

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту

Кафедра фінансових технологій і підприємництва

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

Сучасний стан та перспективи розвитку цифрового банкінгу в Україні

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Студентки Лукашевич Крістини Сергіївни

групи БСмз-11с

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

Керівник: кандидат економічних наук, доцент

А.Ю. Семенов

Суми 2022

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи магістра

на тему: «Сучасний стан та перспективи розвитку цифрового банкінгу в Україні»

студентки

Лукашевич Крістіни

Актуальність теми дипломної роботи пов'язана з тим, що зараз цифровий банкінг користується надзвичайною популярністю. Digital-технології охопили собою всі сторони діяльності банківських установ, надання банківських послуг, кадрову політику, банківський маркетинг.

Мета роботи – дослідження сучасного стану та перспектив розвитку цифрового банкінгу в Україні.

Об'єктом дослідження є цифровий банкінг, як перспективний напрямок розвитку банківської системи України.

Предметом є розвиток цифрового банкінгу на прикладі Креді Агріколь Банку.

Основний результат роботи: комплексно досліджено сутність поняття «цифровий банкінг» та існуючі відмінності традиційних фінансових послуг від цифрових. Проведено аналіз фінансово-господарської діяльності Креді Агріколь Банку в контексті цифровізації. Висвітлено переваги та недоліки онлайн банкінгу. Сформовано рекомендації, щодо вдосконалення існуючої системи цифрового банкінгу.

У процесі роботи використовувалися такі методи досліджень: системної оцінки (при визначенні ЦБ); вибірки, узагальнення, порівняння, групування (при аналізі традиційних та цифрових фінансових послуг, динаміки та структури активів ПАТ «Креді Агріколь»); методи табличного та графічного зображення даних (при визначенні переваг та недоліків онлайн банкінгу, динаміки та структури пасивів ПАТ «Креді Агріколь» банку;).

Теоретико-інформаційну базу дослідження становлять нормативні та законодавчі акти, які регулюють діяльність банків, зокрема, банківське законодавство, інструкції та положення НБУ, монографічні роботи і статті вітчизняних і зарубіжних економістів у фахових економічних виданнях, матеріали науково-практичних конференцій та семінарів, статистичні дані НБУ, фінансова та статистична звітність ПАТ «Креді Агріколь» банку, тощо.

Ключові слова: цифровізація, цифрові технології, цифрові послуги, цифровий банкінг.

Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 43 сторінках, з яких список використаних джерел із 45 найменувань. Робота містить 4 таблиці і 17 рисунків.

Рік захисту роботи – 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.

_____ Л.Л. Гриценко

«06» грудня 2022 р.

ЗАВДАННЯ

до кваліфікаційної роботи магістра

Студентки групи БСмз-11с Навчально-наукового інституту бізнесу, економіки та менеджменту

Спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Лукашевич Крістини Сергіївни

Тема роботи: Сучасний стан та перспективи розвитку цифрового банкінгу в Україні

Затверджено наказом по СумДУ № _____ від «10» листопада 2022 р.

Термін здачі студентом завершеної роботи «02» грудня 2022 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 банку

Зміст основної частини роботи (перелік питань для розроблення):

1. Комплексно обґрунтувати та дослідити сутність поняття «цифровий

банкінг».

2. Дослідити відмінності традиційних банківських послуг від цифрових.
3. Охарактеризувати сучасний стан цифрового банкінгу.
4. Провести аналіз фінансово-господарської діяльності Креді Агріколь

Банку, в контексті цифровізації.

5. Висвітлити переваги та недоліки цифрового банкінгу в Україні.
6. Сформувати рекомендації щодо поліпшення існуючої системи цифрового

банкінгу.

Дата видачі завдання: «23» вересня 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи:

А.Ю. Семенов

Завдання прийнято до виконання «23» вересня 2022 р.

К.С. Лукашевич

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

БО банківські операції

БП банківські послуги

БС банківська система

БУ банківська установа

ГСА група Credit Agricole

КАБ Креді Агріколь Банк

КП кредитний портфель

МСБ малий та середній бізнес

НКЦПФР Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку

ПКАБ Правління Креді Агріколь Банку

ЦБ цифровий банкінг

ЦП цифрові послуги

ЦТ цифрові технології

ЗМІСТ

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ	6
ВСТУП	8
I ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ.....	10
1.1 Визначення поняття цифровий банкінг та історія виникнення	10
1.2 Розвиток цифрового банкінгу в Україні	14
II АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНКУ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	19
2.1 Сутність фінансово-господарської діяльності та основні фінансові показники Креді Агріколь Банку	19
2.2 Цифровий банкінг у Креді Агріколь Банку.....	28
III СТАН, ПЕРСПЕКТИВИ ТА НЕДОЛІКИ ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	35
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	40

ВСТУП

Сучасна БС зараз перебуває дещо в нестабільному стані, відбувається певне коливання фінансових показників, не всі БУ здатні показувати позитивні результати та дотримуватись всіх необхідних нормативів та показників, тож відбувається скорочення кількості БУ в Україні. За останні 10 років їх кількість зменшилась на 62%, з 176 на сьогоднішній день залишилось 67 банків. Такі зміни певним чином, можна віднести до позитивних, тому що ті банки, що залишились змогли дотриматися необхідних нормативів та показників. Їх можна віднести до надійних та ефективних, вони впроваджують у свою діяльність інноваційні ЦТ, а БС завдяки цьому стає стабільнішою та надійнішою.

Сьогодні Digital-технології охопили собою всі сфери діяльності БУ, надання БП, кадрову політику, банківський маркетинг та ін. Цифровий банкінг активно розвивається та впроваджується у діяльність банківських установ, залучаючи все більше нових клієнтів. Зважаючи на це, тема даного дослідження є дуже сучасною та актуальною, що і зумовило її вибір.

Мета роботи – дослідження сучасного стану та перспектив розвитку цифрового банкінгу в Україні.

Реалізація даної мети зумовила необхідність постановки та вирішення таких завдань:

- комплексно обґрунтувати сутність поняття «цифровий банкінг»;
- дослідити відмінності традиційних фінансових послуг від цифрових;
- охарактеризувати сучасний стан цифрового банкінгу в Україні;
- провести аналіз діяльності Креді Аґріколь Банку в контексті цифровізації;
- провести аналіз розвитку цифрового банкінгу на прикладі Креді Аґріколь банку;
- висвітлити сильні та слабкі сторони онлайн банкінгу;
- сформовано рекомендації, щодо вдосконалення існуючої системи цифрового банкінгу.

Об'єктом дослідження є цифровий банкінг як перспективний напрямок розвитку банківської системи України

Предметом є розвиток цифрового банкінгу в Креді Агріколь Банку.

У процесі роботи використовувалися такі методи досліджень: системної оцінки (при визначенні ЦБ); вибірки, узагальнення, порівняння, групування (при аналізі динаміки та структури активів ПАТ «Креді Агріколь»); методи табличного та графічного зображення даних (при визначенні динаміки та структури пасивів ПАТ «Креді Агріколь» банку; при проведенні аналізу динаміки та структури ПАТ «Креді Агріколь» банку).

Теоретико-інформаційну базу дослідження становлять нормативні та законодавчі акти, які регулюють діяльність банків, зокрема, банківське законодавство, інструкції та положення НБУ, монографічні роботи і статті вітчизняних і зарубіжних економістів у фахових економічних виданнях, матеріали науково-практичних конференцій та семінарів, статистичні дані НБУ, фінансова та статистична звітність ПАТ «Креді Агріколь» банку, тощо.

Диплом складається з вступу, трьох розділів, висновків і списку використаних джерел.

I ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ

1.1 Визначення поняття цифровий банкінг та історія виникнення

На протязі останніх років цифровізація (діджиталізація) це один із трендів світової економіки, можна сказати вона стала найважливішим фактором економічного зростання чи не в кожній країні світу.

Вивченням питання цифрової трансформації, інноваційних цифрових технологій, цифрового банкінгу займається багато зарубіжних і вітчизняних вчених. Український науковець Семенов А.Ю., провів ґрунтовний аналіз, сформував власний підхід, зважаючи на тенденції в умовах формування цифрової економіки, порівняв вже існуючі підходи розуміння цифрових фінансових послуг та вивів свій власний [21]

Дослідивши думки фінансистів практиків та вчених, щоб краще зрозуміти суть поняття ЦБ, можна зробити висновок, що він сприяє покращенню якості послуг в обслуговуванні клієнтів та усуненню існуючих недоліків. Можна сміливо сказати, що цифровізація створює кіберфізичний простір, тобто насичує фізичний світ електронно-цифровими пристроями, системами та засобами, що у свою чергу, сприяє налагодженню електронно-комунікаційного обміну між ними, завдяки чому виникає інтегральну взаємодію віртуального та фізичного світів. Цифровізація – це так званий механізм економічного зростання, бо технології, як відомо, мають здатність позитивно впливати на якість і вартість, як економічної, громадської, так і особистої діяльності, також позитивний вплив можна відзначити і на ефективність та результативність діяльності [1-6, 20-23].

Цифровізація була б неможливою без функціонування мережі інтернет. На початку 2022 року кількість користувачів інтернету в світі зросла до 4,95 мільярда, а його проникнення нині становить 62,5 відсотка від загальної чисельності населення світу. Ці дані показують, що кількість інтернет-користувачів за останній рік зросла на 192 мільйони (тобто на 4%), але є певні обмеження на дослідження та звітність, через карантинні обмеження, що діють

від початку пандемії COVID-19, це означає, що фактичні тенденції зростання можуть бути значно вищими. Аналіз «Kerios» показує, що кількість інтернет-користувачів за останні 10 років збільшилася більш ніж удвічі з 2,18 млрд. у 2012 року до 4,95 млрд. у 2022 році. Також проведені дослідження говорять, що у 2022 році світ проведе у мережі понад 12,5 трильйона годин [31-32].

Насправді ЦТ вже давно проникли, майже у всі сфери нашого життя. Банківський сектор не став винятком, бо ЦТ значно полегшують роботу та є запорукою довгострокового розвитку БУ. Значного розвитку ЦТ у БС зазнали у 2020 році під час світової пандемії COVID-19, тоді всі оцінили переваги що надає ЦБ. Він став новим форматом обслуговування клієнтів. Можна сказати, що таким стрімким розвитком, завдячуємо саме карантинним обмеженням, що були введені в Україні і стали значним поштовхом прискореної цифрової трансформації [44].

Цифровізація чи діджиталізація можлива завдяки існуванню цифрових каналів, які в свою чергу, включають в себе наступні складники рис. 1.1.



