

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра управління підприємницькою та туристичною діяльністю

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ
(на прикладі АТ «Ощадбанк»)

Кваліфікаційна робота здобувачки
освітнього ступеня бакалавр
спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та
біржова діяльність
освітньої програми Підприємництво, торгівля та
біржова діяльність: економіка та управління
підприємством
Самойлової Анастасії Володимирівни
Керівник: к.е.н, доц. Сорока Л.М.
Рецензент: д.е.н., проф. Захарченко В.І.,
професор кафедри міжнародного
менеджменту та інновацій
НУ «Одеська політехніка»

Ізмаїл – 2025

Робота допущена до захисту на засіданні кафедри
управління підприємницькою та туристичною діяльністю
протокол № 17 від «14» серпня 2025р.

Завідувач кафедри  Менішук Т.К.
(підпис) (прізвище, ініціали)

Робота пройшла публічний захист

На відкритому засіданні ЕК «14» серпня 2025р.

Оцінка 94 Відмінно
(за стобальною шкалою) (за традиційною шкалою)

Голова ЕК  Коваль В.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПЛИВУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ.....	7
1.1. Визначення і роль інформаційних технологій на підприємстві.....	7
1.2. Чинники розвитку інформаційних технологій в Україні.....	17
Висновки до розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ІНСТРУМЕНТУ СУЧАСНОГО БАНКІНГУ.....	30
2.1. Структура розвитку та використання інформаційних технологій у діяльності банківських установ України на прикладі Ощадбанк	30
2.2. Аналіз цифрових банківських продуктів і послуг в банківській системі на прикладі діяльності АТ ОЩАДБАНК.....	42
Висновки до розділу 2.....	53
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА ЗАГРОЗИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ.....	55
3.1. Напрями розвитку інформаційних технологій.....	55
3.2 Ризики застосування інформаційних технологій	63
Висновки до розділу 3.....	71
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ	76
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена масштабними змінами, які відбуваються в банківській сфері під впливом цифрових технологій. Цифрова трансформація більше не є додатковою перевагою – вона стала необхідною умовою ефективного функціонування та збереження конкурентних позицій фінансових установ в умовах швидкозмінного економічного середовища. У країнах із розвиненою фінансовою інфраструктурою цифровізація охоплює не лише фронт-офісні сервіси, а й внутрішні бізнес-процеси, трансформуючи архітектуру банківських операцій і створюючи передумови для впровадження інновацій у сфері ризик-менеджменту, обслуговування клієнтів та аналітики даних.

Разом з тим цифрова трансформація несе в собі цілу низку ризиків – від технічних збоїв до загроз інформаційній безпеці, які потребують глибокого аналізу та ефективного управління. Вивчення таких ризиків є особливо актуальним в умовах зростання ролі штучного інтелекту, хмарних сервісів, біометричних ідентифікаторів та електронних платіжних систем.

Незважаючи на активну наукову дискусію, залишаються відкритими питання методичного забезпечення оцінки цифрових ризиків, ефективного управління ними, а також формування стійкої IT-архітектури, здатної адаптуватися до умов нестабільності та високих технологічних темпів. Це зумовлює необхідність комплексного підходу до вивчення як тенденцій, так і загроз цифрової трансформації банківського сектору.

Метою кваліфікаційної роботи є комплексний аналіз тенденцій та ризиків цифрової трансформації банківської діяльності з метою формування рекомендацій щодо підвищення ефективності та безпеки впровадження цифрових технологій у банківському секторі.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено такі **завдання**:

- проаналізувати сучасний стан цифровізації банківської діяльності в Україні та світі;

- охарактеризувати ключові технології, що застосовуються в банківському секторі;
- виявити основні ризики, пов'язані з цифровою трансформацією, та оцінити їх вплив на діяльність банків;
- розробити рекомендації щодо мінімізації ризиків і підвищення ефективності цифровізації банківських процесів.

Об'єктом дослідження є процес цифрової трансформації в банківській сфері, що охоплює впровадження новітніх технологій і зміну організаційних процесів у банках.

Предметом дослідження виступають тенденції розвитку цифрових технологій у банківській діяльності та пов'язані з ними ризики, що впливають на функціонування фінансових установ.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що ефективне управління ризиками цифрової трансформації сприяє підвищенню конкурентоспроможності банків і забезпечує стійкість їх функціонування в умовах динамічного розвитку інформаційних технологій.

У роботі використано **комплекс методів дослідження**: системний аналіз – для розгляду цифрової трансформації як складної багатокомпонентної системи; порівняльний аналіз – для оцінки різних підходів до управління ризиками; статистичний аналіз – для обробки даних про впровадження технологій у банках; методи моделювання – для прогнозування наслідків цифровізації.

Науково-практична значущість роботи полягає у формуванні цілісного уявлення про виклики цифрової трансформації у банківській сфері та розробці практичних рекомендацій для їх подолання, що може бути корисним для банківських установ, регуляторів і науковців, які працюють у сфері фінансових технологій.

Джерельною базою дослідження є сучасні наукові публікації, офіційні звіти банків, нормативні документи Національного банку України, а також результати аналітичних досліджень провідних консалтингових компаній.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Основний зміст роботи викладено на 72 сторінці друкованого тексту, що містить 10 таблиць, 5 рисунка. Список інформаційних джерел налічує 42 позиції.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПЛВУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Визначення і роль інформаційних технологій на підприємстві

Інформаційні технології відіграють ключову роль у розвитку сучасної економіки, сприяючи її трансформації в умовах глобальної цифровізації. Концепції формування віртуальної та інформаційної економіки набувають особливої актуальності, адже інформаційні технології дедалі тісніше інтегруються в економічні процеси, створюючи ефект взаємопідсилення, що позитивно впливає на продуктивність і ефективність господарської діяльності.

Використання передових інформаційно-технологічних рішень є ключовим фактором забезпечення конкурентоспроможності національної економіки. Навпаки, недостатня цифровізація може стати причиною технологічного відставання та втрати позицій у глобальному економічному середовищі.

У сучасних умовах цифрової економіки інформаційні технології застосовуються для автоматизованої обробки та аналізу великих масивів даних, оперативного обміну інформаційними ресурсами, а також забезпечення швидкої та ефективної комунікації незалежно від просторових чи часових обмежень.

Інформація є основою функціонування сучасних управлінських систем, виконуючи не лише комунікативну функцію, а й виступаючи критично важливим ресурсом для прийняття стратегічних і тактичних рішень. Вона забезпечує можливість оперативного оцінювання внутрішнього та зовнішнього середовища, прогнозування можливих ризиків, визначення перспектив розвитку підприємств та економічних секторів загалом.

Використання інформаційних ресурсів у процесах управління дозволяє не лише підвищити точність і ефективність ухвалення рішень, а й зменшити

ймовірність виникнення кризових ситуацій унаслідок непередбачуваних змін ринкової кон'юнктури [2, с. 39].

Західні дослідники, зокрема Мейора Т., Стікула І. та Коберна А., а також українські вчені, серед яких Македонський М., Матвеев М., Петров Ю., Румнянцев Ю., Красноперов К. та Матвієнко А., активно досліджували теоретичні та практичні аспекти управління підприємствами, зокрема через призму інформаційних технологій. Однак з розвитком нових концепцій та постійною еволюцією сучасного бізнес-середовища, особливо в умовах глобалізації та цифровізації, дослідження в цій сфері набувають ще більшої актуальності, що ставить акцент на важливості інтеграції інформаційних технологій в управлінські процеси підприємств [3, с. 177].

Види існуючих підходів щодо сутності поняття «інформація» наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1.

Існуючі підходи щодо сутності поняття «Інформація»

Автор, джерело	Визначення
Н. Вінер	Це не матерія і не енергія, а відображення змісту, отриманого із зовнішнього середовища в ході адаптації до нього.
А.М. Яглом	Це здатність знаків спричиняти виникнення уявлень та образів.
Л. Бріллюєн	Повідомлення, знання про стан справ, навчальні дані чи відомості, передані між людьми.
К. Шеннон	Процес комунікації та взаємодії, спрямований на усунення невизначеності.
А.А. Моль	Оригінальність і новизна, що визначають міру складності структур.
А.Д. Урсул	Передача відбиття розмаїтості в процесі й об'єктах.
Словник іншомовних слів	Інформація включає повідомлення про події, дії або тих, хто їх здійснював, і стає об'єктом зберігання, накопичення, обробки та передавання.
Закон України «Про інформацію»	Це документовані чи публічно оголошені дані про явища і події, що мають місце в суспільстві, державі чи природному середовищі
Енциклопедія Сучасної України	Це відомості, які передаються усним, письмовим або іншим способом через умовні сигнали чи технічні засоби.

Джерело: складено автором на основі [9, 10 ,41]

Класифікація інформації, яка використовується в управлінні, може здійснюватися за різними критеріями. За формою відображення інформація поділяється на візуальну, аудіовізуальну та аудіо. Залежно від форми

подання, вона буває буквеною, кодовою або цифровою. З огляду на порядок виникнення інформацію можна поділити на первинну та похідну, а за характером носіїв – на документовану та не документовану. Крім того, важливим є поділ інформації за її призначенням: звітна, директивна, довідково-нормативна. Також інформація може бути класифікована за напрямом руху (вхідна і вихідна), способом відображення (текстова та графічна) та за методом обробки (що піддається механізованій обробці або ні). В залежності від функцій, що виконуються інформацією в управлінському циклі, її можна класифікувати як розпорядчу, зворотного зв'язку, запам'ятовуючу та інші.

Діяльність підприємства завжди пов'язана з прийняттям управлінських рішень, що здійснюються в умовах невизначеності та високої ризиковості. У цьому контексті важливу роль відіграє якісне інформаційне забезпечення, яке має забезпечувати виконання кількох ключових функцій:

- функція зв'язку з зовнішнім середовищем, яка полягає у постійній кореляції зовнішніх факторів із внутрішніми процесами підприємства. Це забезпечує відбір релевантної інформації, що сприяє підвищенню ефективності управлінської діяльності;

- функція забезпечення зв'язків між підсистемами процесу, що передбачає своєчасний обмін інформацією між усіма учасниками управлінського процесу, включаючи підрозділи та структурні одиниці підприємства;

- аналітико-прогностична функція, яка є інструментом для оцінки ефективності управлінських рішень та здійснення постійного моніторингу конкурентних позицій підприємства, що сприяє оперативному реагуванню на зміни у зовнішньому середовищі [4].

Процес розробки та впровадження ефективного інформаційного забезпечення підприємства складається з декількох ключових етапів. Розглянемо їх.

1. Аналіз потреб. На початковому етапі здійснюється детальне дослідження інформаційних потреб підприємства, що включає визначення критично важливих даних для підтримки управлінських рішень та операційної діяльності.

2. Збір інформації. Після ідентифікації інформаційних потреб розробляється система збору даних, яка може включати автоматизовані системи моніторингу, аналітику ринку, опитування, аналіз наукової літератури, співпрацю із зовнішніми джерелами тощо.

3. Обробка та аналіз. Отримана інформація підлягає систематичній обробці з використанням сучасних методів, таких як статистичний аналіз, математичне моделювання, порівняльний аналіз та прогнозування.

4. Збереження інформації. Для забезпечення доступності та структурованого зберігання інформаційних ресурсів використовуються сучасні бази даних, електронні документообігові системи та корпоративні хмарні сховища.

5. Поширення інформації. Важливим аспектом є ефективна комунікація інформації між зацікавленими сторонами всередині організації. Це може реалізовуватися через автоматизовані звіти, аналітичні дашборди, інформаційні бюлетені, презентації тощо..

6. Актуалізація та вдосконалення. Інформаційне забезпечення має бути гнучким та адаптивним до змін у зовнішньому середовищі та внутрішніх бізнес-процесах. Регулярне оновлення, удосконалення методів аналізу та інтеграція інноваційних підходів сприяють підвищенню ефективності управлінських рішень.

Залежно від рівня управління та функціонального призначення, інформаційні системи поділяються на такі категорії: 1) системи підтримки рішення; 2) системи підтримки виконання рішень; 3) управлінські інформаційні системи; 4) ділово-процесійні; 5) офісні автоматизації ні.

Інформаційна технологія (далі – ІТ) є комплексною системою методів, алгоритмів, програмно-технічних засобів та виробничих процесів, що інтегровані в єдиний технологічний ланцюг.

Основним призначенням ІТ є забезпечення ефективного збору, зберігання, обробки, представлення та розповсюдження інформації. Використання ІТ спрямоване на оптимізацію трудомістких процесів, підвищення оперативності управління інформаційними ресурсами та забезпечення їх надійності.

Термін «інформаційна технологія» вперше був використаний у 1958 році в статті Г. Лейвітта і Т. Уіслера, опублікованій у «Harvard Business Review». Автори наголосили на відсутності єдиної загальноприйнятої дефініції цього поняття та запропонували його трактування як інтегрованої системи, що складається з кількох взаємопов'язаних компонентів. Зокрема, вони виокремили три ключові аспекти інформаційних технологій:

1. Високошвидкісна обробка великих обсягів інформації, що реалізується за допомогою обчислювальної техніки.
2. Застосування статистичних та математичних методів для підтримки процесів прийняття рішень, зокрема методів математичного програмування та дослідження операцій.
3. Моделювання складних когнітивних процесів за допомогою комп'ютерних алгоритмів [5].

Подальший розвиток теоретичних підходів до інформаційних технологій засвідчив різноманітність їх трактувань. Так, П. Кухарєва, Ш. Вейр та Г. Фіоль визначають ІТ як технологію, що забезпечує отримання, зберігання, передавання та аналіз даних [6, с.3]. У свою чергу, Г. Бріс та Ж. Сонг пропонують ширше поняття – інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ), які включають усі засоби цифрової комунікації, що забезпечують доступ, пошук, збереження, передавання та маніпулювання інформацією [7].

Поняття «інформаційні технології» визначається як сукупність методів, засобів та прийомів, спрямованих на створення, отримання, обробку,

накопичення, зберігання, візуалізацію, використання, передачу, поширення, захист і знищення інформації. Використання інформаційних технологій може мати як етичні, так і неетичні цілі, зокрема отримання комерційної, фінансової, економічної, репутаційної або споживчої вигоди.

Порівняльний аналіз визначень поняття «інформаційна технологія» наведено в додатку Б.

Суть ІТ дозволяє зробити висновок про те, що в сучасних умовах цифрової трансформації ІТ виступають ключовим інструментом оптимізації управлінських процесів у різних сферах діяльності підприємств. Особливе значення вони мають у таких аспектах, як стратегічне управління, управління персоналом, контроль якості продукції та послуг, маркетинг, організаційна культура та діловодство.

Використання ІТ-інструментів значно підвищує ефективність управління проєктами, забезпечуючи планування, розподіл ресурсів, моніторинг виконання завдань і звітність. Системи колективної роботи та корпоративних комунікацій сприяють оперативному обміну інформацією, продуктивній співпраці над інноваційними проєктами та швидкому реагуванню на змінні умови ринку.

Крім того, сучасні інформаційні технології дозволяють проводити моделювання та аналіз стратегічних сценаріїв, що сприяє ухваленню обґрунтованих управлінських рішень щодо розподілу ресурсів. Інформаційні системи забезпечують перманентний моніторинг результативності інноваційних проєктів, дозволяючи об'єктивно оцінювати їх ефективність та здійснювати своєчасну корекцію стратегій відповідно до змін внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства.

А. Шевчук зазначає, інформаційні технології можуть реалізовуватись як у автоматизованому, так і в неавтоматизованому форматі. У традиційному розумінні комп'ютерні інформаційні технології охоплюють три основні компоненти: технічне забезпечення, програмне забезпечення та організаційно-методичний супровід. Разом із тим існує й інший підхід до

побудови автоматизованих інформаційних технологій, який передбачає більш розширену структуру. Зокрема, до її складу входять: апаратне забезпечення (hardware), програмне забезпечення (software), алгоритмічне або інтелектуальне забезпечення (brainware), мережеве середовище, а також загальна інфраструктура, що включає адміністративні й організаційні механізми, культурні норми, нормативно-правову базу та інші регуляторні елементи [8, с. 20–21]. Водночас цей підхід не містить чіткого опису складових неавтоматизованих інформаційних технологій.

Апаратне забезпечення (технічні засоби) охоплює фізичні компоненти інформаційних технологій, серед яких: настільні та портативні комп'ютери, мобільні пристрої, запам'ятовуючі пристрої, периферійні засоби введення та виведення інформації тощо. Оскільки доступ до програмного забезпечення й обробки даних здійснюється саме через апаратне забезпечення, його якість та ефективність є критично важливими для загальної продуктивності інформаційних технологій.

Інформаційне забезпечення являє собою структуровану сукупність даних, що підготовлені для автоматизованої обробки. При цьому інформація – це впорядковані дані, які мають відповідний контекст, актуальність і функціональне призначення.

Отже, типовими компонентами інформаційних технологій є:

- апаратне забезпечення;
- програмне забезпечення;
- інформаційне забезпечення;
- організаційно-методичне забезпечення.

В умовах цифрової трансформації підприємства все активніше впроваджують комплексні інформаційні системи, що забезпечують автоматизацію бізнес-процесів, підвищення ефективності управління та оптимізацію ресурсного планування.

Одним із ключових рішень у цій сфері є Enterprise Resource Planning (ERP) – система планування ресурсів підприємства. ERP-системи являють

собою інтегровані корпоративні платформи, що забезпечують централізоване управління фінансами, виробничими процесами, управлінням запасами, реалізацією, маркетингом, постачанням, управлінням проектами, сервісним обслуговуванням та контролем якості продукції. Використання ERP-рішень дозволяє підприємствам досягти високого рівня узгодженості внутрішніх процесів, що сприяє підвищенню продуктивності та зменшенню операційних витрат [30].

Не менш важливим інструментом цифрового управління є Customer Relationship Management (CRM) – система управління взаємовідносинами з клієнтами. Основне призначення CRM-систем полягає в моніторингу та аналізі взаємодії з клієнтами, управлінні процесами продажів, прогнозуванні попиту та забезпеченні високого рівня персоналізації послуг. Завдяки ефективному використанню CRM-технологій компанії можуть вибудовувати довгострокові стратегії клієнтоорієнтованого розвитку, що сприяє підвищенню лояльності споживачів та збільшенню прибутковості [31].

