

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

11.11 – МКР.1952 «С» 2023.10.26. 021 ПЗ

**ПАВІЛОНІСА ОЛЕКСАНДРА СЕРГІЙОВИЧА**

**2024 р.**

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ  
Економічний факультет

УДК 336.7

**ПОГОДЖЕННЯ**  
Декан економічного факультету

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**  
Завідувач кафедри банківської справи та  
страхування

\_\_\_\_\_ **Анатолій ДІБРОВА**

\_\_\_\_\_ **Вікторія КОСТЮК**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.

«15» листопада 2024 р.

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на тему «Розвиток діджитал технологій в банківській сфері»**

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

(код і назва)

Освітня програма \_\_\_\_\_ Фінанси і кредит \_\_\_\_\_

Програма підготовки \_\_\_\_\_ освітньо-професійна \_\_\_\_\_

**Гарант освітньої програми,**  
к.е.н., доцент

\_\_\_\_\_

**Руслана ОПАЛЬЧУК**

**Керівник магістерської**  
**кваліфікаційної роботи**  
к.п.н., доц.

\_\_\_\_\_

**Лідія АВРАМЧУК**

**Виконав**

\_\_\_\_\_

**Олександр ПАВЛІОНІС**

**Київ – 2024**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ  
Економічний факультет**

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувач кафедри банківської справи та  
страхування**

к.е.н., доц. \_\_\_\_\_ **Вікторія КОСТЮК**  
«03» жовтня 2023 року

**ЗАВДАННЯ  
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ  
СТУДЕНТУ**

**Павілонісу Олександрю Сергійовичу**

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Спеціальність \_\_\_\_\_ 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Освітня програма \_\_\_\_\_ Фінанси і кредит

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема магістерської кваліфікаційної роботи: **Розвиток діджитал технологій в банківській сфері**

Затверджена наказом ректора НУБіП України №1952 «С» від 26.10.2023 р.

Термін подання завершеної роботи на кафедру \_\_\_\_\_ 2023.11.15

Вихідні дані до магістерської роботи: фінансові звіти НБУ, звітність АТ Приват банк», періодична та наукова література вітчизняних і зарубіжних вчених; електронні ресурси мережі Internet.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Теоретичні основи розвитку діджитал-технологій в банківській сфері
2. Аналіз використання та розвитку діджитал -технологій у банківській сфері
3. Перспективи розвитку діджитал технологій в банківській сфері

Дата видачі завдання «03» жовтня 2023 р.

**Керівник магістерської  
кваліфікаційної роботи**

\_\_\_\_\_

**Лідія АВРАМЧУК**

**Завдання прийняв до  
виконання**

\_\_\_\_\_

**Олександр ПАВІЛОНІС**

## РЕФЕРАТ

Магістерська робота «Розвиток діджитал технологій в банківській сфері» виконана на 75 сторінках друкованого тексту та використано 50 літературних джерел. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, використаних джерел та додатків.

Інтерес до розвитку комп'ютеризованих банківських систем (БС) визначається не бажанням отримати сьогохвилинну вигоду, а, головним чином, стратегічними інтересами. Як показує практика, інвестиції в такі проекти починають приносити прибуток лише через певний період часу, необхідний для навчання персоналу і адаптації системи до конкретних умов. Нові технології допомагають банкам змінити взаємостосунки з клієнтами і знайти нові кошти для отримання прибутку.

Мета дослідження полягає у розробці перспективних шляхів розвитку діджитал технологій в банківській сфері України.

Об'єктом дослідження є діджитал -технології в банківській сфері (на прикладі АТ «ПриватБанк»).

Предметом дослідження виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі впровадження діджитал -технологій.

У першому розділі магістерської роботи розглянуто теоретичні основи розвитку діджитал-технологій в банківській сфері У другому розділі здійснено аналіз використання та розвитку діджитал -технологій у банківській сфері.

В третьому розділі представлено перспективні напрямки розвитку діджитал технологій в банківській сфері.

Ключові слова: платіжні системи, комерційні банки, діджитал технології, мобільний банкінг, цифровізація, ризики.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ</b>	
1.1.Суть та особливості процесу становлення діджитал банкінгу.....	9
1.2.Використання мобільного банкінгу.....	17
1.3.Переваги та недоліки електронних грошей.....	25
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТА РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ</b>	
2.1    Аналіз здійснення платежів в дистанційному банкінгу.....	30
2.2 Загальна характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк» та політика його інформаційної безпеки.....	37
2.3 Аналіз використання діджитал-технологій на базі Web-сайту АТ «ПриватБанк».....	45
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ</b>	
3.1 Перспективні напрямки розвитку цифрових платіжних сервісів в Україні.....	53
3.2 Необхідність врахування ризиків платіжних систем.....	59
3.3. Рекомендації щодо використання інновацій, пов'язаних з дистанційним обслуговуванням.....	64
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	76

## ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний технологічний прогрес, зокрема зростання використання смартфонів та розширення доступу до Інтернету, відіграє ключову роль у популяризації інтернетбанкінгу. Ці зміни створюють умови для нових можливостей, які задовольняють зростаючі потреби споживачів, які прагнуть до швидкого та зручного доступу до фінансових послуг. Крім того, питання безпеки онлайнтранзакцій стає все більш актуальним у світлі зростання кіберзагроз. Банк, що не забезпечує належний рівень захисту даних своїх клієнтів, ризикує не лише своєю репутацією, але й фінансовими втратами. Споживачі стають дедалі обережнішими у виборі фінансових послуг, надаючи перевагу тим установам, які можуть гарантувати безпечно проведення операцій. У цьому контексті, впровадження багаторівневої системи безпеки, а також використання новітніх технологій шифрування, стає необхідною умовою для успішної діяльності банків.

Таким чином, зростання технологічного прогресу, зміни в потребах споживачів, посилення конкуренції та питання безпеки формують нову реальність для інтернетбанкінгу. Усі ці фактори вказують на необхідність глибшого дослідження та адаптації банківських послуг до нових умов, що забезпечить не лише задоволення потреб клієнтів, а й підтримання стабільності у фінансовому секторі. Це дослідження відкриває нові горизонти для розуміння сучасних тенденцій у банківській сфері, а також підкреслює важливість інновацій у підтримці довгострокової конкурентоспроможності.

Дослідженням теми займалися низка науковців, серед яких варто відзначити Науменкову С.В. та Міщенко С.В. У своєму навчальному посібнику «Ринок фінансових послуг» (2010) вони докладно розглянули розвиток та структурні особливості ринку фінансових послуг в Україні, надавши детальний аналіз різноманітних банківських продуктів та послуг, а також їх вплив на економічне середовище. Серед інших вагомих праць можна виділити дослідження Страхарчука А.Я. «Інформаційні системи і технології в банках»

(2010), який зосередився на інтеграції інформаційних технологій в банківському секторі. Він підкреслює важливість технологічного розвитку для підвищення ефективності операцій та безпеки в банках, особливо у контексті мобільного та інтернет-банкінгу. Дослідження міжнародного досвіду розширення банківських послуг представлено також в роботі М. Бакстера «Building the retail bank of the future», де розглянуто перспективи створення банків нового покоління з фокусом на клієнтоорієнтованість та адаптацію до цифрових змін. Бакстер наголошує на необхідності впровадження нових моделей обслуговування клієнтів та наданні доступу до послуг через дистанційні канали, що з кожним роком стають дедалі актуальнішими.

Мета дослідження полягає у розробці перспективних шляхів розвитку діджитал технологій в банківській сфері України.

Для вирішення поставленої мети було досліджено наступні **завдання**:

- Охарактеризувати особливості процесу становлення інтернетбанкінгу та його основні форми;
- Проаналізувати платежі в дистанційному банкінгу
- Дослідити мобільний банкінг
- Здійснити аналіз використання діджитал технологій на базі Web- сайту АТ «ПриватБанк»
- Показати перспективи розвитку діджитал технологій в сучасних умовах

Об'єктом дослідження є діджитал -технології в банківській сфері (на прикладі АТ «ПриватБанк»).

Предметом дослідження виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі впровадження діджитал - технологій.

Методи дослідження. У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи досліджень, зокрема: теоретичного узагальнення та системної оцінки при визначенні економічної сутності та місця матеріально-технологічної підсистеми у розвитку Інтернет-банкінгу в банківських установах;

аналізу, синтезу та графічного зображення для оцінки сучасного стану віддаленого банкінгу в Україні; групування та порівняння для дослідження і розроблення пропозицій щодо вдосконалення та шляхів розвитку інтернет-технологій клієнтами, як засобу підвищення якості та результативності банківської діяльності.

Інформаційною базою магістерської роботи є законодавчі та нормативно-правові акти; монографічні дослідження і наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів;; звітні та оперативні дані АТ «ПриватБанк», Національного банку України; аналітичні доповіді, електронні ресурси світової мережі Internet.

За матеріалами проведеного дослідження опубліковано статтю на тему «Дистанційне банківське обслуговування клієнтів в сучасних умовах» (VI Міжнародна науково-практична конференція «RICERCHE SCIENTIFICHE E METODI DELLA LORO REALIZZAZIONE: ESPERIENZA MONDIALE E REALTA DOMESTICHE, м. Болонья; Італія).

# **Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ**

## **1.1. Особливості процесу становлення інтернет банкінгу**

Інтернетбанкінг (ebanking) – це діяльність банку з надання комплексу послуг клієнтам щодо електронного управління своїми рахунками через Інтернет [1, с. 72]. Інтернетбанкінг надає клієнтам можливість керування банківськими рахунками через Інтернет за допомогою звичайних комп'ютерів і стандартного програмного забезпечення. Він є найбільш передовим і динамічним напрямком фінансових інтернетрішень і дозволяє здійснювати максимальний спектр банківських послуг [2, с. 153].

Інтернетбанкінг як система вперше був запроваджений у США 18 жовтня 1995 року, коли було відкрито Security First Network Bank (SFNB). Ця унікальна у свій час ініціатива дала можливість клієнтам отримувати банківські послуги без необхідності відвідувати фізичні відділення, здійснюючи фінансові операції через Інтернет. Однією з основних причин, які спонукали до створення такої системи, були чинні на той час обмеження на відкриття банківських філій у різних штатах. Через суворі регуляторні вимоги банки не могли розширювати свою діяльність за межі конкретних штатів, що обмежувало їхню можливість обслуговувати клієнтів з інших регіонів або країн. Інтернетбанкінг став однією з найважливіших тенденцій у банківській сфері, що згодом привело до широкого розповсюдження цієї технології по всьому світу [1, с. 72].

Багато банків у той час лише експериментували з цією технологією, і рівень безпеки був низьким, що знижувало довіру клієнтів.

У період з 2000 до 2010 років, разом із розвитком Інтернету та вдосконаленням технологій безпеки, інтернетбанкінг отримав новий імпульс для розвитку. Банки почали активно впроваджувати різноманітні онлайнпослуги, що значно розширило можливості користувачів. Зокрема, клієнти отримали можливість здійснювати онлайнплатежі, переказувати кошти між рахунками,

відкривати депозити та навіть подавати заявки на отримання кредитів без потреби відвідування відділень. Такий рівень доступності і зручності значно підвищив популярність дистанційного банкінгу. Водночас із цим відбувався активний розвиток систем аутентифікації та захисту даних, що було необхідним кроком для забезпечення безпеки фінансових операцій. Такі методи, як SMSкоди, одноразові паролі (OTP) та інші двофакторні механізми ідентифікації, стали основою захисту транзакцій. Ці технології дозволили значно знизити ризик несанкціонованого доступу до рахунків та фінансових даних клієнтів, підвищивши рівень довіри до дистанційних банківських послуг. Більше того, банки почали інтегрувати спеціалізовані протоколи безпеки, наприклад, HTTPS та SSL, для захисту переданих даних. Завдяки цим технологічним інноваціям, інтернетбанкінг перетворився на зручний і безпечний інструмент для масового користування, проклавши шлях до появи мобільних банківських додатків та розвитку банкінгу у цифровому середовищі.

З 2010 року інтернетбанкінг еволюціонує, перетворюючись на одну з основних складових банківського сервісу завдяки інтеграції з мобільними додатками та технологічним інноваціям. Мобільні додатки надали користувачам можливість контролювати свої фінанси та здійснювати банківські операції будьде та будьколи, що підвищило рівень зручності й доступності послуг. Водночас банки активно використовують новітні технології, такі як блокчейн, що дозволяє забезпечувати прозорість і надійність фінансових операцій, а також спрощує та прискорює міжнародні перекази. Розвиток біометричної аутентифікації, зокрема ідентифікація за відбитками пальців і розпізнаванням обличчя, підвищує рівень безпеки і знижує ризик шахрайства, оскільки доступ до рахунків стає більш захищеним. Впровадження штучного інтелекту та машинного навчання дозволяє банкам автоматизувати процеси, передбачати фінансові потреби клієнтів і пропонувати їм персоналізовані продукти. Крім того, чатботи та віртуальні помічники на основі штучного інтелекту забезпечують клієнтам цілодобову підтримку, допомагаючи швидко вирішувати

питання і отримувати консультації. Інтернетбанкінг також пропонує інтеграцію з електронними гаранціями та платіжними системами, що робить його ще більш універсальним. Завдяки поєднанню високого рівня зручності, безпеки та персоналізації, інтернетбанкінг сьогодні стає основним каналом взаємодії клієнтів із банками, стимулюючи подальший розвиток цифрових фінансових послуг.

У сучасному світі, де час є цінним ресурсом, можливість здійснювати фінансові операції в режимі онлайн дозволяє споживачам заощаджувати час та зусилля, оскільки їм більше не потрібно відвідувати фізичні відділення банків. Клієнти можуть отримувати доступ до своїх рахунків, виконувати перекази та сплачувати рахунки з будьякої точки світу, що значно підвищує рівень задоволеності від користування банківськими послугами [3].

Крім того, впровадження інтернетбанкінгу сприяє зменшенню витрат для самих банків. Вартість обслуговування однієї транзакції в системі інтернетбанкінгу є суттєво нижчою порівняно з традиційними методами, які передбачають обслуговування клієнтів у звичайних відділеннях.

Таким чином, впровадження інтернетбанкінгу в діяльність банків обумовлене поєднанням зростаючого попиту на зручні фінансові послуги, зниженням витрат на обслуговування та створенням конкурентних переваг, що в цілому сприяє модернізації банківського сектору та адаптації до нових умов ринку.

Мобільність інтернетбанкінгу означає, що для використання цієї послуги не потрібно встановлювати спеціальне програмне забезпечення на комп'ютер або інші пристрої. Головна вимога – це наявність доступу до Інтернету та браузера. Завдяки цьому, інтернетбанкінг є універсальним та доступним з різних пристроїв, таких як ноутбуки, планшети та смартфони.

Оперативність інтернетбанкінгу дозволяє виконувати операції швидше, ніж у традиційних відділеннях банку. Онлайнсистема надає можливість миттєвої обробки більшості транзакцій, таких як перекази, платежі або перегляд виписок.

Завдяки цьому користувачі не залежать від графіка роботи відділень банку – інтернетбанкінг доступний цілодобово, включаючи вихідні та святкові дні. Клієнти можуть увійти в особистий кабінет у будьякий час і здійснити необхідні фінансові операції незалежно від свого місцезнаходження, що підвищує ефективність управління фінансами.

Таким чином, інтернетбанкінг поєднує у собі мобільність, універсальність, оперативність, зручність цілодобового доступу та високий рівень безпеки, роблячи банківські послуги значно доступнішими. Завдяки можливості використовувати інтернетбанкінг на будьякому пристрої з доступом до Інтернету, банки створюють комфортні умови для своїх клієнтів, пропонуючи їм гнучкий інструмент для управління особистими фінансами, який відповідає сучасним вимогам швидкості, зручності та надійності [4].

Переваги Інтернет банкінгу окремо для користувачів і для банків систематизовані в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

### Переваги Інтернет банкінгу

Для користувачів	Для банку
доступність і мобільність сервісу	мінімізація операційних витрат
оперативність виконання та підтвердження трансакцій	скорочення інвестицій у розвиток мережі філій
широкий діапазон персоніфікованих послуг	розширення клієнтської бази
мінімізація комісійних	усунення географічних та часових бар'єрів для надання послуг

За допомогою дистанційного банківського обслуговування користувачі можуть здійснювати широкий спектр банківських операцій в режимі онлайн.

Цифровий банкінг, або інтернетбанкінг, стає невід'ємною складовою сучасної фінансової системи, надаючи користувачам низку значних переваг. Однією з основних переваг цифрового банкінгу є можливість віддаленого керування рахунками цілодобово, що дозволяє клієнтам переглядати поточний стан картки, контролювати залишки та відстежувати стан платежів у будьякій

точці світу. Це означає, що незалежно від геолокації, клієнти можуть мати доступ до своїх фінансових ресурсів, що суттєво підвищує зручність та оперативність управління особистими фінансами.

Однією з вагомих економічних переваг є мінімальна комісія за проведення платежів. Порівняно з оплатою через термінали або відділення банків, клієнти отримують можливість знизити витрати на банківські послуги. Це важливо в умовах, коли користувачі прагнуть оптимізувати свої витрати та підвищити фінансову ефективність. Проте, незважаючи на численні переваги, цифровий банкінг має й певні недоліки, які можуть стати суттєвими перепонами для його використання. Один з найбільш критичних аспектів – недостатній рівень захисту коштів та особистих даних. У сучасному світі кіберзлочинності, ризик втрати грошей або доступу до рахунку через хакерські атаки залишається актуальним. Споживачі повинні бути обізнаними про ризики, пов'язані з використанням цифрових фінансових послуг, і вживати заходів для захисту своїх фінансових даних.

Технічні збої та обмеження також можуть вплинути на функціонування цифрового банкінгу. Багато банків встановлюють ліміти на суму, яку можна переказувати або оплачувати онлайн, що може бути обмеженням для користувачів, які здійснюють великі фінансові операції. Крім того, у разі технічних збоїв або слабкого інтернетз'єднання, клієнти можуть стикатися з труднощами при проведенні фінансових операцій, що викликає незадоволення і може підірвати довіру до онлайнбанківських послуг.

Одним із прикладів інноваційних рішень у сфері цифрового банкінгу є використання віртуальних карток, таких як картки ZEN.COM. Вони дозволяють клієнтам здійснювати покупки та оплачувати бажані товари й послуги в будьякій точці світу з мінімальною комісією. Віртуальні картки надають користувачам додаткову гнучкість та зручність, оскільки їх можна підвантажити до віртуального гаманця за кілька кліків. Це забезпечує комфортний шопінг,

оскільки клієнти можуть швидко та безпечно виконувати фінансові операції без необхідності фізично використовувати пластикові картки.

Важливим аспектом розвитку цифрового банкінгу є постійне вдосконалення технологій безпеки. Багато фінансових установ інвестують у новітні системи шифрування та захисту даних, щоб забезпечити максимально можливий рівень безпеки для своїх клієнтів. Ці заходи включають двофакторну аутентифікацію, біометричні технології та регулярні оновлення програмного забезпечення, що робить процес онлайнбанкінгу більш безпечним.

Сумарно, цифровий банкінг надає користувачам значні переваги в управлінні фінансами, проте його розвиток супроводжується певними викликами, які потребують уваги. Для забезпечення зростаючої популярності та ефективності інтернетбанкінгу важливо продовжувати розвивати безпеку, підвищувати довіру клієнтів і адаптувати послуги до потреб споживачів. Лише в такому випадку цифровий банкінг зможе стати основним інструментом у сфері фінансових послуг, забезпечуючи зручність і безпеку для користувачів у всьому світі [5].