Рисунок 1.1 – Складники цифрових каналів завдяки яким можлива цифровізація (складено автором на основі [6,18])

Необхідність використання ЦТ у банківській діяльності очевидна. Завдяки ним досягається:

- залучення нових клієнтів до банку;
- покращення обслуговування;
- надання ширшого спектру банківських послуг;
- пришвидшення виконання БО;
- зменшення операційних витрат;
- збільшення сегмента банківського ринку.
- розширення БУ;
- підвищення конкурентоспроможності БУ.

ЦТ, що використовують БУ у своїй роботі мають назву цифровий банкінг. ЦБ – доволі нова та інноваційна концепція надання банківських послуг. Головною перевагою ЦБ є можливість комфортного використання за допомогою мобільного телефону, планшету і ін. З'явилась дана концепція завдяки розвитку ІТ-технологій та новим потребам користувачів банківських послуг [27, с. 77].

ЦБ – це робота БУ з надання клієнтам банківських послуг, через засоби комп'ютерних технологій. Це галузь фінтеху, яка автоматизовано доставляє банківські продукти та послуги клієнтам маючи широкий спектр цифрових фінансових послуг [8]. Під поняттям ЦБ розуміємо надання клієнтам БУ цифрової системи, що дозволяє здійснювати різні фінансові операції.

ЦБ можна поділити на такі види рис 1.2.

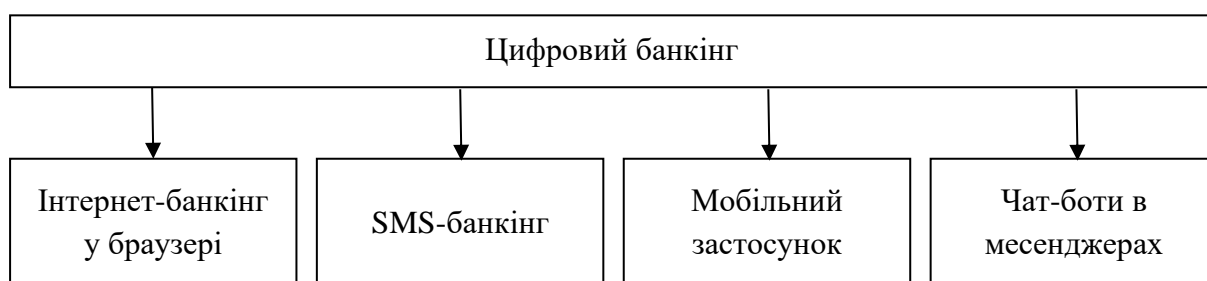


Рисунок 1.2 – Види цифрового банкінгу

Використання ЦБ, дозволяє долати часові та просторові перешкоди економічної діяльності та в режимі онлайн забезпечує доступ до БО та реалізацію фінансових потреб клієнтів без фізичного доступу до БУ шляхом віддаленої ідентифікації [4].

Можемо сказати, що зараз поширення ЦТ відбувається в усіх сферах та аспектах БУ рис. 1.3



Рисунок 1.3 – Цифрові технології у банківській сфері (складено автором на основі [25])

Однозначно можна сказати, що все ж таки, ЦБ отримав такий значний розвиток завдяки тому, що зараз практично у кожної дорослої людини є смартфон з вільним доступом до мережі інтернет. Якщо дивитись на показник смартфонізації населення світу, то з кожним роком він зростає. Саме смартфони стали основними гаджетами для доступу в інтернет. Так у 2020 році на них припало 53,3% всіх вебзапитів, про що свідчать дослідження міжнародних компаній «We Are Social і Hootsuite». У 2022 році мобільними пристроями користуються 5.31 млрд. людей чи 67.1 % [32-33].

Завдяки сучасним можливостям дистанційного доступу клієнта до цифрового банкінгу на сьогоднішній день звичними стали поняття: direct banking – прямі БО; faxbanking – операції факсом; PC-banking – операції через ПК; phonebanking, telebanking – дистанційні операції телефоном; handyipocketbanking – операції за допомогою мобільного телефону. За останні кілька років значно зріс інтерес до необанків, запити користувачів в інтернеті за 2020 рік зі словами «необанк» зросли на 95% найбільшою популярністю серед інтернет користувачів користувався monobank [34-36, 39].

На сьогоднішній день в Україні практично не залишилось БУ, які б у своїй діяльності не використовували сучасні інформаційні ЦТ, але так було не завжди. За 2021 рік кількість фінтех-компаній світу збільшилась до 28 тис. одиниць, за останні десять років ними було залучено 850 млрд. американських доларів та отримано 143 млрд. американських доларів доходу [21].

Станом на 2021 рік до Топ-10 країн з кількості пошукових запитів, що стосувалися ЦТ та цифрових фінансових послуг увійшли Австралія, Бразилія, Великобританія, В'єтнам, Замбія, Індія, Індонезія, Німеччина, Сінгапур та Філіппіни [42-43].

1.2 Розвиток цифрового банкінгу в Україні

З'ясуємо, як виник та розвивався ЦБ в Україні. Значного поширення він набув під час пандемії у 2020 році, але ще до цього БУ вже використовували його у своїй діяльності але не так активно. При першій появі цифрового банкінгу, коли клієнти ще не мали уявлення, що це за технологія і як працює, вона не отримала заслуженої уваги. Так званім першопрохідцем в Україні був Приватбанк, але на той час звичайні клієнти не надто зацікавились новаторським сервісом, тому ним користувались VIP- клієнти, що були активними користувачами всесвітньої павутини. Після Приват банку у 2006-2007 роках ЦБ запустили ще два українські

банки Укрексімбанк і Укрсоцбанк, а у 2008 – 2009 рр. – ще шість БУ: VAB Банк, ОТП Банк, ПУМБ, Універсал Банк, Альфа-Банк, СЕБ Банк.

Слід зазначити, що технічне оснащення та розробка системи ЦБ вартувало БУ порядком 0,8-1 млн. дол. А вже у 2020 році карантинні обмеження, сприяли введенню ЦБ в більшість інших банків, відбулось так зване прискорення процесу цифровізації [5].

Інститут дослідження Capgemini у звіті «COVID-19 і споживач фінансових послуг» провів опитування, серед 11 000 респондентів з багатьох країн світу, і встановив, що 45% опитаних респондентів стали частіше користуватися онлайн платежами, саме за допомогою мобільного банкінгу [16].

До початку пандемії із діючих на той момент часу 74-х банків, менше половини провели цифровізацію своїх банківських послуг у режим онлайн. Так запустили чи провели повний ребрендинг такі БУ як: Креді Агріколь банк, АльфаБанк Україна, Кредобанк, Правекс Банк, Банк Південний, Укргазбанк та інші.

Лідерами по кількості користувачів ЦБ серед українських банків безумовно є «Приват» з мобільним Приват24 та веб версією електронного банку має 15 млн. користувачів, Ощад24/7 та Monobank. До прикладу, за 9 місяців 2022 року «Приват» відкрив 620 000 нових рахунків, кількість активних клієнтів станом на початок листопада 2022 року перевищила 19,1 мільйона чоловік. Нові клієнти Привату найчастіше користуються фінансовими послугами саме за допомогою банківських карток – за 9 місяців банк випустив понад 90 000 нових карток міжнародних платіжних систем [10, 14].

ЦП все більше еволюціонують та розширюють свою сутність від найпростіших БО у смартфоні до використання ЦТ та надання широкого спектру фінансових послуг.

Порівнявши традиційні фінансові послуги з цифровими, стає очевидним, що цифровими користуватися більш зручно, швидко, не потрібно стояти в черзі до менеджера банку. Зрозумілість ЦП досягається завдяки інтуїтивно зрозумілому

інтерфейсу. Спостерігається краща географічна та часова доступність ЦП, дані представлені в табл. 1.1[21, 29-30].

Таблиця 1.1 – Порівняння класичної моделі надання фінансових послуг з цифровою

Характерна особливість послуги	Традиційні фінансові послуги	Цифрові фінансові послуги
Спосіб надання фінансової послуги клієнтам	Фізичний контакт з надавачем послуги у відділенні фінансової установи	Цифрова взаємодія з провайдером послуги за допомогою мережевого з'єднання (сайт компанії, мобільний додаток, вбудоване фінансове рішення на сайті e-commerce компанії, через API)
Середовище надання послуги	Фізичний простір	Цифровий простір
Географія надання фінансової послуги	Обмежена локальним ринком	Необмежена, передбачає глобальний доступ, якщо це не заборонено нормами місцевого законодавства
Універсальність	Низька, надавач фін. послуги не може одночасно обслуговувати більшу кількість клієнтів, ніж передбачено наявною фізичною та людською інфраструктурою	Дуже висока, кількість одночасного обслуговування клієнтів обмежується лише пропускнуною спроможністю мережі та обладнання провайдера; за потреби може бути швидко розширена
Необхідність попереднього навчання для отримання фінансової послуги	Низька, як правило, передбачає навчання надавачем послуги у відділенні фінансової установи	Передбачає попередній процес самонавчання та розвитку цифрових навичок у клієнтів
Необхідність додаткового використання власних пристроїв споживачів фінансових послуг	Низька, як правило не вимагається	Критична, отримання послуг є неможливим без використання клієнтом ПК, смартфонів, інших цифрових пристроїв
Доступність фінансової послуги для клієнта	У години роботи фінансової установи	У будь-який момент часу режим роботи 365/24/7

Частіше всього користувачами послугами ЦБ стають люди вікової групи від 18 до 39 років, серед яких 70% – активні користувачі ЦТ. Поки, що людей старшого віку доволі важко навчити користуватися новими ЦТ. Частка

користувачів цієї групи становить лише 22%, але має постійну позитивну тенденцію до зростання, що свідчить про перспективи розвитку ЦБ [19].

