

ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЦЕНТР ЗАОЧНОЇ ТА ДИСТАНЦІЙНОЇ ОСВІТИ
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри фінансів,
банківської справи та страхування
док. екон. наук, професор
_____ Володимир СИБІРЦЕВ
«___» _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
за другим (магістерським) рівнем вищої освіти
на тему:

**«Вплив цифрових інноваційних технологій на фінансові послуги
банків»**

Виконав: здобувач вищої освіти 2_курсу, групи ФС-
23Мз ОПП «Фінанси, банківська справа та страхування»
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа,
страхування та фондовий ринок»

_____ **Наталія СЕМЕНЯКО**

«___» грудня 2024 р.

Керівник роботи: кандидат економічних наук,
доцент кафедри фінансів, банківської справи та
страхування

_____ **Валерій ПОДПЛЕТНІЙ**

«___» грудня 2024 р.

Рецензент: кандидат економічних наук, доцент
кафедри економічної теорії, маркетингу та економічної
кібернетики ЦНТУ

_____ **Ігор НІКОЛАЄВ**

Завідувачу кафедри фінансів, банківської
справи та страхування

Володимиру СИБІРЦЕВУ

здобувача вищої освіти центру заочної та
дистанційної освіти групи ФС-23Мз

(ОПП «Фінанси, банківська справа та
страхування спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа, страхування та
фондовий ринок»)

Наталія Володимирівна Семеняко

ЗАЯВА

Прошу дозволити мені виконати кваліфікаційну роботу за другим
(магістерським) рівнем вищої освіти на тему: «Вплив цифрових
інноваційних технологій на фінансові послуги банків».

« 30 » червня 2024 р.

(підпис)

Погоджено:

Керівник кваліфікаційної роботи:

(підпис) канд. екон. наук, доцент **Валерій ПОДПЛІСТНИЙ**

« 30 » червня 2024 р.

Завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування:

(підпис) д-р екон. наук, професор **Володимир СИБІРЦЕВ**

« 30 » червня 2024 р.

Центральноукраїнський національний технічний університет

Центр заочної та дистанційної освіти

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Ступінь вищої освіти магістр

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма «Фінанси, банківська справа та страхування»

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри
Володимир СИБІРЦЕВ

« 02 » вересня 2024 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ЗА ДРУГИМ (МАГІСТЕРСЬКИМ) РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Наталія Володимирівна Семеняко

(прізвище ім'я по батькові повністю)

1. Тема роботи « Вплив цифрових інноваційних технологій на фінансові послуги банків»

(назва)

2. Керівник роботи Подплетній В.В., канд. екон. наук , доцент

(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання)

3. Строк подання роботи до захисту 10.12.2024

4. Мета та завдання кваліфікаційної роботи. Мета полягає в дослідженні впливу цифрових інноваційних технологій на фінансові послуги банків із фокусом на діяльності ПриватБанку, виявлення ключових напрямів їхнього впровадження та оцінка їхнього впливу на ефективність, якість послуг і конкурентоспроможність банку. Завдання: розкрити економічну сутність та види цифрових інновацій у банківській сфері; охарактеризувати основні фінансові послуги банків в умовах цифровізації; визначити вплив цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг; надати загальну характеристику діяльності банку; проаналізувати інноваційний розвиток банку; проаналізувати ефективність використання цифрових технологій банку; визначити напрямки розширення спектру цифрових послуг у банківській сфері; запропонувати шляхи розвитку забезпечення кібербезпеки та захисту даних у процесі цифровізації банківських операцій.

5. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Складання плану дослідження	<i>жовтень 2024 р.</i>	
2.	Підбір та вивчення літературних джерел за темою кваліфікаційної роботи	<i>жовтень 2024 р.</i>	
3.	Підготовка та подання керівнику: - першого розділу - другого розділу - третього розділу - вступу та висновків	<i>листопад 2024 р. листопад 2024 р. листопад 2024 р. грудень 2024 р.</i>	
4.	Подання робочого варіанту роботи керівнику	<i>грудень 2024 р.</i>	
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	<i>грудень 2024 р.</i>	
6.	Нормо-контроль секретаря ЕК, перевірка на академічну доброчесність	<i>грудень 2024 р.</i>	
7.	Відгук керівника	<i>грудень 2024 р.</i>	
8.	Рецензування роботи. Підготовка документів, що подаються до ЕК (листи, довідки, інформаційний листок, висновок-виписки, опубліковані статті).	<i>грудень 2024 р.</i>	
9.	Подання роботи завідувачу кафедри на допуск до захисту	<i>грудень 2024 р.</i>	
10.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень завідувача кафедри.	<i>грудень 2024 р.</i>	
11.	Подання роботи та супровідних документів до ЕК	<i>грудень 2024 р.</i>	
12.	Захист роботи	<i>грудень 2024 р.</i>	

Дата видачі завдання:

« 02 » вересня 2024 року

(підпис керівника)

Семеняко Н.В.

(прізвище та ініціали)

Завдання прийнято до виконання:

« 02 » вересня 2024 року

(підпис здобувача)

Подплітній В.В.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Семеняко Н. Вплив цифрових інноваційних технологій на фінансові послуги банків. Рукопис.

Кваліфікаційна робота за другим (магістерським) рівнем вищої освіти за спеціальністю 072 «Фінанси, банківська справа та страхування». – Центральноукраїнський національний технічний університет, Кропивницький, 2024.

У роботі досліджено теоретичні засади цифрових інноваційних технологій у сфері фінансових послуг банків. Розглянуто економічну сутність та різноманітні види цифрових інновацій у банківській сфері, а також їх вплив на розвиток фінансових послуг. Проаналізовано основні фінансові послуги банків в умовах цифровізації. Зосереджено увагу на впливі цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг, зокрема щодо підвищення ефективності обслуговування та розширення можливостей для клієнтів.

У другому розділі роботи здійснено детальний аналіз впровадження цифрових інновацій у діяльність одного з найбільших банків України – АТ КБ «ПриватБанк». Оцінено інноваційний розвиток банку, а також ефективність використання цифрових технологій у різних аспектах його діяльності.

У третьому розділі роботи запропоновано напрямки вдосконалення впровадження цифрових інновацій у банківську сферу, зокрема через розширення спектру цифрових послуг. Особливу увагу приділено питанням кібербезпеки та захисту даних та розглянуто заходи щодо забезпечення належного рівня захисту даних та забезпечення безпеки клієнтів в умовах цифровізації.

Ключові слова: цифрові інновації, інноваційний розвиток, кібербезпека, захист даних, цифрові послуги, цифрові технології.

ABSTRACT

Semenyako N. The impact of digital innovative technologies on the financial services of banks. Manuscript.

Qualification work for the second (master's) level of higher education in the specialty 072 "Finance, banking and insurance". - Central Ukrainian National Technical University, Kropyvnytskyi, 2024.

The paper explores the theoretical foundations of digital innovation technologies in the field of financial services of banks. The economic essence and various types of digital innovations in the banking sector are considered, as well as their impact on the development of financial services. The main financial services of banks in the context of digitalization are analyzed. Attention is focused on the impact of digital technologies on the quality and accessibility of banking services, in particular on improving the efficiency of service and expanding opportunities for customers.

The second section of the paper provides a detailed analysis of the implementation of digital innovations in the activities of one of the largest banks in Ukraine - JSC CB "PrivatBank". The innovative development of the bank, as well as the effectiveness of the use of digital technologies in various aspects of its activities, are assessed.

The third section of the paper proposes directions for improving the implementation of digital innovations in the banking sector, in particular by expanding the range of digital services. Special attention is paid to issues of cybersecurity and data protection and considers measures to ensure an adequate level of data protection and customer security in the context of digitalization.

Keywords: digital innovation, innovative development, cybersecurity, data protection, digital services, digital technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ БАНКІВ	9
1.1. Економічна сутність та види цифрових інновацій у банківській сфері..	9
1.2. Характеристика основних фінансових послуг банків в умовах цифровізації	18
1.3. Вплив цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг	22
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНІСТЬ АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	28
2.1. Загальна характеристика діяльності банку.....	28
2.2. Аналіз інноваційного розвитку банку.....	35
2.3. Аналіз ефективності використання цифрових технологій банку	40
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ У БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ	45
3.1. Напрямки розширення спектру цифрових послуг у банківській сфері....	45
3.2. Забезпечення кібербезпеки та захисту даних у процесі цифровізації банківських операцій	61
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	6873
ДОДАТКИ.....	6876

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. Розвиток цифрових інноваційних технологій значно трансформує фінансову індустрію, створюючи нові можливості для банків у підвищенні конкурентоспроможності, ефективності операцій та задоволенні потреб клієнтів. Упровадження таких технологій, як штучний інтелект, блокчейн, великі дані та мобільні платформи, забезпечує банкам доступ до нових ринків і сприяє модернізації традиційних послуг. Однак ці зміни супроводжуються значними викликами, серед яких забезпечення кібербезпеки, відповідність регуляторним вимогам та адаптація до швидких змін у поведінці клієнтів. Вивчення впливу цифрових інновацій на банківські фінансові послуги є актуальним з огляду на необхідність розробки стратегій для інтеграції нових технологій із мінімізацією ризиків і максимізацією вигод.

Мета і завдання дослідження. Мета кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні впливу цифрових інноваційних технологій на фінансові послуги банків із фокусом на діяльності ПриватБанку, виявлення ключових напрямів їхнього впровадження та оцінка їхнього впливу на ефективність, якість послуг і конкурентоспроможність банку. Для досягнення цієї мети були визначені та вирішені наступні завдання:

- розкрити економічну сутність та види цифрових інновацій у банківській сфері;
- охарактеризувати основні фінансові послуги банків в умовах цифровізації;
- визначити вплив цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг;
- надати загальну характеристику діяльності банку;
- проаналізувати інноваційний розвиток банку;

- проаналізувати ефективність використання цифрових технологій банку;
- визначити напрямки розширення спектру цифрових послуг у банківській сфері;
- запропонувати шляхи розвитку забезпечення кібербезпеки та захисту даних у процесі цифровізації банківських операцій.

Об'єкт дослідження є процеси впровадження цифрових інноваційних технологій у діяльність банківської установи на прикладі ПриватБанку.

Предмет дослідження є особливості інтеграції цифрових технологій у фінансові послуги ПриватБанку, їхній вплив на операційну діяльність, задоволеність клієнтів, інноваційність продуктів і стратегії розвитку.

Методи дослідження. Для дослідження впливу цифрових інноваційних технологій на фінансові послуги банків на прикладі ПриватБанку використовуються загальнонаукові та спеціальні методи. Зокрема, методи аналізу та синтезу дозволяють дослідити сутність цифрових технологій та їх вплив на банківські послуги. Системний підхід застосовується для вивчення впровадження інновацій як частини загальної стратегії банку. Порівняльний аналіз дає змогу оцінити результати використання цифрових технологій у ПриватБанку в контексті загальних тенденцій ринку. Економіко-статистичні методи використовуються для обробки фінансових і статистичних даних, а метод узагальнення – для формулювання висновків і рекомендацій.

Інформаційною базою є наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, присвячені впровадженню цифрових інновацій у банківський сектор, звіти та аналітичні матеріали Національного банку України, нормативно-правові акти, що регулюють діяльність банківської сфери в умовах цифровізації. Крім того, використовуються статистичні дані, опубліковані ПриватБанком, включаючи річні фінансові звіти, аналітичні огляди, корпоративні презентації та офіційна інформація з вебсайту банку. До інформаційної бази також належать матеріали міжнародних фінансових

організацій, що аналізують сучасні тенденції цифровізації у банківській сфері.

Наукова цінність кваліфікаційної роботи полягає в поглибленні розуміння впливу цифрових інноваційних технологій на розвиток фінансових послуг банків, зокрема на прикладі ПриватБанку. Дослідження виявляє особливості адаптації банківських установ до умов цифрової трансформації та визначає роль інноваційних технологій у підвищенні ефективності фінансових операцій, покращенні клієнтського досвіду та зміцненні конкурентних позицій банку. В ході дослідження одержано наступні наукові результати:

- визначено важливість цифрових інновацій для розвитку банківського сектору;
- проведено аналіз інноваційного розвитку банку та визначено сильні сторони в цьому напрямку;
- запропоновано напрямки розширення спектру цифрових послуг у банківській сфері.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані для оцінки ефективності впровадження цифрових технологій у діяльність ПриватБанку, вдосконалення його цифрових продуктів і сервісів, а також формування рекомендацій для підвищення їх конкурентоспроможності. Узагальнення досвіду ПриватБанку може слугувати практичним прикладом для інших банківських установ у впровадженні цифрових інновацій, оптимізації операцій і вдосконаленні взаємодії з клієнтами.

Апробація результатів дослідження. Наукові положення основних результатів дослідження та їх практичне застосування обговорювались на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Фінансово-кредитний механізм розвитку економіки та соціальної сфери (28 листопада 2024 р).

Обсяг та структура випускної кваліфікаційної роботи. Логіка та методика дослідження обумовили структуру роботи, яка складається з трьох

розділів, вступу та висновків, викладених на 72 сторінках, списку використаних джерел з 34 найменування, 3 таблиці, 3 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ БАНКІВ

1.1. Економічна сутність та види цифрових інновацій у банківській сфері

Цифрові інновації у банківській сфері є важливим елементом для підвищення ефективності банківських послуг, поліпшення якості обслуговування клієнтів, а також для підвищення безпеки та зниження операційних витрат. Вони охоплюють різні технології, які дозволяють банкам працювати з новими бізнес-моделями, створювати нові продукти та послуги, а також покращувати процеси управління та взаємодії з клієнтами [1].

Цифрові інновації є важливим інструментом для адаптації до змінюваних умов ринку, забезпечуючи організаціям можливість бути гнучкими, ефективними та конкурентоспроможними у цифрову еру.

Термін «цифрові інновації» не існував у часи Й. Шумпетера, його «концепція інновацій охоплює ідею використання нових технологій і методів для створення економічних змін. Він визначав інновації як процес реалізації нових комбінацій ресурсів для створення нових продуктів, послуг чи методів виробництва, що є важливим для розуміння сучасних цифрових інновацій» [2].

У своїх роботах Т. Фрідман підкреслював, що «цифрові технології трансформують глобальний ринок і економіку, надаючи нові можливості для створення інновацій в усіх сферах бізнесу, що підтверджує значущість цифрових інновацій у сучасному світі» [3].

В рамках концепції «деструктивних інновацій» К. Крістесен зазначає, що «технології, які змінюють бізнес-процеси і бізнес-моделі, можуть

викликати значущі зміни в галузях, що призводить до створення нових ринків і розширення існуючих — це підходить під концепт цифрових інновацій, які змінюють способи надання послуг і управління ними» [4].

Д. Вестерман з колегами визначають «цифрові інновації як застосування цифрових технологій для кардинальних змін у бізнес-процесах і стратегіях, що дозволяють організаціям створювати нові джерела вартості або здійснювати масштабні поліпшення у наданні послуг» [5].

Цифрові інновації в українських наукових працях часто трактуються як процеси впровадження новітніх цифрових технологій, що призводять до суттєвих змін у бізнес-моделях, стратегіях і операційних процесах організацій. Вони дозволяють створювати нові вартості для компаній та споживачів, підвищувати ефективність і конкурентоспроможність, а також сприяють розвитку нових продуктів і послуг, які раніше не були можливі без використання цифрових технологій.

Л. Кравець та І. Дячук, «цифрові інновації визначаються як сукупність нововведень у використанні цифрових технологій для поліпшення або зміни існуючих бізнес-процесів, а також для створення інноваційних продуктів і послуг, що відповідають вимогам часу і потребам споживачів. Вони підкреслюють, що цифрові інновації включають в себе як технологічні зміни, так і адаптацію організацій до нових умов цифрової економіки» [6].

І.Ткаченко в своїх працях, визначає «цифрові інновації як процеси, що не лише включають запровадження технологій, а й пов'язані зі зміною культурних і організаційних аспектів діяльності підприємства. Згідно з цим підходом, цифрові інновації можуть включати використання нових моделей взаємодії з клієнтами, зміни в управлінських процесах, створення нових форм доставки продуктів та послуг, що забезпечує підприємствам конкурентні переваги» [7].