Для прийняття стратегічних управлінських рішень підприємства активно використовують Business Intelligence (BI) – системи бізнес-аналітики. BI-рішення дозволяють обробляти великі масиви даних із різних джерел, виявляти закономірності, прогнозувати тенденції та створювати аналітичні звіти. Завдяки використанню BI-інструментів керівники отримують можливість швидко реагувати на зміни ринку, оптимізувати бізнес-стратегії та підвищувати конкурентоспроможність компанії.

Одним із критично важливих аспектів корпоративного управління є ефективне використання людських ресурсів, що забезпечується за допомогою Human Resource Management (HRM) – систем управління персоналом. Основні функції HRM-систем охоплюють процеси підбору персоналу, автоматизацію найму, оцінювання та атестації працівників, управління кадровими процесами та розвитком персоналу. Використання HRM-рішень сприяє оптимізації роботи з кадрами, підвищенню ефективності

внутрішніх процесів та створенню сприятливих умов для професійного розвитку співробітників.

Сучасні компанії, що прагнуть зберігати конкурентоспроможність в умовах швидких технологічних змін, застосовують гнучкий підхід до оновлення інформаційних систем. Замість одноразових капіталовкладень вони впроваджують модель безперервного вдосконалення, інвестуючи кошти у регулярну модернізацію IT-інфраструктури. Такий підхід дозволяє забезпечити високу технічну готовність, мінімізувати ризики втрати ефективності через застарілі технології та підтримувати стабільний рівень продуктивності.

Таким чином, впровадження IT є ключовим чинником підвищення ефективності управління підприємством, що дозволяє забезпечити стійкий розвиток, адаптивність до ринкових змін та посилення конкурентних переваг.

Автоматизація діловодства та цифровізація документообігу є ключовими факторами підвищення ефективності управлінських процесів. Використання електронних технологій у сфері адміністрування сприяє прискоренню взаємодії з державними органами, бізнес-партнерами та клієнтами, підвищенню надійності передачі документів, скороченню часу їх обробки та забезпеченню прозорості всіх процедур. Застосування інформаційних технологій у процесах управління сприяє оптимізації адміністративних функцій та загальному підвищенню продуктивності підприємства.

Існують два основні підходи до інтеграції новітніх інформаційних технологій у локальні інформаційні системи підприємств. Перший базується на адаптації нових технологій до вже існуючої організаційної структури, а другий передбачає раціоналізацію організаційної структури відповідно до впроваджуваних технологій [1, с. 10].

У рамках першого підходу інтеграція інформаційних технологій здійснюється шляхом локальної модернізації методів роботи без зміни базової організаційної структури. Основний акцент робиться на

вдосконаленні окремих робочих місць та підвищенні ефективності існуючих комунікаційних процесів. Відбувається перерозподіл функцій між фахівцями та технічними працівниками, проте загальна структура організації залишається незмінною.

Другий підхід передбачає комплексну трансформацію організаційної структури з урахуванням можливостей новітніх інформаційних технологій. У цьому випадку інформаційні системи розглядаються як рушійна сила змін, що сприяє створенню нових організаційних взаємозв'язків та покращенню комунікаційних потоків. Раціоналізація структури дозволяє оптимізувати розподіл інформаційних ресурсів, зменшити обсяг непотрібної інформації та підвищити ефективність прийняття управлінських рішень. Як наслідок, продуктивність організації зростає, а рівень адаптивності до змін у бізнес-середовищі підвищується.

Отже, перший підхід орієнтований на збереження існуючої організаційної моделі з мінімальними витратами та низьким рівнем ризику. Другий підхід, навпаки, спрямований на стратегічну реорганізацію структури, що дає змогу максимально використати потенціал інформаційних технологій для забезпечення довгострокового розвитку підприємства [1, с. 10].

Впровадження складних інформаційних систем потребує не лише технічної бази, а й високого рівня компетентності персоналу. Використання сучасного програмного забезпечення, аналітичних платформ та систем управління даними вимагає постійного вдосконалення знань і навичок фахівців. З огляду на стрімкий розвиток інформаційних технологій, необхідність у навчанні та професійному розвитку працівників стає критично важливою. Це, у свою чергу, потребує значних інвестицій у підготовку персоналу, що має бути враховано під час стратегічного планування підприємства.

Ефективне застосування інформаційних технологій є ключовим фактором створення конкурентних переваг. Завдяки цифровим інструментам

компанії можуть проводити детальний аналіз ринку, ідентифікувати нові продуктові ніші, оптимізувати процеси досліджень і розробок, а також прискорювати виведення інноваційних продуктів на ринок.

Крім того, застосування інформаційних технологій у сфері клієнтського обслуговування дозволяє підвищити рівень персоналізації послуг. Використовуючи аналітичні інструменти та CRM-системи, компанії можуть збирати та аналізувати дані про клієнтів, що дає змогу розробляти індивідуальні пропозиції, підвищувати рівень задоволеності клієнтів та забезпечувати їхню довгострокову лояльність.

Інформаційні технології також сприяють оптимізації бізнес-процесів і підвищенню ефективності управління ресурсами. Впровадження сучасних систем управління виробництвом, логістикою та фінансами дозволяє мінімізувати витрати, підвищити продуктивність та забезпечити стабільне функціонування підприємства в умовах високої конкуренції.

Таким чином, стратегічне використання інформаційних технологій є визначальним чинником успішності компаній у сучасному цифровому середовищі. Їхнє раціональне впровадження сприяє не лише підвищенню ефективності внутрішніх процесів, а й зміцненню позицій підприємства на ринку, формуванню інноваційного потенціалу та розширенню можливостей для довгострокового розвитку.

1.2. Чинники розвитку інформаційних технологій в Україні

Сучасний етап розвитку інформаційних технологій (ІТ) в Україні є результатом глобальних тенденцій цифрової трансформації, яка охоплює всі аспекти економічного, соціального та політичного життя.

Інформаційні технології стали важливим інструментом не тільки для модернізації державного управління, але й для сприяння розвитку бізнесу, підвищення конкурентоспроможності та інтеграції країни в глобальну економіку. Україна, враховуючи глобальні процеси, активно впроваджує ІТ-

рішення в різних сферах діяльності, зокрема у державному управлінні, фінансовій, освітній та промисловій галузях.

Рівень розвитку ІТ є фундаментальним чинником цифрової трансформації, яка динамічно охоплює всі сфери суспільного життя у глобальному масштабі. Сучасні світові тенденції в галузі інформаційних технологій сприяють модернізації державного управління, забезпечуючи його відповідність актуальним викликам цифрової епохи.

Умови діяльності підприємств сьогодні визначаються швидкою цифровізацією, зростаючою конкуренцією та впливом соціально-економічних кризових явищ. Технологічні інновації змінюють традиційні підходи до ведення бізнесу, а ефективне впровадження інформаційних систем є стратегічним фактором успіху для компаній у будь-якій галузі. Використання інформаційних технологій в інноваційній діяльності сприяє прискоренню розробки нових продуктів, оптимізації витрат на дослідження та розробку, підвищенню якості продукції та її конкурентоспроможності на ринку.

Український ринок інформаційних технологій пропонує широкий спектр рішень, орієнтованих на підвищення ефективності автоматизованих бізнес-процесів. Інформаційні системи відіграють ключову роль у забезпеченні продуктивності підприємств, сприяючи їхній адаптації до швидкозмінного цифрового середовища та формуванню конкурентних переваг.

Формування інформаційного ринку України відбувалося поетапно, кожен із яких характеризувався суттєвими структурними та технологічними змінами.

Перший етап (до 1988 р.) – Період функціонування планової економіки. Перший етап розвитку інформаційних технологій в Україні співпадає з періодом планової економіки, характерної для Радянського Союзу. Відзначався він централізованою закупівлею комп'ютерної техніки через державні канали.

Технічне забезпечення в цій сфері було в основному орієнтовано на задоволення потреб державних установ і великих підприємств. Програмне забезпечення на той час не розглядалося як окремий економічний продукт, оскільки воно поставлялося разом із апаратною частиною комп'ютерів і сприймалося як невід'ємна частина комплексу технічних засобів. Відсутність ринку програмного забезпечення як самостійного продукту обмежувала розвиток індустрії та адаптацію нових технологій у широкому секторі економіки.

Другий етап (1988–1992 рр.) – Перехід до ринкової економіки. У другій половині 1980-х років, коли почався процес розпаду адміністративно-командної системи, Україна вступила в період серйозних соціально-економічних змін. Масове поширення персональних комп'ютерів у цей період стало важливим чинником, що відповідав на нові виклики приватного підприємництва.

Перехід від централізованого планування до ринкової економіки вимагав створення нових горизонтальних інформаційних зв'язків між суб'єктами господарювання. Виникла потреба в побудові інформаційних мереж, які б забезпечували ефективне управління та моніторинг бізнес-процесів. Програмне забезпечення стало набувати значення не тільки як частина комп'ютерної техніки, а й як інструмент для управління підприємницькою діяльністю.

Третій етап (2000–2010 рр.) – Інтеграція міжнародних компаній. На третьому етапі, з 2000 по 2010 рік, український ринок ІТ розпочав активну інтеграцію з міжнародними технологічними компаніями.

У цей період на українському ринку з'явилися великі транснаціональні корпорації, такі як Microsoft, Oracle, Informix та інші, що сприяли розвитку розгалуженої дилерської та дистриб'юторської мережі. Це стало важливим маркером розвитку інформаційного ринку України. Водночас почався процес формування нових бізнес-моделей, орієнтованих на забезпечення локалізованих рішень для українських підприємств. Вітчизняні ІТ-компанії

також активно працювали над розробкою програмних продуктів, які були адаптовані до специфічних потреб національної економіки.

Четвертий етап (2011–2019 рр.) – ІТ-бум і стрімкий розвиток. Починаючи з 2011 року, вітчизняний сектор інформаційних технологій демонстрував динамічний розвиток і стійке зростання. Уже у 2014 році Україна входила до світового лідерства за кількістю сертифікованих ІТ-фахівців, посідаючи четверту позицію після США, Індії та Росії. Висока кваліфікація українських програмістів сприяла зміцненню міжнародного іміджу країни як конкурентоспроможного постачальника ІТ-послуг.

Стрімке зростання експорту програмного забезпечення перетворило ІТ-сферу на одну з найбільш динамічних галузей економіки. Україна, поряд із Польщею, Білоруссю та Румунією, сформувала висококонкурентний регіональний кластер, який у 2018 році забезпечив експорт ІТ-послуг на суму 13 млрд доларів США, з яких понад 4 млрд доларів припало на Україну [12].

Структурні зміни в галузі також зумовили еволюцію спектра послуг. Якщо на початкових етапах розвитку український ІТ-сектор зосереджувався переважно на базових аутсорсингових послугах, то згодом він переорієнтувався на розробку комплексних дослідницьких рішень, стратегічний дизайн, інжиніринг та консалтинг у сфері цифрових технологій. Вітчизняні компанії розширили спектр співпраці, інтегруючись не лише з міжнародними ІТ-компаніями, а й із представниками інших галузей, зокрема медицини, автомобілебудування, фінансів, логістики тощо. Відповідно, змінилися і вимоги до фахівців: окрім глибоких технічних знань, необхідними стали навички бізнес-аналізу та розуміння специфіки галузі, в якій застосовуються інформаційні технології.

П'ятий етап (2020 р. – сьогодні) – Трансформація в умовах глобальної пандемії та війни. П'ятий етап розвитку ІТ-сектора в Україні припав на період глобальної пандемії COVID-19, яка стала каталізатором для трансформацій у галузі. Пандемія сприяла стрімкому переходу бізнесів до

цифрових технологій, змусивши компанії оптимізувати операційні витрати, адаптувати графіки виконання проєктів та здійснювати ротацію персоналу.

У період пандемії ІТ-компанії переважно змушені були скорочувати витрати: зокрема, частина з них оптимізувала кадрові ресурси, 40,5 % підприємств зменшили адміністративні витрати, а 10,2 % – провели технічну модернізацію з метою зниження витрат. Водночас окремим компаніям вдалося зберегти стабільність функціонування завдяки впровадженню інноваційних управлінських підходів і новітніх технологій для організації дистанційної роботи.

Однією з основних переваг українського ІТ-сектору стала його гнучкість у переході на віддалену роботу. Так, у грудні 2020 року 84% українських ІТ-фахівців працювали повністю або частково дистанційно, а лише 2% співробітників компаній залишалися в офісному форматі [13].

В умовах пандемії COVID-19 українська ІТ-галузь продемонструвала високу стійкість до кризових викликів, зберігши трудовий потенціал, збільшивши обсяги експорту та продовживши виконання фінансових зобов'язань перед державними фондами. Крім того, спостерігалось активне розширення співпраці між приватним сектором та державними інституціями, що засвідчило значний внесок ІТ-індустрії у процеси економічної стабілізації.

Однак в 2022 році країна зіткнулася з новим масштабним викликом – військовим вторгненням Росії на територію України. Війна, що розпочалася в лютому 2022 року, змінила багато аспектів розвитку економіки та технологічного сектору. Незважаючи на обставини, українські ІТ-компанії зуміли продовжити свою діяльність, а багато з них ще й підвищили ефективність своєї роботи завдяки запровадженню новітніх технологій і переорієнтації на інші ринки.

ІТ-сектор України став одним із найбільш стійких у період війни, продовжуючи забезпечувати світову економіку високоякісними послугами. Зокрема, компанії швидко адаптувалися до умов, у яких стали необхідні нові

методи комунікації, забезпечення кібербезпеки та зміни в роботі з клієнтами. Завдяки високому рівню технологічної компетенції українських ІТ-спеціалістів, країна змогла не тільки зберегти своє місце на міжнародному ринку, але й підвищити свою конкурентоспроможність, що дозволило значно збільшити експорт ІТ-послуг.

Водночас з'явилися нові тенденції, зокрема, розвиток технологій, орієнтованих на військові потреби, як-от програмні рішення для логістики, геопросторові технології, автоматизація управління ресурсами та аналітика даних, що стали важливими для оборонної інфраструктури. Ці нові напрямки забезпечили не лише стратегічний розвиток української ІТ-галузі, але й стали вагомим внеском у національну безпеку.

Таким чином, п'ятий етап розвитку ІТ-сектора України продовжує активно розвиватися попри складні зовнішні обставини, зокрема пандемію COVID-19 і військову агресію Росії. Адаптація українських ІТ-компаній до нових умов, підвищення уваги до кібербезпеки, розширення спектра послуг, а також інтеграція з міжнародними ринками дозволили країні не лише зберегти високий рівень експорту ІТ-послуг, але й посилити свої позиції на глобальному ринку. Війна, хоч і принесла значні труднощі, водночас стала стимулом для розвитку нових технологій і підвищення внутрішньої стійкості української ІТ-галузі.

ІТ-сектор виступає ключовим чинником інноваційного розвитку економіки. Значна частина інноваційних продуктів розробляється у форматі стартапів, що сприяє активізації малого підприємництва та формуванню динамічної екосистеми технологічного бізнесу.

Попри те, що розвиток інформаційного ринку України значною мірою зумовлений інтеграцією іноземних програмних продуктів, українські компанії демонструють високий рівень конкурентоспроможності на глобальному ринку. Це підтверджується зростаючим попитом на вітчизняні розробки з боку міжнародних організацій та корпорацій. Особливо стрімко розвивається сектор «military tech», що забезпечує технологічну підтримку

оборонного комплексу. Окрім цього, значний поступ спостерігається у сфері фінансових технологій («fintech»), автоматизації банківських операцій, логістики, транспорту, агропромислового комплексу, виробництва та інших галузей.

Один із ключових напрямів подальшого розвитку українського ІТ-сектору – європейська інтеграція, що відкриває широкі можливості для розширення економічної співпраці та технологічного обміну. Як зазначає заступник міністра цифрової трансформації Олександр Борняков, інтеграція України до європейського цифрового простору сприятиме не лише зростанню національного ІТ-сектору, а й розвитку загальноєвропейського інформаційного ринку. Основні переваги євроінтеграційних процесів включають:

- усунення митних бар'єрів та податкових обмежень для окремих послуг і товарів;
- спрощення регуляторних процедур, що сприятиме активізації торговельних операцій;
- розширення доступу до грантових програм та фінансування з боку Європейського Союзу;
- можливість участі українських компаній у міжнародних тендерах на території ЄС;
- зміцнення позицій України як одного з провідних центрів розробки ІТ-продуктів завдяки високій кваліфікації спеціалістів та конкурентоспроможній вартості послуг;
- стимулювання притоку іноземних інвестицій в технологічний сектор;
- створення умов для стратегічного партнерства з європейськими компаніями;
- підвищення рівня освіти шляхом інтеграції національних університетів у європейську академічну систему;
- удосконалення механізмів захисту інтелектуальної власності відповідно до стандартів ЄС [14].

У межах ініціативи Міністерства цифрової трансформації України було проведено комплексне дослідження щодо економічних перспектив інтеграції країни до єдиного цифрового ринку Європейського Союзу. Отримані результати демонструють значний потенціал для економічного зростання. Зокрема, прогнозується, що інтеграція може сприяти збільшенню валового внутрішнього продукту (ВВП) України до 12%. Експорт товарів до країн ЄС може зрости на 17%, тоді як експорт послуг потенційно збільшиться на 12,2%. Водночас імпорт товарів із ЄС в Україну може зрости на понад 20%, а експорт європейських послуг до України – на 9% [15].

Окрім інтеграційних процесів, важливим чинником розвитку української ІТ-індустрії залишаються виклики, спричинені війною. Попри масштабні загрози, галузь не лише продемонструвала високу стійкість, а й продовжила активне зростання. Це сприяло створенню нових робочих місць, впровадженню інноваційних рішень та залученню фінансових ресурсів.

Історична динаміка розвитку ІТ-ринку України демонструє кілька ключових етапів, що суттєво вплинули на його еволюцію. Перший значний виклик галузь пережила у 2014 році, коли анексія Криму та війна на сході України призвели до уповільнення темпів зростання. Другий етап розпочався у лютому 2022 року з початком повномасштабного вторгнення Росії. Попри значні потрясіння, українська ІТ-індустрія зуміла адаптуватися до нових умов та зберегти конкурентоспроможність на міжнародному ринку.

Незважаючи на численні виклики, ІТ-сфера в Україні продовжує відігравати провідну роль в економічному розвитку країни. Вона демонструє високу здатність до адаптації, активну інтеграцію у світовий ринок та стале зростання експортного потенціалу. Подальше просування України в напрямку європейської інтеграції та поступова стабілізація внутрішньо економічної ситуації створюють сприятливі умови для подальшого розвитку ІТ-галузі та посилення конкурентних позицій держави на світовому ринку цифрових технологій.