До прикладу розглянемо кількість безготівкових операцій та з отримання готівки, з використанням емітованих БУ України банківських карток. За I півріччя 2021 року це 3 598,3 млн. шт., а сума – 2 305,9 млрд. грн. В аналогічний період 2020 кількість та сума операцій збільшилась на третину 31,2% та 29,2% відповідно. За I півріччя 2021 року значною перевагою користувались саме безготівкові операції, що не може не радувати. Дев'ять із десяти операцій – були безготівковими (це дуже високий показник майже 90% від загальної кількості операцій з банківськими картками). Безготівкових операцій за сумою – 60,6% від усіх операцій з картками. У 2020 році ці показники становили відповідно 86,1% та 55,1%. У січні-червні 2021 року порівняно з I півріччям 2020 року кількість безготівкових операцій за допомогою платіжних карток зросла на третину, а саме на 36% і становила 3 220 млн. шт., а сума збільшилась на 42% та досягла 1 398,2 млрд. грн. Кількість безконтактних карток, що перебувала у користуванні у 2021 році сягнула майже 15,1 млн. шт. У свою чергу, кожна десята карта токенизована. Приблизно їх кількість становила 4,8 млн. штук, збільшення на 1,7 рази ніж торік. Тож, менше третини операцій в торговельних pos-терміналах за сумою та кількістю відбувалися за фізичного зчитування даних картки 29,4%, решта безконтактною картою, з смартфона чи інших гаджетів, сума розрахунків становила 268 млрд. грн. Кількість на 01.07.2021 року на 1 млн. населення України 10 тис. шт., у 2020 на цю ж дату показник був 8,5 тис. шт. [37].

Кабінетом Міністрів України 17 січня 2018 року було прийнято Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки. Також, було затверджено план заходів з її реалізації. Розроблена Міністерством економічного розвитку і торгівлі, найкращими провідними спеціалістами в сфері ІТ. Даний документ передбачав реалізацію заходів з впровадження стимулювання, щоб пришвидшити процес цифровізації економіки, суспільної та соціальної сфер, інструментів розвитку цифрових інфраструктур, набуття українцями цифрових компетенцій та навичок, також визначаються критичні сфери і проекти з

цифровізації. Передбачає стимулювання внутрішнього виробництва, використання та споживання ЦТ. Ключовим ресурсом цифрової економіки є дані, своєю генерацією вони забезпечують електронно-комунікаційну взаємодію дякуючи роботі електронно-цифрових пристроїв, засобів та систем. Мета концепції – прискорений цифровий розвиток держави, це перший крок, що стане стимулом внутрішніх ринків споживання, впровадження та виробництва ЦТ, створення необхідних умов для цифровізації в реальних секторах економіки, суспільстві, освіті, медицині, екології та ін. Можна сказати це так званий проект цифровізації держави [17].

Цифровізацію це не самоціль її слід розглядати саме, як інструмент. ЦТ при правильному системному підході, стимулюють створення нових робочих місць, сприяють підвищенню продуктивності та темпів економічного зростання, покращують якість життя. ЦТ це інструмент використання якого підвищить ефективність, продуктивність, конкурентоспроможність.

Дослідивши, розвиток ЦБ в Україні сформовано рекомендації, щодо поліпшення ЦБ:

1. БУ повинні збільшити фінансування цієї сфери діяльності.
2. Повинні проводитися заходи з метою покращення освіченості населення про послуги ЦБ та їх застосування.
3. Новітні підходи до заходів безпеки для протидії кібератакам.
4. Діджитал відділення банків.
5. Більша доступність смартфонів та інших приладів для доступу в інтернет та користуванням ЦБ.
6. Охоплення всіх куточків нашої країни інтернетом для доступу в мережу, нажаль поки не всюди є така можливість.

II АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНКУ В КОНТЕКСТІ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

2.1 Сутність фінансово-господарської діяльності та основні фінансові показники Креді Агріколь Банку

КАБ – це сучасний універсальний банк, найстарша іноземна БУ в Україні, працює з 1993 року, надає весь спектр банківських послуг, понад 10 років є стратегічним партнером агробізнесу. Навіть зараз, у досить важких умовах, що склались КАБ продовжує фінансування укладених договорів, а понад 90% кредитних коштів спрямовується на поповнення оборотного капіталу агрокомпаній. Також КАБ є одним із лідерів ринку автокредитування. Відноситься до міжнародної групи Credit Agricole Франція, одна з найбільших фінансових груп світу, яка є лідером в управлінні активами та у банківському страхуванні на ринку Європи. Станом на 30 червня 2022 року ГСА володіє часткою у розмірі 100% статутного капіталу банку. Має письмовий дозвіл НБУ від 08.08.2006 року № 305 на істотну участь. Керівництво КАБ не володіє акціями банку, викуп власних акцій не здійснювався.

КАБ зареєстрований НБУ 10 лютого 1993 року та є резидентом України, зареєстрована адреса та місце здійснення діяльності БУ – Україна, 01004 м. Київ, вул. Пушкінська, 42/4 [15]. БУ надає банківські та фінансові послуги на грошовому та валютному ринках відповідно банківської ліцензії № 99, що видана НБУ 12 жовтня 2011 року, ліцензіями НКЦПФР на здійснення брокерської, депозитарної та дилерської діяльності [9].

КАБ зареєстрований та сплачений статутний капітал банку станом на 30.06.2022 року становив 1 222 929 тис. грн. [26]. Також КАБ є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб та є членом наступних асоціацій див. рис. 2.1

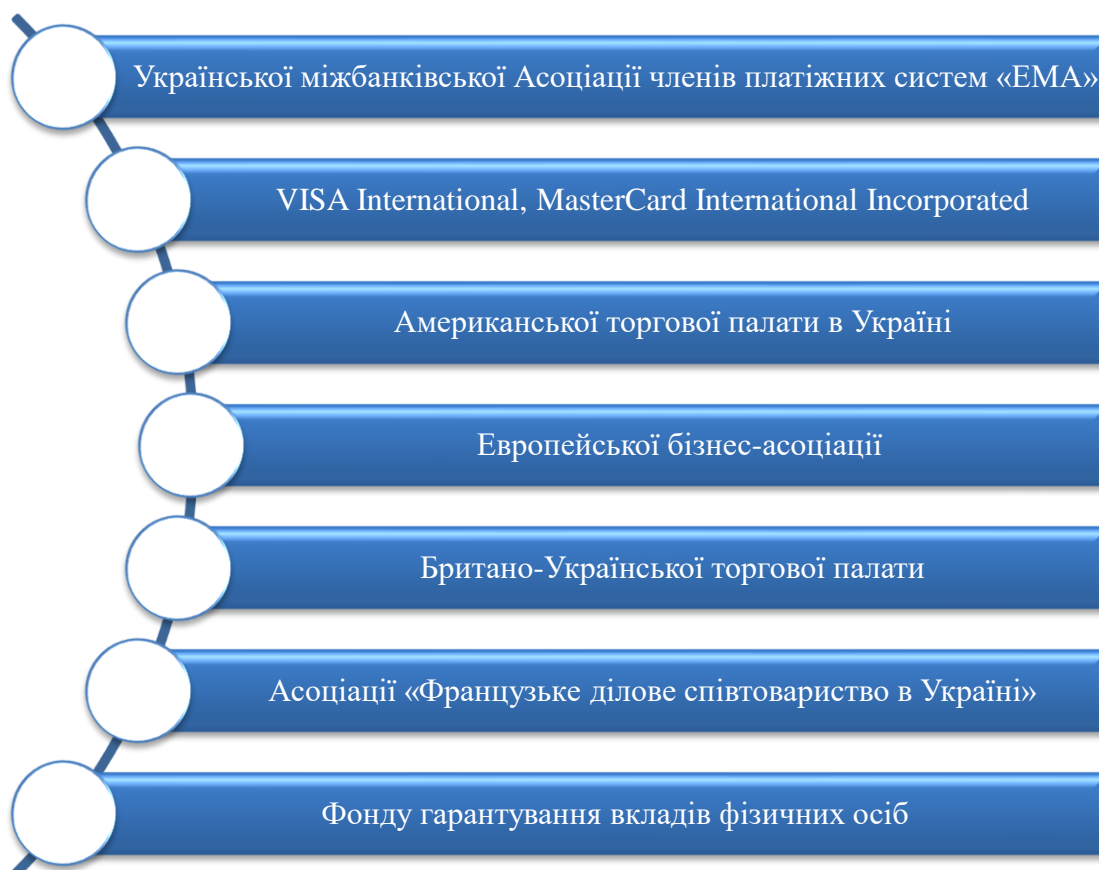


Рисунок 2.1 – Членство Креді Агріколь Банку у асоціаціях (складено автором на основі [26])

Високу надійність та ділову репутацію КАБ підтверджують 265 000 активних приватних клієнтів, понад 7000 компаній МСБ, 2700 представників міжнародного та корпоративного бізнесу в Україні. КАБ у світі **рис. 2.2**

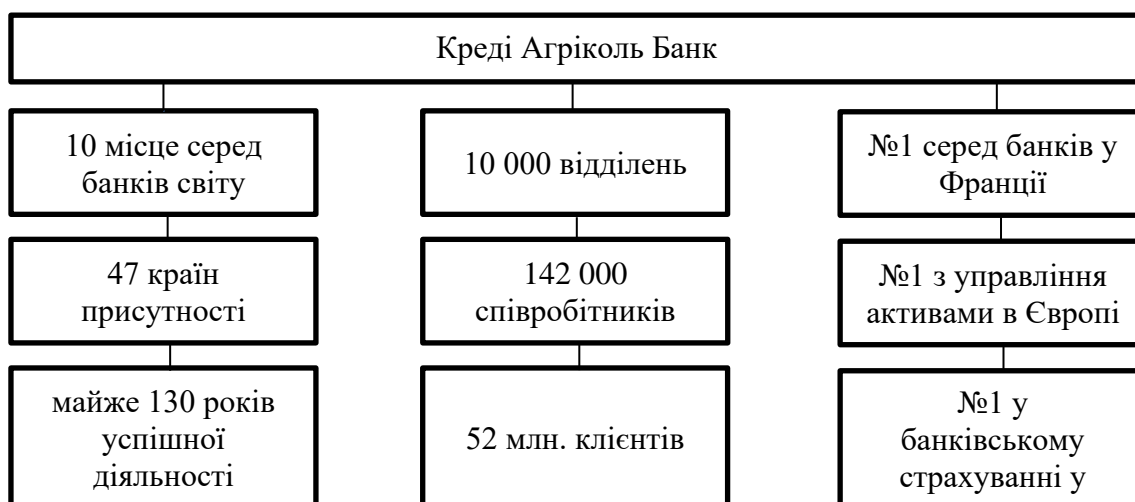


Рисунок 2.2 – Статистика мережі КАБ по всьому світу (складено автором на основі [26])

Сьогодні в умовах війни в Україні співробітники КАБ працюють щодня, щоб забезпечити щоденний банкінг для корпоративних клієнтів та фізичних осіб, включаючи преміум-клієнтів. КАБ працює у 47 країнах, призупинивши свою діяльність на території країни агресора, в знак солідарності з Україною.