Зокрема, у працях О. В. Ляшенка зазначено, що «цифрові інновації є елементом трансформації економічної діяльності, який вимагає не лише

впровадження нових технологій, а й створення нового підходу до управління інформацією, бізнес-ресурсами і комунікаціями, що надає організаціям можливість адаптуватися до динамічно змінюваного технологічного середовища»[8].

Узагальнюючи різні підходи, можна сказати, що цифрові інновації зазвичай трактуються як процеси, що впроваджують новітні цифрові технології в усі сфери бізнесу, змінюючи не лише технологічні, але й організаційні, стратегічні та культурні аспекти підприємства, що забезпечує його стійкість і здатність до розвитку в умовах цифрової економіки.

Економічна сутність цифрових інновацій у банківській сфері полягає в трансформації традиційних фінансових процесів за допомогою новітніх технологій, що сприяє підвищенню ефективності операцій, зниженню витрат та розширенню доступу до фінансових послуг. Завдяки впровадженню цифрових технологій банки здатні автоматизувати внутрішні процеси, зокрема обробку транзакцій, управління ризиками та верифікацію клієнтів, що значно підвищує швидкість і точність виконання операцій. Ці інновації також знижують операційні витрати, що позитивно впливає на фінансову стійкість установи [9].

Цифровізація банківської діяльності сприяє створенню нових бізнес-моделей та каналів взаємодії з клієнтами, таких як онлайн- та мобільний банкінг, що дозволяє здійснювати фінансові операції будь-де і будь-коли. Це відкриває нові ринки та можливості для розширення клієнтської бази, забезпечуючи зручність і доступність послуг. Крім того, цифрові інновації дозволяють банкам розробляти нові фінансові продукти та послуги, що відповідають сучасним вимогам клієнтів і сприяють розвитку фінансових технологій (FinTech). Вони також сприяють підвищенню рівня конкуренції на ринку, адже наявність нових учасників, таких як стартапи в секторі фінансових технологій, вимагає від банків адаптації та постійного удосконалення своїх послуг [10].

Однак цифрові інновації вимагають від банків впровадження нових методів управління ризиками, зокрема щодо захисту від кіберзагроз, що створює нові виклики у сфері безпеки даних. Водночас, цифрові технології забезпечують більш точне прогнозування та аналіз ризиків, що дозволяє банкам приймати обґрунтовані управлінські рішення. Впровадження таких технологій також сприяє підвищенню рівня фінансової інклюзії, адже дозволяє розширити доступ до банківських послуг для віддалених регіонів і соціально вразливих груп населення [11].

Таким чином, економічна сутність цифрових інновацій у банківській сфері полягає в значному покращенні ефективності банківських процесів, зниженні витрат і підвищенні доступності послуг, що, в свою чергу, сприяє зміцненню конкурентоспроможності банків та розвитку фінансового сектору в цілому.

Ключові економічні аспекти цифрових інновацій у банківській сфері включають зниження операційних витрат, підвищення доступності послуг, модернізацію банківських продуктів і послуг, а також забезпечення безпеки. Завдяки впровадженню автоматизації банківських процесів, відбувається зменшення потреби в людському ресурсі для виконання рутинних завдань, що дозволяє банкам скоротити операційні витрати та підвищити ефективність.

Цифрові інновації також сприяють підвищенню доступності фінансових послуг для різних верств населення. Мобільні додатки, інтернет-банкінг і інші онлайн-сервіси забезпечують можливість здійснення фінансових операцій в будь-який час і в будь-якому місці, що значно полегшує доступ до банківських послуг, особливо для клієнтів, які не мають можливості відвідувати банківські відділення [12].

Модернізація банківських продуктів і послуг є ще одним важливим аспектом. В умовах розвитку цифрових технологій банки змінюють свій підхід до продуктів, пропонуючи мобільні платежі, персоналізовані

фінансові послуги та інші новітні рішення, що відповідають сучасним вимогам споживачів.

Забезпечення безпеки фінансових операцій є пріоритетом для банків. Для цього активно використовуються передові технології захисту даних, такі як біометрія, шифрування і багатофакторна аутентифікація, що знижує ризики шахрайства і забезпечує довіру клієнтів до банківських послуг.

Види цифрових інновацій у банківській сфері охоплюють широкий спектр технологій та рішень, які сприяють трансформації традиційних банківських послуг, покращенню обслуговування клієнтів, оптимізації операційних процесів та підвищенню безпеки фінансових транзакцій (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Види цифрових інновацій у банківській сфері

Джерело: сформовано автором

Більш детально розглянемо кожен вид цифрових інновацій у банківській сфері. Мобільний банкінг і онлайн-банкінг є важливими складовими цифрових інновацій, що суттєво змінюють банківську сферу, забезпечуючи зручність і доступність фінансових послуг для користувачів.

Мобільний банкінг дозволяє здійснювати банківські операції за допомогою мобільних пристроїв, що дає змогу клієнтам здійснювати фінансові транзакції в будь-який час і з будь-якого місця, без необхідності відвідування фізичних відділень. Онлайн-банкінг, у свою чергу, охоплює більш широкий спектр послуг, доступних через інтернет, зокрема переведення коштів, оплату рахунків, відкриття депозитних рахунків та інші фінансові операції, що здійснюються через веб-сайти банківських установ. Обидва ці види послуг сприяють не лише зниженню операційних витрат, але й покращенню якості обслуговування клієнтів, збільшенню рівня фінансової доступності та безпеки транзакцій.

Блокчейн і криптовалюти є одними з найбільш революційних цифрових інновацій, що активно впроваджуються в банківську сферу, змінюючи традиційні підходи до ведення фінансових операцій. Блокчейн, як дистрибутивний реєстр, забезпечує прозорість, безпеку та незмінність даних, що дозволяє зменшити ризики шахрайства та зловживань у фінансових транзакціях. Використання цієї технології в банках дозволяє оптимізувати процеси, зокрема, у сфері розрахунків, зменшуючи час та витрати на проведення міжбанківських операцій, а також покращує захист даних від несанкціонованого доступу. Криптовалюти, у свою чергу, набирають популярності як альтернативний вид грошей, що використовуються для проведення платежів та інвестицій. Вони дозволяють здійснювати миттєві міжнародні транзакції без необхідності залучення посередників, таких як банки чи платіжні системи. Водночас, впровадження криптовалют в банківську практику ставить перед фінансовими установами нові виклики, зокрема, щодо забезпечення регулювання, контролю за ризиками та відповідності існуючим нормативним вимогам [13].

Штучний інтелект (AI) і машинне навчання є потужними цифровими інноваціями, які значною мірою трансформують банківську сферу, дозволяючи підвищити ефективність операцій та покращити якість

обслуговування клієнтів. AI використовує складні алгоритми для аналізу великих обсягів даних, що дозволяє банкам створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів, автоматизувати процеси прийняття рішень та покращувати прогнозування фінансових трендів. Зокрема, AI активно застосовується у сфері кредитування, де використовується для аналізу кредитних ризиків та створення моделей для автоматичної оцінки платоспроможності позичальників. Машинне навчання, як підгалузь штучного інтелекту, дозволяє банкам безперервно вдосконалювати свої алгоритми на основі нових даних, що робить процеси більш адаптивними до змін у поведінці споживачів та економічних умовах. Використання таких технологій забезпечує не лише підвищення швидкості та точності фінансових операцій, але й допомагає банкам ефективніше виявляти шахрайство, аналізувати великі обсяги транзакцій і знижувати ризики фінансових збитків.

Роботизація процесів (RPA) є важливою цифровою інновацією в банківській сфері, яка дозволяє значно підвищити ефективність і зменшити витрати на виконання рутинних операцій. Завдяки використанню програмних роботів, які автоматично виконують стандартизовані завдання, банки можуть значно скоротити час, необхідний для обробки транзакцій, а також зменшити ймовірність помилок, пов'язаних з людським фактором. RPA активно застосовується для автоматизації процесів, таких як обробка платежів, ведення бухгалтерії, управління запитами клієнтів і документообіг. Вона дозволяє знижувати витрати на операційну діяльність, забезпечувати більш швидкий доступ до фінансових послуг і зменшувати затримки у виконанні завдань. Інтеграція роботизації процесів також сприяє підвищенню гнучкості банківських операцій, дозволяючи організаціям адаптуватися до змін у вимогах клієнтів та ринку. Водночас, впровадження RPA має потенціал для покращення рівня обслуговування клієнтів завдяки швидким і точним відповідям на запити, що сприяє підвищенню задоволення споживачів [14].

Цифрові валюти центральних банків (CBDC) є інновацією, що надає центральним банкам можливість випускати власні цифрові валюти з метою модернізації фінансової системи та покращення монетарної політики. CBDC відрізняються від традиційних криптовалют тим, що вони підтримуються урядом або центральним банком, що надає їм юридичну силу та стабільність. Впровадження цифрових валют центральних банків дозволяє зменшити залежність від готівкових грошей, забезпечуючи більш ефективний обіг грошей у цифровому середовищі. Окрім того, CBDC можуть суттєво впливати на підвищення фінансової інклюзії, надаючи доступ до фінансових послуг особам, які не мають можливості користуватися традиційними банківськими інструментами. Вони також сприяють покращенню швидкості та безпеки транзакцій, завдяки можливості миттєвих платежів без посередників, що зменшує витрати на проведення фінансових операцій. У контексті банківської системи, цифрові валюти центральних банків можуть стати важливим інструментом для підтримки стабільності фінансової системи та впливати на регулювання економіки через нові монетарні механізми [15].

Біометрія та багатофакторна аутентифікація стали важливими складовими цифрових інновацій у банківській сфері, забезпечуючи високий рівень безпеки при доступі до фінансових послуг. Біометричні технології, зокрема сканування відбитків пальців, розпізнавання обличчя або сітківки ока, дозволяють здійснювати автентифікацію особи на основі її унікальних фізичних характеристик, що значно підвищує захист від шахрайства і несанкціонованого доступу. Ці технології дають змогу зменшити залежність від традиційних паролів, які можуть бути вкрадені або забуті. Багатофакторна аутентифікація, в свою чергу, забезпечує додатковий рівень захисту, поєднуючи кілька методів підтвердження особи, наприклад, щось, що особа знає (паралельно з паролем), щось, що вона має (наприклад, мобільний телефон або смарт-картка), або щось, що вона є (біометричні

дані). Це робить процес авторизації більш надійним і важким для злому, знижуючи ризики кіберзлочинності в фінансовому секторі. В умовах активного розвитку цифрових технологій, такі методи автентифікації стали невід'ємною частиною стратегії банків для підвищення безпеки фінансових операцій і збереження конфіденційності клієнтів [16].

API (Application Programming Interface) та Open Banking стали важливими інструментами цифрових інновацій у банківській сфері, які сприяють розвитку більш відкритих і гнучких фінансових екосистем. API дозволяють банкам та фінансовим установам забезпечити інтеграцію своїх систем із зовнішніми платформами, що забезпечує більш зручний доступ до фінансових послуг для споживачів і третіх сторін. Це дає змогу розробникам створювати нові додатки, які можуть працювати з банківськими даними та продуктами, відкриваючи нові можливості для персоналізації послуг. Open Banking, як концепція, передбачає обмін фінансовими даними між банками та іншими фінансовими установами за згодою клієнта, що сприяє більшій прозорості та конкуренції на ринку. Завдяки використанню API, Open Banking дозволяє створювати більш інноваційні та зручні фінансові продукти, наприклад, агрегатори рахунків, які дозволяють клієнтам управляти всіма своїми фінансами в одному інтерфейсі. Це також стимулює розвиток нових моделей бізнесу та покращує доступність фінансових послуг, особливо для тих, хто раніше не мав доступу до традиційних банківських продуктів. У результаті, API та Open Banking не тільки підвищують ефективність і зручність банківських операцій, але й сприяють трансформації фінансового сектору в більш відкриту, прозору та інтегровану екосистему [17].

Інтернет речей (IoT) в банківській сфері виступає як один із новітніх напрямків цифрових інновацій, який значною мірою змінює підходи до взаємодії з клієнтами та управління банківськими операціями. Завдяки інтеграції фізичних пристроїв із мережею інтернету, IoT дозволяє банкам

збирати дані в реальному часі, що дає можливість покращити персоналізацію послуг, оптимізувати процеси обслуговування та підвищити безпеку транзакцій. Наприклад, банки можуть використовувати розумні термінали, що автоматично передають дані про платежі, або сенсорні пристрої для покращення клієнтського досвіду в відділеннях. Застосування IoT також сприяє автоматизації рутинних операцій, таких як моніторинг стану банкоматів і терміналів, що дозволяє своєчасно реагувати на технічні несправності. Крім того, використання IoT у банківських системах забезпечує більш високий рівень безпеки завдяки моніторингу фізичних пристроїв, що допомагає виявляти аномалії або шахрайські дії. Завдяки цьому, IoT надає можливість банкам створювати більш ефективні та безпечні процеси управління фінансами, а також пропонувати клієнтам більш зручні й інноваційні фінансові продукти [18].

1.2. Характеристика основних фінансових послуг банків в умовах цифровізації

У контексті цифровізації банківська система зазнає значних змін, що стосуються не лише технологій, але й сутності та функціонування фінансових послуг, які надаються клієнтам. Ці зміни включають адаптацію традиційних банківських продуктів до нових технологічних реалій, що вимагає від банків інноваційного підходу до надання послуг та інтеграції цифрових рішень у процеси взаємодії з користувачами.

Цифровізація банківського сектору стала важливим фактором трансформації фінансових послуг, забезпечуючи зручність, доступність і ефективність обслуговування клієнтів. Технологічні нововведення змінюють

не тільки методи надання традиційних банківських послуг, а й сприяють появі нових фінансових інструментів.

Характеристики основних фінансових послуг банків в умовах цифровізації можна згрупувати за вісьмома напрямками:

1. Мобільне та інтернет-банкінг є основними послугами, що доступні для клієнтів через цифрові канали. Це дозволяє банкам:

- проводити операції онлайн: Платежі, переведення коштів, оплата комунальних послуг, поповнення рахунків, покупка товарів і послуг — усе це стало доступним через смартфони або комп'ютери без необхідності відвідування відділення;

- переглядати історію транзакцій і рахунків: Клієнти можуть зручно і швидко отримати доступ до своїх фінансів у будь-який час;

- замовлення продуктів онлайн: Відкриття рахунків, оформлення кредитів, депозити, інвестиції та інші банківські продукти доступні для клієнтів через мобільні додатки чи веб-платформи.

2. Цифрові платіжні системи стають основним інструментом для виконання різних фінансових операцій у глобальному та місцевому масштабі. Вони включають:

- електронні гаманці (e-wallets): Системи як PayPal, Apple Pay, Google Pay дозволяють зберігати гроші та здійснювати безконтактні платежі через смартфони та інші мобільні пристрої;

- платіжні картки та безконтактні платежі: Більшість банків надають можливість здійснювати безконтактні платежі через картки або смартфони, використовуючи NFC-технологію для швидких розрахунків;

- міжнародні перекази: Цифрові технології дозволяють швидко і безпечно здійснювати міжнародні перекази через онлайн-платформи з мінімальними витратами.

3. Кредитування через онлайн-платформи. Цифровізація значно змінила процеси надання кредитів:

- автоматизовані кредитні системи: Банки використовують алгоритми для автоматичного прийняття рішень про надання кредиту, враховуючи кредитну історію, доходи та інші фактори;
- швидке оформлення кредитів: Завдяки онлайн-заявкам і автоматичному схваленню кредитів, клієнти можуть отримати кредит або позику за лічені хвилини без необхідності відвідувати відділення банку;
- мікрокредити та цифрові фінансові послуги: З розвитком цифрових платформ багато банків і фінансових установ почали пропонувати мікрокредити та фінансові послуги без необхідності надавати документи або фізично зустрічатися з представниками банку.

4. Інвестиційні послуги. Цифровізація також змінила доступ до інвестиційних послуг:

- інтернет-інвестиції та брокерські платформи: Банки надають клієнтам можливість інвестувати в акції, облігації, криптовалюти, індексні фонди через онлайн-брокерські сервіси;
- робо-консультанти: Ці автоматизовані системи аналізують ринок і дають поради щодо інвестицій, адаптуючи стратегію до індивідуальних фінансових цілей клієнта;
- цифрові пенсійні та інвестиційні плани: Завдяки цифровим платформам стає доступним інвестування у пенсійні плани та інші довгострокові інструменти, що дозволяє клієнтам самостійно управляти своїми пенсійними накопиченнями.