В Україні інтернетбанкінг стали впроваджувати значно пізніше. Лише у 2001 році ПриватБанк запустив додаток «Приват24». Сьогодні українці можуть отримувати послуги інтернетбанкінгу від більшості провідних банків України.

Цікаво, що кількість онлайнрозрахунків стрімко збільшується з кожним роком. Згідно з дослідженням [Statista](#), у 2020 році інтернетбанкінг використовували 1,9 млрд людей у світі. У 2024 році ця цифра становить вже 2,5 млрд користувачів. Лише у Європі за останні чотири роки кількість тих, хто регулярно використовує інтернетбанкінг, зросла на 73 млрд [6].

Онлайнбанкінг кожного банку має свої умови та особливості. Для більш аналітичного розуміння розглянемо табл. 1.2 [7].

**Порівняльна система онлайнбанкінгу**

Банк	Дата запуску	Транзакції в межах банку	Транзакції в межах України	Депозити онлайн	Захист для перегляду виписок	Захист платежів
Sense Bank		Так	Так	Немає	Пароль	SMS та одноразовий пароль
Кредобанк		Так	Так	Так	Пароль	SMS та одноразовий пароль
Ощадбанк	17.12.2012	Так	Немає	Так	Пароль, SMS	одноразовий пароль та чек
ПриватБанк	2000	Так	Так	Так	Пароль, SMS	SMS та одноразовий пароль
ПУМБ	Квітень 2010	Так	Так	Так	Пароль	SMS та одноразовий пароль
Райффайзен Банк		Так	Так	Так	Пароль	SMS та одноразовий пароль
Ukrsibbank	Березень 2010	Так	Так	Так	Пароль	SMS та одноразовий пароль

Аналізуючи таблицю, що порівнює умови онлайнбанкінгу різних банків, можна зробити ряд важливих висновків. У таблиці представлено дані про кілька банків, включаючи Sense Bank, Кредобанк, Ощадбанк, ПриватБанк, ПУМБ, Райффайзен Банк та Ukrsibbank. Основні критерії, за якими здійснюється порівняння, включають дату запуску, можливість виконання транзакцій в межах банку та України, наявність депозитів онлайн, а також системи захисту.

Дата запуску є важливим показником, оскільки банки з більш тривалим досвідом роботи в онлайнбанкінгу можуть мати більш розвинуті технології та безпечні системи. Наприклад, ПриватБанк, який розпочав свою діяльність у 2000 році, має значний досвід у цій сфері, що підтверджується наявністю різноманітних онлайнпослуг і високим рівнем захисту.

Транзакції в межах банку та транзакції в межах України є важливими аспектами функціональності онлайнбанкінгу. Всі банки, представлені в таблиці, підтримують транзакції в межах власної системи, але лише деякі з них забезпечують можливість здійснення транзакцій на території України. Наприклад, Ощадбанк не дозволяє проводити транзакції в межах України, що може бути обмеженням для користувачів, які прагнуть більшої гнучкості у фінансових операціях.

Що стосується депозитів онлайн, не всі банки пропонують цю функцію. Це може свідчити про різний рівень готовності банків до цифровізації своїх послуг. Наприклад, Sense Bank і Ощадбанк не мають можливості відкриття депозитів онлайн, що може знизити їхню привабливість для клієнтів, які шукають зручні способи управління своїми фінансами.

Таким чином, можна підсумувати, що хоча всі банки в таблиці пропонують базові функції онлайнбанкінгу, їхня ефективність та безпека можуть значно відрізнятись. Банки з більш тривалим досвідом у сфері цифрових послуг, такими як ПриватБанк, мають більш розвинуті функціональні можливості та надійніші системи захисту, що робить їх більш привабливими для споживачів. Водночас, недостатній рівень захисту, відсутність можливості проведення транзакцій у межах України та нездатність до онлайндепозитів можуть негативно вплинути на конкурентоспроможність деяких фінансових установ.

Процес розвитку інтернетбанкінгу призвів до появи кількох основних форм, кожна з яких відповідає специфічним потребам споживачів і технологічним можливостям. Традиційний інтернетбанкінг, що включає вебплатформи, є найпоширенішою формою, завдяки якій клієнти можуть виконувати базові банківські операції, такі як перевірка залишків на рахунках, перекази між рахунками, а також оплата рахунків. Ця форма інтернетбанкінгу стала звичною для багатьох споживачів, оскільки вона забезпечує простий доступ до фінансових послуг і дозволяє виконувати операції без необхідності відвідування фізичного відділення банку [8, с. 174].

Завдяки мобільному банкінгу, клієнти можуть управляти своїми фінансами у будь-який час і в будь-якому місці, що особливо важливо в умовах швидко мінливого ритму життя [9, с. 32]. Віртуальні банки здатні зосередитися на цифрових інноваціях і оптимізації користувацького досвіду, що робить їх привабливими для сучасних споживачів [10, с. 111]. Крім того, в сфері фінансових технологій (FinTech) активно діють нові компанії, які пропонують інноваційні рішення, такі як мобільні гаманці та автоматизовані інвестиційні платформи. Ці технології значно полегшують управління фінансами, надаючи користувачам нові можливості для здійснення фінансових операцій. FinTech компанії сприяють розвитку інтернетбанкінгу, надаючи споживачам більше варіантів і підходів до управління своїми коштами [11].

Таким чином, різноманітність форм інтернетбанкінгу відображає зміни у споживчих потребах і технологічному прогресі. Кожна з цих форм має свої переваги і недоліки, і вибір відповідної залежить від індивідуальних уподобань та потреб клієнтів. Розвиток інтернетбанкінгу обумовлює подальші інновації в цій сфері, що сприяє зростанню популярності та використання фінансових послуг у цифровому форматі.

## **1.2. Використання мобільного банкінгу**

Мобільний банкінг — це фінансова послуга, що дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції за допомогою мобільного пристрою, такого як смартфон чи планшет, без потреби відвідувати фізичне відділення банку. Його функціональні можливості значно варіюються залежно від банку, проте часто включають перевірку балансу рахунків, перекази коштів, оплату послуг, поповнення мобільних рахунків, виписку по операціях, замовлення карток, оформлення кредитів, інвестиційні операції та багато іншого. Мобільний банкінг, як правило, реалізується через спеціальний мобільний додаток, який клієнт завантажує та встановлює на свій пристрій.

Сучасні мобільні банківські додатки підтримують технології біометричного захисту та двофакторної аутентифікації для забезпечення безпеки операцій. Окрім того, багато банків впроваджують такі інноваційні функції, як автоплатежі для повторюваних платежів, налаштування лімітів по картці, аналіз витрат та можливість купівлі страхових полісів. Мобільний банкінг суттєво підвищує доступність банківських послуг, дозволяючи клієнтам керувати фінансами з будь-якого місця, де є доступ до інтернету. Це особливо важливо для клієнтів у віддалених регіонах або в умовах, коли фізичний доступ до відділень обмежений, наприклад, під час пандемії чи у разі надзвичайних ситуацій.

Сучасні технології мобільного банкінгу також дозволяють клієнтам відстежувати операції в режимі реального часу, що підвищує прозорість і контроль над фінансовими потоками. Для багатьох користувачів зручність використання мобільного додатка є ключовим фактором, адже банківські послуги стали доступними буквально в один дотик. Такий банкінг розвивається в умовах зростаючої цифрової трансформації, пропонуючи інтерфейси, які легко зрозуміти і які дозволяють ефективно взаємодіяти з банком без необхідності детального знання фінансових продуктів.

Впродовж останніх років спостерігається перехід банків України від традиційного банківського обслуговування населення та комунікації банків із клієнтами через мережу Інтернет та мобільні додатки. Наприклад, за період 2018–2022 років темпи зростання активних користувачів онлайнбанкінгу в Україні збільшились на 89,36% (із 4,7 млн активних користувачів в 2018 році до 8,9 млн активних користувачів у 2022 році) [27, с. 4].

З одного боку, такі тенденції спричинені здебільшого активною цифровізацією банківського сектору України та тенденціями до цифровізації та диджиталізації банківських послуг у світовому масштабі. Також можна відмітити покращення рівня розповсюдження інтернету в Україні. Так, за період 2004–2023 років поширення інтернету в Україні збільшилось на 78% і становило

у 2023 році рекордні 90%. Аналогічний показник за 2004 рік становив 12% [28]. З іншого боку, в умовах безконтактного банківського обслуговування, спричиненого виникненням та розповсюдженням пандемії коронавірусу SARSCoV2, банківські установи в Україні швидко відреагували на зміни в суспільстві та стали більш ефективно використовувати можливості інтернету. До того ж, нині тенденція все більшого переходу до електронного банкінгу доцільна в умовах підготовки вступу України до Європейського Союзу.

Наразі, в умовах війни та запровадженого воєнного стану в Україні, банки намагаються враховувати всі складнощі, створюючи для своїх клієнтів максимально доступні банківські послуги та зручні способи комунікації. Постійні повітряні тривоги, окупація частини південносхідних областей, а також блекауті, які обмежують можливість звернення до банківських відділень, спонукають українські фінансові установи активно розвивати онлайн та мобільний банкінг. Крім того, важливим фактором є зниження вартості цифрових інструментів, таких як комп'ютери та мобільні телефони, що забезпечує доступ до онлайн та мобільного банкінгу. Це здешевлення стало можливим завдяки науковотехнічному прогресу [29, с. 4].

Банківські установи в Україні, впроваджуючи мобільний банкінг, надають клієнтам можливість здійснювати фінансові операції без необхідності відвідування відділень. Переказ коштів став також доступним у різних формах: між власними рахунками клієнта в межах одного банку, між різними банками, включаючи перекази в межах України через IBAN, а також міжнародні перекази, зокрема за допомогою сервісів на кшталт WesternUnion або MoneyGram.

Мобільний банкінг також дає можливість поповнення мобільних рахунків, включно з рахунками інших користувачів. Автоплатежі стали зручним інструментом для регулярних оплат, які налаштовуються клієнтом на певну періодичність. Це може бути автоматичне поповнення мобільного рахунку або ж оплата підписок. Окрім цього, клієнти можуть у будьякий момент переглядати

виписки та історію транзакцій по рахунках за обраний період часу, що дозволяє ефективно відслідковувати витрати.

Банки також надають змогу замовляти платіжні картки – як дебетові, так і кредитні. Ці картки можуть бути випущені у фізичній формі або віртуальні для використання за допомогою NFC на мобільних пристроях. Мобільний банкінг дозволяє також оформлювати договори по депозитах і кредитах, а також здійснювати погашення кредитів чи поповнення депозитних рахунків. Клієнти можуть навіть обирати розстрочку. Можливість інвестування через мобільні додатки стала ще одним важливим аспектом, що дозволяє інвестувати не лише у банківські депозити, а й в інші фінансові інструменти.

Мобільні сервіси також спрощують процес страхування – клієнти можуть застрахувати своє життя та майно, не виходячи з дому. Онлайнбанкінг відкрив можливості для обміну валют, що дозволяє здійснювати операції дистанційно, а отримання готівки вже відбувається у відділенні. Окрім цього, останніми роками з'явилася можливість сплачувати комунальні послуги, здійснювати благодійні внески, підтримувати армію через перекази в фонди, а також оплачувати штрафи за порушення правил дорожнього руху, усе це доступне без відвідування банківських відділень [30, с. 2].

Аналізуючи всі можливі банківські операції через інтернетбанкінг та мобільні додатки, можна зробити висновок, що таким чином значно зменшується фактор часу на одержання бажаного результату та водночас збільшується зручність і доступність банківських послуг, а отже і покращується прихильність користувачів банківських послуг в Україні. Зокрема, такий процес пов'язаний із декількома тенденціями. По-перше, онлайнбанкінг та мобільні додатки присутні як в державних банках, наприклад, АТ КБ «Приватбанк», так і в повністю цифрових банках, які діють без традиційних відділень, зокрема, АТ «Універсал Банк» [31, с. 3].

По-друге, як вказують Р. Мірошник та І. Кухта [31, с. 3], Україна стала першою у світовій мережі банків країною, що запровадила оплату через QRкоди,

які спрощують систему безготівкових транзакцій. Водночас користувачі банківських послуг стикаються з певними недоліками цих видів обслуговування, які інколи викликають проблеми, наприклад, шахрайські списання коштів із рахунків, технічні помилки в банківських онлайн-системах та сервісах тощо. Проте не можна стверджувати, що здійснення таких операцій банківськими установами є інноваційним, оскільки деякі банки нині все ще не виконують окремі вищезазначені послуги без фізичної присутності клієнта у відділенні банку [32, с. 580].

Банки мають підтримувати тісний взаємозв'язок в комунікаційному процесі із клієнтами, особливо в онлайнформаті. Для того, щоб досягти успіху банківські установи, як і інші організації, мають розробляти, вдосконалювати та реалізовувати нові стратегії розвитку [33, с. 2]. Таким чином, клієнти отримали більше можливостей для користування депозитними послугами та конструктором депозитів, а також доступ до інших онлайнбанківських сервісів у зручному форматі месенджера [34, с. 2]. Важливим аспектом для зручності та доступності банківських послуг для населення є інтерфейс мобільних банкінгів, які приваблюють клієнтів [33, с. 2]. Яскравим прикладом ефективного використання інтерфейсної бібліотеки є Monobank, який є частиною АТ «Універсал Банк», що від його започаткування й по 2024 рік включно працює без єдиного відділення, надаючи зручні та швидкі послуги населенню та опираючись на якісну інтерфейсну архітектуру [34, с. 49].

З початку свого функціонування у 2017 році та по 2020 рік включно Monobank продемонстрував найбільший приріст банківських клієнтів порівняно з іншими українськими банками, досягнувши відмітки в 5 млн активних користувачів [28, с. 134].

Зокрема, О.Ткаченко [33, с. 6] стверджує, що серед трьох можливих інтерфейсних бібліотек Vue надає як односторонню, так і двосторонню прив'язку, мінімальний обсяг та максимальну дієвість, порівняно з Angular 2 та React, проте має низьку здатність до розширення функцій. Тому, банківські

установи у своєму розвитку мають враховувати інтерфейсні аспекти для кращої обробки даних клієнтів. Однак, порівнюючи українські показники проникнення мобільного банкінгу з аналогічними показниками в країнах Європейського Союзу (далі – ЄС), можна відмітити, що незважаючи на позитивну тенденцію розвитку в Україні, показники значно менші, аніж в інших країнах (рис. 1.1) [28; 35]

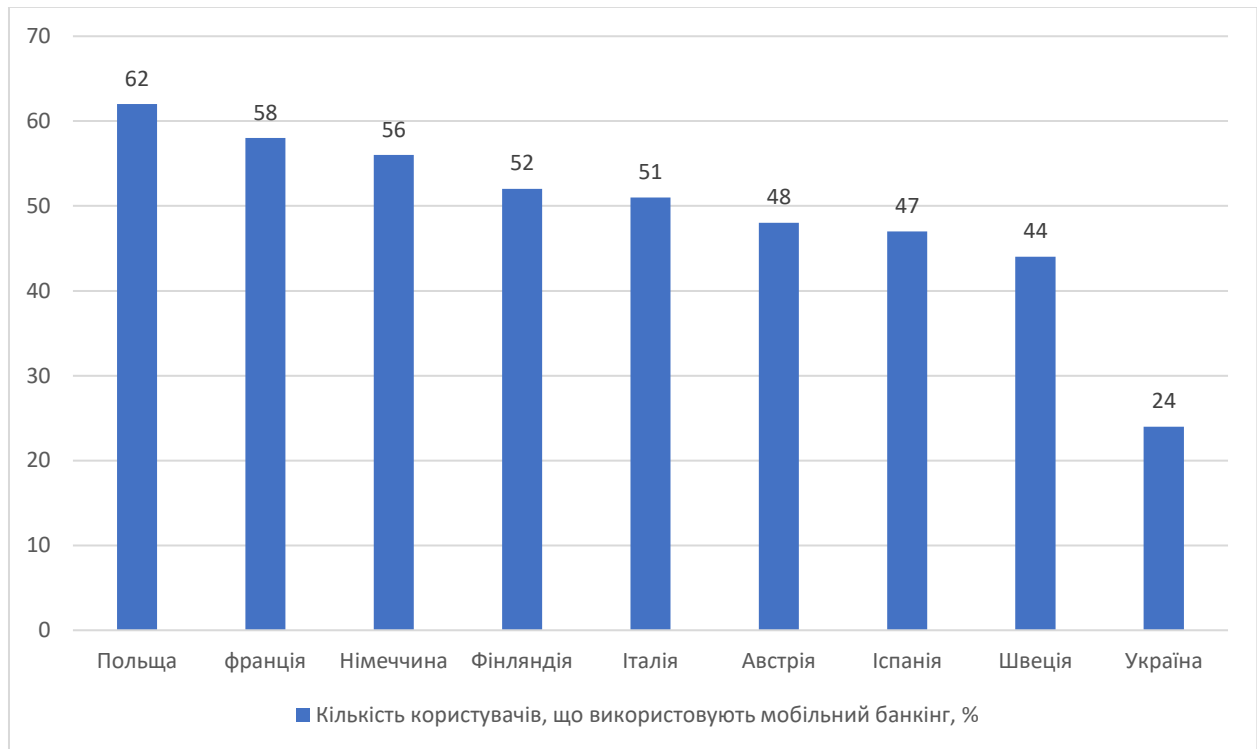


Рис. 1.1. Проникнення мобільного банкінгу у країнах ЄС та в Україні на кінець 2023 – початок 2024 року, %

Аналізуючи дані, представлені на рис. 1.1, можна дійти висновку, що рівень проникнення мобільного банкінгу в Україні є більш ніж удвічі нижчим порівняно з країнами ЄС. Наприклад, у порівнянні з Польщею цей показник є нижчим у 2,6 рази. Серед основних причин такої ситуації називають кіберзагрози та загальну недовіру до онлайн-банківських систем [27; 28, с. 4]. Крім того, слабка пропускна здатність інтернету в окремих регіонах України, попри його широку доступність, також є стримуючим фактором. Забезпечення необхідної інфраструктури для підвищення доступності мобільного банкінгу у різних областях є актуальним завданням. Особливо важливим є державне регулювання,

спрямоване на регіональний економічний розвиток [36, с. 203]. Ці заходи повинні впроваджуватися з урахуванням принципів пропорційності, стійкості та соціальної орієнтованості для всіх областей країни [36, с. 205]. Досягнення синергічного ефекту від впровадження таких заходів дозволить державі значно покращити умови для розвитку мобільного банкінгу і розширити його доступність для населення.

Нині мобільний банкінг гарантують клієнтам банків зручність та доступність банківських послуг, які супроводжуються як перевагами, так і недоліками (табл. 1.3). Аналізуючи дані, наведені в табл. 1.3, можна підсумувати, що мобільні додатки все-таки мають більше переваг, аніж недоліків для клієнтів.

Таблиця 1.3

**Переваги та недоліки, що впливають на зручність та доступність використання мобільних додатків для користувачів банківських послуг в Україні**

Переваги	Недоліки
Економія часу	Можливість втрати персоналізованих даних через кібератаки
Спрощена система отримання банківських послуг	Можливість втрати грошових коштів через шахрайські дії
Швидкість отримання банківських послуг	Пряма залежність від мережі Інтернет
Цілодобовий доступ до інформації	

Одним із нововведень у банківському секторі України стала програма «Жабка» від MasterCard, яка дозволяє клієнтам максимально швидко й просто оплачувати товари та послуги в соціальних мережах. Зараз процес оплати виглядає так: покупець отримує від продавця суму та IBAN для переказу коштів. Потім, використовуючи мобільний додаток банку, покупець здійснює платіж, вводячи необхідні дані, включаючи IBAN отримувача, назву товару та суму. Після цього покупець передає квитанцію або платіжне доручення продавцю. Уся процедура зазвичай займає понад 10 хвилин, за умови стабільного інтернет-з'єднання та безперебійної роботи сервера додатка.