Банк спрямував майже 15 млн. гривень на допомогу постраждалим від війни, ГСА це ключовий партнер, який підтримує проекти клієнтів роздрібного бізнесу і спеціалізованих бізнес-ліній. КАБ приймає вклади від фізичних і юридичних осіб, кредитує, здійснює платіжне обслуговування в Україні, проводить операції з обміну валют, переказує кошти за кордон, також надає інші

БП рис. 2.3



Рисунок 2.3 – Основні послуги, які надає КАБ (складено автором на основі [26])

Регіональна мережа КАБ на 1.07.2022 року включає в себе 141 відділення, одне Діджитал, яке працює без готівки, три відділення трансформували згідно нового формату, в рамках реалізації концепту «100% діджитал, 100% human». Процеси організації роботи в них оснащені новими девайсами, а менеджери мають найвищу кваліфікацію для ще більш якісного обслуговування клієнтів.

Мережа банкоматів та кіосків самообслуговування налічує 368 одиниць, а саме рис. 2.4

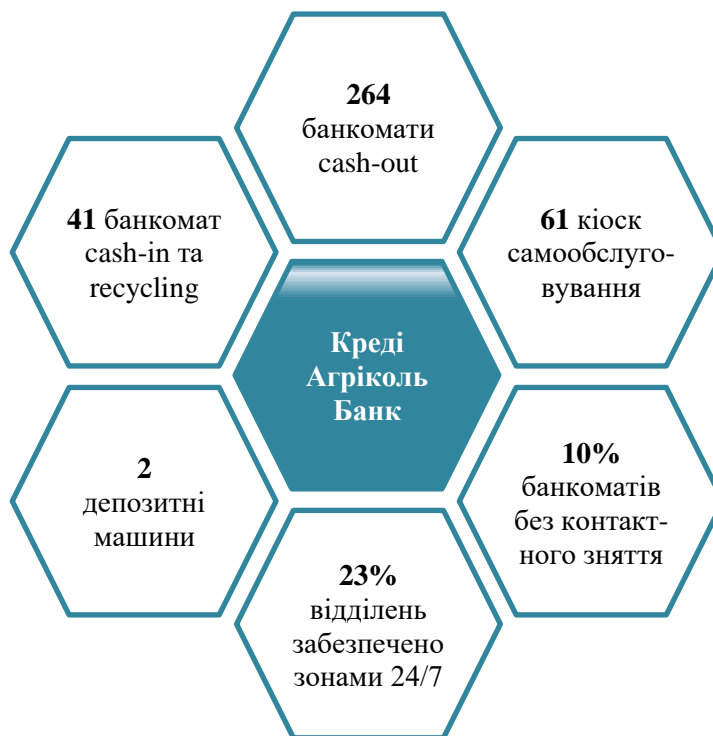


Рисунок 2.4 – Мережа КАБ в Україні на 01.01.2022 року (складено автором на основі [26])

Банкоматів cash-in та recycling стало більше на 21%, в порівнянні з минулим роком, кількість кіосків самообслуговування збільшилась практично вдвічі, а 10% 29 банкоматів мають пристрої для безконтактного зняття готівки, постійно проводиться модернізація програмного забезпечення мережі банкоматів.

Гасло КАБ «На 100% цифровий та на 100% сповнений людського спілкування», розвиває дистанційні канали обслуговування, як то мобільний додаток SA+ та модернізує мережу своїх відділень. Від початку війни клієнти банку зібрали через додаток SA+, на підтримку Збройних Сил України та благодійних фондів понад 26 млн. грн.

Згідно з даними НБУ, КАБ займає заслужене місце у рейтингу ТОП-5 найнадійніших та найкомфортніших БУ України [9] та в ТОП-10 банків за розміром активів. Згідно з рейтингом порталу «Мінфін» КАБ у ТОП-5 найбільш

фінансово стійких банків України за результатом 1 кв. 2022 року, займає почесне третє місце серед 67 банків України рис 2.5




№	Банк	Загальний рейтинг	Стресостійкість	Лояльність вкладників	Оцінка аналітиків	Місце в рейтингу по депозитах фізосіб
1	 Райффайзен Банк	4.05 ★★★★★	3.8	4.3	4.26	3
2	 Укрсиббанк	3.90 ★★★★★	3.7	3.9	4.26	7
3	 Креді Агріколь Банк	3.83 ★★★★★	3.8	3.7	4.19	11

Рисунок 2.5 – Рейтинг українських банківських установ станом на 01.01.2022 р. (на основі [17])

Політика корпоративної соціальної відповідальності у КАБ є втіленням духу кооперації та взаємодопомоги, а також амбітного прагнення ГСА, особлива увага приділяється соціальним та екологічним проектам, підтримуючи прогрес та позитивні зміни цих сфер. Через воєнне вторгнення в Україну, правління КАБ прийняло рішення про активізацію антикризового комітету, у який увійшли представники правління та ключових функцій. Було прийнято ряд рішень: перенесення термінів сплати позик – кредитів; для працівників можливість віддаленої роботи; резервне копіювання dataцентру у хмарі (хмарному середовищі); більш ефективне управління витратами; план по безперебійній роботі бізнесу; утримання бази депозитів на стабільному рівні, котрі спрямовані на захист інтересів КАБ, його клієнтів, працівників [15].

Навіть незважаючи на теперішні складні часи, позиції КАБ залишаються міцними та стабільними: КП (за вирахуванням резервів) збільшився на 22% або на 6 млрд. грн. порівняно з кінцем грудня 2020 року. У рамках програми 5-7-9, КАБ продовжує реструктуризацію кредитів, щоб підтримати клієнтів МСБ. КАБ є одним із лідерів цієї програми – КП МСБ за нею сягнув майже 4 млрд. грн. на кінець 2021 року. Також, банком було запущено лізингове фінансування у рамках партнерства з ЄБРР. Розпочав співпрацю у рамках Договору гривневого фінансування з Європейським фондом для Південно-Східної Європи, для

агрофінансування клієнтам МСБ. КАБ надійний партнер для юридичних та фізичних осіб, якому вони довіряють свої фінанси портфель депозитів сягнув 46,1 млрд. грн. та зріс на 3,3 млрд. грн. в порівнянні з 2020 роком [13].

Проаналізуємо та консолідуємо основні фінансові показники діяльності КАБ у таблицю 2.1.

Таблиця 2.1 – Динаміка якості ключових показників Креді Агріколь Банку протягом 2017 –2021 рр. (складено автором на основі [26])

Рік	Активи банку, тис. грн.	Власний капітал, тис. грн.	Зобов'язання, тис. грн.	Рентабельність активів	Рентабельність власного капіталу
2017	30 945 030	3 264 000	27 681 122	3,65%	23,71%
2018	32 788 691	4 201 251	28 587 011	4,59%	35,44%
2019	35 301 811	5 155 860	30 145 948	5,08%	38,66%
2020	50 360 045	6 100 742	44 259 303	6,03%	25%
2021	54 840 517	6 698 501	48 142 016	5,32%	36%

Дослідивши данні таблиці 2.1, бачимо зростаючу динаміку абсолютних та відносних показників на протязі всього розглядаемого періоду. Так у 2017 року активи КАБ нараховували 30 945 030 тис. грн., з плином часу їх обсяг поступово збільшувався і вже у 2021 році показник збільшився до 54 840 517 тис. грн. Обсяг власного капіталу у 2017 році налічував 3 264 000 тис. грн., протягом наступних років його вартість збільшилась і становила 6 698 501 тис. грн. Підтвердженням є збільшення динаміки показників рентабельності активів та власного капіталу на протязі розглядаемого періоду у 2017 році вони склали 3,65% і 23,7%, а у 2021 році 5,3% і 36% відповідно. Що стосується зобов'язань, то цей показник, також зростав з 27 681 122 у 2017 році до 48 142 016 у 2021 році збільшився майже вдвічі.

Розглянемо динаміку зміни показників активів, власного капіталу та зобов'язань КАБ, наглядно, як видно з рисунку 2.6 в порівнянні з 2017-м роком активи збільшились майже вдвічі, завдяки збільшенню капітальної бази та підвищенню надійності БУ.

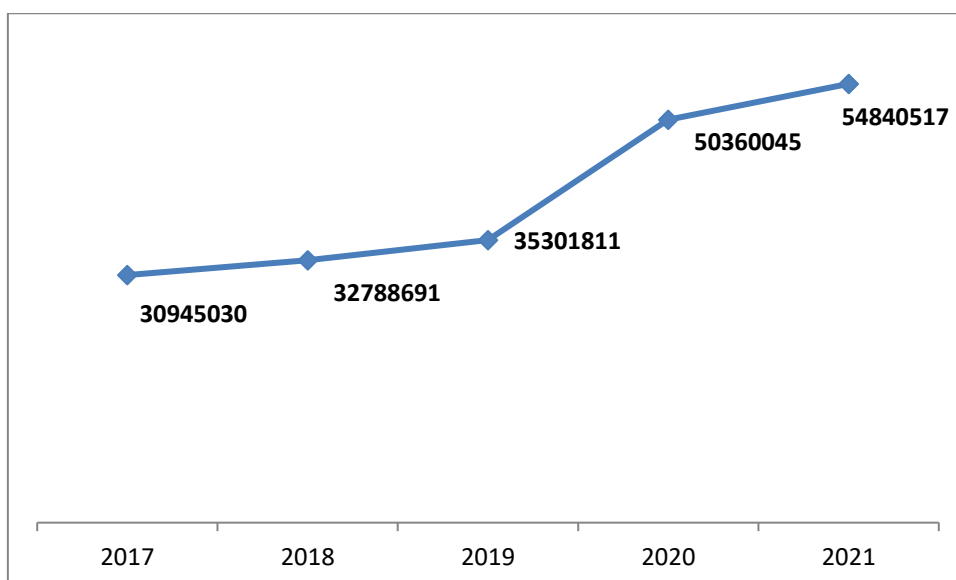


Рисунок 2.6 – Динаміка зміни показника активів КАБ за період з 2017 по 2021 рр. у тис. грн. (складено автором на основі [26])

Динаміка зміни показника власного капіталу представлена на рисунку 2.7 він як видно зріс за розглядаємий період більше ніж в два рази.