5. Онлайн-страхування. Цифровізація дозволила кардинально змінити підходи до надання страхових послуг:

- страхування через інтернет: Клієнти можуть придбати страхові поліси (життя, автострахування, медичне страхування) через інтернет-платформи, без необхідності звертатися до агентів або відвідувати офіс компанії;

- автоматичне оформлення полісів: За допомогою автоматизованих систем, процес підбору та оформлення полісів стає швидким і зручним, що збільшує доступність страхових послуг для клієнтів;

- оцінка ризиків за допомогою Big Data: Банки і страхові компанії використовують великі дані для оцінки страхових ризиків та визначення персоналізованих страхових продуктів.

6. Розумні контракти та блокчейн змінюють способи здійснення фінансових операцій та укладання угод:

- розумні контракти: Це автоматизовані контракти, які виконуються безпосередньо через блокчейн без посередників. Вони забезпечують прозорість угод і знижують витрати на адміністрування;

- безпечні фінансові транзакції: Використання блокчейн-технології забезпечує високий рівень безпеки і захисту від шахрайства при проведенні транзакцій.

7. Технології біометричної ідентифікації. Для забезпечення безпеки цифрових операцій банки активно впроваджують біометричні методи ідентифікації:

- розпізнавання обличчя, відбитків пальців, сітківки ока - ці технології використовуються для підтвердження особи клієнта при доступі до банківських послуг і транзакцій, забезпечуючи високий рівень захисту.

8. Платформи Open Banking — це концепція, що передбачає відкритий доступ до фінансових даних клієнтів за їх згодою, що дозволяє третім сторонам створювати нові фінансові продукти:

- інтеграція банківських послуг з іншими платформами: Банки надають API для інтеграції з фінансовими технологіями, що дає змогу створювати нові фінансові сервіси, наприклад, агрегатори фінансових послуг або мобільні платформи для управління особистими фінансами.

Цифровізація банківських послуг не тільки забезпечує зручність і доступність для клієнтів, але й створює нові можливості для розвитку

фінансової індустрії. Завдяки новітнім технологіям банки можуть пропонувати швидкі, безпечні та персоналізовані послуги, що значно полегшує процеси для клієнтів і дозволяє забезпечити ефективну конкуренцію на ринку. Цифрові технології також підвищують безпеку, спрощують доступ до послуг і зменшують витрати для банків і їх клієнтів.

1.3. Вплив цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг

Вплив цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг є однією з найважливіших тенденцій в сучасному банківському секторі. Оцифрування процесів у банківській сфері дозволяє значно покращити обслуговування клієнтів, підвищити ефективність операцій та знизити витрати. Цифрові технології змінюють традиційні моделі надання фінансових послуг, роблячи їх більш доступними, зручними та персоналізованими. Розглянемо, як саме цифрові технології впливають на ці два аспекти: якість та доступність банківських послуг.

Цифровізація банківських послуг значно покращує їх якість, зокрема завдяки впровадженню новітніх технологій та інструментів, які дозволяють здійснювати ефективніше управління операціями та поліпшити взаємодію з клієнтами. Одним із основних аспектів покращення якості є автоматизація банківських процесів. Впровадження автоматизованих систем дозволяє прискорити обробку заявок на кредити, депозити, відкриття рахунків та інші банківські операції, що значно підвищує швидкість надання послуг. Це також мінімізує ймовірність помилок, що можуть виникати під час ручної обробки, тим самим підвищуючи точність і надійність банківських транзакцій. Зокрема, використання штучного інтелекту (AI) для оцінки

кредитоспроможності клієнтів дозволяє банкам приймати більш обґрунтовані рішення, знижуючи вплив людського фактора та забезпечуючи більшу точність при оцінці ризиків.

Ще одним важливим елементом покращення якості банківських послуг є персоналізація обслуговування. Цифрові технології дають змогу банкам здійснювати детальний аналіз даних про своїх клієнтів, що дозволяє створювати індивідуально адаптовані пропозиції, враховуючи фінансові потреби та звички кожного. Завдяки аналітиці великих даних (Big Data) банки можуть прогнозувати потреби клієнтів і надавати актуальні пропозиції щодо банківських продуктів і послуг. Це забезпечує не лише підвищення рівня задоволення клієнтів, але й стимулює їх до більш активного використання банківських послуг. Технології персоналізації дозволяють також розробляти індивідуальні програми лояльності та рекомендації, що покращують взаємодію між банком і клієнтом і сприяють довгостроковим відносинам.

Поліпшення якості банківських послуг неможливе без значного розвитку комунікації з клієнтами. Сучасні технології, зокрема чат-боти та віртуальні помічники, дозволяють клієнтам отримувати відповіді на свої питання в режимі реального часу, цілодобово, без необхідності звертатися до менеджерів банку. Ці інструменти не тільки знижують навантаження на службу підтримки, але й забезпечують клієнтам швидкий доступ до інформації, що значно підвищує їх задоволеність. Також важливими інструментами є веб-платформи та мобільні додатки, які дають змогу клієнтам контролювати свої рахунки, здійснювати операції, перевіряти залишки та історію транзакцій без необхідності відвідувати фізичне відділення. Це значно підвищує зручність та доступність послуг, забезпечуючи постійну доступність банківських операцій.

Особливу увагу у процесі покращення якості банківських послуг необхідно приділяти питанням безпеки. Цифрові технології, зокрема

біометрична ідентифікація, надають нові можливості для забезпечення високого рівня захисту клієнтських даних і транзакцій. Розпізнавання обличчя, відбитків пальців або голосова ідентифікація використовуються для підтвердження особи клієнта при здійсненні банківських операцій, що гарантує надійний захист від шахрайства. Крім того, впровадження блокчейн-технологій у банківському секторі забезпечує прозорість та незмінність фінансових операцій, що знижує ризики маніпуляцій з даними. Завдяки таким технологіям банки здатні забезпечити більш високий рівень захисту особистих і фінансових даних своїх клієнтів, що є важливим аспектом для збереження довіри до фінансових установ. Таким чином, цифрові інновації не лише покращують зручність і швидкість надання послуг, але й підвищують їхню безпеку, що в сукупності сприяє загальному поліпшенню якості банківських послуг.

Цифровізація банківських послуг суттєво збільшує доступність фінансових послуг для різних верств населення, що, в свою чергу, сприяє більшій інклюзивності банківської системи. Завдяки технологіям дистанційного обслуговування, таким як інтернет-банкінг та мобільні додатки, клієнти отримують можливість здійснювати фінансові операції без необхідності відвідувати фізичне відділення банку. Це значно спрощує доступ до банківських послуг, особливо для осіб, що проживають у віддалених регіонах або мають обмежений доступ до традиційних банківських відділень. Мобільний банкінг, зокрема, дозволяє здійснювати операції в будь-який час і з будь-якого місця, що надає великі переваги тим, хто має обмежену можливість фізично відвідувати банківські установи. Крім того, це знижує потребу в численних фізичних точках обслуговування, що сприяє економії ресурсів як для банків, так і для клієнтів.

Розширення доступу до банківських послуг стосується не лише індивідуальних користувачів, але й малих підприємств та стартапів. Цифрові платформи, що з'явилися завдяки розвитку фінансових технологій (FinTech),

дозволяють малому та середньому бізнесу отримувати фінансування та інші банківські послуги без необхідності проходити складні процедури або бути фізично присутнім у відділенні. Онлайн-платформи для кредитування та інвестицій відкривають нові можливості для підприємців, особливо для тих, хто не має достатнього доступу до традиційних банківських установ. Крім того, ці цифрові рішення дають можливість швидко отримувати фінансування, що особливо важливо для стартапів, які можуть мати обмежені ресурси для забезпечення більш традиційних форм фінансування.

Цифровізація також дозволяє знижувати вартість банківських послуг, оскільки оцифрування процесів зменшує витрати на утримання фізичних відділень, що, в свою чергу, дозволяє знижувати комісії та збори для клієнтів. Застосування таких інструментів, як peer-to-peer (P2P) кредитування, де позичальники отримують фінансування безпосередньо від інших користувачів платформи, також знижує витрати на традиційне кредитування, роблячи кредити доступнішими для більш широкого кола клієнтів. Це є особливо важливим для тих, хто шукає альтернативні методи отримання кредитних ресурсів за зниженими ставками.

Цифровізація сприяє також більшій інклюзивності банківських послуг для соціально вразливих груп населення. Завдяки сучасним технологіям, таким як мобільний банкінг та інші онлайн-платформи, люди, що раніше мали обмежений доступ до фінансових послуг — зокрема, низькодохідні групи, люди з обмеженими можливостями, старші громадяни або мешканці віддалених регіонів — можуть безперешкодно скористатися широким спектром фінансових послуг. Це дозволяє таким категоріям осіб долати бар'єри доступу до банківських послуг і покращувати їх фінансове становище.

Крім того, цифровізація банківських послуг розширює їх глобальну доступність. Завдяки онлайн-платформам банки можуть надавати свої послуги клієнтам по всьому світу, що значно розширює ринок фінансових

послуг. Це сприяє розвитку міжнародних фінансових зв'язків, даючи змогу навіть малим компаніям та індивідуальним користувачам отримувати доступ до фінансування та інших банківських продуктів, незалежно від їхнього місцезнаходження. В умовах глобалізації економіки та розвитку цифрових інструментів доступність банківських послуг для широкої аудиторії стає важливим фактором конкурентоспроможності як окремих банків, так і банківської системи в цілому.

Цифрові технології сприяють значному впливу на банківську сферу, змінюючи не лише способи надання фінансових послуг, але й структуру, взаємодію між банками та клієнтами, а також ефективність самих банківських установ. Впровадження новітніх цифрових інструментів і технологій впливає на всі аспекти фінансової діяльності, від управлінських процесів до стратегічних рішень банків. Зокрема, однією з найбільших змін є автоматизація операцій. Технології штучного інтелекту та машинного навчання, що активно інтегруються в процеси кредитування, фінансових консультацій, а також управління ризиками, дозволяють знижувати людський фактор, підвищуючи точність і швидкість обробки даних. Завдяки таким технологіям банки можуть приймати рішення, спираючись на великі обсяги даних, що дає змогу оптимізувати кредитні ризики та інвестиційні стратегії.

Іншим важливим аспектом є зміна ролі банків в економічній системі. Цифровізація значною мірою знижує залежність банків від традиційних фізичних відділень і забезпечує доступ до фінансових послуг 24/7, що дозволяє значно покращити рівень обслуговування клієнтів. Відповідно, банки змушені адаптувати свої бізнес-моделі до нових умов, де клієнт стає центральною фігурою в бізнес-процесах. Розвиток платіжних систем, мобільного банкінгу та електронної комерції відкриває нові горизонти для банків у залученні нових клієнтів, покращенні клієнтського досвіду та оптимізації банківських процесів.

Завдяки цифровим технологіям, банківські послуги стали більш гнучкими та доступними, що також має вплив на поведінку самих клієнтів. Наприклад, здатність здійснювати транзакції в режимі реального часу без необхідності звертатися до відділень банків змінила фінансові звички населення. Інтернет-банкінг, онлайн-кредитування, мікропозики, а також платіжні додатки стали основними інструментами управління фінансами для багатьох споживачів, що дозволяє їм значно економити час і зусилля. У той же час з'являються нові вимоги до банків щодо забезпечення високого рівня безпеки і захисту персональних даних, що потребує постійного вдосконалення технологій безпеки, таких як біометричні системи і блокчейн.

Цифровізація також має вплив на регулювання банківської діяльності. Оскільки технології змінюють як саму структуру фінансових послуг, так і способи їх надання, регулятори змушені адаптувати законодавчі та нормативні акти, щоб забезпечити стабільність фінансової системи і захист прав споживачів. Водночас, швидкий розвиток фінансових технологій, таких як криптовалюти, розумні контракти та дистрибуційні платформи, ставить перед урядами і фінансовими установами нові виклики щодо ефективного моніторингу та контролю, що потребує швидкої реакції на зміни в економічному середовищі.

Отже, цифрові технології сприяють не лише зміні підходів до надання фінансових послуг, але й викликають фундаментальні трансформації в управлінні банківськими установами, поведінці споживачів, а також у самому механізмі регулювання фінансових ринків. Цей процес триває і, ймовірно, матиме ще більш глибокі наслідки в майбутньому, що вимагатиме від усіх учасників фінансової екосистеми постійної адаптації та інновацій.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНІСТЬ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

2.1. Загальна характеристика діяльності банку

Приватбанк є однією з найбільших і найвідоміших банківських установ в Україні, яка здійснює широкомасштабну діяльність у фінансовому секторі країни. ЗАТ «Приватбанк» було засновано в 1992 році [19]. У 2009 році банк змінив свою організаційно-правову форму на публічне акціонерне товариство, в якому відповідальність акціонерів обмежується кількістю акцій, що належать кожному з них, відповідно до законодавства України. 18 грудня 2016 року, з метою запобігання можливій нестабільності в банківській системі України, було ухвалено рішення про націоналізацію банку. Згідно з цим рішенням, всі права власності на 100% акцій АТ КБ «ПриватБанк», відповідно до постанови Ради національної безпеки і оборони України, були передані державі в особі Кабінету Міністрів України.

«Банк згідно установчих документів має право надавати банківські та інші фінансові послуги (крім послуг у сфері страхування), а також вести іншу діяльність, визначену законодавством, на підставі ліцензій та дозволів виданих Національним банком України та/ або уповноваженим державним органом» [20].

«Загальні збори є найвищим рівнем управління діяльністю банку. Відносно відокремленим підрозділом є Ревізійна комісія, основне завдання якої полягає в здійсненні внутрішньої перевірки головних параметрів роботи банку та його підрозділів» [19].

Управління банком здійснюється згідно установчих документів і чітко прописано в статуті АТ КБ «Приватбанк». «Органами управління є вищий орган управління, наглядова рада та правління, які забезпечують

ефективну систему управління та внутрішнього контролю за діяльністю банку» (рис. 2.1) [20].

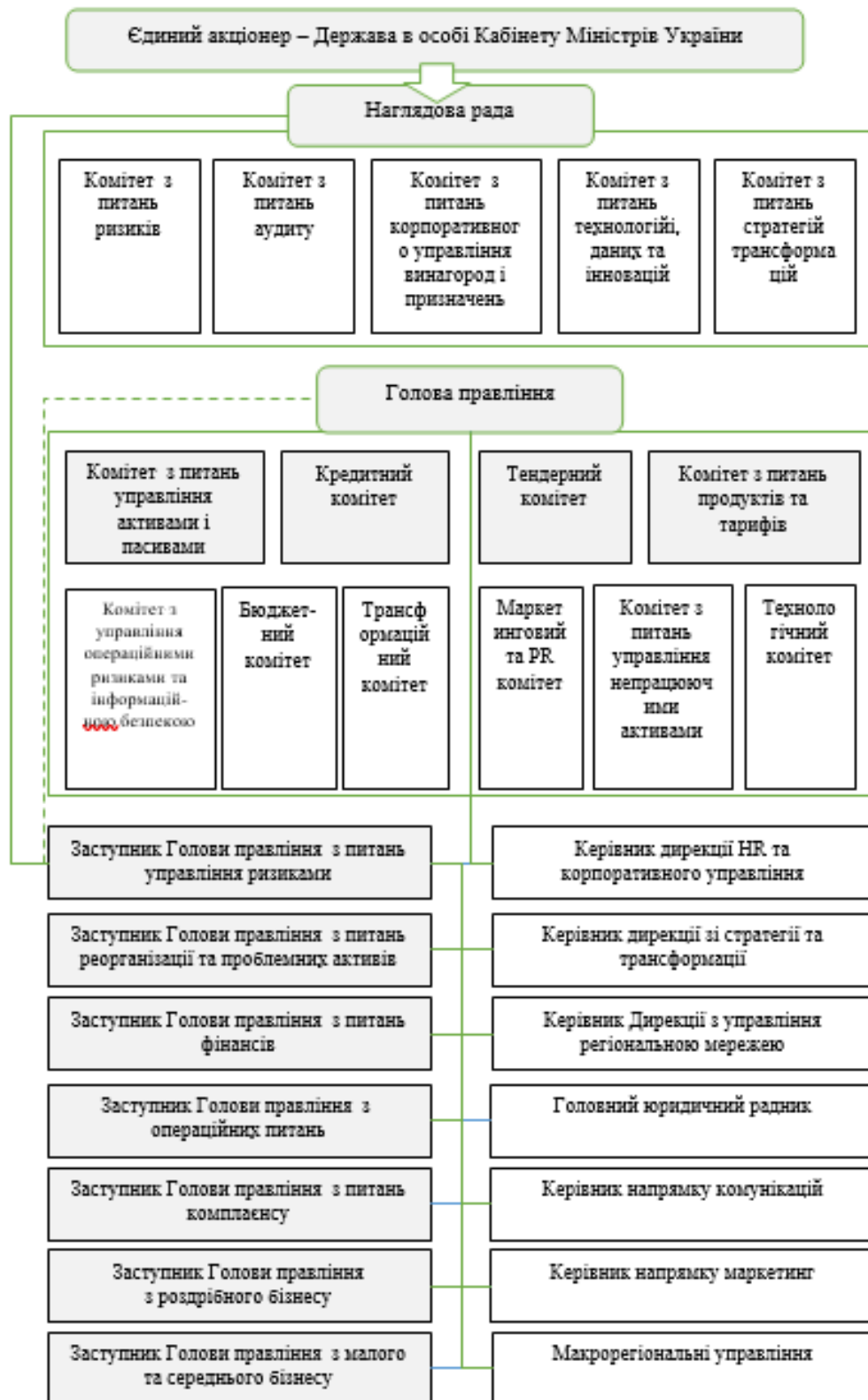


Рис. 2.1. Корпоративне управління АТ КБ «ПриватБанк»

Джерело : сформовано автором

Вищий орган банку не здійснює поточного управління і приймає рішення в межах своєї компетенції. Він має право отримувати будь-яку інформацію про фінансово-господарську діяльність банку, яка може бути використана при здійсненні його повноважень, з урахуванням вимог законодавства щодо банківської таємниці [20].

