

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів

Факультет фінансовий
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Кваліфікаційна робота магістра

на тему: Розвиток електронного банкінгу та його вплив на
банківську систему

Виконав: здобувач групи ФК23-1зм
спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа, страхування та фондовий ринок»

Заярна Дар'я Олександрівна
(прізвище, ім'я та по-батькові)

Керівник Заруцька О.П., професор, д.е.н.,
завідувач кафедри фінансів, банківської
справи та страхування
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Рецензент

(місце роботи)

(посада)

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Дніпро – 2025

АНОТАЦІЯ

Заярна Д.О. Розвиток електронного банкінгу та його вплив на банківську систему.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 072 «**Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок**». – Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2025.

Мета даної роботи полягала у виявленні сутності та історії виникнення електронного банкінгу в Україні. Оскільки розвиток електронного банкінгу з кожним роком набуває більшої популярності. У роботі розглянуто класичні моделі електронного банкінгу та їх класифікація, різниця традиційних банків від банків, які мають вже електронний банкінг. Була досліджена організаційно-економічна характеристика АТ «Універсал Банку» і проведений детальний аналіз впливу електронного банкінгу «АТ «Універсал Банк» на стан банківської системи України. Були виявлені основні проблеми та недоліки електронного банкінгу в Україні в теперішній час. Для підвищення ефективності використання електронного банкінгу та популяризації серед населення є перспективні напрямки, які були викладені в роботі.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел, подана на 70 сторінках (обсяг вказується без списку джерел і додатків).

Ключові слова: електронний банкінг, АТ «Універсал Банк», проблеми електронного банкінгу, статистика користувачів, Monobank.

ANNOTATION

Zaiarna Daria. Development of electronic banking and its impact on the banking system.

Qualification work for a master's degree in speciality 072 'Finance, banking, insurance and stock market.' - University of Customs and Finance, Dnipro, 2025.

The purpose of this paper is to identify the essence and history of e-banking in Ukraine. The development of electronic banking is gaining popularity every year. The paper considers the classical models of electronic banking and their classification, the difference between traditional banks and banks that already have electronic banking. The organisational and economic characteristics of JSC 'Universal Bank' were studied and a detailed analysis of the impact of e-banking of JSC 'Universal Bank' on the state of the banking system of Ukraine was carried out. The main problems and shortcomings of electronic banking in Ukraine at present have been identified. To improve the efficiency of e-banking and popularise it among the population, there are promising areas that have been outlined in the paper.

The qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions and a list of references, and is presented on 70 pages (the volume is indicated without a list of references and appendices).

Keywords: electronic banking, Universal Bank JSC, problems of electronic banking, user statistics, Monobank.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	7
1.1 Сутність та історія(передумови) виникнення електронного банкінгу в Україні.....	7
1.2 Моделі електронного банкінгу та їх класифікація.....	12
1.3 Особливості та відмінності електронного банкінгу від традиційних банків.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ НА ПРИКЛАДІ АТ «Універсал Банк»	26
2.1 Специфіка та аналіз електронного банкінгу в Україні та країнах ЄС.	26
2.2 Організаційно-економічна характеристика АТ «Універсал Банк».....	32
2.3 Вплив електронного банкінгу на діяльність банків України.....	42
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	50
3.1 Основні проблеми та недоліки електронного банкінгу в Україні.....	50
3.2 Перспективні напрямки щодо популяризації та підвищення ефективності застосування електронного банкінгу.....	56
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Сучасний розвиток банківської системи країни та різних сфер економіки неможливий без якісної системи цифрового банкінгу (Інтернет-банкінгу). Наразі більшість банківських операцій здійснюється в режимі онлайн як фізичними особами у власних цілях, так і уповноваженими особами на підприємствах, які проводять розрахунки з постачальниками, покупцями, іншими контрагентами, а також сплачують податки, рахунки за комунальні послуги та десятки інших важливих операцій. Існує думка, що в найближчому майбутньому стаціонарних відділень банківських установ буде все менше, а на зміну прийдуть якісні додатки та застосунки банків.

Актуальність дослідження. Оскільки популярність та важливість Інтернет-банкінгу значно зростає, то важливо детально вивчити всі аспекти цифрового банкінгу, перелік можливих послуг, що надаються через додатки, основні проблеми та перспективи цього банківського сегменту. Також важливо врахувати досвід лідерів Інтернет-банкінгу в Україні та показники використання онлайн-банку в країнах Європейського Союзу.

Проблемам сучасного банківського обслуговування приділено немало уваги, оскільки останнім часом активно вивчалися питання щодо проблем проведення обслуговування через Інтернет. Дослідження проводилися вченими різних спеціальностей – економістами, аналітиками, менеджерами. Окремі аспекти банківської діяльності у напрямку Інтернет-банкінгу викладені у працях таких дослідників як Р. Поппель, Бі. Голдстайн, Р. Треверс, Е. Крол.

Сучасні підходи до оцінки питань банківського обслуговування із використанням Інтернет-ресурсу представлені у проєктах Азаренко Г.М., Васильєва Т.А., Гриджук Д.М., Дибя М.І., Карчева Г.Т., Леонов С.В., Кльоба Л.Г., Міщенко В.І., Щелудько С.А. та багато інших українських науковців.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення сутності, моделей та особливостей електронного банкінгу, його популярності серед юридичних та

фізичних осіб в Україні та країнах ЄС, а також визначення проблемних аспектів, що уповільнюють темпи розвитку цифрового банкінгу в Україні та шляхів їх подолання.

Відповідно до мети кваліфікаційної роботи, було сформовано перелік **завдань**, які будуть вирішені, а саме:

- дослідити сутність електронного банкінгу та історію його виникнення;
- перерахувати основні моделі електронного банкінгу та їх класифікацію;
- визначити відмінності, особливості та переваги електронного банкінгу від системи стаціонарних банківських установ;
- провести аналіз електронного банкінгу в Україні та країнах ЄС, визначивши його особливості та переваги;
- провести аналіз організаційно-економічних показників АТ «Універсал Банк»;
- проаналізувати вплив застосунку «Монобанк» від АТ «Універсал Банк» на стан банківської системи України;
- визначити основні проблеми та напрямки розвитку електронного банкінгу в Україні.

Об'єктом дослідження є процес використання систем цифрового банкінгу в Україні та країнах Європейського Союзу.

Предметом дослідження є функціонування системи електронного банкінгу АТ «Універсал Банк» та його популяризація як в Україні, так і в світі.

При виконанні роботи були використані наступні **методи дослідження**: діалектичний підхід, методи наукової абстракції, логічного узагальнення, історичний, індукція і дедукція, монографічний, аналіз і синтез, факторний і порівняльний економічний аналіз, методи статистичної обробки даних, фундаментальний аналіз фінансового середовища бізнесу й тощо.

Практичне значення отриманих результатів. Після проведення

теоретичного аналізу літератури та практичного аналізу діяльності АТ «Універсал Банк», а також зібраних статистичних даних, всі результати дослідження та рекомендації можуть бути практично використані в подальших дослідженнях.

Для написання роботи були використані різноманітні джерела інформації, наукова та учбова література провідних вітчизняних та зарубіжних авторів, статті періодичного друку, статистична інформація державних органів влади, нормативно-законодавчі акти органів влади, ресурси мережі Інтернет.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні документи з досліджуваного питання, статистична, аналітична, експертна інформація, наукові праці, фінансова звітність банку, підприємства, страхової компанії, державної установи, на базі яких проводиться дослідження, інші джерела.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків, подана на 70 сторінок, містить 13 таблиць, 20 рисунків. Список використаних джерел складає 50 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧІ АСПЕКТИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

1.1 Сутність та історія (передумови) виникнення електронного банкіngu в Україні

В 21 сторіччі спостерігається активний розвиток фінансово-технічних компаній, які створюють унікальні інструменти фінансових послуг та новітніх технологій. В більшості випадків такі фінансово-технічні компанії працюють на технологічних стартапах та інноваційних підходах до продуктів і послуг, які наразі надаються традиційними секторами фінансових послуг.

Проте, для того, щоб мати чітке розуміння сутності електронного або цифрового банкіngu, доцільно навести декілька трактувань цього поняття відомими українськими та іноземними науковцями, які працювали над теоретичним чи практичним вивченням заданої теми. Отже, найбільш популярні трактування поняття «електронний банкіng» наведено в табл.1.1 [7].

Слід також зауважити, що під електронним банкіngом також розуміють онлайн банкіng, мобільний банкіng чи веб-банкіng і загальна різниця лише в тому, з якого пристрою відбувається вхід\підключення до системи. Однак, інколи ототожнюють поняття цифрового та електронного банкіngu, хоча в цих поняттях є певні відмінності. Під цифровим банкіngом розуміють уособлення значно ширшої фінансової сфери – комплексна система, що передбачає оцифрування даних для покращення роботи системи загалом. Відповідно, між двома цими поняттями є значна схожість, але сутність відрізняється. Зараз значний відсоток корпоративних клієнтів банківських установ користуються саме онлайн-банкіngом (веб-банкіng), а фізичні особи віддають перевагу мобільним застосункам та додаткам від банків.

Таблиця 1.1

Сутність поняття «електронний банкінг»

№	Автор	Тлумачення
1	Баранюк М.В.	взаємопов'язана сукупність інформаційних та Інтернет-технологій, а також засобів, що використовуються для надання банківських послуг клієнтам без їхнього безпосереднього візиту до банківського відділення шляхом самообслуговування.
2	Божан Д.	Повністю автоматичний сервіс для традиційних продуктів клієнтів банку на основі платформ інформаційних технологій
3	Домінова І.В.	Інноваційний спосіб здійснення банківських бізнес-процесів, сутність якого полягає у здійсненні банківських операцій та наданні широкого спектра послуг комерційних банків за допомогою електронних мереж
4	Леймер Б.	один із видів дистанційного банківського обслуговування, засобами якого доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера через Інтернет
5	Капілус Л.	Послуга банку, що передбачає дистанційне керування рухом фінансових коштів на картковому рахунку за допомогою електронних мереж і обладнання
6	Кремень В.М.	загальна екосистема, що передбачає оцифрування даних для покращення роботи системи загалом
7	Наполентано Е.	система, яка відкриває доступ до банківських функцій та послуг через веб-сайт\застосунок з гаджетів
8	Острівний В.Г.	це програмне забезпечення, яке дозволяє клієнтам банку дистанційно здійснювати фінансові операції через Інтернет. Користувачі мають цілодобовий доступ до своїх рахунків.
9	Чінталапаті С.	ті послуги і продукти комерційних банків, які здійснюються із застосуванням засобів обчислювальної техніки і телекомунікацій.
10	Пилипенко Є.В.	віртуальний банк, що працює в режимі онлайн та надає своїм клієнтам послуги, що раніше були доступні лише у стаціонарних відділеннях.

Узагальнюючи інформацію, що надана в табл.1.1 [7] можна зауважити, що загалом електронний банкінг є діяльністю з надання сукупності банківських, небанківських послуг, продажу продуктів клієнтам із

використанням електронних каналів та телекомунікаційних технологій. Цифровий банкінг є результатом діяльності різних фінансово-технічних компаній, які з року в рік вдосконалювали банківський сектор та додавали все нові продукти чи можливості. В розвитку банківського сектору з урахуванням саме технічних особливостей, можна виділити декілька етапів[3]:

1. 1950-ті роки. З'являються та популяризуються перші банківські картки, які доступні широкому колу споживачів. Функціонал банківської картки досить обмежений: зарахування грошей на картку та проведення платежів в банківських установах.

2. 1960-ті. Масове встановлення банкоматів в банківських установах та поза ними, їх популяризація серед населення. Основна мета цього нововведення – зменшити навантаження працівників банків та зробити банківську систему в розрізі зняття грошей більш мобільною.

3. 1970-ті роки. Було запущено перші торгові сайти (NASDAQ). Перші інформаційні продукти були спрямовані на роботу фондового ринка, проте стали вагомим поштовхом для розвитку цифрових фінансових операцій.

4. 1980-ті. Відбувся значний розвиток цифрового банку: робочі місця банківських працівників обладнали комп'ютерами, було створено перші профільні засоби обробки інформації, що значно скоротило витрати фінансових установ.

5. 1990-ті. Перші спроби створення онлайн\цифрового банкінгу та формування індустрії «фінансових технологій».

6. З 2000 року - по наш час. Відбувається активна роботизація та візуалізація всіх процесів, в тому числі банківських. Поява Інтернету в широкому доступі дала можливість трансформувати традиційні банківські процеси та технології, в результаті чого було повністю автоматизовано банківський процес, створено численні служби підтримки клієнтів, цифровий облік операцій, а також застосунки, сайти та додатки, які відкривають для клієнта банку всі ті ж можливості, які він звик отримувати у відділеннях.

Також слід зауважити, що онлайн банкінг нерівномірно розвивається в різних країнах. Великий вплив на електронний банкінг відіграє міжнародний бізнес, тому в різних куточках світу його рівень буде кардинально відрізнятись. Відповідно, є декілька груп країн, які значно відрізняються за рівнем оцифрування банківського сектору, що відображено в табл.1.2[11].

Таблиця 1.2

Розподіл країн відповідно до використання цифрового банкінгу

Група	Характеристика	Країни
Digital champions	Є лідерами цифрового ринку, постачають цифрові банківські продукти по всьому світу; електронний банкінг є основою бізнесу; відбувається постійне покращення та трансформація готових продуктів	США, Японія, Польща, РФ (по 2021 рік), Іспанія, Туреччина, Сінгапур, Швейцарія
Digital smart followers	Мають високий рівень автоматизації та оцифрування; додатки та застосунки є основою для ведення бізнесу; нові продукти виробляють рідко, але слідкують та адаптують під себе інновації	Чеська Республіка, Фінляндія, Франція, Україна, Норвегія, Південно-Африканська Республіка
Digital adopters	Більшість процесів є автоматизованими та в режимі онлайн, проте новітні технології застосовують поступово й це займає довгий період часу.	Бельгія, Австрія, Болгарія, Канада, Італія, Британія, Нідерланди, Данія, Естонія, Німеччина, Литва, Катар, Австралія, Словенія, Швеція, Ізраїль, Люксембург, Китай
Digital latecomers	Переважають застарілі системи, частина процесів не є цифровими чи автоматизованими. Нововведення впроваджуються довго та повільно.	Угорщина, Болівія, Колумбія, Ісландія, Ірландія, Єгипет, Ліван, Латвія, Саудівська Аравія, Бразилія

Історія розвитку електронного банкінгу тісно пов'язана із загальними трансформаційними процесами у функціонуванні платіжних систем країн, що спостерігалось в середині минулого сторіччя. Винайдення перших комп'ютерів та створення нових обчислювальних машин стало поштовхом для

пошуку нових способів взаємодії між фінансовими установами та їхніми клієнтами для підвищення якості надання фінансових послуг.

Історія інтернет-банкінгу розпочалася у 1983 році в США. Першими користувачами сервісу були клієнти Bank of America. В Україні інтернет-банкінг стали впроваджувати значно пізніше. Лише у 2001 році ПриватБанк запустив додаток «Приват24». Сьогодні українці можуть отримувати послуги інтернет-банкінгу від більшості провідних банків України[22].

Перший цифровий банк «Security First Network Bank» був відкритий у жовтні 1995 р в США. За результатами перших 18 місяців перебування на ринку середній приріст капіталу склав 20% за місяць, активи банку зросли до 40 мільйонів доларів, а клієнти відкрили понад 10 тисяч рахунків. Сьогодні «Security First Network Bank» є одним з найкращих цифрових банків у світі.

Якщо казати саме про цифрову трансформацію в банківському сегменті, то передумова та шляхами до створення цифрових продуктів були[1]:

- розробка та вдосконалення Digital-каналів;
- розробка, впровадження та популяризація Digital-продуктів;
- реформування існуючих бізнес-моделей в банківській системі;
- створення та використання штучного інтелекту;
- побудова цифрового ДНК.

Електронний банкінг є вигідним не лише для споживачів послуг, але й безпосередньо для власників банківського бізнесу, адже це тягне за собою зменшення потреби в чисельності робітників та кількості відділень. Електронний банкінг дає змогу виконувати більшість операцій, які надаються у відділеннях, але при цьому не заощаджуються ресурси та запроваджена максимальна мобільність.

Зараз приватні та корпоративні споживачі банківських послуг звикли до дистанційного та інтелектуального банківського обслуговування, яке більшість банківських установ надають. Однак, ті банки, які не мають таких інструментів або не можуть конкурувати в технологіях з лідерами ринку, відчувають значний тиск з боку клієнтів та їх зменшення.

1.2 Моделі електронного банкінгу та їх класифікація

Електронний банкінг класифікують як окремий тип послуг банківської установи і надають цьому сервісу наступне визначення: електронний банкінг – це комерційний вид дистанційних банківських послуг, що винайдений задля задоволення потреб споживачів послуг через електронний сервіс цілодобово з максимальною мобільністю та незалежністю від стаціонарних відділень. Безумовно, є різне трактування понять та сутності цифрового банку і від цього можуть бути різні теорії щодо моделей та класифікації банкінгу. Проте, можемо узагальнити відносно того, що онлайн-банкінг або електронний банкінг дає клієнту банку доступ до банківських функцій та послуг через банк з різних пристроїв. Користувач може увійти в свій обліковий запис для перевірки балансу або сплати рахунків; може отримати доступ до додаткових банківських опцій таких як подання заявки на кредит чи кредитну картку, відкрити депозит чи перерахувати кошти іншим користувачам.

Електронний банкінг фактично є моделлю дистанційних банківських послуг, що передбачає декілька видів: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, відео-банкінг, PC-банкінг. Більш детально про кожен з видів електронного банкінгу відображено в табл.1.3[5].

Схожі характеристики також має мобільний банкінг, який також належить до розділу електронного банкінгу. Під мобільним банкінгом мається на увазі доступ до певних банківських послуг (інколи аналогічних з онлайн\веб-банкінгом) проте з використанням мобільних пристроїв (смартфони, планшети) та спеціальних додатків. Такі додатки є власністю банків, де клієнт має рахунок, а в більшості випадків для використання застосунку користувач має вводити такі ж дані та інформацію як і при користуванні веб-банкінгом. Не всі банківські установи мають онлайн-банкінг та мобільний банкінг, проте переважна більшість банків в Україні мають хоча б один варіант електронного банкінгу.

Таблиця 1.3

Види електронного банкінгу

№	Вид	Опис	Особливості
1	Інтернет-банкінг	Сучасна та прогресивна технологія віддаленого банківського обслуговування	Розвиток ІТ сектору постійно стимулює відкриття нових опцій та розвиває дистанційний банк
2	Мобільний банкінг	Найпоширеніший вид дистанційного банківського обслуговування, що відбувається через мобільний додаток	Використання є проблематичним для певних категорій населення, також функції є більш обмеженими відносно онлайн-банкінгу
3	SMS-банкінг	Різновид мобільного банкінгу, який втратив свою актуальність; виконує достатньо примітивні та елементарні задачі	Досить обмежений вид дистанційного обслуговування, яке мінімізовано лише до перевірки балансу або переказу грошей; спілкування з клієнтом відбувається через стандартний скрипт повідомлень
4	Відео-банкінг	Різновид онлайн-банкінгу: інтерактивне спілкування клієнта з працівником банку через спеціальні пристрої та захищені канали	В Україні цей вид дистанційного банкінгу майже не використовується, оскільки є більш безпечні та ефективні інструменти взаємодії, проте така модель обслуговування використовується деякими небанківськими фінансовими установами
5	РС-банкінг	Здійснення доступу до банківського продукту через ПК та пряме модемне з'єднання із системою банку	Такий формат створений переважно для корпоративних клієнтів; відбувається постійна локальна робота з фінансовими документами з одного робочого місця

Безумовно, переважна більшість користувачів, особливо корпоративні клієнти, віддають перевагу онлайн-банкінгу, хоча можуть мати й мобільний додаток задля проведення швидких операцій або мобільного доступу до банківського рахунку в будь-який момент. Для онлайн-банкінгу не потрібно завантажувати додаткові застосунки, а для виконання операцій

використовується стандартний браузер (Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla тощо). Електронний банкінг, в особливості Інтернет-банкінг (онлайн-банкінг) містить в собі достатньо широкий перелік послуг, які відображені на рис. 1.1[12].