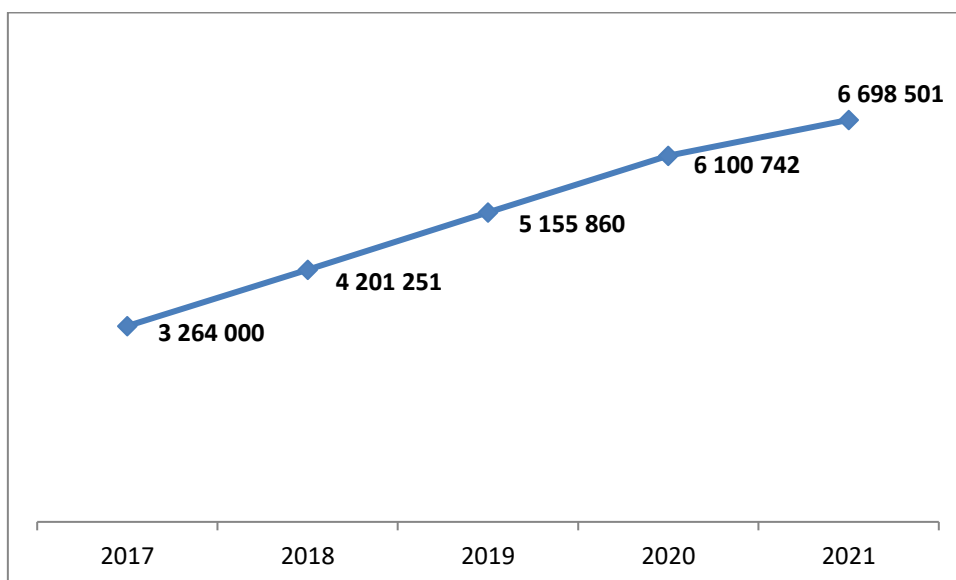


Рисунок 2.7 – Динаміка зміни показника власного капіталу КАБ за період з 2017 по 2021 рр. у тис. грн. (складено автором на основі [26])

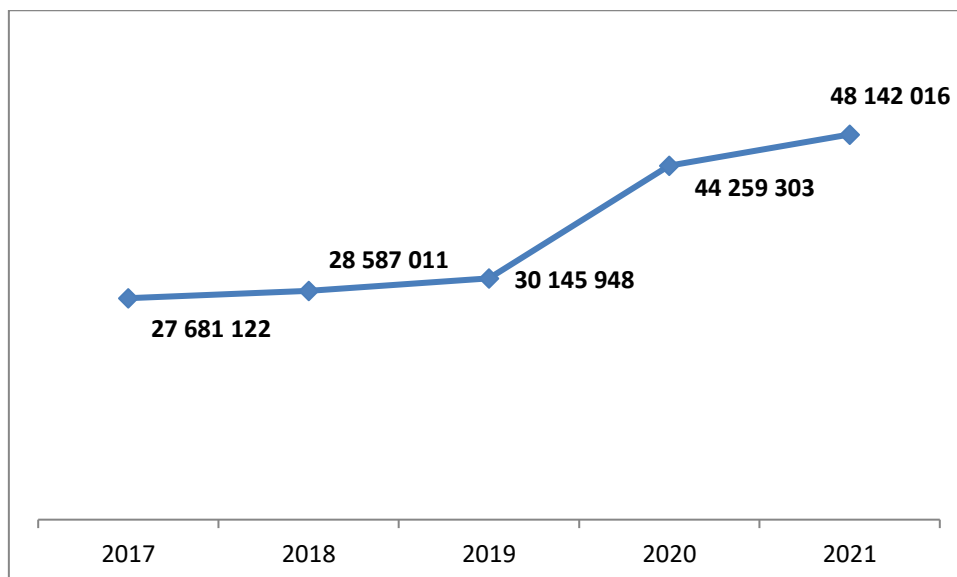


Рисунок 2.8 – Динаміка зміни показника зобов’язань КАБ за період з 2017 по 2021 рр. у тис. грн. (складено автором на основі [26])

Проаналізуємо також, як змінилися показники ефективності діяльності банку такі як: чистий банківський дохід, операційні витрати, чистий результат, вартість ризику та ін. у КАБ за період з 2020 по 2021 роки дані наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Зміна показників ефективності діяльності КАБ у період з 2020 по 2021 рр.

Ключові показники ефективності	2020	2021	2020 рік порівняно з 2021 роком	
Чистий банківський дохід, млн. грн.	3 383	4 048	665	20%
Співвідношення витрат до доходів (CIR) %	52%	48%	-4%	
Вартість ризику, млн. грн.	-495	-216	279	56%
Активи, зважені на ризик, млн. грн., кінець року	34 946	43 236	8 290	24%
Операційні витрати, млн. грн.	-1 770	-1 937	-167	9%
Рентабельність чистого капіталу (RONE), %	25%	38%	13%	
Чистий результат, млн. грн.	927	1 553	625	67%

Проаналізувавши дані наведені в таблиці 2.2 бачимо, що чистого банківського доходу КАБ зареєстрував 4,1 млрд. грн. в порівнянні з 2020 роком цей показник зріс на 20%, цього вдалось досягти завдяки розвитку комерційних

обсягів і підвищенню облікової ставки НБУ протягом 2021 року. Жорсткий контроль операційних витрат КАБ дозволив поліпшити співвідношення витрат до доходів, вийшовши на рівень 48%, це на 4% краще, в порівнянні з 2020 році. Що стосується операційних витрат КАБ, то вони зросли порівняно з 2020 роком на 9% або 167 млн. грн., через зростання витрат на персонал та збільшення амортизації внаслідок посилення інфраструктури ІТ. Чистий результат КАБ за 2021 рік у сумі склав 1 553 млн. грн., а коефіцієнт рентабельності чистого капіталу є на високому рівні – 38%.

Показник чистого процентного доходу КАБ зріс на 23% або на 542 млн. грн. становив 2,9 млрд. грн. та залишався найбільшою часткою в структурі доходів (72 %), проти 2020 року. Це відбулося в результаті значного росту КП, завдяки розвитку відносин у корпоративному бізнесі та позитивному впливу МСБ (програма 5-7-9), а також збільшенню програм партнерів в галузі сільського господарства, проектів фінансування зеленої енергетики. Скорочення процентних витрат досягнуто завдяки зменшенню середньорічній ціні депозитів чим у 2020 році. Комісійний дохід у 2021 році зріс на 16% або на 110 млн. грн., чим продемонстрував позитивну динаміку, дохід від валютообмінних операцій збільшився.

Від початку війни в Україні, КАБ суттєво збільшив показники ліквідності, які залишаються на високому рівні та надзвичайно міцними, загалом шляхом інвестицій в депозитні сертифікати НБУ, українські державні облигації, казначейські облигації США. Так, обсяги наявної ліквідності на травень 2022 року склали 17 мільярдів грн. КАБ дотримується всіх обов'язкових нормативів ліквідності: коефіцієнт покриття ліквідності LCR – 152 % в усіх валютах і 172 % в іноземній та коефіцієнт чистого стабільного фінансування NSFR – 132% в усіх валютах. Також, завдяки довірі клієнтів зросли обсяги депозитів у гривні на 11% в порівнянні з лютим 2022 року. Капіталізація КАБ станом на червень 2022 року була значною, коефіцієнт платоспроможності (H2) – 14,8% (проти мінімального 10%), а коефіцієнт звичайного капіталу I рівня (H3) – на рівні 9,7 % (проти мінімального 7%). Також, у КАБ збільшилась кількість кредитних операцій за

рахунок залучення нових клієнтів та покращення якості надаваних послуг. У 2021 році КАБ продовжував диверсифікацію ресурсної бази, залучивши 15 млн. євро (в еквіваленті) від ЄБРР для фінансування підприємств МСБ за програмою ЄС та ЄБРР «Кредитна лінія EU4Business-EBRD» [26].

2.2 Цифровий банкінг у Креді Агріколь Банку

З розвитком цифрових технологій українці почали прагнути широко застосовувати їх і для щоденних банківських потреб. Для КАБ значним поштовхом для цього стала пандемія COVID-19 у 2020 році під час якої, у більш виграшному становищі опинились саме ті банківські установи, що могли запропонувати своїм клієнтам послуги ЦБ. Бо з поширенням вірусу ті клієнти, що раніше не користувались послугами ЦБ, змінили свою думку, саме на користь щоденного дистанційного доступу до банківського обслуговування. Також відбулось зростання кількості не фінансових сервісів, що забезпечують потреби клієнтів за допомогою банківських додатків. Тож, ПКАБ прийняло рішення про розробку флагманського продукту – мобільного застосунку СА+, який було запущено у 2020 році.

СА+ має повний спектр щоденних банківських послуг: платіжні операції, управління продуктами, шопінг і тп, а у 2021 році команда КАБ Digital Factory розробила ще і додаткові послуги, наприклад, BankID, який дає клієнтам доступ до застосунку Дія в авто- та туристичне страхування. Також у додаток СА+, було інтегровано чат, який забезпечує цілодобову підтримку. Команда КАБ цілий рік тісно співпрацювала з клієнтами банку, для виявлення та кращого розуміння, того які саме послуги найважливіші для користувачів додатку.

На даний час СА+ містить новий спеціальний розділ для преміум-клієнтів, який включає в себе всю необхідну інформацію, наприклад, про послуги, доступні в аеропортах чи чат з консьержем. У 2022 році активно продовжується розробка

СА+, проводяться спільні робочі зустрічі, під час яких здобувається інформація та досвід від клієнтів-користувачів, завжди є зворотній зв'язок. Взагалі 2022 рік є роком розвитку цифрових технологій та розширенням каталогу до СА+PRO – рішення від КАБ для ФОП, а також втілення гасла ГСА: «100% цифрових технологій і 100% людського спілкування».

КАБ має свою команду цифрового розвитку банку, яка сформована з відданих своїй справі фахівців – дизайнерів продуктів, маркетологів, розробників, які звісно не мають відношення до відділу продажів, тому активно залучаються ще клієнти-користувачі, проводяться зустрічі та спеціальні опитування. Разом виходить ціла команда професіоналів, яка розвиває та впроваджує інноваційні технології, а результат роботи виходить якісним та ергономічним для пересічного громадянина. Також, командою створюються проекти та розробляються спеціальні мобільні додатки з використанням підходів Agile, таких як: Scrum, Kanban, спринти та інші практики для ще більш ефективної роботи.

На сьогодні КАБ не посідає перше місце серед українських БУ по цифровізації, бо має на меті стати не просто «онлайн-банком без людського дотику», а впроваджувати ЦТ, за якими майбутнє, але ГСА вважає, що у банківській справі неможливо обійтися без людської взаємодії. Бізнес-стратегія КАБ безпосередньо пов'язана з ціннісною пропозицією, що КАБ хоче запропонувати своїм клієнтам, завжди надаючи підтримку, приймати найкращі технологічні рішення, надавати найкращі базові послуги, бути надійними та прозорими, тому КАБ поєднує у собі цифрові інструменти з людською взаємодією. Банк вже розробив стратегію «AIR 2025», згідно з якою КАБ буде інвестувати кошти у цифрову трансформацію та в професійний зріст своїх співробітників, щоб створити найкраще середовище для своїх клієнтів та співробітників. Стосовно інвестицій в ІТ, то ГСА планує значно збільшити витрати на цифрові рішення.

