або Ісламський банкінг. Цей тип фінансової системи стоїть «особняком» на тлі перерахованих вище. Він сформований на основі ісламських релігійних канонів, що забороняють відсоткові ставки, ф'ючерси та інші ставки, що базуються на часовому факторі. Дозволено виключно проектне інвестування, засноване на пайовій участі у певних видах бізнесу.

Безумовно, кожна з вищезгаданих систем має право на існування, проте найефективнішими можна вважати системи консервативного та ринкового, або, як її ще називають, агресивного типу. "Консервативність" забезпечує мінімальні ризики, "агресивність" - максимальний прибуток. Ефективність функціонування цих типів фінансових систем підтверджується високими позиціями зарубіжних банків у світових рейтингах (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 – Лідери рейтингу «Топ-100 найбільших банків світу»

Номер в рейтингу	Назва банку	Країна	Розмір капіталу
1	Industrial and Commercial Bank of China (ICBC)	Китай	\$4 027 млрд.
2	China Construction Bank Corporation	Китай	\$3 377 млрд.
3	Agricultural Bank of China	Китай	\$3 287 млрд.
4	Bank of China Ltd	Китай	\$3 092 млрд.
5	Mitsubishi UFJ Financial Group	Японія	\$3 069 млрд.
6	JPMorgan Chase	США	\$2 765 млрд.
7	HSBC Holdings plc	Великобританія	\$2 558 млрд.
8	Bank of America (BoA)	США	\$2 354 млрд.
9	BNP Paribas	Франція	\$2 336 млрд.
10	Crédit Agricole	Франція	\$2 123 млрд.

Згідно з рейтингом, "Топ-100 найбільших банків світу" станом на кінець 2020 року перші чотири рядки займають банки Китаю, п'яту - японський банк. Для цих країн характерна фінансова система консервативного типу. Шосте місце у рейтингу посідає американський банк, який демонструє прогрес порівняно з попереднім роком. Для США характерна фінансова система ринкового типу.

Таким чином, на підставі вищезгаданих даних, можна беззастережно вважати фінансові системи консервативного та ринкового типів найефективнішими.

Перші чотири місця у рейтингу світових банків за версією The Banker зайняли китайські фінансові організації - ICBC (капітал першого рівня \$337,5 млрд, активи \$4 трлн), China Construction Bank (\$287,4 млрд, \$3,4 трлн), Agricultural Bank of China (\$242,9 млрд, \$3,3 трлн) та Bank of China (\$230 млрд, \$3,1 трлн). Другу четвірку склали банки США на чолі із JPMorgan Chase.

Україна відстає від світових гігантів інтернет-банкінгу як за обсягом грошових операцій у цифровій формі, і за якістю правового регулювання галузі FinTech, особливо у сфері захисту прав споживачів цифрових банківських послуг.

Узагальнивши зазначені дані про особливості банківських систем різних країн і додавши інші критерії, що характеризують ці системи, можна сформувати таблицю для порівняння ринку роздрібних банківських послуг в Україні та за кордоном (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2 - Порівняльний аналіз національних банківських систем

Країна	Тип фінансової системи	Регулятор та його функції	Середня ставка за кредитами, 2021	Середня ставка за вкладами, 2021р.	Державний захист вкладів
США	Ринковий	Двохрівнева система регуляції та контролю: 1. Федеральний уряд і Федеральні закони: а) Система Федеральних Резервів: монетарна політика; нагляд та регулювання банків; б) Комісія з цінних паперів та бірж в) Управління з валютного контролю Міністерства фінансів (ОСС) г) Федеральна корпорація зі страхування депозитів 2. Локальні закони штатів	3,25%	1,10%	USD 250,000

Продовження таблиці 2.2

Китай	Консервативний	1. Народний банк Китаю: монетарна політика та нагляд за банк. діял-тю 2. Комісія з регулювання банківської діяльності: нагляд за банківською діяльністю 3. Міністерство Фінансів: фінансова політика та держ. бюджет 4. Державна Адміністрація з іноземної валюти: нагляд за валютними операціями та держ. валютні резерви	2,95%	0,35%	500 тис. юанів (USD 77.226)
Японія	Консервативний	1. Центральний банк: регулювання процентних ставок за кредитами комерційних банків, нагляд за банківською діяльністю 2. Міністерство фінансів: регулярні контрольні перевірки банків (по черзі із ЦБ); Монетарна політика Схема захисту депозитів 3. Корпорація з гарантування банківських вкладів: збирання щомісячних відрахувань банків у сумі 1,012 % від сукупного обсягу депозитів у резервний фонд.	1%	- 0,13%	10 млн. японських ієн (USD 91.795)
Німеччина	Консервативний	Усі типи банків на засадах саморегуляції відповідно до закону та секторальних угод	2%	- 0,01%	20 000 євро (USD 24.206)
Канада	Ринковий	1. Центральний банк Канади: регулюючі норми обов'язкових резервів комерційних банків 2. Департамент фінансів та інші органи федерального фінансового регулювання 3. Управління з нагляду за фінансовими установами 4. Канадська корпорація зі страхування депозитів: нагляд за фінансовою стійкістю та відповідністю закону	2,45%	0,16%	USD 100.000
Великобританія	Ринковий	Центральний банк Англії: 1. Комітет з питань фінансової політики: запобігання ризикам 2. Пруденційний контролюючий орган: нагляд за банками, страховими компаніями та інвестиційними банками	1,1%	0%	85 000 фунтів стерлінгів (USD 118 229)
Україна	Змішаний	Національний банк України: 1. Проведення грошово-кредитної політики 2. Емісія готівки 3. Зберігання золотого та валютного запасу країни 4. Касове обслуговування державного бюджету 5. Ліцензування та кредитування комерційних банків	11%	0,2%	600 000 тис.грн.

Порівняння банківської системи України із системами інших країн допоможе у пошуку шляхів розвитку національного ринку банківських роздрібних послуг.

2.2 Огляд українського ринку банківських послуг для фізичних осіб

Для оцінки розвитку роздрібною банківського бізнесу проведемо аналіз показників діяльності комерційних банків України, що дозволить відобразити загальну тенденцію розвитку та динаміку надання роздрібних банківських послуг (таблиця 2.3 та рис. 2.3)

Таблиця 2.3 - Сумарні активи українських комерційних банків з 2008 по 2022 рр. (млн. грн.)