Наглядова рада банку є колегіальним органом управління, компетенція якого охоплює забезпечення стратегічного управління банком, контроль та регулювання його діяльності. Як і вищий орган, наглядова рада не бере участі в поточному управлінні банком. Наглядова рада АТ КБ «ПриватБанк» здійснює свою діяльність з метою захисту прав учасників кредитного процесу та інтересів держави як акціонера. Її діяльність регулюється чинним законодавством України, Статутом АТ КБ «ПриватБанк» та Положенням про Наглядову раду. Склад наглядової ради формується з висококваліфікованих фахівців, які мають значний досвід роботи та відмінну ділову репутацію.

Наглядова рада вирішує стратегічні питання діяльності АТ КБ «ПриватБанк», зокрема питання фінансової діяльності, формування організаційної структури, системи внутрішнього контролю, управління ризиками, фінансового моніторингу, забезпечення взаємодії між вищим органом та акціонерами, а також кадрові питання [20].

Загальна характеристика діяльності Приватбанку охоплює кілька ключових напрямів, що визначають його функціонування на ринку. По-перше, Приватбанк надає широкий спектр банківських послуг для фізичних осіб, що включає в себе відкриття поточних і депозитних рахунків, надання споживчих кредитів, обслуговування карткових рахунків, а також здійснення платежів та переказів. Однією з основних переваг, яку пропонує банк своїм клієнтам, є високий рівень доступності послуг через численні канали, зокрема мобільний та інтернет-банкінг, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції з будь-якої точки країни та за її межами. Окрім того, банк активно працює в сфері обслуговування малого та середнього бізнесу,

пропонуючи підприємцям зручні інструменти для здійснення розрахунків, управління грошовими потоками та кредитування.

По-друге, Приватбанк активно здійснює операції на ринку корпоративного кредитування. Банк надає кредити великим підприємствам, малим та середнім бізнесам, забезпечуючи їм доступ до фінансування для розвитку, розширення виробництва, а також здійснення інвестиційних проектів. В рамках цих операцій Приватбанк пропонує своїм клієнтам різноманітні програми кредитування, включаючи короткострокові, середньострокові та довгострокові кредити на вигідних умовах. Банк також надає послуги з факторингу, лізингу та управління грошовими потоками, що є важливими інструментами для ефективного фінансового управління підприємствами.

По-третє, Приватбанк займається розширенням спектру інноваційних фінансових продуктів і послуг. Одним з головних напрямів є цифровізація банківських послуг, що дозволяє банку не лише значно підвищити ефективність своєї діяльності, але й забезпечити зручність для клієнтів. Зокрема, банк пропонує сучасні рішення в галузі мобільного банкінгу, таких як додаток Приват24, що дозволяє здійснювати більшість операцій онлайн без необхідності відвідування банку. Це включає оплату товарів і послуг, перекази між рахунками, оформлення кредитів, депозити, а також доступ до інвестиційних послуг. Впровадження новітніх технологій дозволяє Приватбанку бути лідером на ринку банківських послуг і підтримувати високу конкурентоспроможність.

Окрім цього, Приватбанк активно сприяє розвитку соціальних ініціатив та інклюзивності в банківській системі. Він пропонує спеціалізовані фінансові продукти для соціально вразливих груп населення, зокрема пенсіонерів, осіб з інвалідністю, а також клієнтів, що перебувають у складних життєвих ситуаціях. Банк активно працює над забезпеченням

фінансової грамотності населення через інформаційні кампанії та надання консультаційних послуг.

Приватбанк також виступає важливим гравцем у сфері валютних операцій та міжнародних розрахунків. Він здійснює обмін валют, перекази в іноземній валюті, а також надає послуги для здійснення міжнародних розрахунків між підприємствами і фізичними особами, що є важливим для забезпечення стабільності фінансових потоків на міжнародному рівні.

Приватбанк займає важливе місце в банківському секторі України завдяки своєму широкому спектру послуг, орієнтованості на інновації та цифровізацію, а також здатності задовольняти потреби різних категорій клієнтів. Завдяки цьому, банк не лише є лідером на українському ринку, а й активно сприяє розвитку фінансової системи країни в цілому.

Фінансова діяльність ПриватБанку в умовах воєнного стану протягом 2022-2024 років характеризується стабільністю та адаптивністю до складних економічних умов, спричинених військовим конфліктом в Україні. У цей період банк продовжував виконувати свої функції, зберігаючи ключові фінансові показники на високому рівні, незважаючи на значні виклики, пов'язані з економічним спадом, зниженням платоспроможності населення та загальними ризиками, що супроводжують воєнний стан.

У 2022 році, незважаючи на загальні економічні труднощі, ПриватБанк продемонстрував позитивний фінансовий результат, отримавши чистий прибуток у розмірі 5,2 мільярда гривень, що на 2,3% більше, ніж у 2021 році. Цей показник свідчить про ефективне управління банком витратами, а також про збереження довіри з боку клієнтів, що забезпечило стабільний приток коштів на депозитні рахунки. Обсяг депозитів фізичних осіб у 2022 році зріс на 12%, що є важливим індикатором збереження фінансової стабільності в умовах війни [21], [22], [23].

Протягом 2023 року, незважаючи на збереження високого рівня невизначеності в економіці країни, ПриватБанк зумів адаптуватися до нових

умов, продовжуючи демонструвати позитивні фінансові результати. Чистий прибуток банку у 2023 році становив 6,1 мільярда гривень, що на 17% більше порівняно з 2022 роком. Важливим фактором цього зростання стала оптимізація операційних витрат, а також активне впровадження цифрових технологій, що дозволило знизити витрати на підтримку фізичних відділень та значно збільшити ефективність дистанційного обслуговування клієнтів [22], [23].

У 2024 році ПриватБанк продовжив демонструвати стабільну фінансову діяльність. Чистий прибуток за підсумками року склав 6,5 мільярда гривень, що є на 7% більше порівняно з попереднім роком. Позитивна динаміка була забезпечена зростанням обсягів депозитних та кредитних операцій, а також ефективним управлінням активами і пасивами банку. Зокрема, на кінець 2024 року обсяг депозитів фізичних осіб збільшився на 10%, а обсяг кредитування зріс на 5%, що відображає стабільний попит на фінансові послуги, незважаючи на складні економічні умови [19].

У 2022-2024 роках ПриватБанк також активно розвивав свою цифрову інфраструктуру. Зокрема, кількість користувачів мобільного банкінгу збільшилася на 40%, а обсяги онлайн-переказів зросли на 25%. Це свідчить про високий попит на дистанційне обслуговування, яке стало важливим елементом стратегії банку для підтримки стабільності та зростання фінансових показників в умовах воєнного стану.

Загалом, фінансова діяльність ПриватБанку в умовах воєнного стану за період 2022-2024 років відзначалася високою прибутковістю, ефективним управлінням витратами та активним розвитком цифрових технологій. Банк продовжив демонструвати стійкість та адаптивність до нових економічних реалій, що дозволило зберегти довіру клієнтів та покращити фінансові результати навіть в умовах загальної економічної нестабільності.

Варто зазначити, діяльність ПриватБанку в умовах воєнного стану зазнала значних змін, зокрема у контексті адаптації до нових економічних та соціальних викликів. Банк зберіг свою здатність забезпечувати стабільне функціонування фінансових послуг, навіть у складних умовах війни, завдяки ефективному впровадженню цифрових технологій та адаптації операційних процесів. ПриватБанк активно реагував на виклики воєнного часу, зокрема на потреби внутрішньо переміщених осіб, бізнесу та загальні економічні зміни, що відбулися в Україні.

Протягом 2022 року, коли розпочалась повномасштабна війна, банк демонстрував стійкість в умовах економічної нестабільності. Згідно з офіційними даними, у 2022 році обсяг депозитів ПриватБанку зріс на 10% порівняно з попереднім роком, що свідчить про збереження довіри клієнтів до банку навіть у період війни. Банк зберіг низький рівень кредитного ризику, завдяки чому йому вдалося продовжити надання кредитів для бізнесу та фізичних осіб, особливо у вигляді програм рефінансування та кредитування на вигідних умовах [22].

Важливою частиною діяльності в умовах воєнного стану стало значне збільшення використання цифрових каналів для здійснення фінансових операцій. Зокрема, кількість користувачів мобільного банкінгу ПриватБанку зросла на 30% порівняно з 2021 роком, що підтверджує високий попит на дистанційне обслуговування. Банк також активно реалізував програми підтримки підприємців та малого бізнесу, зокрема шляхом надання кредитів під низький відсоток для відновлення та розвитку бізнесу в умовах воєнного стану.

ПриватБанк також активно сприяв підтримці соціальних ініціатив, зокрема через безкоштовні послуги для благодійних організацій та програми для внутрішньо переміщених осіб, що дозволило зберегти рівень соціальної відповідальності та активно підтримувати економічну стабільність. Згідно з

внутрішніми даними, в перші місяці війни кількість переказів на підтримку гуманітарних ініціатив через ПриватБанк зросла на 50%.

Таким чином, діяльність ПриватБанку в умовах воєнного стану демонструє високий рівень адаптивності та стійкості, що дозволяє банку не лише зберігати стабільність, а й активно реагувати на потреби клієнтів та суспільства в умовах кризової ситуації.

2.2. Аналіз інноваційного розвитку банку

ПриватБанк активно впроваджує інноваційні послуги для малого та середнього бізнесу, орієнтуючись на використання сучасних цифрових технологій для підвищення ефективності операцій та зручності обслуговування клієнтів. В останні роки банк розробив ряд інноваційних продуктів, які дозволяють підприємствам автоматизувати фінансові процеси та значно полегшити їхні щоденні операції (Табл. 2.1). Одним із основних інструментів для цього є мобільні додатки та онлайн-платформи, що сприяють розвитку дистанційного обслуговування.

Один із таких інструментів — мобільний додаток «Приват24 для Бізнесу», який дозволяє малому та середньому бізнесу здійснювати фінансові операції, контролювати грошові потоки та управляти рахунками прямо з мобільних пристроїв. Додаток надає можливість проводити платежі, здійснювати моніторинг залишків на рахунках, отримувати інформацію про проведені операції в реальному часі та управляти працівниками, що мають доступ до бізнес-рахунків.

Іншою важливою інновацією є система електронного документообігу. ПриватБанк активно розвиває рішення для інтеграції з підприємницькими системами для автоматичного обміну документами, що дозволяє бізнесу

обробляти і підписувати документи через мобільні додатки з використанням електронного підпису.

Таблиця 2.1

**Інноваційні послуги та продукти, які були введені в АТ КБ
«Приватбанк»**

Рік	Інноваційні послуги та продукти
2016	- Банк значно покращив інтерфейс Приват24, спрощуючи процеси платежів і переведення коштів. Додано нові інструменти для бізнес-клієнтів, включаючи зручний доступ до різних фінансових операцій. - З'явилася нова версія мобільного додатку, з інтегрованими функціями для здійснення платежів за допомогою QR-кодів, а також можливістю покупки та оплати комунальних послуг безпосередньо через мобільний додаток.
2017	- З'явилася можливість здійснювати платежі за допомогою QR-кодів для фізичних осіб. Це дозволяло швидко проводити транзакції без введення реквізитів. - ПриватБанк став одним з перших у країні, хто впровадив технології безконтактних платежів через мобільні пристрої за допомогою сервісів Apple Pay та Google Pay. - Вдосконалений інтерфейс для більш зручного управління фінансами, а також для безпечного та швидкого виконання операцій.
2018-2019	- Автоматизоване кредитування. ПриватБанк почав використовувати штучний інтелект для оцінки кредитоспроможності клієнтів, що дозволило значно прискорити процеси видачі кредитів, а також покращити точність оцінки. - Розширено спектр послуг для малого та середнього бізнесу, включаючи спеціальні фінансові продукти, які допомогли підприємцям отримувати доступ до кредитів і фінансування через онлайн-канали, без необхідності відвідувати банк. - Розпочато надання послуг онлайн-кредитування для малого бізнесу через спеціальні платформи.
2020	- Запуск мобільного додатку з інтеграцією штучного інтелекту для персоналізації фінансових послуг. - Впровадження технології безконтактної оплати QR-кодами
2021	- Онлайн-конструктор депозитних програм для клієнтів. - Автоматизація кредитного скорингу за допомогою Big Data. - Віртуальні консультації через чат-боти в месенджерах.
2022	- Локалізовані мобільні офіси для обслуговування клієнтів у віддалених районах. - Запуск системи автоматичного управління витратами для малого та середнього бізнесу. - Інтеграція з популярними платформами електронної комерції для спрощення платежів
2023	- Розширення функціоналу мобільного додатку для корпоративних клієнтів. - Впровадження сервісу розрахунків у криптовалютах для міжнародних переказів. - Інноваційні банкомати з підтримкою біометричної авторизації
2024	- Запуск платформи фінансового планування з використанням штучного інтелекту для автоматичного аналізу доходів та витрат клієнтів. - Впровадження сервісу «цифровий гаманець» з підтримкою NFC. - Автоматичне кредитування на основі транзакційної історії клієнтів без додаткових запитів.

Це значно спрощує документообіг для компаній, економлячи час на процесах затвердження та підписання документів.

Особливу увагу ПриватБанк приділяє розвитку безконтактних платежів та інтеграції з фінансовими технологіями для малого і середнього бізнесу. Так, для бізнесів, що працюють в ритейлі, банк пропонує рішення для безконтактних оплат через мобільні пристрої, що дозволяє клієнтам здійснювати транзакції без використання пластикових карток. Ці технології активно інтегруються в процеси продажу та обробки оплат, підвищуючи зручність для кінцевого споживача та бізнесу.

Ще однією важливою інновацією є інтеграція онлайн-платежів в інтернет-магазини. ПриватБанк надає бізнесу можливість підключати власні платіжні системи до мобільного додатку, що дозволяє автоматично обробляти платежі через інтернет, знижуючи кількість помилок, що можуть виникнути під час обробки ручних платежів. Всі операції контролюються через зручний інтерфейс і дозволяють підприємствам отримувати відомості про потоки коштів у реальному часі.

Наведений перелік інноваційних послуг, доступних для малого та середнього бізнесу, показує, як ПриватБанк орієнтується на автоматизацію та цифровізацію процесів для підвищення ефективності підприємницької діяльності. Дистанційне обслуговування та технології електронного документообігу відкривають нові можливості для бізнесу, зменшуючи потребу у фізичних відділеннях банку та сприяючи розвитку онлайн-банкінгу.