Програма «Жабка» спрощує цей процес, виконуючи роль платіжного терміналу в телефоні. Вона об'єднує соціальні мережі, у яких зареєстрований користувач, і дозволяє здійснити платіж за лічені секунди. Для оплати потрібно лише ввести суму та підтвердити платіж. «Жабка» автоматично створює рахунок для оплати й надсилає повідомлення про успішний платіж, яке служить платіжним дорученням. Таким чином, програмі передаються всі етапи: вибір банку, авторизація, введення платіжних даних та запит на платіжне доручення. Обмеженням є лише соціальні мережі, за межами яких оплати неможливі [32, с. 581].

З огляду на досвід інших країн, доцільно підвищити зручність і доступність банківських послуг для українських клієнтів шляхом запровадження відкритого банкінгу, який уже офіційно функціонує у Великобританії та перебуває на етапі впровадження в Гонконзі, США, Канаді, Японії, Австралії та Новій Зеландії [37, с. 7]. Така система передбачає впорядкований і відкритий обмін даними між надавачами банківських послуг та операторами платіжних технологій за допомогою програмних інтерфейсів (API) [37, с. 5]. Відкритий банкінг не обмежується оплатою лише в інтернеті або соціальних мережах, як у випадку з програмою «Жабка» [32, с. 581]. Ця система надає користувачам зручність управління коштами, розміщеними в різних банках, через єдиний мобільний додаток.

Отже, мобільний банкінг стали невід'ємними елементами функціонування сучасної української банківської системи. Наразі рівень користування мобільним банкінгом в Україні суттєво нижчий, ніж у країнах ЄС. Для забезпечення конкурентоспроможності, залучення більшої кількості клієнтів та розвитку банківської галузі в Україні банківським установам слід посилювати увагу до інновацій у сфері дистанційного обслуговування та підвищувати зручність і доступність своїх послуг.

### 1.3. Переваги і недоліки електронних грошей

Нам би хотілося зазначити, що хоч і електронні кошти і всі відомі вже якийсь час, але відносно в нашій країні є порівняно новим платіжним сегментом, але вже активно ведуться розрахунки з їх використанням багатьма українськими компаніями. Ми розуміємо, що управляти коштами у своєму гаманці користувач може за допомогою Інтернету/мобільного телефону, що для кожного є плюсом. Важливість їх з точки зору монетарної політики держави впливає з того, що вони є заміником банкнот і монет, тобто деякі види електронних грошей можуть стати привабливою альтернативою розміщення короткострокових депозитів.

На сьогоднішній день в нашій країні ми розглянемо також переваги та недоліки електронних коштів. Хоч їх розвиток та популярність дійсно дуже велика, ми для себе в нашій роботі розглядаємо і небезпечні нюанси для забезпечення свої даних та свого капіталу.

Таблиця 1.4

#### Переваги та недоліки використання електронних грошей в Україні

Переваги	Недоліки
зручність як під час їх отримання, так і під час здійснення розрахунків ними;	ризики шахрайства;
безпека цілісності інформації та захист від її несанкціонованого відтворення;	зняття готівки лише з комісією;
анонімність платника та отримувача грошей;	відсутність нарахованих відсотків за зберігання грошей на рахунках;
можливість роботи в режимі online для платника та одержувача коштів;	доступ обмежується програмно-технічними засобами в роздрібній сфері;
можливість роботи в режимі online для платника та одержувача коштів;	обмеження обігу визначено законами та постановами НБУ;
можливість конвертації у законні засоби платежу, емітовані центральним банком.	не підлягають виплаті фондом гарантування вкладів фізичних осіб.

Для більш кращої зручності класифікацію систем електронних розрахунків, що працюють на українському ринку, доцільно з нашого боку поділити на дві підгрупи: системи електронних розрахунків, що емітують електронні гроші

тільки в національній валюті ( гривні ) або «гривневі» системи ( W1, МАХІ, WebMoney, Global Money, НСМЕП, MoneXu, LiqPay ); системи, що зареєстровані в інших юрисдикціях, або «негривневі», проте надають послуги українським споживачам ( QIWI, WebMoney Transfer, PayPal ).

В Україні електронні гроші на смарткартках представлені, зокрема, неперсоніфікованими електронними гаманцями НСМЕП. Емісія електронних грошей, які зберігаються в пам'яті комп'ютерів, здійснюється за технологіями PayCash і WebMoney Transfer. Ця програма створена для забезпечення користувачів універсальним засобом розрахунків за товари та послуги, які пропонуються в мережі Інтернет.

В нашій країні, як в багатьох країнах світу, на сьогоднішній день в мережі Internet популярністю користується декілька десятків платіжних систем. Серед найбільш популярних систем виділяють: E-Gold, PayPal, PayCash, WebMoney Transfer, CyberPlat, Privat24 та ін. Статистика їх використання змінюється напевно активно з кожним роком. Так за даними Нацбанку, що надає статистичні відомості, використання платіжних карток, емітованих банками України, протягом I кварталу 2024 року свідчить, що українці продовжують віддавати перевагу безготівковим операціям з платіжними картками.

Так, кількість операцій (безготівкових та з отримання готівки) з використанням платіжних карток в Україні та за її межами у I кварталі 2024 року становила 1 950,9 млн шт., а їхня сума – 1 489,7 млрд грн. З них безготівковими були 1 837,6 млн операцій на загальну суму 960,9 млрд грн.

Так за даними, 94 із 100 операцій з платіжними картками – безготівкові.

Частка безготівкових операцій у I кварталі 2024 року за сумою перебувала на рівні 64,5% в загальній сумі операцій із платіжними картками, за кількістю – 94,2% (за 2023 рік цей показник становив 64,8% та 93,5% відповідно).

Аналіз розподілу безготівкових операцій за їхніми видами свідчить, що у I кварталі цього року найбільше операцій із використанням карток за сумою та за

кількістю припадало на розрахунки в торговельній мережі (45,1% та 72% відповідно). Там було здійснено 1 323,4 млн операцій на суму 433,2 млрд грн. Перекази з картки на картку у I кварталі 2024 року становили третину за сумою (32,9%) та майже десятину за кількістю (8,9%). Оплата товарів і послуг в інтернеті – 14,6% за сумою та 14,1% за кількістю. У звітному періоді середня сума однієї операції становила: у торговельній мережі – 327 грн (у I кварталі торік – 344 грн), з переказу з картки на картку – 1 931 грн (2 133 грн), з оплати товарів та послуг у мережі Інтернет – 541 грн (460 грн). Кількість активних розтерміналів у торговельній та сервісній мережах у березні порівняно з січнем зросла на 3,5% (до 464,8 тис. шт.), а кількість пунктів продажу та надання послуг, які приймають платіжні картки, – на 2,7% (до 473,9 тис. шт.). Банкоматна мережа з початку року майже не зазнала змін та налічувала 15,9 тис. банкоматів.

За підсумками березня 2024 року загальна кількість емітованих платіжних карток в Україні досягла 117,3 млн шт. Це на 1% більше порівняно з січнем цього року. Кількість платіжних карток, з якими щомісяця здійснювалися видаткові операції, зросла на 2% – із 51,6 млн шт. у січні до 52,7 млн шт. у березні.

Продовжує зростати і загальна кількість безконтактних платіжних карток – за підсумками березня цього року зростання на 3% порівняно з січнем. Загалом більше половини (59,5%) активних платіжних карток у березні – це безконтактні картки.

Також популярними серед українців є токенизовані платіжні картки, кількість яких з початку року зросла на 7% (до 13,4 млн шт.). Серед усіх активних карток токенизованою є кожна четверта. Як наслідок, лише зовсім невелика частина операцій (7% за сумою та 5,8% за кількістю) у I кварталі цього року здійснювалася в торговельній мережі з фізичним зчитуванням даних із носія картки (у I кварталі 2023 року частка таких операцій становила 12,4% та 11,1% відповідно). Решта операцій були безконтактними (з безконтактною картою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів). Їх сума у I кварталі 2024 року становила 403,0 млрд грн (у I кварталі 2023 року – 307,4 млрд грн).

Нагадуємо, що з 01.04.2023 Національний банк України запровадив збір нової статистичної звітності про кредитові та дебетові перекази в Україні.

Через це окремі надавачі платіжних послуг переглянули показники щомісячної статистичної звітності про операції з платіжними картками, що подається до Національного банку.

В нашій роботі та в даному питанні дослідження варто підкреслити, що Національний банк у межах реалізації норм Закону України “Про платіжні послуги” (далі – Закон) установив новий порядок надання емітентами електронних грошей (банками та небанківськими установами) фінансової платіжної послуги з випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними, зокрема відкриття та обслуговування електронних гаманців.

З метою уніфікації вимог до такої діяльності Національний банк, зокрема:

- встановив вимоги до порядку здійснення випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними;
- зобов’язав емітента здійснювати формування номера електронного гаманця за міжнародним стандартом IBAN та встановив вимоги до режиму використання електронних гаманців;
- запровадив вимоги до договору, який укладається між емітентом та споживачем або користувачем, з метою посилення захисту прав споживачів фінансових послуг.

Відповідні норми містить постанова Правління Національного банку України від 29 вересня 2022 року № 210 “Про затвердження Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними”.

Водночас 24 лютого 2022 року Національний банк тимчасово призупинив операції з випуску та розповсюдження електронних грошей, поповнення електронних гаманців електронними грошима (постанова Правління Національного банку України від 24 лютого 2022 року № 18 “Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану” (зі змінами).

Отже, для подальшого успішного розвитку електронних грошей в Україні важливим є застосування виваженої правової регламентації, спрямованої, з одного боку, на підтримку їхнього розвитку, а з іншого – на запобігання їх використанню з метою ухилення від оподаткування та контролю. Електронні гроші значно полегшують життя, оскільки з їх допомогою можна здійснювати миттєві перекази грошей на будь-який рахунок і легко простежити за своїм фінансовим станом і кількістю заощаджень, які залишилися на рахунку.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТА РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ

### 2.1. Аналіз здійснення платежів в дистанційному банкінгу

В умовах, коли діджиталізація економіки визначає головні тренди розвитку не лише фінансового сектору, але і усіх аспектів життєдіяльності людини, саме платіжним карткам банків належить головне місце на ринку розрахункових інструментів, забезпечуючи стійкість і неперервність сучасного грошового обігу. Важливо також, що на відміну від тих же чеків, платіжна картка із розвитком сучасних інформаційних технологій і засобів комунікацій дозволяє використовувати грошові кошти їх власнику максимально оперативно, тобто за ступенем ліквідності наближається до готівки, адже за допомогою платіжних карток товари та послуги у роздрібній торгівлі за наявності необхідного обладнання можуть оплачуватись так само швидко як і за допомогою готівкових коштів, однак разом з тим платіжні картки усувають витрати та незручності, пов'язані із зберіганням і переміщенням готівки. Інакше кажучи, розвиток платіжних карток відображає по суті відповідні технологічні досягнення банківського бізнесу, за яких платіжні картки стали повноцінним інструментом фінансового ринку саме в якості засобу платежу [13, с. 154].

Власне сам процес виникнення і еволюції платіжних карток можна вважати цілком об'єктивним, оскільки він був необхідною відповіддю на зростаючі запити суспільства і бізнесу щодо удосконалення організації грошового обігу, підвищення зручності і економічності використання платіжних інструментів та зростання ефективності банківського бізнесу загалом. А тому поява і розвиток платіжних карток відбуваються у ХХ ст., тобто у той період, коли впровадження нових технологій стало невід'ємним елементом не лише розвитку реального сектору економіки, але і банківської системи. Так, перші аналоги платіжних карток являли собою посвідчення платоспроможності клієнта банку та були зроблені з картону. Компанією Western Union була випущена перша картка, на якій було зафіксовано ім'я клієнта і визначено суму кредиту від банку. Через 14 років у 1928 р. компанія з Бостона Farrugton Manufacturing

випустила перші картки з металу, що дозволяло проводити автоматизовану обробку даних їх власника, оскільки з таких карток робилися відбитки на надруковані чеки і інформація про власника могла зберігатися кілька років. Ускладнення фінансових операцій, зростання їх трудомісткості, включення до сфери фінансовобанківського обслуговування нових соціальних груп, галузей, регіонів визначили швидкий розвиток автоматизації у банківській справі країн із ринковою економікою у середині ХХ століття, що сприяло появі та розвитку якісно нової системи розрахунків з використанням платіжних банківських карт [14, с. 78].

Перші пластикові банківські картки почали випускатися у 1950ті роки в США і стали використовувати замість чекових книжок. У масовий оборот цей продукт першим запровадив ньюйоркський банк Long Island Bank в 1951 р., а Європі британська компанія Finders Services. У цьому ж році Franklin National Bank емітував першу сучасну кредитну картку [15, с. 129].

Однією із перших пластикових карток, що набули широкого визнання, стала картка компанії American Express, адже приблизно через 11 місяців після її випуску 1 жовтня 1958 року приблизно 470 тисяч приватних осіб, а також 30 тисяч компаній придбали цю карту. Її розповсюдження було пов'язано передусім із тим, що в American Express були широкі можливості для надання кредиту клієнтам, а міжнародна мережа цієї компанії обслуговувала дорожні чеки в усьому світі [16, с. 18].

Разом із тим, спершу становлення системи карткових розрахунків мало обмежений характер, позаяк американські банки, конкуруючи один з одним за залучення клієнтів, створювали власні карткові системи, що мали ознаки локальних проектів, а відтак визначали недостатню норму банківського прибутку від карткового бізнесу, стримуючи його розвиток. Тому на початку 1960х років комерційні банки США дійшли висновку про недоцільність випуску карток у межах власних (локальних) платіжних систем і стали об'єднуватися, організуючи емісію та обслуговування карток спільними зусиллями. Така

консолідація дозволила різко розширити обсяг послуг, що надаються банками, за рахунок використання у єдиній мережі карток різних емітентів, збільшивши за рахунок цього як кількість самих карток, так і підприємств і фірм, що реалізують товари та надають послуги із використанням банківських карток. Як наслідок, об'єднання найбільших американських банків та проектів із використанням платіжних карток у 1970 р. дозволило створити на рівні держави дві найбільші платіжні системи національного масштабу: асоціацію Master Charge (згодом перетворену на Master Card) та National BankAmericard Incorporated (у 1977 р. перетворену у VISA) [17, с. 68].

Унаслідок таких технічних вдосконалень поширення американських платіжних систем, що почалося наприкінці 70х років XX ст., охопило європейські країни та Японію, а згодом і решту країн світу [18, с. 15].

У результаті, платіжні картки стали одним із найважливіших факторів так званої «технологічної революції» у банківській справі, виступаючи ключовим елементом електронних банківських систем та вийшовши на передові позиції організації грошового обороту, поступово витісняючи чеки, чекові книжки, а згодом і готівку [19, с. 2282].

Саме численні зручності і переваги платіжних карток порівняно із паперовими носіями грошових відносин (банкнотами і чеками) по суті і визначають домінуючу нині роль цих інструментів у платіжній системі загалом [20, с. 110].

На сьогодні в Україні можна спостерігати достатньо стійку тенденцію щодо розвитку ринку платіжних інструментів та збільшення обсягу платіжних карток, емітованих комерційними банками протягом останнього періоду часу (рис. 2.1) [21]. Так, тільки упродовж останніх п'яти років кількість платіжних карток, емітованих банківськими установами, зросла майже на 50%, з 59,4 млн. шт. до 112,4 млн. шт. При цьому майже половина випущених платіжних карток становили активні платіжні інструменти, що використовуються економічними

агентами для здійснення розрахункових операцій, а сама кількість активних карток зросла за п'ять років на 35%, з 36,9 млн. шт. до 50 млн. шт [21].

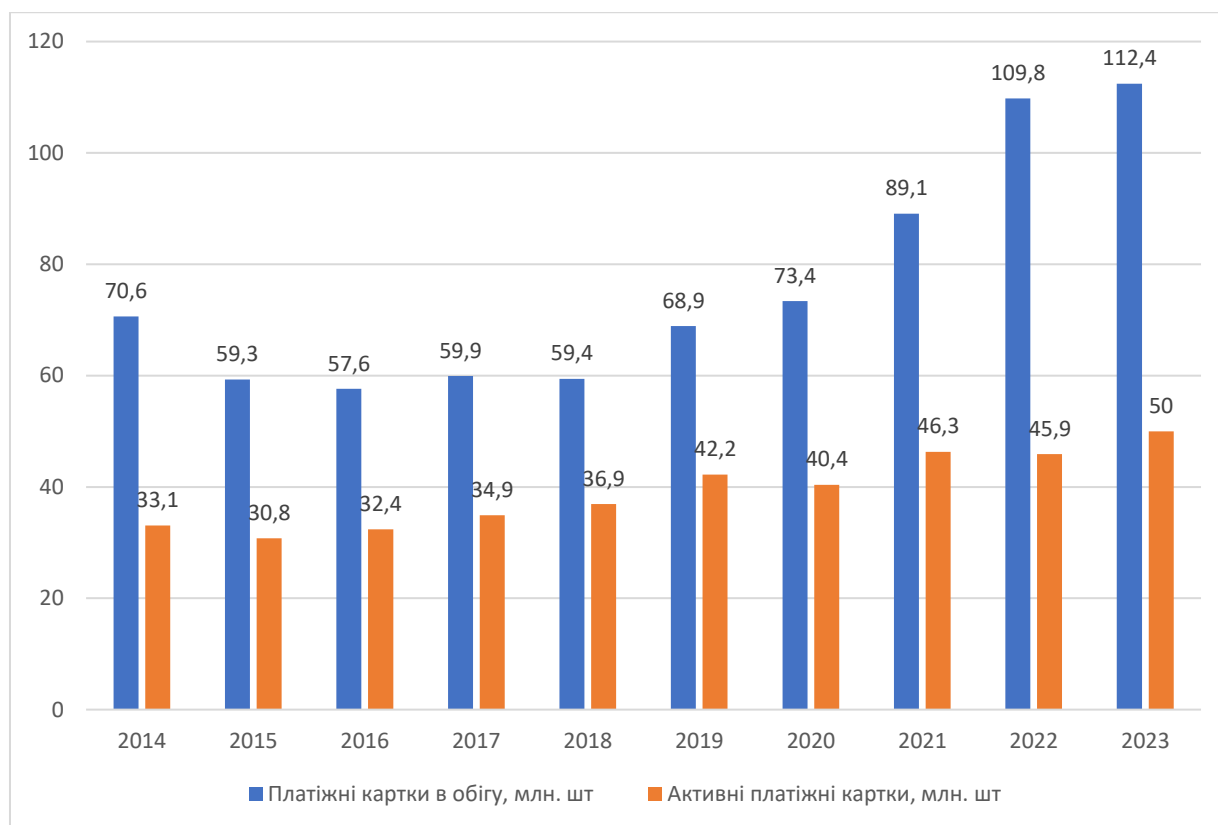


Рис. 2.1 Кількість платіжних карток, емітованих українськими банками

За даними Національного банку України, у III кварталі 2023 року частка безготівкових операцій за сумою перебуває на рівні 63,3% від загальної суми операцій із платіжними картками, за кількістю досягає 93,5% (за II квартал 2023 року 62,1% та 92,8% відповідно), тобто суб'єкти ринку й надалі віддають перевагу безготівковим операціям з платіжними картками. Нині по суті 9 із 10 платіжних операцій в Україні є безготівковими, а частка безготівкових операцій за сумою становить двох третин від усіх операцій із платіжними картками. Водночас учасники розрахунків поступово змінюють свої платіжні звички, про що свідчить динаміка середніх сум безготівкових операцій із платіжними картками. Так, середня сума однієї операції в торговельній мережі у 2023 році становила 309 грн (рік тому 238 грн), а однієї операції з переказу з картки на картку 1 854 грн (рік тому 1512 грн). Середня сума однієї операції з оплати товарів та послуг у мережі інтернет становила 504 грн (рік тому 395 грн). Це

означає, що власники платіжних карток охочіше та частіше використовують їх для невеликих покупок в магазинах чи операцій із переказу коштів [21].