Аналіз економічних показників свідчить про стрімке зростання експорту ІТ-послуг. У 2010 році їхній обсяг становив 404 млн дол. США, у 2021 році цей показник сягнув 6,9 млрд дол. США, а у 2022 році досяг рекордних 7,3 млрд дол. США [16]. Водночас динаміка зростання галузі демонструє певні коливання, пов'язані з воєнними викликами.

На рис. 1 подано динаміку зростання ІТ-галузі у відсотках з року в рік. У період 2014–2016 років темпи зростання ІТ-сектору сповільнилися до рівня менш ніж 20% через агресію РФ та припинення більшості експортних операцій з російськими компаніями. Мінімальний приріст, 5,85%, було зафіксовано у 2022 році. Основними причинами цього стали безпрецедентні загрози, зумовлені війною, а також масштабні перебої в енергопостачанні, які вплинули на діяльність підприємств у другій половині року.

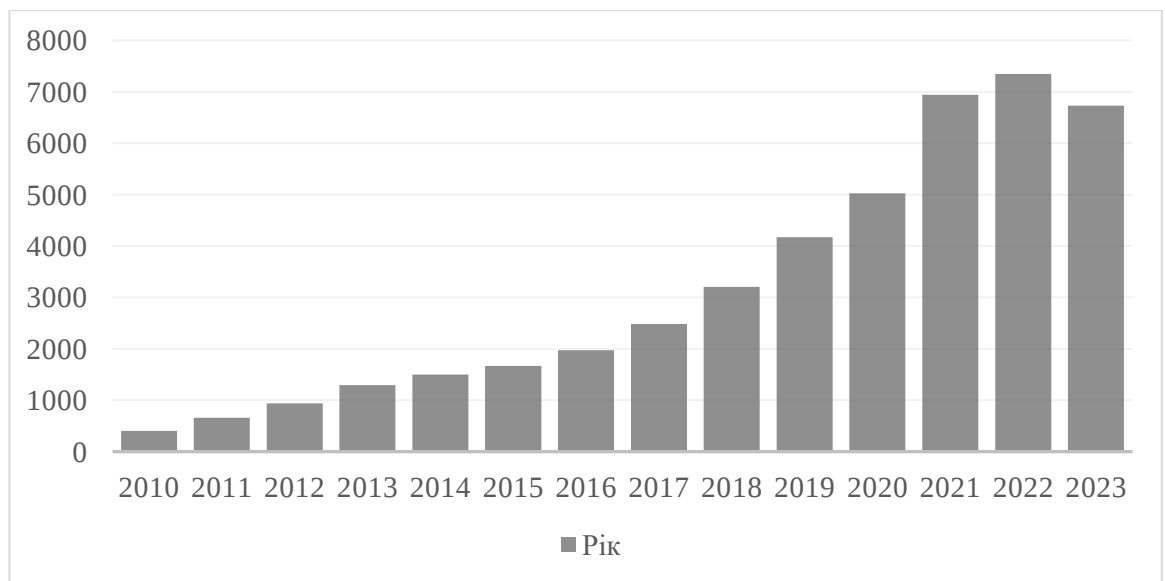


Рис. 1.1. Динаміка ІТ-експорту з 2010-го до 2023 року, річний обсяг, млн. дол.

Джерело: складено автором на основі [16]

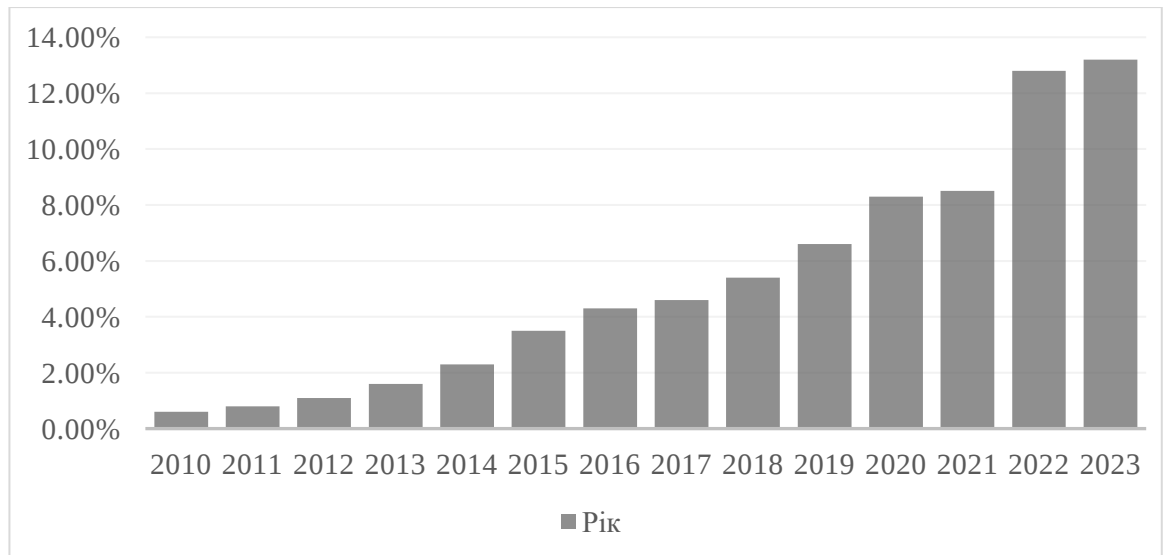


Рис. 1.2. Частка експорту ІТ-послуг в загальному експорті України, %.

Джерело: складно автором на основі [16]

Частка ІТ-послуг у загальній структурі українського експорту демонструє стійке зростання. Якщо у 2010 році цей сектор становив лише 0,62% від загального експорту, то до 2021 року його частка зросла до 8,52%. Однак у 2023 році загальний обсяг експорту товарів і послуг скоротився на 13%, зокрема експорт послуг знизився на 1,3%. Вперше за тривалий період частка ІТ у загальному експорті послуг також продемонструвала спад, проте залишилася на рівні понад 40%.

Воєнні умови зумовили значні зміни у географічному розміщенні ІТ-компаній. Повну релокацію в межах України здійснили 4,4% підприємств, часткове переміщення – 13,1%, тоді як 29,2% компаній продовжили працювати без змін у своєму місцезнаходженні. Найпопулярнішим напрямком для релокації українських ІТ-компаній стала Польща, яка пропонує сприятливе податкове середовище для цього сектору. Додатковими чинниками, що сприяють міграції ІТ-фахівців саме до Польщі, є її географічна близькість до України, культурна та мовна спорідненість [32, 158-166].

Попри війну, у 2022 році в українському ІТ-секторі працювало близько 309 тисяч спеціалістів, а рівень заробітних плат у галузі залишався відносно стабільним порівняно з кінцем 2021 року. Зростання зарплат переважно

стосувалося висококваліфікованих фахівців, тоді як початківці або спеціалісти без досвіду отримували в середньому близько 500 доларів США на місяць.

Серед основних викликів, з якими стикнулися ІТ-компанії у воєнний період, слід виокремити: обмеження виїзду ІТ-спеціалістів за кордон (71,5%), міграцію працівників та їхніх родин (68,6%), мобілізацію фахівців (67,2%), валютне регулювання (63,5%), труднощі у взаємодії з клієнтами (63,5%), проблеми з релокацією (54%), активні бойові дії (52,6%), тимчасову окупацію територій (32,8%) та зміни у податковому законодавстві (10,9%) [17].

Одним із ключових векторів трансформації галузі стало активне розширення military tech. Досвід ведення бойових дій та розвиток інноваційних ІТ-рішень дають змогу Україні посісти одну з провідних позицій у цій сфері на міжнародному рівні. Окрім того, вагоме значення для розвитку ІТ-сектора має цифровізація державних послуг. Наразі платформа «Дія» вже забезпечує функціонування 108 електронних сервісів, а їхня кількість продовжує зростати. Цифрова трансформація державного управління не лише підвищує ефективність адміністративних процесів, а й відкриває нові можливості для розробки інноваційних рішень, таких як OpenDataBot, що був створений завдяки відкритості державних реєстрів.

Попри позитивні тенденції, український ІТ-аутсорсинг стикається з посиленою конкуренцією з боку країн із нижчою вартістю послуг, зокрема Індії та Пакистану. Це вимагає від компаній переходу до моделей, орієнтованих на впровадження передових технологій та комплексне обслуговування клієнтів. Водночас перспективним напрямом розвитку українського ІТ-сектору є розширення сегменту продуктових компаній.

Традиційно Україна була орієнтована на аутсорсингову модель роботи, проте наразі ситуація змінюється. Українські продуктові ІТ-компанії дедалі частіше отримують міжнародне визнання, а нові бізнес-моделі, зокрема venture-building, набувають популярності. Такі компанії, як Genesis,

WellTech, SKELAR, активно розробляють власні технологічні рішення та успішно виходять на глобальний ринок, закладаючи основу для майбутнього розвитку інноваційної економіки України.

Висновки до розділу 1

Інформаційні технології (ІТ) є невід’ємною складовою сучасного бізнес-середовища, що суттєво змінюють підходи до управління підприємствами, комунікації з клієнтами, а також до реалізації продукції та послуг.

ІТ охоплюють не лише комп’ютерне обладнання і програмне забезпечення, а й засоби збору, зберігання, обробки та передачі даних. Це включає в себе широке коло технологій, таких як автоматизація процесів, обробка великих даних, штучний інтелект, а також Інтернет ресурси. Впровадження таких технологій дозволяє підприємствам досягти значних конкурентних переваг, підвищити ефективність операцій, зменшити витрати, а також покращити взаємодію з клієнтами.

З позиції визначення, ІТ на підприємстві можна трактувати як сукупність взаємопов’язаних систем і процесів, що забезпечують ефективне управління інформаційними потоками та ресурсами всередині організації. До їх складу входить програмне забезпечення, призначене для автоматизації внутрішніх бізнес-процесів, зокрема системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), системи планування ресурсів підприємства (ERP), а також інші інструменти, які підтримують управління фінансами, персоналом і виробничими операціями.

Окрім оптимізації операційної діяльності, ІТ відіграють ключову роль у посиленні інноваційного потенціалу підприємств. Завдяки впровадженню сучасних цифрових рішень відкриваються нові можливості для створення та розвитку інноваційних продуктів і послуг, здатних задовольнити потреби сучасного ринку та споживачів.

Завдяки новітнім технологіям, таким як мобільні додатки, підприємства можуть не лише задовольняти потреби своїх клієнтів, але й ефективно

прогнозувати тенденції на ринку. Загалом, застосування ІТ у бізнесі забезпечує підприємствам можливість зберігати та обробляти інформацію з високою швидкістю, покращувати внутрішню організацію і взаємодію з зовнішніми контрагентами, а також створювати нові канали продажу і комунікації з клієнтами.

Розвиток інформаційних технологій в Україні є процесом, який значною мірою визначається сукупністю внутрішніх та зовнішніх факторів. За останні десятиліття Україна зробила значні кроки в модернізації своєї інформаційної інфраструктури, однак на шляху до досягнення світових стандартів існують певні перешкоди, які обумовлені як економічними, так і соціально-політичними чинниками.

Одним із ключових чинників розвитку ІТ в Україні є економічна ситуація. Загальний рівень інвестицій у галузь інформаційних технологій визначається стабільністю економіки, можливістю залучення іноземних інвестицій, а також внутрішніми фінансовими ресурсами підприємств.

Високий рівень інвестицій у сферу ІТ дозволяє країні впроваджувати новітні технології, створювати інноваційні продукти, а також поліпшувати інфраструктуру для забезпечення високоякісного ІТ-сервісу.

Таким чином, розвиток інформаційних технологій в Україні є результатом поєднання численних економічних, політичних, соціальних та технічних чинників. Впровадження та ефективне використання ІТ на підприємствах дає можливість значно підвищити їхню конкурентоспроможність, оптимізувати бізнес-процеси та забезпечити стійке зростання в умовах глобальних економічних змін.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ІНСТРУМЕНТУ СУЧАСНОГО БАНКІНГУ

2.1. Структура розвитку та використання інформаційних технологій у діяльності банківських установ України на прикладі Ощадбанк

У сучасних умовах швидкого розвитку інформаційних технологій український банківський сектор стоїть перед необхідністю адаптації до нових реалій, що вимагають не лише модернізації існуючих процесів, але й активного впровадження інноваційних рішень. Одним із таких рішень є дистанційне банківське обслуговування, яке стає ключовим інструментом в оптимізації взаємодії між фінансовими установами та їх клієнтами.

В Україні більшість банків вже поєднують традиційні та дистанційні методи обслуговування, що дозволяє не лише покращити доступ до фінансових послуг, а й значно знизити витрати на операційні процеси. Найзначніший імпульс для розвитку дистанційного банкінгу в Україні був наданий пандемією COVID-19, коли карантинні обмеження вимагали термінової адаптації банків до нових умов роботи.

У 2020 році, під час піку пандемії, відзначено різке зростання використання онлайн-банкінгу, що стало відповіддю на необхідність у безпечних і зручних фінансових операціях в умовах обмежених фізичних контактів.

Як зазначено у дослідженнях, кількість користувачів онлайн-банкінгу зросла на 30%, а мобільний банкінг став популярним серед 25% клієнтів [18]. Така динаміка підтверджує, що цифрові технології стали не просто трендом, а необхідністю для забезпечення стабільності та зростання банківської сфери в умовах глобальних криз.

Цифровий банкінг суттєво розширює можливості надання фінансових послуг, усуваючи необхідність фізичної присутності клієнта у відділенні банку. Сучасні інструменти дистанційної ідентифікації та доступу до

банківських сервісів через інтернет забезпечують оперативне задоволення потреб користувачів у швидкому, зручному й безпечному управлінні власними фінансами. Водночас застосування інноваційних технологій дає змогу банкам створювати нові продукти, вдосконалювати внутрішні процеси та підвищувати ефективність обслуговування.

На сьогодні цифрові рішення активно проникають в усі аспекти банківської діяльності, охоплюючи такі ключові напрями, як:

- здійснення клірингових операцій;
- підтримка торговельної та маркетингової діяльності;
- управління готівковими потоками;
- операції з кредитування та депозитами;
- валютні операції;
- використання банкоматів та електронних платіжних систем;
- дистанційне обслуговування клієнтів (зокрема вдома або телефоном);
- комунікація за допомогою електронної пошти;
- внутрішній електронний документообіг;
- операції з цінними паперами й робота на фондовому ринку;
- аналітика фінансових ринків та інвестиційна діяльність;
- застосування міжнародних міжбанківських телекомунікаційних систем.

Інтеграція передових інформаційних технологій у банківські процеси дозволяє не лише раціонально розподіляти ресурси та оптимізувати витрати, а й покращувати якість взаємодії з клієнтами. Це особливо актуально для великих банківських установ, таких як Ощадбанк, який активно впроваджує цифрові інструменти для покращення рівня обслуговування й підвищення операційної ефективності.

Таблиця 2.1, наведена нижче, відображає основні напрями впровадження інформаційних технологій у банківській сфері, що дає змогу краще зрозуміти характер змін і процесів, які відбуваються в межах сучасних фінансових установ.

Таблиця 2.1.

Напрямки введення інформаційних технологій у банківську діяльність

	Етапи введення	Розвиток
1	Створення корпоративних комп'ютерних систем	Формування електронного документообігу
		Побудова міжфілійних розрахункових мереж
		Впровадження розрахунково-клірингових систем
2	Продаж банківських та супровідних послуг через Інтернет	Системи «банк-клієнт»
		Інтернет-банкінг
		Теле-банкінг
		Мобільні банківські сервіси (зокрема WAP-технології)
		Онлайн-трейдинг
		Розвиток електронної комерції
3	Автоматизація внутрішніх управлінських процесів банку	Застосування CRM-систем для управління відносинами з клієнтами
		Планування ресурсів банку
		Управління бізнес-процесами та підвищення їх ефективності
		бір та аналітика управлінської інформації

Джерело: адаптовано автором на основі [19; 20]

Відкриття нового етапу в онлайн-банкінгу, стало значущою віхою у фінансовій індустрії, продемонструвавши необхідність адаптації до глобальних трендів цифровізації. Далі цей процес набрав популярності завдяки появі Monobank, що запровадив принципи нового підходу до банківських послуг, зокрема, надаючи клієнтам безконтактний сервіс і змінивши загальний вигляд банківських мобільних додатків. У цьому контексті важливим є не лише рівень технічних інновацій, а й здатність банків адаптуватися до сучасних потреб споживачів, що вимагають інтуїтивно зрозумілих і зручних інтерфейсів для фінансових операцій.

1. АТ КБ «Приватбанк» – Приват24. Історія українського онлайн-банкінгу почалася з запуском системи «Приват24», яка була впроваджена в 2001 році. З моменту свого запуску ПриватБанк став лідером серед українських банків в області цифрових фінансових послуг. У 2010 році був випущений мобільний додаток Приват24, який значно полегшив доступ клієнтів до банківських послуг та зробив їх більш доступними. Цей крок став

важливим етапом у розвитку цифрових банківських рішень в Україні, привівши до інтеграції новітніх технологій в банківські продукти.

2. Універсал банк – Monobank. Monobank, створений вихідцями з ПриватБанку, продовжив трансформацію українського банківського сектору. Відмінною рисою цього банку стало впровадження концепції «банку без фізичних відділень». Monobank визначив нові стандарти для банківських додатків, надаючи користувачам не лише високий рівень функціональності, а й естетичний дизайн інтерфейсу, що значно покращило споживчий досвід. Відсутність фізичних відділень та безперервний доступ до онлайн-сервісів зробили Monobank популярним серед молодшої аудиторії, а система лояльності, яка нагороджує користувачів за різноманітні фінансові операції, принесла нові можливості для монетизації банківських послуг [22].

3. Ощадбанк: Ощад. Ощадбанк, один з найбільших державних банків України, також активно розвиває цифрові сервіси. Оновлення мобільного додатку Ощадбанку стало важливою частиною модернізації його інтерфейсу та функціональних можливостей. Під керівництвом Андрія Пишного, який раніше очолював цей банк, було проведено значні зміни у напрямку діджиталізації. Відгуки користувачів щодо банківських послуг варіюються від «хорошого» до «бюрократичного», але більшість оцінюють інтерфейс додатка як задовільний та інтуїтивно зрозумілий [22].