Враховуючи стан інноваційного розвитку доцільно також проаналізувати показники інноваційної діяльності АТ КБ «Приватбанк» (табл. 2.2).

У період 2020–2024 років ПриватБанк демонструє стабільне зростання витрат, спрямованих на впровадження інновацій, що відображає активну інноваційну діяльність банку. У 2020 році обсяг витрат на інновації склав 150

млн грн, тоді як у 2024 році цей показник зріс до 350 млн грн, що свідчить про абсолютне зростання на 200 млн грн.

Таблиця 2.2

**Інноваційні послуги та продукти, які були введені в банківській установі
АТ КБ «Приватбанк» за 2020–2024 рр.**

Найменування	2020	2021	2022	2023	2024	Абс.віхил. (2024р. від 2020р.)
Втрата банку на впровадження інновацій	150	200	250	300	350	+200
Загальні витрати банку	5000	5200	5400	5600	5800	+800
Частка витрат на впровадження інновацій	3,00	3,85	4,63	5,36	6,03	+3,03
Приріст прибутку банку	50	100	150	200	250	+200
Економічна ефективність інновацій	0,33	0,50	0,60	0,67	0,71	+0,38

Джерело: сформовано автором

Загальні витрати банку також демонструють тенденцію до зростання: з 5000 млн грн у 2020 році до 5800 млн грн у 2024 році. Частка витрат на впровадження інновацій у структурі загальних витрат збільшилась із 3,00% у 2020 році до 6,03% у 2024 році. Це свідчить про зростання пріоритетності інновацій у стратегії розвитку банку.

Приріст прибутку банку в аналізованому періоді також має позитивну динаміку. Якщо у 2020 році цей показник становив 50 млн грн, то у 2024 році він зріс до 250 млн грн, що вказує на зростання на 200 млн грн.

Економічна ефективність інноваційної діяльності, визначена через коефіцієнт ефективності (відношення приросту прибутку до витрат на впровадження інновацій), демонструє позитивну динаміку: з 0,33 у 2020 році до 0,71 у 2024 році. Це свідчить про підвищення ефективності використання інвестицій в інновації.

Таким чином, проведений аналіз вказує на те, що інноваційна діяльність ПриватБанку у зазначений період сприяла як збільшенню витрат на розвиток,

так і зростанню прибутковості, що підтверджує економічну доцільність впровадження інновацій.

Окрім аналізу показників рівня інноваційної діяльності банку АТ КБ «Приватбанк», доцільно також розглянути джерела фінансового забезпечення інноваційного розвитку за 2020-2024 роки (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Джерела фінансового забезпечення інноваційного розвитку АТ КБ

«Приватбанк» у 2020–2024 рр., тис. грн

Найменування	2020	2021	2022	2023	2024	Відхилення(2024р.від 2020)	
						Абсолютне	Темп приросту, %
Пасиви	150000	160000	170000	180000	190000	40 000	26,7%
Власний капітал	50000	55000	60000	65000	70000	20 000	40%
Нерозподілений прибуток	10000	12000	15000	18000	20000	10 000	100%
Частка нерозподіленого прибутку у власному капіталі,%	20%	21,8%	25%	27,7%	28,6%	8,6%	43%
Частка нерозподіленого прибутку у пасивах,%	6,7%	7,5%,	8,8%	10%	10,5%	3,8%	56,7%
Запозичені та залучені кошти	100 000	105 000	110 000	115 000	120 000	20 000	20%
Частка запозичень та заучених коштів у пасивах,%	66,7%	65,6%	64,7%	63,9%	63,2%	-3,5%	-5,2%

Джерело: сформовано автором на основі [21, 22, 23]

З таблиці 2.3 можна зробити наступні висновки, загальний обсяг пасивів зріс на 40 000 тис. грн, що відповідає темпу приросту в 26,7%. Це свідчить про стабільне зростання фінансових ресурсів банку, залучених як від зовнішніх джерел, так і за рахунок внутрішніх можливостей. Власний

капітал зріс на 20 000 тис. грн (40%), що вказує на суттєве зміцнення капіталізації банку, а також підвищення його фінансової стійкості.

Особливу увагу привертає зростання нерозподіленого прибутку, який збільшився удвічі, що свідчить про ефективну політику управління прибутковістю та спрямування значної частини зароблених коштів на реінвестування. Це також призвело до підвищення частки нерозподіленого прибутку у власному капіталі до 28,6%, що на 43% більше порівняно з 2020 роком. Водночас частка нерозподіленого прибутку в структурі пасивів зросла до 10,5%, що демонструє його зростаючу роль у формуванні ресурсної бази банку.

Запозичені та залучені кошти зросли на 20 000 тис. грн (20%), що свідчить про активне використання зовнішніх джерел фінансування. Однак їхня частка у загальних пасивах знизилася на 3,5 п.п., що вказує на зменшення залежності банку від таких джерел. Це є позитивною тенденцією, оскільки свідчить про поступове переорієнтування на внутрішні джерела фінансування.

Таким чином, ПриватБанк у 2020–2024 роках демонстрував прогресивну динаміку зростання фінансового забезпечення, що базується на збалансованому використанні внутрішніх і зовнішніх ресурсів. Такий підхід сприяє підвищенню фінансової стійкості, інноваційної активності та адаптивності до змін ринкових умов.

2.3. Аналіз ефективності використання цифрових технологій банку

ПриватБанк є одним із лідерів на фінансовому ринку України та активно впроваджує цифрові технології для покращення своїх послуг. Це дозволяє банку не тільки підвищувати свою конкурентоспроможність, але й

забезпечувати високу якість обслуговування клієнтів. Оцінка ефективності використання цифрових технологій в АТ КБ «ПриватБанк» охоплює кілька основних аспектів.

У 2023-2024 роках інноваційні продукти та послуги ПриватБанку стали важливим елементом його стратегічного розвитку, спрямованого на посилення конкурентних позицій та підвищення якості клієнтського обслуговування. Основний акцент зроблено на вдосконаленні цифрових платформ, що забезпечують зручний доступ до фінансових послуг через мобільні додатки та веб-сервіси. Значну увагу приділено інтеграції штучного інтелекту для автоматизації процесів обробки даних, що дозволяє більш точно налаштовувати послуги під індивідуальні потреби клієнтів. Інноваційний підхід також відображається у розширенні функціоналу безконтактних платежів і розвитку сервісів електронної комерції, які стали ключовими інструментами для малого і середнього бізнесу.

Банк активно впроваджує технології кіберзахисту нового покоління, забезпечуючи високий рівень безпеки фінансових операцій. Значний прорив відбувся у впровадженні рішень для автоматизації документообігу та управління бізнес-процесами, що сприяє скороченню операційних витрат і часу, необхідного для здійснення транзакцій. У 2023-2024 роках ці інновації не лише зміцнили репутацію банку як лідера фінансового сектору України, але й задали нові стандарти для галузі.

У 2023-2024 роках АТ КБ «Приватбанк» продовжує утримувати провідні позиції у фінансовій сфері України завдяки впровадженню інноваційних продуктів і послуг, орієнтованих на потреби як приватних клієнтів, так і бізнесу. Одним із ключових досягнень цього періоду стало вдосконалення платформи «Приват24». Вона отримала нові функції, такі як розширені можливості управління рахунками для малого бізнесу, автоматизовані звіти з фінансової аналітики та інструменти планування бюджету. Завдяки цим оновленням клієнти отримують не лише доступ до

стандартних банківських послуг, але й сучасний інструмент для комплексного управління фінансами.

У сфері платежів банк продовжує інновації у напрямку безконтактних технологій. Наприклад, розвиток NFC-рішень дозволяє клієнтам здійснювати покупки за допомогою смартфонів або смарт-годинників. Водночас ПриватБанк активно розширює підтримку цифрових гаманців, таких як Apple Pay і Google Pay, що значно спрощує платіжні операції та сприяє поширенню безготівкових розрахунків.

У 2023 році банк впровадив унікальний сервіс для малого та середнього бізнесу – автоматизовану платформу для електронного документообігу. Ця платформа дозволяє підприємствам зменшити витрати на адміністрування і значно скоротити час, необхідний для укладення контрактів і виставлення рахунків. Крім того, банк запустив нові кредитні продукти для бізнесу, які включають адаптовані умови фінансування, засновані на аналізі бізнес-моделей клієнтів із використанням алгоритмів штучного інтелекту.

Серед нововведень для приватних клієнтів особливу увагу заслуговує інтеграція персоналізованих фінансових порад у додаток "Приват24". Використання штучного інтелекту дозволяє клієнтам отримувати рекомендації щодо заощаджень, оптимального вибору кредитних продуктів або інвестицій. Банк також вдосконалив систему обслуговування через чат-боти, що працюють на базі AI, які тепер здатні вирішувати широкий спектр запитів без участі людини.

У сфері безпеки АТ КБ «Приватбанк» впровадив нову систему кіберзахисту, яка базується на машинному навчанні. Це дозволяє виявляти та запобігати шахрайським транзакціям у режимі реального часу, що є важливим аспектом довіри клієнтів.

Таким чином, у 2023-2024 роках ПриватБанк демонструє послідовний розвиток інновацій, що підкріплено конкретними рішеннями у сфері

цифровізації, автоматизації, фінансової аналітики та кібербезпеки. Ці кроки сприяють підвищенню ефективності роботи банку, задоволенню потреб клієнтів та створенню нових стандартів обслуговування у фінансовій галузі.

ПриватБанк також запустив нові освітні ініціативи, спрямовані на підвищення фінансової грамотності населення. Через платформу «ПриватУрок» клієнти можуть проходити інтерактивні курси з управління особистими фінансами, інвестування та оптимізації витрат. Це дозволяє користувачам максимально ефективно використовувати сучасні банківські продукти.

Інноваційною віхою 2023 року стало впровадження «розумних» кредитних рішень, які базуються на алгоритмах машинного навчання. Наприклад, система аналізує фінансову поведінку клієнта та пропонує персоналізовані кредитні ліміти з вигідними умовами. Завдяки цьому банк забезпечує швидкість і доступність кредитування, водночас мінімізуючи ризики.

На особливу увагу заслуговують ініціативи у сфері екологічної відповідальності. ПриватБанк інтегрував функцію "Зелені заощадження", яка дозволяє клієнтам інвестувати кошти в екологічні проєкти, такі як установка сонячних панелей або розвиток інфраструктури для електромобілів. Це не лише сприяє сталому розвитку, а й зміцнює довіру до банку як соціально відповідальної установи.

Таким чином, інновації ПриватБанку у 2023-2024 роках охоплюють усі ключові аспекти банківської діяльності — від покращення клієнтського досвіду до створення ефективних бізнес-інструментів і соціально відповідальних рішень. Високотехнологічний підхід дозволяє банку не лише підтримувати лідерські позиції, але й активно формувати майбутнє фінансової системи України.

Загалом, інноваційна діяльність ПриватБанку у 2020-2024 роках сприяла зміцненню його позицій на ринку, підвищенню якості

обслуговування клієнтів та впровадженню сучасних фінансових технологій, що відображається у позитивних фінансових показниках та високих рейтингах надійності.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВИХ ІННОВАЦІЙ У БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ

3.1. Напрямки розширення спектру цифрових послуг у банківській сфері

Розширення спектру цифрових послуг у банківській сфері є важливим аспектом для забезпечення конкурентоспроможності банків і задоволення потреб клієнтів у сучасному цифровому середовищі. Це включає впровадження нових технологій, що дозволяють покращити доступність, зручність і безпеку банківських послуг.

Сучасний розвиток цифрових технологій у банківському секторі відкриває нові горизонти для клієнтів, надаючи їм значно зручніші та більш ефективні інструменти для взаємодії з фінансовими установами (рис.3.1).



Рис. 3.1. Перспективні напрями розвитку банківських цифрових послуг в Україні

Технології самообслуговування, такі як дистанційне відкриття рахунків та оформлення кредитів, дозволяють значно спростити банківські процеси, роблячи їх доступними через інтуїтивно зрозумілі цифрові платформи. Водночас, миттєві платежі забезпечують не лише швидкість здійснення операцій, але й підвищену зручність для користувачів, що дозволяє їм здійснювати перекази в режимі реального часу без затримок. Розвиток чат-ботів, здатних забезпечити цілодобове обслуговування, також є важливим аспектом цифрової трансформації банків, адже це дозволяє значно покращити рівень обслуговування та задоволеність клієнтів.

Віртуальні картки та цифрові рішення для мобільних платежів сприяють зменшенню залежності від фізичних карток, забезпечуючи високу ступінь безпеки та зручності у використанні. Ці інновації також відкривають нові можливості для захисту особистої інформації клієнтів за допомогою біометричних технологій, що є важливим фактором у забезпеченні безпеки банківських операцій. Хмарні технології, зі свого боку, дають змогу банкам значно скоротити витрати на інфраструктуру, а також забезпечити високу масштабованість та оперативність у наданні послуг.

Автоматизація процесів, що включає використання роботизованої автоматизації обробки (RPA), штучного інтелекту та машинного навчання, дозволяє банкам не лише знижувати витрати, але й підвищувати ефективність операцій та прискорювати цифрову трансформацію. Крім того, впровадження Інтернету речей (IoT) відкриває нові можливості для безготівкових платежів та банківських операцій, забезпечуючи зручність і доступність фінансових послуг в будь-який час і в будь-якому місці.

Використання великих даних та аналітики дозволяє банкам створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів, що значно підвищує їх задоволеність та лояльність. Таким чином, цифрові технології не тільки покращують ефективність банківських послуг, але й забезпечують нові стандарти обслуговування, що відповідають потребам сучасного споживача.

Основні напрямки розширення цифрових послуг у банківській сфері представлено здійснюються згідно видів цифрових інновацій в банківській сфері, а саме:

1. Мобільний банкінг та інтернет-банкінг. З огляду на тенденції розвитку цифрових технологій, доцільним є розширення функціоналу мобільних додатків і онлайн-платформ, що дозволить покрити повний спектр банківських послуг. Це включає не лише стандартні операції, такі як переведення коштів, оплата рахунків, але й більш складні функції, зокрема інвестиційні послуги та управління рахунками. Такі інновації відкривають нові можливості для клієнтів, забезпечуючи їм доступ до всіх необхідних фінансових інструментів на одному цифровому майданчику.

Окрім розширення функціоналу, важливим є вдосконалення інтерфейсів мобільних додатків для забезпечення зручності користувачів. Для досягнення цієї мети слід приділяти особливу увагу оптимізації дизайну додатків, що включає спрощення навігації, покращення швидкості завантаження та зменшення кількості кроків, необхідних для здійснення операцій. Вдосконалення інтерфейсу також має на меті зробити користування мобільними додатками інтуїтивно зрозумілим, що особливо важливо для різних категорій користувачів, включаючи людей похилого віку, які можуть мати обмежені цифрові навички.

Крім того, важливим аспектом є розширення підтримки альтернативних каналів комунікації з банком, таких як чат-боти та відеоконференції з банківськими консультантами. Чат-боти, розроблені з використанням штучного інтелекту, здатні оперативно реагувати на запити користувачів, надаючи їм необхідну інформацію та виконуючи певні операції без необхідності залучення живих операторів. Це значно покращує рівень обслуговування клієнтів, забезпечуючи цілодобову доступність і оперативність у вирішенні питань. Водночас, для більш складних консультацій важливим є забезпечення можливості відеозв'язку з

банківськими консультантами. Відеоконференції створюють умови для більш персоналізованого та глибокого обслуговування, що особливо корисно для клієнтів, які мають специфічні запити або потребують детальних консультацій щодо фінансових продуктів.

2. Цифрові платіжні рішення. Розвиток безконтактних платіжних технологій є важливою складовою сучасної банківської інфраструктури, що сприяє зручності та швидкості фінансових операцій. Зокрема, інтеграція з такими платіжними системами, як Apple Pay, Google Pay та Samsung Pay, дозволяє значно спростити процес здійснення платежів для користувачів. Безконтактні платежі, що забезпечують можливість швидкої оплати без необхідності фізичного контакту з платіжним терміналом, набувають популярності завдяки їхній безпеці, зручності та доступності. Ці технології використовують протоколи захищеного зв'язку для забезпечення конфіденційності даних, що дозволяє мінімізувати ризики шахрайства.