Крім того, приблизно три четвертих суми безготівкових платежів у торговельній мережі безконтактні, що пов'язано із зростанням популярності використання безконтактних карток, смартфонів та інших NFC-пристроїв. Безконтактні картки це високотехнологічні платіжні інструменти з інноваційною технологією безконтактних розрахунків, що дозволяє миттєво оплачувати покупки, лише приклавши платіжну картку до дисплея безконтактного зчитувального пристрою на касі або платіжному терміналі. Загалом більше половини (58%) активних платіжних карток у 2023 році це безконтактні картки. Завдяки популярності безконтактних карток лише близько четвертої частини операцій здійснювалася в торговельній мережі із фізичним зчитуванням даних із носія картки, а решта операцій безконтактні з картокою або за допомогою смартфонів та інших гаджетів. Така значна популярність безконтактних платіжних карток може бути пояснена високим рівнем безпеки, швидкістю та зручністю операцій з їх використанням [21].

Дистанційні карткові платежі, зокрема, значно скорочують час на проведення транзакцій, забезпечуючи зручність та швидкість у щоденних фінансових операціях [22, с. 1151].

Дебетові картки є найбільш популярним і поширеним інструментом для онлайн-платежів та безготівкових розрахунків у повсякденному житті. Однією з основних особливостей дебетових карток є прив'язка до поточного рахунку клієнта. Користувач витрачає лише ті кошти, які фактично знаходяться на його рахунку, що допомагає краще контролювати особистий бюджет і уникати боргових зобов'язань, характерних для кредитних карток. Такий формат зручний для споживачів, які прагнуть мати чіткий контроль над своїми фінансами та уникати перевитрат. Сучасні дебетові картки підтримують технології безконтактних платежів, що робить їхнє використання ще більш зручним та швидким [23]. Крім того, дебетові картки часто мають інтеграцію з мобільними

додатками банків, що дозволяє клієнтам відстежувати свої витрати, контролювати залишок на рахунку, блокувати картку в разі втрати або підозри на шахрайство, а також налаштовувати додаткові функції. Такі можливості особливо цінуються серед користувачів, які прагнуть забезпечити свою фінансову безпеку та зручність управління грошима.

Також варто зазначити, що дебетові картки, особливо з підтримкою міжнародних платіжних систем, таких як Visa та Mastercard, дають можливість користувачам здійснювати транзакції не лише в національній валюті, але й в іноземній, що є зручним для подорожей та онлайншопінгу в міжнародних магазинах. Важливою перевагою дебетових карток є також порівняно низька комісія за послуги, що робить їх економічно вигідними для щоденного використання. Кредитні картки забезпечують користувачам доступ до кредитного ліміту, встановленого банком. Це означає, що клієнт може здійснювати покупки в кредит, а потім повертати позичені кошти з нарахуванням відсотків. [24]. Віртуальні картки є інноваційним варіантом дебетових або кредитних карток, які створюються виключно для використання в онлайнсередовищі. На відміну від традиційних карток, віртуальні не мають фізичного носія, але надають користувачам усі необхідні реквізити для здійснення безпечних онлайнплатежів, такі як номер картки, термін дії та CVVкод. Це робить їх надзвичайно зручними для використання в умовах швидко зростаючого цифрового ринку [25]. Однією з основних переваг віртуальних карток є їх підвищена безпека. Вони знижують ризики шахрайства, пов'язані з крадіжкою даних фізичної картки. Оскільки віртуальні картки створюються для специфічних транзакцій або для короткострокового використання, користувачі можуть уникати зловживань, які можуть виникнути при використанні традиційних карток. Наприклад, багато банків надають можливість генерувати віртуальні картки для разових покупок або для підписок на сервіси, які вимагають регулярних платежів. Це дозволяє обмежити ризики, оскільки картка може бути заблокована або видалена після завершення транзакції.

Віртуальні картки також можуть бути використані для управління витратами та бюджетом. Користувачі можуть встановлювати обмеження на певні транзакції або категорії витрат, що дозволяє краще контролювати фінансові ресурси. Віртуальні картки також можуть стати відмінним інструментом для бізнесу, дозволяючи компаніям контролювати витрати на закупівлю товарів та послуг [25].

Передплачені картки, які представляють собою картки з певним балансом, що не потребують прив'язки до традиційного банківського рахунку, стають все більш популярними у сучасному фінансовому середовищі. Однією з ключових переваг передплачених карток є те, що вони дозволяють уникати перевитрат, оскільки користувач не може витратити більше, ніж наявний баланс. Це робить їх чудовим інструментом для тих, хто прагне контролювати свої витрати та уникнути небажаних боргових зобов'язань. Наприклад, батьки можуть надавати своїм дітям передплачені картки для витрат на кишенькові гроші, що допомагає навчати молодь фінансовій дисципліні та обережному ставленню до грошей.

Передплачені картки також забезпечують додатковий рівень безпеки для користувачів, які прагнуть обмежити свої ризики в онлайнсередовищі. Оскільки ці картки не пов'язані з банківськими рахунками, їх використання знижує ризик втрати значних сум у разі крадіжки або шахрайства. Користувачі можуть поповнювати картки на певну суму, використовуючи лише доступні кошти, і таким чином мінімізувати фінансові втрати [25]. Вони дозволяють легко управляти витратами, забезпечуючи фінансову дисципліну та контроль, а також надають можливості для здійснення покупок у світі безготівкових розрахунків [25]. Інновації у сфері фінансових технологій значно підвищують рівень зручності та безпеки карткових платежів у дистанційному банкінгу. Впровадження технологій захисту даних, таких як токенізація та біометрична ідентифікація, роблять карткові платежі більш надійними. Крім того, інтеграція штучного інтелекту та машинного навчання дозволяє банкам відслідковувати підозрілі транзакції, автоматично запобігаючи шахрайським операціям.

Сучасні мобільні додатки банків дозволяють клієнтам не лише легко поповнювати рахунки, але й відстежувати всі транзакції в режимі реального часу, що особливо корисно для контролю витрат і уникнення несанкціонованих операцій. За допомогою мобільних додатків користувачі можуть встановлювати автоматичні сповіщення про будьякі рухи коштів на рахунках, що підвищує рівень прозорості та забезпечує кращий захист фінансів.

Інтеграція технології NFC (близького зв'язку) дозволяє здійснювати миттєві безконтактні платежі за допомогою смартфонів і розумних годинників, що робить процес покупок швидким та простим. Клієнти можуть просто піднести свій пристрій до терміналу для оплати без необхідності вводити PINкод чи надавати фізичну картку. Це також розширює можливості використання мобільних пристроїв як основного інструменту для фінансових операцій, створюючи зручну альтернативу фізичним карткам [26, с. 85].

Отже, карткові платежі в дистанційному банкінгу значно розширюють можливості для користувачів, сприяючи розвитку більш персоналізованих, зручних і безпечних методів розрахунків. З огляду на стрімкий розвиток технологій, що підвищують безпеку та доступність фінансових операцій, карткові платежі стають основним інструментом для сучасного користувача в цифровому середовищі, що сприяє вдосконаленню банківського сервісу та відповідає вимогам сучасної економіки.

## **2.2. Загальна характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк» та політика його інформаційної безпеки**

АТ КБ «ПриватБанк» є лідером фактично за усіма напрямками. Діяльність банку у обслуговуванні приватних клієнтів ґрунтується на наданні послуг всім громадянам. Це досягається в результаті розвитку цільових послуг, що спрямовані на задоволення банківських потреб окремих груп населення. Проаналізуємо динаміку і структуру активів, зобов'язань та чистого прибутку

АТ КБ «Приватбанк» за 2020-2022 роки на підставі звітності, наведеної у додатку Б (табл.2.1).

Таблиця 2.1

**Активи АТ КБ «ПриватБанк» за 2020-2022 рр, млн. грн.**

Активи	2020	2021	Відхилення		2022	Відхилення	
			Абсолютне	%		Абсолютне	%
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	49911	52835	2924	5,9	96380	43545	82,4
Заборгованість банків	25059	26243	1184	4,7	103837	77594	295,7
Кредити та аванси клієнтам	55021	68218	13197	24	68084	-134	-0,2
Інвестиційні цінні папери	221661	222277	616	0,3	239752	17475	7,9
Інші активи	30873	31723	850	2,8	32543	820	2,6
Усього активів	382525	401296	18771	4,9	540596	139300	34,7

*Джерело: складено автором на основі [18]*

За звітний період активи АТ КБ «ПриватБанк» значно зросли, збільшившись на 158,1 млрд грн. або на 41,3%. Найбільш значущий ріст спостерігався у 2022 році, коли загальні активи досягли 540,6 млрд грн., що є на 139,3 млрд грн. більше, ніж у 2021 році.

Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви відображають значний зріст протягом усіх трьох років. За цей період цей показник збільшився на 46,5 млрд грн., або на 93,3%. Це може вказувати на стратегічні дії банку у збільшенні ліквідності та упевненості у фінансових резервах.

Заборгованість банків також зросла дуже суттєво за цей період – з 25,1 млрд грн. у 2020 році до 103,8 млрд грн. у 2022 році, що становить збільшення в 315,2%. Це може відображати збільшення участі банку у міжбанківських угодах та розширення співпраці з іншими фінансовими установами.

Кредити та аванси клієнтам показали невелике зменшення на 134 млн грн. у 2022 році порівняно з 2021 роком. Це може свідчити про урізання кредитної політики банку або перегляд стратегії надання кредитів.

Інвестиційні цінні папери зросли на 17,1 млрд грн. за три роки, або на 7,7%. Це може свідчити про стабільний підхід до розміщення коштів банку у цінні папери, що допомагає диверсифікувати ризики та забезпечує певний рівень прибутку.

Усі ці показники вказують на активний розвиток та стратегічне управління активами АТ КБ «ПриватБанк», яке прагне збільшити ліквідність, розширити співпрацю та зберігати стабільність у фінансовому секторі.

Проаналізуємо динаміку зростання кредитного портфелю та загальної суми активів (рис. 2.2).

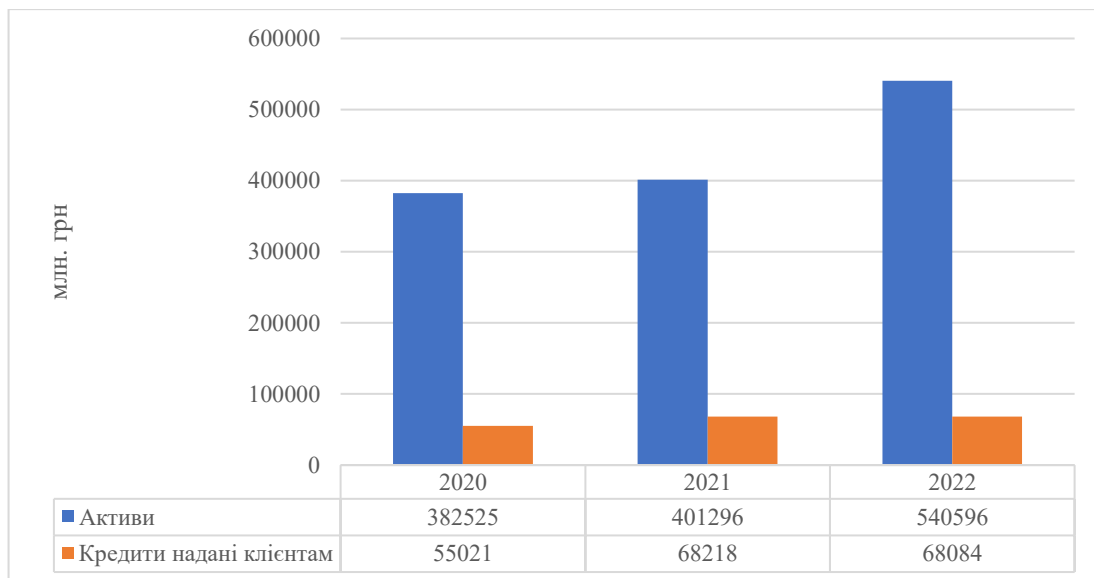


Рис 2.2 Динаміка кредитів та загальної суми активів АТ КБ «ПриватБанк» за 2020-2022 рр, млн. грн.

*Джерело: складено автором на основі [18]*

Таким чином, зрозуміло, що вартість наданих кредитів зростає повільніше, ніж вартість активів.

Оскільки діяльність банку базується на управлінні ресурсами, сформованими за рахунок власного та залученого капіталу, доречно розглянути структуру зобов'язань КБ «ПриватБанк» (табл. 2.2).

**Структура пасивів АТ КБ «Приват Банк» за 2020-2022 рр, млн. грн.**

Стаття балансу	2020	Питома вага,%	2021	Питома вага,%	2022	Питома вага,%
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ</b>						
Кошти клієнтів	240621	77,7	312708	81,7	471970	87,31
Інші фінансові зобов'язання	1522		2907		4905	0,91
Резерви та нефінансові зобов'язання	3260	1,05	12082	3,16	5804	1,07
<b>ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ</b>	<b>255194</b>	<b>82,4</b>	<b>329700</b>	<b>86,2</b>	<b>482807</b>	<b>89,31</b>
<b>КАПІТАЛ</b>						
Акціонерний капітал	206060	66,5	206060	53,8	206060	38,12
Емісійний дохід	23		23		23	
Нереалізований збиток від інвестиційних цінних паперів	(1274)	-0,4	(2937)	-0,8		0,00
Результат від операцій з акціонерами	12174	3,9	12174	3,2	12174	2,25
Загальні резерви та інші фонди	6850	2,2	6481	1,7	11449	2,12
Накопичений дефіцит	(169918)	-54,8	(171655)	-44,9	(156749)	-29,00
<b>ВСЬОГО КАПІТАЛУ</b>	<b>54529</b>	<b>17,6</b>	<b>52825</b>	<b>13,8</b>	<b>57789</b>	<b>10,69</b>
<b>ВСЬОГО ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ТА КАПІТАЛУ</b>	<b>309723</b>	<b>100,00</b>	<b>382525</b>	<b>100,00</b>	<b>540596</b>	<b>100,00</b>

*Джерело: складено автором на основі [18]*

За 2020-2022 роки структура пасивів АТ КБ «ПриватБанк» показує значне зростання, з 309,7 млрд грн. у 2020 році до 540,6 млрд грн. у 2022 році. Це є збільшенням на 230,9 млрд грн. або на 74,6%.

Зобов'язання банку значно зросли протягом цього періоду, з 255,2 млрд грн. у 2020 році до 482,8 млрд грн. у 2022 році. Кошти клієнтів в банку значно збільшилися, показавши зростання на 231,3 млрд грн. або на 95,9%. Це може свідчити про розширення банком депозитних програм та збільшення лояльності клієнтів. Капітал банку також показав зростання, хоча менш значне, з 54,5 млрд грн. у 2020 році до 57,8 млрд грн. у 2022 році. Загальні резерви та інші фонди зросли, що може свідчити про стратегічне планування банку та його фінансову стійкість. Однак, накопичений дефіцит в банку зменшився на 13,2 млрд грн., що вказує на покращення фінансової стабільності у цьому аспекті.

Загалом, зростання обсягів коштів клієнтів та зобов'язань, разом із стабільним розвитком капіталу, свідчить про активний розвиток та збереження фінансової стійкості АТ КБ «ПриватБанк».

Важливим елементом аналізу діяльності АТ КБ «ПриватБанк» є оцінка результатом його діяльності. Оцінюючи ефективність банківського менеджменту, в першу чергу слід розглянути рівень прибутковості банківської установи. (табл.2.3).

Таблиця 2.3

**Аналіз ключових статей доходів та витрат АТ КБ «Приватбанк»**

Показник	2020	2021	2022	Відхилення 2021-2020	Відхилення 2022-2021
Процентні доходи	33841	33563	43686	-278	10123
Процентні видатки	(11961)	(6537)	(3788)	5424	8173
Чистий процентний дохід	19667	21602	39918	1935	18316
Комісійні доходи	24575	27649	32945	3074	5296
Комісійні видатки	(6386)	(8888)	(12505)	-2502	-3617
Адміністративні та інші операційні витрати	(14915)	(18006)	(22541)	-3091	-4535
Чистий прибуток (збиток) за рік	32609	24302	30198	-8313	5896

*Джерело: складено автором на основі [18]*

За звітний період прибутковий баланс АТ КБ «Приватбанк» відображає стабільне зростання. Зростання процентних доходів та зниження процентних витрат свідчать про збільшення ефективності у веденні відсоткових операцій. Комісійні доходи також зросли, що може вказувати на розширення спектру послуг банку та збільшення обсягів операцій. Однак зростання адміністративних та інших операційних витрат може вимагати уваги для оптимізації витрат та збільшення ефективності у використанні ресурсів. Чистий прибуток за рік, хоча й збільшився у порівнянні з 2021 роком на 5896 млн. грн, все ще може потребувати уваги до факторів, що впливають на прибутковість банку та його стратегію управління фінансами.

Отже, АТ КБ «Приватбанк» продемонстрував ріст усіх основних показників активів протягом звітного періоду, що свідчить про активний

розвиток банку. Зростання грошових коштів та еквівалентів, а також зобов'язаностей перед іншими банками, свідчить про стратегічне формування ліквідності та посилення партнерських відносин. Одночасно, збереження стабільності у наданні кредитів та управління цінними паперами підтверджує уважне планування та диверсифікацію ризиків банку. Ростуть зобов'язання та капітал банку, що вказує на розширення співпраці з клієнтами та збереження фінансової стійкості. Однак, детальніше розглянуті показники чистого прибутку та ефективності управління вимагають уваги до оптимізації витрат та стратегічного управління фінансами для подальшого стійкого розвитку банку.

В АТ КБ «ПриватБанк» сформована політика інформаційної безпеки (рішення Правління банку протокол № 58 від 26.08.2022). Згідно із цією політикою організаційна структура системи управління інформаційною безпекою (далі - СУІБ) сформована із внутрішніх зацікавлених сторін і зовнішніх зацікавлених сторін (Додаток В) [19].

Для підтримки захисту інформації ( переважно інформації з обмеженим доступом ) та забезпечення її цілісності , конфіденційності та доступності розробляються цілі інформаційної безпеки , які виражаються у вигляді характеристик та параметрів для реалізації заходів інформаційної безпеки та внутрішнього контролю процесів СУІБ в АТ КБ “ПриватБанк”. В системі встановлюються якісні та кількісні показники.