Згідно з результатами дослідження, проведеного журналом *Banker.ua* (Додаток А), серед 20 найбільших українських банків, лідерами за темпами діджиталізації є АТ «Ощадбанк» та ПАТ КБ «Приватбанк» серед державних установ, а серед комерційних – Monobank та UKRSIBBANK. Рейтинг банків враховує показники популярності бренду в інтернеті, частоту відвідування сайтів банків, кількість підписників у соціальних мережах та кількість завантажень мобільних додатків. Динаміка розвитку цифрових банківських продуктів в Україні свідчить про поступове, але впевнений прогрес у напрямку інтеграції сучасних технологій, підвищення зручності та безпеки

для клієнтів, а також підвищення конкурентоспроможності банків на міжнародному рівні.

У таблиці 2.2 наведено проведено порівняння їхніх характеристик за низкою ключових показників інтерфейсу мобільних банківських додатків, що активно використовуються в Україні.

Таблиця 2.2.

Порівняльна характеристики провідних банківських застосунків

Банк	Функціонал додатку	Інноваційні технології	Інтерфейс	Безпека
ПриватБанк	Широкий спектр послуг, кредитування, депозити, платежі	Використання штучного інтелекту для персоналізації сервісів	Інтуїтивно зрозумілий, адаптивний дизайн	Двофакторна аутентифікація, шифрування даних
Монобанк	Мобільний банкінг, управління картками, кредитами	Інтеграція з fintech-сервісами	Сучасний, простий	Високий рівень захисту, регулярні оновлення
Ощадбанк	Основні банківські послуги, управління рахунками	Блокчейн для безпечних транзакцій	Простий та зрозумілий інтерфейс	Мультифактор на аутентифікація

Джерело: складено автором на основі [22]

Дані, представлені в таблиці 2.3, дозволяють зробити висновки щодо фінансової ефективності банків, що активно використовують цифрові платформи, у період з 2018 по 2022 роки.

Таблиця 2.3.

Основні фінансові показники ринку цифрового банкінгу, 2018-2022 роки

	2018	2019	2020	2021	2022
	Чистий прибуток, тис.грн.				
Монобанк	12 148	241 471	120 612	811 938	774 576
Приватбанк	12 798	32 609	25 306	35 050	30 252
Ощадбанк	161 206	255 159	2 776 323	1 053 291	1 060 775
	Чистий процентий дохід, тис.грн.				
Монобанк	120 129	349 523	590 178	1 401 417	2 350 764
Приватбанк	16 752	19 667	21 602	29 317	39 918
Ощадбанк	5 455 338	5 491 640	7 986 004	13 364 517	14 884 378
	Комісійні доходи, тис.грн.				
Монобанк	56 683	491 822	881 481	1 597 176	1 374 563

Приватбанк	19 590	24 575	27 649	35 057	32 945
Ощадбанк	5 236 356	6 438 711	8 043 812	9 802 395	9 386 603

Джерело: складено автором на основі [24, 25]

Розглядаючи фінансові показники основних учасників ринку, можна виокремити декілька ключових аспектів, що визначають їхні результати на ринку цифрових банківських послуг..

Ощадбанк демонструє сталий ріст чистого прибутку протягом 2020–2021 років. Зокрема, у 2020 році його чистий прибуток склав 2 776 323 тис. грн, що є значним приростом порівняно з попередніми роками. Однак у 2021 році цей показник зменшився до 1 053 291 тис. грн, хоча залишався на стабільно високому рівні. Така зміна результатів свідчить про вплив різних факторів, зокрема зовнішньоекономічних умов та внутрішніх змін у стратегії банку.

ПриватБанк, у свою чергу, відзначився значним зростанням чистого прибутку в 2020–2021 роках. У 2020 році прибуток банку складав 5 374 030 тис. грн, що майже втричі перевищувало показники попередніх років. У 2021 році цей показник зріс до 6 781 182 тис. грн. Такий приріст можна пояснити не лише стабільним розвитком банківських операцій, а й ефективним впровадженням цифрових технологій, що дозволило банку розширити спектр послуг та залучити нових клієнтів.

Монобанк, який розпочав свою діяльність у 2017 році, демонструє найбільш вражаючі результати серед українських банків. Починаючи з невеликого прибутку у розмірі 16 249 тис. грн у перший рік діяльності, банк поступово нарощував показники, і до 2022 року чистий прибуток досяг 774 576 тис. грн. Це свідчить про високу ефективність його стратегії розвитку цифрової платформи та здатність швидко адаптуватися до змін на ринку.

Динаміка чистого прибутку банків показує, що хоча і Ощадбанк, і ПриватБанк продовжують стабільно генерувати високий прибуток, Монобанк за цей період зміг значно зрости, скориставшись нішевими можливостями на ринку цифрових послуг.

Таким чином, динаміка фінансових результатів вказує на важливу роль цифрових технологій у підвищенні ефективності банківської діяльності. Незважаючи на стабільні показники прибутковості у традиційних банків, такі інноваційні гравці, як Монобанк, продовжують здобувати лідерські позиції завдяки адаптації до потреб цифрового середовища та ефективному використанню новітніх технологій.

Однією з важливих складових цифрового банкінгу є випуск та еквайринг платіжних карток, що стали важливим інструментом для дистанційного обслуговування клієнтів. Платіжні картки не лише служать зручним засобом для здійснення фінансових операцій, але й є джерелом комісійних доходів для банків. Завдяки різноманітним додатковим послугам, таким як кешбек, знижки та бонусні програми, банки стимулюють попит на свої карткові продукти, що в свою чергу впливає на зростання їхнього прибутку та залучення нових клієнтів [26, с. 36].

Кількість емітованих платіжних карток в Україні на початку 2024 року досягла 122,1 млн шт, що на 6% більше порівняно з аналогічним періодом попереднього року. Однак важливо зазначити, що лише менша частина карток є активними— 54,1 млн шт., що на 5% більше, ніж у січні. Це підкреслює потребу в подальшій розробці та вдосконаленні платіжних систем для забезпечення високої клієнтської лояльності та зручності.— 54,1 млн шт., що на 5% більше, ніж у січні.

Монополізованість ринку платіжних карток в Україні також відображає конкуренцію між основними банками. ПриватБанк продовжує залишатися лідером, маючи майже 43% ринку карток, що свідчить про його домінуючі позиції. Далі знаходиться Універсал Банк, який займає 17%. На третьому місці за кількістю випущених карток у 2024 році перебуває «Ощадбанк» 13,9% і замикають ТОП5 банків – А-Банк та Райффайзен Банк, маючи 6,3% та 4,9% ринку (рис.2.1).



Рис 2.1 Структура випущених українськими банками платіжних карток у 2024 р., % [18]

Джерело: складно автором на основі [16]

Таким чином, ринок цифрового банкінгу в Україні продовжує активно розвиватися, зберігаючи динамічний ріст як у сегменті банківських послуг, так і у випуску платіжних карток, що є важливим фактором для забезпечення економічної стабільності та розвитку банківського сектора в умовах цифрових трансформацій.

Одним із ключових етапів у процесі цифрової трансформації банківського сектора стало впровадження в 2018 році Ощадбанком одного з найбільших інформаційно-технологічних проєктів в історії вітчизняної банківської системи – «UnitedData/Об'єднані дані». Цей стратегічний крок був спрямований на комплексне оновлення ключових програмних рішень та модернізацію ІТ-інфраструктури банку. Реалізація проєкту дозволила сформувати єдину централізовану інформаційну систему, яка забезпечила інтеграцію даних з усіх структурних підрозділів банку по всій території України.

Важливим результатом реалізації цього проєкту стало оновлення технічної архітектури банку, що дозволило здійснювати обслуговування

клієнтів без обмежень у будь-якому відділенні Ощадбанку по всій території України.

Проект «Об'єднані дані» дозволив провести поглиблену аналітику клієнтської бази, виявити потреби споживачів та запропонувати їм персоналізовані послуги. Завдяки цьому були переглянуті та модифіковані існуючі процеси взаємодії з клієнтами, що відкриває нові можливості для оптимізації банківських послуг.

У майбутньому передбачається значна перебудова бізнес-процесів, що забезпечить можливість обслуговування клієнтів по всіх діючих продуктах у будь-якому відділенні банку, незалежно від місця відкриття рахунку чи обраного відділення для звернення.

Для реалізації цього амбіційного проекту була сформована об'єднана команда найкращих фахівців Ощадбанку, включаючи представників бек-офісу, департаменту бухгалтерського обліку, IT-відділу та експертів з інформаційної безпеки.

Ключовим партнером у впровадженні проекту стала міжнародна компанія Deloitte, яка забезпечила проведення детального аналізу технологічних змін, необхідних для стабільного розвитку банку, а також виконала функцію управління та координації проекту. З розробкою і впровадженням програмного забезпечення працювала команда фахівців відомої української IT-компанії UNITY-BARS, яка здобула визнання на ринку фінансових технологій.

Протягом 2020-2023 років Ощадбанк демонстрував високий рівень активності в інтернет-середовищі та соціальних мережах, що стало результатом успішної діджиталізації та впровадження інноваційних технологій. Це дозволило банку підтримувати стабільне зростання та розвиток у складних економічних умовах.

У таблиці 2.4 наведено детальний аналіз інноваційних банківських продуктів і послуг, які Ощадбанк надавав своїм клієнтам у період з 2018 по 2024 роки.

Таблиця 2.4.

**Інноваційні банківські продукти й послуги АТ «Ощадбанк» за
2018-2023 рр.**

Рік	Продукт або послуга
2018	Запуск персоналізованої реклами у веб-банкінгу. Оновлення інтерфейсу та функціоналу веб-банкінгу. Впровадження онлайн-консультанта «Ощадбанк: Онлайн-консультант».
2019	Створення віртуальної картки «Ощад 24/7». Запуск мобільного застосунку банкінгу «Ощад 24/7». Запровадження послуги SMS-інформування.
2020	Доступ до електронного підпису через сервіс «Ощадбанк: Електронні підписи». Інтеграція технології розпізнавання обличчя (Face ID) в мобільний банкінг. Запуск голосового сервісу «ОщадБанкофон».
2021	Встановлення банкоматів нового покоління з підтримкою безконтактних операцій. Старт онлайн-кредитування та онлайн-розміщення депозитів.
2022	Впровадження чат-бота в мобільному банкінгу «Ощад 24/7». Запуск послуги онлайн-страхування.
2023	Модернізація системи дистанційного обслуговування «Ощад 24/7». Впровадження кваліфікованого електронного підпису. Запуск платформи онлайн-кредитування для бізнесу «ОщадБізнес». Розробка застосунку «Мій ЖК» для взаємодії з житлово-комунальними службами. Запуск застосунку «Само» для самообслуговування.

Джерело: складено автором на основі [27]

Протягом багатьох років банк зосереджує увагу на вдосконаленні своїх онлайн-продуктів, зокрема мобільного додатку «Ощад 24/7», що став важливим інструментом для забезпечення доступу клієнтів до банківських послуг у будь-який час і з будь-якої точки світу.

Додаток «Ощад 24/7» пропонує користувачам широкий спектр послуг, зокрема: оплату комунальних послуг, телефонії, інтернету та телебачення; здійснення переказів між картками й рахунками, у тому числі міжнародних; оплату за реквізитами та обмін валют; благодійні платежі; оплату за громадський транспорт; а також оформлення страхових договорів та депозитів з підвищеною відсотковою ставкою.

Вражаючі результати використання мобільного додатку свідчать про його ефективність: у 2023 році було проведено понад 11 мільйонів операцій на загальну суму, що перевищила 280 млрд грн.

Інформаційні технології дозволяють не лише автоматизувати рутинні процеси, а й забезпечувати високий рівень персоналізації сервісу, що є важливим аспектом конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг. Важливим є також аспект адаптації банківських структур до сучасних вимог клієнтів, які стають все більш вимогливими до зручності та швидкості отримання послуг. У цьому контексті інформаційні системи АТ «Ощадбанк» мають вирішальне значення для підвищення ефективності взаємодії з клієнтами та оптимізації внутрішніх банківських процесів.

Інтеграція новітніх інформаційних технологій дозволяє банку підтримувати високий рівень конкурентоспроможності, а також активно реагувати на зміни зовнішнього середовища. Зокрема, використання інформаційних систем сприяє не лише автоматизації операцій, а й дозволяє зібрати аналітичні дані, що забезпечують прийняття оптимальних управлінських рішень.

Розглянемо детальніше основні інформаційні системи, що впроваджені в АТ «Ощадбанк», їх функціональність та роль у вдосконаленні банківських процесів.

1) Автоматизована банківська система «BARS MMFO». Ця система призначена для поглибленої аналітики та моніторингу потреб клієнтів. Вона дозволяє виявляти потреби кожного клієнта та пропонувати актуальні рішення щодо обслуговування, а також створює можливості для впровадження нових підходів у взаємодії з клієнтами. Застосування цієї системи сприяє постійному вдосконаленню бізнес-процесів і дозволяє оперативно реагувати на зміну потреб користувачів [31].

2) «Кредитна фабрика» Ця система автоматизує прийняття кредитних рішень, що дозволяє значно зменшити час на ухвалення рішення щодо позичальників, підвищуючи ефективність роботи банку. Впровадження цієї системи також дозволяє скоротити людський фактор і покращити точність прийнятих рішень.

3) «Cardmanagement» автоматизує процес випуску карткових продуктів банку, а також облік коштів на рахунках і взаємодію з торговельними підприємствами. Це дозволяє зменшити ризики, пов'язані з управлінням картковими продуктами, а також побудувати ефективні програми лояльності та створити індивідуальні кредитні схеми.

4) «My Transfer» (Швидка копійка). Власна платіжна система банку дозволяє здійснювати перекази без необхідності відкриття рахунку. Вона має найширшу мережу пунктів обслуговування по всій Україні, що робить систему доступною для значної кількості користувачів.

5) «CRM система». Система дозволяє значно покращити взаємодію з клієнтами, автоматизувати процеси обслуговування, надавати персоналізовані пропозиції та своєчасно реагувати на запити. Впровадження цієї системи є важливим етапом у розвитку цифрової трансформації банківських послуг [27].

Впровадження сучасних інформаційних систем у банківську діяльність є ключовим чинником підвищення ефективності операцій, оптимізації бізнес-процесів та покращення якості обслуговування клієнтів. АТ «Ощадбанк» демонструє високий рівень цифрової трансформації, використовуючи широкий спектр технологічних рішень, які забезпечують автоматизацію основних банківських функцій, підвищують швидкість ухвалення рішень і сприяють персоналізації фінансових послуг.

Застосування таких систем, як «АБС BARS MMFO», «Кредитна фабрика», «Cardmanagement», My Transfer, CRM-системи та інших, дозволяє банку ефективно управляти клієнтськими даними, автоматизувати кредитні процеси, розширювати можливості онлайн-банкінгу та розробляти нові фінансові продукти, що відповідають потребам як фізичних осіб, так і бізнесу.

Цифровізація банківського сектору України відкриває нові перспективи для розвитку фінансових послуг, надаючи можливість впровадження сучасних технологій у різноманітні сфери фінансів. Щодня фінансові

технології охоплюють дедалі ширший спектр послуг та продуктів, від цифрового банкінгу та краудфандингових платформ до страхування та інвестиційного менеджменту. Платіжні системи, еквайрингові платформи, криптовалютні біржі та брокерські компанії активно використовують інноваційні технології для забезпечення швидкості, безпеки та зручності фінансових операцій.

Таким чином, процес диджиталізації фінансових послуг сприяє значним змінам у функціонуванні фінансових ринків, стимулюючи конкуренцію, забезпечуючи доступність фінансових продуктів для широких верств населення та створюючи умови для розвитку нових фінансових інструментів і сервісів.

2.2. Аналіз цифрових банківських продуктів і послуг в банківській системі на прикладі діяльності АТ ОЩАДБАНК

Сучасний банківський сектор зазнає значних змін під впливом цифровізації, що сприяє підвищенню ефективності фінансових операцій, оптимізації клієнтського досвіду та розширенню спектра банківських послуг.

Для врегулювання зростаючого попиту на фінансові технології та процеси диджиталізації, у липні 2020 року Національний банк України затвердив Стратегію розвитку фінансових технологій (фінтеху) в Україні до 2025 року. Основними завданнями цієї стратегії є впровадження інноваційних фінансових продуктів, забезпечення належного захисту прав споживачів, зниження трансакційних витрат, а також створення конкурентних умов на ринку фінансових послуг для операторів цих послуг.

Основна мета стратегії полягає у створенні сприятливого середовища для розвитку фінансових інновацій, забезпеченні безпеки та ефективності фінансових послуг, а також у сприянні підвищенню рівня фінансової інклюзії населення.

Ключовими завданнями цієї стратегії є:

1. Впровадження новітніх фінансових продуктів та послуг, що відповідають сучасним світовим тенденціям і технологічним стандартам.

2. Забезпечення ефективного захисту прав споживачів фінансових послуг через впровадження нормативно-правових механізмів, спрямованих на регулювання та контроль якості фінансових операцій.

3. Зменшення операційних та трансакційних витрат для банківських установ і користувачів фінансових послуг шляхом автоматизації процесів та оптимізації платіжної інфраструктури.

4. Створення конкурентних ринкових умов для операторів фінансових послуг, що сприятиме розвитку здорової конкуренції, підвищенню якості послуг та вдосконаленню бізнес-моделей фінансових установ.

Одним із лідерів цифрової трансформації в Україні є АТ «Ощадбанк», який протягом останніх років системно розвиває дистанційне банківське обслуговування, впроваджуючи сучасні фінансові рішення для різних категорій клієнтів. Ключовим елементом цифрової екосистеми банку є мобільний застосунок «Мобільний Ощад 24/7», який виступає основним каналом надання банківських послуг.

Середня кількість завантажень застосунку в 2024 році перевищує 300 тис. на місяць, а загальна кількість активних користувачів становить 4,6 млн осіб. Щодня клієнти здійснюють понад 800 тис. транзакцій на загальну суму 1,4 млрд грн, що свідчить про високу довіру та популярність цифрових сервісів банку.

Аналіз структури використання мобільного застосунку демонструє, що найбільш затребуваними функціями у 2024 році стали:

1. карткові перекази та перекази за реквізитами;
2. оплата комунальних та інших послуг, поповнення мобільних рахунків;
3. відкриття депозитів, нових рахунків, а також функція «Мобільні заощадження»;
4. операції з обміну валют.