Одним із найбільш перспективних напрямків є впровадження нових форм оплати, таких як QR-коди та цифрові гаманці. QR-коди забезпечують простоту та швидкість здійснення платежів, дозволяючи користувачам здійснювати оплату за допомогою сканування коду через смартфон. Це особливо актуально для малого та середнього бізнесу, де платіжні термінали можуть бути недоступними або економічно не вигідними. Водночас, цифрові гаманці, що об'єднують різноманітні платіжні інструменти в одному додатку, дають змогу зберігати інформацію про картки, банківські рахунки та навіть loyalty-програми, що робить процес управління фінансами більш гнучким і зручним для користувачів.

Значний вплив на ефективність платіжних систем мають і технології, що сприяють інтеграції з системами швидких платежів. Ці системи, що забезпечують миттєве переведення коштів між банками та клієнтами, стають важливою частиною цифрової економіки. Миттєві трансакції дозволяють усунути затримки, що характерні для традиційних банківських переказів, і

забезпечують практично негайний доступ до коштів, що є особливо важливим у контексті розвитку електронної комерції та онлайн-бізнесу. Системи швидких платежів значно підвищують ефективність обігу коштів і можуть бути інтегровані з різними цифровими платформами для забезпечення безперебійного та швидкого здійснення фінансових операцій.

Таким чином, інтеграція новітніх платіжних технологій, таких як безконтактні платежі, QR-коди, цифрові гаманці та системи швидких платежів, відкриває нові можливості для вдосконалення процесу здійснення фінансових операцій. Впровадження таких інновацій сприяє підвищенню зручності, безпеки та доступності платежів для користувачів, що є важливим елементом цифрової трансформації банківської сфери.

3. Блокчейн та криптовалюти. Впровадження блокчейн-технологій у фінансову сферу відкриває нові горизонти для забезпечення прозорості, безпеки та ефективності фінансових операцій. Блокчейн, як дистрибутивна база даних, дозволяє здійснювати транзакції з високим рівнем захисту, оскільки всі операції записуються у вигляді незмінних записів у розподіленому реєстрі, що унеможливорює маніпуляції з даними. Такий підхід забезпечує максимальний рівень прозорості фінансових потоків, оскільки кожен учасник має доступ до підтверджених даних про транзакції, що дозволяє усунути потенційні шахрайства, зменшити витрати на аудити та підвищити довіру до банківських та фінансових установ. Окрім того, блокчейн надає можливість автоматично перевіряти достовірність даних, знижуючи людський фактор у процесі обробки фінансових операцій, що в свою чергу підвищує загальний рівень безпеки.

Інтеграція блокчейн-технологій також сприяє розширенню можливостей для проведення операцій з криптовалютами. Враховуючи швидке зростання популярності цифрових валют, банки і фінансові установи мають потребу у створенні платформ для здійснення операцій з криптовалютами, що включають їх покупку, продаж та обмін. Платформи,

засновані на блокчейн-технологіях, можуть забезпечити безперебійний процес обміну між різними валютами, а також надавати користувачам доступ до криптовалютних транзакцій в режимі реального часу. Таке розширення функціоналу банківських платформ дозволяє значно збільшити фінансову доступність для клієнтів, котрі бажають використовувати криптовалюту для інвестицій, зберігання вартості або проведення міжнародних переказів без необхідності залучення посередників. Водночас, інтеграція криптовалют в банківські операції вимагає посиленої уваги до регуляторних норм, оскільки цей ринок залишається менш стабільним і піддається впливу значних коливань вартості.

Ще однією перспективною можливістю для автоматизації фінансових операцій є використання смарт-контрактів, які є програмними алгоритмами, що виконуються автоматично за умови дотримання певних умов. Вони значно спрощують і автоматизують процеси угод, забезпечуючи високий рівень прозорості та зменшуючи ризики, пов'язані з людським фактором. Смарт-контракти дозволяють скоротити витрати на обробку документів, уникнути необхідності у залученні третіх сторін, таких як юристи чи нотаріуси, а також підвищити ефективність фінансових операцій. Ці контракти можуть бути використані для різноманітних цілей у фінансовій сфері, таких як укладання кредитних угод, управління інвестиціями чи здійснення розрахунків за товарними угодами. Завдяки автоматизації виконання умов, смарт-контракти значно знижують ймовірність помилок або зловживань і сприяють зниженню витрат на проведення фінансових операцій.

4. Штучний інтелект і машинне навчання. Використання штучного інтелекту (ШІ) в банківській сфері стає важливим інструментом для автоматизації ключових процесів і підвищення ефективності діяльності фінансових установ. Однією з головних галузей, де ШІ здатний суттєво змінити підходи, є оцінка кредитоспроможності клієнтів. Традиційні методи

оцінки, що базуються на простих анкетах та фінансових показниках, можуть бути значно вдосконалені за допомогою алгоритмів машинного навчання. Штучний інтелект здатний аналізувати великі обсяги даних, включаючи кредитну історію, соціальні мережі, транзакційну активність та інші непрямі фактори, що дозволяє створювати більш точні та індивідуалізовані моделі оцінки ризиків. Це не лише знижує ймовірність помилок, пов'язаних із людським фактором, а й дозволяє фінансовим установам більш ефективно управляти своїм кредитним портфелем і пропонувати клієнтам персоналізовані кредитні умови. Крім того, штучний інтелект може прогнозувати можливі фінансові ризики, зокрема дефолт за кредитами, за допомогою аналізу тенденцій і патернів у поведінці позичальників, що допомагає банкам ухвалювати більш обґрунтовані фінансові рішення та знижувати ризики неплатежів.

Іншою важливою сферою, де ШІ активно впроваджується, є чат-боти, що використовуються для обслуговування клієнтів і автоматизації багатьох процесів у банківських установах. Чат-боти, розроблені з використанням штучного інтелекту, здатні ефективно відповідати на запити клієнтів, надавати консультації, а також обробляти заявки без необхідності втручання людського оператора. Вони можуть працювати цілодобово, забезпечуючи безперервну підтримку клієнтів, а також значно знижувати витрати на обслуговування. Окрім того, сучасні чат-боти можуть бути інтегровані з іншими системами, наприклад, для здійснення операцій з переказами, відкриття рахунків або оформлення кредитів. Ці технології дозволяють банкам оптимізувати процеси і значно скоротити час обробки запитів, що, в свою чергу, покращує клієнтський досвід і підвищує рівень задоволеності користувачів.

Впровадження систем прогнозування також є важливим аспектом у розвитку банківських технологій. Використовуючи штучний інтелект і великі дані, банки можуть точно прогнозувати фінансові тенденції, що дозволяє

оптимізувати стратегії продажів і маркетингу. Прогнозування фінансових тенденцій допомагає установам оцінити зміну попиту на певні фінансові продукти, передбачити коливання валютних курсів, зміну процентних ставок або інші фактори, що можуть вплинути на прибутковість бізнесу. На основі цих прогнозів банки можуть коригувати свої пропозиції, пропонувати клієнтам більш персоналізовані умови та управляти ризиками, пов'язаними з економічною ситуацією на ринку. Таким чином, інтеграція систем прогнозування допомагає банкам не лише зберігати конкурентоспроможність, але й покращувати довгострокову стратегію розвитку, зменшуючи негативні наслідки від економічних змін.

5. Цифрові кредити та інвестиції. Розвиток платформи для надання мікрокредитів та автоматичних позик є важливим кроком у модернізації фінансових послуг, спрямованих на забезпечення швидкого і зручного доступу до позикових коштів для широкого кола споживачів. За допомогою мобільних додатків і онлайн-платформ банки та фінансові установи можуть створити нову модель кредитування, яка дозволяє клієнтам отримувати кредити без необхідності звертатися до фізичних відділень. Ці платформи забезпечують процес кредитування, який здійснюється в автоматичному режимі, починаючи з подачі заявки і до отримання фінансування, що значно знижує час очікування і спрощує процедури для користувачів. Використання таких цифрових інструментів також дозволяє надавати мікрокредити в режимі реального часу, що є особливо корисним у ситуаціях, коли швидкий доступ до коштів є необхідністю. Впровадження таких технологій відкриває нові можливості для банків і фінансових установ, дозволяючи їм охопити ширшу аудиторію та знижувати адміністративні витрати на обробку запитів.

Однією з важливих складових цього розвитку є алгоритмічні рішення для управління інвестиціями. Застосування таких рішень дозволяє створювати персоналізовані інвестиційні портфелі, які відповідають індивідуальним фінансовим цілям і потребам кожного клієнта. Алгоритми

машинного навчання можуть аналізувати великі обсяги даних, таких як фінансові звіти, ринкові тенденції, поведінку активів і клієнтів, для створення найбільш оптимальних інвестиційних стратегій. Ці рішення дозволяють автоматично коригувати портфелі в реальному часі, враховуючи зміни на фінансових ринках, що підвищує ефективність управління інвестиціями та знижує ризики для клієнтів. Крім того, персоналізація інвестиційних стратегій забезпечує більш високий рівень задоволеності клієнтів, оскільки вони можуть отримувати інвестиційні пропозиції, які найбільше відповідають їхнім особистим фінансовим цілям та ступеню ризику.

Важливим напрямом розвитку є також запуск нових продуктів для онлайн-мікрокредитування, що дозволяють клієнтам отримувати позики безпосередньо через цифрові канали. Такий підхід дозволяє значно полегшити процес кредитування, оскільки клієнти можуть звертатися за позикою в будь-який час і з будь-якого місця, використовуючи мобільні додатки або онлайн-платформи. Процес кредитування може бути повністю автоматизований, включаючи оцінку кредитоспроможності, підписання угоди та перерахування коштів, що робить його більш швидким, зручним і доступним для широкої аудиторії. Вдосконалення цієї технології дозволяє фінансовим установам розширити своє охоплення і задовольнити потреби клієнтів, які потребують невеликих позик на короткий термін. Завдяки використанню великих даних та алгоритмів машинного навчання такі продукти можуть бути персоналізованими, що дозволяє більш точно оцінювати ризики та пропонувати клієнтам оптимальні умови кредитування.

Таким чином, розвиток цифрових платформ для надання мікрокредитів та автоматичних позик, алгоритмічних рішень для управління інвестиціями та онлайн-мікрокредитування створює нові можливості для банків і фінансових установ, сприяючи підвищенню доступності фінансових послуг, зниженню витрат на обслуговування клієнтів і покращенню

персоналізованого підходу до фінансових потреб. Ці технології сприяють трансформації фінансового сектору, забезпечуючи більшу гнучкість, ефективність і прозорість процесів.

6. Біометрія та цифрові ідентифікаційні системи. Впровадження біометричних систем, таких як розпізнавання обличчя та відбитки пальців, є важливим кроком у розвитку сучасних технологій банківського обслуговування, оскільки вони дозволяють забезпечити високий рівень безпеки та зручності для клієнтів. Біометричні методи ідентифікації, на відміну від традиційних паролів чи PIN-кодів, значно знижують ризики шахрайства, оскільки фізичні характеристики людини унікальні та важко підробити. Впровадження таких технологій дозволяє спростити процес авторизації клієнтів у банківських додатках, на банкоматах та при здійсненні інших операцій, що покращує досвід користувачів і підвищує довіру до банківських послуг. Крім того, біометрична ідентифікація може бути використана як додатковий інструмент для забезпечення доступу до фінансових послуг у віддаленому режимі, що є особливо актуальним у контексті дистанційного обслуговування клієнтів.

Для посилення рівня захисту акаунтів клієнтів на всіх етапах взаємодії з банківськими послугами застосовуються багатофакторні системи аутентифікації. Ці технології дозволяють значно зменшити ймовірність несанкціонованого доступу до банківських акаунтів, комбінуючи кілька рівнів перевірки, таких як PIN-код, пароль, біометричні дані та одноразові паролі, що надсилаються через SMS або електронну пошту. Використання багатофакторної аутентифікації підвищує рівень безпеки, забезпечуючи додатковий захист від різноманітних форм кіберзагроз, таких як фішинг чи злому паролів. Такий підхід відповідає сучасним вимогам щодо забезпечення високої безпеки в умовах зростаючого використання цифрових банківських послуг, що стають все більш популярними серед користувачів.

Розвиток цифрових ідентифікаційних систем є наступним важливим етапом у цифровій трансформації банківської сфери. Ці системи забезпечують надійний та безпечний доступ до фінансових послуг за допомогою сучасних технологій верифікації особистості. Особливо актуальним є їх застосування в процесах дистанційного відкриття рахунків та надання інших банківських послуг без необхідності фізичної присутності клієнта. Завдяки використанню таких технологій, як відео-верифікація, розпізнавання обличчя або перевірка документів за допомогою штучного інтелекту, банки можуть значно спростити процес ідентифікації клієнтів, одночасно підвищуючи рівень безпеки. Це дозволяє не лише знизити витрати на обслуговування клієнтів, але й прискорити процес надання послуг, що є важливим аспектом для конкурентоспроможності банків у сучасному цифровому середовищі.

7. Фінансові технології для малого та середнього бізнесу (SME). Розробка спеціалізованих цифрових послуг для малого та середнього бізнесу є важливим аспектом сучасної фінансової інфраструктури, що сприяє інтеграції таких підприємств у цифрову економіку. У рамках цієї ініціативи банки і фінансові установи повинні створювати онлайн-платформи, які б забезпечували доступ до базових банківських послуг, таких як управління рахунками, здійснення платежів і переведення коштів. Окрім цього, одним з основних напрямів є автоматизація процесів бухгалтерії та управління фінансами, що дозволяє підприємствам зменшити витрати часу на обробку фінансових операцій, підвищити точність обліку та зменшити ймовірність людських помилок. Спеціалізовані цифрові інструменти для малого та середнього бізнесу сприяють значному покращенню фінансової стабільності підприємств, підвищенню їх ефективності та здатності до швидкої адаптації в умовах мінливого ринку.

Впровадження цифрових інструментів для позик, інвестицій та фінансування бізнес-проектів є важливим елементом для забезпечення

фінансової доступності для підприємств, зокрема через інноваційні форми залучення капіталу, такі як краудфандинг. Краудфандингові платформи дозволяють малим та середнім підприємствам отримувати фінансування через колективні інвестиції від приватних осіб або організацій, що значно спрощує процес залучення капіталу без необхідності звертатися до традиційних фінансових установ. Окрім того, цифрові платформи для позик і інвестицій сприяють швидкому процесу прийняття рішень, знижуючи бар'єри для участі у фінансових угодах. Це дозволяє підприємствам забезпечувати своє зростання і розвиток, отримуючи необхідні фінансові ресурси в найкоротші терміни.

Розвиток лояльності та взаємодії з клієнтами через персоналізовані цифрові платформи є ключовим фактором для підтримки стабільних та довготривалих відносин між банками та їхніми клієнтами. Використання сучасних цифрових технологій дозволяє створювати індивідуальні пропозиції для кожного клієнта, що ґрунтуються на аналізі його фінансових потреб та поведінки. Персоналізація послуг, зокрема через платформи, які можуть адаптуватися до специфічних вимог користувача, дозволяє значно підвищити задоволеність клієнтів, що в свою чергу сприяє збільшенню лояльності та залученості клієнтів до подальшого використання фінансових послуг. Такі підходи також дозволяють здійснювати ефективне управління відносинами з клієнтами (CRM) та оптимізувати маркетингові стратегії, що надають банкам конкурентні переваги на ринку.

8. Аналіз великих даних (Big Data). Використання великих даних (Big Data) в банківській сфері є одним з найважливіших інструментів для глибшого розуміння потреб клієнтів та оптимізації пропонованих послуг. Аналіз споживчих звичок клієнтів дозволяє банкам створювати персоналізовані продукти та послуги, що відповідають індивідуальним вимогам користувачів. Оскільки дані про поведінку клієнтів включають інформацію про їхні фінансові звички, переваги та регулярність транзакцій,

банкам вдається точніше визначити, які саме послуги будуть найбільш корисні для кожного клієнта. Це дозволяє банкам не лише підвищити рівень задоволення клієнтів, але й забезпечити довготривалі та взаємовигідні відносини з ними, що є ключовим фактором у сучасному банківському середовищі, де конкуренція постійно зростає.