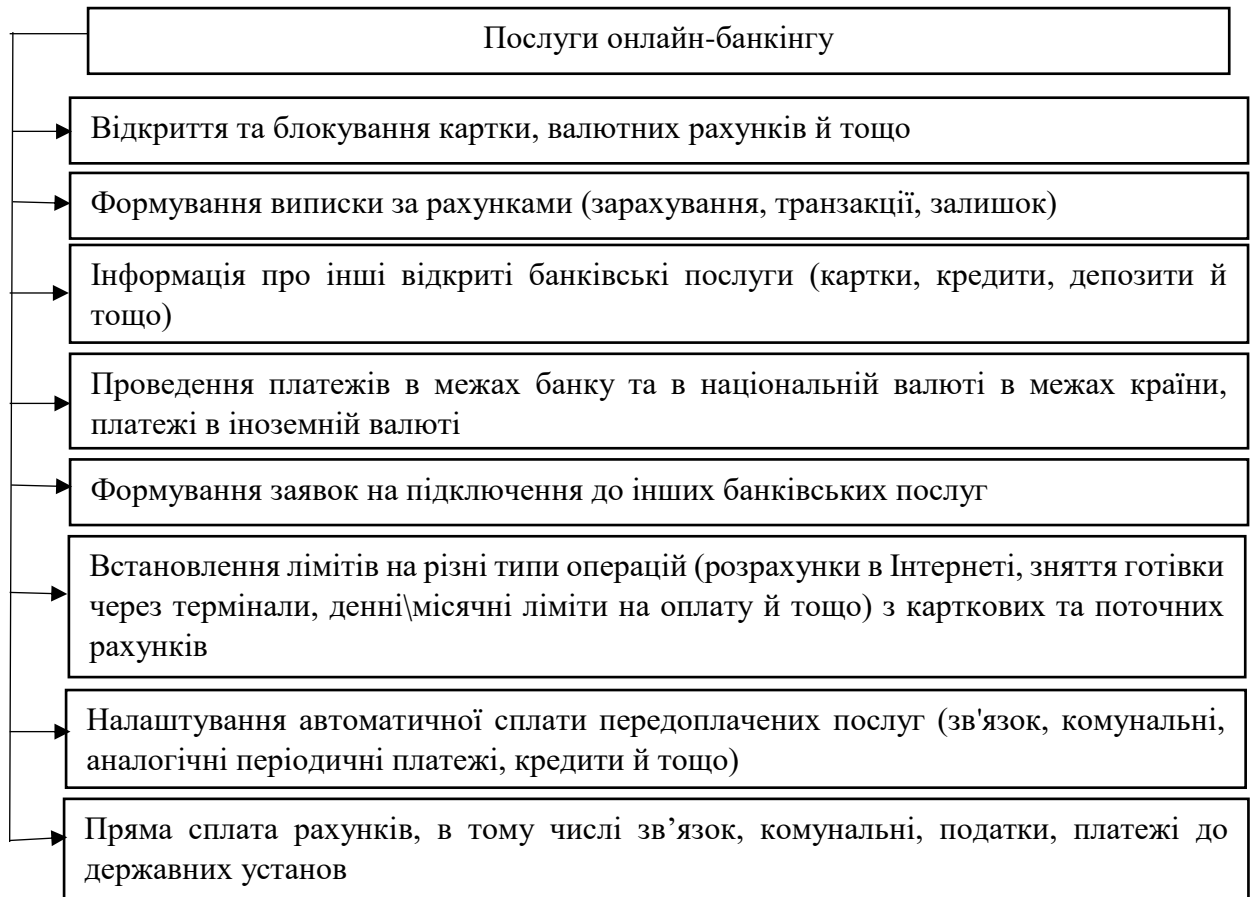


Рис. 1.1 Перелік послуг онлайн-банку

Мобільний банкінг набуває все більшої популярності в останні роки, оскільки користувачам він здається більш зручнішим та зрозумілим і потребує мінімум зусиль для проведення базових банківських операцій. За допомогою мобільного телефону сьогодні можна здійснити більшість фінансових операцій із власними рахунками (розміщення депозиту, сплата кредиту, оформлення страховок, купівля білетів, сплата комунальних платежів, конвертація валюти, замовлення додаткових платіжних карт тощо). Смартфони в якості засобу платежу досить швидко замінюють пластикові картки, а розробці різноманітних мобільних додатків приділяється значна увага. Серед лідерів ринку, які надають послуги Інтернет-банкінгу: АТ КБ

«ПриватБанк», АТ «Універсал Банк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «ПУМБ», АТ «Ощадбанк», АТ «ОТП Банк» [37].

Беззаперечним лідером у сфері надання послуг інтернет-банкінгу в Україні довгий час був АТ КБ «ПриватБанк» із системою Приват24, який охоплював дві третини ринку цих послуг. За версією британського журналу The Banker, за результатами 2019 р. АТ КБ «ПриватБанк» посів першу позицію у рейтингу банків України та є єдиною українською фінустановою, представленою в ТОП-500 світових банків [9]. Однак, в 2017 році розробник Fintech Band запустили унікальний, для українського ринку, продукт – Monobank (АТ «Універсал Банк) - це перший банк без відділень, який всього за декілька років перетягнув на себе більшість активних користувачів серед фізичних осіб. Також цікавий факт в тому, що до групи засновників Fintech Band увійшли ті спеціалісти, які раніше безпосередньо співпрацювали з «ПриватБанком» та знали його сильні і слабкі місця: колишній голова правління та його перший заступник, керівник напрямку ризик-менеджменту, керівник напрямку «платежі та перекази», колишній ІТ-директор.

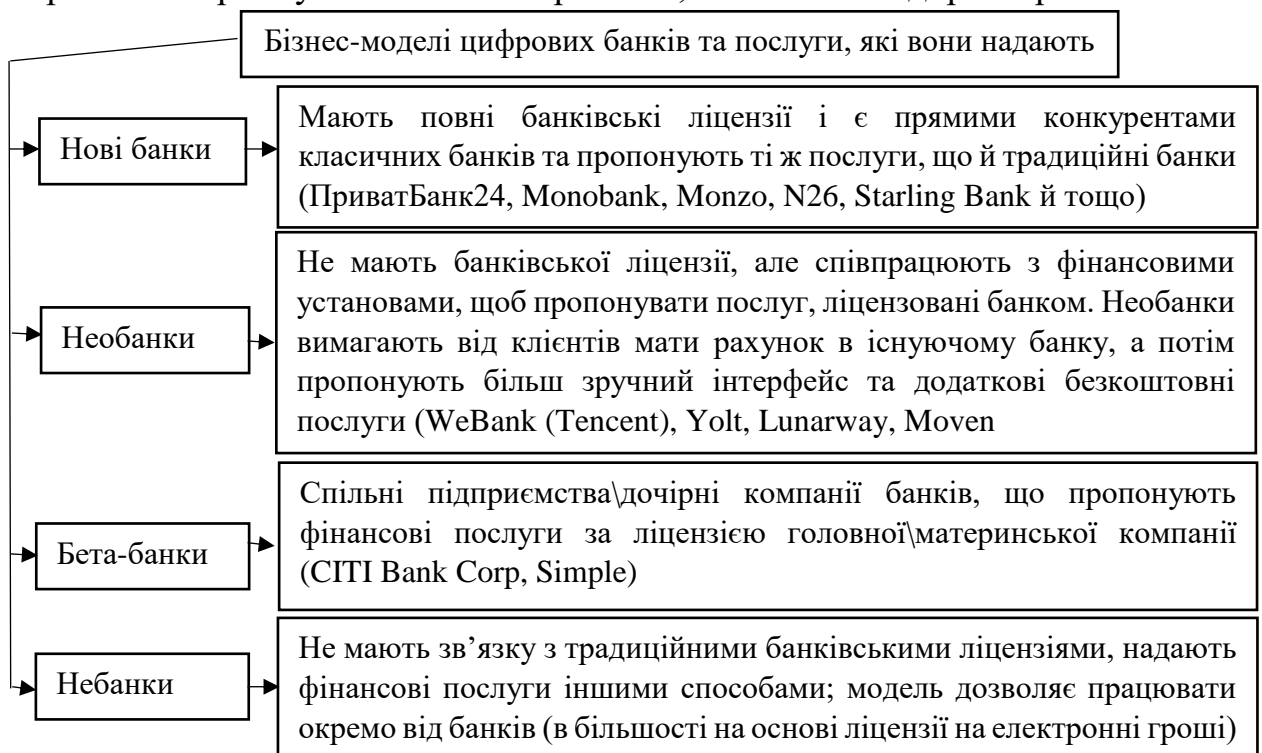


Рис. 1.2 Бізнес-моделі цифрових банків та послуги, які вони надають

Специфіка та модель надання послуг через електронний банкінг безпосередньо залежить від специфіки банку та наявності в нього профільних ліцензій. Відносно до цього питання є декілька способів класифікувати поточні цифрові банки на основі їхніх бізнес-моделей та послуг, які вони надають: нові банки, необанки, бета-банки, небанки і більш детально про це відображено на рис. 1.2 [15]. Також достатньо часто використовують взаємозамінні терміни «необанк» та «банк-претендент», що є банками, що пропонують як прості послуги за транзакціями, так і кредитні послуги для малих підприємств.

Таблиця 1.4

Моделі цифрових банків

Тип моделі	Специфіка
Модель А	бренд цифрового банку; остерігаючись відчуження наявних клієнтів - не змінюють свій поточний бренд. Створення нового бренду з унікальною цінною пропозицією та продуктами, розробленими для залучення цільових сегментів клієнтів, є більш безпечною стратегією. Ці цифрові бренди можуть бути продані як новий банк, але зазвичай використовують інфраструктуру своїх материнських банків.
Модель В	цифровий банківський канал: багато підприємців і перспективних банкірів бачать розриви між досвідом, якого вимагають споживачі, і досвідом, який пропонують традиційні банки, як перспективні можливості для бізнесу. Цифрові спроби організацій направлені на створення нових мобільних та онлайн-додатків, які орієнтовані на досвід користувачів. Ці фірми часто перепродають продукти банку і повинні переносити кошти клієнтів на застраховані рахунки банку.
Модель С	цифрова дочірня компанія класичного банку: багато банківських новаторів мають намір створити справжню наскрізну бізнес-модель. Великі банки можуть виявити, що банківські системи є занадто жорсткими та обмеженими для забезпечення живлення цифрового банку. Потім створюється окрема організація, що є новим цифровим банком
Модель Д	повністю цифровий банк: це повноцінні банки, які будують свої основні ціннісні пропозиції на основі цифрових технологій. Споживачі послуг цих банків будуть взаємодіяти з банком переважно через цифрові канали. Деякі цифрові банки моделі повністю не мають відділень

Розробники сучасних цифрових банків та науковці умовно розділяють всі банківські установи на декілька моделей, що варіюються від ступеня проникнення цифрової технології та організації бізнес-процесу. Існує 4 моделі цифрових банків, що відображено в табл.1.4[17].

Якщо казати про найкращі онлайн-банкінги України, то в ТОП-5 увійшли наступні: Банк Власний рахунок, Izibank, monobank, O.Bank та Sportbank, які в тому числі є необанками. Під час формування рейтингу було враховано ключові показники, такі як умови кредитування фізичних та юридичних осіб, депозитні вклади, сервіс кешбеку, а також якість обслуговування споживачів послуг. Під час розрахунку рейтингу було прийнято до уваги 20 критеріїв, які було згруповано за трьома основними напрямками: клієнтська зручність, безпека споживачів та діджиталізація.

В українських цифрових банках через додатки можна проводити наступні операції: відкривати кредитну лінію в додатку, підв'язувати картки інших банків, відображати різні рахунки клієнта, вимикати подвійну конвертацію, відкривати валютний депозит у додатку.

Розвиток стратегій щодо зміцнення кібербезпеки, дотримання нормативних вимог та надання високоякісних цифрових послуг стають невід'ємною частиною успішної цифрової стратегії банку. Цифрова трансформація надає глибокий вплив на банківський сектор та формує його майбутнє. Цифровізація спонукає банки переглядати бізнес-моделі. Традиційні моделі, засновані на філіях та фізичних офісах, поступаються місцем більш гнучким та цифровим підходам, відображено на рис. 1.3[42].

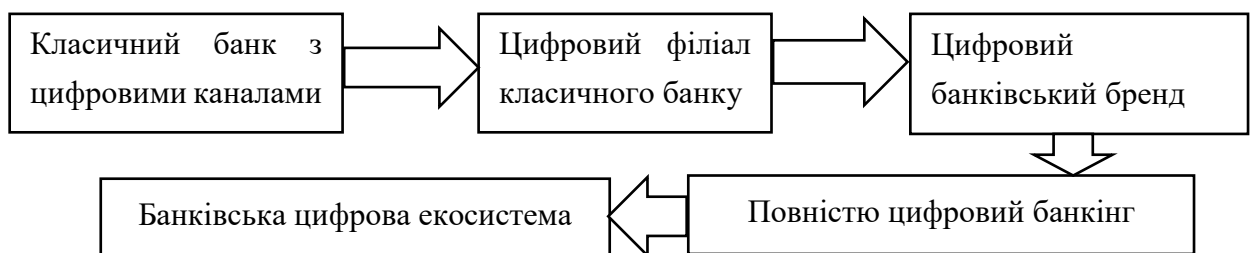


Рис. 1.3 Бізнес-моделі сучасних банків України

Отже, якщо більш детально розглядати модель, яка відображена на рис.1.3, тобто повністю цифровий банк, яка вже активно впроваджується та використовується в банківській системі України, то можемо узагальнити інформацію щодо передумов застосування такої моделі, мети її створення, механізму функціонування, а також SWOT-характеристики. Отже[30]:

— передумовами застосування моделі є продуктивна міжгалузева корпорація з ІТ-компаніями та ринком фінтех; агресивна інвестиційна політика, що орієнтована на досягнення технологічного лідерства; наявність довгострокової стратегії;

— метою створення моделі є створення повністю оцифрованої бізнес-моделі продуктів та сервісів банку, що персоналізуються та доопрацьовуються з урахуванням запиту конкретного споживача в обмін на використання персональних даних осіб;

— механізм функціонування: банк відмовляється від фізичної парадигми чи формує greenfield-проект повністю цифрового продукту та сервісу. На другому етапі створюється цифровий ландшафт для розміщення продуктів. На третьому етапі проходить масштабування банківської моделі через додавання в її склад нового продукту (суміжного чи квазібанківського);

— SWOT-характеристика: перевагою є гармонізація інтересів менеджменту з положенням цифрової парадигми та трендів цифрової реформації; банк як автор відкритий для інновації та активно розкривається зворотній зв'язок зі споживачами; досягнення інформаційної прозорості банкінгу та раннє виявлення проблем сервісу; можливість безкоштовної міжбанківської кооперації та розвитку кобрендингового продукту; недоліками є високі витрати на забезпечення кіберзахисту персональних даних та інфраструктури проведення транзакцій, можливість виникнення конфлікту між банком та ІТ-партнером через різницю бачення перспектив розвитку спільного бізнесу.

Відповідно, майбутнє банківського сегменту України в розрізі цифровізації направлено на створення банківської екосистеми, а також

інтегрованої мережі взаємодіючих компаній з банком, що будуть надавати своїм клієнтам різноманітні послуги в цифровому форматі.

1.3 Особливості та відмінності електронного банкінгу від традиційних банків

Електронний банкінг вперше був запущений в 1983 році в США, а в Україну ця технологія прийшли значно пізніше – в 2001 році ПриватБанк запустив «Приват24». Але важливо зазначити, що перелік операцій та їх опціон чи функції можуть змінюватись залежно від банку та версії додатку, яку використовує споживач банківських послуг.

З кожним роком кількість онлайн-розрахунків значно збільшується, як і чисельність користувачів. В 2020 році чисельність користувачів інтернет-банкінгу склав 1,9 млрд. осіб, а в 2024 році – вже 2,5 млрд. користувачів. Перелік основних операцій, які можна проводити через інтернет-банкінг для фізичних та юридичних осіб відображено на рис.1.4[13].



Рис. 1.4 Перелік операцій інтернет-банкінгу для юридичних та фізичних осіб

Щоб повністю сформулювати уявлення про особливості електронного банкінгу та його відмінність від традиційної банківської установи, важливо зрозуміти, як саме працює електронний банкінг, що відображено на рис. 1.5. Якщо казати про механізм обслуговування клієнтів в традиційному банку, тобто в стаціонарних банківських установах, то в такому випадку буде відслідковуватись такий механізм:

- користувач приходить до банківської установи з певним запитом щодо транзакцій, відкриття кредитної лінії, оформлення депозиту й тощо;
- після проведення авторизації за персональними даними та за допомогою представників банку (консультантів, менеджерів або касиру, якщо операція стосується готівкових транзакцій) відбувається проведення запиту клієнта банку;
- запит проводиться – операція закривається та клієнт банку залишає банківську установу.

Наразі все більше користувачів віддають перевагу онлайн-банкінгу при виконанні швидких або примітивних завдань, що значно заощаджує час на проведення банківської операції та робить процес споживання банківських послуг більш мобільними.

Електронні банки максимально швидко завойовують позиції в банківському секторі та й в світі фінансів в цілому і тому є декілька причин. По-перше, електронні банки або необанки орієнтовані на технологію організації, що значно скорочує розмір непотрібних, для споживача, комісій і, водночас, пропонують більше зручностей для своїх клієнтів. Стаціонарні банки функціонують за іншим алгоритмом, а частина комісій йде саме на закриття статей витрат, що пов'язані з обслуговування клієнтів на місцях. Крім того, електронний банк використовує інноваційні технології, а саме: бот служби підтримки своїх клієнтів (з використання штучного інтелекту), захист біометричної автентифікації, цілодобовий онлайн-доступ до всіх послуг і ще багато моментів, які підсвічують переваги та різницю між традиційною банківською установою та електронним банком.

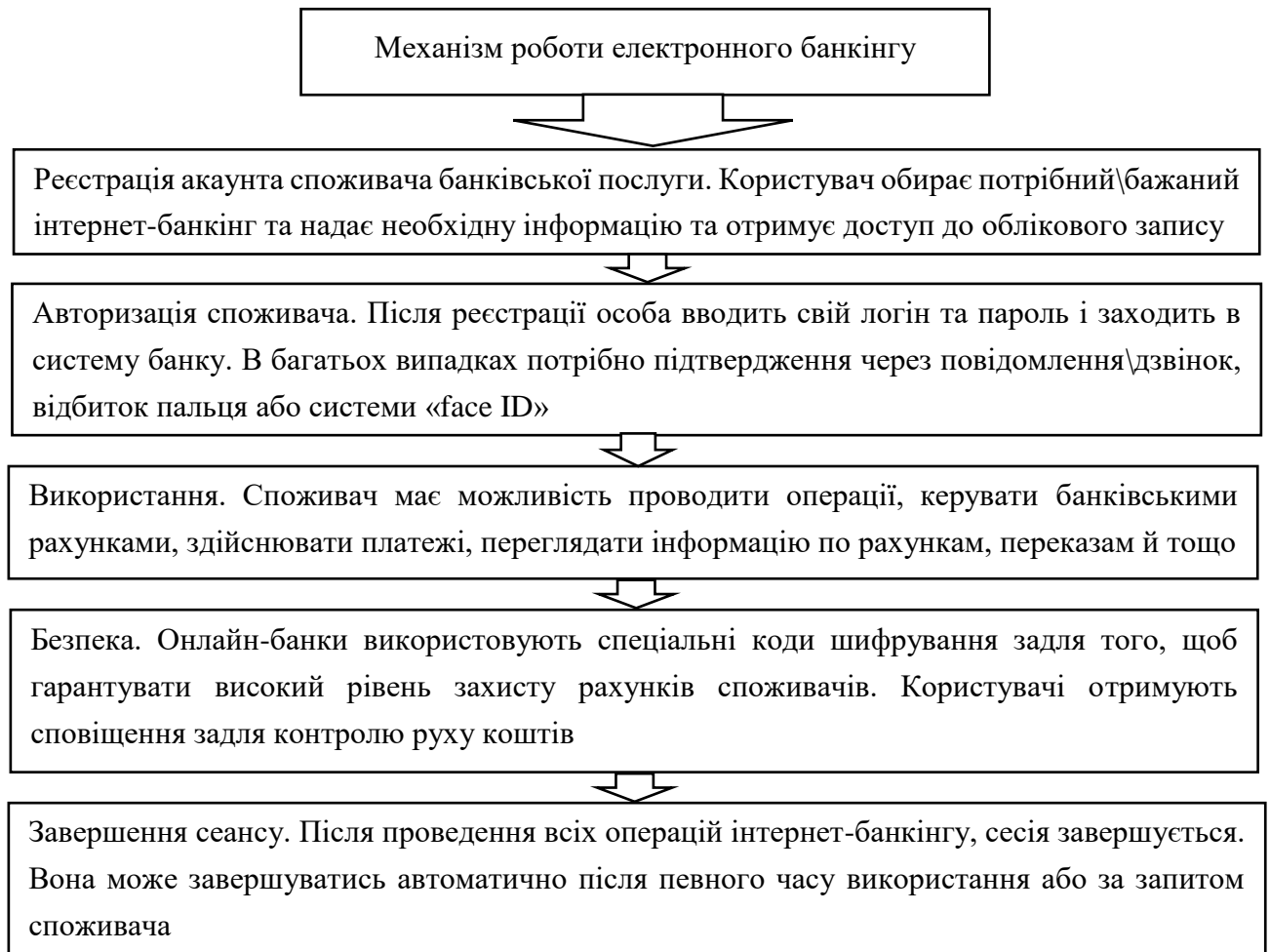


Рис 1.5 Механізм роботи електронного банкінгу

Україна підкорює світ необанкінгу з безліччю цифрових банків, які пропонують інноваційні фінансові рішення для різних категорій клієнтів. «Банк Власний Рахунок» спеціалізується на приватних та корпоративних клієнтах. НЕОБАНК, заснований на ліцензії «Конкорд Банку», фокусується на ФОП та юридичних особах. Monobank, що використовує ліцензію «Універсал Банку», входить до групи ТАС. Sportbank, базуючись на ліцензії «Оксі Банку», надає кеш-бек на спортивні товари та послуги. Izibank працює на підставі ліцензії «ТАСКОМБАНК», тоді як O.Bank, операційний під ліцензією «Ідея Банку», пропонує кеш-бек у цифрових магазинах Google та Apple. Todobank, що діє під ліцензією «Мегабанку», співпрацює не тільки зі своїми картками, а й з картками інших банків[20].