АТ «Ощадбанк» орієнтує свою діяльність на три ключові сегменти клієнтів: роздрібний бізнес, мікро-, малого та середнього бізнесу (ММСБ), а також корпоративний сектор [27].

АТ «Ощадбанк» має намір продовжити реалізацію стратегії зростання бізнесу з акцентом на розширенні роздрібного бізнесу та ММСБ.

Завдяки комплексному підходу до розробки банківських продуктів, фінансова установа забезпечує не лише якісне обслуговування, а й сприяє зміцненню економічної стабільності своїх клієнтів.

Детальний аналіз цих продуктів дозволяє оцінити їхній потенціал щодо мінімізації кредитних ризиків, підвищення фінансової стійкості банку та ефективного управління грошовими потоками (рис. 2.2).

Продукти для роздрібного сегменту	Продукти для малих і середніх підприємств	Корпоративний сегмент
пасивні продукти: – зарплатні програми; – строкові депозити; – пенсійні та соціальні програми; – дебетові картки активні продукти: – іпотечні та споживчі кредити; – кредитні картки; – енергокредити; – автокредити та ін. додаткові сервіси: – «Ощад 24/7»; – кваліфікований електронний підпис продукти, що генерують комісійний дохід: – перекази; – платіжне обслуговування; – оренда індивідуальних сейфів; – обмін валют; – операції з банківськими металами	пасивні продукти: – поточні рахунки; – депозити на вимогу; – строкові депозити активні продукти: – кредити та програми кредитування; – кредити на поповнення обігових коштів; – мікрокредитування; – гарантії, авалування векселів; – кредити в межах співпраці з міжнародними фондами додаткові сервіси: – програма «Будуй своє»; – система дистанційного обслуговування рахунків CorpLight	пасивні продукти: – поточні рахунки клієнтів; – строкові депозити; – рахунки зі спеціальним режимом; – ескроу-рахунки для юридичних осіб активні продукти: – проектне фінансування; – кредити та овердрафти для корпоративних клієнтів; – фінансування органів місцевого самоврядування; – фінансування енергетичних підприємств і держустанов під гарантії уряду додаткові сервіси: – система дистанційного обслуговування рахунків Corp2; – веб-сервіс документообігу між клієнтами Ощадбанку

Рис. 2.2. Структура банківських продуктів АТ «Ощадбанк»

Джерело: сформовано автором на основі [28]

Одним із пріоритетних напрямів діяльності банку є розвиток пасивних продуктів, що включають депозитні програми та зарплатні проекти. Так, «Ощадбанк» активно співпрацює з підприємствами та організаціями, забезпечуючи виплату заробітної плати на платіжні картки, що сприяє розширенню клієнтської бази та збільшенню обсягу коштів на рахунках. Станом на 1 жовтня 2024 року депозити фізичних осіб досягли 200,929 млрд грн [29].

У 2023 році банк продемонстрував суттєве зростання залучених коштів клієнтів – на 28%, до 300 млрд грн, з яких 100 млрд грн припадає на строкові депозити. Важливим фактором стабільності є також виплати пенсій та соціальних допомог через «Ощадбанк», що забезпечує постійний приплив коштів та підвищує ліквідність установи. Загальний обсяг активів банку на кінець 2023 року сягнув 346,5 млрд грн, що на 28,7% більше порівняно з 2022 роком.

Вагоме місце серед пасивних продуктів банку займає випуск та обслуговування дебетових карток, включаючи цифрові та віртуальні. Зростання чистого комісійного доходу на 12% у 2023 році (до 6,6 млрд грн) свідчить про активне використання клієнтами платіжних інструментів банку.

Щодо кредитних продуктів, у 2023 році кредити фізичних осіб зросли на 30%, досягнувши 15 млрд грн, що вказує на значний попит на іпотечні та споживчі кредити.

Для більш детального аналізу продуктів та послуг АТ «Ощадбанк», розглянемо основні пасивні та активні продукти для мікро-, малого та середнього бізнесу (ММСБ), а також додаткові сервіси, спираючись на доступні дані.

ММСБ відіграє ключову роль у формуванні стійкої економічної системи, забезпечуючи зайнятість, створення доданої вартості та розвиток інноваційних рішень. Стратегія банку спрямована на забезпечення

доступного фінансування, підтримку підприємницької ініціативи та оптимізацію фінансових потоків клієнтів.

АТ «Ощадбанк» пропонує широкий спектр фінансових продуктів для малого та середнього бізнесу (ММСБ), що включають пасивні, активні продукти та додаткові сервіси.

До пасивних продуктів, що забезпечують ліквідність банку та створюють фінансову основу для кредитування, належать поточні рахунки, депозити на вимогу та строкові депозити. Поточні рахунки малих і середніх підприємств формують стабільну грошову базу та забезпечують безперервність фінансових операцій. Строкові депозити, у свою чергу, відіграють важливу роль у зниженні ризиків ліквідності банку, дозволяючи ефективно планувати фінансові потоки та залучати додаткові ресурси для кредитування.

Станом на кінець 2024 року, АТ «Ощадбанк» продемонстрував значне зростання обсягів пасивних продуктів, що свідчить про підвищену довіру клієнтів та ефективність банківської стратегії. Загальний обсяг коштів на рахунках фізичних осіб зріс на 11,6%, досягнувши 210 млрд грн [27].

Кошти на вимогу, які включають залишки на поточних рахунках, зросли на 15,6% і становили 120,7 млрд грн. Це свідчить про активне використання клієнтами поточних рахунків для щоденних фінансових операцій та збереження ліквідності [27].

Строкові депозити також продемонстрували позитивну динаміку, збільшившись на 6,6% до майже 90 млрд грн. Це вказує на довгострокову довіру вкладників до банку та їхню готовність інвестувати кошти на визначений термін для отримання стабільного доходу [27].

Загалом, зростання обсягів як коштів на вимогу, так і строкових депозитів підкреслює стабільність та надійність АТ «Ощадбанк» у фінансовому секторі України.

Кредитування є ключовим напрямом активної діяльності Ощадбанку у сфері підтримки ММСБ. Банк пропонує різні фінансові інструменти, що

відповідають специфічним потребам бізнесу, зокрема кредити на поповнення обігових коштів, які забезпечують підприємства необхідним фінансуванням для стабільної діяльності.

Окрему увагу заслуговують програми мікрокредитування, які відіграють надзвичайно важливу роль у підтримці мікро-, малого та середнього бізнесу (ММСП) в Україні. Завдяки спрощеним умовам отримання фінансування, таким як мінімізація вимог до заставного забезпечення, ці програми надають можливість підприємцям, особливо початківцям, реалізовувати свої бізнес-ідеї, підтримувати обігові кошти та розширювати діяльність. Гнучкість та адаптивність таких фінансових продуктів сприяють покращенню фінансової інклюзії та розвитку підприємництва навіть у складних економічних умовах.

Крім того, активна співпраця з міжнародними фінансовими установами та участь у державних програмах, таких як «Доступні кредити 5-7-9%», дозволяє знизити процентні ставки та зробити фінансування ще доступнішим для підприємців.

Окрім традиційних банківських продуктів, АТ «Ощадбанк» активно розвиває додаткові сервіси, що сприяють цифровій трансформації підприємницької діяльності. Програма підтримки малого бізнесу «Будуй своє» надає підприємцям консультаційну підтримку, освітні ресурси та можливості для розвитку бізнес-стратегій.

Водночас система дистанційного обслуговування CorpLight забезпечує підприємствам зручний доступ до банківських послуг у режимі реального часу, що оптимізує управління фінансами та підвищує ефективність операційної діяльності.

Комплексний підхід АТ «Ощадбанк» до підтримки МММБ дозволяє не лише задовольняти потреби підприємців у фінансуванні, а й зміцнювати фінансову стабільність банку за рахунок ефективного управління залученими та розміщеними коштами.

Активне впровадження інноваційних рішень і розширення кредитних програм сприяє посиленню конкурентних позицій банку на фінансовому ринку та створенню сприятливих умов для розвитку малого та середнього бізнесу в Україні.

У 2023 році обсяг нових кредитних угод Ощадбанку в корпоративному сегменті перевищив 27 млрд грн, що майже вдвічі більше порівняно з 2022 роком. Така тенденція відображає активну участь банку у фінансуванні стратегічних ініціатив та розширенні партнерських програм із корпоративними клієнтами. Протягом 2024 року банк суттєво збільшив обсяги фінансування муніципальних проєктів, уклавши угоди на суму 1,8 млрд грн, що у дев'ять разів перевищує аналогічний показник попереднього року. Внаслідок цього Ощадбанк контролює близько 60% ринку фінансування муніципалітетів, що свідчить про його лідерські позиції у цій сфері.

Значне зростання обсягів фінансування також спостерігається у секторі енергетики, де загальний обсяг угод корпоративного бізнесу Ощадбанку у 2024 році збільшився майже вчетверо – з 12 до 45 млн євро. Основний фокус спрямований на фінансування проєктів, пов'язаних із розвитком газопоршневих установок, а також сонячної та вітрової генерації, що відповідає глобальним тенденціям переходу до відновлюваних джерел енергії.

Аналіз діяльності корпоративного сегмента АТ «Ощадбанк» демонструє стійку тенденцію до зростання обсягів фінансування ключових галузей економіки, що позитивно впливає на інвестиційний клімат країни. Розширення спектра фінансових продуктів та підвищення доступності кредитування для великих підприємств сприяє зміцненню конкурентних позицій банку на ринку та покращенню його фінансової стійкості.

АТ «Ощадбанк» є одним із лідерів цифрової трансформації серед українських банків, що реалізує комплексні стратегії цифрового розвитку,

спрямовані на оптимізацію процесів, розширення спектра дистанційних послуг та покращення користувацького досвіду.

SWOT-аналіз цифрових банківських продуктів АТ «Ощадбанк» дозволить здійснити всебічну оцінку їхніх сильних і слабких сторін, а також виявити потенційні можливості та загрози, які можуть вплинути на подальший розвиток банку в умовах технологічної конкуренції.

На першому етапі аналізу було досліджено вплив зовнішнього середовища, включаючи макро- та мезорівень. Аналіз макросередовища передбачає розгляд впливу політичних, економічних, соціальних, технологічних та правових чинників, які можуть як сприяти розвитку цифрових послуг, так і створювати певні виклики для їх масштабування. Основні чинники цих компонент подані у табл. 2.5.

Таблиця 2.5.

Основні чинники макросередовища АТ «Ощадбанк», які впливають на його цифровізацію

Фактори	Позитивний вплив	Негативний вплив
Політичні	Державна підтримка цифровізації Регулювання НБУ у сфері онлайн-платежів	Вплив воєнного стану на банківський сектор Посилення державного контролю та регуляторних вимог
Економічні	Зростання безготівкових платежів Активний розвиток електронної комерції	Інфляція та валютні коливання Зниження купівельної спроможності населення
Соціальні	Популяризація мобільного банкінгу Збільшення рівня фінансової грамотності	Відтік IT-фахівців за кордон Недостатня цифрова грамотність частини населення
Технологічні	Впровадження AI, Big Data, блокчейну Розвиток FinTech-сектору	Зростання кіберзагроз і шахрайства Необхідність постійного оновлення технологій
Правові	Адаптація до європейських стандартів PSD2 Захист прав клієнтів та їхніх персональних даних	Посилення законодавчого регулювання цифрових фінансових операцій

Більш сприятливими для розвитку цифрових продуктів є умови мезооточення, де основним викликом залишаються небанківські фінансові

установи, які, хоча й створюють певний рівень конкуренції, зазвичай не мають достатніх ресурсів для суттєвого впливу на ринок банківських послуг. Перелік основних чинників мезооточення наведений у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Основні чинники мезооточення АТ «Ощадбанк», які в сучасних умовах впливають на його діяльність

Чинник	Приклад впливу
Конкуренти	Посилення конкуренції з цифровими банками (Monobank, ПриватБанк). Необхідність впровадження інноваційних цифрових послуг. Перехід клієнтів до більш технологічних банківських установ.
Фінансово-кредитні установи	Співпраця з міжнародними фінансовими організаціями щодо цифровізації. Отримання інвестицій на розвиток цифрових сервісів.
Партнери та постачальники ІТ-рішень	Співпраця з FinTech-компаніями для розширення цифрових послуг. Використання хмарних технологій та штучного інтелекту. Висока залежність від технологічних провайдерів.
Клієнти	Попит на дистанційні банківські послуги. Підвищення вимог до швидкості та безпеки онлайн-банкінгу. Недостатній рівень цифрової грамотності деяких клієнтів.
ІТ-інфраструктура	Розвиток 5G та широкосмугового інтернету. Збільшення потужностей дата-центрів та хмарних сервісів. Вразливість до кіберзагроз та хакерських атак.

Розглянемо SWOT-аналіз функціонування цифрових банківських продуктів АТ «Ощадбанк» у Таблиці 2.7 для оцінки їхнього поточного стану та визначення напрямків для подальшого розвитку і вдосконалення.

Таблиця 2.7.

SWOT-аналіз функціонування цифрових банківських продуктів АТ «Ощадбанк»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Розвинена інфраструктура дистанційного обслуговування Масштабна клієнтська база Державний статус банку Проактивна політика щодо впровадження нових технологій	Залежність від державного регулювання Повільні темпи адаптації до змін на ринку Недостатня інтеграція з іншими цифровими платформами та екосистемами Обмежена маркетингова активність
Можливості	Загрози
Зростаючий попит на дистанційні банківські послуги Розширення співпраці з фінтех-компаніями	Посилення конкуренції з боку приватних банків та фінтех-компаній Ризики кібербезпеки Зміни в законодавстві та регулюванні

Участь у державних програмах цифрової трансформації	Економічна нестабільність в країні
---	------------------------------------

Проведений SWOT-аналіз підтверджує, що, попри численні переваги цифрових банківських продуктів, АТ «Ощадбанк» потребує подальшої оптимізації внутрішніх процесів, вдосконалення технологічних рішень та мінімізації ризиків, пов'язаних із безпекою, регуляторним середовищем і конкуренцією. Комплексний підхід до розвитку цифрових сервісів дозволить банку зміцнити свої позиції у фінансовому секторі та забезпечити стійке зростання у довгостроковій перспективі.

Однією з основних переваг АТ «Ощадбанк» у контексті цифровізації є його вже розвинена інфраструктура для надання цифрових банківських послуг. Банк активно впроваджує інноваційні цифрові продукти, такі як мобільні додатки, платіжні системи, онлайн-банкінг, а також інтеграцію з міжнародними платіжними платформами. Завдяки широкій мережі таких цифрових інструментів, клієнти можуть отримати доступ до своїх рахунків, здійснювати фінансові операції, поповнювати рахунки, проводити оплати за послуги та виконувати інші операції без необхідності відвідувати фізичні відділення.

Незважаючи на позитивні аспекти цифровізації, існують і певні слабкі сторони, які необхідно враховувати для оптимізації діяльності банку. Однією з основних проблем є недостатньо швидка адаптація до нових технологій, зокрема до змін у сфері технологій. Хоча АТ «Ощадбанк» активно впроваджує нові рішення, на ринку банківських послуг з'являються нові гравці, які значно швидше реагують на зміни і можуть запропонувати більш гнучкі та ефективні цифрові продукти.

Цифровізація банківських послуг створює широкі можливості для розвитку АТ «Ощадбанк», що пов'язані з ростом попиту на онлайн-послуги. Один з перспективних напрямків розвитку – це розширення використання штучного інтелекту для автоматизації процесів кредитування, обробки транзакцій та управління ризиками. Використання аналітики великих даних

(big data) також дозволить банку краще розуміти потреби своїх клієнтів і надавати більш персоналізовані послуги.

Серед найбільших загроз, з якими стикається АТ «Ощадбанк» у процесі цифровізації своїх банківських продуктів, є високий рівень конкуренції з боку фінансових технологічних компаній (fintech), які часто пропонують більш швидкі та доступні рішення. Ці компанії, завдяки меншій організаційній складності та більш гнучким бізнес-моделям, можуть запропонувати спрощений доступ до фінансових послуг та краще адаптувати свої продукти до змінюваних вимог споживачів.

Таким чином, SWOT-аналіз цифрових банківських продуктів АТ «Ощадбанк» дозволяє чітко окреслити основні напрямки для подальшого розвитку та вдосконалення. Врахування сильних сторін, роботи над усуненням слабких місць та активне використання наявних можливостей сприятимуть покращенню конкурентних позицій банку на ринку і забезпечать ефективне функціонування його цифрових продуктів в умовах стрімких змін у банківському середовищі.

АТ «Ощадбанк» продовжує вдосконалювати інфраструктуру дистанційного обслуговування, розширюючи можливості використання цифрових каналів, таких як мобільний застосунок «Мобільний Ощад», інтернет-банкінг, банкомати та термінали самообслуговування.

Станом на 2023 рік клієнтам банку доступно 2793 банкомати та 2559 терміналів самообслуговування, що забезпечує широкий доступ до банківських сервісів у режимі 24/7. Однак наслідки військових дій вплинули на фізичну інфраструктуру банку: у 2022 році спостерігалось скорочення кількості терміналів і банкоматів через тимчасову окупацію частини територій України та неможливість їхнього обслуговування.

В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та змін на фінансових ринках, АТ «Ощадбанк» продовжує демонструвати високий рівень адаптації до нових викликів, орієнтуючись на впровадження

інноваційних банківських продуктів та удосконалення дистанційного обслуговування.

Ключовими елементами, що становлять основу цієї стратегії, є система дистанційного обслуговування, включаючи сервіс «Ощад 24/7», випуск та обслуговування різноманітних карток, зокрема цифрових і віртуальних, а також платформи для онлайн-кредитування та спеціалізовані сервіси для малого та середнього бізнесу. Ці інструменти значно полегшують взаємодію з клієнтами, покращуючи доступ до банківських послуг і дозволяючи знижувати витрати, що сприяє загальному підвищенню ефективності банківської діяльності.

Аналіз діяльності АТ «Ощадбанк» протягом останніх років свідчить про постійне покращення показників роботи, що підкріплюється успішною реалізацією стратегії розвитку дистанційного банкінгу. Банківська установа не тільки дотримується вимог Національного банку України щодо стійкості і надійності, але й активно впроваджує новітні інформаційні технології, що сприяють оптимізації процесів обслуговування клієнтів.