Джерелами для формування цілей інформаційної безпеки банку є зовнішні і внутрішні чинники, що визначають діяльність АТ КБ «ПриватБанк», зокрема: закони України; стандарти; нормативно-правові акти НБУ; правила платіжних систем і систем переказу грошових коштів, учасником котрих є АТ КБ «ПриватБанк»; договори із третіми сторонами; результати оцінки ризиків, котрі враховують загальну стратегію і цілі діяльності АТ КБ «ПриватБанк»; внутрішні нормативні розпорядчі документи АТ КБ «ПриватБанк», котрі регламентують принципи обміну і оброблення інформації згідно із бізнес-потребами. Цілі інформаційної безпеки затверджуються окремим пунктом у внутрішньому

нормативному документі АТ КБ «ПриватБанк» із управління СУІБ АТ КБ «ПриватБанк».

Перелік інформаційних ресурсів АТ КБ «ПриватБанк», які підлягають захисту, наведений в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

**Перелік інформаційних ресурсів АТ КБ «ПриватБанк», які підлягають захисту**

<b>Назва інформаційного ресурсу</b>	<b>Характеристика інформації</b>	<b>Вищий гриф обмеження</b>	<b>Критичні властивості інформації</b>	<b>Вимоги обмеженн ядоступу</b>
Внутрішні валютні операції	Інформація, яка є банківською таємницею	Банківська таємниця	Підключення долокальної мережі	Обмежений доступ
Банківські рахунки клієнтів	Інформація, яка є банківською таємницею	Банківська таємниця	-	Обмежений доступ
Детальна інформація укладених договорів щодо партнерства, проекти фінансування	Інформація, яка є банківською таємницею	Банківська таємниця	-	Обмежений доступ
Інформація стосовно звітності по окремому банку, окрім тої що підлягає опублікуванню	Інформація, яка є банківською таємницею	Банківська таємниця	-	Обмежений доступ
Персональні дані працівників банківської установи та клієнтів	Інформація, яка є банківською таємницею ю	Банківська таємниця	-	Обмежений доступ
Мобільний додаток банківської установи	Відкрита інформація, що є власністю банку	-	Підключення до мережі Інтернет	-
Веб-сторінка банківської установи	Відкрита інформація, що є власністю банку	-	Підключення до мережі Інтернет	-

*Джерело: складено автором на основі [20]*

Звіти про впровадження системи управління інформаційною безпекою, моніторинг досягнення цілей інформаційної безпеки, фналіз змін факторів зовнішнього та внутрішнього середовища. Вони є критичними для функціонування СУІБ, розгляд можливостей для подальшого вдосконалення та необхідності внесення змін. [20].

Оцінка ризиків інформаційної безпеки у банку відіграє важливу роль у забезпеченні стабільності та захищеності фінансових систем. Цей процес

вимагає комплексного аналізу потенційних загроз, вразливостей та можливих наслідків порушень безпеки. Ретельний огляд і рейтингування ризиків дозволяють банку ефективно впроваджувати заходи захисту, спрямовані на запобігання потенційним атакам та збереження довіри клієнтів.

АТ КБ «ПриватБанк» застосовує ризик-орієнтований підхід до інформаційної безпеки та процесний підхід до своєї діяльності. АТ КБ «ПриватБанк» запровадив трирівневу модель управління ризиками, яка розподіляє обов'язки між підрозділами відповідно до: (рис 2.3.).

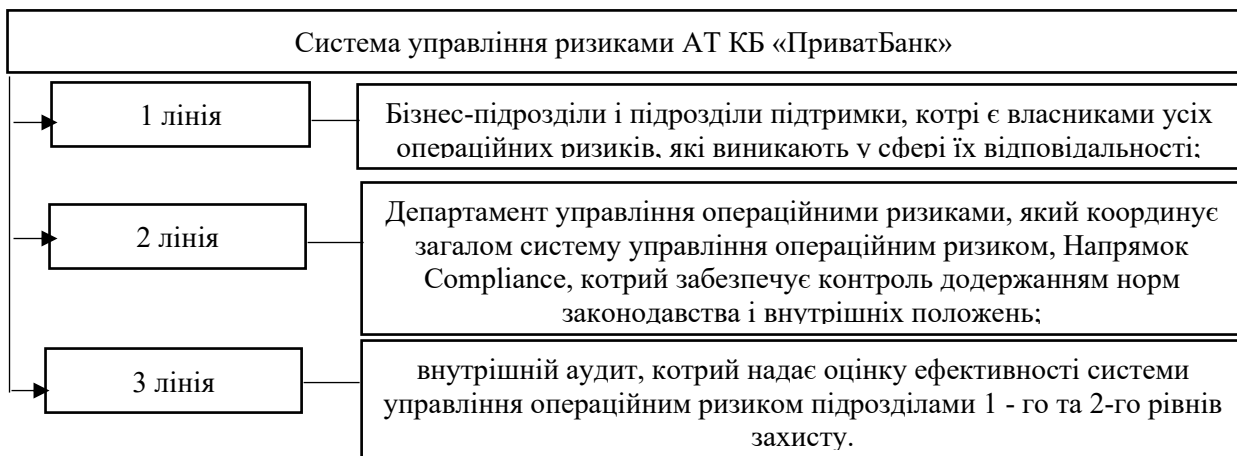


Рис 2.3. Система управління ризиками АТ КБ «ПриватБанк»

*Джерело: складено автором на основі [19]*

Згідно із організаційною структурою системи управління ризиками – підрозділ інформаційної безпеки входить до 1 лінії захисту.

В АТ КБ «ПриватБанк» функціонує колективний керівний орган є комітетом із управління операційними ризиками і інформаційною безпекою (далі - КУОР), котрий утворено для забезпечення комплексності і ефективності управлінських процесів операційним і інформаційним ризиками, впровадження і функціонування систем внутрішнього контролю та управління інформаційною безпекою, управління ризиками, які виникають під час взаємовідносин із небанківськими фінансово – кредитними установами.

Під час управління ризиками інформаційної безпеки банк керується головними принципами системи управління ризиком в АТ КБ «ПриватБанк» (рис 2.4):

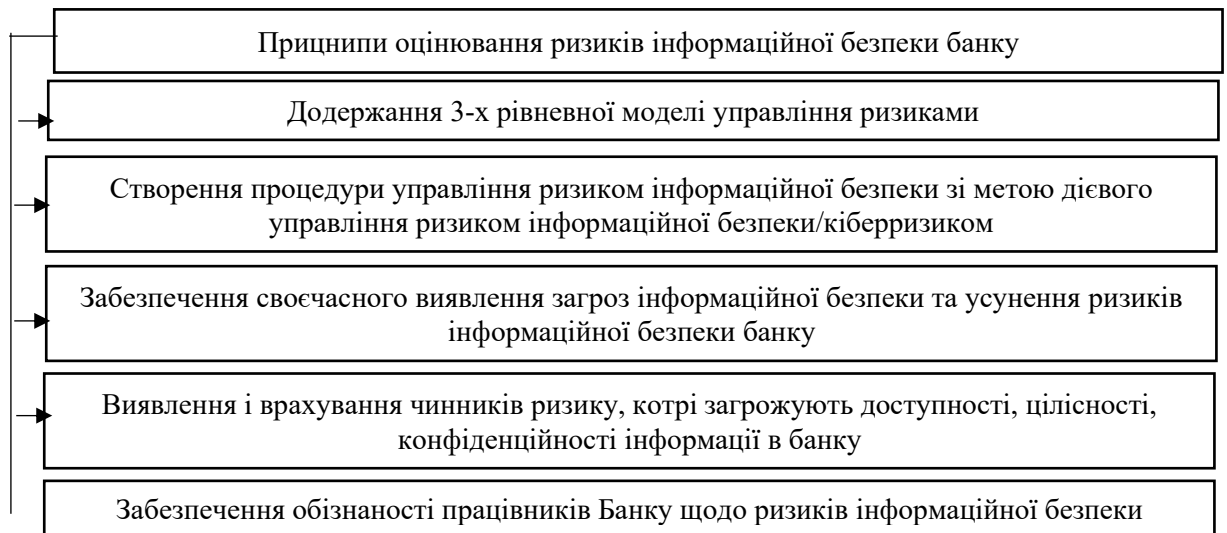


Рис 2.4 Принципи оцінювання ризиків інформаційної безпеки банку

*Джерело: складено автором на основі [19]*

Отже, управління інформаційною безпекою АТ КБ «ПриватБанк» покладене на систему, що об'єднує внутрішні та зовнішні фактори. Цілі захисту інформації, визначені політикою, враховують закони, стандарти та ризики, формуючи основу для внутрішнього контролю. Функціонування філій банку ґрунтується на взаємодії трьох середовищ: фізичного, інформаційного та персоналу, забезпечуючи обмін даними та роботу системи. Описані інформаційні ресурси та активи, які підлягають захисту, включають різноманітні об'єкти, від даних про операції до технічних засобів та приміщень банку. Звіти та моніторинг системи управління інформаційною безпекою регулярно представляються для оцінки та вдосконалення процесів.

### 2.3 Аналіз використання діджитал -технологій на базі Web-сайту АТ «ПриватБанк»

«Приват24» — найпопулярніший в Україні інтернет-банкінг. Працює з 2001 року та належить ПриватБанку. Система призначена для дистанційного керування банківськими рахунками ПриватБанку та інших українських банків в режимі реального часу.

У 2010 році було випущено першу версію мобільного додатку Приват24 для завантаження на смартфони з підтримкою операційних систем iOS та Android. 2015 року почав роботу сервіс «Чугайстер» — програма лояльності для користувачів Приват24 та LiqPay. При оплаті товарів і послуг в інтернет-магазинах або при здійсненні платежів через Приват24 клієнти отримують безкоштовні ваучери або знижки на послуги і продукцію провідних українських та світових компаній. За перші чотири місяці роботи сервіс роздав 1,2 млн промокодів.

Партнерами «ПриватБанку» стали MakeUp, «Інтертоп», Next, Lamoda, «Секунда», Intimo, MODOZA. З червня «ПриватБанк» вже роздав понад 1,2 млн промокодів партнерів. За виданими промокодами було куплено товарів на суму 12,9 млн грн.

Найуспішнішим виявився кейс з британським інтернет-магазином Next. Як розповів заступник голови правління «ПриватБанку» Олександр Витязь, всього за два тижні Next отримав 8 500 клієнтів, після чого менеджери попросили призупинити поширення промокодів, оскільки не були готові до таких обсягів замовлень з України. За словами менеджера з розвитку бізнесу NEXT по Східній Європі та Близькому Сходу Жанны Беннетт, половина з активованих ваучери зробили покупки.

Інтернет-магазини не платять банку за показ пропозицій клієнту, але за кожен обраний клієнтом ваучер «ПриватБанк» отримує 50 копійок. Якщо клієнт зробить з цього ваучеру покупку, то банк отримає комісію - до 10% від суми покупки. У Lamoda цифру конверсії не назвали, зазначивши, що задоволені і продовжать співпрацю з «Приват24». Користувачам «Приват24» була запропонована знижка 200 грн при мінімальній сумі замовлення 1 000. Всього «Приват24» показав 50 000 таких пропозицій Lamoda.

Партнери Чугайстра можуть змінювати налаштування цільової аудиторії: за сумою транзакції, статтю, віком, регіоном, часу доби, наявності дітей, авто.

Щодня через системи електронної комерції «ПриватБанку» «Приват24», LiqPay та API e-commerce проходить близько 700 000 оплат. У «Приватбанку» найбільша мережа почтоматів - приблизно 1 400 пунктів видачі в 450 населених пунктах. Своїх клієнтів «ПриватБанк» буде використовувати в електронній комерції. Схоже, що у гравців, які працюють в сфері маркетплейсов і знижкових сервісів, з'явився серйозний конкурент.

В липні 2018 року почалось бета-тестування вебверсії оновленого дизайну Приват24 NEXT. Доступ став загальнодоступним, будь-який користувач міг ознайомитись з оновленим інтерфейсом системи.

17 травня 2018 року відбувся офіційний запуск популярної мобільної платіжної системи ApplePay на території України. ПриватБанк став першим українським банком, чії картки в поєднанні з пристроями на операційній системі iOS можна використовувати для оплати покупок по технології NFC. Додати картку в електронний гаманець ApplePay клієнти можуть через мобільний додаток Приват24. У жовтні 2018 року аналогічна можливість з'явилась для власників мобільних девайсів на операційній системі Android. Щоб здійснювати безконтактні оплати з допомогою платіжного мобільного сервісу GooglePay, клієнту потрібно додати свою картку в електронний гаманець GooglePay, використавши додаток Приват24.

В травні 2019 року для клієнтів ПриватБанку з'явилась можливість встановлювати через систему Приват24 оригінальні віртуальні обкладинки (digitalскіни) для своїх карток в ApplePay та GooglePay. ПриватБанк при підтримці платіжної системи MasterCard першим у світі започаткував цей функціонал. Згодом до цього долучилась й Visa.

Того ж місяця почалось відкрите бета-тестування оновленого мобільного додатку Приват24. Для того, щоб долучитись до участі в тестуванні, клієнтам потрібно було заповнити спеціальну форму на офіційному сайті ПриватБанку, а слідом за цим отримати на електронну пошту листа з URL-посиланням на завантаження мобільного додатку. За весь період тестування в ньому брали

участь близько 250 000 клієнтів, залишивши 20 000 відгуків. 12 вересня 2019 року офіційно було представлено фінальну версію оновленого додатку Приват24. В той же день додаток став доступним для завантаження з AppStore та GooglePlay. В оновленому додатку змінили дизайн, зокрема стартовий екран, з'явилося оновлене меню для використання банківськими картками. Крім цього, розробники дозволили користувачам самостійно формувати головну сторінку додатка, додаючи туди найбільш актуальні для себе функції.

У 2018 році стало відомо, що оновленим додатком «Приват24» зможуть користуватися клієнти будь-якого банку. Зокрема, за його допомогою можна буде сплатити за комунальні платежі або переказати кошти з одного рахунку на інший. 22 квітня у ПриватБанку повідомили, що запустили функцію оплати покупок у магазинах за допомогою QR-коду та мобільного додатку. Того ж дня було анонсовано FacePay24 — нову технологію біометричної оплати по обличчю. Це спільний проєкт ПриватБанку та Visa. Запуск FacePay став можливим завдяки інтеграції сучасних методів оплати Visa та технології автоматичного розпізнавання облич Amazon Rekognition з оновленою платформою мобільного банкінгу Приват24.

Спільний проєкт ПриватБанку та Visa став першим в Україні запуском біометричної оплати покупок в офлайн-ритейлі. За допомогою Приват24 ця можливість доступна всім клієнтам ПриватБанку та будь-яким офлайн- та онлайн-торговцям».

Для використання сервісу «оплати обличчям» необхідно встановити на смартфон оновлений додаток Privat24 та активувати оплату FacePay24. Потім, дотримуючись підказок програми, потрібно зробити три селфі з різних ракурсів та прив'язати до зображення свого обличчя банківську картку Visa. Після цього оплачувати покупки можна, подивившись у спеціальну камеру планшета поруч із касою. FacePay24 використовує одну з найбільш провідних у світі систем автоматичного розпізнавання обличчя Amazon Rekognition та дає можливість масштабувати цю послугу майже на будь-яку торгову точку. Amazon Rekognition

створено на базі безпечної, надійної і перевіреної технології глибокого навчання, що розроблена експертами Amazon у галузі комп'ютерного зору для щоденного аналізу мільярдів зображень і відео. Рішення ПриватБанку і Visa не використовує особисту інформацію, яка може міститися в вашому контенті, для таргетингу продуктів, послуг або маркетингу.. Довіра клієнтів, безпека даних є найвищим пріоритетом для нас, і ми впроваджуємо відповідні заходи, що включають технічні та фізичні контролю, шифрування даних під час зберігання та передачі. Інтернет-банкінг Приват24 надає клієнтам ПриватБанку можливість зручно та легко користуватись безліччю різноманітних послуг без звернення у відділення банку.

**Таблиця 2.5.**

### **Послуги при користуванні Приват24**

<b>№ п/п</b>	<b>Послуги Приват24</b>
1	перегляд балансу та руху коштів по своїх рахунках, отримання їх реквізитів.
2	переказ коштів на картку будь-якого банку світу.
3	платежі по реквізітам рахунку.
4	платежі через QR-код.
5	обмін валюти та перегляд курсів валют.
6	налаштування FacePay — технології біометричної оплати з допомогою банківської картки та обличчя клієнта.
7	відправка та отримання термінових грошових переказів <u>WesternUnion</u> , <u>MoneyGram</u> , <u>RIA</u> , <u>PrivatMoney</u> , <u>Intel Express</u> , <u>Welsend</u> , <u>Meest</u> , <u>Sigue</u> .
8	оплата за комунальні послуги, штрафів за порушення ПДР та інше.
9	поповнення мобільного зв'язку, оплата за надання послуг Інтернету.
10	відкриття, поповнення, розірвання депозитів.
11	керування кредитним лімітом.
12	відкриття digital карток.
13	перевипуск карток.
14	додавання карток інших банків.
15	керування своїми картками ПриватБанку: зміна PIN-коду, блокування та розблокування картки, зміна інтернет-ліміту.
16	додавання картки до <u>ApplePay</u> та <u>GooglePay</u> .
17	замовлення готівки для отримання у відділенні банку.
18	замовлення довідок та квитанцій по будь-яким платежам, здійсненим у системі ПриватБанку.
19	меню «Бізнес» — управління рахунками підприємця.

20	формування електронного цифрового підпису.
21	зміна персональних даних та налаштувань безпеки.
22	цілодобова підтримка онлайн-консультантами банку.
23	пошук найближчих до клієнта банкоматів, терміналів самообслуговування та відділень ПриватБанку.
24	та ще багато інших сервісів.

Приват24 поєднує в собі як звичні клієнтам банківські послуги, так і цілу екосистему різноманітних сервісів та послуг які виходять далеко за рамки банківських продуктів: ресторани, шопінг, мандрівки, здоров'я, театр, музика, кіно. Купівля квитків на авіа-, автобусні та залізничні перевезення придбання квитків на концерти, в кіно та на театральні вистави оформлення договорів страхування: ОСЦПВ, туристичне, на нерухомість тощо поповнення віртуальних гаманців ігрових сервісів: Steam, Xsolla, WorldofTanks тощо.

. В додатку Приват24 істотних змін зазнали дизайн та функціонал ( табл.2.6 ).

**Таблиця 2.6.**

### **Сучасний вигляд оновленого мобільного додатку Приват24**

<b>№ п/п</b>	<b>Зміни</b>	<b>Характеристика</b>
1	Змінено головний екран	Картки відображаються у вигляді «каруселі», переключення між ними відбувається з допомогою <u>свайпів</u> . На нижню панель виведені послуги. Клієнт може самостійно додавати на стартовий екран послуги, якими користується найчастіше.
2	Меню «Гаманець»	Через це меню клієнт: бачить список своїх карток; може змінювати чергу їх відображення на стартовому екрані; має можливість додавати картки інших банків для їх використання у додатку.
3	Розширені можливості налаштувань дизайну, безпеки та комунікацій	Клієнт може вибрати власноруч кольорову тему (світла або темна), налаштувати спосіб авторизації входу у додаток (з авторизацією по відбитку пальця/скануванню обличчя чи без авторизації взагалі) та змінювати спосіб інформування про здійснені операції з карток.
4	Зміна віртуального дизайну картки	В Приват24 функціонує особливий сервіс, який дозволяє змінити зображення платіжної картки, доданої в цифрові гаманці ApplePay або GooglePay, на тематичні оригінальні дизайни.