Сумарні активи українських комерційних банків з 2008 по 2022 рр. (млн. грн.)					
	Активи (усього)	Надані кредити	Кредити суб'єктам господарювання	Кредити фізичним особам	Резерви за активними операціями банків
на 1.01.2008	599396	485368	276184	153633	20188
на 1.01.2009	926086	792244	472584	268857	48409
на 1.01.2010	880302	747348	474991	222538	122433
на 1.01.2011	942088	755030	508288	186540	148839
на 1.01.2012	1054280	825320	580907	174650	157907
на 1.01.2013	1127192	815327	609202	161775	141319
на 1.01.2014	1278095	911402	698777	167773	131252
на 1.01.2015	1316852	1006358	802582	179040	204931
на 1.01.2016	1254385	1009768	830632	175711	321303
на 1.01.2017	1256299	1005923	847092	157385	484383
на 1.01.2018	1336358	1042798	870302	170938	516985
на 1.01.2019	1360764	1118618	919054	196634	555871
на 1.01.2020	1494460	1033539	822020	206761	492069
на 1.01.2021	1822814	963664	752503	199556	375459
на 1.01.2022	2053928	1065347	795513	242633	278774

Сумарні активи українських комерційних банків мають тенденцію до збільшення протягом всього аналізованого періоду.

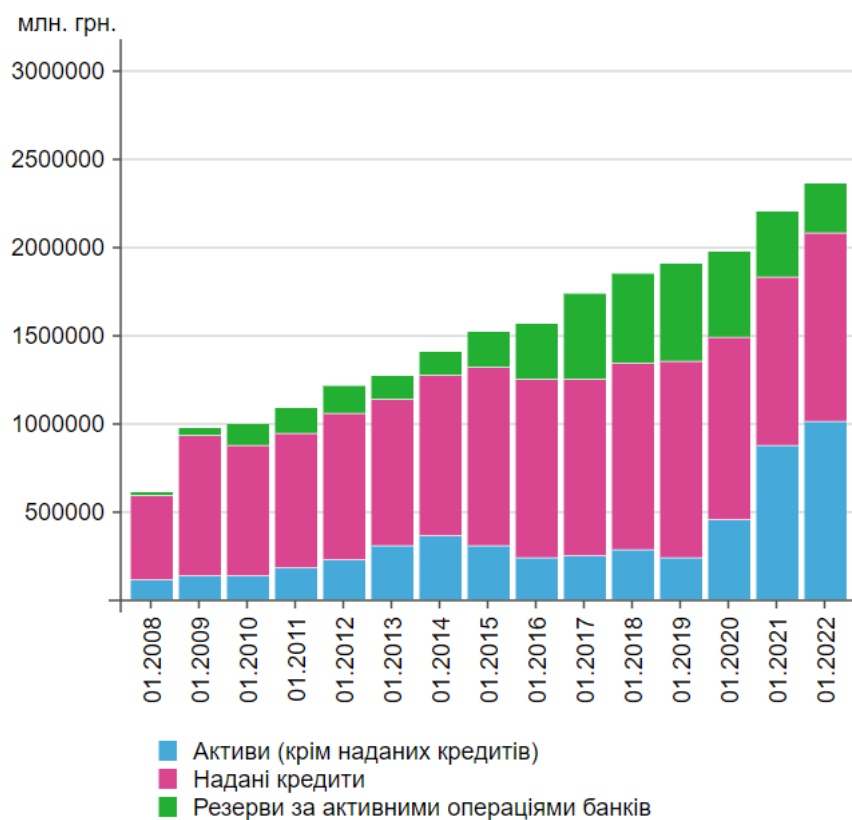


Рисунок 2.3 - Сумарні активи українських комерційних банків з 2008 по 2022 рр. (млн. грн.)

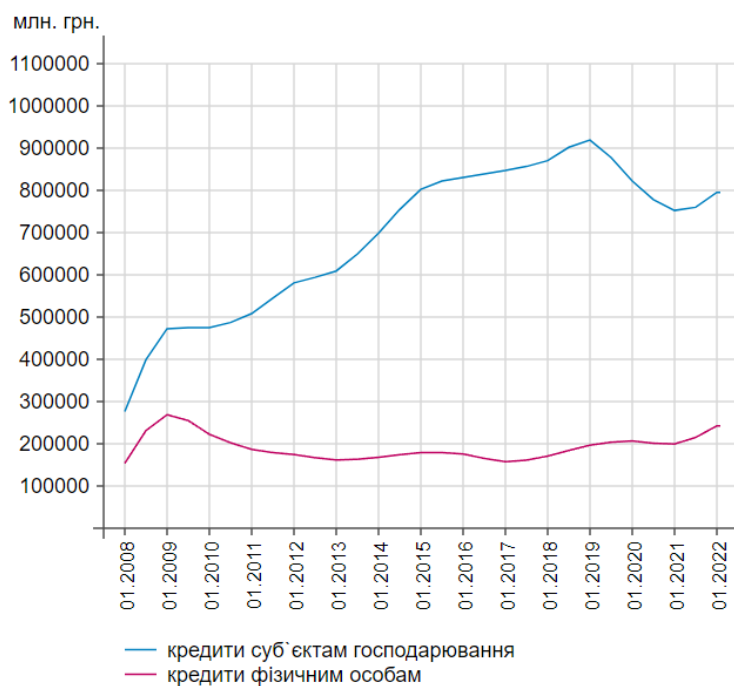


Рисунок 2.4 – Кількість виданих кредитів фізичним і юридичним особам за 2008-2022 роки

З рисунку 2.4 видно, що динамічне зростання використання послуги кредитування з 2008 року по 2022 рік, було популярним для юридичних осіб і зростало кожного року, але з 2019 року даний показник знизився, на це могли вплинути ряд нових реформ, які приймає Уряд країни. Однак, щодо кредитування фізичних осіб, то ми бачимо, що з 2017 по 2022 рік відбувається поступове зростання показника.