Зростаюча увага до дистанційних продуктів та послуг є частиною глобальної тенденції до цифровізації фінансових послуг, яка дозволяє банку не лише знизити операційні витрати, але й підвищити рівень задоволення клієнтів, роблячи їх взаємодію з банком більш зручною і доступною.

Перспективи розвитку ІТ в АТ «Ощадбанк» дають змогу зробити висновок, що в умовах глобальних змін у фінансовій сфері саме ці напрямки діяльності стають вирішальними для забезпечення конкурентоспроможності банку на ринку. Подальше зростання ефективності цифрових сервісів не лише покращує внутрішню операційну діяльність банку, а й відповідає на вимоги сучасного ринку, де швидкість, доступність і зручність обслуговування є визначальними факторами успіху.

Висновки до розділу 2

АТ «Ощадбанк» є однією з найбільших та найвпливовіших фінансових установ в Україні, яка відіграє важливу роль у забезпеченні стабільності національної економіки. Завдяки своїй значній історії та високому рівню організаційної структури, банк активно працює над впровадженням інноваційних інформаційних технологій, які сприяють покращенню якості банківських послуг і підвищенню конкурентоспроможності на фінансовому ринку.

Впровадження ІТ-рішень є невід'ємною частиною стратегії банку, яка дозволяє оптимізувати внутрішні процеси, підвищувати ефективність та надавати клієнтам сучасні послуги.

АТ «Ощадбанк» демонструє стабільні позитивні фінансові результати, зокрема зростання чистого прибутку, а також ефективне управління ліквідністю та капітальними ресурсами. Це свідчить про здатність банку успішно адаптуватися до змін у фінансовому середовищі та зберігати стійкість навіть за умов економічної нестабільності, що є ключовим чинником для забезпечення загальної фінансової стабільності.

Основні фінансові показники, такі як чистий процентний дохід, комісійні надходження та операційний прибуток, підтверджують результативність обраної бізнес-стратегії банку. Водночас ці показники створюють підґрунтя для формування позитивних прогнозів щодо подальшого розвитку установи, її спроможності зберігати конкурентоспроможність та забезпечувати безперервність і надійність своєї діяльності в умовах економічних коливань.

Ощадбанк активно долучається до процесу цифрової трансформації, що є важливим етапом для покращення ефективності функціонування банку в умовах швидких технологічних змін. В рамках цієї трансформації банк інтегрує передові інформаційні технології, що дає можливість значно покращити якість наданих послуг, спростити процеси взаємодії з клієнтами та забезпечити гнучкість і швидкість реагування на нові вимоги ринку.

Особливо важливою є стратегія інновацій, яку реалізує Ощадбанк. Впровадження сучасних цифрових інструментів, таких як чат-боти, мобільні додатки, а також системи дистанційного підпису, значно полегшує доступ до банківських послуг та дозволяє клієнтам виконувати транзакції в зручний для них спосіб, без необхідності відвідувати фізичні відділення банку. Впровадження таких рішень дає змогу зменшити час, необхідний для виконання фінансових операцій, і одночасно підвищує рівень безпеки завдяки використанню сучасних засобів аутентифікації та захисту даних.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА ЗАГРОЗИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Напрями розвитку інформаційних технологій

В умовах цифрової трансформації фінансового сектору інтеграція сучасних інформаційних технологій у банківські процеси стає вирішальним фактором для забезпечення конкурентоспроможності, підвищення операційної ефективності та покращення клієнтського досвіду.

Швидкий розвиток ІТ, зокрема штучного інтелекту, великих даних, блокчейну та хмарних обчислень, змінює традиційні підходи до банківського обслуговування, сприяючи автоматизації операцій, мінімізації ризиків та персоналізації фінансових продуктів.

Одним із ключових напрямів розвитку банківської системи є цифровізація процесів, що передбачає перехід від традиційних моделей взаємодії з клієнтами до повністю інтегрованих цифрових платформ. Впровадження онлайн-банкінгу, мобільних додатків, електронних платежів та смарт-контрактів сприяє зниженню транзакційних витрат, підвищенню швидкості обробки фінансових операцій та підвищенню рівня кібербезпеки.

Використання аналітики великих даних дозволяє банкам здійснювати точніше прогнозування поведінки клієнтів, розробляти персоналізовані

фінансові пропозиції та підвищувати рівень лояльності користувачів.[36, с. 48].

Успішна інтеграція цифрових рішень у банківську систему залежить від підтримки з боку державних регуляторів, які формують відповідне правове середовище та сприяють розвитку інноваційної фінансової інфраструктури.

Розширення використання IT-рішень, розвиток відкритого банкінгу (Open Banking) та впровадження API для взаємодії між банками та сторонніми фінансовими сервісами дозволяють створювати екосистему фінансових послуг, що відповідає сучасним вимогам ринку.

У 2025 році тенденції розвитку банківського сектору спрямовані на розширення можливостей цифрового банкінгу, впровадження штучного інтелекту, автоматизацію фінансових операцій та інтеграцію банківських сервісів у цифрові екосистеми. Ці зміни сприяють формуванню гнучких, безпечних та персоналізованих фінансових послуг, що відповідають сучасним викликам і запитам користувачів.

Однією з визначальних тенденцій є впровадження відкритого банкінгу (Open Banking) та банківських послуг як сервісу (BaaS). Це дозволяє фінансовим установам інтегрувати свої сервіси з платформами сторонніх розробників через API, що сприяє розширенню спектра послуг та створенню нових фінансових продуктів, адаптованих до потреб користувачів. Такі технологічні рішення забезпечують клієнтам зручний доступ до різних фінансових інструментів, що посилює конкуренцію між банками та стимулює розвиток фінансової екосистеми.

Розвиток мобільного банкінгу є ще одним ключовим напрямом цифрової трансформації. У 2025 році мобільні платформи стають основним каналом для здійснення банківських операцій, що зумовлено зростаючим попитом на доступність і швидкість фінансових послуг.

Завдяки інтеграції передових технологій, таких як штучний інтелект та біометрична автентифікація, мобільні додатки набувають нових

функціональних можливостей, зокрема персоналізації фінансових сервісів, прогнозного аналізу витрат та автоматизованого управління фінансами.

Персоналізація фінансових послуг на основі аналізу великих даних (Big Data) дозволяє банкам більш ефективно прогнозувати потреби клієнтів та пропонувати їм індивідуальні фінансові рішення. Використання машинного навчання для обробки історії транзакцій, поведінкових моделей і кредитних ризиків сприяє зниженню рівня фінансових втрат і покращенню якості банківського обслуговування. Водночас широке застосування штучного інтелекту в банківській сфері сприяє підвищенню ефективності роботи контакт-центрів через використання чат-ботів, автоматизації рутинних завдань та впровадженню алгоритмів прогнозової аналітики.

Дедалі більшої популярності набуває концепція "зеленого банкінгу", що передбачає розвиток екологічно орієнтованих фінансових продуктів. Банки активно інвестують у цифрові рішення, які сприяють зниженню споживання паперових ресурсів, енергоефективності транзакцій та фінансуванню сталих екологічних ініціатив. У перспективі такий підхід не лише відповідає світовим трендам сталого розвитку, а й сприяє підвищенню довіри клієнтів до фінансових установ.

Автоматизація банківських процесів за допомогою штучного інтелекту та технологій роботизованої автоматизації процесів (RPA) дозволяє значно скоротити операційні витрати та підвищити швидкість обробки транзакцій. Завдяки інтелектуальному аналізу даних банки можуть виявляти аномалії у фінансових операціях, що є ефективним методом боротьби з шахрайством і підвищенням рівня кібербезпеки.

У банківській сфері також відзначається розвиток нових фінансових моделей, таких як кредитування як послуга (LaaS) та вбудоване фінансування. Завдяки інтеграції кредитних продуктів безпосередньо у сторонні цифрові платформи, клієнти отримують швидший доступ до фінансування, а банки – нові можливості для залучення клієнтів та збільшення кредитного портфеля.

Важливим напрямом розвитку банківської системи є впровадження платежів у реальному часі, що забезпечує миттєве виконання фінансових операцій без часових затримок. Використання технологій миттєвих платежів підвищує ефективність банківських систем, покращує зручність користування фінансовими послугами та розширює можливості для розвитку цифрового банкінгу.

У таблиці 3.1. представлено аналіз стану інтеграції ключових технологій у вітчизняних банках, їх рівень розвитку та перспективи впровадження.

Таблиці 3.1.

Стан інтеграції інформаційних технологій у вітчизняних банках

Технологія	Статус впровадження в Україні
Інтернет-банкінг	Всі банки України надають послуги інтернет-банкінгу, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції онлайн.
Мобільний банкінг	Мобільні додатки стали стандартом для українських банків: банки мають власні мобільні застосунки, що забезпечують клієнтам доступ до послуг 24/7.
Відкритий банкінг (Open Banking)	Впровадження концепції відкритого банкінгу в Україні знаходиться на початковому етапі. Національний банк України затвердив Стратегію розвитку фінтеху до 2025 року, яка передбачає імплементацію європейської директиви PSD2 та створення умов для відкритого банкінгу.
Штучний інтелект (AI) та чат-боти	Деякі українські банки почали використовувати AI для автоматизації процесів та впровадження чат-ботів для обслуговування клієнтів. Проте масштабне застосування цих технологій ще обмежене.
Блокчейн та криптовалюти	Використання блокчейн-технологій у банківському секторі України поки що обмежене. Деякі банки експериментують з цією технологією, але масове впровадження стримується відсутністю чіткого регулювання та стандартів.
Хмарні технології	Хмарні рішення поступово інтегруються в діяльність українських банків, сприяючи зниженню витрат на IT-інфраструктуру та підвищенню операційної ефективності. Проте повномасштабне впровадження потребує вирішення питань безпеки даних та відповідності регуляторним вимогам.
Біометрична ідентифікація	Деякі банки запровадили біометричні технології для ідентифікації клієнтів, зокрема, відбитки пальців та розпізнавання обличчя. Однак, широкомасштабне використання цих технологій ще не досягнуто.
Платежі в реальному часі	Система електронних платежів (СЕП) Національного банку України працює в режимі 24/7, що наближається до режиму реального часу. Проте повноцінні миттєві платежі ще потребують подальшого

розвитку інфраструктури та нормативної бази.
--

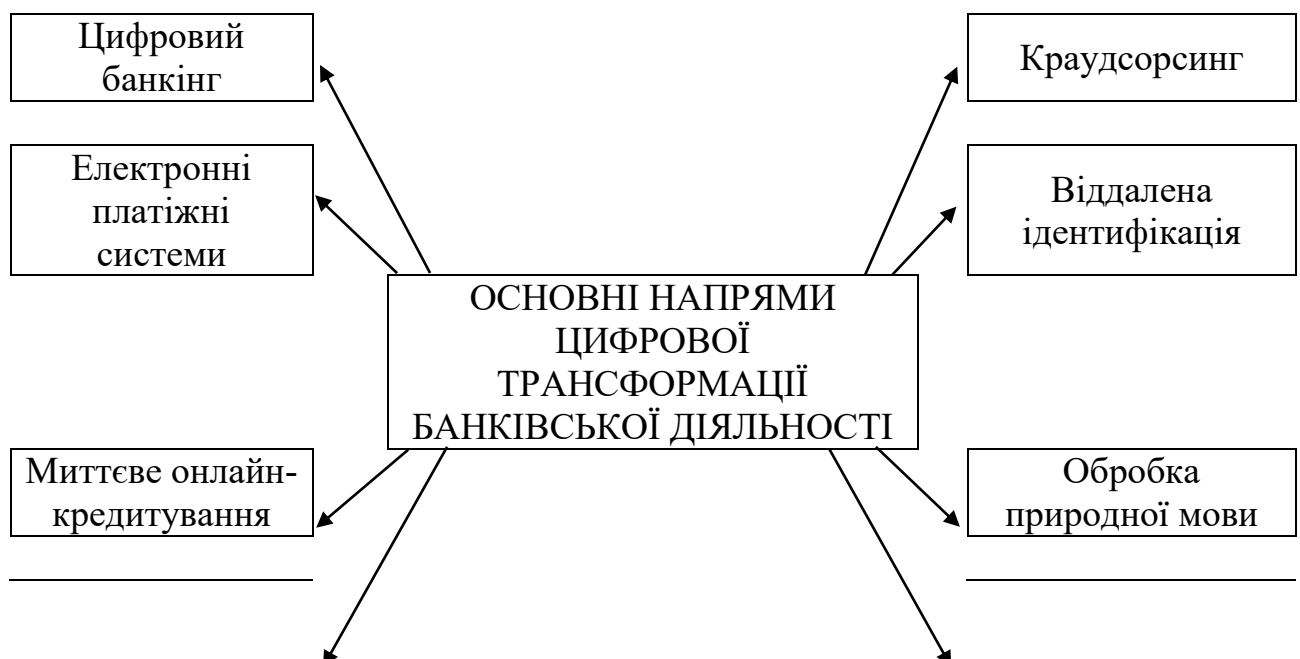
Джерело: сформовано автором на основі [20]

Модернізація ІТ-інфраструктури банків дозволяє не лише підвищити рівень кібербезпеки, але й оптимізувати операційні процеси, покращити досвід клієнтів та адаптувати банківські сервіси до сучасних вимог цифрової економіки. У перспективі подальший розвиток цифрових технологій стане ключовим фактором підвищення ефективності банківської системи, забезпечуючи її стійкість, гнучкість та здатність до інновацій [34].

У сучасних умовах цифрової трансформації банківський сектор України активно впроваджує інноваційні інтернет-технології, спрямовані на підвищення ефективності обслуговування клієнтів та оптимізацію внутрішніх процесів.

Загалом, український банківський сектор демонструє значний прогрес у впровадженні інтернет-технологій, особливо в сферах інтернет- та мобільного банкінгу. Проте, для повноцінної інтеграції передових технологій, таких як відкритий банкінг, штучний інтелект та блокчейн, необхідні подальші зусилля, включаючи вдосконалення нормативно-правової бази, інвестиції в інфраструктуру та підвищення рівня цифрової грамотності як працівників банків, так і клієнтів.

Найважливіші напрями цифрової трансформації банків наведено на рис. 3.1.



Пірингове кредитування

Використання штучного інтелекту

Рис. 3.1. Найважливіші напрями цифрової трансформації банків

Джерело: складно автором

Інформаційні технології стали визначальним фактором у трансформації банківської системи, відкриваючи нові можливості для її розвитку та покращення ефективності.

Впровадження таких технологій, як мобільний банкінг, інтернет-банкінг та інтеграція передових рішень у сфері кібербезпеки, дозволяє не лише знижувати операційні витрати, а й значно покращувати взаємодію з клієнтами через персоналізацію послуг.

Інноваційні платформи дають змогу обробляти фінансові транзакції в реальному часі, зменшуючи ризики, що виникають під час ручної обробки даних, а також створювати персоналізовані пропозиції, що сприяє зростанню лояльності клієнтів та їхньому задоволенню від обслуговування. Це стає критично важливим у сучасних умовах високої конкуренції на ринку фінансових послуг, де кожен банк намагається запропонувати своїм клієнтам унікальні рішення та досвід.

Для реалізації повного потенціалу цих інновацій необхідні як регуляторні, так і технологічні кроки, які забезпечать розвиток ІТ на ринку України.

1. Регуляторні реформи

Одним із важливих напрямків для сприяння розвитку ІТ в Україні є створення сприятливого та прогресивного правового середовища. Потрібно покращити існуюче законодавство, спростивши процедури реєстрації та ліцензування для ІТ стартапів, а також створити чіткі механізми регулювання, які підтримуватимуть інновації в галузі фінансових послуг.

За прикладом Європейського Союзу, де створено рамки для розвитку фінансових технологій через регулювання на основі законодавства PSD2

(директива ЄС про платіжні послуги), Україна може запровадити подібні заходи для забезпечення безпечного та прозорого доступу до фінансових даних третіх осіб, створюючи стимул для конкуренції та інновацій. Такий підхід дозволить не лише розширити спектр фінансових послуг, але й посилить захист споживачів від шахрайства та зловживань.

2. Співпраця з урядом та банківським сектором

Для успішного розвитку фінансових технологій у банківському секторі необхідно забезпечити тісну співпрацю між ІТ компаніями, урядом та традиційними банками. Це дозволить не лише запроваджувати новітні технології, але й забезпечити взаємодію між традиційними фінансовими установами та стартапами, що займаються інноваціями в сфері фінансів.

Наприклад, програми партнерства можуть включати сумісні інвестиційні проекти, що фінансуються урядом або міжнародними інвестиційними фондами.

Крім того, банкам слід надавати спеціальні гранти та інші фінансові стимули для фінансування стартапів, що розробляють нові технології в сфері фінансових послуг, включаючи мобільні додатки для управління фінансами, системи онлайн-кредитування та нові платіжні технології.

3. Безпека та захист даних

Одним із найбільш важливих аспектів розвитку інформаційних технологій є забезпечення безпеки та захисту даних. Враховуючи, що фінансові транзакції містять чутливу інформацію про користувачів, необхідно розробити нові стандарти безпеки для захисту конфіденційності фінансових даних, зокрема через технології блокчейн, що забезпечують високий рівень прозорості та неможливість підробки інформації.

Впровадження технологій блокчейн дозволить не лише підвищити довіру до фінансових операцій, а й знизити ризики шахрайства, оскільки всі транзакції будуть записуватись у незмінну та прозору базу даних.

Крім того, необхідно активно розвивати кібербезпеку для захисту від потенційних загроз з боку хакерів, що займаються крадіжкою фінансових даних.

4. Удосконалення технологічної інфраструктури

Розвиток фінансових технологій вимагає постійного удосконалення технологічної інфраструктури. Це передбачає не лише впровадження нових технологій, таких як штучний інтелект (AI) та машинне навчання (ML), але й інтеграцію цих технологій в існуючі банківські та фінансові системи.

Штучний інтелект може бути використаний для персоналізації фінансових послуг, автоматичного управління ризиками та вдосконалення кредитних рейтингів на основі великих даних. Машинне навчання дозволить банкам оперативно виявляти шахрайські операції та підвищувати точність прогнозів фінансових трендів.

Впровадження таких рішень відкриває нові горизонти для інклюзивного фінансування та покращення доступу до фінансових послуг для віддалених регіонів та соціально вразливих верств населення.