5	Деталізована виписка по рахункам	Окрім перегляду руху коштів по картках, у версії для iOS доступна вкладка «Аналітика», яка дозволяє побачити структуру доходів та витрат за певний період.
6	Меню «Бізнес»	Якщо клієнт має відкриті у ПриватБанку рахунки ФОП, то в Приват24 він може побачити реквізити, рух коштів по рахункам підприємця та стан платежів, що були створені і відправлені з додатку «Приват24 Бізнес».
7	Робляться банківські операції без авторизації у системі	На даний час без наявності реєстрації в оновленому Приват24 можливо проводити з картки будь-якого банку світу наступні операції: проведення платежів на карту VISA / MasterCard будь-якого банку світу; поповнення мобільного зв'язку; оплата комунальних платежів.
8	Біометрична технологія FacePay	Дозволяє сплачувати у роздрібних торгових точках за допомогою свого обличчя. Користувач Приват24 робить три селфі, завантажує їх у додаток та прив'язує свою банківську картку для здійснення оплат. При оплаті в торговій точці клієнту потрібно подивитись у фронтальну камеру спеціально обладнаного POS-терміналу та натиснути кнопку «Сплатити». В залежності від магазину, оплата буде підтверджуватись одним з наступних способів: введенням PIN-коду картки; по натисканню на push-повідомлення, що надійде у додаток Приват24; одразу по здійсненню фото через екран терміналу[70].

Наразі зареєстровано 12 млн користувачів мобільного додатку Приват24, серед яких:

80 % — на ОС Android

20 % — на iOS

Зручність користування інтернет-банкінгом «Приват24» донині відзначається врученням різних премій ( таб.2.7 ).

**Таблиця 2.7.**

**Премії та винагороди отримані інтернет-банкінгом «Приват24»**

№ п/п	Рік	Премії та винагороди
1	2010	AWARDS Internet UA 2010: Інтернет-платежі / Найкращий інтернет банк для фізичних осіб

2	2015	Видання KyivPost: Найкращий український мобільний додаток
3	2016	PSM Awards 2016: Найкращий інтернет-банкінг в Україні
4	2017	PSM Awards 2017: Найкращий інтернет-банкінг в Україні / Найкращий клієнтський сервіс в банку
5	2018	1) FinAwards 2018: Найкращий інтернет-банкінг 2) PSM Awards 2018: Найкращий інтернет-банкінг в Україні Ukrainian E-Commerce Awards 2018: Найкращий мобільний додаток / Найкращий фінансовий продукт для E-commerce 3) Національний рейтинг «50 провідних банків» від FinClub: Найкращий Інтернет-банкінг
6	2019	1) FinAwards 2019: Найкращий інтернет-банкінг 2) PSM Awards 2019: Найкращий сервіс по переказу коштів з картки на картку / Найкращий інтернет-банкінг в Україні 3) Українська народна премія: Інтернет-банкінг 2019 року
7	2020	1) FinAwards 2020: Найкращий інтернет-банкінг 2) Українська народна премія: Інтернет-банкінг 2020 року 3) Global Finance World's Best Digital Banks 2020: Найкращий український цифровий банк.

Отже, ПриватБанк став однією з найперших фінансових установ у світі, що почала використовувати дану технологію. В 2003 році у Приват24 були додано дві важливих функції.

По перше, можливість здійснення P2P-переказів на картку будь-якого банку світу. Клієнту ПриватБанку достатньо лише вказати номер картки отримувача при створенні платежу та відправити кошти.

По друге, клієнти отримали можливість оформити інтернет-картку — міжнародну віртуальну банківську картку для оплати за товари і послуги в інтернет-магазинах. Відкриття картки стало доступним у Приват24, починаючи з 16-річного віку.

## РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛ ТЕХНОЛОГІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ

### 3.1 Перспективні напрямки розвитку цифрових платіжних сервісів в Україні

Прагнення нашої країни до повноцінної та нормальної участі у міжнародних фінансових відносинах зумовлює необхідність застосування платіжних інструментів, адекватних та безперебійних в своїй роботі, які б відповідали сучасному рівню розвитку платіжних систем. До таких інструментів належать електронні гроші, поява яких стала результатом стрімкого розвитку Інтернет технологій і які поступово набувають дедалі більшої ваги як засіб платежу, доступний і зручний на рівні окремих регіонів і в глобальному масштабі. Ми розглядаємо електронні розрахунки, що активно отримують все більше розповсюдження в Україні впродовж останніх років і впевнено займають свою нішу в сегменті платежів, який зростає зі збільшенням обсягів електронної комерції. Але, як ми вже зазначаємо, як споживачі, так і системи електронних розрахунків на українському ринку досі працюють в умовах невизначеного, тобто підвішеного законодавчого поля. Як результат, ми сьогодні бачимо, офіційні дані ринку майже не ведуться, як особливість в рамках розміру емісії електронних зобов'язань, також кількості користувачів систем, кількості та розміру транзакцій, а оцінка, що нині існує на ринку являється дуже приблизною. Ми зазначили під час аналізу, що серед учасників ринку та в інформаційних джерелах фігурують досить різні оцінки розміру, тобто обсягу транзакцій – тобто це може бути від 2 млрд. грн до кількох мільярдів дол. США. Ми підкреслюємо, що окрім відсутності повноцінного регулювання поля та відповідної підзвітності, пов'язується з фактором, що електронні зобов'язання функціонують в Інтернет-пространстві, тож, українські споживачі вільно обирають їх як засоби розрахунку, який емітований будь-якою компанією в світі, виходячи лише з критеріїв зручності, ціни транзакцій та безпеки здійснення платежу. Ми хочемо сказати, що це призводить до ситуації, коли певна кількість

здійснених платежів виконується за допомогою електронних зобов'язань, емітованих компаніями, які можуть точно бути за межами нашої країни, що призводить до унеможливлення на їх індикацію.

Таким чином, слід розуміти, що будь які оцінки обсягу ринку на території України є приблизними та об'єктивно не можуть відобразити всю картину.

Для зручності класифікації систем електронних розрахунків, що працюють на у країнському ринку (як це зроблено в таблиці вище), їх доцільно розбити на 2 на ступні підгрупи:

- Системи електронних розрахунків, що емітують електронні гроші виключно в національній валюті (гривні) або «гривневі» системи.
- «Негривневі» системи: а саме, системи, що зареєстровані в інших юрисдикціях, проте надають послуги українським споживачам; електронні зобов'язання можуть бути номіновані у різних валютах.

Аналіз українського ринку свідчить, що системи електронних розрахунків використовують досить різні моделі роботи, що пояснюється застосуванням принципів різних технологічних рішень.

Серед них основні є:

1. Використання платіжних карт та інших пристроїв із вбудованим електронно-запам'ятовуючими пристроєм;
2. Використання онлайн-схем електронних коштів та платіжних технологій.

Таблиця 3.1.

### Концепції регулювання ринку електронних грошей в Україні

Норма регулювання	Концепція №1	Концепція №2
Види платіжних послуг	Банки мають право надавати повний спектр фінансових послуг за окремими виключеннями.	Для операторів електронних грошей випуск, обіг і погашення електронних грошей та пов'язані з ними платіжні послуги повинні бути виключним видом господарської діяльності.
Напрямки здійснення	Дозволено розрахунки електронними грошима між фізичними особами та розрахунки за товари та послуги фізичними особами на к	Дозволити використання електронних грошей для всіх видів розрахунків

платежів (сфера застосування електронних грошей)	ористь юридичних. Формально дозволено розрахунки між юридичними особами, проте, через встановлені обмеження такі операції рідко мають економічний зміст.	(включаючи юридичні особи та державні органи). При цьому юридичні особи мають бути зобов'язані повідомляти про відкриття рахунків електронних грошей податковим органам.
Вимоги до гарантування випущених електронних грошей	Сума випущених електронних грошей не повинна перевищувати суму залучених коштів. Залучені кошти обліковуються на окремому рахунку в банку. Інші норми щодо забезпечення безпеки електронних грошей, що випускаються фінансово нестійкими банками, не передбачено	Випущені електронні гроші повинні на 100% резервуватись на спеціальному рахунку в НБУ. По мірі розвитку фінансового сектору України резервування може проводитись за рахунок інших активів (державні цінні папери, рахунки в фінансово стійких банках тощо).
<i>Ризики від реалізації Концепцій в Україні</i>		
	У разі реалізації Концепції № 1 в українському законодавстві розвиток електронних грошей буде значно обмежений. Домінувати на ринку, скоріш за все, будуть системи електронних грошей, що не підпадають під юрисдикцію України	Ми не бачимо ризиків для розвитку ринку електронних грошей та ефективного регулювання сегменту в разі реалізації Концепції № 2 в законодавстві України.
Визначення електронних грошей	Одиниці вартості, які зберігаються на електронному пристрої, приймаються як засіб платежу іншими особами, ніж особа, яка їх випускає, і є грошовим обов'язанням цієї особи, що виконується в готівковій або безготівковій формі	Грошова вартість, що представлена у формі вимоги до емітента, зберігається на електронному пристрої та випускається після отримання коштів в емітентом з метою здійснення платіжних операцій та приймається фізичною або юридичною особою, відмінною від установи-емітента електронних грошей.
Хто має право емітувати електронні гроші	Електронні гроші випускають лише банки.	Дозволити випуск електронних грошей банкам та операторам електронних грошей.
Кваліфікаційні вимоги	Емітенти електронних грошей повинні відповідати вимогам щодо формування банку, зокрема, щодо статутного капіталу на суму 120 млн гривень.	Для отримання дозволу на випуск електронних грошей оператори повинні відповідати вимогам щодо мінімального розміру статутного капіталу, власних коштів та ділової репутації, які, однак, повинні бути суттєво спрощеними порівняно з вимогами щодо формування банку.

Нинішній сучасний рівень розвитку банківської системи пов'язаний із впровадженням у практику розрахунків нових інноваційних технологій.

Останніми роками інноваційні технології значно трансформували сферу безготівкових розрахунків через кілька ключових аспектів:

- Виникнення цифрових платіжних систем, таких як цифрові електронні гаманці, електронні платіжні платформи (PayPal, Apple Pay, Google Pay тощо), дозволило користувачам спростити та прискорити оплату товарів і послуг через свої смартфони та інші гаджети. Це зробило процес оплати більш зручним і швидким.

- Впровадження криптовалюти (наприклад, Bitcoin, Ethereum) та технології блокчейн створили альтернативу традиційним фінансовим системам та запропонували нові можливості для безпеки та анонімності операцій. Криптовалюти дозволили здійснювати міжнародні транзакції безпечно та анонімно, а блокчейн-технології використовують саме для забезпечення надійності та безпеки таких платежів.

- Використання безконтактних технологій сприяє зручності платежів, оскільки вони дозволяють швидко та безпечно проводити оплати без прямого фізичного контакту між картою чи пристроєм і платіжним терміналом. Використання у смартфонах та банківських картках такої безконтактної технології, як NFC (Near Field Communication або «зв'язок на невеликих відстанях», «комунікація ближнього поля»), дозволяє здійснювати безконтактні платежі за допомогою дотику картою чи смартфоном до платіжного терміналу, що спрощує процес оплати для користувачів та підвищує швидкість їх обслуговування.

- Впровадження Інтернету речей (IoT) перетворює способи здійснення фінансових операцій. Платіжні пристрої, підключені до IoT, забезпечують можливість автоматичних транзакцій. Наприклад, розумні пристрої вдома чи в офісі можуть виконувати оплату за послуги автоматично, спираючись на попередньо встановлені налаштування та згоду власника. Це може стосуватись розумних приладів для дому, автомобільних систем або навіть пристроїв у роздрібних закладах. Крім того, IoT дозволяє покращити безпеку та аналітику у

сфері безготівкових розрахунків. Системи можуть виявляти незвичайну активність або надавати інформацію про транзакції у режимі реального часу. Наприклад, вони можуть реагувати на підозрілі транзакції або автоматично блокувати доступ до рахунків у разі виявлення аномальних дій.

Розвиток технології бездротової передачі даних малого радіуса дії – NFC, уможливив появу платіжних послуг з використанням сучасних мобільних пристроїв. Як правило, це смартфони з NFC-чіпами, але можуть бути також смарт-годинники, фітнес-браслети або каблучки. Технологія NFC дозволяє здійснювати обмін даними між пристроями, що знаходяться на коротких відстанях, завдяки чому клієнт може здійснити безконтактну транзакцію, доторкнувшись карткою з NFC-чіпом або мобільним пристроєм до платіжного терміналу. Пристрої з NFC-чіпами обмінюються інформацією на відстані – від нуля до 4-5 сантиметрів. Максимальна ж дальність зв'язку за технологією NFC становить близько 20 см. Онлайн і NFC-оплати поступово займають лідерство у платіжних вподобаннях українців. Швидкість, зручність і відсутність контакту – головні переваги діджитал-платежів.

Найбільший прорив у використанні безконтактних платежів стався завдяки виходу на український ринок Google Pay та Apple Pay, як альтернативи банківським безконтактним карткам. Зараз в Україні працюють 4 мобільні платіжні системи: Google Pay – платіжний сервіс для пристроїв на базі Android; Apple Pay – платіжний сервіс для власників iPhone; Garmin Pay – платіжна система під смарт-годинники компанії Garmin; Mi Pay – платіжна система під фітнес-браслет Xiaomi Mi Band. Використання безготівкових платежів споживачами є дуже хорошою стратегією. Проте їх впровадження гальмується рядом причин. Насамперед слід зазначити, що споживачі часто думають про недостатню захищеність електронних гаранцій. Хоча провайдери платіжних послуг і докладають багато зусиль, щоб запевнити їх, що мобільні гаранції є безпечнішими, ніж традиційні банківські інструменти, ця проблема лишається і сьогодні. Також слід пам'ятати, що для багатьох людей готівка все ще має багато

переваг, яких картка не має. По-перше, це збереження громадянам приватного життя, по-друге, готівкові операції дешевші, ніж карткові, по-третє, використання готівки забезпечує кращий контроль витрат. Також багато людей вважають за краще носити з собою вторинні варіанти оплати, такі як готівка або фізичні картки, оскільки занепокоєні тим, що мобільні платежі не працюватимуть, коли потрібно.

І, нарешті, дехто із споживачів занепокоєний тим, що безконтактні платежі не приймаються там, де вони звикли здійснювати покупки. Тому потрібно інформувати про переваги та безпеку мобільних платежів, що забезпечило би більш широке їх прийняття та переконало би споживачів, малий та середній бізнес у перевагах та безпеці безконтактних платежів.

Сучасна інноваційна технологія, яка забезпечує безпеку платежів – токенизація платіжних карток. Токенизація працює шляхом заміни конфіденційної інформації (наприклад, номера банківського рахунку) на неконфіденційну заміну – «токен». Токен зберігає всі релевантні дані без шкоди для їх безпеки. У разі витоку даних, клієнт не втратить конфіденційну інформацію про свій рахунок, оскільки інформація про його картку є токенизованою. Уся конфіденційна інформація максимально захищена. Адже при розрахунку передаються не реальні реквізити платіжної картки, а спеціальний код (токен), який створюється окремо для кожного платежу. Токен не має реальної цінності, оскільки складається з випадкового рядка даних. На відміну від систем шифрування, які можна розшифрувати за допомогою секретного ключа, токенизація зберігає оригінальні дані, але не пропонує жодного способу розшифрувати токен для виявлення оригіналу. Тому використати токен у шахрайських цілях неможливо. Тож нині це вважається найбезпечнішим способом безготівкових оплат. Кількість безконтактних і токенизованих карток стрімко зростає, адже і безконтактні, і токенизовані картки – це інноваційні технології. Основна відмінність між технологіями – це те, що токенизовану картку не потрібно носити з собою. Досить оцифрувати її у платіжному додатку

і мати платіжний інструмент (смартфон, годинник, каблучку тощо) з функцією NFC. За даними Національного банку України, загальна кількість безконтактних платіжних карток продовжує зростати. За підсумками вересня 2023 р. їх кількість зросла на 12%, порівнюючи з січнем, і становила 28,9 млн. шт. Загалом більше половини (58%) активних платіжних карток у вересні – це безконтактні картки. Сума безконтактних операцій у III кварталі 2023 р. становила 381,1 млрд. грн., що на 10,6% більше, порівнюючи з II кварталом. Також популярними залишаються і токенизовані платіжні картки. Якщо з січня по вересень 2022 р. відбулося незначне зменшення їх кількості (на 4%), то вже з початку 2023 р. їх кількість зросла на 32% та становила у вересні – 11,3 млн. шт., що становить 23% від усіх активних платіжних карток. Тобто токенизованою є приблизно кожна четверта активна платіжна картка. Всі інноваційні цифрові технології дозволяють покращити зручність, ефективність та безпеку безготівкових розрахунків, спрощуючи процеси оплати та забезпечуючи більш точні та швидкі платіжні рішення.

Для зниження ризиків, що виникають під час здійснення безготівкових операцій платіжними картками, потрібно створити надійну систему захисту всіх учасників таких операцій, дотримуватися вимог безпеки, надавати клієнтам витяги, застосовувати запити на авторизацію на мобільний телефон або e-mail для уникнення неправомірного використання коштів чи помилок при здійсненні електронних платежів, визначати можливі ризики, нести відповідальність перед користувачами за помилкові платіжні операції тощо.

### **3.2. Необхідність врахування ризиків платіжних систем**

На сьогоднішньому етапі розвитку передових технологій, ми відзначаємо, що це найбільш прогресивний, економічний та зручний у використанні носій грошових функцій. Серед головних носіїв є банківські автомати, кредитові і дебетові картки, електронна система розрахунків, у різноманітних торгових пунктах та багато іншого.

Можемо виділити наступну класифікацію електронних грошей, яка здійснюється за різними способами. Найбільш об'єктивно розрізняють: електронні гаманці (WebMoney); цифрові сертифікати; цифрові чеки; Smart-картки.

Наприклад України, згідно з нашим законодавством в основному визначено дві форми грошей - готівкова ( тобто у формі грошових знаків ) та безготівкова ( у форматі записів на рахунках у банках, ми також зазначаємо, що стосовно грошових видів та різновидів платіжних систем у нашій країні, то Національний банк постійно працює над адаптацією та гармонією законодавства України до всіх вимог Європейського Союзу, для створення безперервного та законного формування ринку електронних грошей. Крім всього, світ розвивається все більше в «digital», і електронний ринок розрахунку все більше набирає обертів в популярності.

На нинішньому етапі в Україні діють близько 80 внутрішньодержавних та міжнародних платіжних систем, створених банками та небанківськими установами. Критеріями визначення важливості платіжних систем є обсяги операцій та видів послуг, що надаються платіжними системами.

Таблиця 3.2.

**Перелік платіжних систем, віднесених до категорій важливості за підсумками діяльності 2022 р.**

<b>№ з/п</b>	<b>Платіжна система</b>	<b>Платіжна організація</b>	<b>Країна платіжної організації</b>
1	Система електронних платежів	Національний банк	Україна
2	«MasterCard»	MasterCard International Incorporated	Сполучені Штати Америки
3	«Visa»	Visa International Service Association	Сполучені Штати Америки
4	«Western Union»	Western Union Financial Services, Inc. / Western Union Network (France), SAS	Сполучені Штати Америки / Франція
5	«NovaPay»	ТОВ «Пост Фінанс»	Україна
6	«Поштовий переказ»	ПАТ «Укрпошта»	Україна
7	«Фінансовий світ»	ТОВ «Українська платіжна система»	Україна

8	«MoneyGram»	MoneyGram Payment Systems, Inc	Сполучені Штати Америки
9	«City 24»	ТОВ «Фінансова компанія Фенікс»	Україна
10	«FLASHPAY»	ПАТ «Банк Фамільний»	Україна
11	«RIA»	Continental Exchange Solution, Inc	Сполучені Штати Америки
12	INTELEXPRESS	АТ «Мікрофінансова організація «Інтелекспрес»	Грузія

Війна та пов'язані з нею ризики надалі захмарюють прогнозний горизонт. Анонсована міжнародна допомога покриває потреби України в зброї та фінансуванні бюджету на цей рік, проте обсяги підтримки на наступні роки поки незрозумілі. Значним досягненням стало нещодавнє рішення країн G7 надати Україні фінансову допомогу, забезпечену майбутніми доходами від знерухомлених російських активів. Загальна геополітична напруженість та фрагментація міжнародної торгівлі посилюють невизначеність. Зростання економік країн-партнерів поступово поживляється, проте ціни на товари українського експорту залишаються порівняно низькими.