Послуги, що надають електронними банками подібні до тих, які клієнти отримують через стаціонарні відділення банків: рахунки та операції з ними, відкриття, закриття та сплата кредитних або депозитних продуктів, управління капіталом, інвестиції в цінні папери й тощо. За дослідження фінансово-технічної групи Global FinTech Survey було визначено перелік найпопулярніших послуг електронних банків у населення[28]:

- проведення онлайн-платежів за послуги, комунальні платежі, придбання товарів в Інтернеті, сплата податків та інші розрахунки з державними установами й тощо (84% фінансових установ);
- проведення грошових переказів: перерахування на рахунок фізичних та юридичних осіб (68% фізичних установ);
- проведення переказів особистих фінансів (60% фінансових установ);
- проведення переказів приватних позик (56% фінансових установ);
- відкриття депозитних та ощадних рахунків (49% фінансових установ).

Є багато факторів, які стимулюють розвиток електронних банків в світі: лояльне державне регулювання, можливість отримати спеціальну ліцензію на впровадження діяльності, мінімізація податкового навантаження, значна чисельність зацікавлених інвесторів (навіть на етапі стартапу), наявність кваліфікованого технічного персоналу. В Україні за останні роки значно збільшилась кількість продуктів електронного банкінгу, а відповідно, розвитку цього сегменту не заважає ні війна, ні економічна криза, в якій зараз перебуває наша країна.

Отже, на рис.1.6 відображено ключові переваги електронних банків над традиційними банками, завдяки яким такі банківські продукти набули значної популярності серед населення[39].

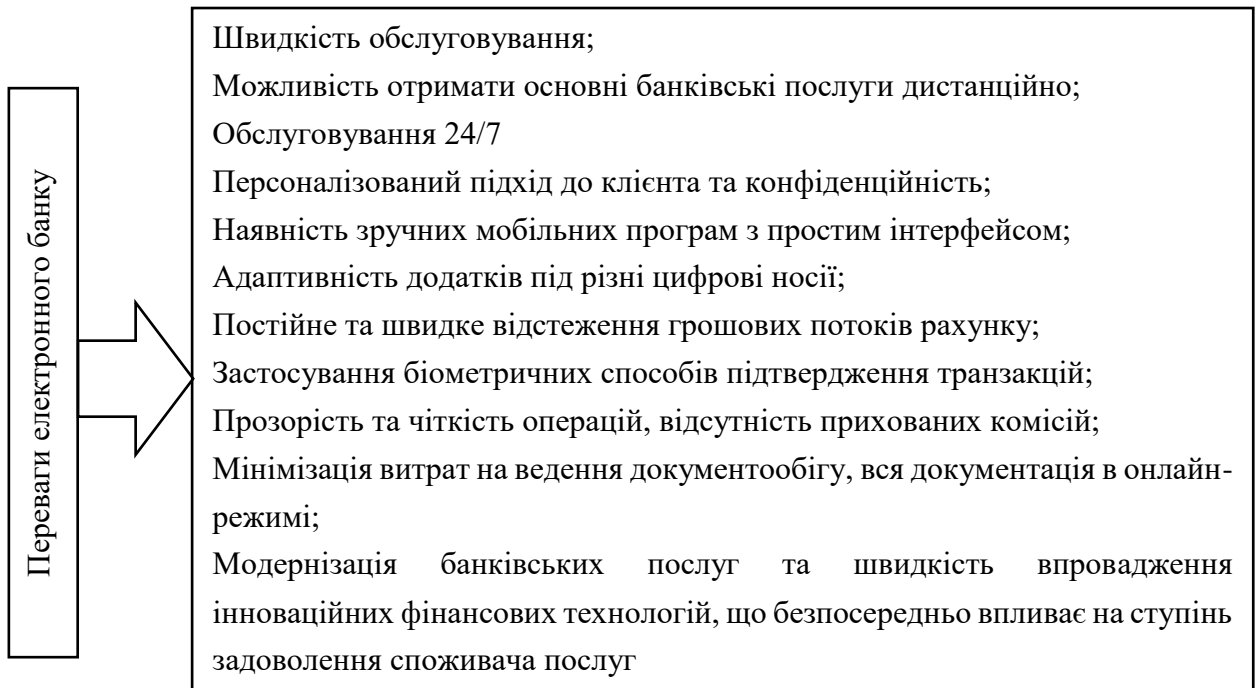


Рис. 1.6 Переваги електронного банку над традиційними банківськими установами

Однак, не дивлячись на значний перелік переваг електронного банку над традиційними банківськими установами, стаціонарні відділення досі користуються великим попитом у певних груп населення, в особливості у людей похилого віку. В якості аргументів на користь стаціонарних банківських відділень працюють такі моменти:

- наявність каси та можливість проводити операції з готівкою;
- можливість відкрити рахунок та одразу отримати пластикову картку, а не чекати її поштою чи кур'єром (якщо в віртуальній картці немає необхідності);
- наявність «живої людини», тобто менеджера чи консультанта, який допоможе розібратись з проблемою в режимі офлайн;
- для проведення операцій в банку не потрібна наявність Інтернету у клієнта (то вже є проблемою або складнощами банку);
- обслуговує всіх клієнтів та є оптимальним варіантом для тих, хто не має навиків використання додатків та електронного банку або застарілу модель мобільних пристроїв, або особи, що мають проблеми з зором чи інші

фізичні проблеми, що унеможливають використання мобільних додатків та банкінгу.

Безумовно, електронні банки набули великої популярності і ця тенденція не буде змінюватись в найближчі роки, але також електронні банки мають ряд недоліків, що збільшують ризик навіть для банківської системи України в цілому.

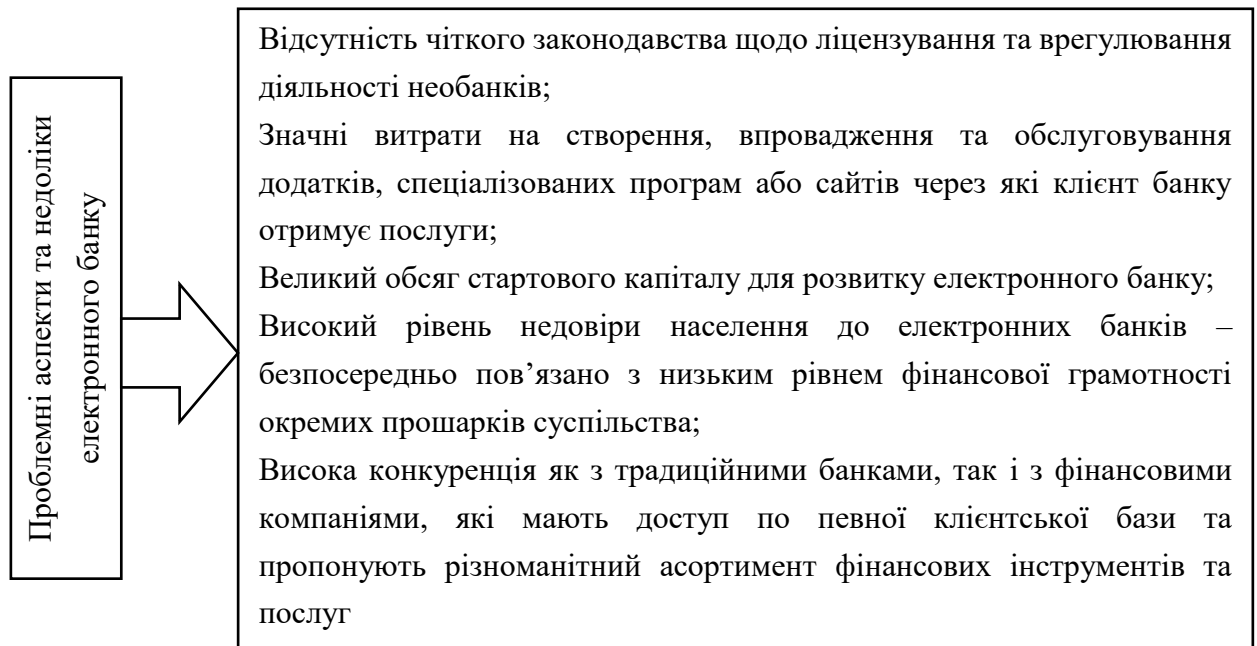


Рис. 1.7 Недоліки та проблемні аспекти електронного банку

Отже, сучасний світовий банківський ринок розвивається дуже інтенсивно. Вітчизняна банківська галузь намагається не відставати та розвиватися відповідно до тенденцій розвитку світових банківських послуг. Для України необанки або електронні банки – це не лише банки найближчого майбутнього, а й частина сьогодення, які поступово впроваджуються в наше життя, конкуруючи з класичними банками з багатовіковими традиціями[16]. Крім того, кількість традиційних банківських установ в останні роки, особливо після початку повномасштабного вторгнення, значно зменшилась, а чисельність користувачів онлайн-банків з кожним днем лише зростає. Відповідно, можемо констатувати, що попит на електронний банк є і він значний, а попит стимулює пропозицію; в результаті, кількість продуктів онлайн-банків чи необанків буде лише збільшуватись.

Отже, після детального вивчення специфіки цифрового та електронного банкінгу, можемо стверджувати, що під електронним банком слід розуміти програмне забезпечення, яке дозволяє клієнтам банку дистанційно здійснювати фінансові операції через Інтернет.

Всі країни світу умовно можна розподілити за рівнем проникнення цифрового банкінгу, а також рівня розробок та активності фінансово-технічних компаній, а саме: Digital champions, Digital smart followers, Digital adopters та Digital latecomers. Специфіка та модель надання послуг через електронний банкінг безпосередньо залежить від специфіки банку та наявності в нього профільних ліцензій. Відносно до цього питання є декілька способів класифікувати поточні цифрові банки на основі їхніх бізнес-моделей та послуг, які вони надають: нові банки, необанки, бета-банки, небанки. Також є декілька моделей цифрових банків: модель А, модель Б, модель С та модель Д. Електронний банкінг є зручним інструментом і для юридичних, і для фізичних осіб. Найбільш популярними операціями є: проведення онлайн-платежів за послуги, комунальні платежі, придбання товарів в Інтернеті, сплата податків та інші розрахунки з державними установами; проведення грошових переказів: перерахування на рахунок фізичних та юридичних осіб; проведення переказів особистих фінансів; проведення переказів приватних позик; відкриття депозитних та ощадних рахунків. Основними перевагами електронного банкінгу вважають: швидкість обслуговування, можливість отримати основні банківські послуги дистанційно, обслуговування 24/7, персоналізований підхід до клієнта та конфіденційність, наявність зручних мобільних програм з простим інтерфейсом, адаптивність додатків під різні цифрові носії, постійне та швидке відстеження грошових потоків рахунку, застосування біометричних способів підтвердження транзакцій, прозорість та чіткість операцій, відсутність прихованих комісій, мінімізація витрат на ведення документообігу.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ ПОСЛУГ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ НА ПРИКЛАДІ АТ «Універсал Банк»

2.1 Специфіка та аналіз електронного банкіngu в Україні та країнах ЄС

Відсоток населення, яке використовує електронний банкіng в Україні та країнах Європейського Союзу буде кардинально відрізнятись, адже в Європі більшість громадян є активними користувачами мобільного банкіngу (в Польщі через цифрові канали відбувається 96% операцій з переказу коштів та роздрібних платежів; в Німеччині цей же показник досягає 94,5%, в Італії – 73,8%), а в Україні – лише 54% (збільшилась з 40% під час війни). Безумовно, порівнювати громадян України (всі вікові категорії) та громадян ЄС, особливо в сучасних українських реаліях, достатньо складно. Проте, саме статистика по користувачах може дозволити зробити певні висновки щодо шляхів популяризації електронного банкіngу в Україні.

Отже, перший параметр для аналізу – частка інтернет-користувачів в різних вікових групах в Україні та країнах ЄС (узагальнено). Консалтингова компанія McKinsey & Company згрупувала всіх користувачів за такими віковими параметрами: 18-29 років, 30-39 років, 40-49 років, 50-59 років, 60-69 років, більше 70 років; більш детально про розподіл частки інтернет-користувачів відображено на рис. 2.1[31].

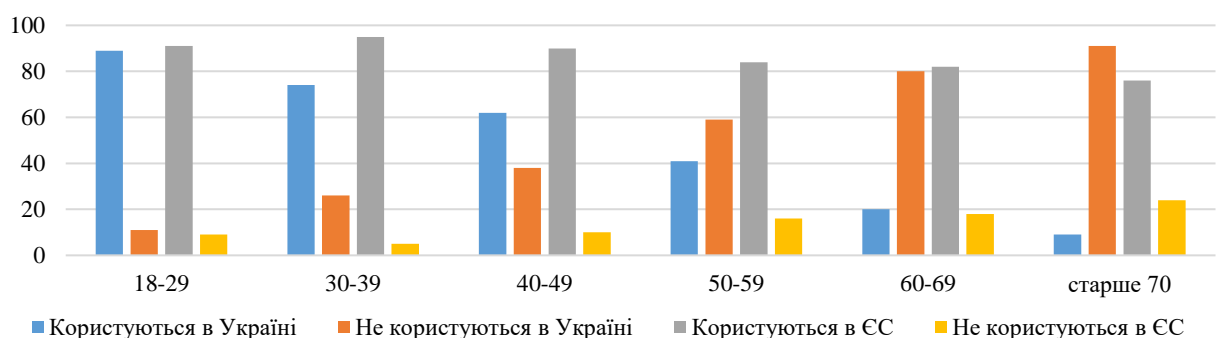


Рис. 2.1 Частка інтернет-користувачів в Україні та ЄС в різних вікових рамках, %

Статистика по користувачам свідчить про те, що в країнах ЄС більший відсоток користувачів зрілого віку, ніж в Україні. Проте, в більшості країнах ЄС існує трохи інший підхід до життя населення зрілого та похилого віку і вони є, в тому числі, більш фінансово грамотні. Крім того, зараз значна кількість українців (будь-якого віку) живе в країнах Європи, де підлаштовується до тих умов життя, фінансів та комунікації. Відповідно, коли ці люди повернуться додому, то вони продовжать наслідувати європейський стиль життя, а отже збільшиться і кількість активних інтернет-користувачів і користувачів онлайн-банкінгу.

Також маємо показники використання онлайн-банкінгу або мобільного банкінгу населенням певних європейських країн та України, що відображено на рис. 2.2[31].

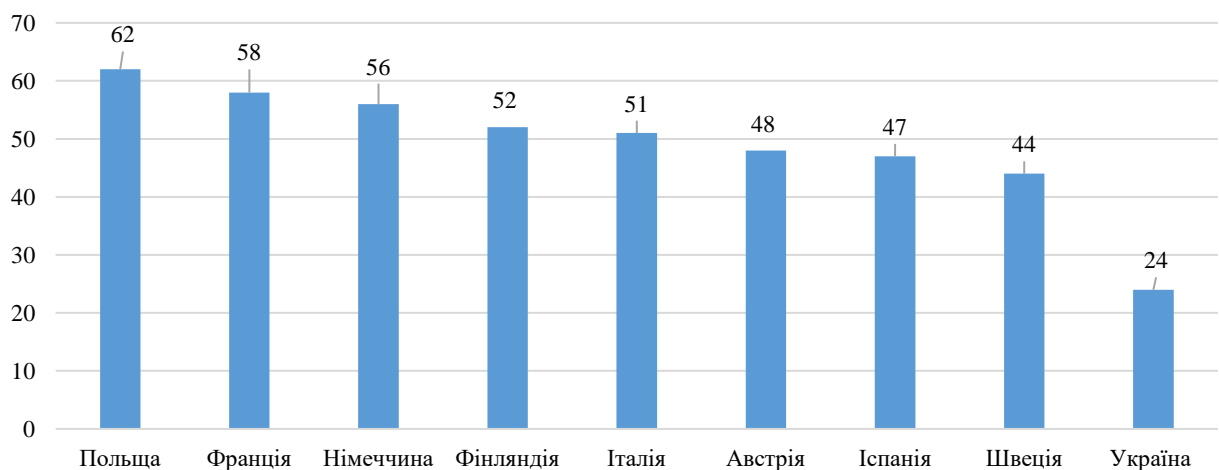


Рис. 2.2 Проникнення онлайн-банкінгу у країнах ЄС та в Україні на початок 2024 року, %

Безумовно, відсоток проникнення або активних користувачів онлайн-банкками та мобільними додатками в Європі значно вище, але це також пов'язано з рівнем фінансової грамотності різних верств населення. На рис.2.2 видно, що показник в Україні в 2-2,6 рази менший ніж в зазначених європейських країнах, бо не дивлячись на те, що онлайн-банки в Україні функціонують достатньо давно, певні версти населення все ще мають недовіру до цього інструменти банківської системи, а тому віддають перевагу

стаціонарним відділенням банків. Однак, на рис.2.2. мова йде саме про відсоток активних користувачів, які використовують виключно онлайн-банкінг та мобільні застосунки та не відвідують банківські установи. Наразі 24% українців використовують тільки цифровий банкінг, але це також є прогресом, бо ще декілька років тому, а особливо до початку пандемії COVID-19, статистика по користувачам була іншою, що відображено на рис. 2.3[33].

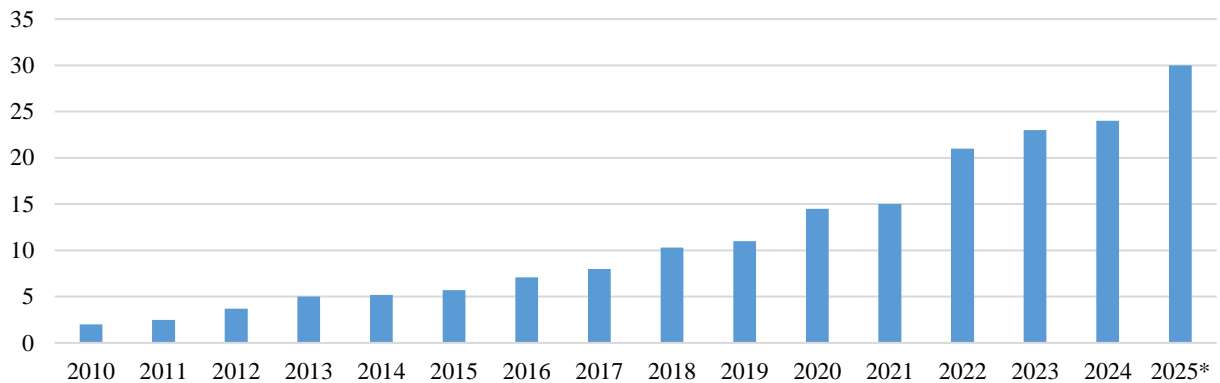


Рис. 2.3 Статистика по користувачам, що використовують виключно цифровий банкінг в 2010-2024,% (показники 2025 року є прогнозованими)

Якщо казати про часткове використання цифрових каналів та відвідування банків за потреби, то серед українців було проведено дослідження MasterIndex, в ході якого було встановлено, що 94% держателів карток Mastercard користуються цифровим банкінгом і 75% з них віддають перевагу мобільним застосункам, а не онлайн-банкінгу. Крім того, майже половина, а саме 51% користувачів, сказали про свою готовність в найближчі 2 роки повністю перейти у цифровий банкінг та не відвідувати більше стаціонарні банківські установи. Відповідно, очікується, що найближчі роки Україна зможе наздогнати та частково випередити певні європейські країни за відсотком використання виключно цифрових банків. Найпопулярніші операції цифрового банкінгу серед українців відображені на рис.2.4 [38].

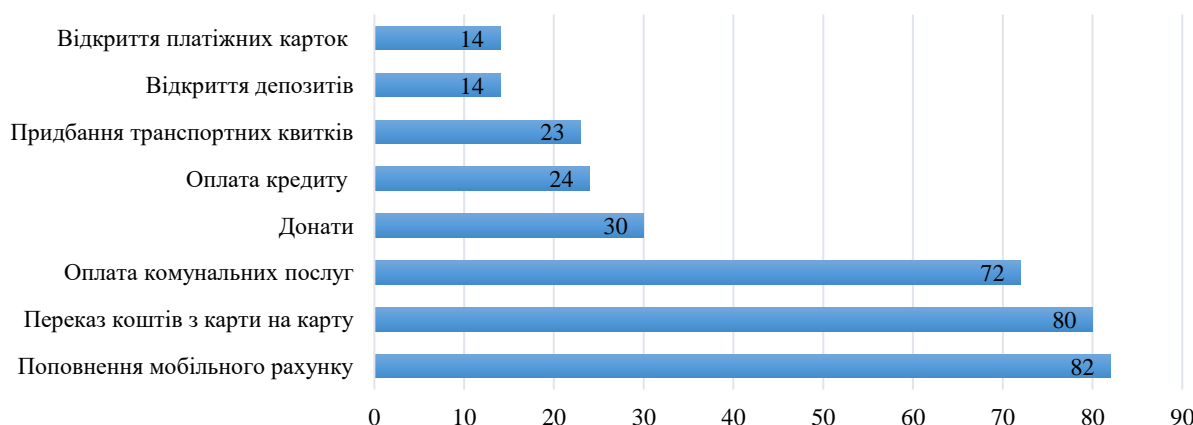


Рис. 2.4 Найпопулярніші операції цифрового банкінгу серед українців, %

Також зросла частота використання цифрового банкінгу українцями: 31% опитаних українців використовують мобільні банківські додатки або онлайн-банкінг щодня, 41% - використовують такі цифрові канали декілька разів на тиждень.