Якщо аналізувати конкурентоспроможність національних банків, то можна виділити наступні особливі чинники, а саме:

- інформаційна продукція (мобільний банкінг);
- засоби виробництва (мета продукції, вплив на суспільство);
- споживання (зручність та комфорт для клієнта); [9]

У таблиці 2.4 наведено 10 найбільш прибуткових банків України за загальними активами та функціональним впливом на фінансово-економічний потенціал держави.

Таблиця 2.4 – Десятка найприбутковіших банків України з 2018-2020 рр.

Назва банку	Активи станом на 01.01.2018 (млн.грн)	Активи станом на 01.01.2019 (млн.грн)	Активи станом на 01.01.2020 (млн.грн)	Приріст, %
ПриватБанк	2,59	3,66	5,72	+17,74
Ощадбанк	2,34	2,41	2,71	+11,49
Укрексімбанк	1,71	1,88	2,37	+6,67
УКРГАЗБАНК	0,692	1,05	1,67	+29,04
Райффайзен Банк Аваль	0,721	0,987	1,08	+28,74
Альфа-Банк	0,495	0,675	0,994	+27,15
ПУМБ	0,465	0,763	0,818	+19,9
УКРСІББАНК	0,467	0,596	0,704	+6,67
СБЕРБАНК	0,423	0,483	0,663	-12,29
ОТП Банк	0,298	0,468	0,599	+20,09

З наведеної таблиці можна зробити висновок, що до трійки найкращих банків належать ПриватБанк, Ощадбанк та Укрексімбанк, які є державними.

Дивлячись, на показники активів усіх банків, ми бачимо, що кожного року вони зростають, а це значить, що банківська система в Україні розвивається та стає більш лояльною для споживачів даних послуг.

2.3 Досвід України переходу на цифровізацію ринку банківських послуг для фізичних осіб

Цифровізація змінює способи взаємодії клієнтів з банком. Наразі спостерігається великий тренд у бік відмови від звичного відвідування відділень. Наприклад, у 2020 р. клієнти на 12% рідше відвідували відділення банків, ніж роком раніше. Але хороша офлайн-взаємодія не зникає, вона дещо змінює свою форму.

Через пандемію та локдауни та введенням воєнного стану живе людське спілкування стало привілеєм, тому важливо виправдати очікування користувача в офлайн, коли вони звикли до зручного та швидкого банківського застосунку. Зважаючи на це, банки розвивають формат phygital — physical та digital, коли взаємодія з людиною відбувається на перетині цифрового та матеріального. До нього належать біометричні технології розпізнавання, співробітники банку з планшетами, що містять всю інформацію про клієнта. Також відбувається відмова від банківських відвідувань, скорочення часу очікування в чергах та безпаперові технології [9].

Інтенсивна цифровізація банківської діяльності потребує достатньо об'єктивної оцінки її рівня. Це стає більш актуальним, як окремих банків, так фінансово-банківської сфери загалом. Слід зазначити, що вимірювання рівня цифровізації класичного банку є складним завданням. Нині немає єдиного методу і метрик оцінки рівня цифровізації. Як правило, при оцінці ступеня цифровізації банків орієнтуються на такі характеристики, як [9]:

- рівень автоматизації бізнес-процесів;
- розвиток каналів самообслуговування (різні програми та послуги);
- швидкість операцій (офлайн, онлайн, в режимі реального часу);

- рівень розвитку управління даними, включаючи машинне навчання;
- доступність сервісів 24/7.

Оцінка рівня цифровізації банківської діяльності може бути проведена із застосуванням різних показників. Для їх розрахунку звернемося до кількісних характеристик банківської системи України.

Мережа POS-терміналів в Україні через вплив карантинних обмежень за підсумками першого кварталу 2020 скоротилася вперше з 2017 року (рис. 2.3)

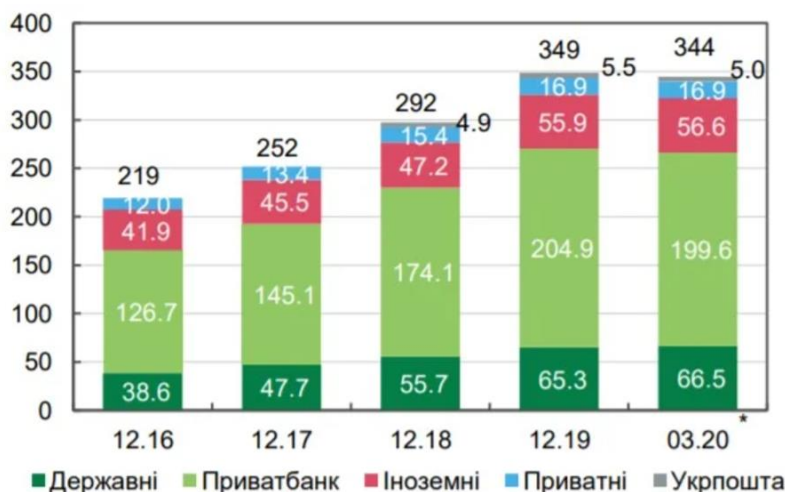


Рисунок 2.3 – Кількість платіжних терміналів, тис.од.

В основному, скорочення відбулося за рахунок ПриватБанку (мінус 5,3 тис. терміналів) та Укрпошти (мінус 500 терміналів), тоді як державні (без ПриватБанку) та іноземні банки наростили свою мережу.

Що стосується банкоматів, то їх кількість в Україні скорочується п'ять кварталів поспіль і за підсумками першого кварталу 2020 року становила 35,6 тис., що на 300 банкоматів менше, ніж на початку 2020 року (Рис.2.4).



Рисунок 2.4 – Кількість банкоматів, тис.од.

Зокрема, ПриватБанк скоротив мережу на 100 банкоматів, банки з іноземним капіталом - на 200 банкоматів, мережа приватних та державних банків (без ПриватБанку) залишилася незмінною.

Спостерігається збільшення частки безготівкового обороту у загальних витратах громадян. Загальна кількість операцій (безготівкових та отримання готівки) з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, в першому кварталі 2020 року становила 1385,3 млн шт., а їх сума – 920,5 млрд грн. Порівняно з аналогічним періодом 2019 року кількість зазначених операцій зросла на 24,5%, а сума – на 15,6%. За кількістю та сумою переважали саме безготівкові операції. Так, кількість безготівкових операцій становила 1 183,2 млн шт. (85,4% усіх операцій), а сума – 503 млрд грн. або 54,6% від суми усіх операцій із картками (торік, за підсумками першого кварталу, показник становив 49,7%) [13].