Впровадження аналітики великих даних для прогнозування фінансових результатів відкриває нові можливості для підвищення ефективності внутрішніх процесів банку. Збір та обробка великих обсягів даних дозволяють здійснювати більш точне прогнозування фінансових показників, таких як прибуток, витрати та рівень ліквідності. Це дає змогу банкам своєчасно адаптувати стратегії, планувати бюджет і розробляти нові фінансові інструменти, що відповідають умовам змінного економічного середовища. Аналітика великих даних також допомагає оптимізувати внутрішні операційні процеси, наприклад, виявляти невикористані ресурси або застарілі системи, що можуть спричиняти додаткові витрати.

Використання Big Data для аналізу ризиків є важливою складовою для підвищення ефективності управлінських рішень у банківській сфері. Інтеграція великих даних у процес оцінки кредитних ризиків дозволяє здійснювати більш точну і комплексну оцінку платоспроможності позичальників, включаючи не лише фінансові дані, а й інші фактори, такі як поведінкові характеристики та зовнішні економічні умови. Це дозволяє банкам знижувати ймовірність невиконання по кредитам та здійснювати більш обґрунтовані фінансові рішення. Крім того, аналіз великих даних сприяє вдосконаленню моніторингу фінансових ринків, що дозволяє швидко реагувати на зміни в економічному середовищі та оперативно коригувати стратегії для збереження стабільності фінансових установ.

9. Регулювання та забезпечення безпеки цифрових фінансових послуг. Розвиток цифрових інструментів для захисту клієнтів від шахрайства та кіберзагроз є невід’ємною складовою стратегії сучасних фінансових установ.

У зв'язку з постійним ростом кіберзлочинності та новими видами шахрайських схем, банки зобов'язані розробляти інноваційні рішення для забезпечення безпеки своїх клієнтів. Використання багатофакторної аутентифікації, шифрування даних, систем моніторингу транзакцій у реальному часі, а також технологій штучного інтелекту для виявлення аномальних фінансових операцій є ефективними інструментами у боротьбі з кіберзагрозами. Крім того, розвиток автоматизованих систем для виявлення та попередження шахрайства дозволяє значно знизити ризики втрати коштів та забезпечити високий рівень довіри до цифрових фінансових платформ. Важливим аспектом є також навчання клієнтів правильному використанню цифрових інструментів і підвищення обізнаності щодо потенційних загроз, що сприяє зменшенню уразливості до різноманітних шахрайських схем.

Впровадження регуляторних стандартів для забезпечення безпеки цифрових фінансових послуг та захисту особистих даних клієнтів є необхідною умовою для стабільного розвитку цифрової банківської системи. В умовах постійного росту обсягів обробки особистих та фінансових даних, важливо розробляти чіткі та ефективні нормативно-правові акти, які регулюють питання захисту даних. Це включає визначення вимог до криптографії, забезпечення контролю доступу до чутливої інформації, а також встановлення стандартів для управління інцидентами безпеки. Запровадження таких стандартів дозволяє банкам не лише мінімізувати потенційні ризики витоку або зловживання персональними даними, але й створює базу для розвитку довіри клієнтів до цифрових фінансових послуг.

Співпраця з міжнародними організаціями для створення єдиних стандартів у сфері цифрових фінансових послуг є важливим кроком на шляху до глобалізації цифрових фінансів та забезпечення їхньої взаємодії на міжнародному рівні. Створення єдиних стандартів, що регулюють захист даних, безпеку транзакцій, а також вимоги до інтеграції технологій штучного інтелекту та блокчейн у фінансовий сектор, сприятиме розвитку ефективної і

безпечної платформи для здійснення фінансових операцій. Така співпраця дозволить забезпечити універсальність та сумісність фінансових інструментів і платіжних систем, що стане важливим фактором для створення глобальної цифрової економіки, здатної забезпечити високий рівень захисту прав та інтересів споживачів у всьому світі.

10. Екологічно чисті фінансові технології (Green Finance). Розвиток послуг, орієнтованих на фінансування екологічно чистих проектів, є важливою складовою стратегічного переходу до сталого розвитку в умовах глобальних екологічних викликів. У цьому контексті банки та фінансові установи сприяють розвитку «зелених» фінансів, які забезпечують сприятливі умови для підтримки проектів, що мають позитивний вплив на навколишнє середовище. Одним із основних інструментів такого фінансування є «зелені» облігації, які дозволяють мобілізувати капітал для реалізації екологічно чистих і стійких інфраструктурних ініціатив, таких як розвиток відновлювальних джерел енергії, збереження біорізноманіття, впровадження ефективних технологій для зниження викидів парникових газів та зменшення екологічного сліду промислових підприємств. Інвестування в «зелені» проекти не лише забезпечує економічні переваги для учасників фінансового ринку, але й відіграє важливу роль у зменшенні негативного впливу на навколишнє середовище, сприяючи досягненню цілей сталого розвитку, визначених міжнародними організаціями, такими як ООН.

Одним із перспективних напрямів розвитку є також впровадження спеціалізованих кредитних продуктів, що надаються на фінансування екологічних ініціатив, зокрема через «зелені» кредити. Такі кредити сприяють підтримці малих та середніх підприємств, що впроваджують екологічно чисті технології або здійснюють діяльність, орієнтовану на збереження природних ресурсів. Для банків важливим завданням є розробка методик оцінки таких проектів, щоб забезпечити їхню фінансову життєздатність і екологічну ефективність. Окрім цього, популяризація

зеленого кредитування стимулює більшу кількість підприємств до впровадження інноваційних технологій, які сприяють зменшенню негативного впливу на природу.

Впровадження технологій для відстеження екологічних та соціальних аспектів фінансування та інвестицій є ще одним важливим кроком до досягнення більшої прозорості та ефективності в управлінні зеленими проектами. Використання цифрових технологій, таких як блокчейн і великі дані, дозволяє створити ефективні системи для моніторингу екологічних та соціальних результатів інвестицій у реальному часі. Це забезпечує банкам і інвесторам можливість здійснювати точну оцінку впливу їхніх фінансових рішень на навколишнє середовище та соціальні аспекти. Завдяки таким інструментам можна автоматизувати процеси збору та обробки даних щодо впливу фінансованих проектів на екологію, що сприяє ефективнішому прийняттю рішень і покращує управлінські практики в фінансовому секторі.

Технології для відстеження екологічних і соціальних результатів також дозволяють забезпечити відповідність проектів міжнародним стандартам екологічної стійкості та соціальної відповідальності, зокрема стандартам, що визначають критерії для «зелених» облігацій і кредитів. Це дає можливість фінансовим установам, інвесторам та регуляторним органам гарантувати, що капітал, що залучається для екологічних проектів, використовуються ефективно та у відповідності до визначених екологічних та соціальних вимог.

Цифрові технології надають банкам широкі можливості для розширення спектру послуг, підвищення ефективності операцій та зниження витрат. Для забезпечення успіху в умовах цифровізації банки повинні інтегрувати новітні технології, адаптуючи їх до вимог сучасного ринку, щоб задовольнити потреби клієнтів та зберегти конкурентоспроможність на ринку фінансових послуг.

3.2. Забезпечення кібербезпеки та захисту даних у процесі цифровізації банківських операцій

Цифровізація банківських операцій надає значні переваги як для самих фінансових установ, так і для їхніх клієнтів. Однак разом з ростом використання цифрових технологій збільшується й кількість кіберзагроз. У цьому контексті забезпечення кібербезпеки та захисту даних стають критично важливими складовими для будь-якої банківської установи, що впроваджує цифрові рішення.

З розвитком цифрових технологій банківський сектор став привабливим об'єктом для кіберзлочинців. Основні типи загроз включають:

- фішинг та соціальна інженерія;
- шкідливе програмне забезпечення (малваре);
- атаки на блокування доступу (DDoS-атаки);
- крадіжка і фальсифікація даних.

Шахрайські практики в фінансовому секторі, особливо в контексті цифрових банківських послуг, стають дедалі більш складними та небезпечними. Однією з найбільш поширених загроз є фішинг та соціальна інженерія. Ці методи включають використання різних маніпуляційних технік для того, щоб обдурити клієнтів банків, змусивши їх передати конфіденційну інформацію, таку як паролі, номери кредитних карток чи доступ до банківських рахунків. Зловмисники можуть створювати фальшиві веб-сайти, які виглядають абсолютно ідентично до справжніх банківських платформ, або надсилати електронні листи, що маскуються під офіційні повідомлення від банківських установ. Ці листи можуть містити заклики до клієнтів перейти за посиланням або ввести свої персональні дані на підроблених веб-ресурсах. Такі дії зазвичай супроводжуються психологічним тиском, наприклад, погрозами про блокування акаунтів або запитом термінової

авторизації, що примушує жертву до швидких дій, не замислюючись про можливу небезпеку.

Ще однією значною загрозою для безпеки банківських послуг є шкідливе програмне забезпечення (малваре), до якого належать віруси, трояни, черви та інші типи шкідливих програм, що можуть бути використані для атаки на банківські системи або особисті дані клієнтів. Ці програми можуть потрапити на комп'ютери та мобільні пристрої користувачів через заражені електронні листи, файли, веб-сайти або навіть через підключення до компрометованих мереж. Шкідливе ПЗ може красти конфіденційну інформацію, здійснювати моніторинг введення даних, викрадати паролі та інші доступи до облікових записів, або навіть здійснювати транзакції без відома користувача. Однією з найбільших проблем є те, що зловмисники можуть інтегрувати це програмне забезпечення у вигляді безпечних додатків або оновлень, що ускладнює виявлення загрози.

Атаки на блокування доступу, зокрема DDoS-атаки (атаки на відмову в обслуговуванні), є ще однією серйозною загрозою для банківських систем. Вони полягають у перевантаженні серверів банківських установ великою кількістю запитів, що призводить до тимчасової недоступності або значного уповільнення роботи системи. У випадку DDoS-атак на банківські платформи, клієнти можуть не мати доступу до своїх рахунків або здійснювати транзакції, що порушує нормальне функціонування послуг і може завдати шкоди репутації установи. Такі атаки можуть бути реалізовані через ботнети — мережі заражених комп'ютерів, які автоматично здійснюють запити до серверів без відома їх власників, що ускладнює ідентифікацію зловмисників.

Крадіжка та фальсифікація даних є іншими формами шахрайства, які мають серйозні наслідки для фінансових установ і їхніх клієнтів. Це включає виведення або маніпулювання фінансовими даними, такими як суми коштів на рахунках, номери рахунків, або історії транзакцій, з метою їх

використання в особистих інтересах або на користь злочинних груп. Зловмисники можуть використовувати ці дані для проведення несанкціонованих операцій, таких як перекази коштів, або для підробки документів, що надаються в процесі позик або кредитування. У випадку великих банківських установ така фальсифікація може призвести до серйозних фінансових втрат і порушення довіри з боку клієнтів.

Враховуючи ці загрози, банки та фінансові установи повинні постійно вдосконалювати свої системи безпеки, впроваджувати нові технології для захисту від шахрайства, а також активно співпрацювати з державними органами і міжнародними організаціями для боротьби з кіберзагрозами. Усі ці заходи повинні бути спрямовані на мінімізацію ризиків і забезпечення безпеки фінансових послуг для користувачів.

Для мінімізації кіберризиків банки мають застосовувати комплексний підхід до забезпечення кібербезпеки, що включає наступні принципи:

1. Многоступеневий захист

- впровадження багатфакторної аутентифікації (MFA), що передбачає використання двох або більше факторів для підтвердження особи клієнта, таких як паролі, біометричні дані або токени.
- використання системи "Zero Trust", де кожен запит до системи перевіряється і перевіряється незалежно від того, чи є він із внутрішнього чи зовнішнього середовища.

2. Шифрування даних

- використання шифрування даних на всіх етапах — від зберігання до передачі. Це гарантує, що конфіденційні фінансові та особисті дані клієнтів не будуть доступні зловмисникам навіть у разі порушення захисту.
- протоколи шифрування, як-от SSL/TLS для захищених онлайн-транзакцій, є критичними для захисту інформації під час її передачі.

3. Постійний моніторинг і реагування на інциденти

- встановлення систем моніторингу безпеки в реальному часі для виявлення підозрілої активності та негайного реагування на можливі загрози.
- впровадження процесу реагування на інциденти, включаючи оперативне виявлення і локалізацію загрози, а також відновлення нормальної роботи банківської системи.

4. Аудит і тестування безпеки

- регулярні аудити безпеки для оцінки рівня захищеності інформаційних систем.
- проведення тестів на проникнення (penetration testing), щоб виявити вразливості в системах до того, як їх можуть використати зловмисники.

5. Освітні програми для співробітників і клієнтів

- тренінги для працівників банку щодо кращих практик кібербезпеки та методів захисту від кіберзагроз.
- освітні програми для клієнтів, щоб вони могли правильно використовувати онлайн-банкінг і уникати загроз, таких як фішинг.

Захист даних є одним з ключових аспектів у цифровізації банківських послуг. Банки повинні впроваджувати стратегії для безпечного зберігання та обробки особистих і фінансових даних своїх клієнтів.

Захист персональних даних є одним із найважливіших аспектів у забезпеченні кібербезпеки в банківському секторі. В умовах постійного розвитку цифрових технологій та зростання обсягів обробки персональної інформації банками, питання відповідності міжнародним стандартам і нормативам, таким як Загальний регламент захисту даних (GDPR), набувають особливої ваги. Ці нормативи визначають правила обробки персональних даних, забезпечуючи відповідальність організацій за захист приватності клієнтів та їх особистої інформації. Одним із основних принципів є обов'язок обробляти дані законно, справедливо та прозоро, а також забезпечити належний рівень захисту, використовуючи технічні та

організаційні заходи. Важливим напрямком у цій сфері є також мінімізація збору даних. Це означає, що банки повинні збирати лише ті дані, які безпосередньо необхідні для надання послуг, та впроваджувати ефективні механізми їх зберігання і використання, що гарантують захист від несанкціонованого доступу або витоку інформації.

Контроль доступу до даних є наступним критичним аспектом кібербезпеки, що забезпечує обмеження доступу до чутливої інформації лише для авторизованих осіб. Для цього необхідно розробляти та впроваджувати політики контролю доступу, які чітко визначають права доступу для співробітників банку, забезпечуючи необхідний рівень безпеки залежно від ролі та обов'язків кожного працівника. Окрім того, важливою складовою є створення системи моніторингу та журналювання операцій з даними, що дозволяє своєчасно виявляти будь-які несанкціоновані спроби доступу або аномальні дії, що можуть свідчити про можливу загрозу. Це дає змогу вжити необхідних заходів для запобігання витоку або маніпуляцій з конфіденційною інформацією.

Захист віртуальних та фізичних серверів є невід'ємною частиною загальної стратегії кібербезпеки. Сучасні технології, такі як віртуалізація та хмарні рішення, дозволяють не лише забезпечити високий рівень захисту даних, але й ефективно масштабувати інфраструктуру. Віртуалізація дозволяє створювати безпечні середовища для зберігання та обробки даних, зменшуючи ризики, пов'язані з фізичними загрозами, такими як крадіжка обладнання чи пошкодження серверів. Окрім цього, важливу роль у захисті даних відіграють фізичні заходи безпеки, які повинні включати використання доступних технологій для захисту серверів від несанкціонованого доступу, а також впровадження регулярного резервного копіювання даних для забезпечення їх доступності у разі кіберзагроз чи технічних несправностей.

Правова регламентація в сфері кібербезпеки є ключовим аспектом для забезпечення надійного захисту фінансових даних. Банки повинні активно

співпрацювати з державними органами для розробки та впровадження єдиних стандартів кібербезпеки, що відповідають вимогам міжнародних угод і національних законодавчих актів. Дотримання вимог законодавства є необхідним для запобігання юридичним наслідкам у разі порушення безпеки даних, а також для підтримки довіри клієнтів. У цьому контексті важливо, щоб фінансові установи не лише виконували вимоги законів, але й активно брали участь у процесах формування нормативної бази, що сприятиме зміцненню загального рівня кібербезпеки.