Якщо казати про Європу, то десятиріччя 2020-2030 вважається «Цифровим десятиліттям Європи» і влада концентрує увагу на розширенні прав та можливостей громадян завдяки цифровим навичкам, діджиталізацію бізнесу та державних послуг, зміцненні цифрової інфраструктури, в тому числі і банківського сектору. Отже, задля реалізації поставлених цілей від програми NextGenerationEU було виділено 250 млрд.євро для прискорення діджиталізації та 127 млрд. євро від Фонду відновлення та стійкості, що призначені для цифрової сфери в цілому. Мета влади – до 2030 року мінімум 80% населення Європейського Союзу матиме базові цифрові навички, в тому числі в банківському секторі.

Також цікавою є статистика щодо використання різних каналів банківського обслуговування в Україні, а саме візити до відділення банків, використання банкоматів, користування мобільним додатком, користування інтернет-банкінгом (сайтом), користування чат-ботом, що відображено на рис.2.5[40].

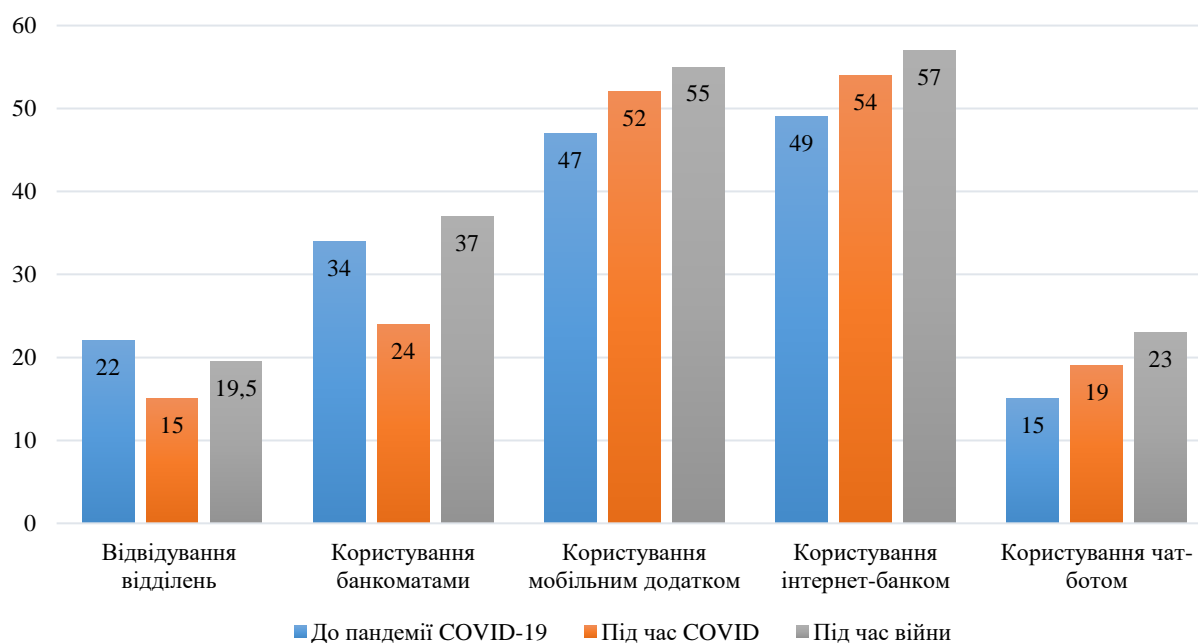


Рис. 2.5 Частка клієнтів в Україні, що використовували різні банківські канали з 2019-2024 рік

Компанія Juniper Research нещодавно провела дослідження «Retail Banking: Digital Transformation & Disruptor Opportunities 2020-2024» і дані свідчать, що в 2024 року кількість користувачів цифрового банкінгу в світі може досягти 3,6 млрд, що на 50% більше, ніж в 2020 р. Інформація щодо кількості активних користувачів цифрового банкінгу в окремих країнах світу відображено в табл.2.1 [26].

Таблиця 2.1

Кількість активних користувачів цифрового банкінгу в світі в 2020-2025* році, млн.

Регіон	2020	2021	2022	2023	2024	2025*
Латинська Америка	109	126,4	146,7	170,4	198	217,8
Європа	361,7	379,9	398,1	416,4	435	465,45
Північна Америка	240,1	250,5	261,4	272,7	279,6	285,7
Далекий Схід та Китай	805,1	844,4	885,6	928,9	974,3	1071,7
Решта світу	387,3	441,8	504,9	578,5	664,9	718
Всього	1903,2	2043	2196,7	2366,9	2551,8	2758,65

Відповідно до прогнозного звіту European Retail Banking Radar близько 20% жителів Європи в найближчі п'ять років почнуть використовувати послуги повністю цифрових банків, а до 2023 року кількість клієнтів таких банків становитиме 85 млн. в порівнянні з 2019 роком, коли їх кількість становила 15,6 млн. Зростання кількості цифрових банків буде забезпечене за рахунок популярності серед осіб, яких називають «покоління Y та Z», тобто молоді[18].

Якщо казати про найкращі цифрові банки в ЄС, то основні необанки відображені в табл.2.2, а в рейтингу брались до уваги такі показники як довіра та надійність, сервіс та якість, комісії та курси обміну валют, задоволеність клієнтів.

Таблиця 2.2

Найкращі необанки Європи та їх рейтингові показники (за оцінкою Monito)

Банки	Показники			
	1	2	3	4
N26	8,0	8,0	9,3	8,4
Revolut	8,9	7,9	8,3	9,3
Wise	9,3	8,9	7,6	9,4
Bunq	9,1	6,7	6,5	7,5
Tomorrow	7,8	7,5	8,6	8,5
Vivid	8,4	8,1	7,5	7,1

Відповідно до табл.2.2, показником 1 – довіра та надійність, показник 2 – сервіс та якість, показник 3 – комісії та курси обміну валют, показник 4 – задоволеність клієнтів. Якщо казати про ТОП-10 найкращих цифрових банків світу, то до цього списку відносять наступних: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), DBS Bank, RBS Group, UniCredit Group, Bank of America, Barclays, Hongkong and Shanghai Banking Corporation (HSBC), Banco Santander, JP Morgan Chase, BNP Paribas. Якщо казати про цифрові банки України, то їх основна характеристика відображена в табл.2.3[42].

Таблиця 2.3

Характеристики цифрових банків України

Назва	Особливості
Monobank	використовує ліцензію «Універсал Банку», що входить до групи ТАС; виник у рамках співпраці з командою Fintech Band і працює тільки на мобільних пристроях; має 3,1 млн клієнтів і займає третє місце за емісією карток в Україні за 2020 рік
Izibank	сучасний мобільний додаток, працює на підставі ліцензії «ТАСКОМБАНК»; має спеціально створену під izibank службу підтримки з молодих фахівців
Sportbank	спільний проєкт ІТ-компанії Duvotech і компанії N1; здійснює діяльність на базі ліцензії «Оксі Банку», основна особливість продукту — кеш-бек на купівлю спортивних товарів та послуг; серед переваг можна виділити: інтегрований цифровий гаманець Masterpass by Mastercard
O.Bank	працює за ліцензією «Ідея Банку», пропонує кеш-бек при покупках у цифрових магазинах Google та Apple
Neobank	діє на підставі ліцензії «Конкорд Банку», орієнтований на роботу з ФОП та юридичними особами; підприємці можуть надавати окремий доступ своєму бухгалтеру; за допомогою банку можна «відкрити» касовий апарат в телефоні
BVR «Банк Власний рахунок»	спільний проєкт Fozzy Group Банку Восток та Mastercard; цифровий банк, який працює з приватними та корпоративними клієнтами; за розрахунки платіжною картою банку клієнти отримуватимуть бали, які потім можна використати у супермаркетах мереж «Сільпо» та Le Silpo; оформити картку можна через мобільний додаток, фізичну і діджитал

Отже, можемо підсумувати, що рівень цифрового банку в країнах Європи значно вище, ніж в Україні, проте і національний ринок банківських послуг стрімко розвивається не дивлячись на складну політичну та соціально-економічну ситуацію в країні.

2.2 Організаційно-економічна характеристика АТ «Універсал Банк»

Цифровий банк «Monobank» було створено на базі АТ «Універсал Банк». Monobank – це роздрібний продукт АТ «Універсал Банк», який виник у рамках

співпраці з IT-командою Mono. Саме цей цифровий банк наразі є одним з найкращих в Україні та користується великою популярністю, а також довірою серед українців, незалежно від їх віку, гендеру чи сфери діяльності. Ключова організаційно-адміністративна інформація щодо АТ «Універсал Банк» відображено в табл.2.4[23].

Таблиця 2.4

Організаційно-адміністративна інформація щодо АТ «Універсал Банк»

Показник	Характеристика
Назва	АТ «Універсал Банк»\ Joint Stock Company Universal Bank
Код ЄДРПОУ	21133352
Дата реєстрації	20.01.1994 (функціонує на ринку України більше 30 років)
Статутний капітал	4 202 671 970, 00 грн
Основний вид діяльності	64.19 Інші види грошового посередництва
Контактна інформація	Адреса реєстрації: м.Київ, вул. Автозаводська, буд.54\19; телефон: +380443915319; пошта: contact@universalbank.com.ua

АТ «Універсал Банк» належить до групи банків з приватним капіталом та є універсальним банком, діяльність якого зосереджена на комерційних, роздрібних й інвестиційно-банківських операціях. Згідно з ліцензією НБУ Банк може виконувати повний спектр банківських операцій. АТ «Універсал Банк» співпрацює з банківськими установами України та зарубіжжя, має широку мережу кореспондентських відносин з банками-кореспондентами інших країн, позиціонує себе на ринку банківських послуг як універсальний банк, що надає широкий спектр послуг[18].

Бізнес-модель «Монобанк» є достатньо простою та примітивною: банк заробляє на різниці ставок за депозитами та кредитками, а також з комісій. Основним джерелом формування доходу є відсотки за кредитами фізичних осіб. Основними цінностями цього небанку є: доступність для клієнтів, довіра та повага до людей, ефективність, соціальна відповідальність, якість, командна робота, прозорість на всіх рівнях діяльності.

Передумовою для появи «Монобанку» була націоналізація «ПриватБанку». Колишні топ-менеджери «ПриватБанк» вирішили створити IT-компанію Fintech Band. Засновниками Fintech Band стали Дубілет О. (колишній голова правління «ПриватБанк»), Гороховський О. (колишній заступник голови правління «ПриватБанк»), Яценко В. (колишній заступник голови правління «ПриватБанк», займався корпоративним бізнесом та VIP-клієнтами), Шмальченко Л. (колишній заступник голови правління «ПриватБанк», очолювала казначейство та міжбанківський бізнес), Ковальов В. (колишній керівник напрямку ризик-менеджменту «ПриватБанк»), Рогальський М. (керівник напрямку «платежі та перекази» в «ПриватБанк»), Дубілет Д. (колишній IT-директор «ПриватБанк»).

Таблиця 2.5

Основні фінансові показники діяльності АТ «Універсал Банк» за 2017-2023 рік, тис. грн.

Показник	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Активи							
Гроші та еквіваленти	940110	1335851	2167422	4157895	6356498	19723002	27781709
Кредити та заборгованість клієнтів	3865383	4685260	9743128	16408875	26064068	17876206	25310509
Інвестиції в ЦП	809570	952029	3598494	10869832	19647780	34349384	32666210
Основні засоби	124973	179703	165707	161472	203379	225025	607051
Інші активи	372103	1206923	2001927	2154485	4861838	11058202	9066150
Всього активів	6236372	8457687	17796355	33963216	57587717	86559232	99713897
Зобов'язання							
Кошти клієнтів	5171353	6939343	14339616	27379911	42773388	69412909	81270531
Інші зобов'язання	135519	640939	1673510	1624745	2556018	6865950	5385613
Всього зобов'язання	5307605	7580864	16093295	31303662	50863410	77355432	87212143
Власний капітал	923057	876823	1703060	3702672	6724307	9203800	12501754
Чистий процентний дохід	99937	121299	190895	502872	978101	1935578	8624077
Прибуток\ збиток до оподаткування	32801	23859	116078	164654	876386	116784	3545396
Прибуток\ збиток за рік	65604	23859	116078	164654	867386	109617	627746

Спочатку компанія Fintech Band планувала створити фінансовий продукт, який буде адаптовано під декілька банківських установ, але в ході перемовин було досягнуто домовленості щодо співпраці виключно з АТ «Універсал Банк». В листопаді 2017 року відбувся офіційний запуск Монобанку, а в його тестуванні брали участь 18 тис. користувачів. Є декілька причин, через які Монобанк швидко почав набирати популярності серед українців:

- віддалене обслуговування, що було новим для ринку України;
- банк пропонував кешбек живими грошима, а не бонусами чи іншими матеріальними «фішками»;
- унікальний додаток банку, який став еталоном якісного та зручного мобільного банкінгу.

Перший мільйон користувачів «Монобанк» набрав вже в травні 2019 року, а другий мільйон компанія набрала вже в березні 2020 року. До 2020 року Fintech Band вклала в розвиток «Монобанк» близько 5 млн. доларів та ще біля 4 млн. доларів вклав власник АТ «Універсал Банк» (Тігіпко С.Л.) [35].

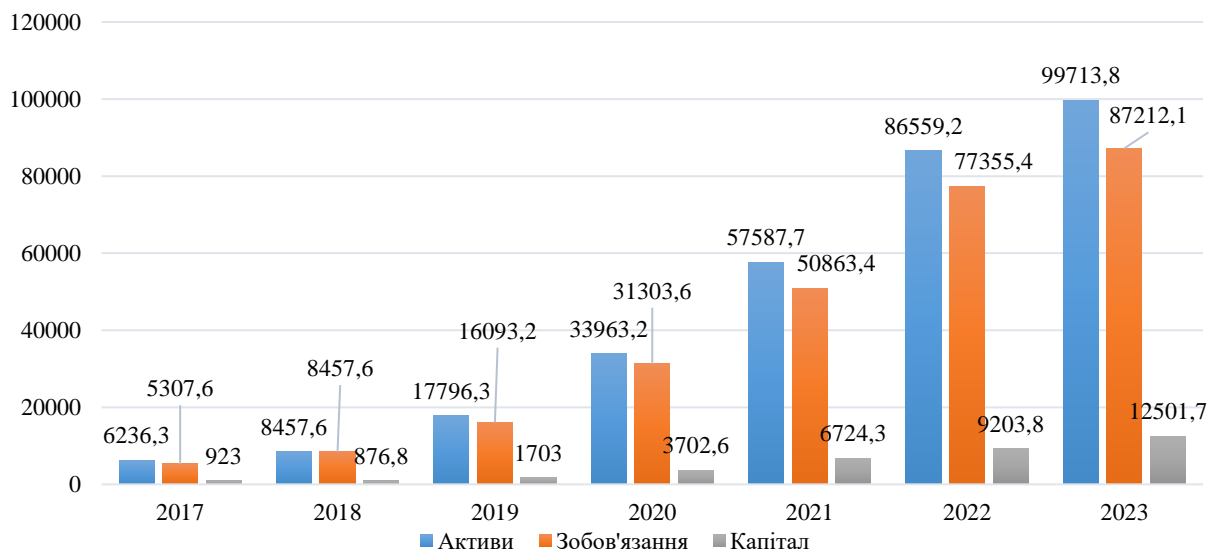


Рис. 2.6 Показники за основними статтями Балансу АТ «Універсал Банк» в 2017-2023 році, млн. грн

Отже, видно, що АТ «Універсал Банк» мав стрімкий розвиток фінансових показників в 2020 році, де показники збільшились майже в 2 рази. Такий стрімкий розвиток в розрізі одного року міг бути пов'язаним з пандемією ковіду, коли багато відділень стаціонарних банків не працювали або приймали лише тих клієнтів, які мали відповідний сертифікат про вакцинацію. В той період значно збільшилась чисельність клієнтів «Монобанку», і хоча більшість з них просто мала на меті тимчасово перейти до дистанційного обслуговування, майже всі вони й залишились з компанією після зняття ковід-обмежень.

Відповідно до рис.2.6 видно, що найменшу вагу серед аналізованих показників має власний капітал. Якщо аналізувати структуру Балансу, що наведений в Звіті про фінансовий результат, то можемо стверджувати, що найбільшу частку в активах мають кредити та заборгованість клієнтів, а також інвестиції в цінні папери; в структурі зобов'язань – кошти клієнтів, тобто їх депозити та вклади.

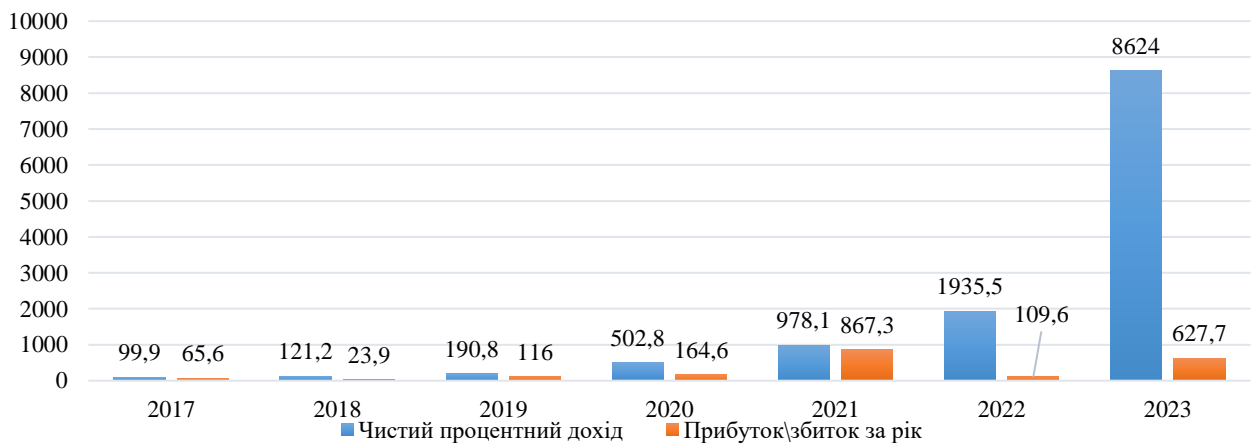


Рис.2.7 Ключові показники Звіту про фінансовий стан АТ «Універсал Банк» в 2017-2023 році, млн. грн

Видно, що протягом всього аналізованого періоду АТ «Універсал банк» мав зростаючу тенденцію в розрізі чистого процентного доходу, і особливо стрімке його зростання відбулось за результатами 2023 року: 8624 млн. грн в 2023 році в порівнянні з 1935,5 млн. грн в 2022 році. Проте, саме за

результатами 2022 року, АТ «Універсал Банк» вперше з 2017 року мав різке зниження фінансових показників за рік. Однак, вже в наступному році, тобто в 2023, річний показник прибутковості майже досяг рівня 2021 року.

Таблиця 2.6

Динаміка та структура доходів та витрат АТ «Універсал Банк» в 2021-2023 році, тис. грн

Показник	2021	2022	2023
Процентні доходи	3970573	7056733	10055313
Доходи за виплатами та комісійними	3307908	5960222	5473957
Інші операційні доходи	270999	792270	223365
Усього доходів	7549480	13809225	15752635
Процентні витрати	1607379	1873973	1569240
Витрати за виплатами та комісійними	1561362	3061351	4868503
Адміністративні та інші операційні витрати	2495214	4548539	6117421
Усього витрат	5663955	9483863	12555165

Структура балансу, а в особливості активів, АТ «Універсал Банк» розцінюється аналітиками як позитивна, про що свідчить активний розвиток банківської установи, розширений спектр банківських продуктів та послуг, що призводить до розширення кола клієнтів і підвищує ліквідність та прибутковість банківської установи.

Також зв'язка «Monobank\Universal Bank» постійно працює над тим, щоб підвищити рівень конкурентоспроможності та ефективності комерційної діяльності банківської установи, відповідно для цього проводиться робота в наступних сегментах:

- розширення спектра банківських послуг;
- поліпшення якості, швидкості та ефективності обслуговування клієнтів;
- розширення та вдосконалення послуг із використання платіжних карток;
- розширення клієнтської бази;
- оптимізація дохідної та витратної бази;

- освоєння та впровадження нових технологій в управління активами, пасивами та ризиками;
- підвищення ефективності управління фінансовими ресурсами та нарощення капіталу;
- постійне підвищення рівня кваліфікації персоналу та впровадження ефективних систем мотивації робітників.

«Монобанк» користується великою популярністю та постійно розширює коло своїх послуг, що отримують клієнти в дистанційному режимі. Ключові банківські продукти, їх умови та особливості від «Монобанк» відображені в табл. 2.7[40].