З погляду використовуваних технологій можна виділити такі види дистанційного банківського обслуговування :

Класичний «Банк-Клієнт» (товстий клієнт, remote banking, home banking) - на комп'ютері користувача встановлюється окрема програма клієнт, яка зберігає всі свої дані (виписки за рахунками, платіжні документи). Взаємодія з банком може здійснюватися різними каналами зв'язку (телефонні комутовані або виділені лінії, через мережу Інтернет).

Інтернет-банкінг (інтернет-клієнт, тонкий клієнт, On-line banking, Internet banking, WEB-banking) – це система дистанційного банківського обслуговування, що працює через звичайний Інтернет-браузер. З її допомогою можна здійснювати ті самі дії, що і через традиційні системи, з тією відмінністю, що не потрібно встановлення дистрибутива системи на комп'ютер користувача. Докладніше див. Інтернет-банкінг.

Мобільний банкінг (телефонний банкінг, SMS -banking) – надання послуг ДБО з використанням телефонного зв'язку. Зазвичай, такі системи мають обмежений набір функцій. Найчастіше це інформаційний сервіс (виписки про операції за рахунками, залишок на рахунку тощо). Але деякі банки дозволяють клієнтам робити різні платежі та здійснювати грошові перекази за допомогою мобільного телефону.

Зовнішні сервіси – технології ДБО з використанням пристроїв банківського самообслуговування (банкоматів, платіжних терміналів, інформаційних кіосків).

Таким чином, можна зробити висновок, що в сучасних умовах продовжується активний розвиток цифрового банкінгу, на який суттєво вплинула пандемія коронавірусу, кредитні організації продовжують модернізацію дистанційного банківського обслуговування, пропонуючи, крім базових операцій, додаткові можливості.

Проте впровадження новітніх цифрових технологій потребує великих капіталовкладень, зміни культури, нових навичок та компетенцій. Саме тому далеко ще не всі організації можуть своєчасно впроваджувати дані технології. До основних проблем, з якими стикаються банки в процесі цифрової трансформації, належать: нестача кваліфікованих фахівців із цифрових технологій, високі ризики, пов'язані з кібербезпекою, недостатньо високий рівень цифрової грамотності населення, а також висока вартість розробки та впровадження цифрових технологій у кредитних організаціях.

3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

3.1 Проблеми розвитку ринку банківських послуг для фізичних послуг в умовах цифровізації

Зміни, що відбуваються в банківському секторі, перехід фінансових установ на цифрові технології відіграють позитивну роль як для клієнтів, так і для розвитку всієї економіки. Проте, як і будь-який перехідний період, впровадження цифрових технологій супроводжується різними проблемами, сумнівами та питаннями.

У цій роботі виділено та сформульовано такі основні проблеми, з якими стикаються громадяни, комерційні банки та держава при здійсненні цифрової трансформації (рис. 3.1):



Рисунок 3.1 – Основні проблеми розвитку ринку роздрібних банківських послуг за умов цифровізації

Жодна цифрова система не захищена повністю від можливого хакерського злому і крадіжки даних. Проблема забезпечення кібербезпеки є комплексною і включає несанкціонований доступ до персональних даних як юридичних, так і фізичних осіб, шахрайські дії в частині онлайн перекладів.

Оцінка та аналіз ризиків порушення інформаційної безпеки пов'язані з поняттями вразливості та джерела загроз. Найбільш значущими визнаються такі типи загроз [37, с.204] :

1) DDoS, DoS-атаки; являють собою навмисні дії зловмисників, які не використовують вразливості інформаційних систем, а створюють їх за рахунок навантаження серверів і каналів зв'язку та подальшої відмови в обслуговуванні клієнтів або заміною адреси зловмисника на адресу клієнта; результатом можливо захоплення систем управління безготівковими платежами з метою переказу коштів між будь-якими рахунками до моменту повернення цілісності інформаційної системи;

2) фішинг, зростання якого зумовлене розвитком сфери ІСО; фішинг використовується для крадіжки зловмисниками персональної інформації (логіни, паролі); у цьому випадку не використовуються вразливості інформаційної системи, фішинг є одним із прийомів соціальної інженерії, спрямованої на клієнта банку за допомогою переходу останнього за посиланням з електронного листа на сайт шахраїв замість справжнього сайту або дій клієнта у відповідь на фальшиве SMS-повідомлення з банку;

3) впровадження SQLi - операторів, яке є атакою на веб-додаток з використанням наявних уразливостей; призводить до розкрадання інформації про бази даних клієнтів та персональної інформації; три наступні типи загроз мають аналогічні наслідки;

- 4) міжсайтове підроблення запитів (XSS);
- 5) вихід межі значень директорії (ptrav);
- 6) віддалене виконання коду (RCE).

Незважаючи на постійне покращення захисту систем від злому, не можна нехтувати наявністю такої серйозної загрози. Для вирішення проблем кібербезпеки на постійній основі залучаються провідні державні та приватні компанії, які пропонують використання наступних методик забезпечення безпечної роботи банків з використанням цифрових технологій: криптографічний захист, використання електронного біометричного підпису, одноразові паролі та інші засоби захисту.

Варто зазначити, що розвиток цифрових технологій випереджає підготовку кадрів у сфері безпеки. За даними Міністерства освіти і науки, щорічно випускається близько 5 тис. спеціалістів із вищою освітою у сфері кібербезпеки, тоді як потреба до 2020 р. оцінюється у 21 тис. спеціалістів.

Незважаючи на те, що сучасні технології створені для оптимізації роботи співробітників банку, серед персоналу є страх бути заміненим машиною. І це проблема, яку слід вирішувати менеджменту банку. Вже зараз ПАТ «Альфа-Банк» має розробку на основі RPA (роботизована автоматизація процесів). Суть цієї розробки полягає в імітації програмою взаємодії людини з неінформаційними системами задля досягнення необхідного результату. Програма здатна виконувати будь-яку роботу з будь-яким програмним забезпеченням та приймати рішення за певними сценаріями роботи, а значить замінити як мінімум одного працівника банку. У той же час, при використанні цих технологій зростає потреба у фахівцях, які обслуговують ці технології. У такому разі можливим вирішенням зазначеної проблеми буде перекваліфікація частини працівників банку на таких фахівців.