5. Фінансування та інвестиції

Для стимулювання розвитку інноваційних технологій в Україні необхідно забезпечити створення інвестиційних фондів, що фінансуватимуть стартапи та інноваційні проекти в сфері ІТ. Це може бути реалізовано через державні програми підтримки інновацій або через залучення міжнародних інвесторів до українського ІТ ринку.

Інвестиції у фінансові технології можуть включати як венчурні капіталовкладення, так і публічне фінансування, що забезпечить сталість проектів на ранніх етапах їхнього розвитку.

Крім того, важливим є надання фінансової підтримки та грантів для розвитку інноваційних ідей у сфері ІТ, що дозволить малим і середнім підприємствам, а також стартапам реалізовувати свої проекти без необхідності значних початкових інвестицій.

6. Інформаційна грамотність і просвітництво

Важливою складовою розвитку ІТ є підвищення інформаційної грамотності населення. Багато користувачів фінансових послуг ще не мають достатньо знань про можливості та переваги цифрових фінансових послуг, тому просвітницькі кампанії є необхідними для популяризації таких послуг серед різних верств населення.

Така робота допоможе формувати позитивне ставлення до нових фінансових технологій та знижувати ризики неправомірного використання цифрових фінансів.

Ринок інформаційних технологій в Україні має величезний потенціал для розвитку, однак для реалізації цього потенціалу необхідна комплексна підтримка з боку держави, банків та фінтех-компаній. Важливою умовою є створення сприятливого нормативно-правового середовища, яке сприятиме інноваціям, а також розвиток кібербезпеки, що забезпечить безпечне використання новітніх фінансових технологій.

Водночас, удосконалення технологічної інфраструктури та підтримка інвестицій сприятимуть сталому зростанню цього сектору в Україні, відкриваючи нові можливості для клієнтів та фінансових установ.

3.2 Ризики застосування інформаційних технологій

Усебічне проникнення інформаційних технологій у різні сфери діяльності людства стало однією з найважливіших тенденцій останніх десятиліть. Усі технологічні інновації, що стосуються розширеного використання Інтернету, автоматизації бізнес-процесів та цифровізації фінансових послуг, неминуче супроводжуються виникненням нових викликів, серед яких одним із найактуальніших є питання забезпечення інформаційної безпеки.

У наш час проблеми безпеки порушуються практично в кожній галузі: від харчової промисловості та медицини до інформаційно-комунікаційних систем. Особливу актуальність ця проблема набуває в економіці, а в межах

економіки – в банківському секторі, який є однією з найбільш уразливих та важливих складових національної економіки.

Одним із найбільших викликів є необхідність ефективного управління новими типами ризиків, які стають все більш складними через розвиток цифрових технологій.

Попри численні переваги, які дають інформаційні технології в банківському секторі, їхнє впровадження несе з собою низку додаткових ризиків (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2.

Тенденції та ризики цифрової трансформації банківської діяльності

Тендеції	Ризики
Цифровізація внутрішніх процесів банку	Недостатньо ефективне реформування бізнес-процесів і бізнес-моделі діяльності банку; Дефіцит персоналу з необхідною кваліфікацією, що поєднує технічні та фінансові компетенції; Залежність від стабільності електропостачання та інтернет-з'єднання.
Розвиток технологій електронних платежів	Можливі технічні збої в роботі систем; Загрози безпеці транзакцій; Обмеження пропускної спроможності; Порушення цілісності даних; Низька стійкість до навантажень.
Хмарні технології	Ризики порушення інформаційної безпеки; Потенційні втрати конфіденційності та цілісності даних; Фізичне пошкодження або знищення дата-центрів..
Чат боти на базі ШІ	Недосконалість технологій (наприклад, неправильна інтерпретація запитів клієнтів); Висока вартість розробки та впровадження, що може бути економічно необґрунтованою.
Біометричні методи ідентифікації	Можливість шахрайських дій та несанкціонованого доступу до персональних біометричних даних; Збої у роботі систем на основі штучного інтелекту.
Розширення спектра банківських продуктів і послуг	Підвищені ризики кібератак та шахрайства; Ймовірність технічних збоїв; Порушення конфіденційності даних клієнтів.

Джерело: складно автором

Використання ІТ у фінансовій сфері потребує не лише вдосконалення технічної інфраструктури, а й підвищення рівня підготовки персоналу та споживачів фінансових послуг щодо безпечного користування цифровими сервісами.

Кібератаки, націлені на злом платіжних систем, часто включають в себе використання шкідливого програмного забезпечення, яке здатне зламувати захисні механізми та перехоплювати дані про транзакції. Такі атаки можуть призвести до серйозних фінансових втрат, а також до порушення довіри до самого банківського сектора.

Враховуючи масштаби сучасних кіберзагроз, банківські установи зобов'язані постійно удосконалювати свої системи захисту, впроваджувати сучасні методи виявлення вторгнень та реагувати на кібератаки в реальному часі.

Фішинг є ще одним з найбільш поширених методів шахрайства, який використовує людський фактор для досягнення своїх цілей. Це метод, коли кіберзлочинці намагаються обдурити користувачів, видаючи себе за легітимні платформи або компанії, з метою викрадення конфіденційної інформації, такої як паролі, реквізити банківських карток тощо. За допомогою фішингових атак зловмисники можуть отримати доступ до особистих фінансів користувача, що спричиняє значні фінансові збитки.

Одним із найбільш ефективних способів протидії фішингу є навчання користувачів щодо розпізнавання підозрілих листів та сайтів, а також встановлення фільтрів для виявлення фішингових повідомлень.

Банкам необхідно активно інформувати своїх клієнтів про можливі загрози та заохочувати використання сучасних методів безпеки, таких як двофакторна автентифікація.

Важливим аспектом є також впровадження технологій, що дозволяють забезпечити високий рівень безпеки. Використання таких рішень, як біометрична ідентифікація, багатофакторна автентифікація та системи моніторингу транзакцій у реальному часі, сприяє мінімізації ризиків,

пов'язаних з шахрайством та кіберзагрозами, що стають все більш актуальними в умовах цифровізації.

Проблема банківського шахрайства в Україні є однією з найбільш актуальних у сучасному фінансовому секторі, оскільки зростання використання інформаційних технологій та цифрових платформ створює нові можливості для зловмисників.

Банк, як основний елемент фінансової інфраструктури, є постійною мішенню для кіберзлочинців, що прагнуть отримати доступ до конфіденційної інформації клієнтів, вкрати кошти або здійснити інші злочинні дії.

За даними Національного банку України, кількість кіберінцидентів, що трапляються в банківській сфері, зростає з кожним роком. За 2023 рік було зафіксовано 272 тис. операцій, що стосуються незаконних дій з платіжними картками через мережу Інтернет, онлайн-банкінгу та мобільних додатків. Це свідчить про те, що IT-інфраструктура банків, попри зусилля, що вживаються для її модернізації, ще не достатньо захищена від зовнішніх і внутрішніх загроз. [18]

Згідно з дослідженням, проведеним Visa у 2023 році, 68% українців не впевнені у своїй здатності розпізнати онлайн-шахрайство. Це свідчить про значний рівень вразливості населення до шахрайських схем, що використовують соціальну інженерію та інші методи обману [40].

IT-сфера банків наразі є вразливою через кілька ключових чинників:

1) Недостатньо захищена інфраструктура: Хоча більшість банківських установ впроваджують сучасні технології захисту, багато з них все ще мають застарілі системи, які не можуть ефективно протистояти новим типам кіберзагроз.

За оцінками експертів, понад 40% банків в Україні використовують системи, що мають значні вразливості, що робить їх привабливими для хакерів. [18]

2) Складність у впровадженні багатофакторної аутентифікації (MFA): Багатофакторна автентифікація, хоча й є однією з найбільш ефективних технологій для захисту від шахрайства, не є широко застосованою серед усіх банківських установ України.

Технологія має значний потенціал для зниження рівня шахрайства, однак її впровадження стикається з певними бар'єрами, зокрема високими витратами на інтеграцію та необхідністю адаптації персоналу та клієнтів.

3) Необхідність моніторингу транзакцій в реальному часі: Платформи для моніторингу транзакцій, що здатні виявляти аномалії в режимі реального часу, впроваджуються лише у кількох великих банках, що є додатковим фактором, який збільшує вразливість банків до шахрайських операцій.

4) Зловживання з боку співробітників: Внутрішні загрози, зокрема зловживання з боку співробітників банків, залишаються важливою проблемою в Україні.

У світлі цього, покращення рівня кібербезпеки в українському банківському секторі є важливим кроком для зниження ризиків шахрайства. До основних напрямків, які необхідно розвивати для покращення ситуації, можна віднести:

1) Модернізація IT-інфраструктури та систем безпеки: Оновлення застарілих програмних рішень та впровадження новітніх технологій захисту, таких як штучний інтелект для виявлення аномальних транзакцій, стане необхідним кроком для зміцнення IT-інфраструктури банків. Інвестиції в розробку та інтеграцію більш потужних систем захисту, які здатні виявляти і нейтралізувати кіберзагрози на ранніх етапах, допоможуть знизити ймовірність виникнення фінансових збитків.

2) Удосконалення механізмів аутентифікації: Банки повинні продовжувати інвестувати в технології багатофакторної аутентифікації та біометричної ідентифікації для підвищення безпеки при доступі до онлайн-

систем. Такі рішення допоможуть значно зменшити ймовірність несанкціонованого доступу до рахунків клієнтів.

3) Посилення навчання співробітників: Враховуючи, що більшість шахрайства здійснюється через внутрішні вразливості, важливо посилити навчання та обізнаність співробітників щодо правил безпеки та потенційних загроз. Регулярне навчання працівників банків щодо використання безпечних протоколів і процедур допоможе знизити ризики внутрішнього шахрайства.

4) Покращення взаємодії з регуляторами та міжнародними організаціями: Україні необхідно продовжувати співпрацю з міжнародними організаціями з кібербезпеки та посилювати національну регуляцію у сфері фінансової безпеки.

Досвід розвинених країн, таких як США та Великобританія, показує, що ефективне регулювання та взаємодія між державними органами та фінансовими установами є ключовими аспектами у боротьбі з кіберзагрозами в банківському секторі.

5) Впровадження системи моніторингу в реальному часі: Системи, що дозволяють моніторити операції в реальному часі і автоматично реагувати на підозрілі транзакції, є надзвичайно важливими для виявлення та нейтралізації шахрайських операцій. Інвестиції в розробку таких систем дозволять значно підвищити рівень безпеки і зменшити кількість фінансових збитків.

Захист банківських ІТ-систем від шахрайства є критичним аспектом для забезпечення безпеки фінансових установ в Україні. Враховуючи високий рівень ризику вразливості онлайн-каналів та відсутність достатніх засобів захисту в деяких банках, необхідно вжити низку заходів для підвищення безпеки.

Водночас, вітчизняний банківський сектор має значний потенціал для покращення ситуації за допомогою впровадження новітніх технологій, навчання персоналу та посилення співпраці з міжнародними організаціями.

Тільки комплексний підхід до проблеми дозволить знизити рівень шахрайства і забезпечити стабільність фінансової системи країни.

Розвиток IT-інфраструктури банківської системи вимагає від установ гнучкості у впровадженні інноваційних рішень, здатних інтегруватися в існуючі обліково-аналітичні платформи без порушення їхньої стабільності та точності.

Ключовою вимогою до таких систем є здатність до своєчасної та точної обробки даних, що, в свою чергу, є основою для ефективного управління ризиками та розробки стратегії розвитку нових банківських продуктів.

З огляду на постійно змінювані зовнішні фактори, як-то регуляторні норми чи економічні тренди, обліково-аналітичні системи повинні забезпечувати не лише фіксацію транзакцій, але й глибокий аналіз даних, що дозволяє своєчасно реагувати на нові виклики та прогнозувати потенційні ризики [35, с. 15].

Одним з основних викликів для банківських установ є інтеграція нових інформаційних технологій у вже діючі системи, що потребує адаптації існуючих методів обліку та аналітики. Водночас, автоматизація процесів обробки даних дозволяє знизити ймовірність помилок і підвищити ефективність роботи банківських систем.

Однак, це також накладає високі вимоги щодо правильного функціонування автоматизованих процесів, особливо в контексті інноваційних продуктів, що з'являються на ринку. У свою чергу, правильна інтеграція нових технологій забезпечить точність фінансових звітів і налаштування систем для роботи з новими типами транзакцій і платіжних механізмів.

Ураховуючи зростання кіберзагроз і необхідність захисту фінансових операцій від шахрайських дій, обліково-аналітичне забезпечення має вбудовані механізми для моніторингу та коригування даних у разі виявлення підозрілих транзакцій. Зростаючий обсяг даних і швидкість змін на ринку

фінансових послуг також вимагають від банківської системи постійного моніторингу і адаптації до нових умов, що в свою чергу ставить нові вимоги до обліково-аналітичного забезпечення.

Важливо, щоб ці системи могли не лише фіксувати і обробляти інформацію, а й своєчасно реагувати на зміни у клієнтських потребах, оптимізуючи банківські пропозиції і адаптуючи продукти до умов конкурентного ринку.

Модернізація обліково-аналітичних систем також повинна відповідати новим нормативним вимогам у сфері фінансової безпеки, зокрема у контексті забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних клієнтів. У цьому контексті, банкам важливо постійно оновлювати свої підходи до звітності і регуляторних документів, що дозволяє зберігати відповідність вимогам державних органів та міжнародних стандартів.

Зважаючи на це, важливою складовою стратегії розвитку є вдосконалення систем управління ризиками та інвестування в покращення технологічної інфраструктури, що дозволяє знизити ймовірність порушень і збитків, пов'язаних з використанням нових цифрових платформ.

Важливим аспектом є створення достатніх резервів для покриття можливих втрат у разі кібератак чи інших технічних збоїв, що мінімізує негативний вплив на фінансову стійкість банків та їхню здатність виконувати зобов'язання перед клієнтами.

В останні роки Україна здійснила суттєві кроки у напрямку посилення цифрового регулювання банківської сфери. Закон України «Про платіжні послуги» [23], що набув чинності 1 серпня 2022 року, врегулював питання емісії, обліку та використання цифрових активів, а Закон України «Про Національну програму інформатизації» [41], який почав діяти з 1 березня 2023 року, сприятиме зменшенню цифрової нерівності, покращенню кібербезпеки та інтеграції української фінансової системи у глобальний інформаційний простір.

Додатково, Постанова Правління НБУ No 42 від 8 березня 2022 року дозволила банкам у період воєнного стану та два роки після його завершення використовувати хмарні технології та обробляти дані в міжнародних дата-центрах, що суттєво розширює можливості забезпечення стабільності фінансових процесів навіть у кризових умовах [42].

Кібербезпека не може бути ефективною без активної участі самих користувачів фінансових послуг, що підкреслює необхідність підвищення цифрової грамотності населення.

Низький рівень фінансової та цифрової обізнаності населення створює додаткові бар'єри для безпечного використання інноваційних банківських технологій.

Відсутність належних знань щодо кіберзагроз, фішингових атак та методів захисту персональних даних призводить до збільшення випадків шахрайства та фінансових втрат серед клієнтів банків. У відповідь на ці виклики Національний банк України розробив «Стратегію розвитку фінансових технологій в Україні до 2025 року», яка передбачає не лише впровадження інноваційних цифрових рішень, а й активне навчання громадян та бізнесу у сфері фінансової та цифрової грамотності.

Таким чином, для досягнення успіху в модернізації банківських систем необхідно зосередитися на інтеграції новітніх ІТ-рішень у банківську діяльність, а також на удосконаленні обліково-аналітичних систем, що повинні забезпечувати точність, своєчасність і безпеку даних у процесі обробки фінансових операцій та розробки інноваційних продуктів.

З огляду на вищезазначене, майбутній розвиток банківської системи в Україні залежить від здатності адаптувати найсучасніші ІТ-рішення до фінансових реалій, забезпечити високий рівень кіберзахисту та активно сприяти підвищенню цифрової компетентності всіх учасників фінансового ринку.

Використання хмарних технологій, біометричної аутентифікації, машинного навчання та блокчейн-рішень є перспективними напрямками для

оптимізації банківських процесів, проте їх впровадження має супроводжуватися жорстким регулюванням та постійним моніторингом ризиків.

Таким чином, стратегія розвитку ІТ у банківській сфері повинна базуватися на комплексному підході, що поєднує технологічний прогрес, правове забезпечення та підвищення цифрової культури суспільства

Висновки до розділу 3

Використання інформаційних технологій (ІТ) в банківському секторі є важливим фактором, що визначає здатність фінансових установ адаптуватися до сучасних умов конкурентного ринку та забезпечувати ефективне управління ресурсами. Завдяки впровадженню інноваційних ІТ-рішень банки мають можливість покращити якість своїх послуг, підвищити операційну ефективність, а також забезпечити стабільність і стійкість в умовах швидко змінюваного економічного середовища.

Однак, поряд із великими можливостями, застосування ІТ в банківському секторі супроводжується також низкою загроз, які потребують відповідного управління і стратегічного планування.

Вдосконалення обліково-аналітичного забезпечення управління інноваційними банківськими продуктами є основним фактором забезпечення конкурентоспроможності та стабільного розвитку банку.

Інформаційні технології надають можливість здійснювати банківські операції через мобільні платформи, онлайн-банкінг і інші цифрові канали, що дає змогу забезпечити доступність фінансових послуг для широких верств населення, зокрема для осіб з обмеженими можливостями або тих, хто проживає в віддалених регіонах. Цей аспект ІТ-впроваджень є особливо актуальним для створення фінансово інклюзивного середовища та підтримки сталого розвитку економіки.

Інформаційні технології забезпечують банкам можливість реалізувати сучасні системи кібербезпеки для захисту від шахрайства та кіберзагроз. Використання криптографії, біометричних технологій та систем

багаторівневої аутентифікації підвищує рівень захисту персональних даних клієнтів і забезпечує безпечне здійснення фінансових операцій. З огляду на зростання кіберзагроз, такі технології стають важливим елементом стратегії стабільності та надійності банків.

Зростання використання цифрових технологій та онлайн-банкінгу створює нові виклики для банків у сфері кібербезпеки. Хоча сучасні технології дозволяють підвищити захист інформації, все ж таки постійно зростає кількість кібератак, спрямованих на викрадення фінансових і персональних даних клієнтів, а також на маніпуляції з банківськими операціями. Зокрема, атакуючи фінансові установи, зловмисники можуть спробувати проникнути в систему через вразливості програмного забезпечення, несанкціоновані доступи або фішинг. Це призводить до необхідності постійного вдосконалення систем безпеки і витрат на захист від кіберзагроз.