Таблиця 2.7

Основні продукти «Монобанку» та їх особливості

Банківський продукт	Особливості
Депозити	Стандартний депозит – на 3 – 12, 15, 18, 24 місяці у гривні, на 3 – 12 місяців в іноземній валюті, з можливістю поповнення (не більше початкової суми). Банка – на 1 місяць з автопродлонгацією, з можливістю поповнення і капіталізацією відсотків. Стандартний з достроковим розірванням – на 3 – 24 місяців з можливістю поповнення (не більше початкової суми), з виплатою щомісячно або капіталізацією. Банк не належить до ТОП-10 найбільш надійних банків
Платіжні картки	Монобанк пропонує два види карток: у національній та іноземній валюті. За картокою в гривні передбачено безкоштовне поповнення та переказ грошей. Зняття коштів із комісією 0,9 % річних від суми. Валютну картку можливо оформити як фізичну картку або як віртуальний рахунок (без наявності пластикової картки).
Кредити	Ліміт складає до 400 тис. грн, пільговий період – до 62 днів на всі операції, по закінченню якого нараховується 37,2% річних. Мінімальний щомісячний платіж складає 4% від суми боргу. Наявний кешбек до 20% за двома категоріями покупок на вибір клієнта. Також є розстрочка, покупка частинами (позика відкривається строком від 2 до 24 місяців) та швидка позика (кредит можна оформити до 2 років сплативши за користування коштами 1,9% щомісячної комісії.)

«Монобанк» є перспективним та важливим для української банківської системи. На листопад 2024 року в користуванні клієнтів є 7 мільйонів активних карток. Відповідно, за відносно невеликий проміжок часу, «Монобанк» обійшов «Ощадбанк» (6,3 млн. карток), проте перше місце за кількістю карток все ще посідає «ПриватБанк» (26,5 млн. карток). Станом на перший квартал 2024 року «Монобанк» видав кредитів на суму 2841,2 млн. грн (2398,6 млн. грн по «овердрафту» та по «розстрочці» ще 442,7 млн. грн). Залучені кошти – 1483,2 млн. грн.

Великою популярністю зараз користується «банка» від «Монобанка». Першочергова ця функція була передбачена як короткостроковий депозит, яким може керувати кожен клієнт: поповнювати, змінювати умови накопичення, знімати й тощо. Проте, з початком повномасштабного вторгнення, «банка» перетворилась з формального банківського продукту на справжній двигун волонтерського руху та важіль допомоги армії. Зараз сотні волонтерів відкривають банки на потреби війська, ВПО, постраждалих осіб, ветеранів, тварин й тощо, а користувачі банку можуть поповнювати такі банки, використавши лише одне посилання. Такий формат є ефективним та дуже зручним для сьогодення.

Окрім того, в якості додаткової послуги в «Монобанку» відбувся запуск «Mono market». Сенс цього маркету в тому, що клієнту пропонується певний асортимент різнопрофільних товарів, як маркет-плейс, де можна придбати продукцію як за повну вартість одразу, так і розбити на частини. Жоден інший український банк не пропонує своїм користувачам подібну опцію безпосередньо в мобільному додатку.

Також вагомою перевагою «Monobank» є кешбек. Щомісяця кешбек від банку може змінюватись за категоріями: медицина, одяг та взуття, кафе та ресторани, продукти, кіно, таксі, квіти, книги, товари для тварин й тощо; максимальний розмір кешбеку зараз – 20% з кожної покупки за власні кошти, а за кредитні -0.75%. Кожного місяця з кешбеку можна вивести не більше 500

грн, але оскільки ця сума вважається доходом, то вона підлягає оподаткуванню.

Також «Монобанк» веде статистику по користувачам та їх витратам, а також найбільш популярним продавцям товарів та послуг. Статистика, що відображається в «Дашборді» на момент написання дипломної роботи, відображена в табл.2.8[29].

Таблиця 2.8

ТОП-5 продавців за кількістю покупок через карту «Монобанк» за різними категоріями

Категорія	Кількість покупок (шт.) та продавці
Продукти та супермаркети	АТБ (326,9 млн), Сільпо (204,4 млн), Фора (74,1 млн), Novus (58,6 млн) Varus (46,8 млн)
Кафе та ресторани	McDonald's (59,7 млн), KFC (8,9 млн), Пузата Хата (8,8 млн), Lviv Croissants (7,07 млн), Aroma Kava (6,3 млн)
Інше	Нова пошта (60,6 млн), Novapay (58,5 млн), Google (42,09 млн), Glovo (27,6 млн), AliExpress (22,8 млн)
Транспорт	Київське метро (127,01 млн), Київ Цифровий (19,8 млн), Укрзалізниця (11,9 млн), Vinnytsyacarservice (6,69 млн), EasyPay (4,28 млн)
Таксі	Uklon (112,9 млн), Bolt (94,4 млн), Uber (30,55 млн), інші (6,177 млн) OnTaxi (5,62 млн)
Краса та здоров'я	EVA (38,11 млн), Аптека «АНЦ» (13,5 млн), Аптека «Подорожник» (6,01 млн), Watsons (5,45 млн), Аптека «Копійка» (4,31 млн)
Авто	ОККО (37,5 млн), WOG (17,9 млн), БРСМ (6,58 млн) SOCAR (5,53 млн), Shell (4,78 млн)
Тварини	Зоомагазин (3,35 млн) «MasterZoo» (2,63 млн), Ветеринарна аптека (0,678 млн), Pethouse (0,355 млн), Зоосвіт (0,324 млн)
Побутова техніка	Rozetka (8,104 млн), Comfy (2,105 млн), Алло (1,327 млн) Foxtrot (1,19 млн), Eldorado (0,911 млн)
Книги	Amazon (1,25 млн), Книгарня Є (0,988 млн), Yakaboo (0,637 млн), Portmone (0,548 млн), Буква (0,286 млн)
Мобільний зв'язок та застосунки	Київстар (119,1 млн), Vodafone (75,9 млн), Lifecell (60,7 млн), Інтертелеком (0,561 млн), Lycamobile (0,281 млн)

Також в застосунку є розділ зі статисткою, що має назву «Дашборд» і відповідно до цього аналітичного запису, маємо наступні дані по «Моно» на 18 грудня 2024 року:

- 9 мільйонів зареєстрованих клієнтів;
- проведено 8,7 млрд. покупок (з моменту запуску «Monobank»);
- витрачено 6,6 трлн. грн.;
- отримано 7 млрд. грн кешбека;
- було проведено вхідних платежів між картками (тобто гроші заходили на карту «Моно») на суму 1,7 млрд. грн, а вихідних (з карти «Моно» на карту іншого банку – 1,6 млрд. грн);
- робота реферальної програми – 1,4 млн. користувачів запросили 2,9 млн. осіб, які в майбутньому стали користувачами банку; за реферальною програмою нараховано 290 522 тис. грн кешбека.

Безумовно, це лише частина статистики, яку транслює «Монобанк», щоб кожен клієнт міг зрозуміти як і куди він витрачає кошти та загальну тенденцію по витратах та покупцям. Крім того, в особистому кабінеті\ в додатку «Monobank» кожен користувач може побачити власну статистику по витратах і найбільш популярним місцям. Такий сервіс, а також стільки якісної інформації не генерує жодний інший цифровий банк, що також є перевагою «Monobank» від «Universal Bank».

Можемо стверджувати, що «Monobank» є перспективним та важливим для української банківської системи. Завдяки цьому проєкту інші банки можуть бачити до чого можна прагнути і чого можна досягати, використовуючи новітні ІТ-технології , постійні тестування нових «банківських» продуктів. «Monobank» надає дуже високий рівень обслуговування своїм клієнтам, до якого можуть прагнути інші банківські і небанківські установи. Завдяки цілодобовому доступу до мобільного застосунку «Monobank», клієнти банку можуть проводити абсолютно будь-які банківські операції незалежно від часу. Таким чином, вони зберігають свій час, щоб не відвідувати відділення банку для проведення безготівкових операцій.

2.3 Вплив електронного банкінгу на діяльність банків України

Банківська система України, як і більшість секторів економіки, зараз переживають не легкі часи: деякі банки втрачають ліцензію, банкрутують чи просто стають неприбутковими та ліквідуються. Ті банки, які акцентують увагу на обслуговуванні клієнтів через стаціонарні установи та філії банку несуть більші витрати, ніж ті банки, що працюють в дистанційному режимі.

«Монобанк» - це не єдиний небанк в Україні, проте він користується великою популярністю серед населення, адже його люблять за швидке та якісне обслуговування, простий та зрозумілий додаток, ефективну службу підтримки клієнтів, що працює 24/7 та націлена на якісний результат – допомогу споживачу послуг, відсутність додатковий чи скритих платежів та комісій, а також ще десятки причин, які кожен клієнт формує для себе індивідуально.

Проте, в жовтні 2024 року портал «Мінфін» опублікував рейтинг стійкості банків (публікується щоквартально) та АТ «Універсал Банк» не увійшов в ТОП-5 найстійкіших в Україні. Під час формування рейтингу до уваги брали якість активів, ліквідність, можливість зовнішньої підтримки, приріст вкладів, платіжна репутація й тощо[30].

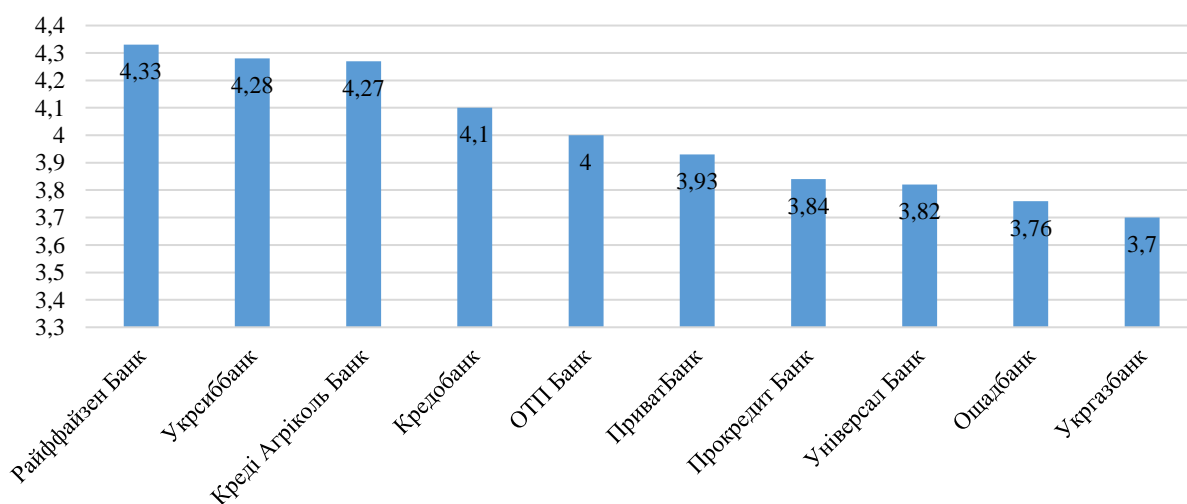


Рис. 2.8 Рейтинг стійкості банків України на жовтень 2024 року

Отже, видно, що «Монобанк» значно обходить ті «стійкі банки», що відображені на рис.2.8 у верхівці рейтингу за показником клієнтської зручності. Слід зауважити, що саме зручність для клієнтів наразі є двигуном розвитку цифрового банкінгу та банківського сектору в цілому.

Видно, що в рейтингу стійкості АТ «Універсал Банк» займає 8 місце, проте слід зауважити, що мова йде саме про загальний банк «Універсал Банк», а «Монобанк» є лише його частиною. Можливо, якщо б мова йшла окремо про «Монобанк», то показники рейтингу були б вищими. Більш показовим є рейтинг цифрових банків за клієнтською зручністю, до «Моно» є впевненим лідером, а більш детально на рис. 2.9 [35].

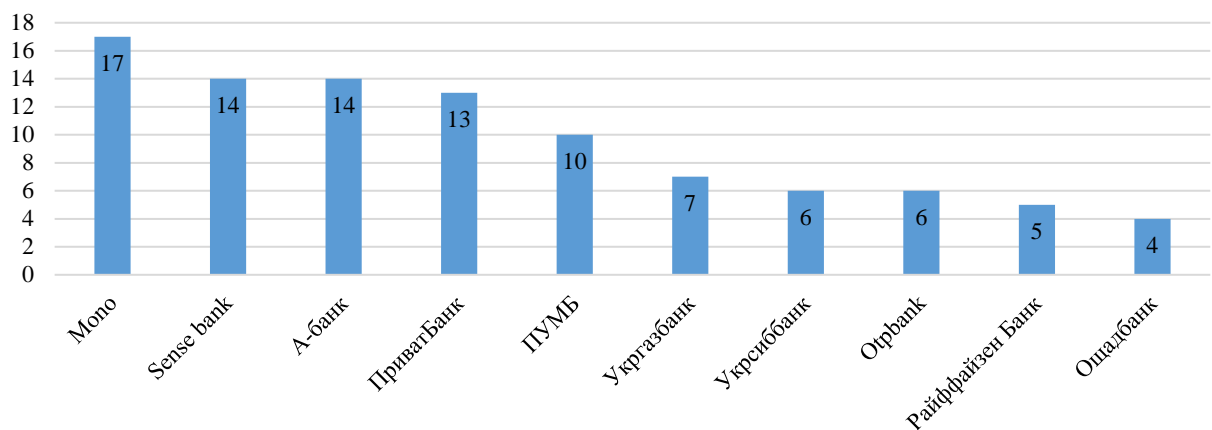


Рис. 2.9 Рейтинг банків та їх додатків за категорією клієнтської зручності

«Монобанк» вийшов на ринок України відносно недавно – застосунок функціонує менше 10 років, що саме для банку, його рівня довіри в суспільстві та репутації, не є значним показником. Проте, слід зауважити, що наразі в «Моно» є майже 9 мільйонів користувачів (8,888 млн), а з урахуванням сучасної демографічної ситуації в Україні, можемо стверджувати, що кожен четвертий українець користується «Монобанком».

Більш того, зауважимо, що ще 5 років тому найбільш популярним та зручним в користуванні був додаток «ПриватБанк» (зараз біля 25 млн користувачів), однак після виходу та популяризації «Монобанку», користувачі цифрового банкінгу стали постійно скаржитись на недоліки «Приват» та

частково переходити на «Моно». В свою чергу, «Приват» втратив значну кількість постійних клієнтів, які активно користувалась банківськими продуктами.

Також Monobank\Universal Bank зайняв найвищі сходинки в наступних рейтингах[36]:

1. Найкращий банк України в рамках Finewards 2021-2022 роках (банк отримав 9 нагород: народний банк, кращий депозит, кращий мобільний застосунок, краща кредитна картка, краща програма лояльності, найкраща рекламна компанія, краща Private Banking-Platinum, краще дистанційне обслуговування).

2. Національний рейтинг «Українська народна премія» Monobank\Universal Bank отримав перемогу у номінації «Кредитна картка» в категорії «Бізнес та фінанси» в 2023 році.

3. Переможець в рамках церемонії Financial Club awards в 2021 та 2023 роках в номінації «кредитні картки» та «мобільний банкінг».

4. Премія PSM Awards 2021, 2022 став переможцем премії в 4 номінаціях: найкращий додаток банку, найкращий сервіс грошових переказів з карти на картку, найкращий кредитний продукт банку для споживача.

На даний момент не можемо стверджувати, що «Монобанк» досяг того рівня потужності та могутності в банківській сфері, щоб впливати на функціонування інших банківських установ та структур, проте на їх прибутковість та кількість постійних клієнтів все ж таки має вплив. Також слід зауважити, що за останні роки значно змінилась кількість діючих структурних підрозділів різних банків, що відображено на рис.2.10 [43]. Така тенденція вказує на той факт, що дистанційне обслуговування та онлайн-банкінг стає все більш популярним та зручним і витісняє стаціонарні відділення з ринку.

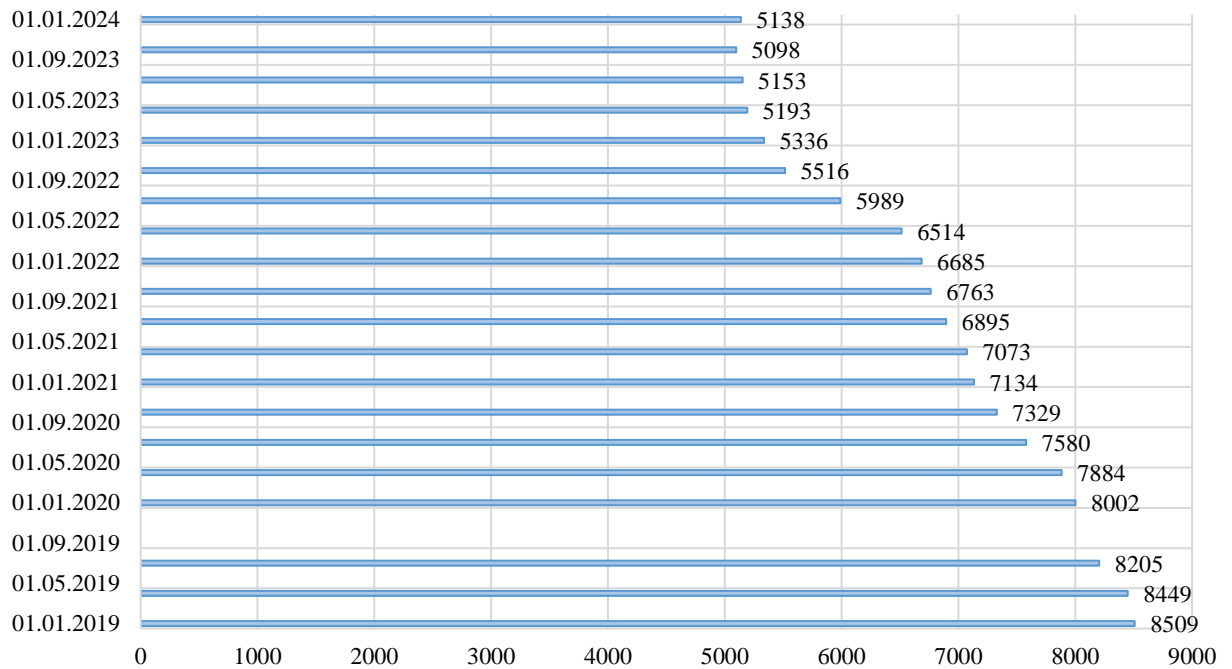


Рис. 2.10. Кількість відділень банківських установ в 2019-2023 році, шт

Безумовно, не можемо стверджувати, що на кількість відділень банків безпосередньо впливає розвиток «Монобанк», але певний відсоток правди в цьому є, адже все більше клієнтів обирають дистанційне обслуговування і не звертаються до стаціонарних відділень. Головними причинами скорочення кількості відділень є війна та окупація значної частини території України, перехід до дистанційного обслуговування клієнтів, що набуло популярності ще під час пандемії, а також складний фінансово-економічний та, навіть, кризовий стан економіки і банківського сектору. Однак, окрім всіх негативних моментів, саме цифрова трансформація надає глибокий вплив на банківський сектор та формує його майбутнє. Відповідно, цифровізація спонукає банківські установи переглядати діючі бізнес-моделі та обирати новітні підходи.

Також існує статистика щодо банків, які ліквідували найбільше своїх установ з 2019 року. Оскільки саме «Монобанк» не має відділень взагалі, а в АТ «Універсал Банк» незначна кількість відділень: Дніпро – 1 відділення, Київ та область – 11 відділень, Львів – 2 відділення, то саме в аналізованому банку

змін не було. Однак, є ті банківські установи, які втратили значну частку – детальніше в табл.2.8[46].

Таблиця 2.8

Кількість діючих структурних підрозділів банків України в 2019-2024 році, шт

Банк	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Відхилення 2024-2019
Ощадбанк	2630	2327	1837	1602	1182	1182	-1448
ПриватБанк	2021	1928	1717	1497	1210	1132	-889
Райффайзен Банк Аваль	503	496	396	392	350	332	-171
Укрсиббанк	291	278	272	251	233	223	-68
ПУМБ	180	208	224	248	226	221	41

Отже, найбільш позитивними є зміни в банку «ПУМБ», де за аналізований період змогли відкрити декілька нових відділень, але і початкова кількість відділень в Україні не була великою. Найбільш сумною є тенденція в Ощадбанку, де з 2019 року закрилось 1448 відділень, а це 55,1% від всіх відділень, що працювали на початок 2019 року. Вже зрозуміло, що Монобанк під ліцензією АТ «Універсал Банк» перетягує на себе значну кількість клієнтів інших банків, але важливо також розуміти чи несе це якийсь фінансово-економічний аспект для інших банків. Основні фінансові показники окремих популярних банків відображено в табл.2.9[41].

Таблиця 2.9

Основні фінансові показники окремих банків України

Банк	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Чистий прибуток						
Універсал Банк	23859	116078	164654	867386	-109617	627746
Приват Банк	-23930	12798	32609	24302	35061	30198
Sense Bank	597216	1310260	1925	810444	2458088	4318125
Ощадбанк	558983	161206	255159	2776323	1053291	998713
ПУМБ	717292	2008508	2603717	2608093	485338	2187592
Комісійні доходи						
Універсал Банк	19685	56683	491822	881481	1597176	1374563
Приват Банк	13211	19590	24575	27649	35057	32945

Sense Bank	1685485	2669877	3644387	131054	4018505	3213731
Ощадбанк	4001097	5236356	6438711	8043812	9802395	7834250
ПУМБ	1643649	1988679	2282346	2418276	3166429	3205014

Аналізуючи дані конкурентів цифрового банкінгу України за 2018 – 2023 роки можна побачити стрімке зростання чистого прибутку Sense Bank у 2021 році з 810, 444 тис грн. до 4 318, 125 тис.грн. Монобанк у цей період показує стабільне зростання прибутку починаючи з моменту виходу на ринок цифрового банкінгу, але за результатами 2022 року має негативне сальдо. Динаміка чистого прибутку Пумб Банку вказувала на стрімке збільшення кожного року, але було стрімке падіння у 2023 році.