Існує проблема довіри банків та населення до нових технологій. На сьогоднішній день багато банків сумніваються в доцільності впровадження деяких цифрових технологій: одні сумніваються в надійності блокчейну, а інші досі не наважилися використовувати чат-бота на основі штучного інтелекту. Менеджмент банку можна зрозуміти, адже через весь шум навколо інноваційних технологій часом важко виділити корисну технологію, яка може принести прибуток банку та оптимізувати його роботу.

Існує кілька причин недовіри населення. По-перше, останнім часом почастишали випадки витоків даних. По-друге, населення не завжди бачить переваги цифрових технологій і схиляється до традиційніших технологій — до особистого спілкування з людиною. Так, незважаючи на широке поширення чат-ботів у мобільних додатках та на сайтах, все ще популярними залишаються дзвінки на гарячу лінію та особисті відвідування офісів банку.

Як завершальну проблему впровадження цифрових технологій можна назвати їхню високу вартість розробки та впровадження у банківську систему. Незважаючи на те, що цифрові технології активно використовуються як у зарубіжних, так і у вітчизняних проектах, банки рідко діляться унікальними та успішними технологіями. А це означає, що банки витрачають багато коштів, часу та людських ресурсів на розробку, тестування та впровадження проектів. При цьому технологія може виявитися незатребуваною або приносити малу користь. Якщо ж банк вирішить користуватися технологією іншої організації, може зіткнутися з труднощами застосування і оптимізації цієї технології у своїх системах. У таких умовах банки будуть змушені купувати вже існуючі фінтех-стартапи, або фінансувати стартапи самостійно. До такого рішення однозначно готовий не кожен банк, це досить складна система, яка під силу хіба що найбільшим банкам, що становлять ключову ланку банківської системи держави. Що стосується інших банківських установ, то швидше за все їм потрібно або самим залишити ринок, або вони незабаром просто будуть придушені сильнішими і надійнішими організаціями.

Це не повний перелік проблем, що перешкоджають впровадженню та використанню цифрових технологій у банківській системі. Сюди також можна віднести і неготовність банківської системи до використання цифрових технологій (більшість інформації знаходиться на папері, або на застарілих носіях), і слабкий розвиток мережі Інтернет у деяких частинах країни.

Таким чином, для того, щоб розвиток цифрових технологій у банківській сфері відбувався успішно, банки спільно з регулюючими органами держави повинні вирішувати розглянуті вище проблеми. Насамперед, потрібно

оптимізувати процес навчання спеціалістів, розширювати кафедри цифрових технологій. Добре мотивувати абітурієнтів до навчання на таких кафедрах допоможе створення програми підтримки випускників для забезпечення стабільного робочого місця. Далі необхідно регламентувати регулюючу базу цифрових технологій, щоб комерційні банки розуміли, в якому законодавчому полі вони можуть вести свою діяльність, оскільки вже наявних законопроектів недостатньо. І нарешті, для успішності використання цих технологій необхідно вжити заходів щодо їх популяризації серед населення.

3.2 Перспективні напрямки розвитку роздрібного банківського бізнесу в умовах цифрової економіки

Успіх цифрової трансформації українського банківського сектора найближчими роками залежатиме від того, чи зможуть банки скоротити «цифрове відставання» від лідерів галузі, стати відкритими для співпраці з фінтех-компаніями та використовувати можливості, що відкриваються завдяки швидкому переходу клієнтів на дистанційне обслуговування. Сприятливим фактором стане покращення нормативної бази, що регулює взаємини з клієнтами по дистанційних каналах, та діяльність фінтех-компаній.

Програми цифрової трансформації передбачають наявність амбітних цілей, достатніх ресурсів для їх досягнення, а також пильної уваги з боку вищого керівництва, яке нестиме відповідальність за програму, забезпечуючи контроль над нею та куруючи її поряд з іншими стратегічними завданнями банку.

Основою такої трансформації стають не тільки створення нових клієнтських інтерфейсів та автоматизація процесів, але й запровадження методики Agile у сфері розробки, заохочення міжфункціональної взаємодії, впровадження у корпоративну культуру принципів дизайн-мислення (design-thinking), що потребують глибокого розуміння клієнтських потреб, швидкого створення прототипів. нових рішень та постійного тестування їх спільно з кінцевими користувачами. Крім того, важливим фактором є уміння активно

взаємодіяти з технологічними компаніями у рамках спільної розробки та впровадження інноваційних рішень, аутсорсингу інновацій чи інших форм співпраці. Наприклад, невеликі фінансові організації, які не можуть дозволити собі модернізацію власної ІТ-системи, можуть скористатися послугами компаній, що надають технологічні рішення у форматі аутсорсингу – від хмарних послуг із зберігання та обробки даних до застосування передових аналітичних методів для аналізу великих даних.

Іншими стратегічними партнерами банків стануть, і тому вже є приклади, агрегатори інформації користувача, наприклад, соціальні мережі та оператори зв'язку, що надають доступ до зовнішніх даних про клієнтів з метою підвищення точності кредитного скорингу, перехресних продажів і т.д.

Дослідження вітчизняної банківської практики дозволило виявити присутність на ринку низки тенденцій (рисунок 3.2):