Ліквідність банків залишається високою, хоча й дещо нерівномірно розподіленою, частка високоякісних ліквідних активів висока, установи зберігають запас міцності для протистояння можливим ризикам. Припливи коштів клієнтів до банків значні та стабільні, передусім у гривні, тож банки не потребують фінансування з інших джерел. Після сезонного спаду обсягів коштів клієнтів на початку року їхній приплив відновився. Частка строкових гривневих вкладів населення є сталою, а дедоларизація призупинилася.

При аналізі роботи з платіжними системами, у банків виникає велика кількість нових, не притаманних для стандартних ситуацій проблем та ризиків. Сама банківська структура та її клієнти стають вразливими в таких ситуаціях до навколишньої загрози. Часто вони виникають через упровадження недостатньо надійних технологій, некомпетентність працівників, через ненадійність амортизованих систем банкінгу і таке інше. Тож, зазвичай виділяють такі ризики, при впровадженні електронних платіжних систем: поява в банку клієнтів

нового формату, які майже самі відіграють роль операціоністів; залучення третіх сторін, зокрема це можуть бути провайдери, для забезпечення/формування системи дистанційного банківського обслуговування; потенційна доступність банківської авторизованої системи для несанкціонованого доступу та мережесих атак. За нашою інформацією, згідно з результатами опитування банків 52% не відстежують вартісну величину витрат на боротьбу з ризиками та шахрайством. В нашій роботі ми враховуємо роботу проведену Національним банком України, який врахував зарубіжний досвід стандартів оверсайта платіжних систем, розробивши методичні рекомендації для використання банківськими установами. Цей результат ми наводимо далі. Типізація ризиків платіжних систем банківських і небанківських установ:

- Правовий ризик: ризик відсутності правового регулювання, зміни або непередбачуваного застосування положень законодавства, що можуть призвести до виникнення збитків платіжної організації платіжної системи та/або її учасників.

- Фінансові ризики: загальний комерційний ризик – ризик погіршення фінансового стану платіжної організації платіжної системи в результаті зниження її доходів або збільшення видатків, унаслідок якого витрати перевищують доходи та призводять до втрат, покриття яких здійснюється за рахунок капіталу; Ризик ліквідності – ризик того, що в учасника платіжної системи або іншої організації, з якою платіжна організація платіжної системи має договірні відносини, бракуватиме коштів для виконання своїх фінансових зобов'язань у платіжній системі належним чином у повному обсязі в установлений момент часу, але він зможе їх виконати в інший момент часу в майбутньому; Кредитний ризик – ризик того, що учасник платіжної системи або інша організація, з якою платіжна організація платіжної системи має договірні відносини, не зможе виконати свої фінансові зобов'язання у платіжній системі в повному обсязі в установлений момент часу або в будь-який момент у майбутньому.

- Розрахунковий ризик: ризик того, що розрахунки в платіжній системі не здійснюватимуться належним чином.
- Операційний ризик: ризик того, що недоліки інформаційних систем або внутрішніх процесів, людські помилки, операційні збої (помилки чи затримки під час оброблення, перебої в роботі систем, недостатня пропускна спроможність), втрата або витік інформації, шахрайство або порушення в управлінні внаслідок зовнішніх подій призведуть до скорочення, погіршення або зупинення надання послуг платіжною системою.
- Системний ризик: ризик того, що неспроможність одного із учасників платіжної системи та/або оператора послуг платіжної інфраструктури виконати свої зобов'язання або порушення безперервності діяльності самої платіжної системи призведе до порушення діяльності учасників платіжної системи, інших установ або функціонування фінансової системи в цілому.

В нашій роботі нам хочеться навести поради Фітріяні, Р. Хермаван і Н. Сафітрі (Fitryani, Hermawan and Safitri, 2023), які дійшли висновків, що електронні гроші, відіграють дуже важливу роль для зростання, оскільки успіх цифрової платіжної системи підтримав розвиток фінансово-банківської системи. Тому вони рекомендують урядам збільшити використання грошей, в тому числі електронних грошей, для активізації економіки. А.А. Саламе, Н. Хаят та А. Алі (Salameh, Hayat and Ali, 2023) в дослідженні ризиків використання електронних грошей стверджують, що психологічний ризик і знання про послуги електронних грошей істотно впливають на намір використання послуг електронних грошей. Фірми, що надають послуги електронних грошей, зменшують сприйняття фінансових ризиків, ризиків за часом і послугами. А покращення знань про послуги електронних грошей та зниження психологічного ризику формують сприятливий намір їх використання.

12.01.2023 року у другому читанні Верховна Рада України прийняла законопроект № 4366 "Про внесення змін до Податкового кодексу Ук раїни (щодо платіжних послуг)" (надалі – Законопроект 4366). Він набув чинності з

01.04. 2023 року як Закон України № 2888-IX (надалі – Закон 2888). Необхідність розробки та прийняття даного законопроекту, з точки зору юридичної техніки, має власну обумовленість у зв'язку з тим, що внесення змін до Податкового кодексу України (надалі – ПКУ) можна вносити через окремі законопроекти.

Історично його прийняття передбачалось одночасно з Законом України "Про платіжні послуги", так як вони були одночасно й зареєстровані у вигляді відповідних законопроектів. І метою Законопроекту 4366 було збалансування поняття у нових законах з Податковим кодексом України. Однак, на ділі їх прийняття відбулося не одночасно, а з розривом у майже два роки, що не дозволило проявити у повній мірі правові механізми, закладені у новий Закон України "Про платіжні послуги".

### **3.3. Рекомендації щодо використання інновацій, пов'язаних з дистанційним обслуговуванням**

Головна проблема будь-яких банківських інновацій, у т.ч. і впровадження технологій дистанційного банківського обслуговування – це забезпечення їх ефективності. Прийнято вважати, що ефективність інновацій – це здатність зекономити певну кількість праці, часу, ресурсів і грошових коштів у розрахунку на одиницю всіх необхідних і передбачуваних корисних ефектів створюваних продуктів, технічних систем, структур .

Враховуючи складність інноваційної діяльності та суперечливість процесів, що відбуваються при впровадженні та використанні інновацій, пов'язаних з віддаленим обслуговуванням, можна рекомендувати різні підходи до оцінки їх ефективності:

1. Використання системи показників для оцінки ефективності впровадження системи дистанційного обслуговування клієнтів та розширення видів дистанційного банківського обслуговування, а саме: чиста приведена вартість (чистий дисконтований потік) – NPV (NetPresentValue); індекс рентабельності інвестицій – PI (ProfitabilityIndex); термін окупності інвестицій – PP (PaybackPeriod); дисконтований термін окупності інвестицій – DPP

(DiscountedPaybackPeriod) тощо, тобто оцінка здійснюється аналогічно до інвестиційних проектів і враховує, як правило, ефективність упровадження. Порівняння зазначених показників для різних видів дистанційного банківського обслуговування дозволить визначити, який з них є ефективніший.

2. Результативно-витратний підхід, який є одним з найбільш поширених підходів до оцінки ефективності, за яким економічна ефективність розглядається як відношення економічного ефекту (результату – чистого доходу, прибутку) до витрат ресурсів, що зумовили отримання такого результату. Саме результативно-витратний підхід використовує К. А. Антонов при оцінці економічної ефективності впровадження і використання дистанційного банківського обслуговування. Порівняння доходів і витрат у розрахунку на одного клієнта за традиційним і дистанційним обслуговуванням підтверджують більшу ефективність обслуговування з використанням технологій віддаленого банкінгу.

3. Використання показника X-ефективності, котрий відображає відхилення від граничного рівня ефективності банку. Так за X-ефективності інноваційна діяльність банку вважається ефективною, якщо за наявних ресурсів і найкращих із доступних технологій надано максимально можливий обсяг банківських послуг. Складність застосування показника X-ефективності для банків України обумовлена відсутністю необхідної інформації для розрахунків. Ні банки, ні Національний банк України не оприлюднюють інформації про дані, що вносяться до рівняння регресії, зокрема про ціну залучених ресурсів, ціну праці та ціну розвитку, а також дані, на підставі яких можна розрахувати ці показники.

4. Використання теорії трансакційних витрат. Основним змістом впровадження та використання систем дистанційного банківського обслуговування є боротьба за отримання конкурентних переваг, а основна стратегічна мета – зниження трансакційних витрат (і, як додаткова ціль в окремих випадках, отримання вигідних каналів дистрибуції), основний засіб – упровадження інноваційних технологій, спрямованих на отримання інноваційної ренти за чотирма конкретними напрямками: мобільність, зниження готівкового

обігу, підвищення лояльності споживача, інтероперабельність (англ. interoperability – здатність до взаємодії) – це здатність продукту або системи, інтерфейси яких повністю відкриті, взаємодіяти і функціонувати з іншими продуктами чи системами без яких-небудь обмежень доступу і реалізації.

5. Концепція використання єдиного інтегрального показника. Т. С. Шалига під ефективністю модельованої системи дистанційного обслуговування розглядає проєкцію притоку випадків комунікацій з клієнтами та потенційними клієнтами, скорельовану на одиницю операційних вкладень з алокацією інвестицій на період окупності, і пропонує визначати рівень операційної ефективності системи дистанційного банківського обслуговування за такою формулою:

$$E_{operation} = \frac{Q_{cl} * P_{avr}}{C_{staff} + C_{traffic} + C_{property}}$$

де:  $C_{staff}$  - сукупна сума витрат на персонал: заробітна плата, мотивація та бонуси, витрати на навчання, відрядження тощо;

$C_{traffic}$  - сукупні витрати на зв'язок, амортизація програмного забезпечення та нестатичного обладнання (робочих місць тощо);

$C_{property}$  - витрати на нерухомість, що має відношення до офісів дистанційного обслуговування, поточні видаткові матеріали тощо;

$Q_{cl}$  - загальний обсяг клієнтів, що фактично скористалися послугами дистанційного банкінгу в періоді;

$P_{avr}$  - середня прибутковість на одного клієнта, що корегується у періоді.

6. На основі аналізу співвідношення «прибуток-ризик» як за кожною інновацією, так і їх сукупністю. Розвиток банків на новій інноваційній основі передбачає високий ступінь застосування банківських інформаційних технологій (автоматизації), що дозволить підвищити конкурентоспроможність, досягнути максимальних темпів оновлення інноваційних технологій, збільшити обсяги високотехнологічних банківських послуг і отримати додаткові доходи.

Водночас інноваційна діяльність більшою мірою, ніж інші види діяльності, пов'язана з ризиками. Тому при оцінці ефективності важливого значення набуває правильна кількісна оцінка ризиків у діяльності банків та зіставлення з отриманими доходами.

7. Застосування економіко-математичних методів, вирішення задачі лінійного програмування, побудови економетричних моделей. У фаховій літературі досить часто наводяться економіко-математичні методи і моделі та обґрунтовується доцільність їх використання для визначення границі ефективності, однак відсутні реальні обчислення і аналіз результатів, отриманих за допомогою цих методів.

8. Використання експертних методів і бальної системи. «Інвестгазета» визначила рейтинги банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу за 10 критеріями оцінки (клієнтська база, її динаміка, наявність спеціальних мобільних додатків, інтерактивність, оперативність, репрезентованість у соціальних мережах, функціонал інтернет-банкінгу, потенціал зростання). За недавніми дослідженнями, найвищий рейтинг отримав «Приватбанк» (17,4 балів) на другому місці – «Ощадбанк» (16,74), на третьому – «Райффайзен банк аваль» (15,66) і т. д.

«Ощадбанк» поступається «Приватбанку» за такими критеріями, як інтерактивність («Ощадбанк» – 3 бали «Приватбанк» – 5), репрезентованість і взаємодія через соціальні мережі («Ощадбанк» – 3 бали «Приватбанк» – 5 балів), потенціал зростання («Ощадбанк» – 3 бали, «Приватбанк» – 5 балів).

Водночас банки-лідери поступаються іншим банкам з ТОП-10 за рівнем комісійних доходів і темпами зростання клієнтської бази. Слід звернути увагу, що в ТОП-10 входять банки, які мають рівень трансакційних витрат у 2-3 рази вищий порівняно з «Приватбанком» і «Ощадбанком».

**Таблиця 3.3**

**Топ-10 українських банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу**

№ з/п	Банки	Сумарний бал (рейтинг «ІнвестГазети»)	%			
			Рівень трансакційних Витрат	Рівень комісійних доходів	Темп зростання коштів Клієнтів	ROA
1	«Приватбанк»	17,49	3,05	2,23	1,171	1,380

2	«Ощадбанк»»	16,74	3,11	1,68	1,256	0,980
3	«Райффайзен Банк Аваль»	15,66	4,81	1,89	1,101	0,047
4	«Укрсоцбанк»	14,51	13,8	0,32	1,626	0,770
5	«Південний»	14,18	10,40	1,35	1,101	6,177
6	«Укрсиббанк»	13,95	4,48	2,04	0,920	0,823
7	«Сбербанк»	13,77	3,78	1,59	1,334	0,030
8	«Укргазбанк»	13,73	5,48	1,87	0,790	0,87
9	«ПУМБ»	13,68	3,55	5,50	2,101	0,709
10	«ОТП-банк»	13,39	8,16	3,22	0,961	0,090
	По банківській системі		4,10	1,81	1,51	0,120

Статистичні джерела відображають, що значення відділень банків як каналу обслуговування клієнтів поступово знижується, головною причиною чого є збільшення терміналів самообслуговування та розвитку інтернет-банкінгу.

Отже, можна сказати, що для побудови банку майбутнього важливим є забезпечення вже сьогодні ефективної інноваційної діяльності банків, у т. ч. – ефективного вкладання коштів у розвиток технологій дистанційного банківського обслуговування.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Отже, інтернет-банкінг сформувався як результат стрімкого розвитку цифрових технологій та попиту на дистанційне обслуговування. Спочатку він забезпечував лише базові операції, такі як перегляд балансу та здійснення простих переказів. З часом інтернет-банкінг інтегрував більш складні послуги, включаючи управління інвестиціями, отримання кредитів та оплату комунальних послуг. Головною перевагою інтернет-банкінгу є зручність та доступність, оскільки він дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції з будь-якого місця з доступом до інтернету. Основними формами інтернет-банкінгу є веб-версія та мобільні додатки, що доповнюють можливості класичних банківських відділень. Для підвищення безпеки транзакцій інтернет-банкінг використовує сучасні методи аутентифікації, включаючи двофакторну авторизацію та шифрування даних. В Україні та інших країнах світу інтернет-банкінг продовжує набирати популярність, роблячи фінансові послуги доступнішими для масової аудиторії.

Карткові платежі в дистанційному банкінгу дозволяють користувачам швидко та безпечно здійснювати фінансові операції без фізичної картки. Завдяки онлайн-банкінгу клієнти можуть здійснювати покупки, оплачувати послуги, поповнювати мобільний рахунок або переказувати кошти на інші картки. Важливим аспектом є безпека транзакцій: банки використовують технології шифрування та двофакторну аутентифікацію, щоб захистити кошти користувачів. Системи карткових платежів у дистанційному банкінгу зручні і для отримання виписок по транзакціях та контролю витрат. Можливість додати картки до мобільного гаманця значно спрощує процес розрахунків. Карткові платежі через інтернет-банкінг також дають можливість здійснювати міжнародні перекази і проводити конверсію валют. Дистанційний банкінг з картковими платежами стає невід'ємною частиною сучасного фінансового життя.

Мобільний банкінг є сервісом, що надає клієнтам можливість здійснювати фінансові операції безпосередньо зі смартфона або планшета. Завдяки

мобільному банкінгу клієнти можуть перевіряти баланс рахунків, здійснювати платежі, переказувати кошти, оформлювати кредити, депозити та страхування. Особливістю мобільного банкінгу є висока зручність: всі операції здійснюються за допомогою мобільного додатка, доступного в будь-який час і будь-де. Більшість додатків для мобільного банкінгу пропонують функції автоплатежів, встановлення лімітів витрат та аналізу фінансової активності. Крім того, сучасні програми мобільного банкінгу підтримують біометричну авторизацію та інші методи для забезпечення безпеки. Важливу роль відіграє можливість управління кількома рахунками одночасно, що підвищує комфорт користувача. Мобільний банкінг стає головним каналом доступу до фінансових послуг, особливо для молодого покоління.

Результати дослідження свідчать, що найвищий рейтинг отримав «Приватбанк» (17,4 балів) на другому місці – «Ощадбанк» (16,74), на третьому – «Райффайзен банк аваль» (15,66) і т. д.

«Ощадбанк» поступається «Приватбанку» за такими критеріями, як інтерактивність («Ощадбанк» – 3 бали «Приватбанк» – 5), репрезентованість і взаємодія через соціальні мережі («Ощадбанк» – 3 бали «Приватбанк» – 5 балів), потенціал зростання («Ощадбанк» – 3 бали, «Приватбанк» – 5 балів).

Водночас банки-лідери поступаються іншим банкам з ТОП-10 за рівнем комісійних доходів і темпами зростання клієнтської бази. Слід звернути увагу, що в ТОП- 10 входять банки, які мають рівень трансакційних витрат у 2-3 рази вищий порівняно з «Приватбанком» і «Ощадбанком».

Отже, для побудови банку майбутнього важливим є забезпечення вже сьогодні ефективної інноваційної діяльності банків, у т. ч. – ефективного вкладання коштів у розвиток технологій дистанційного банківського обслуговування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Науменкова С.В., Міщенко С.В. Ринок фінансових послуг: Навч. посіб. К.: Знання, 2010. 532 с.
2. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: Навчальний посібник. Київ: УБС НБУ: Знання, 2010. 515 с
3. Бакстер М. Building the retail bank of the future URL: <http://www.bain.com/publications/> (дата звернення: 28.10.2024)
4. Особливості інтернетбанкінгу у різних банках. ресурс]. URL: <http://rama.com.ua> (дата звернення: 28.10.2024)
5. Інтернетбанкінг: визначення, переваги та недоліки URL: <https://www.zen.com/uk/blog/personalfinanceuk/internetbankingdefinitionadvantagesanddisadvantages/#:~:text=.> (дата звернення: 28.10.2024)
6. Number of active online banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2021 to 2024, by region URL: <https://www.statista.com/statistics/1228757/onlinebankingusersworldwide/> (дата звернення: 28.10.2024)
7. Що таке інтернетбанкінг URL: <https://rates.fm/uauk/banks/shotakeinternetbanking/> (дата звернення: 28.10.2024)
8. Захаркін О.О., Захаркіна Л.С., Авраменко М.О. Роль інтернетбанкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. Причорноморські економічні студії. С. 173177 URL: [http://bses.in.ua/journals/2017/23\\_2017/35.pdf](http://bses.in.ua/journals/2017/23_2017/35.pdf) (дата звернення: 28.10.2024)
9. Теслюк С. А. Т 36 Цифрові фінанси: конспект лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. 98 с.
10. Еркес О. Є., Калита О. В., Гордієнко Т. М. Потенціал цифрового розвитку банків України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. №28. С. 108114.
11. Бобришев Є.С. Вплив фінансових технологій на стабільність національної економіки. *Економіка та суспільство*. 2023. № 52. URL:

file:///D:/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BA%D0%B8/2752%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96265811020230925.pdf (дата звернення: 28.10.2024)

12. Ференюк Н.В. Неофінанси світової економіки. Навчально-наукового інституту міжнародних відносин Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2023. 228 с.