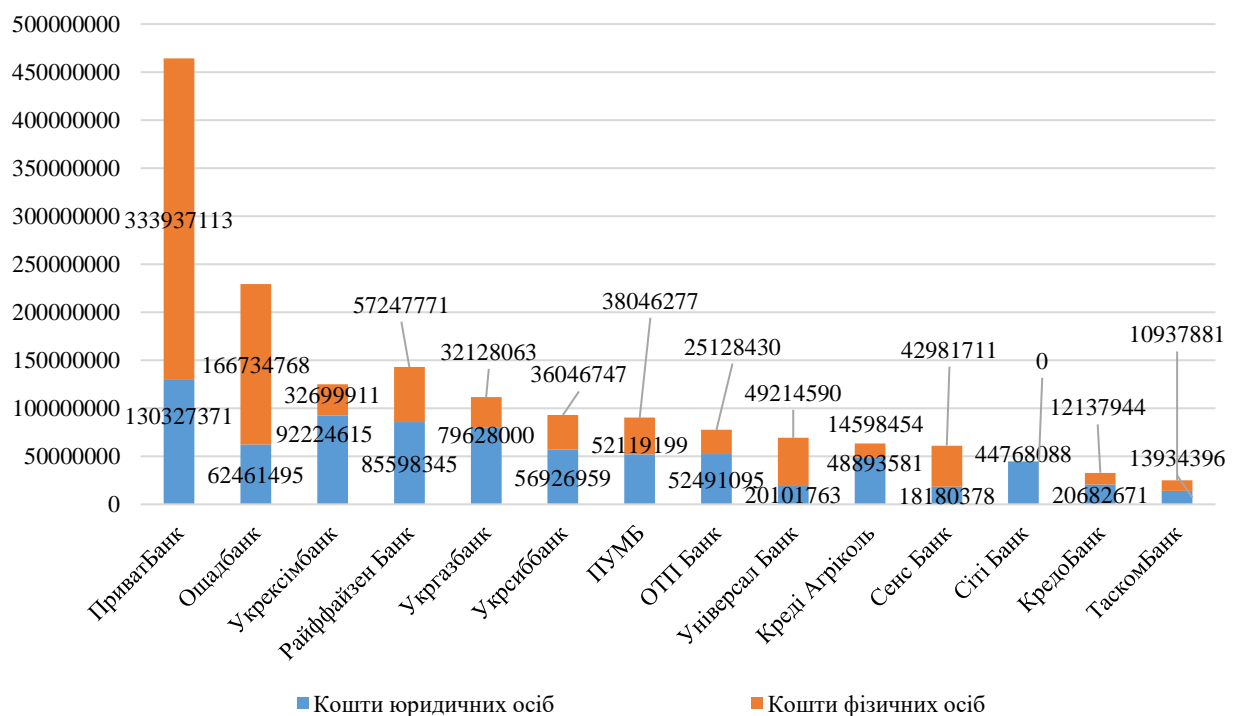


Рис. 2.11 Рейтинг банків України на обсягом вкладів клієнтів на 01.01.2024 року, тис.грн

Обсяги вкладів клієнтів як фізичних так і юридичних осіб можна вважати показником довіри до банківської установи та її конкурентоспроможності в сучасних умовах господарювання. Досліджувані банківські установи входять в перші 10 з усіх наявних гравців на ринку. За даними НБУ, на 01.01.2024 найбільший обсяг коштів клієнтів залучили

Приватбанк (464,9 млрд грн), Ощадбанк (231,3 млрд грн), Укрексімбанк (175,6 млрд грн), Райффайзен Банк (143,5 млрд грн), Укргазбанк (112,8 млрд грн). Найбільший портфель коштів суб'єктів господарювання – в Приватбанку (130,3 млрд грн), Укрексімбанку (92,2 млрд грн), Райффайзен 57 Банк (85,6 млрд грн), Укргазбанку (79,6 млрд грн), Ощадбанку (62,4 млрд грн) [19]. Найбільший портфель вкладів фізосіб – у Приватбанку (333,9 млрд грн), Ощадбанку (166,7 млрд грн), Райффайзен Банку (57,25 млрд грн), Універсал Банку (49,2 млрд грн), Сенса Банку/Альфа – Банку (42,98 млрд грн) [15].

Отже, статистичні дослідження показали, що населення Європейського Союзу значно частіше користується електронним банкінгом, але українці за останні декілька років зменшили розрив (у відсотках) по зануренню в онлайн-банкінг. Активна фаза популяризації електронного банкінгу почалась після початку пандемії, але й по її закінченню темпи не знизились, а після початку повномасштабного вторгнення кількість активних користувачів електронного банкінгу багаторазово збільшилась. Одним з топових електронних банків в Україні зараз є «Монобанк», який функціонує на базі АТ «Універсал Банк», хоча є розробкою фінтеху (ІТ-компанія Fintech Band). «Універсал Банк» функціонує на ринку України з 1994 року та давно зайняв свою нішу серед користувачів банківських послуг, але з «Монобанк» зміг значно збільшити свої фінансові показники. Наразі застосунок «Моно» має понад 9 млн активних користувачів, які як мінімум декілька разів в тиждень використовують додаток та проводять основні операції. Над створенням «Монобанк» працювали колишні керівники профільних напрямків «ПриватБанк» і їм вдалось створити унікальний цифровий банківський продукт, який за короткий проміжок часу склав гідну конкуренцію «Приват24». Нами було проаналізовано фінансові показники АТ «Універсал Банк» за 2017-2023 рік і банк мав зростаючу тенденцію в розрізі чистого процентного доходу, і особливо стрімке його зростання відбулось за результатами 2023 року: 8624 млн. грн в 2023 році в порівнянні з 1935,5 млн. грн в 2022 році. Проте, саме за результатами 2022 року, АТ «Універсал Банк»

вперше з 2017 року мав різке зниження фінансових показників за рік. Однак, вже в наступному році, тобто в 2023, річний показник прибутковості майже досяг рівня 2021 року. Також за останні роки спостерігається значне зменшення кількості стаціонарних відділень банків, наприклад, Ощадбанк зменшив кількість працюючих відділень майже вдвічі. Основна причина в низькій рентабельності та великій витратній частині стаціонарних відділень, які не можуть конкурувати з електронним банкінгом. Відповідно, більшість провідних українських та іноземних банків вкладають свої кошти в розробку електронного банкінгу (онлайн-банк або мобільні додатки) та паралельно зменшують кількість відділень. Значне скорочення кількості відділень було пов'язане з карантинними заходами, а потім з окупацією частини території (після початку війни). Безумовно, ми не можемо стверджувати, що на зменшення кількості відділень безпосереднє впливає діяльність АТ «Універсал Банк» через «Монобанк» (кількість стаціонарних відділень АТ «Універсал Банк» за останні 5 років не змінилась, а «Монобанк» є дистанційним банківським продуктом та немає жодного відділення), але саме стрімкий розвиток електронного банкінгу та висока дохідність цього напрямку на пряму впливає на зменшення відвідування клієнтами стаціонарних відділень, а отже зниження їх прибутковості.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

3.1 Основні проблеми та недоліки електронного банкіngu в Україні

Основний момент в Інтернет-банкінгу, який лякає клієнтів - два аспекти безпеки: зловмисники можуть заволодіти грошима через атаки на сервера банку або переживання через низький рівень довіри до банку, в який клієнт вкладає гроші (особливо, якщо немає стаціонарних відділень). Крім того, задля забезпечення надійної роботи цифрового банку потребуються постійні оновлення та вдосконалення системи.

Переживання клієнтів банківських послуг щодо кібератак та можливості втратити свої гроші не є безпідставними, адже лише за час повномасштабного вторгнення країна-агресор та її прибічники влаштували Україні тисячі кібератак на різні сектори, в тому числі й банківський сектор. Особливо тяжко прийшлося державним банкам, адже більший відсоток кібератак прийшовся на них. Проте, кібератаки були відбиті і гроші клієнтів банків – захищені, а єдина проблема, з якою стикались громадяни – тимчасові неполадки в роботі банкоматів, терміналів самообслуговування або мобільних додатків. Проте, війна ще не завершилась, і рівень кіберзагрози з боку РФ, Ірану та Північної Кореї залишається високим, а отже проблема захисту онлайн-платформ банківських установ та їх серверів є актуальною та надважливою.

В якості інструментів захисту від хакерських атак можуть використовуватись наступні моменти: часте оновлення програмного забезпечення з корегуванням кодів безпеки, впровадження передових технологій шифрування даних та використання багатофакторної автентифікації для запобігання несанкціонованому доступу до банківських рахунків клієнтів.

Проблема безпеки та захисту від кібератак є глобальною не лише для банківського сектору, а і для багатьох інших сфер економіки та державних

реєстрів. Ключові проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні зазначені на рис. 3.1[10].

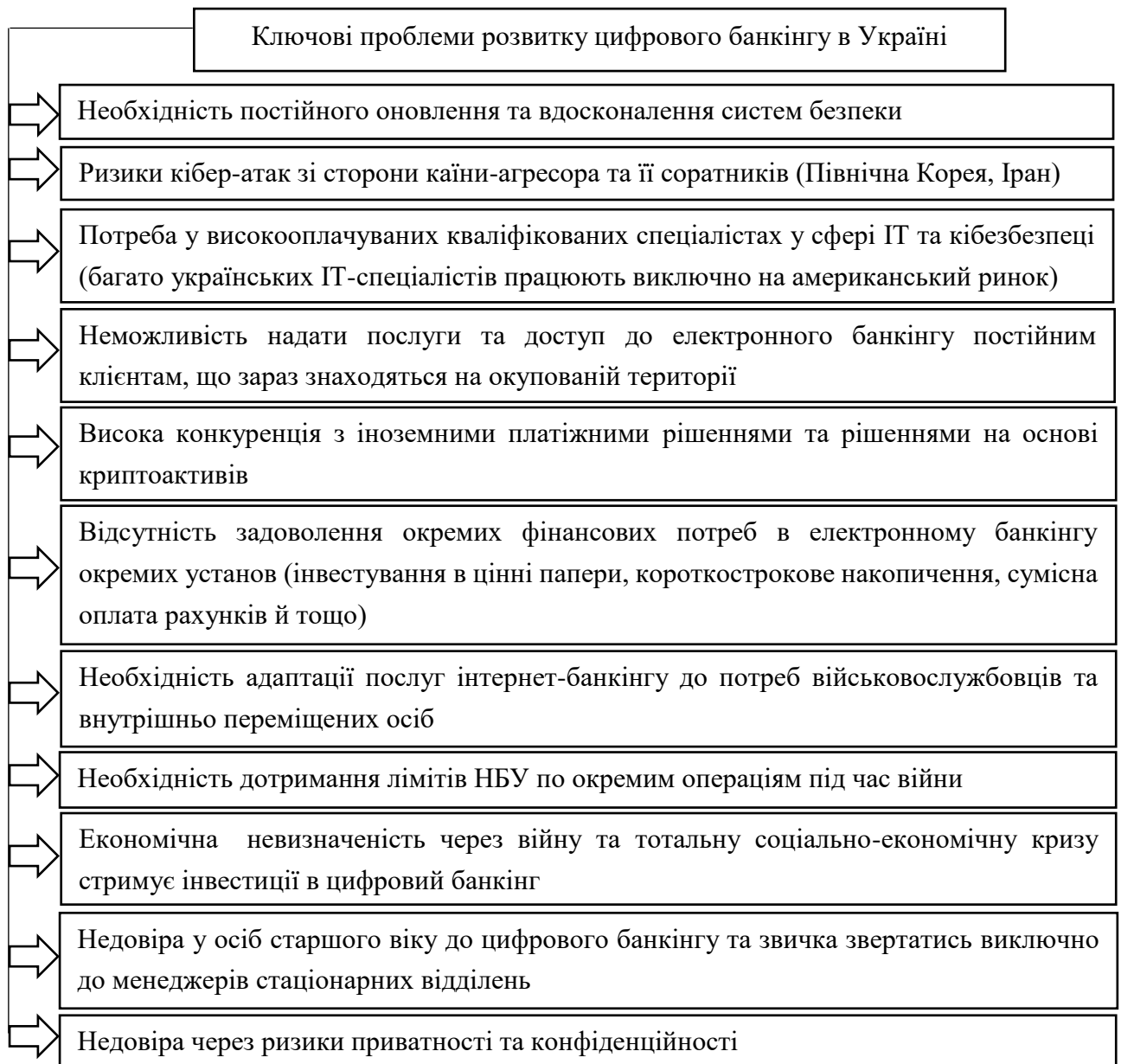


Рис. 3.1 Ключові проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні

Безумовно, цей список може доповнюватись індивідуальними проблемами та складнощами, які зазнає кожен окремий банк. Наприклад, користувачі мобільного застосунку «Ощадбанк» неодноразово скаржаться на постійні проблеми зі швидкістю обробки та проведення платежів. Користувачам «УкрГазБанк» постійно потрібно проходити декілька етапів ідентифікації при запуску мобільного додатку, що також є незручним

моментом. Користувачі «ПриватБанк» скаржаться на додаткові комісії та скриті платежі, які виникають без офіційного попередження клієнтів банку. Окремі клієнти «Монобанк» мають недовіру до цього банку і не готові вкладати в нього значні суми депозиту (хоча умови достатньо вигідні) через те, що немає стаціонарних відділень, а служби підтримки вони не довіряють (в більшості мова йде про людей похилого віку або з низьким рівнем фінансової грамотності).

Для ефективного протистояння кібер-атакам та забезпечення стабільної роботи систем інтернет-банкінгу фінансові установи потребують висококваліфікованих спеціалістів у галузі інформаційних технологій та кібербезпеки. Однак, залучення та утримання таких фахівців може бути досить витратним, особливо для невеликих банків. Це створює додаткове фінансове навантаження на банківські установи та може уповільнювати темпи розвитку їхніх онлайн-сервісів[12].

Окрім того, в умовах триваючої російської агресії та окупації частини території України банки стикаються з проблемами надання послуг інтернетбанкінгу громадянам, які проживають на тимчасово непідконтрольних територіях. Обмежений доступ до інтернету та мобільного зв'язку, а також ризики перехоплення даних можуть суттєво ускладнювати доступ до онлайнбанкінгу для таких клієнтів. Це вимагає від банків розробки спеціальних протоколів та альтернативних методів обслуговування, що, в свою чергу, може призводити до додаткових витрат та уповільнення розвитку інтернет-банкінгу в цілому[36].

Розвиток інтернет-банкінгу в Україні стикається з посиленою конкуренцією з боку зарубіжних платіжних рішень та систем на основі криптоактивів. Такі сервіси, як PayPal, Revolut та інші, пропонують користувачам зручні та інноваційні способи здійснення транзакцій, що може відволікати потенційних клієнтів від традиційних банківських онлайн-платформ. Водночас, зростаюча популярність криптовалют та децентралізованих фінансових послуг створює додатковий конкурентний тиск

на банки, змушуючи їх адаптуватися до нових реалій цифрової економіки. Іншим викликом для розвитку інтернет-банкінгу є необхідність задоволення специфічних фінансових потреб клієнтів. Зокрема, багато користувачів зацікавлені в можливості інвестування у цінні папери та інші фінансові інструменти безпосередньо через онлайн-платформи своїх банків. Відсутність таких опцій спонукає клієнтів звертатися до спеціалізованих інвестиційних платформ та брокерських компаній, що, в свою чергу, обмежує потенціал розвитку інтернет-банкінгу як універсального фінансового інструменту.

В умовах триваючої війни з Росією українські банки повинні приділяти особливу увагу адаптації своїх онлайн-сервісів до потреб військовослужбовців та внутрішньо переміщених осіб. Мова йде про розробку спеціальних програм лояльності, спрощення процедур верифікації та надання додаткових можливостей для управління фінансами в умовах підвищеної мобільності. Такі кроки вимагають значних інвестицій у розвиток технологічної інфраструктури та персоналізацію послуг, що може уповільнювати темпи розширення функціоналу інтернет-банкінгу для широкого загалу[50].

Великих проблем та незручностей додають ліміти та обмеження НБУ. Безумовно, під час війни є потреба в контролюванні грошових потоків, що також впливають на стан економіки, але вони приносять дискомфорт багатьом групам населення. Одне з останніх обмежень НБУ, яке викликало масове незадоволення серед громадян – ліміти на переведення з картки. Декілька банків, а саме ПриватБанк, Ощадбанк, Універсал Банк (Моно) та Райффайзен Банк Аваль підписали меморандум про обмеження карткових переказів для фізичних осіб (безумовно, банки не самостійно прийшли до таких обмежень, адже вони від цього також втрачають свої кошти). Відповідно до цього меморандуму, з 1 лютого 2025 року перекази не мають перевищувати 150 тис. грн з одного рахунку, а з червня 2025 року ця сума знизиться до 100 тис. грн. Крім того, для «ризикових клієнтів» буде введено обмеження в 50 тис. грн, однак поки немає жодної інформації щодо того, як саме будуть відбирати тих «ризикових клієнтів».

Ці обмеження є дуже серйозними та майже критичними для військових та волонтерів, які щодня відкривають та збирають гроші на «Банки» (Monobank), де суми збору перевищуються ці встановлені ліміти в декілька разів. Безумовно, «Монобанк» винайде якийсь правочинний інструмент для таких громадян та волонтерських об'єднань, але всі ці моменти та бюрократичні аспекти принесуть додаткові незручності для громадян. Хоча, не можна стверджувати, що НБУ лише посилює тиск на громадян через банківську сферу. Наприклад, в 2024 році НБУ пішов на такі поступки[23]:

- пом'якшено заборону на купівлю-продаж банківських металів;
- розширено дозвіл на купівлю валюти для оператора ядерних установок;
- продовжено уніфікацію підходів до сплати українським бізнесом купонів за єврооблігаціями;
- актуалізовано норми, що дають змогу українським компаніям відшкодувати нерезидентам витрати, понесені через сплату купонів за єврооблігаціями.

Безумовно, з урахуванням тих обмежень і лімітів, вище зазначені пом'якшення є «краплею у морі», однак такою є актуальна економічна ситуація, яка безпосередньо впливає на банківський сектор та його регулювання.

Якщо казати саме про проблеми «Monobank», то лише за 2024 рік було вчинено багато атак, які призвели до тимчасових проблем з обслуговуванням клієнтів:

- 09.01.2024 року – перший в 2024 році збій в «Моно», але О.Гороховський, що є співзасновником, не назвав причину цього збою, а лише додав коментар: «Зламався трошки. Лагодимо. Перепрошую».
- 20.01.2024 року – найпотужніша DDoS-атака (не працювали будь-які операції та транзакції), коментар: «Ситуація під контролем», «50 мільйонів запитів. Друга хвиля. Стоймо!». Ця атака тривала більше доби і закінчилась

загальним навантаженням 580 млн. запитів на сервіс і це є «космічним» показником, з яким раніше не стикався жодний український банк.

— 03.03.2024 – технічний збій, через який було неможливо поповнити мобільний або переказати кошти, проте сам мобільний додаток працював. Керівництво зауважило, що проблема є внутрішньою та не пов’язана з атаками.

— 01.04.2024 року – черговий збій. При спробі запуску Монобанку відбивало помилку, неможливість здійснювати жодні операції за своїми картками та навіть перевірити стан рахунку, неможливість авторизуватись в системі онлайн-банкінгу;

— 02.05.2024 року – чергова DDoS-атака. Коментар співзасновника: «Ще один потужний DDoS. Завзяті вони, нічого не скажеш. Дуже хочеться звалити «Монобанк». Але це важко»;

— 30.05.2024 року – технічний збій (неможливо здійснювати грошові операції, складнощі в роботі застосунку);

— 19.07.2024 року – технічний збій через атаку – неможливо було створити та поповнити банку;

— 01.08.2024 року – чергова атака, що викликала проблеми з поповненням «банки», хоча всі інші платежі проводяться та функції доступні;

— 17.08-18.08.2024 – масштабна хакерська атака. За дві доби «Монобанк» отримає 5,5 млрд. запитів; до відбиття атаки було залучено співробітників Amazon Web Services. Коментар від Гороховського: «Ситуація під контролем, але масштаб вражає»;

— 01.12.2024 року – технічний збій, який був пов’язаний з першим днем отримання виплати «Зимова ЄПідтримка (1000 грн)». Виникли проблеми з використанням мобільного додатку та неможливість здійснювати певні транзакції[19].

Отже, бачимо, що технічна складова «Монобанку» періодично дає збій та створює дискомфорт для своїх користувачів. Проте, багато складнощів

пов'язані саме з протиправними діями іноземних хакерів, які намагаються «покласти» один з провідних банків, який допомагає війську та волонтерам. Інших вагомих проблем, які б постійно та масово турбували користувачів саме «Monobank» не встановлено.