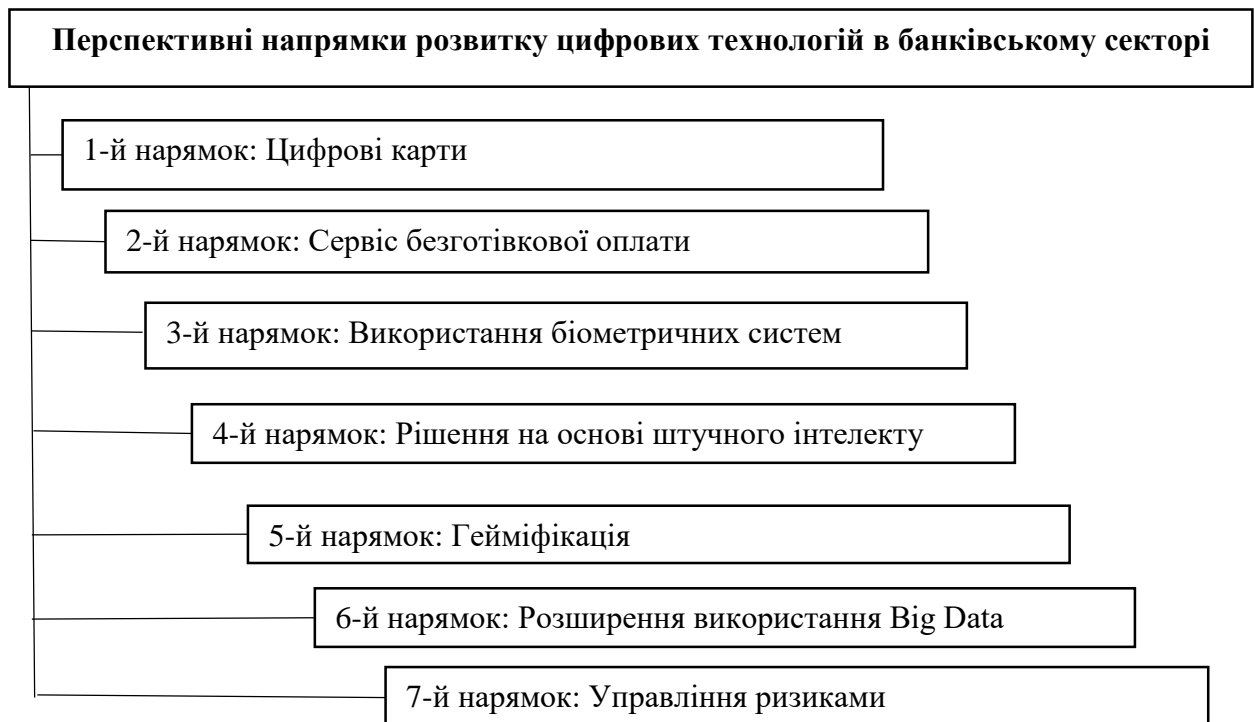


Рисунок 3.2 - Перспективні напрями розвитку цифрових технологій у банківському секторі

1. *Цифрові карти.* Ймовірно, найближчими роками цифрові карти практично замінять собою пластиковий аналог, оскільки найбільші банки вже

зараз фіксують їхню популярність, що різко зростає. Позитивну роль розвитку цифрових карт зіграла пандемія: будучи змушеними обмежувати контакти із зовнішнім світом, люди стали частіше їх використовувати. Це зручно не лише громадянам, а й самим банкам. Завдяки цифровим карткам банки економлять на виробництві «пластику», знижують навантаження на відділення та кур'єрську доставку. Крім того, вони підвищують безпеку своїх клієнтів, будучи позбавленими ризиків втрати карт, їх підробки, крадіжки реквізитів під час здійснення операцій.

2. *Сервіси безготівкової оплати.* Багато великих інтернет-компаній, мабуть, у найближчій перспективі створюватимуть власні послуги безготівкової оплати. Як результат — їхня затребуваність сильно зростає. Користувачі зможуть вводити та зберігати в ньому дані своїх банківських карток, у тому числі (при виборі відповідної функції) зі створенням для них токенів, управляти даними банківських карток та здійснювати за допомогою сервісу безготівкову оплату.

3. *Біометрія.* Популярними у перспективі кількох років будуть також біометричні платіжні картки. Нещодавно про їхній випуск уже оголосила шведська фінтех-компанія VOPY. Проект реалізується організацією разом із розробником біометричних технологій Zwire. Запуск пілота намічено на третій квартал 2021 року. Якщо він буде успішним, компанія випустить 100 тис. біометричних карток вже в четвертому кварталі 2021 року і 500 тис. — у 2022 році. В основі продукту - платформа Zwire Pay ONE. Вона забезпечує аутентифікацію власника картки по відбитку пальця, тим самим позбавляючи його необхідності доторкатися до платіжного терміналу навіть при великих транзакціях - тільки до свого власного комерційного пристрою - смартфона або планшета. Таким чином, завдяки даній біометричній платформі процес оплати стає більш безпечним та гігієнічним.

4. *Рішення на основі штучного інтелекту.* В даний час для покращення різних цифрових фінансових операцій дедалі активніше починають застосовуватися деякі рішення на основі штучного інтелекту. До 2024 року, згідно з дослідженням IDC, 75% усіх споживчих кредитів, а також адресованих

малому бізнесу кредитів видаватимуться за рахунок автоматизованих процесів скорингу та обробки кредитної заявки за допомогою штучного інтелекту.

Крім того, удосконалюються онлайн-платежі та перекази. Завдяки штучному інтелекту клієнту часом вже досить просто сказати, кому і для чого він хоче переказати кошти, і якщо його мобільний телефон включений, платіжне доручення буде сформовано. Далі йому потрібно лише підтвердити операцію, всі інші дії за ШІ.

Інший приклад – робота з активами. Штучному інтелекту вже під силу алгоритмічна торгівля, також може за одну секунду проводити безліч угод, потрібно лише належним чином налагодити алгоритми, не допускаючи margin call. Крім того, ґрунтуючись на аналізі курсів цінних паперів, ШІ здатний рекомендувати ті чи інші зміни складових портфеля.

Ще один приклад — робота з фінансовими та кредитними ризиками. Ні для кого не секрет, що деякі банки з успіхом ведуть ризиковану політику, підвищуючи за її допомогою свою прибутковість (зрозуміло, при цьому необхідно залишатися в чинних нормативних рамках), а якісь не можуть собі цього дозволити в принципі. Підтримка балансу між ризиком та прибутковістю ще недавно здійснювалася за допомогою певних фахівців та/або тривалих розрахунків, але зараз відповідні рекомендації у реальному часі вже видає штучний інтелект.

5. *Ігрові компоненти* та візуальна складова банківських пропозицій, програм та процесів стають важливими критеріями успішності.

Банківські програми лояльності різноманітні та постійно оновлюються. Сучасних клієнтів вже складно здивувати та утримати просто знижками, бонусами чи кешбеком. Пропозицій на ринку багато, і клієнтам є з чого вибрати. На зміну традиційним програмам лояльності, що поступово втрачають свою привабливість, приходять програми з ігровими механіками.