Тож, завдяки спільній роботі команди та клієнтів КАБ створив власний простий у використанні мобільний банківський додаток «все в одному».

В Україні багато БУ, значно просунулися в галузі цифровізації – Monobank та ПриватБанк, тому КАБ прагнув зробити простий у використанні та водночас функціональний застосунок, для чого проводились дослідження фокус-груп з цільовими клієнтами. Ідея полягала саме у розробці універсального мобільного додатку, з максимально можливою кількістю функцій і тими які не пов’язані безпосередньо з інтернет банкінгом, щоб користувачі могли, наприклад, квитки на потяг придбати – все для зручності користувачів.

Тож в результаті на виході КАБ зараз має додаток, який легкий у налаштуванні, з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, з можливістю динамічного пошуку при введенні тексту, має всі необхідні функції, простий в навігації. Також вже запущено мобільний додаток «СА+ Pro». «Pro» означає «професіонал», а «СА» – Креді Агріколь, він в першу чергу призначений для IT-фахівців, як для фрилансерів, так і для штатних працівників, що співпрацюють з українськими та міжнародними компаніями, бо СА+Pro має також спеціальні додаткові функції для бухгалтерів і HR-фахівців цих компаній. СА+Pro також задовольняє і потреби стартапів, технологічних компаній та їх співробітників. Розглянемо більш детально можливості, що надає застосунок СА+ на рис. 2.9 і рис. 2.10

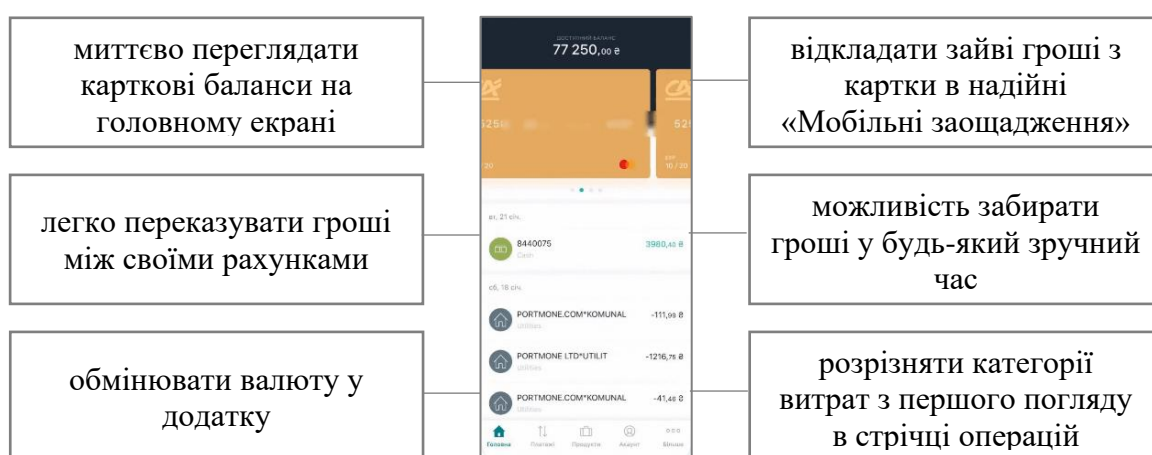


Рисунок 2.9 – Можливості додатку СА+ у КАБ
(складено автором на основі [26])

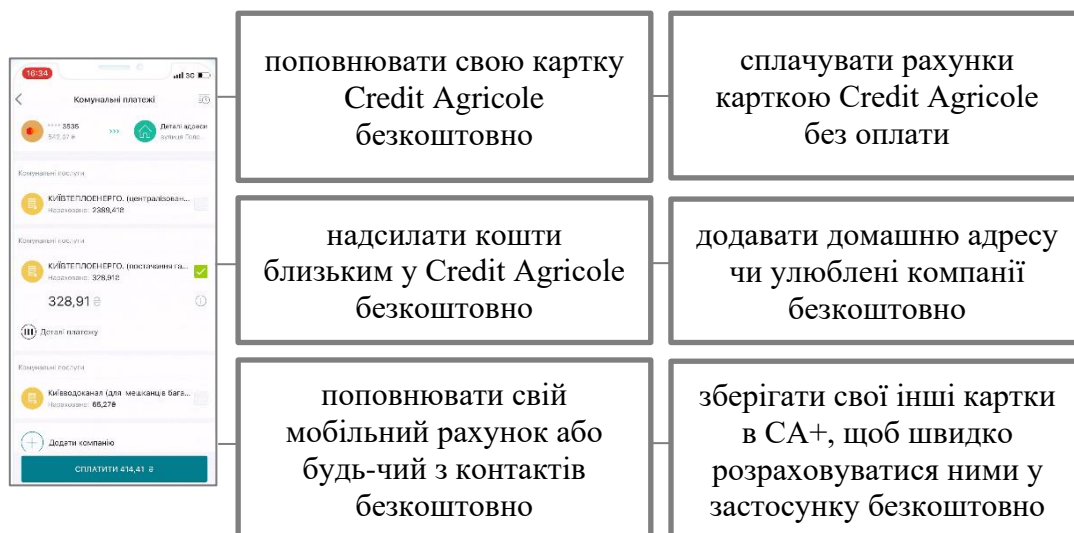


Рисунок 2.10 – Можливості мобільного застосунку SA+ (складено автором на основі [26])

КАБ подбав і про безпеку користувачів мобільного додатку, більш детальна інформація представлена на рис. 2.11

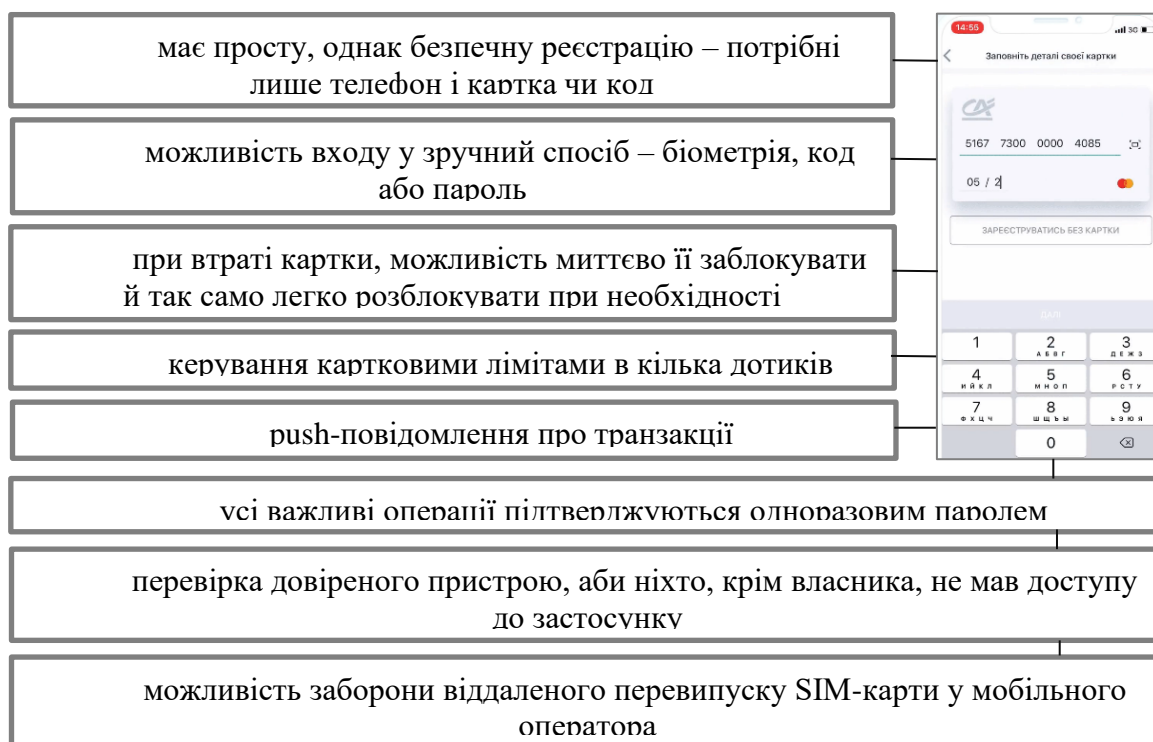


Рисунок 2.11 – Безпека мобільного застосунку SA+ від КАБ (складено автором на основі [26])

Тож, дослідивши роботу мобільного додатку СА+ можна окреслити наступні переваги роботи ЦБ у КАБ рис. 2.12



Рисунок 2.12 – Переваги мобільного додатку СА+ у КАБ (складено автором на основі [13])

У 2021 році КАБ змінив сегментацію Premium banking, щоб приділяти більше уваги ключовим клієнтам та партнерам КАБ, підвищити якість надаваного сервісу, поліпшили лінійку преміум пакетів, перший раз поставили на ринок вертикальну карту MC Black Edition на базі пакетного рішення LaForce. Ця карта відповідала високим вимогам преміум клієнтів, органічно доповнювала топ продукт Sommellier з картою MC World Elite завдяки цьому було досягнуто: зростання кількості преміум клієнтів на 46% (до 8,7 тис. це 3,1% від всієї кількості клієнтів РІ); портфель пасивів преміум клієнтів зріс до 47% у гривні та 72% в іноземній валюті; у перший рік роботи сервісу обсяг інвестування клієнтами у державні облігації склав 230 млн. грн.

Також, КАБ провів апгрейд своїх відділень створивши преміальні локації з новим унікальним дизайном, їх кількість складала 13, збільшив кількість відділень з менеджерами по роботі з клієнтами Premium банкінгу до 21.

У 2021 році КАБ зайняв почесне друге місце в категорії Serving Business Owners у дослідженні Euromoney PrivateBanking Survey 2021 [26]. У березні цього ж року Пенсійний фонд України запропонував всім БУ нове цифрове рішення, для обміну документами, щоб замінити паперовий документообіг. КАБ зразу скористався новим інструментом та дуже активно співпрацював з Пенсійним фондом. Вже в липні 2021 року запровадив повністю автоматизований процес з обміну виплатними документами, а ще паралельно централізував їх обробку. Тепер завдяки цьому проекту КАБ може значно швидше здійснювати начислення пенсій на рахунки клієнтів банку та звільнити фронт-офіс від некомерційних функцій, що якомога більше часу приділяти своїм клієнтам.