3.2 Перспективні напрямки щодо популяризації та підвищення ефективності застосування електронного банкінгу

За оприлюдненими даними маркетингової служби Qualisteam, розміщення Інтернет-банкінгів та сайтів по обслуговуванні банківських клієнтів за регіонами, має наступний вигляд: Африка – 34, Північна Америка (Канада – 41, США – 1421), Південна Америка – 302, Азія – 198, Європа – 1565 (Німеччина – 425, Франція – 184, Італія - 236), Азійсько-Тихоокеанський регіон – 45. Всього у світі, за дослідженням цієї ж маркетингової служби, використовуються 3673 сайти[24].

Економіка розвинених країн характеризується головною особливістю, яка полягає у переході до інноваційного типу розвитку банківського обслуговування, що відобразилося і на технологіях проведення безготівкових розрахунків. Суть інноваційних змін в цій сфері можна звести до наступного:

- «багатоканальна діяльність» при поєднанні нових і традиційних технологій і інструментів;
- самообслуговування;
- дистанційне обслуговування;
- впровадження телефонних центрів;
- представлення нових банківських продуктів та послуг на базі нових технологій;
- використання мережі Інтернет (віртуальні банківські і фінансові технології управління банківськими рахунками).

Головним періодом в розвитку банківського обслуговування клієнтів за кордоном, став етап розвитку банківських технологій в сфері безготівкових розрахунків – так званий електронний банкінг, був пройдений досить швидко. На його місце прийшов Інтернет-банкінг. Впровадження його у банківську практику, зумовило використання нових засобів зв'язку. В першу чергу, ним стала мережа Інтернет і мобільна телефонна сітка, які суттєво розширили можливість клієнтів, адже для реалізації їх взаємодії з банком необхідно лише html та wap-браузер, які запрограмовані практично у всіх сучасних технологіях: ноутбуках, мобільних телефонах та інших гаджетах[33].

Практика США показала всьому світові, що за допомогою Інтернеттехнологій можна здійснювати ті ж самі дії із чеком, при цьому значно економити власний час, кошти на покупку листівок, марок, та зрештою пошуку поштових відділень та поштових ящиків. Саме у США, вперше почали банки надавати послуги по оплаті рахунків та послуг при участі онлайн-банкінгу. Обсяг щомісячних онлайн-платежів населення на сьогоднішній день становить більше трьох мільярдів доларів США.

Коли банки використовують систему електронного банкінгу, то це приносить користь і для них, як для фізичної особи, так і максимально позитивно впливають на споживача банківських послуг. Ключові переваги відображені на рис.3.2[49].

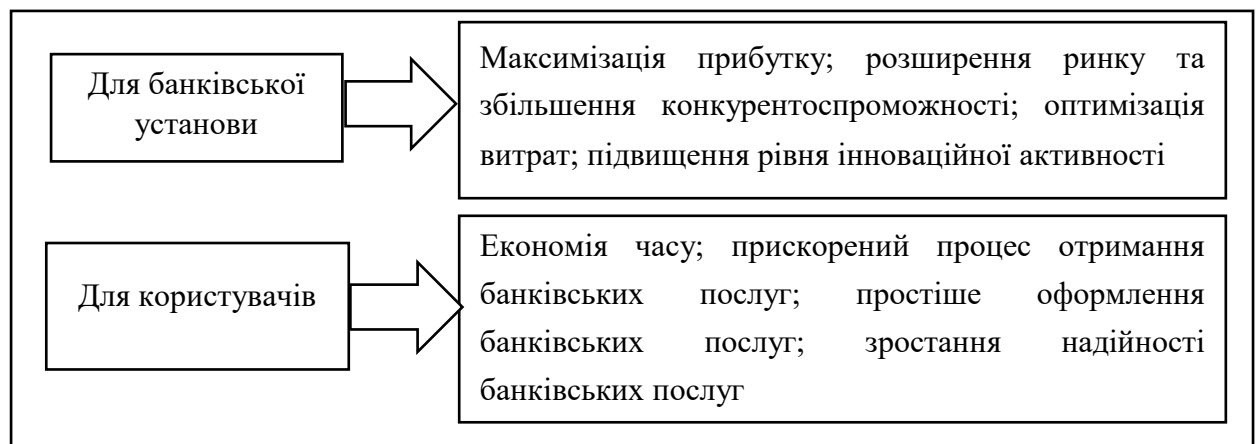


Рис. 3.2 Переваги цифрових технологій в банківському секторі в Україні

Значна частка населення розуміє, що за Інтернет-банкінгом майбутнє, проте є й такі категорії населення, які поки не готові змінювати свій формат отримання банківських послуг або спілкування з банківськими співробітниками. Для того, щоб популяризувати онлайн-банкінг та активізувати його розвиток в Україні, можна використати декілька інструментів:

1. Розширити доступ населення до банківських послуг. В Україні є значний потенціал для росту фінансових технологій, оскільки вона має високий рівень Інтернет-проникнення та постійне збільшення кількості активних користувачів смартфонів та інших пристроїв. Крім того, станом на 1 січня 2023 року згідно з даними НБУ українці мають більше 109,8 млн зареєстрованих платіжних карток, що є на 20% більше, ніж у січні 2022 року, за якими здійснено 5 599,2 млн транзакційних операцій, більше 62% платіжних карток активно використовуються.

2. Створити прості платформи чи додати нові опції, що надаватимуть розширені послуги мобільного банкінгу, а також автоматизованого страхування та інших сервісів.

3. Посилити рівень вдосконалення ІТ-технологій, що дозволить, з одного боку, зменшити витрати на цифрову трансформацію банківських установ, а з іншого – посилять рівень задоволення клієнтів банку від споживання якісного цифрового банківського продукту.

4. Знайти та впровадити нові дієві способи захисту персональних даних клієнтів банку в умовах зростання кібератак.

5. Скоротити розрив між відсотком активних користувачів онлайн-банкінга в місті та сільською місцевістю через проведення консультативних та інформаційних робіт органами місцевої влади чи самоуправління.

6. Реалізувати розпочату концепцію відкритого банкінгу шляхом затвердження європейської директиви PSD2 в Україні. Відкритий банкінг передбачає об'єднання різних банків та платформ в одну систему, що надає доступ до даних користувача з різних джерел. Національний банк України вже

розробив концепцію та запровадив стандарт на рівні законодавства. 1 серпня 2022 року в Україні набув чинності Закон України «Про платіжні послуги». Водночас розділ про відкритий банкінг почне діяти з 1 серпня 2025 року. Головна перевага цієї ініціативи полягає в тому, що відкритий банкінг стимулює конкуренцію[38].

7. Підвищити рівень фінансової грамотності населення, що можливо зробити через надання простої та доступної інформації всім віковим групам, ергономічні та дизайнерські рішення, використання штучного інтелекту, розробку автоматизованих консультантів та систем машинного навчання в фінансовій сфері.

Впровадження сучасних технологій у банківський сектор дозволяє підвищити безпеку операцій та послуг, зробити їх менш вразливими як внутрішньо, так і зовні, покращити надійність, швидкість та забезпечити довготривале та надійне зберігання. Однією з головних переваг таких технологій, як блокчейн, відкритий банкінг та мікросервіси, є застосування абсолютно нових алгоритмів та методів організації баз даних, які мають значно вищу надійність порівняно зі сучасними рішеннями. Це сприяє зміцненню економічної безпеки банківських установ.

Однак, далеко не все в питанні популяризації онлайн-банкінгу серед населення залежить від представників банківського сектору. Важливу роль також відіграє нормативно-правове забезпечення, підвищення рівня фінансової грамотності населення на національному рівні, формування компетентного кадрового потенціалу в галузі FinTech. Також важливо стимулювати кооперацію між різними фінтех-компаніями задля того, щоб вивести українських споживачів на новий рівень. В свою чергу банківські установи могли б надати підтримку фінтех-компаніям, що стимулюватиме розширення їх інфраструктури, збільшення капіталу та отримання або залучення широкої клієнтської бази.

Недостатньо або повністю не охоплені банківськими послугами потенційні клієнти вже відчувають вплив поточних змін у фінансовому

секторі. З'являються зручні та прості у використанні рішення, які раніше не були доступні. Нові глобальні тенденції привертають увагу багатьох зацікавлених сторін, але в Європі, зокрема в Україні, фінансові технології є новою і маловивченою сферою.

За результатами дослідження FinTech інновацій у фінансовому секторі України зроблено такі висновки[30]:

1. Щорічно впровадження інновацій у світовому банківському секторі зростає, що сприяє поліпшенню якості та доступності фінансових послуг для користувачів. Постійний пошук нових інновацій та технологій, а також розуміння потреб та вимог клієнтів, є важливими складовими успіху цифрових банків. Також важлива співпраця з традиційними банками та іншими фінансовими установами з метою забезпечення безпеки та стабільності фінансової системи в цілому.

2. За останні 3 роки не лише в Україні, але й в світі спостерігається динамічний розвиток онлайн-банкінгу, що пояснюється поширенням Covid-19 та воєнними діями на території України. Світовий ринок фінансових технологій, так же як і інші галузі відчув нестачу фінансування внаслідок пандемії. В цілому, тенденції розвитку фінтех-компаній у 2024 році залишаються схожими на тенденції 2022-2023 років, але в країнах з великою кількістю тимчасових українських мігрантів продовжується активне вдосконалення системи платежів та грошових переказів.

3. В сучасних динамічних умовах господарювання, важливо активно сприяти розвитку FinTech, щоб він не тільки сприяв переходу України до безготівкової економіки, але й сприяв фінансовій грамотності та забезпеченню доступу до фінансових послуг для малого та середнього бізнесу.

4. Серед українських необанків, найбільш вагомими ринковими сегментами є технологічні напрямки, а також платежі та грошові перекази.

5. Для подальшого успішного розвитку банки мають вибрати одну з двох стратегій: співпрацювати та встановлювати партнерства з FinTech - компаніями, які володіють прогресивністю та швидкістю, або самостійно бути

ініціаторами впровадження нових рішень та поліпшення традиційних фінансових послуг, інвестуючи значні кошти у розробку технологій. В цілому, банківські установи зуміли швидко адаптуватись до цифрової економіки та впровадити фінансові технології у свої послуги, такі як додатки, API та штучний інтелект[26].

Взаємодія фінтех-компаній та банків є взаємовигідною: розшириться асортимент послуг, вдосконалиться система відносин з клієнтами банку, знизиться рівень витрат та підвищиться рівень захищеності від кібератак. В результаті виграють всі учасники взаємовідносин, а також Україна, адже це призведе до покращення інвестиційного середовища та створення підґрунтя задля швидкого та стабільного розвитку фінансово-економічних процесів.

ВИСНОВКИ

1. За результатами дослідження розкрито сутність електронного банкінгу та була проаналізована історія виникнення електронного банкінгу в світі. Таким чином було визначено, що електронний банкінг є одним із видів дистанційного банківського обслуговування, засобами якого доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера чи смартфона за допомогою інтернет-з'єднання. Можна із впевненістю сказати, що в теперішній час наявність інтернет-банкінгу дуже важлива і потрібна населенню України.

2. Вивчаючи історію електронного банкінгу, можна визначити 6 етапів розвитку електронного банкінгу. В кожному етапі був присутній прогрес і значний розвиток електронного банкінгу, що в подальшому позитивно впливало на банківську систему та економіку країн. В Україні перший банк, який почав використовувати електронний банкінг – Приват Банк.

3. Було встановлено, що електронний банкінг є моделлю дистанційних банківських послуг, що передбачає декілька видів: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, відео-банкінг, РС-банкінг. Специфіка та модель надання послуг через електронний банкінг безпосередньо залежить від специфіки банку та наявності в нього профільних ліцензій. Відносно до цього питання є декілька способів класифікувати поточні цифрові банки на основі їхніх бізнес-моделей та послуг, які вони надають: нові банки, необанки, бета-банки, небанки.

4. Після ознайомлення із сутністю та функціями електронного банкінгу, можна виділити ряд переваг та відмінностей перед традиційними стаціонарними банками. Завдяки існуванню цифрового банкінгу, можна вирішити переважно велику кількість банківських питань без відвідування відділення банку. Це і є однією з переваг електронного банкінгу перед стаціонарними банками. Особливістю електронного банкінгу є те, що є постійний доступ до свого банківського акаунту, можливість проведення

банківських операцій незалежно від роботи відділень банків, зрозумілість та логічність використання електронного банкінгу.

5. Після порівняльного аналізу використання банкінгу в Україні та Європейському Союзі, було встановлено, що в Європі відсоток населення, яке використовує електронний банкінг набагато вищий ніж в Україні. Проте, під час війни популярність електронного банкінгу значно зросла. Також, використовуючи дані різних міжнародних компаній, можна зробити висновок, що саме європейські нео-банки популярні по всьому світу, не лише в межах Європи та України зокрема.

6. Переваги, через які Monobank швидко почав набирати популярності серед населення України: віддалене обслуговування, що було новим для ринку України; банк пропонував кешбек живими грошима, а не бонусами чи іншими матеріальними «фішками»; унікальний додаток банку, який став еталоном якісного та зручного мобільного банкінгу.

7. Були проаналізовані організаційно-економічні показники АТ «Універсал Банк». Структуру балансу, а в особливості активів, АТ «Універсал Банк» можна розцінювати як позитивну, про що свідчить активний розвиток банківської установи, розширений спектр банківських продуктів та послуг, що призводить до розширення кола клієнтів і підвищує ліквідність та прибутковість банківської установи.

8. На основі виділених переваг електронного банкінгу, були виділені проблеми. Ключовими проблемами розвитку цифрового банкінгу є: необхідність постійного оновлення та вдосконалення систем безпеки; ризики кібер-атак, потреба у високооплачуваних кваліфікованих спеціалістах у сфері ІТ та кібербезпеці, ненадання якісних банківських послуг клієнтам, які можуть знаходитись на тимчасово окупованій території, необхідність дотримання лімітів НБУ по окремим операціям.

9. Були викладені шляхи популяризації онлайн-банкінгу. Для того, щоб популяризувати онлайн-банкінг та активізувати його розвиток в Україні, можна використати декілька інструментів: розширити доступ населення до

банківських послуг; створити прості платформи чи додати нові опції, що надаватимуть розширені послуги мобільного банкінгу, а також автоматизованого страхування та інших сервісів; посилити рівень вдосконалення ІТ-технологій; впровадити нові дієві способи захисту персональних даних клієнтів банку в умовах зростання кібератак; підвищити рівень фінансової грамотності населення, що можливо зробити через надання простої та доступної інформації всім віковим групам, ергономічні та дизайнерські рішення, використання штучного інтелекту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко Л.П., Подарин А.Р. Діджиталізація як приклад цифрового процесу українського банківського сектору. Збірник статей: Економіка та суспільство, Львів, 2022
2. Гасій О.В., Скорба О.А., Рошко Н.Б. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів України. Навч. посібник: Економіка та суспільство, Тернопіль, 2024
3. Дубіна М.О., Шеремет О.А. Розвиток Е-банкінгу: світовий та вітчизняний досвід. Навч. посібник: Проблеми і перспективи економіки управління, Чернігів, 2019
4. Іщук М.В., Баранецька О.В. Безпека діяльності комерційних банків у мережі Інтернет. Навч. посібник: Фінанси, економічна безпека та інтелектуальна власність, Тернопіль, 2019
5. Кретов Д.Ю., Міндова О.І. Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку. Навч. посібник: Сталий розвиток економіки, Дніпро, 2024
6. Марич М.Г., Кушнір К.Ю. Інтернет-банкінг: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні. Навч. посібник: Банківська справа і страхування, Чернівці, 2024
7. Мовчан Ю.Ш., Терент'єва Н.В. Конкурентоспроможність цифрового банкінгу. Навч. посібник: Банківська справа та фінанси, Запоріжжя, 2023
8. Острівний В.Г., Кременець В.М. Розвиток цифрового банкінгу в Україні. Навч. посібник: Фінанси, банківська справа та страхування, Суми, 2021
9. Пилипенко Є.В., Циганенко О.В. Діяльність комерційних банків з надання цифрових послуг. Навч. посібник: СДН, Суми, 2020

10. Руденко А.М., Михайленко О.А. Основи організації та функціонування банківських установ. Навч. посібник: Фінанси та банківська справа, Київ, 2023.
11. Теслюк С.О. Цифрові технології. Конспект лекцій: ВНУ ім. Лесі Українки, Луцьк, 2022
12. Федина В.В., Богріновцева Л.М. Необанки: світовий досвід та вітчизняна практика. Навч. посібник: Проблеми сучасних трансформацій. Економіка та управління, Київ, 2022
13. Філонич О.М., Роман К.Ю. FinTech-інновації банківської сфери в Україні. Навч.посібник: Полтавська політехніка, Полтава, 2023
14. Шевяков О.В., Ахрамєєв Д.С. Розробка технології забезпечення захисту банківської таємниці. Навч. посібник: Управління та адміністрування, Дніпро, 2020
15. Business Expansion and Marketing Dilemma URL: file:///C:/Users/1/Downloads/BankBuddyai-Business_Expansion_and_Marketing_Dilem.pdf (дата звернення 11.10.2024)
16. Monobank – secrets of success URL: <https://drukarnia.com.ua/articles/monobank-sekreti-uspikhu-servisuz-kotikami-2VqTM> (дата звернення 16.12.2024)
17. Monobank – банк у телефоні URL: <https://monobank.ua/> (дата звернення 16.12.2024)
18. Monobank 2024: основна інформація, огляд програм URL: <https://finsee.com/monobank/> (дата звернення 17.12.2024)
19. Universal Bank URL: <https://www.universalbank.com.ua/legal-information> (дата звернення 16.12.2024)
20. What is Digital Banking URL: <https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-digital-banking/> (дата звернення 12.10.2024)

21. АТ «Універсал Банк» URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/21133352/ (дата звернення 16.12.2024)
22. АТ «Універсал Банк» URL: <https://opendatabot.ua/c/21133352> (дата звернення 16.12.2024)
23. Відкритий банкінг: революційна трансформація міжнародного та українського банківського сектору URL: <https://www.juscutum.com/news/vidkritiy-banking-open-banking-revolyuciyna-transformaciya-mizhnarodnogo-ta-ukrayinskogo-bankivskogo-sektoru> (дата звернення 09.12.2024)
24. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків URL: <file:///C:/Users/1/Downloads/3466-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-3379-1-10-20240229.pdf> (дата звернення 07.12.2024)
25. Гроші за монітором URL: <https://weekend.today/kolonki/groshi-za-monitorom-perevagi-ta-nedoliki-internet-bankingu.htm> (дата звернення 07.12.2024)
26. Дашборд від Монобанка URL: <https://monobank.ua/dashboard> (дата звернення 19.12.2024)
27. Дослідження Mastercard: 51% готові використовувати виключно цифровий банкінг URL: <https://www.mastercard.com/news/eemea/uk-ua/%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D1%96%D0%BB-%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BD/novini/uk-ua/2023/%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%96%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1> (дата звернення 15.12.2024)
28. Збій у Монобанк: причини та наслідки URL: <https://tsn.ua/tags/monobank> (дата звернення 21.12.2024)

29. Інтернет-банкінг: визначення, переваги та недоліки URL: <https://www.zen.com/uk/blog/personal-finance-uk/internet-banking-definition-advantages-and-disadvantages/> (дата звернення 12.10.2024)
30. Інтернет-банкінг для фізичних осіб АТ «Універсал Банк» URL: <https://www.universalbank.com.ua/internet-banking-personal> (дата звернення 22.12.2024)
31. Клієнтська зручність. Рейтинг додатків URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576> (дата звернення 19.12.2024)
32. Кількість відділень АТ «Універсал Банк» URL: <https://minfin.com.ua/ua/company/universal-bank/branches/> (дата звернення 20.12.2024)
33. Кількість клієнтів «Моно» URL: <https://www.universalbank.com.ua/news/spilnota-monobank-syagnula-poznachki-u-8-888-888-kliiyentiv> (дата звернення 19.12.2024)
34. Меморандум банків – «білі доходи» URL: <https://forbes.ua/money/koreneva-meta-bili-dokhodi-banki-pidpisali-memorandum-pro-limiti-na-kartkovi-perekazi-yak-tse-bude-pratsyuvati-khto-u-zoni-riziku-ta-chi-posilyat-perevirki-dlya-fopiv-detalniy-ekspleyner-vid-nbu-16122024-25592> (дата звернення 21.12.2024)
35. Монобанк став другим після Привату URL: <https://forbes.ua/news/mizh-privatom-i-oshchadom-monobank-pidnyavsya-na-druge-mistse-sered-bankiv-za-kilkisty-aktivnikh-kartok-29092023-16353> (дата звернення 17.12.2024)
36. Найкращі необанки Європи у 2024 році URL: <https://www.monito.com/uk/wiki/naikrashchi-neobanky-yevropy> (дата звернення 16.10.2024)

37. Національний банк пом'якшує низку обмежень URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pomyakshuye-nizku-valyutnih-obmejen-20028>

38. Необанки та традиційні банки: зміни фінансової системи URL: <https://razumkov.org.ua/statti/neobanky-vs-tradytsiini-banky-ia-neobanky-zminiuiut-finansovu-systemy> (дата звернення 09.12.2024)

39. Необанк: що це та як працює? URL: <https://mixfin.com/ua/blog/shho-take-neobank> (дата звернення 09.12.2024)