Гейміфікація приваблює клієнтів цікавим, живим та інтуїтивно зрозумілим підходом до «рутинного банківського обслуговування» та до «повсякденних банківських операцій». Ігрові механіки виступають як інструмент спрощення

всіх складних та технічно незрозумілих ситуацій та операцій. Фінансова гейміфікація забезпечує клієнтам інвестиційний зиск у віртуальній реальності, а банку дозволяє створити репутацію клієнтоорієнтованого бренду.

6. *Розширюється використання технології Big Data* для аналізу кредитоспроможності, кредитного скорингу та андеррайтингу, проводяться монетизація даних та пропозиція клієнту відповідних саме йому банківських послуг.

7. У зв'язку з активізацією інноваційної банківської діяльності підвищується роль *управління ризиками* інноваційної діяльності.

Ці тенденції безпосередньо пов'язані з інноваційними технологіями, що впроваджуються у фінансовому секторі, що призводить до посилення конкуренції у галузі з боку фінтех-компаній, які націлені на надання різнопланових послуг фінансового характеру, необхідної якості у максимально короткі терміни і є чи не головними конкурентами банків у боротьбі за клієнта. Фінтех-компанії на відміну від банків мають більш гнучку структуру і, як наслідок, мобільність. Надання послуг фінтех-компаніями ведеться з використанням сучасних каналів: мобільних додатків, штучного інтелекту (роботів), соціальних мереж та ін.

Споживачам фінансових послуг необхідна варіативніша асортиментна лінійка, що максимально відповідає вимогам сучасного життя, тому банки конкурують за клієнтів з фінтех-компаніями, здатними до більш швидкого та цільового надання послуг фінансового характеру. Цей факт є підтвердженням необхідності активного використання банками передових інноваційних технологій для збереження лідерства у сегменті фінансових операцій.

Таким чином, найважливішими особливостями продуктової стратегії комерційних банків на сучасному етапі є неминуче проходження загальносвітових тенденцій (розвиток фінтехнологій, роботизація, гейміфікація, переважання технологій Big Data, управління ризиками) та неминуче орієнтування бізнес-технологій на цифрову економіку.

ВИСНОВКИ

Банківська система є одним із основних напрямків економіки, її успішний розвиток та функціонування – обов'язкова умова довгострокового стабільного економічного зростання в країні. Зокрема, розвиток роздрібного банківського бізнесу найчастіше розцінюється як індикатор стану економіки з погляду попиту та багатьох інших соціально-економічних процесів. Якість розвитку роздрібного банкінгу, крім стану банківської сфери та економіки загалом, залежить від того, які послуги банки надають населенню, чим один банк відрізняється від іншого як і змінюються запити клієнтів.

Банківська сфера знаходиться під впливом трансформації економіки в цифрову, сучасні інформаційні технології дозволяють комерційним банкам частину своїх послуг звести на новий рівень, таким чином залучаючи нових клієнтів та знижуючи витрати на їх обслуговування. Це зумовлює створення та функціонування віртуальних банків, впровадження різноманітних цифрових послуг та товарів.

Говорячи про наслідки, до нових можливостей діяльності комерційних банків щодо надання цифрових продуктів та послуг у сучасних економічних умовах можна віднести такі позиції, як:

- зменшення кількості фізичних офісів, що дозволить скоротити витрати на їх утримання та оптимізувати обслуговування;
- підвищення кількості мобільних офісів, які зможуть надавати свої послуги клієнтам, які не мають змоги скористатися послугами банку з віддалених каналів обслуговування;
- розробка нових мобільних сервісів, які зможуть знизити ціни на послуги, відповідно залучити нових клієнтів та скоротити витрати на обслуговування;
- удосконалення внутрішніх каналів передачі інформації, які дозволять оптимізувати внутрішню взаємодію співробітників та скоротити часові витрати на виконання операції.

Важливо відмітити, що цифрова трансформація надає не тільки потенційні можливості та переваги, а й значні ризики та загрози, які також були сформульовані та обґрунтовані у цій роботі.

На наш погляд, для перспективності застосування та впровадження банківських інновацій дуже важливо:

- створювати та застосовувати унікальні банківські продукти та послуги в межах розвитку сучасних інформаційних технологій;
- надавати повну інформацію про нові продукти та послуги до кінцевого споживача з метою збільшення клієнтського попиту на банківські інновації;
- застосовувати віртуальні телекомунікаційні фінансові технології;
- підвищувати рівень захищеності інформації та каналів її передачі;
- впроваджувати банківські продукти та послуги шляхом використання мережі Інтернет;
- підвищувати рівень кваліфікованості працівників банку у сфері розвитку інноваційної діяльності;
- взаємодіяти з конкретними компаніями, які здатні застосувати нові технології та за необхідності надати банківським установам унікальні перспективні проекти (стартапи).

Таким чином, подальше впровадження та розвиток процесів цифрової трансформації українського банківського сектора дозволить суттєво підвищити ефективність діяльності банків, стимулювати застосування нових технологічних рішень, створити нові удосконалені процеси у запропонованих банківських продуктах та послугах. Дані перетворення у банківській сфері можуть сприяти у розвитку інформаційних технологій, забезпечуючи стійкі економічні темпи зростання в інших галузях економіки, і навіть збільшити рівень конкуренції вітчизняних банківських інновацій в порівнянні з зарубіжними інноваційними технологіями банківського сектора.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми економіки. 2018. № 4. С. 195–200.
2. Банківські операції: підр. / за ред. А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; за заг. ред. А. М. Мороза. К.: КНЕУ, 2008. 608 с.
3. Барановський О. Сьогодення світового ринку банківських послуг. *Вісник Національного банку України*. 2017. № 4. С. 18-23.
4. Виговська Л. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні б'є рекорди [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-jerekordi-108675.html>.
5. Вільшанська М.М., Сороківська З.К. Роздрібний банківський бізнес: теоретичні положення та практична стратегія реалізації. *Наука молода*. 2016. № 25. С. 75-85.
6. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Текст] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum.VDie/2011_1/files/47.pdf.
7. Гольдштейн К. Что такое блокчейн? URL: <https://www.youtube.com/watch?v=08kVvfs4GPk> (дата звернення: 15.01.2022).
8. Діденко С. Кінець монополії держбанків: Україна запроваджує європейську концепцію Open Banking. URL: <https://ua.news/ua/konets-monopolyu-gosbankov-ukrayna-vnedryaet-evropejskuyu-kontseptsyyu-open-banking/> (дата звернення: 17.01.2022).
9. Еркес О.Є., Калита О.В., Гордієнко Т.М. Потенціал цифрового розвитку банків України. Науковий вісник Ужго-родського національного університету. 2019. № 28(1). С. 108–114. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2019-28-18>

10. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7.12.2000 року № 2121-III. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2121-14> (дата звернення 23.03.2021)

11. Івасів І.Б. Універсальний банкінг: ризики та переваги. Вчені записки: науковий збірник КНЕУ. Вип. 5 / Ред.: А.Ф. Павленко. К., 2003. С. 100–105.

12. Інструкція про порядок регулювання діяльності банків в Україні: затв. постановою Правління НБУ від 28.08.2001 р. №368. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0841-01>.

13. Інформація про кількість клієнтів банків та про кількість відкритих клієнтами рахунків/ URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=66320

14. Козьменко С.М. Маркетинг банківських інновацій. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2018. № 1. С.13–29.

15. Комісарчик О.В. Теоретичні аспекти роздрібного банківництва. *Фінанси, облік і аудит*. 2010. №15. С. 75–83.

16. Краудфандинг: що це таке і як він працює в Україні. URL: <https://buduysvoe.com/publications/kraudfandyng-shcho-ce-take-i-yak-vin-pracyuye-v-ukrayini> (дата звернення: 23.01.2022).

17. Кузьо А., Белова І. Проблеми і перспективи розвитку системи «блокчейн» в Україні. Вектори розвитку науки і бізнесу в глобальному середовищі: тренди та перспективи. 2019. URL: <https://cutt.ly/ZSysz4f> (дата звернення: 23.01.2022).

18. Миронова Н. Ділись, обмінюйся, довіряй: що таке шеринг-економіка і як вона змінює світ. URL: <https://thepage.ua/ua/economy/dilis-obminyujsya-doviryaj-sho-take-shering-ekonomika-i-yak-vona-zminyuue-svit> (дата звернення: 16.01.2022).

19. Міністерство фінансів України. Офіційний сайт <https://mof.gov.ua/uk/privatbank>

20. Мінченко О. Проникнення інтернету в Україні вперше перевищило 60. URL: <http://watcher.com.ua/2016/03/28/pronyknennya-internetu-v-ukrayini-vpersheperevyschilo-60/>.

21. Міщенко В. Розвиток безготівкових роздрібних платежів і технологій самообслуговування клієнтів банків в Україні. Вісник Національного банку України. 2019. № 1. С. 20-25.

22. НБУ та Мінцифри спільно працюють над цифровізацією банківської системи України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemi-ukrayini> (дата звернення: 16.01.2022).

23. Омельчук Н. Що таке відкритий банкінг і як він вплине на розвиток фінтеху в Україні. URL: [hhttps://cutt.ly/ePOVZdt](https://cutt.ly/ePOVZdt) (дата звернення: 17.01.2022).

24. Онищенко Ю. І. Банківська діяльність в умовах розвитку цифрових технологій. *Вісник ОНУ імені І. І. Мечникова*. 2018. Т. 23. Вип. 8(73). С. 160-164.

25. Основні показники діяльності банків України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist/data-supervision#1> (дата звертання 23.03.2022 р.).

26. Пітер Ф. Друкер. Виклики для менеджменту XXI століття. «КМ-Букс», 2020. 240 с.

27. Под'ячев С. «Спочатку має йти бізнес-логіка, а вже потім – токени як інструмент». URL: <https://cutt.ly/QPOVANf> (дата звернення: 22.01.2022).

28. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : Закон України від 05.04.2001 № 2346-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14#Text> (дата звернення: 15.01.2022).

29. Про платіжні послуги : Закон № 4364 від 30.06.2021. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/Povidomlennya/211317.html> (дата звернення: 16.01.2022).

30. Романовська Ю., Бабюк А., Юренко А. Специфікація розвитку банківського кредитування в умовах COVID-19. Економіка та суспільство. 2021. № 26. URL: <https://cutt.ly/pPOVEGt> (дата звернення: 22.01.2022).

31. Складанюк М. Переваги використання хмарних сховищ. Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством : Матеріали IV студентської вузівської наукової конференції. 2019. С. 223–225.
32. Сороківська З. К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посібник. Тернопіль: Астон, 2013. 245 с.
33. Ткаченко Ю.В., Зверук Л.А. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. URL: <http://econtlaw.nlu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/08/2-26-41.pdf>
34. Уманців Ю. Конкурентна політика на ринку банківських послуг у контексті глобалізації / Ю. Уманців // Банківська справа. – 2008 рік.
35. Шевчук Т. В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2015. №. 1. С.249–255.
36. Шмігельська Т. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. Вісник Національного банку України. 2017. № 2. С. 34-41.
37. Юденков Н. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризику: учбово-практичний посібник [Текст] / Н. Юденков, И. Сандалов, С. Л. Ермаков. – М.: КНОРУС, 2010. – С. 320.
38. Banking on Disruption: Digitization, FinTech and the future of retail banking. June 2017. URL: <https://www.tcs.com/content/dam/tcs/pdf/Industries/Banking%20and%20Financial%20Services/future-retail-banking-0617-1.pdf> (дата звернення 23.03.2022).
39. Kuznyetsova, A., Kozmuk, N., Zherybylo, I., Sydorova, O., Zvarych, M. The Essence of Retail and Development of Retail Banking Innovative Mechanisms in Ukraine. Marketing and Management of Innovations. 2018. № 4. 316-331. DOI: <http://doi.org/10.21272/mmi.2018.4-27>.
40. Popelo Olha, Dubyna Maksym, Kholiavko Nataliia. World Experience in the Introduction of Modern Innovation and Information Technologies in the Functioning of Financial Institutions. Baltic Journal of Economic Studies. 2021. Vol. 7. No. 2. P. 188–199. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2021-7-2-188-199>