Використання системи інтернет-банкінгу надає БУ ряд переваг, а саме значно економить час бо немає необхідності відвідувати банк особисто; у клієнта є можливість цілодобово контролювати свої рахунки та, відповідно, при зміні ситуації на фінансовому ринку, миттєво реагувати на них, наприклад, закрити вклад в банку, купити чи продати валюту і т.п.

Ще одним із досягненням КАБ у сфері цифрових технологій є роботизована автоматизація процесів. Завдяки застосуванню технології RPA (роботизована автоматизація процесів) КАБ покращив і вдосконалив процеси, виконання яких зазвичай потребує цінних людських та ІТ ресурсів. На кінець 2021 року КАБ мав у штаті 34 роботи, які працювали на користь внутрішнім і зовнішнім клієнтам. Перелік сфер, де сьогодні роботи працюють пліч-о-пліч із людьми, : операції, Мідл-офіс, комплаєнс, МСБ, корпоративний бізнес, довідковий центр, HR, контроль ризиків. Широкі можливості для подальшої оптимізації процесів відкриває факт роботизації в 2021 році процесу реєстрації поштової кореспонденції, який є децентралізованим і виконується працівниками мережі.

Також, КАБ розвивав і внутрішню культуру максимізації ціннісних етапів у процесах, зменшення відходів. У 2021 році сім команд бек-офісу пройшли

спеціалізоване внутрішнє навчання, завдяки якому впровадили: матрицю компетенцій, візуалізацію даних, інтерактивні робочі зустрічі, картографування відходів, команди бек-офісу вміло керують навантаженням, балансують робоче навантаження, завдяки чому підвищується якість процесів як для зовнішніх, так і для внутрішніх клієнтів банку [13].

У КАБ мобільним банкінгом користуються 63% клієнтів та 95% співробітників банку. Розглянемо як змінювалась кількість клієнтів-користувачів різних послуг банку за роками рис. 2.13

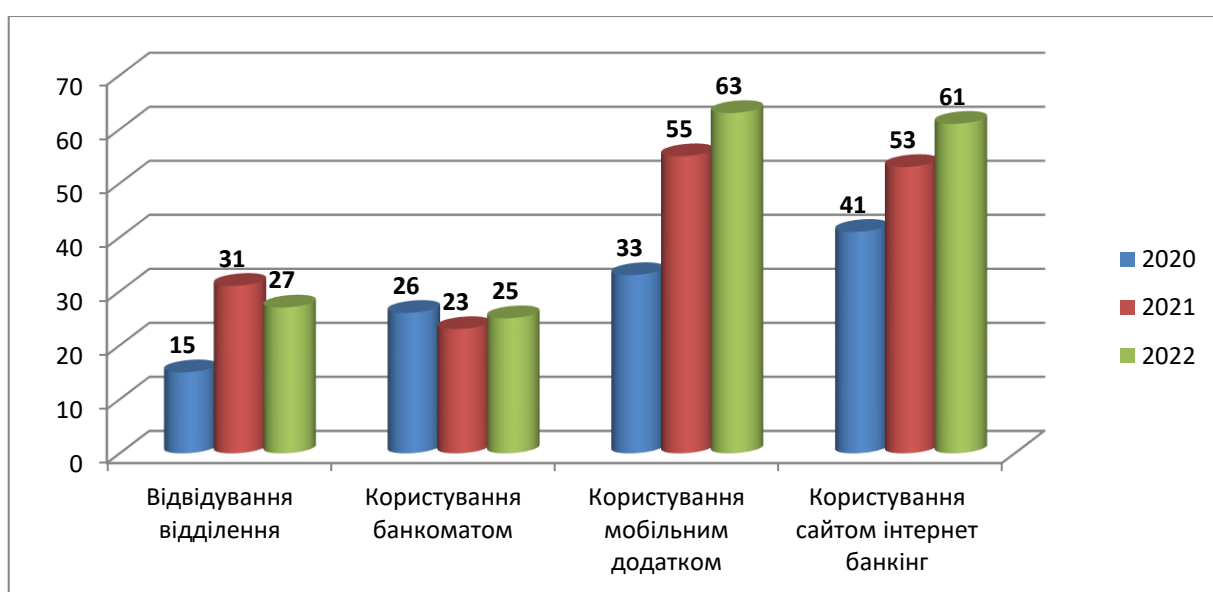


Рисунок 2.13 – Кількість клієнтів користувачів КАБ різними каналами банківських послуг у відсотках за період з 2020 по 2022 роки (складено автором на основі [13])

Як бачимо кількість клієнтів КАБ, що віддали перевагу використанню сучасних ЦТ з кожним роком зростає. Спробувавши хоча б один раз, більш зручні онлайн інструменти, користувачеві вже складно повернутися до колишньої системи, тому далі відсоток користувачів ЦБ буде тільки зростати.

Отже, використання ЦБ в обслуговуванні клієнтів дозволяє БУ раціонально розподіляти ресурси, мінімізувати витрати, поліпшувати обслуговування клієнтів та підвищувати якість надаваних послуг.

III СТАН, ПЕРСПЕКТИВИ ТА НЕДОЛІКИ ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

ЦТ щодня змінюють світ на краще. Хоч рівень цифровізації в Україні залишається дещо нижчий, ніж в деяких країнах Європи та запит на цифровізацію українських БП є одним із найвищих, тому що українці завжди готові до позитивних змін та прагнуть використовувати у своєму житті сучасні ЦТ [28].

Зараз послуги ЦБ в нашій країні надають більшість БУ. Найбільш успішними і технологічними вважаються інтернет-сервіси «ПриватБанк», Monobank, «Креді Агріколь Банк», ПУМБ, «Ощадбанк», «Райффайзен Банк Аваль». Детальна інформація щодо сучасного інноваційного банкінгу у вищезгаданих комерційних банках наведена в таблиці 3.1

Таблиця 3.1 – Приклад можливостей мобільних додатків українських банківських установ (на основі 9-14)

Назва банку	Спільні можливості банків	Особливі можливості
ПриватБанк	система ЦБ в мобільному додатку та на ПК	FacePay24, поведінкова біометрія, електронні білети, замовлення товарів через мобільний додаток, карти для дітей, карта з індивідуальним дизайном, поповнення депозитів через QR-код, консьерж сервіс, Бонус+ від партнерів
Monobank	термінали самообслуговування	Розділення рахунку під час оплати з карти в ресторанах/кафе, Shake and Pay (спосіб оплати допомогою геолокації), карти без номерів, інтерактивній CVV, перший банк без відділень, кешбек реальними грошима, поповнення карти за допомогою книги контактів телефону поповнення через QR-код, віртуальні картки у валюті
Креді Агріколь Банк	банкомати	Випуск додаткової карти, консьерж-сервіс, юридичні та медичні консультації, бронювання готелів, білетів
ПУМБ	служба підтримки 24/7	Фестивальна карка, можливість страхування авто та туристичне страхування, інтернет-банкінг у додатк Viber
Ощадбанк	Google та Apple Pay	Картка Киянина, миттєва карта лише за номером, Дитяча карта, Муніципальна карта, корпоративні картки, віртуальні картки
Райффайзен Банк Аваль	чат бот	Валютні карти, карти для дітей, Garmin Pay

Дистанційний банкінг для обслуговування клієнтів вже не є новизною і перейшов з розряду додаткових чи вір послуг в основні. Та все ж таки ще не всі клієнти БУ користуються всіма перевагами, які надає ЦБ, залишилися певні перешкоди 100% діджиталізації. Бо все ж таки досі є деяка частина клієнтів, що з недовірою відносяться до ЦТ та ЦБ, через страх шахрайства, недостатню обізнаність та думку, що законодавство у цій сфері залишається недосконалим. Розглянемо переваги та недоліки використання ЦБ для населення рис.3.1

Переваги – користь від використання ЦБ	Недоліки – ризики ЦБ
<p>Зростання фінансової грамотності населення</p> <p>Прискорення темпу життя</p> <p>Спрощення вирішення повсякденних завдань. Наприклад, доступність і зручність безконтактної оплати</p> <p>Економія грошей за рахунок інтеграції з різними партнерами (наприклад, через знижки і кешбек)</p> <p>Стимулювання споживання</p>	<p>Поверховість чи не бажання занурюватися в саму суть операцій</p> <p>Методи спрямовані на отримання прибутку для БУ, оскільки користувачу стало легше витратити гроші та здійснювати спонтанні покупки</p> <p>Присутність супутніх ризиків збереження правильного економічного балансу</p> <p>Через персоніфіковані пропозиції ми втрачимо здатність відмовлятися від речей, які нам не потрібні</p> <p>Отримати кредит легше, що може негативно вплинути на БУ і збільшити кількість проблемних кредитів</p>

Рисунок 3.1 – Переваги та недоліки використання мобільних додатків ЦБ для користувачів

Компанія California Analysis Center Inc у своєму дослідженні зазначила що з 2017 по 2022 рік кількість відвідувань БУ у світі скоротилась на 43%, це відбулось завдяки зростанню числа ЦБ, а це дозволяє скорочувати рівень адміністративних витрат [40-41]. Половина українців виразили готовність відмовитись від готівки в найближчі два-чотири роки [21]. Євростат інформує, що більше половини громадян ЄС вже перейшли на ЦБ, що поступово створює

безготівкове суспільство, два з трьох клієнтів БУ планують перейти виключно на ЦБ українці переймають такий позитивний приклад.

Опитування проведене компанією Mastercard у 2022 році показало, що українці проявляють підвищену цікавість до навчання ЦТ та ЦП, так 69 відсотків опитаних респондентів зазначили, що вони вже займаються освоєнням ЦБ [37].

Інноваційні ЦТ, що входять в наше повсякденне життя, в роботу БУ, дозволяють покращити рівень життя та зробити його комфортнішим. Ще нещодавно здавалось фантастикою оплата товарів та послуг за допомогою смартфона, смартгодинника чи обручки з вбудованим пристроєм NFC.

З кожним днем покращується якість надаваних ЦП, модернізуються технології, вони стають більш безпечнішими. Розробляються шляхи протидії кібератакам, щоб зробити ЦП менш вразливими до атак хакерів. БУ необхідно бути більш конкурентоспроможними в діджитал-середовищі, щоб в повній мірі задовольняти попит, що зростає, на цифрові, швидкі, якісні, інтуїтивно зрозумілі онлайн-послуги та дотримуватись світових тенденцій ЦБ. Тому для досягнення цих цілей БУ треба – збільшити витрати на новітні ЦТ та прискорити темпи впровадження інноваційних БП у свою діяльність.