Використання інформаційних технологій у банківському секторі відкриває великі перспективи для покращення операційної ефективності, розвитку інноваційних продуктів і послуг, підвищення безпеки та фінансової інклюзивності. Водночас це спричиняє нові загрози, пов'язані з кіберзагрозами, технічними проблемами, а також складнощами у процесі адаптації персоналу до технологічних змін. Для досягнення максимальних результатів у впровадженні ІТ-рішень банки повинні забезпечити належний рівень безпеки, інвестувати в підготовку кадрів, а також працювати над адаптацією до регуляторних вимог, що дозволить зменшити потенційні ризики та створити умови для стабільного і безпечного розвитку фінансових установ у майбутньому.

ВИСНОВКИ

Цифрова трансформація банківської сфери є незворотнім і водночас надзвичайно складним процесом, що охоплює не лише технологічний вимір, а й глибокі організаційні, регуляторні та культурні зміни. У межах кваліфікаційної роботи проведено системне дослідження тенденцій розвитку цифрових технологій у банківській діяльності, оцінено рівень їх впровадження на прикладі АТ «Ощадбанк», а також виявлено комплекс ризиків, що супроводжують цей процес, з одночасною розробкою практичних рекомендацій щодо їх мінімізації.

У першому розділі обґрунтовано теоретичні основи впливу інформаційних технологій на діяльність підприємств. Визначено, що сучасні ІТ виступають ключовим чинником трансформації організаційної моделі банків, забезпечуючи гнучкість, масштабованість, швидкість адаптації та підвищення якості обслуговування клієнтів. Серед основних чинників розвитку ІТ в Україні було виокремлено зростання рівня цифрової грамотності населення, підтримку з боку державних інституцій, підвищення конкуренції на ринку та наявність технічної інфраструктури, здатної підтримувати складні цифрові системи.

У другому розділі здійснено прикладний аналіз впровадження інформаційних технологій у діяльність АТ «Ощадбанк». Зокрема, досліджено застосування таких інструментів, як CRM-системи, автоматизовані модулі кредитування («Кредитна фабрика»), системи управління картковими продуктами, мобільні платформи та власні платіжні системи. У результаті аналізу було встановлено, що впровадження ІТ-рішень суттєво вплинуло на покращення якості сервісу, оптимізацію внутрішніх процесів, скорочення витрат, а також посилення позицій банку на конкурентному ринку фінансових послуг. Більш того, позитивна динаміка фінансових показників, таких як чистий прибуток та ефективність каналів дистрибуції, підтверджує економічну доцільність цифровізації.

У третьому розділі визначено потенційні загрози цифрової трансформації, що становлять системну проблему для банківських установ. Серед них: кіберризики, технічні збої, вразливість до фішингових атак, ризики порушення конфіденційності даних, а також брак компетентного персоналу. Особливу увагу приділено питанням стійкості ІТ-архітектури та необхідності впровадження інтегрованих систем захисту інформації, а також культурної трансформації всередині організації для формування цифрово грамотного середовища.

На основі проведеного аналізу сформульовано низку рекомендацій:

- розвиток системи кібербезпеки з урахуванням новітніх підходів до виявлення та блокування загроз;
- підвищення кваліфікації персоналу через впровадження систем електронного навчання;
- удосконалення внутрішньої нормативної бази щодо управління ризиками;
- формування партнерств з ІТ-компаніями для інтеграції інновацій у банківські процеси;
- запровадження стратегічного моніторингу ефективності цифрових рішень з урахуванням змін у поведінці клієнтів.

Гіпотеза дослідження — що ефективне управління ризиками цифрової трансформації сприяє підвищенню конкурентоспроможності банків — знайшла підтвердження як на теоретичному, так і на практичному рівнях. Результати роботи можуть бути використані банківськими установами, державними регуляторами, а також в освітньому процесі підготовки економістів і фахівців з фінансового менеджменту.

Таким чином, цифрова трансформація є не лише технологічним, а й стратегічним вектором розвитку банківського сектору, що потребує зваженого, інтегрованого підходу до її впровадження, з орієнтацією на довгострокову стійкість та інноваційність фінансових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Коваленко О. О. Сучасні інформаційні системи – інвестиції в розвиток підприємства. Вінниця : Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, 2009.
2. Миколіук О. А., Машук К. І. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємством. Збірник тез конференцій. 2021. С. 39–40.
3. Байкарова О. О., Тарасюк Л. М. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств. Луцький інститут розвитку людини Університет «Україна», 2013. С. 177–182.
4. Іваницький І. Б. Теоретичні засади інформаційного забезпечення інноваційної діяльності підприємства. Актуальні питання економіки, фінансів, обліку та права: теорія і практика: зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф. (Кременчук, 16 листопада 2023 р.). Кременчук : ЦФЕНД, 2023. С. 16–17.
5. Management in the 1980's [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hbr.org/1958/11/management-in-the-1980s>. (дата звернення: 12.03.2025).
6. Kukhareva P. V., Weir C., Del Fiore G. та ін. Evaluation in Life Cycle of Information Technology (ELICIT) framework: Supporting the innovation life cycle from business case assessment to summative evaluation. Journal of Biomedical Informatics. 2022. Vol. 127. Article ID: 104014. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2022.104014>. (дата звернення: 23.06.2025).
7. Nkoumou Ngoa G. B., Song J. S. Female participation in African labor markets: The role of information and communication technologies. Telecommunications Policy. 2021. Vol. 45(9). Article ID: 102174. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2021.102174>. (дата звернення: 17.03.2025).
8. Шевчук А. В. Інформаційні технології в забезпеченні соціально-економічного розвитку регіону. URL:

<http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/14186/1/maket.pdf>. (дата звернення: 03.04.2025).

9. ISO/IEC 2382:2015. *Information technology — Vocabulary*. Geneva: International Organization for Standardization; International Electrotechnical Commission, 2015. 243 p.

10. Словник іншомовних слів / Нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана ; [уклад.: Л. В. Музичко, Л. М. Шкарапута, С. М. Морозов]. – Вид. 2-ге, допов. та доопрац. – Київ: Наукова думка, 2019. – 608

11. Гудзь О. Є. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємств. URL: https://dut.edu.ua/uploads/p_1010_70172914.pdf (дата звернення: 03.03.2025).

12. Виручка ІТ-компаній України і її сусідів зростає в 4–5 разів швидше, ніж в середньому по світу. URL: <https://www.epravda.com.ua/rus/news/2019/02/15/645317/> (дата звернення: 12.04.2025).

13. Топ-50 ІТ-компаній України, липень 2020: лише 2 % зростання, негативна динаміка у «великій п'ятірці» і скорочення у чверті. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/top-50-july-2020> (дата звернення: 11.03.2025).

14. Ефект цифрової синергії. Які перспективи для розвитку ІТ-сектору та стартап-індустрії відкриває очікуваний вступ України до ЄС // Forbes Ukraine. – 2023. URL: <https://forbes.ua/innovations/efekt-tsifrovoi-sinergii-yaki-perspektivi-dlya-rozvitku-it-sektoru-ta-startap-industrii-vidkrivae-ochikuvaniy-vstup-ukraini-do-es-29082023-15636> (дата звернення: 28.03.2025).

15. Економічні переваги від інтеграції в Єдиний цифровий ринок ЄС: названі реальні цифри // Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/ekonomichni-perevagi-vid-integratsii-v-ediniy-tsifroviy-rinok-es-nazvani-realni-tsifri> (дата звернення: 03.03.2025).

16. Національний банк України. Статистика зовнішнього сектору. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-external#1> (дата звернення: 15.03.2025).
17. IT Association of Ukraine. Дослідження «Do IT like Ukraine». URL: <https://itukraine.org.ua/files/reports/2022/DoITLikeUkraine2022.pdf> (дата звернення: 09.04.2025).
18. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 03.06.2025).
19. Длігач А. О. Цифрова трансформація як ліфт у майбутнє. URL: <https://tqm.com.ua/ua/likbez/uaarticles/cyfrova-transformaciya-yak-lift-u-majbutnye> (дата звернення: 19.03.2025).
20. Hrytsenko, L., Pakhnenko, O. Kuzior, A. & Kozhushko, I. (2024). Smart technologies in banking. *Financial Markets, Institutions and Risks*, 8(1), 81-93. [https://doi.org/10.61093/fmir.8\(1\).81-93.2024](https://doi.org/10.61093/fmir.8(1).81-93.2024)
21. Фіщук В. В. Діджиталізація – це лише початок/ В. В. Фіщук // День. URL: <https://day.kyiv.ua/uk/article/ekonomika/didzhytalizaciya-ce-lyshe-rochatok> (дата звернення: 15.04.2025).
22. Плюси і мінуси додатків популярних українських банків: огляд The Page [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/banks/rejting-bankivskih-dodatkov-top-12> (дата звернення: 23.03.2025).
23. Про платіжні послуги: Закон України від 1 липня 2021 р. № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/conv#n845> (дата звернення: 28.02.2025).
24. Портрет банку Ощадбанк. URL: <http://plus.bankografo.com/banks/oschadbank> (дата звернення: 11.03.2025).
25. Портрет банку Приватбанк. URL: <http://plus.bankografo.com/banks/privatbank.html> (дата звернення: 11.03.2025).
26. Катюха К. О., Успенко В. І. Аналіз стану та розвитку ринку платіжних карток // Економіка та управління підприємствами

машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – 2012. – № 2 (18). – С. 34–36.

27. АТ «Ощадбанк». Офіційний сайт. URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення: 11.03.2025).

28. Ощадбанк. Показники діяльності. URL: <https://www.oschadbank.ua/pokazniki-dialnosti> (дата звернення: 11.03.2025).

29. Рейтинг Ощадбанку. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/company/oschadbank/rating/> (дата звернення: 12.03.2025).

30. What is ERP?// Oracle. URL: <https://www.oracle.com/ua/erp/what-is-erp/> (дата звернення: 07.03.2025).

31. What is CRM (Customer Relationship Management)? URL: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/> (дата звернення: 07.03.2025).

32. Олехнічка А., Князевич А. О. Стратегії релокації українських high-tech підприємств під час війни // Проблеми економіки. – 2024. – Т. 2. – С. 158–166. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2024-2-158-166>. (дата звернення: 19.03.2025).

33. 11 trends in banking to follow in 2024// DashDevs. URL: <https://dashdevs.com/blog/trends-in-banking-to-follow/> (дата звернення: 11.04.2025).

34. Wavetec. Banking modernization & technology: Factors, gains & strategies. URL: <https://www.wavetec.com/blog/banking/bankingmodernization-technology/> (дата звернення: 17.03.2025).

35. Скибенко О. В. Особливості банківських продуктів у контексті інноваційних технологій // Банківський вісник. – 2019. – № 1. – С. 12–20.

36. Химиченко В. С., Тищенко О. М. Банківські інновації: управління та розвиток // Міжнародний фінансовий журнал. – 2019. – № 1. – С. 45–53.

37. Педич І. В. Проблеми та перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні // Економічні проблеми сталого розвитку: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої пам'яті проф. Балацького О.Ф.

(Суми, 6–8 травня 2014 р.) / ред. О. Прокопенко, О. Люльова ; наук. кер. Ю. Шипуліна. – Суми, 2014. – С. 217–218.

38. Борисова І. С., Галинська Т. С. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку банківських послуг. URL: <http://www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/nppdaa/5.3/49.pdf> (дата звернення: 25.04.2025).

39. Говорушко Т. А. Загрози і небезпеки розвитку Інтернет-банкінгу в Україні URL: <https://dspace.nuft.edu.ua> (дата звернення: 11.02.2025).

40. 7 із 10 українців переймаються, що їхні близькі можуть стати жертвами онлайн-шахраїв – свіже дослідження Visa «Платіть безпечно» URL: <https://www.visa.com.ua/uk-UA/about-visa/newsroom/press-releases/prl-13092023.html> (дата звернення: 09.03.2025).

41. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 2021 р. № 2807-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text> (дата звернення: 27.03.2025).

42. Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні: Постанова Правління Національного банку України від 08 березня 2022 р. № 42. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0042500-22#Text> (дата звернення: 03.03.2025).

Додаток А
Таблиця А.1.

ТОП-20 українських банків за темпами діджиталізації за 2022 рік [46]

Банк	Найпопулярніші сайти банків			Кількість запитів, середня кількість	За кількістю підписників у соц. мережах, тис. осіб	Кількість та рівень оцінки мобільних додатків для клієнтів-фізичних осіб				
	SimilarWeb Traffic	SimilarWeb Country Rank	SimilarWeb Category Rank			App Store		Google Play		
						Кількість оцінок	Місце в категорії «Фінанси»	Кількість оцінок	Кількість завантажень	Місце в категорії «Фінанси»
Державні банки										
Приватбанк	14 200 000	51	1	9 940 800	330,5	129 тис.	1	737 тис.	10 млн+	2
Ощадбанк	3 400 000	158	2	6 719 880	322,3	2,3 тис.	3	22 тис.	1 млн+	25
Укргазбанк	892 800	762	15	1 354800	164	1,3 тис.	27	8 тис.	1 млн+	1
Укрексімбанк	240 100	2,877	45	260 400	18,3	134	72	1 тис.	100 млн+	81
Комерційні банки										
Райффайзен Банк	2 800 000	253	1	1 450 200	115,2	45 тис.	11	32 тис.	1 млн+	7
Монобанк	2 100 000	470	9	2 706 000	210,8	468 тис.	2	724 тис.	5 млн+	3
UKRSIBBANK	1700 000	430	7	2 737 200	149,9	76 тис.	23	73 тис.	1 млн+	8
ПУМБ	1 100 000	620	10	2 152 200	176,3	25 тис.	10	132 тис.	1 млн+	14
Альфа-банк	922 200	829	17	3 097 200	118,5	5,8 тис.	8	27 тис.	1 млн+	5
А-Банк	766 200	836	917	1 765 200	44,6	63	9	113 тис.	1 млн+	10
Кредобанк	493 600	1 468	27	871 200	30,8	314	53	1 тис.	100 тис.+	67
Креді Агріколь	368 000	1 485	29	296 400	91,6	8,9 тис.	99	11 тис.	100 тис.+	73
IBOX BANK	227 000	2 438	39	4 800	5,1	56	113	58	5 тис.+	190
ОТП Банк	229 800	4 116	62	121 200	68,5	772	43	5 тис.	500 тис.+	22
Конкорд Банк	193 300	4 041	68	91 200	14,0	2,5 тис.	33	3 тис.	100 тис.+	35
Південний	170 800	4 078	25	104 280	66,9	411	169	1 тис.	10 тис.+	45
ТАСКОМБАНК	175 600	5 206	79	594 360	217,9	227	106	1 тис.	100 тис.+	103
ІДЕЯ Банк	166 400	4 998	76	296 400	59,8	192	69	4 тис.	500 тис.+	62
Кредит Дніпро	58 800	12 177	152	51 840	7,6	1,4 тис.	151	1 тис.	100 тис.+	138
ПРАВЕКС БАНК	30 100	31 197	297	153 840	24,9	111	н/д	508	10 тис.+	275

Джерело: складено автором на основі [46]

Додаток Б
Таблиця Б.1.

Порівняльний аналіз визначень сутності поняття «інформаційна технологія»

Компонент	Г. Лейвітт, Т. Уіслер	П. Кухарева, Ш. Вейр, Г. Фіюль	Г.Бріс, Ж. Сонг	Закон України «Про Національну Програму інформатизації»	ДСТУ 7448: 2013	термінологічний словник «Суспільство, засноване на	ЮНЕСКО	Словник законодавчої та стандартизованої термінології
отримання інформації		+	+			+		+
пошук інформації		+	+		+			+
зберігання інформації			+		+	+	+	+
розосередження даних					+			
накопичення інформації				+	+			+
розповсюдження інформації			+		+	+	+	+
обробка інформації	+		+	+				+
використання інформації					+			
захист інформації					+			
технологічний комплекс								+
технологічний процес				+				
програмно-технічні засоби	+			+				
засоби обчислювальної техніки	+				+	+		

Додаток В
Таблиця В.1.

Основні фінансові дані ПриватБанк

Активи (тис. грн.)	2022	2021	2020
Грошові кошти та еквіваленти	40 566 774	28 117 656	27 029 630
Кредити юридичних осіб	28 194 454	18 537 708	14 502 070
Кредити фізичних осіб	43 221 999	51 655 322	42 302 983
Активи	549 738 551	407 256 669	386 939 574
Пасиви (тис. грн.)			
Кошти банків	329	2 532	2 243
Депозити юридичних осіб	130 327 371	95 089 824	84 236 876
Депозити фізичних осіб	333 937 113	226 373 290	225 042 942
Власний капітал	57 843 245	66 614 525	53 827 633
Фінрезультати, з поч. року (тис. грн.)			
Процентні доходи	43 685 504	35 853 529	33 563 085
Процентні витрати	3 768 088	6 536 611	11 961 443
Чистий процентний дохід	39 917 417	29 316 919	21 601 641
Комісійні доходи	32 944 618	35 057 119	27 649 024
Комісійні витрати	12 504 760	11 839 816	8 888 206
Прибуток/(збиток)	30 252 395	35 050 411	25 305 938

Додаток Г
Таблиця Г.1.

Основні фінансові дані Ощадбанк

Активи (тис. грн.)	2022	2021	2020
Грошові кошти та еквіваленти	16 303 348	12 326 181	15 294 209
Кредити юридичних осіб	71 740 948	61 133 592	54 311 100
Кредити фізичних осіб	11 474 646	13 620 493	8 914 977
Активи	272 238 794	236 887 702	235 715 838
Пасиви (тис. грн.)			
Кошти банків	2 678 614	3 065 099	4 517 246
Депозити юридичних осіб	62 415 495	66 852 309	58 687 396
Депозити фізичних осіб	166 734 768	121 770 406	125 609 156
Власний капітал	22 214 321	21 923 886	21 986 106
Фінрезультати, з поч. року (тис. грн.)			
Процентні доходи	22 442 299	21 349 006	18 462 282
Процентні витрати	7 557 921	7 984 489	10 476 278
Чистий процентний дохід	14 884 378	13 364 517	7 986 004
Комісійні доходи	9 386 603	9 802 395	8 043 812
Комісійні витрати	3 414 240	3 602 443	3 080 510
Прибуток/(збиток)	689 848	1 109 374	2 831 702