13. Дзюблюк О. Банківські платіжні картки як головна форма сучасних грошових відносин і основа грошового обігу. *Економічний аналіз*. 2024. Том 34. № 1 С. 152164.

14. Ardizzi G. Card versus cash: empirical evidence of the impact of payment card interchange fees on end users' choice of payment methods. *Journal of Financial Market Infrastructures*. 2013. № 1(4). pp. 73105.

15. Bezhovski Z. The Future of the Mobile Payment as Electronic Payment System. *European Journal of Business and Management*. 2016. Vol.8, No.8. pp. 127132.

16. Bolt W., Chakravorti S. Economics of payment cards: A status report. *Economic Perspectives*. 2008. 4Q, pp. 1527.

17. Brown T., Plache, L. Paying with Plastic: Maybe Not So Crazy. *The University of Chicago Law Review*. 2006. No 5. pp. 6386.

18. Calvano E., BedreDefolie O. Pricing payment cards. *ECB Working Paper Series*. 2009. № 1139. 37 p.

19. Chen S., Huang W. Analysis on the Influencing Factors of Users' Willingness to Use of ThirdParty Mobile Payment across the Straits. *Open Journal of Business and Management*. 2022. № 10. pp. 22762303.

20. Evans D., Schmalensee R. Paying with Plastic: The Digital Revolution in Buying and Borrowing. London: Mit Press. 2005. 384 p

21. National Bank of Ukraine. Statistics at the National Bank of Ukraine. Retrieved from URL: <https://bank.gov.ua/en/> (дата звернення: 28.10.2024)

22. Turangan J. The Effect of Mobile Payment on Convenience and Willingnessto Pay. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. 2022. №. 655. pp. 11501155.

23. Види банківських карток. 2024 URL: <https://www.zen.com/uk/blog/personalfinanceuk/typesofbankcards/> (дата звернення: 28.10.2024)

24. Платіжні банківські картки. Мінфін. 2024. URL: <https://minfin.com.ua/ua/cards/> (дата звернення: 28.10.2024)

25. Платіжна картка та її види URL: <https://harazd.bank.gov.ua/article/grosi/bezgotivkovirozrahunki/platiznakartkataiividi> (дата звернення: 28.10.2024)

26. Zadorozhnyi Z.M., Muravskyi V., Shesternyak M., Hrytsyshyn A. Innovative NFCvalidation system for accounting of income and expenses of public transport enterprises. *Marketing i menedžment innovacij*. 2022. №. 1. P.84–93.

27. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.

28. Statista. Internet penetration rate in Ukraine from 2004 to 2023. URL: <https://www.statista.com/statistics/1023197/ukraineinternetpenetration/> (дата звернення: 29.10.2024)

29. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернетбанкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211

30. Кухта І. В. Діджиталізація в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 5. С. 1–5.

31. Dubyna, M. V., & Sheremet, O. M. Development of ebanking: global and national. 2021. №18(2), С. 154–162.

32. Іващук О. Новації інтернетбанкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19. *Соціальноекономічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 25. Ч. 2. С. 575–585.

33. Tkachenko O. Impactful Frontend Architecture in Online Business Development. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Securit. 2022.Vol. 22. No 6. P. 1–6.
34. Вовчак О. Д., Гонгало Н. М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. Вісник університету банківської справи. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51.
35. Statista. Banking – Ukraine. 2024  
URL:<https://www.statista.com/outlook/co/digital-connectivity-indicators/banking/ukraine>(дата звернення: 29.10.2024)
36. Орел Ю. Л. Сучасні підходи та принципи державного регулювання регіонального економічного розвитку. Актуальні проблеми державного управління. 2013. Вип. 43. Ч. 1. С. 202– 210.
37. Концепція відкритого банку. URL:  
[https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Open\\_banking\\_conception\\_NBU\\_2023.pdf?v=5](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5)(дата звернення: 29.10.2024).
38. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення 23.03.2024)
39. Майбутнє цифрових грошей в Україні. *Економічна правда*. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2023/04/12/699012/>
40. Боднар О., Паламарчук В., Гаврилов А. Аналіз стану ринку банківських послуг в умовах пандемії. *Modern Economics*. 2020. № 7-8. С. 60-63.
41. Ильчук В.П., Парубець О.М., Сугоняко Д.О. Інноваційні підходи до розвитку ринку кіберстрахування в Україні. *Ефективна економіка*. 2018. № 5. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5\\_2018/5.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2018/5.pdf) (дата звернення: 12.02.2024).
42. Чумак Н.В. Види дистанційного банківського обслуговування в міжнародному електронному бізнесі. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: Економіка. 2012. Вип. 3 (37). С. 2.
43. Інновації та розбудова фінтех-ринку України – у фокусі уваги Національного банку // Національний банк України. URL:

<https://bank.gov.ua/news/all/innovatsiyi-ta-rozbudovafinteh-rinku-ukrayini--u-fokusi-uvagi-natsionalnogo-banku>

44. DataLife Engine. Платіжна система Payeer: відгуки. Payeer-гаманець. *Новини високих технологій*. URL: <https://hi-news.pp.ua/tehnka-tehnologyi/print:page,1,6866-platzhna-sistema-payeer-vdguki-payeer-gamanec.html>
45. Фінтех в Україні. URL: <https://data.unit.city/fintech>
46. Кошовий М. Ю. Дослідження методів інтеграції даних з різнорідних веб-систем. *Агрегація та уніфікація даних*. 2022. URL: [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ExxbgPm\\_kGoJ:scholar.google.com/+API-PayPal в Україні у 2023 році - коротко про головне в роботі платіжної системи. Payoneer в Україні, 2023. URL: <https://paytome.com.ua/paypal-v-ukraini>](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ExxbgPm_kGoJ:scholar.google.com/+API-PayPal+в+Україні+у+2023+році+-+коротко+про+головне+в+роботі+платіжної+системи.+Payoneer+в+Україні,+2023.+URL:+https://paytome.com.ua/paypal-v-ukraini)
47. Фукалов В. А. Організаційна взаємодія банківських установ з платіжними системами в Україні. *Цифрові трансформації та інноваційні технології в економіці: виклики, реалії, стратегії*. (17-19 травня 2023 року, Сумський державний університет, м. Суми), 2023. С.27-31/
48. Худолій Ю., Таранець Б. Сучасний стан та інноваційні напрями розвитку платіжних систем в Україні. *Соціальна економіка*. 2021. С. 177–191. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socoeconom/article/view/18258/16861>
49. Холявко, Н., Тарасенко, А. ., & Колоток, М. . (2022). Тенденції диджиталізації світового ринку фінансових послуг. *Науковий вісник Полісся*, (1(24), 124–142.
50. Черноморенко Є.І. Цифрова парадигма розвитку сучасного фінансового ринку// *Сучасні питання економіки та фінансів: глобальні виклики та тренди: Збірник наукових матеріалів Міжнародної науковопрактичної конференції*. Київ, 9 листопада 2023 р. – К.: КНЕУ (електронне видання), 2023. – С. 224-225

### Принципи інформаційної безпеки банківських установ

№	Назва принципу	Характеристика
1	оперативність	своєчасність реагування банку на загрози інформаційній безпеці банку, на проблеми, що можуть спричинити несанкціонований доступ до інформації;
2	ефективність	розроблені заходи щодо забезпечення інформаційної безпеки мають виконувати з мінімальними витратами в мінімальний проміжок часу;
3	адекватність	означає розроблення і впровадження заходів захисту, адекватних характеру виявлених загроз, урахуваючи витрати на їх реалізацію і сумісність цих заходів із діючим банківським технологічним процесом. Ці заходи не мають суперечити стратегічним цілям банку;
4	безперервність	постійний і всебічний аналіз інформаційної системи з метою виявлення вразливості інформаційних активів банківської установи;
5	контрольованість	усі операції з доступом до банківської інформації повинні мати контрольований характер;
6	персоніфікація	означає розподіл ролей і відповідальності між користувачами інформаційної системи банку, виходячи із принципу персональної й одноосібної відповідальності за здійснені операції;
7	принцип багаторазової перевірки	критичні операції та дії здійснюються або підтверджуються мінімум двома уповноваженими особами;
8	обізнаність	означає знання банківським персоналом клієнтів своїх відділів та колег, що виключить доступ до інформації сторонніх осіб.

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"**  
**Окремий звіт про фінансовий стан станом за 31 грудня 2022 року**

У мільйонах українських гривень	Прим.	31 грудня 2022	31 грудня 2021
<b>АКТИВИ</b>			
Грошові кошти та їх еквіваленти	6	96 380	52 835
Кредити та аванси банкам	7	103 837	26 243
Кредити та аванси клієнтам	8	68 084	68 218
Інвестиційні цінні папери в т.ч.:		239 752	222 277
- за справедливою вартістю через прибуток чи збиток	9	95 716	93 096
- за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	143 920	129 074
- за амортизованою собівартістю	9	116	107
Поточні податкові активи	25	9 079	9 978
Відстрочені податкові активи	25	1 100	-
Інвестиції в дочірні підприємства, спільні підприємства та асоційовані підприємства		30	30
Інвестиційна нерухомість	10	2 155	1 989
Нематеріальні активи за винятком гудвілу	11	1 389	1 288
Основні засоби	11	5 228	6 074
Інші фінансові активи	12	4 309	2 644
Інші нефінансові активи	13	9 189	9 713
Непоточні активи або групи вибуття, класифіковані як утримувані для продажу або як утримувані для виплати власникам		64	7
<b>Загальна сума активів</b>		<b>540 596</b>	<b>401 296</b>
<b>ЗОБОВ'ЯЗАННЯ</b>			
Кошти банків		-	3
Кошти клієнтів	14	471 970	325 303
Інші залучені кошти	15	128	-
Відстрочені податкові зобов'язання	25	-	159
Інші фінансові зобов'язання	16	2 634	3 770
Забезпечення у т.ч.:	17	5 804	3 651
- резерви за кредитними зобов'язаннями та контрактами фінансової гарантії		1 280	373
- інше забезпечення		4 524	3 278
Інші нефінансові зобов'язання	18	2 271	1 795
<b>Загальна сума зобов'язань</b>		<b>482 807</b>	<b>334 681</b>
<b>ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ</b>			
Статутний капітал	19	206 060	206 060
Емісійний дохід	19	23	23
Результат від операцій з акціонером		12 174	12 174
Інші резерви	9, 11	(15 168)	(4 091)
Резервні та інші фонди банку	19	11 449	9 696
Накопичений дефіцит		(156 749)	(157 247)
<b>Загальна сума власного капіталу</b>		<b>57 789</b>	<b>66 615</b>
<b>Загальна сума власного капіталу та зобов'язань</b>		<b>540 596</b>	<b>401 296</b>

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г. Бьош  
Голова Правління

Г. Ю. Самаріна  
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Ярмоленко  
Головний бухгалтер

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"**  
**Окремий звіт про прибуток або збиток за рік, що закінчився 31 грудня 2022 року**

У мільйонах українських гривень	Прим.	2022 рік	2021 рік
Процентні доходи в т.ч.:		43 686	35 854
- процентний дохід, обчислений із застосуванням методу ефективного відсотка	20	38 905	30 870
- інші процентні доходи	20	4 781	4 984
Процентні витрати	20	(3 768)	(6 537)
<b>Чистий процентний дохід</b>		<b>39 918</b>	<b>29 317</b>
Прибуток від зменшення корисності та сторнування збитку від зменшення корисності (збиток від зменшення корисності), визначені згідно з МСФЗ 9	21	(15 396)	(856)
<b>Чисті процентні доходи після вирахування резерву на зменшення корисності</b>		<b>24 522</b>	<b>28 461</b>
Комісійні доходи	22	32 945	35 057
Комісійні витрати	22	(12 505)	(11 840)
Чистий прибуток (збиток) від операцій з іноземною валютою		14 655	3 226
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки іноземної валюти		(7 760)	1 017
Чистий прибуток (збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	9	119	32
Чистий прибуток (збиток) від операцій з фінансовими інструментами за справедливою вартістю через прибуток або збиток	9	2 608	(7 666)
Чистий прибуток (збиток) від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості		267	(873)
Витрати на виплати працівникам		(10 096)	(8 904)
Амортизаційні витрати	11	(1 970)	(2 183)
Інші адміністративні та операційні витрати в т.ч.:	23	(10 473)	(2 348)
- розформування (витрати на створення) резерву під юридичні ризики	17, 23	(885)	6 464
- адміністративні та операційні витрати	23	(9 588)	(8 812)
Інші доходи	24	2 815	1 286
Інші прибутки (збитки) - збиток від модифікації фінансових активів		(458)	(111)
Доходи (витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(1)	(164)
Прибуток (збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		4	77
<b>Прибуток до оподаткування</b>		<b>34 672</b>	<b>35 067</b>
(Витрати на сплату податку) доходи від повернення податку	25	(4 474)	(17)
<b>Прибуток за рік</b>		<b>30 198</b>	<b>35 050</b>

Затверджено до випуску та підписано 18 квітня 2023 року.

Г. Бьош  
Голова Правління

Г. Ю. Самаріна  
Заступник Голови Правління (з питань фінансів)

В. В. Ярмоленко  
Головний бухгалтер

## Організаційна структура системи управління інформаційною безпекою АТ КБ «ПриватБанк»

Внутрішні зацікавлені сторони	Зовнішні зацікавлені сторони
<p>Наглядова рада: Затверджує внутрішнє положення яке регламентує діяльність підрозділу з інформаційної безпеки;</p> <p>Розглядає звіти Комітету з питань технологій, даних та інновацій, щодо питань інформаційної безпеки.</p> <p>Затверджує План забезпечення безперервності діяльності Банку.</p>	<p>Верховна Рада України:</p> <p>приймає нові законодавчі акти, які впливають на подальшу роботу банківської системи та необхідності внесення змін до СУІБ.</p>
<p>Комітет з питань технологій, даних та інновацій Наглядової ради:</p> <p>сприяє Наглядовій раді у реалізації її повноважень щодо визначення підходів Банку з чи особисті дані);</p> <p>оцінює на постійній основі та принаймні один питань інформаційної безпеки і захисту даних;</p> <p>забезпечує підтримку технічних аспектів інформаційної безпеки (кібербезпека, шахрайство тощо), захисту даних (включаючи особисті дані);</p> <p>надає консультації та рекомендації Комітету Наглядової ради з питань ризиків щодо технологічних ризиків, включаючи інформаційну безпеку (кібербезпеку, шахрайство тощо), управління ризиком ІТ, захисту даних (раз на рік звітує Наглядовій раді про результати роботи)</p>	<p>Кабінет міністрів України (як вищий орган Банку):</p> <p>визначає основні (стратегічні) напрями діяльності Банку;</p> <p>схвалює стратегію розвитку Банку;</p> <p>вносить зміни до Статуту Банку;</p> <p>призначає та припиняє повноваження членів Наглядової ради.</p>
<p style="text-align: center;">Правління:</p> <p>Забезпечує впровадження та функціонування СУІБ відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України;</p> <p>забезпечує безпеку інформаційних систем банку і систем, що застосовуються для зберігання активів клієнтів;</p> <p>визначає перелік відомостей, що становлять комерційну таємницю та конфіденційну інформацію про діяльність Банку, та порядок їх використання та охорони;</p> <p>розглядає та затверджує звіти з оцінки впливу інформаційних систем на діяльність Банку</p>	<p>Державні структури (МінФін, Держспецзв'язок, СБУ та інших, державні органи): визначають умови функціонування Банку, як об'єкта критичної інфраструктури України;</p> <p>сприяють покращенню захисту інформаційних ресурсів та участі у центрах з ІТ/ІБ координації.</p>
<p>Комітет з управління операційними ризиками та інформаційною безпекою:</p>	<p>Національний банк України:</p>

<p>погоджує та переглядає політики інформаційної безпеки, положення щодо застосовності та стратегії розвитку інформаційної безпеки банку;</p> <p>узгоджує впровадження нових проєктів, напрямів, стратегічних завдань з питань інформаційної безпеки банку та заходів інформаційної безпеки;</p> <p>розглядає, затверджує та контролює виконанням проєктів щодо розроблення, упровадження, функціонування, моніторингу, перегляду, підтримання та вдосконалення СУІБ банку;</p> <p>визначає необхідні оптимальні ресурси для впровадження заходів інформаційної безпеки;</p> <p>організовує практичні заходи щодо підвищення обізнаності/навчання персоналу банку з питань інформаційної безпеки;</p> <p>забезпечує своєчасний моніторинг стану впровадження та ефективності функціонування СУІБ банку з подальшою оцінкою можливостей удосконалення та потреби проведення коригувальних дій.</p>	<p>визначає умови роботи банківських систем;</p> <p>висуває вимоги щодо архітектури ІТ і ІБ;</p> <p>впроваджує нові або вносить зміни у поточні інформаційні системи НБУ;</p> <p>здійснює перевірку стану впровадження СУІБ банку та повноту виконання заходів з безпеки інформації.</p>
<p>Відповідальний за інформаційну безпеку в Банку :</p> <p>забезпечує стратегічне керівництво з питань інформаційної безпеки банку;</p> <p>визначає напрямки розвитку інформаційної безпеки банку, їх відповідність стратегії розвитку банку;</p> <p>приймає рішення щодо внесення змін до стратегії розвитку ІБ в рамках її планового перегляду, або позапланового, через значні зміни, які впливають на державну діяльність або на діяльність Банку;</p> <p>забезпечує відповідність заходів безпеки інформації потребам бізнес-процесів/банківських продуктів;</p> <p>контролює впровадження заходів безпеки інформації в банку;</p> <p>вносить питання щодо застосування заходів впливу до порушників вимог інформаційної безпеки.</p>	<p>Кримінальні структури, комп'ютерні злочинці, хакери, шахраї:</p> <p>прагнуть розкрити/викрасти інформацію з обмеженим доступом за допомогою технічних або програмних засобів, людського фактору, та вчинення спроб негативного впливу на репутацію банку;</p> <p>підбурюють/залучають співробітників Банку з метою отримання власної вигоди та сприяють на вчинення протиправних дій.</p>
	<p>Конкурентні організації:</p> <p>сприяють/стимулюють на пошук та створення нових конкурентно спроможних рішень/продуктів,</p>

	покращення діючих процесів та збільшення привабливості на ринку
	Клієнти:  досвід використання продуктів клієнтами сприяє визначенню подальшого розвитку  СУІБ, впровадженню заходів з безпеки інформації.
	Держави-агресори, держави-спонсори тероризму (ворожі країни):  такі країни як РФ, Республіка Білорусь та інші країни, які підтримують їх в збройній  агресії проти України впливають на розвиток СУІБ через розгортання інформаційної війни у кіберпросторі, а також військових дій, актів тероризму на території України;  виступають спонсорами кримінальних структур, комп'ютерних злочинців та хакерів.