Роль клієнта в забезпеченні кібербезпеки є важливим аспектом у формуванні ефективної стратегії захисту фінансових даних. Клієнти банків повинні бути освіченими у питаннях безпеки і брати активну участь у захисті своїх даних. Для цього банки можуть надавати своїм клієнтам навчальні матеріали та тренінги, спрямовані на підвищення обізнаності про можливі кіберзагрози, зокрема щодо фішингових атак. Важливо, щоб клієнти розуміли, як розпізнавати підроблені електронні листи, створювати сильні паролі та використовувати додаткові методи захисту, такі як двофакторна аутентифікація. Таким чином, спільна відповідальність банку та клієнта за кібербезпеку забезпечить надійний захист від потенційних загроз та знижує ризики порушення фінансових операцій.

Для адаптації зарубіжного досвіду кібербезпеки банківських послуг в національному контексті необхідно оцінити відповідність регуляторним вимогам. Впровадження міжнародних стандартів потребує адаптації до місцевого законодавства. Також важливо інвестувати в технології, що відповідатиме сучасним викликам, потребує значних капіталовкладень. Забезпечити кадровий потенціал. Розвиток професійних компетенцій співробітників банків і спеціалістів із кібербезпеки є необхідною умовою для інтеграції інновацій.

Забезпечення кібербезпеки та захисту даних є необхідною умовою для успішної цифровізації банківських операцій. Банки повинні активно впроваджувати новітні технології, контролювати доступ до інформації, забезпечувати захист даних і бути готовими до миттєвого реагування на кіберінциденти. Таким чином, високий рівень кібербезпеки стає основою довіри клієнтів до цифрових банківських послуг і основним чинником стабільності банківських операцій у цифрову еру.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження були зроблені наступні висновки:

1. У результаті аналізу цифрових інновацій у банківській сфері можна зробити висновок, що їх впровадження є важливим фактором підвищення ефективності, конкурентоспроможності та безпеки банківських послуг. Цифрові інновації дозволяють знижувати операційні витрати, автоматизувати процеси та покращувати доступність фінансових послуг для клієнтів, що сприяє розвитку нових бізнес-моделей і продуктів. Вони також надають можливість для більш точного прогнозування ризиків та адаптації банків до змінюваного технологічного середовища. Проте їх застосування вимагає значних зусиль у сфері забезпечення безпеки даних і управління кіберризиками. В цілому, цифрові інновації в банківській сфері формують основу для подальшого розвитку фінансових технологій і зростання рівня фінансової інклюзії.

Цифрові інновації в банківській сфері дозволяють значно покращити доступність, зручність і безпеку фінансових послуг. Вони стають основою для трансформації банківських моделей і створення нових можливостей для розвитку ринку фінансових послуг. Технології, такі як мобільний банкінг, штучний інтелект, блокчейн і біометрія, вже зараз змінюють банківську індустрію, і їх подальший розвиток допоможе банкам ефективно конкурувати, знижувати витрати і покращувати обслуговування клієнтів.

2. Цифровізація банківських послуг значно трансформує традиційні процеси надання фінансових послуг, відкриваючи нові можливості для банків та їх клієнтів. Завдяки інтеграції інноваційних цифрових технологій банки можуть значно покращити зручність і доступність своїх продуктів, забезпечуючи клієнтам можливість здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якого місця. Технології, такі як мобільне та інтернет-банкінг, цифрові платіжні системи, кредитування через онлайн-платформи та

інвестиційні послуги, стали основними інструментами для надання фінансових послуг, забезпечуючи високий рівень персоналізації та ефективності.

Водночас цифровізація вимагає від банків постійної адаптації до нових умов, включаючи впровадження передових технологій для забезпечення безпеки, таких як біометрична ідентифікація, а також розумних контрактів на базі блокчейну. Платформи Open Banking та інші інновації відкривають нові горизонти для розширення фінансових сервісів через інтеграцію з третіми сторонами. Це дозволяє створювати нові продукти та послуги, що відповідають вимогам сучасних користувачів, сприяючи розвитку конкурентоспроможності банків на ринку та забезпечуючи ефективну конкуренцію серед фінансових установ.

3. Цифрові технології суттєво покращують якість та доступність банківських послуг, сприяючи не тільки зручності та безпеці для клієнтів, але й зменшенню операційних витрат для банків. Вони дозволяють надавати послуги більш швидко, ефективно і з персоналізованим підходом, одночасно розширюючи доступ до фінансових продуктів для різних соціальних груп і регіонів.

4. Приватбанк активно сприяє розвитку соціальних ініціатив та інклюзивності в банківській системі. Він пропонує спеціалізовані фінансові продукти для соціально вразливих груп населення, зокрема пенсіонерів, осіб з інвалідністю, а також клієнтів, що перебувають у складних життєвих ситуаціях. Банк активно працює над забезпеченням фінансової грамотності населення через інформаційні кампанії та надання консультаційних послуг. Приватбанк також виступає важливим гравцем у сфері валютних операцій та міжнародних розрахунків. Він здійснює обмін валют, перекази в іноземній валюті, а також надає послуги для здійснення міжнародних розрахунків між підприємствами і фізичними особами, що є важливим для забезпечення стабільності фінансових потоків на міжнародному рівні.

Приватбанк займає важливе місце в банківському секторі України завдяки своєму широкому спектру послуг, орієнтованості на інновації та цифровізацію, а також здатності задовольняти потреби різних категорій клієнтів. Завдяки цьому, банк не лише є лідером на українському ринку, а й активно сприяє розвитку фінансової системи країни в цілому.

5. ПриватБанк активно впроваджує інноваційні послуги, орієнтуючись на потреби малого та середнього бізнесу, зокрема за допомогою цифрових технологій. Інтеграція мобільних додатків, онлайн-платформ, систем електронного документообігу та безконтактних платежів дозволяє значно спростити та автоматизувати фінансові процеси для підприємств, підвищуючи ефективність їхньої діяльності. Водночас, зростання інвестицій у розвиток інновацій підтверджує стратегічну орієнтацію банку на розвиток технологій та послуг, які полегшують операції та покращують обслуговування клієнтів. Це також позитивно впливає на економічну ефективність банку, збільшуючи його прибутковість та підвищуючи фінансову стійкість. ПриватБанк показує стабільне зростання інноваційної діяльності та ефективне використання фінансових ресурсів, що сприяє подальшому розвитку як самого банку, так і його клієнтської бази.

6. ПриватБанк активно інтегрує цифрові технології, що дозволяє йому підтримувати конкурентоспроможність на українському фінансовому ринку, зокрема завдяки розвитку онлайн-платформ, мобільних додатків та автоматизованих сервісів. Впровадження таких технологій дозволяє банку значно знизити операційні витрати, скоротити час на виконання банківських операцій та підвищити рівень задоволення клієнтів.

Одним із основних результатів використання цифрових технологій є підвищення доступності банківських послуг для широкого кола клієнтів. Зокрема, інтернет-банкінг та мобільний банкінг стали основними каналами для здійснення фінансових операцій, що забезпечує безперервний доступ до послуг у будь-який час та в будь-якому місці. Це, своєю чергою, дозволяє

знизити залежність від фізичних відділень банку та скоротити витрати на утримання таких відділень, зокрема на оплату оренди та персоналу.

7. Розширення цифрових послуг у банківській сфері є стратегічно важливим для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів у сучасному цифровому середовищі. Основні напрями розвитку включають вдосконалення мобільного банкінгу та інтернет-платформ, впровадження інноваційних платіжних рішень, інтеграцію блокчейн-технологій і криптовалют, а також використання штучного інтелекту для автоматизації процесів та персоналізації послуг.

Розвиток фінансових технологій для малого та середнього бізнесу, аналіз великих даних і забезпечення кібербезпеки сприяють ефективності банківських операцій та зміцненню довіри клієнтів. Особлива увага приділяється екологічно чистим фінансовим технологіям, які підтримують «зелені» проєкти. Усі ці інновації формують нові стандарти обслуговування, підвищуючи доступність, безпеку та зручність банківських послуг.

8. З розвитком цифрових технологій зростає кількість і складність кіберзагроз, які ставлять під загрозу безпеку клієнтських даних та стабільність банківських систем. У цьому контексті забезпечення кібербезпеки стає критично важливим завданням, що вимагає від банків комплексного підходу.

Сучасні кіберзагрози в банківському секторі включають фішинг і соціальну інженерію, шкідливе програмне забезпечення, DDoS-атаки, а також крадіжку й фальсифікацію даних. Фішингові атаки спрямовані на обман клієнтів через підроблені веб-сайти або електронні листи для здобуття конфіденційної інформації. Малваре-програми, як-от трояни або віруси, націлені на банківські системи й персональні дані клієнтів, а DDoS-атаки можуть спричиняти тимчасову недоступність банківських послуг, завдаючи значних репутаційних і фінансових збитків. Крадіжка даних залишається

особливо небезпечним видом шахрайства, що може включати маніпуляції фінансовими даними для отримання неправомірної вигоди.

Контроль доступу до даних є ще одним важливим аспектом кібербезпеки. Банки повинні чітко визначати права доступу для своїх співробітників і використовувати журнали операцій із даними для моніторингу можливих порушень. Захист фізичних і віртуальних серверів здійснюється через використання хмарних технологій, резервного копіювання й фізичних заходів безпеки. Регулярний аудит систем і тестування на проникнення допомагають виявляти та усувати вразливості, перш ніж ними скористаються зловмисники.

Важливим компонентом кібербезпеки є освітні програми для співробітників і клієнтів. Працівники банку повинні бути ознайомлені з методами захисту даних і протидії кіберзагрозам, а клієнти повинні знати, як убезпечити свої рахунки, створюючи сильні паролі й уникаючи підозрілих повідомлень.

Захист персональних даних клієнтів вимагає відповідності міжнародним стандартам, таким як GDPR, а також впровадження принципу мінімізації збору даних, коли збирається лише необхідна інформація. Забезпечення захищеного зберігання та обробки цих даних сприяє підвищенню довіри клієнтів до банківських послуг. Крім технічних заходів, банки співпрацюють із державними органами для створення єдиних стандартів кібербезпеки та дотримуються міжнародних і національних норм у цій сфері. Роль клієнтів також є значущою: освітні програми сприяють підвищенню обізнаності клієнтів щодо кіберзагроз і заходів захисту.

Таким чином, комплексний підхід до забезпечення кібербезпеки, що поєднує технологічні інновації, регуляторну підтримку й активну участь клієнтів, є необхідною умовою для успішної цифровізації банківських операцій. Високий рівень кібербезпеки не лише зміцнює довіру клієнтів, а й стає фундаментом стабільності та сталого розвитку банків у цифрову епоху.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Хаустова , М. . (2023). Поняття цифровізації: національні та міжнародні підходи. *Право та інновації*, (2 (38), 7–18. URL: [https://doi.org/10.37772/2518-1718-2022-2\(38\)-1](https://doi.org/10.37772/2518-1718-2022-2(38)-1)
2. Шумпетер Й. Теорія економічного розвитку. Дослідження прибутків, капіталу, кредиту, відсотка та економічного циклу. Київ: Києво-Могилянська академія. 2011. 244 с.
3. Friedman T. The World Is Flat. Farrar, Straus and Giroux. 2005. 488 p.
4. Christensen C. M. The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail. 1997. 276 p.
5. Westerman, G., Calm  jane, C., Bonnet, D., Ferraris P. & McAfee, A. (2011). Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT Center for Digital Business and CapGemini Consulting. URL: <http://surl.li/eolyv>.
6. Цифрова трансформація та інновації в економіці, праві, державному управлінні, науці і освітніх процесах: збірник тез наукових праць Між-народної науково-практичної конференції (Київ–Буковель, «18–21» березня 2019 року). *Фінансово-економічна наукова рада*, 2019.—132 с.
7. Дьячук І.В. Формування концепції інноваційного маркетингу на підприємстві. *Емерджентність економічних систем у сфері управління суспільним розвитком: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції* (м. Черкаси, 18-19 квітня 2018 р.). Черкаси: СУЕМ, 2018. С. 103–106
8. Ткаченко І. М. Цифрові інновації в управлінні підприємствами: теоретичні аспекти та практичні перспективи. *Журнал економіки і підприємництва*. 2021. 3(6), 43-49.

9. Ляшенко О. В. Цифрові інновації та їх вплив на економічну діяльність підприємств в Україні. *Економіка і організація управління*. 2020. 27(1), 73-80.
10. Петренко О. Ю., Чередник С. С. Цифрові інновації та їх роль у розвитку бізнесу в Україні. *Бізнес Інформ* 2022. 3(1), 56-61.
11. **Кашина І. В., Короткова О. С.** *Цифрові інновації як фактор розвитку підприємств у цифровій економіці. Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2019. 72(1), 54-61.
12. **Сергієнко Т. І., Калініченко М. Ю.** (2020). *Цифрові інновації в економічному розвитку України: сучасний стан і тенденції*. Наукові записки, 18(4), 112-119.
13. **Ярошук О., Белова І.** *Технологія блокчейн в бухгалтерському обліку та аудиті. Інститут бухгалтерського обліку, контроль та аналіз в умовах глобалізації*. 2020. Випуск 3-4. С. 28-44.
14. Краус К.М. Blockchain як новітній фінансовий інститут: процеси, стратегії, технології та практика застосування в умовах цифровізації економіки. *Ефективна економіка*. 2022. № 1.
15. Карлін, М., Шматковська, Т., & Борисюк, О. (2021). **БАНКІВСЬКІ ІННОВАЦІЇ В УМОВАХ ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ.** *Економіка та суспільство*, (27).
<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-24>
16. Yakubiv V., Sodoma R., Hrytsyna O., Shmatkovska T., Tsymbaliuk I., Marcus O., Brodska I. Development of electronic banking: A case study of Ukraine. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*. 2019. Vol. 7(1). P. 219–232
17. Цирулик С. В. Тенденції розвитку fintech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг. *Бізнесінформ*. 2018. № 10.
18. Цифрові ринки: FinTech. Statista. URL: <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/worldwide#transaction-value>.

19. ПриватБанк – беремо і робимо. *privatbank.ua*. URL: <https://privatbank.ua/>
20. Статут акціонерного товариства комерційний банк «Приватбанк». URL: https://static.privatbank.ua/files/statut_privatbank.pdf.
21. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанку» 2021 року. URL: https://static.privatbank.ua/files/doc2_09092022.pdf
22. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанку» 2022 року. URL: https://static.privatbank.ua/files/doc2_09092023.pdf
23. Фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанку» 2023 року. URL: https://static.privatbank.ua/files/doc2_09092024.pdf
24. Огренич Ю. О., Зайцев Є. А. Інноваційний розвиток діяльності банків України: тенденції, стан та фінансове забезпечення (на прикладі ат «ПУМБ»). *International humanitarian university herald. economics and management*. 2022. № 53. URL: <https://doi.org/10.32782/2413-2675/2022-53-4>
25. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. № 3 (60). С. 8–25. URL: <http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/article/view/1241/1244>
26. Дячук Д. І., Ларіонова К. Л. Дистанційне банківське обслуговування: проблеми впровадження та перспективи розвитку. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика: збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених. Хмельницький, 2021. С. 45–47. URL: <http://surl.li/dmkes>
27. Іванов С. В. Особливості банківських інновацій. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 30(2). С. 73–80. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_30\(2\)__18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_30(2)__18)
28. Іршак О. С., Павлик Я. О. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій. *Економіка. Фінанси. Право*. 2017. № 5 (1). С. 7–11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2017_5%281%29__4

29. Карчева І. Я. Теоретичні та практичні аспекти забезпечення ефективності інноваційної діяльності банків. Бізнес Інформ. 2014. № 6. С. 343–347. URL: https://www.business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2014&abstract=2014_06_0&lang=ua&stqa=58
30. Копилук О. І., Музичка О. М. Аналіз банківської діяльності : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2016. 415 с.
31. Bonson E., Bednarova M. Blockchain and its implications for accounting and auditing. *Meditari Accountancy Research*. 2019. № 5. P. 725-740.
32. Gökten S., Özdoğan B. The Doors Are Opening for the New Pedigree: A Futuristic View for the Effects of Blockchain Technology on Accounting Applications. *Digital Business Strategies in Blockchain Ecosystems Transformational Design and Future of Global Business*. Springer International Publishing, 2020. P. 425-438.
33. Дубініна М. В., Сирцева С. В., Буганов О. В., Тусова Н. О. Blockchain-технологія як засіб трансформації бухгалтерського обліку. *Modern Economics*. 2018. № 12. С. 75-80.
34. Краус Н. М., Голобородько О. П., Краус К. М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного розвитку. *Ефективна економіка*. 2018. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6047>