За результатами проведеного дослідження нами не було виявлено суттєвих недоліків в роботі ЦБ. До слабких сторін можна віднести неможливість роботи ЦБ без доступу до мережі інтернет та відповідних пристроїв (смартфони, ПК, планшет, фаблет, смартгодинник та ін.). Відсутність документарного підтвердження чека чи квитанції, при наявності яких людина відчуває себе більш захищеною. Перепоною є і недостатня обізнаність, це більше стосується людей старшого віку. Ризиком є і кібератаки мережі хакерами.

ВИСНОВКИ

Сьогодні ЦТ це механізм за яким стоїть майбутнє практично всіх сфер життя людини. БС не стала виключенням та протягом останніх років зазнала значних змін. Зараз digital-технології відіграють визначальну роль розвитку БС України. Їх застосування дає БУ можливість надавати клієнтам нові, сучасні продукти та послуги. Діджиталізація роботи БУ має значну кореляцію із науковими розробками та дослідженнями у галузі ІТ.

Інноваційні ЦТ, що входять в наше повсякденне життя, в роботу БУ, дозволяють покращити рівень життя та зробити його комфортнішим. Впроваджуючи та розвиваючи дистанційне банківське обслуговування, БУ підвищує рівень ефективності своєї діяльності. Банк отримує додаткові вигоди для бізнесу, за рахунок продажу банківських продуктів та залучення нових клієнтів, а клієнт банку отримує БП швидко чи навіть миттєво та головне – якісно.

ЦТ щодня змінюють світ на краще. Хоч рівень цифровізації в Україні залишається дещо нижчий, ніж в деяких країнах Європи та запит на цифровізацію українських БП є одним із найвищих, тому що українці завжди готові до позитивних змін та прагнуть використовувати у своєму житті сучасні ЦТ. БУ України використовують у своїй діяльності новітні ЦТ, піклуються про своїх клієнтів, розробляють та вдосконалюють застосунки для ще більш зручного використання банківських продуктів.

За результатами проведеного дослідження не було виявлено суттєвих недоліків в роботі ЦБ. До слабких сторін можна віднести неможливість роботи ЦБ без доступу до мережі інтернет та відповідних пристроїв (смартфони, ПК, планшет, фаблет, смартгодинник та ін.). Відсутність документарного підтвердження чека чи квитанції, при наявності яких людина відчуває себе більш захищеною, ризик можливих кібератак та недостатня обізнаність ЦБ людей старшого віку.

Дослідивши, розвиток ЦБ в Україні сформовано рекомендації, щодо поліпшення ЦБ:

1. БУ повинні збільшити фінансування цієї сфери діяльності.
2. Повинні проводитися заходи з метою покращення освіченості населення про послуги ЦБ та їх застосування.
3. Новітні підходи до заходів безпеки для протидії кібератакам.
4. Діджитал відділення банків.
5. Більша доступність смартфонів та інших приладів для доступу в інтернет та користуванням ЦБ.
6. Охоплення всіх куточків нашої країни інтернетом для доступу в мережу, нажаль поки не всюди є така можливість.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боднар О.В Аналіз стану ринку банківських послуг України в умовах пандемії. *Modern Economics*. 2020. Вип. № 23. С. 13-19
2. Владика Ю.П., Безугла Л.С., Турова Л.Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 42. С. 285–291.
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. Длігач А.О. Цифрова трансформація як ліфт у майбутнє. URL: <https://tqm.com.ua/ua/likbez/uaarticles/cyfrova-transformaciya-yak-lift-u-majbutnye> (дата звернення: 11.11.2022).
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. Застрожнікова І.В. Вплив діджиталізації інвестиції: практика та досвід. 2021. № 4. С. 77–81. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.4.77
7. Закон Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 10.10.2022).
8. Олешко А. А. Актуальні напрями подолання банківської кризи в Україні. *Фінансово-економічна безпека*. 2021. №1. с. 70-78.
9. Офіційний сайт Національного Банку України. Режим доступу до ресурсу: www.bank.gov.ua/. (дата звернення: 10.10.2022).
10. Офіційний сайт Монобанку. URL: <https://www.monobank.com.ua/> (дата звернення: 10.10.2022).
11. Офіційний сайт ПУМБ банк. URL: <https://retail.pumb.ua/> (дата звернення: 10.10.2022).

12. Офіційний сайт ОщадБанк. URL: <https://www.oschadbank.ua/ua> (дата звернення: 10.10.2022).

13. Офіційний сайт АТ «Креді Агріколь банк». URL: <https://credit-agricole.ua/> (дата звернення 03.11.2022)

14. Офіційний сайт Приватбанку URL: <https://privatbank.ua/news/2022/11/17/1801> (дата звернення: 10.10.2022).

15. Про Credit Agricole URL: <https://credit-agricole.ua/o-banke/pro-credit-agricole-ukraine/pro-credit-agricole-ukraine-2021> (дата звернення 11.11.2022)

16. Перше в Україні дослідження життєстійкості організацій. COVID-19 Життєстійкі. One Philosophy. 2020. URL: <https://resilience.onephilosophy.com/> (дата звернення 13.10.2022).

17. Рейтинг банків України. URL: <https://minfn.com.ua/ua/company/otr-bank/rating/> (дата звернення: 10.10.2022)

18. Рисін В.В Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України. Socio-economic problems of the modern period of Ukraine. 2021. № 2. С. 123–127.

19. Напрямки та принципи розвитку державних банків до 2025 р. URL: <https://eimg.pravda.com/>(дата звернення: 10.10.2022)

20. Семенов А. Ю. Склад та структура фінтех ландшафту, як простору з надання цифрових фінансових послуг. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»: науковий журнал. Острог: Вид-во НаУОА. 2022. № 25 (53).

21. Семенов А. Ю. Цифрові фінансові послуги як основний продукт діяльності фінтех-компаній. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. 2021. № 4. С. 142-152.

22. Семенов А. Ю. Теоретико-методологічне обґрунтування сутності фінтеху в контексті формування цифрової економіки. Modern Economics. 2021. № 30. С. 177-184. 13.

23. Семенов А.Ю., Цирулик С.В. Тенденції розвитку Fintech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг. Економіка. 2018. № 10. С. 327–334.

24. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqjdClp> (дата звернення 15.11.2022)

25. Третьяков Д.Е. Тенденції розвитку банківського та фінансово-технологічного сектору на основі використання високих технологій. Креативна економіка. 2017. № 8. С. 893–898.

26. Фінансові результати Креді Агріколь банку URL: <https://credit-agricole.ua/o-banke/pres-centr/novini/finansovi-rezultati-kredi-agrikol-banku-za-2021-rik-763/> (дата звернення 15.11.2022)

27. Фінансовий менеджмент Кірейцев, Г. Г., 2-е вид., переробл. та доповн. Київ: ЦУЛ, 2019. 495 с

28. Фішук В.В. «Діджиталізація – це лише початок». URL: <https://day.kyiv.ua/uk/article/ekonomika/didzhyta-izaciya-ce-lyshe-pochatok> (дата звернення: 10.11.2022).

29. Худолій Ю.С. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ Економіка і регіон. 2021. № 3 (82). С. 115–123

30. Худолій Ю.С., Халєвіна М.О. Фінтехнології в банківському бізнесі: реалії та перспективи. Проблеми економіки. 2021. №1. С. 134–142. <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-1-134-142>.

31. COVID19 and the financial services consumer Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond. Capgemini Research Institute. 2020 URL: <https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads> (дата звернення 13.10.2022).

32. Digital in 2022 Report. We Are Social. 2022. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report> (дата звернення 13.11.2022).

33. Digital banking: Top incumbent banks. Retrieved from:<https://www.verdict.co.uk/retail-banker-international/comments/digital-banking-top-incumbent-banks/> (дата звернення: 20.10.2022)

34. Digital Banking. Retrieved from:<https://www2.deloitte.com/content/campaigns/ce/digital/banking/emea-digital-banking-maturity.html> (дата звернення: 20.10.2022)

35. Glimpse Into the Future: What Banking Looks Like 10 Years From Now. Retrieved from: <https://thefinancialbrand.com/76040/retail-banks-relevant-artificial-intelligence-millennials/> (дата звернення: 20.10.2022)

36. Leading banks in Europe 2021, by total assets. Retrieved from: <https://www.statista.com/statistics/383406/leading-europe-banks-by-total-assets/> (дата звернення 13.11.2022).

37. Mastercard news 2022. URL: <https://www.mastercard.com/news/europe/ukua/розділовин/пресрелізи/2022/> (дата звернення 13.11.2022).

38. Pakhnenko, O., Rubanov, P., Hacar, D., Yatsenko, V., & Vida, I. (2021). Digitalization of financial services in European countries: Evaluation and comparative analysis. *Journal of International Studies*, 14(2), 267-282. doi:10.14254/2071-8330.2021/14-2/17. URL: https://www.jois.eu/?702,en_digitalization-of-financial-services-in-european-countries-evaluation-and-comparative-analysis (дата звернення 13.10.2022).

39. Neobanks: A Global Deep-Dive. URL : <https://gomedici.com/neobanks-global-deep-dive> (дата звернення: 24.10.2022).

40. Skinner C. Digital bank. Strategies to Launch or Become a Digital Bank / ChrisSkinner, 2020. – 320 с.

41. The Banking as a Service Report. URL: <https://cutt.ly/5z3Ot44> (дата звернення 22.10.2022).

42. Top 5 Banking and Fintech Trends For 2021. Planet Compliance. URL:<https://www.planetcompliance.com/top-5-banking-and-fintech-trends-for-2021/>(дата звернення 22.10.2022).

43. Top-10 Digital banks. Retrieved from: <https://www.fintechmagazine.com/top10/top-10-digital-banks-0> (дата звернення 22.10.2022).

44. Viktoriia Strilets, Serhiy Frolov, Viktoriia Datsenko, Oksana Tymoshenko and Maksym Yatsko (2022). State support for the digitalization of SMEs in European countries. *Problems and Perspectives in Management*, 20(4), 290-305. doi:10.21511/ppm.20(4).2022.2247 (дата звернення: 20.10.2022).

45. Unicorns, transformation and the internet of things. Retrieved from: <https://www2.deloitte.com/mt/en/pages/technology/articles/mt-what-is-digital-economy.html> (дата звернення: 20.10.2022).