40. Новаторський глобальний підхід ЄС URL: https://state-of-the-union.ec.europa.eu/state-union-2022/state-union-achievements/advancing-europes-digital-decade_uk (дата звернення 15.12.2024)

41. Онлайн-банки України: їх умови та тарифи URL: <https://www.monito.com/uk/wiki/onlain-banky-ukrainy> (дата звернення 01.12.2024)

42. Перший банк без відділень – «Монобанк» URL: <https://new.finance.ua/ua/30-rokiv-nezalezhnosti/monobank> (дата звернення 16.12.2024)

43. Плюси та мінуси онлайн-банкінгу URL: <https://i-vin.info/news/plyusi-ta-minusi-onlayn-bankingu--chi-varto-doviryati-svoyi-finansi-internetu-9659.html> (дата звернення 16.12.2024)

44. Правління АТ «Універсал Банк» URL: <https://www.universalbank.com.ua/top-management> (дата звернення 16.12.2024)

45. Рейтинг стійкості банків URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/rating/> (дата звернення 19.12.2024)

46. Різниця між Інтернет-банкінгом та цифровим банкінгом URL: <https://gre4ka.info/zhyttia/u-chomu-polyagaye-riznyczya-mizh-cyifrovym-ta-internet-bankingom/> (дата звернення 12.10.2024)

47. Рейтинг банківських додатків URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta>

[otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576](#) (дата звернення 06.12.2024)

48. Універсал Банк. Фінансова звітність URL:
<https://finance.ua/ua/org/-/ua/banks/universal-bank/finres> (дата звернення
16.12.2024)

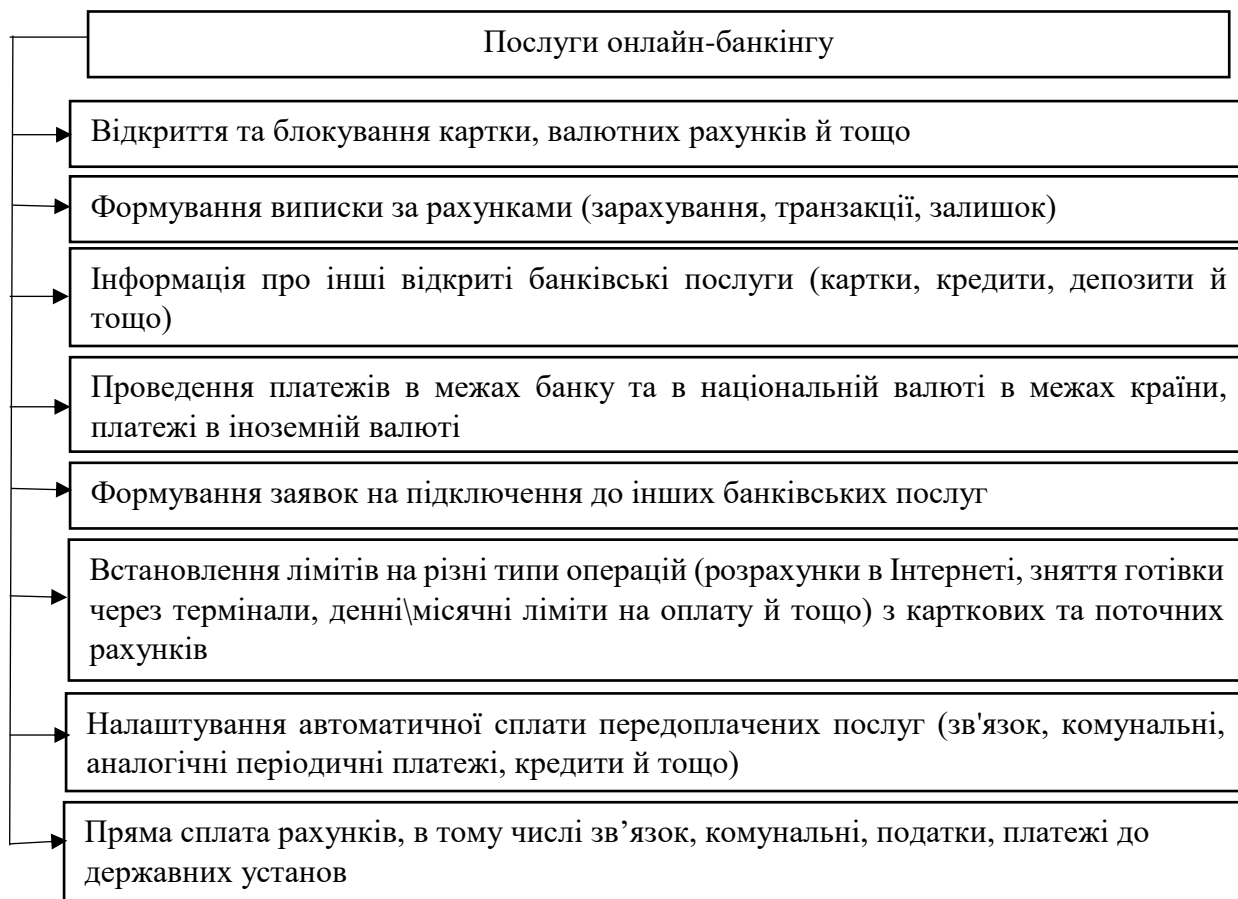
49. ТОП-5 онлайн-банків України 2024 року URL:
<https://uba.top/online-banks-of-ukraine/> (дата звернення 06.12.2024)

50. Фінансова звітність АТ «Універсал Банк» URL:
<https://www.universalbank.com.ua/financial-reports> (дата звернення 16.12.2024)

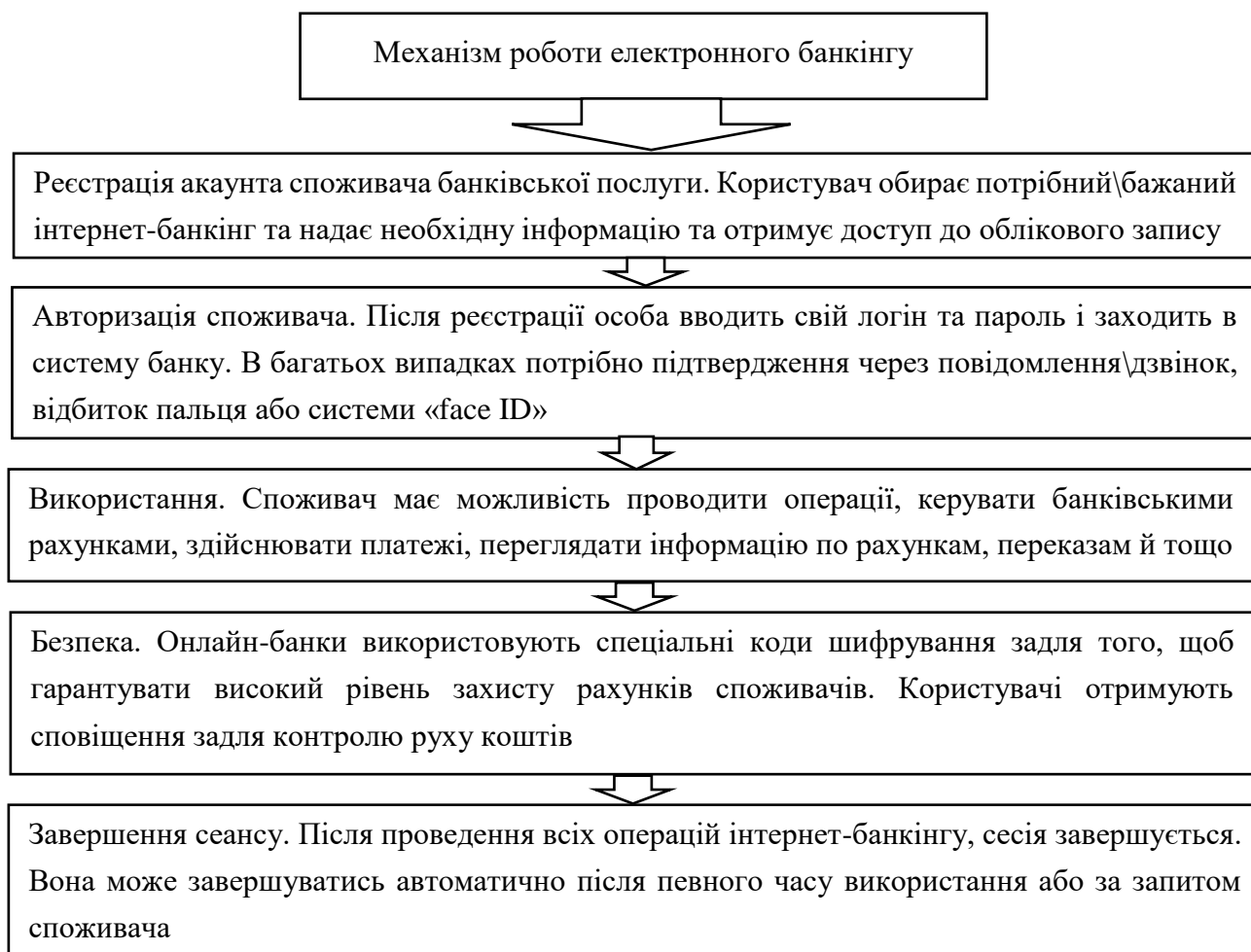
ДОДАТКИ

Додаток А

Перелік послуг онлайн-банку

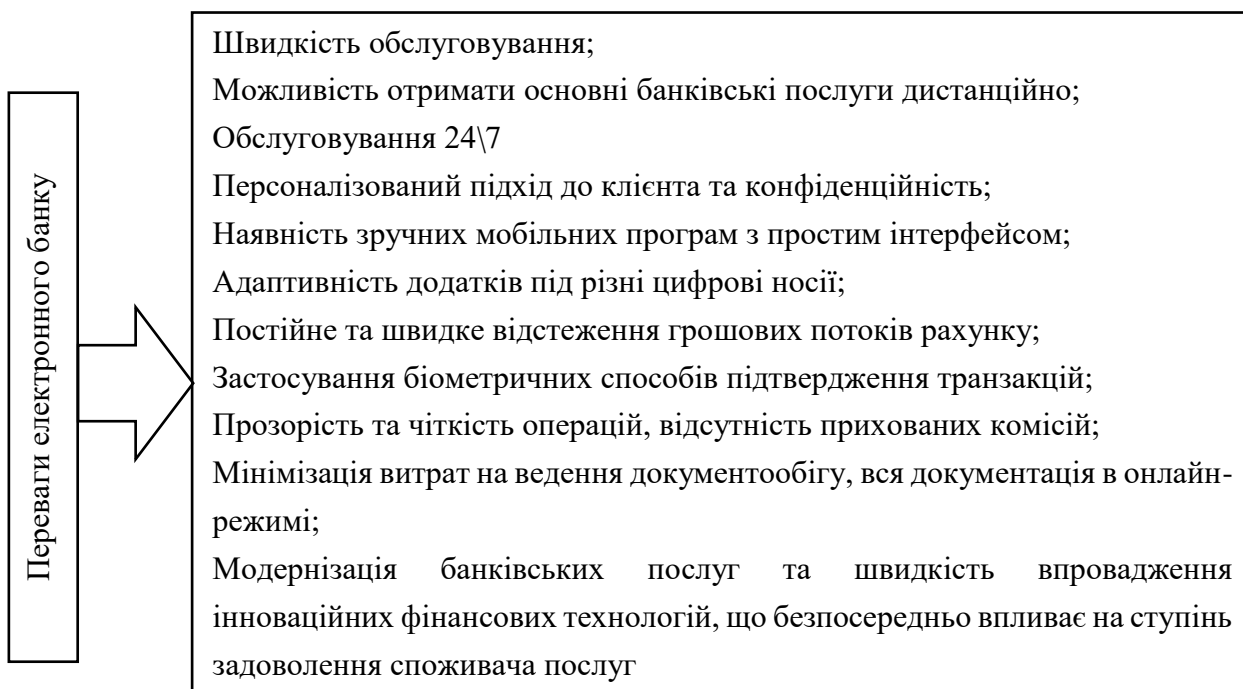


Механізм роботи електронного банкінгу



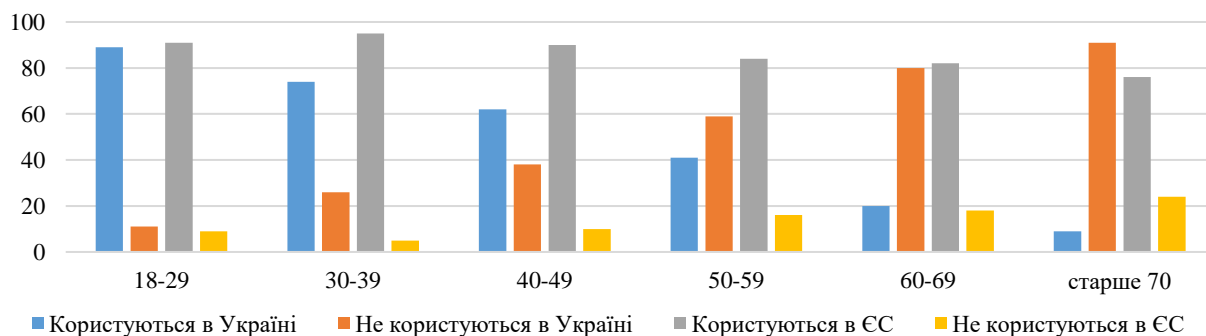
Додаток В

Переваги електронного банку над традиційними банківськими установами.

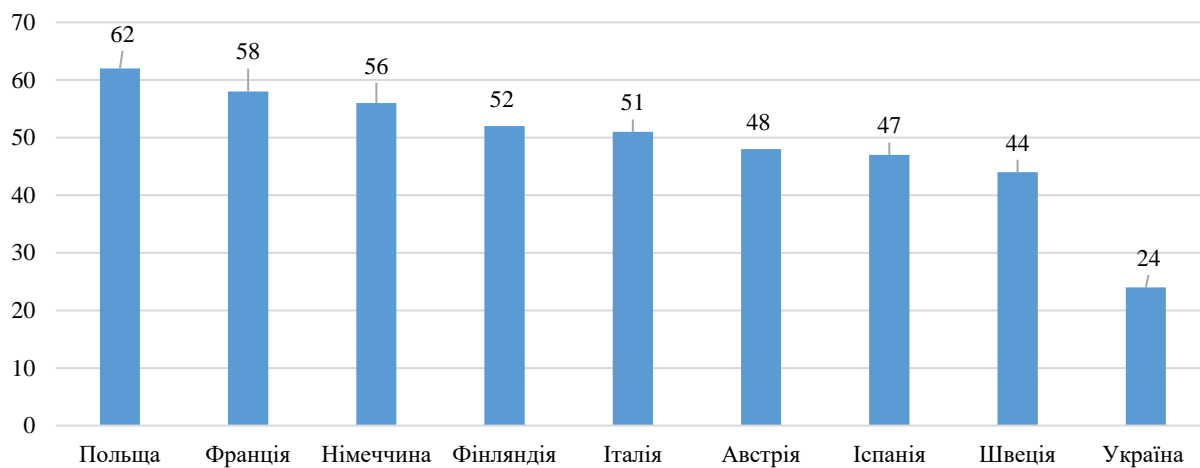


Додаток Г

Частка інтернет-користувачів в Україні та ЄС в різних вікових рамках, %

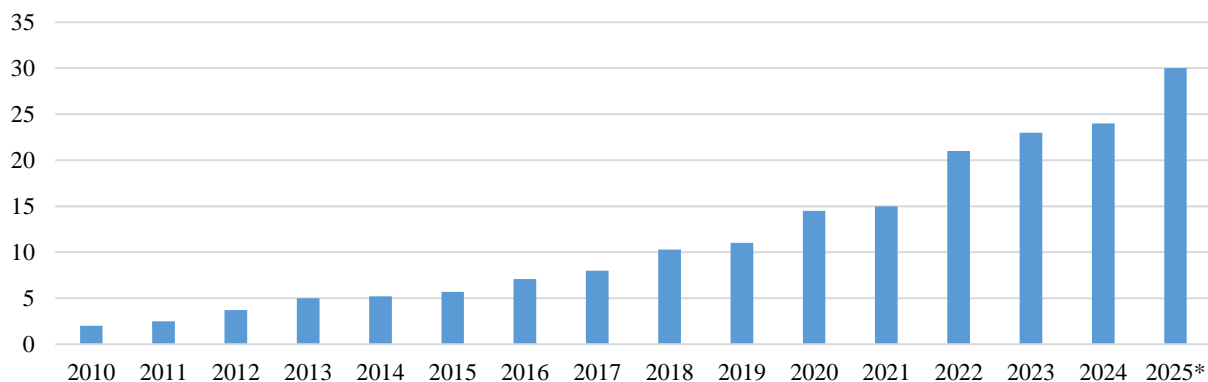


Проникнення онлайн-банкінгу у країнах ЄС та в Україні на початок 2024 року, %

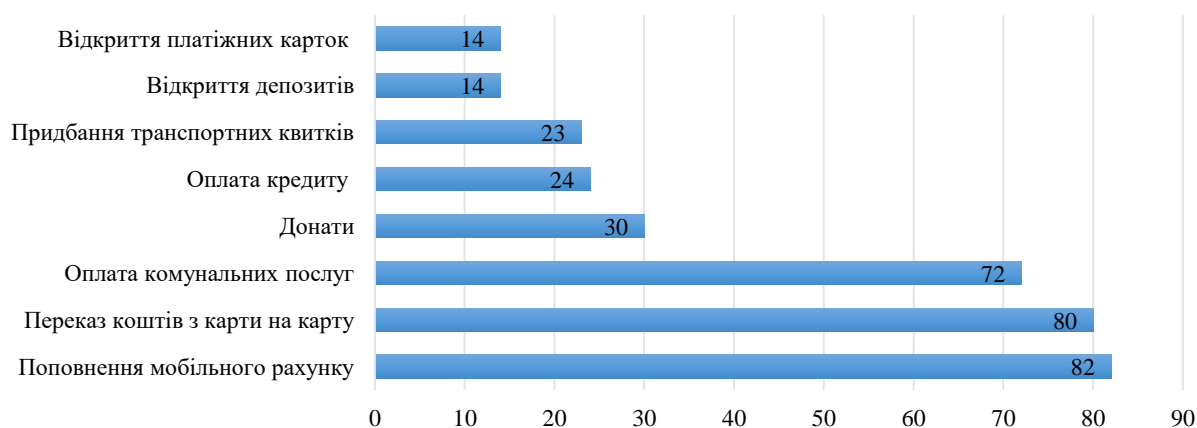


Додаток Д

Статистика по користувачам, що використовують виключно цифровий банкінг в 2010-2024,% (показники 2025 року є прогнозованими)

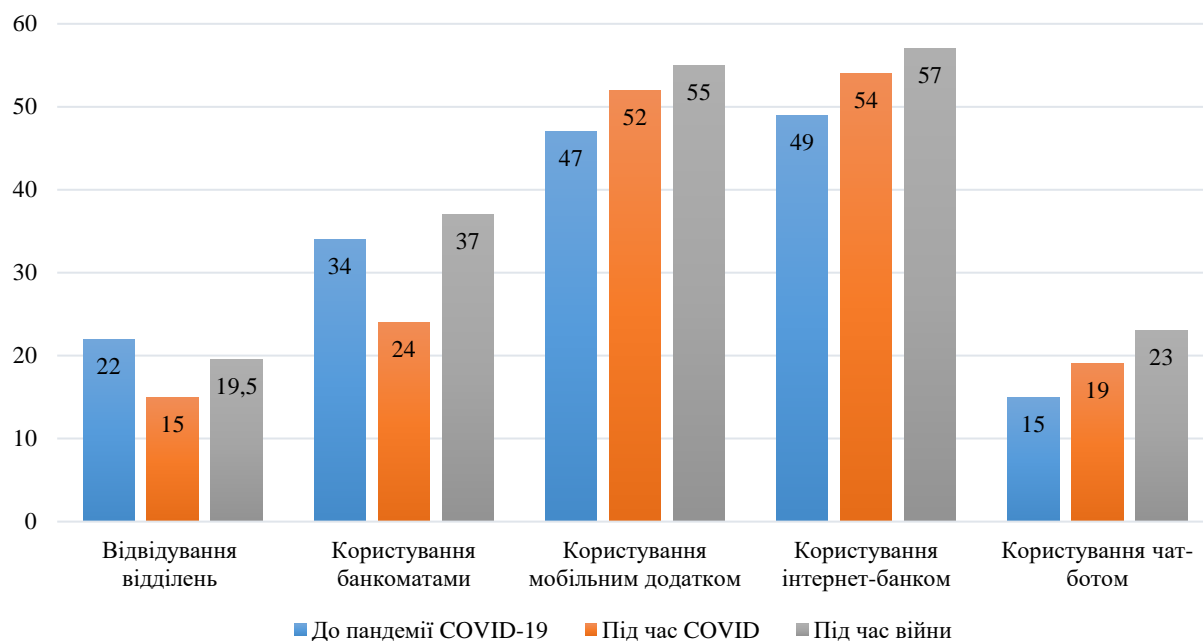


Найпопулярніші операції цифрового банкінгу серед українців, %



Додаток Е

Частка клієнтів в Україні, що використовували різні банківські канали з 2019-2024 рік



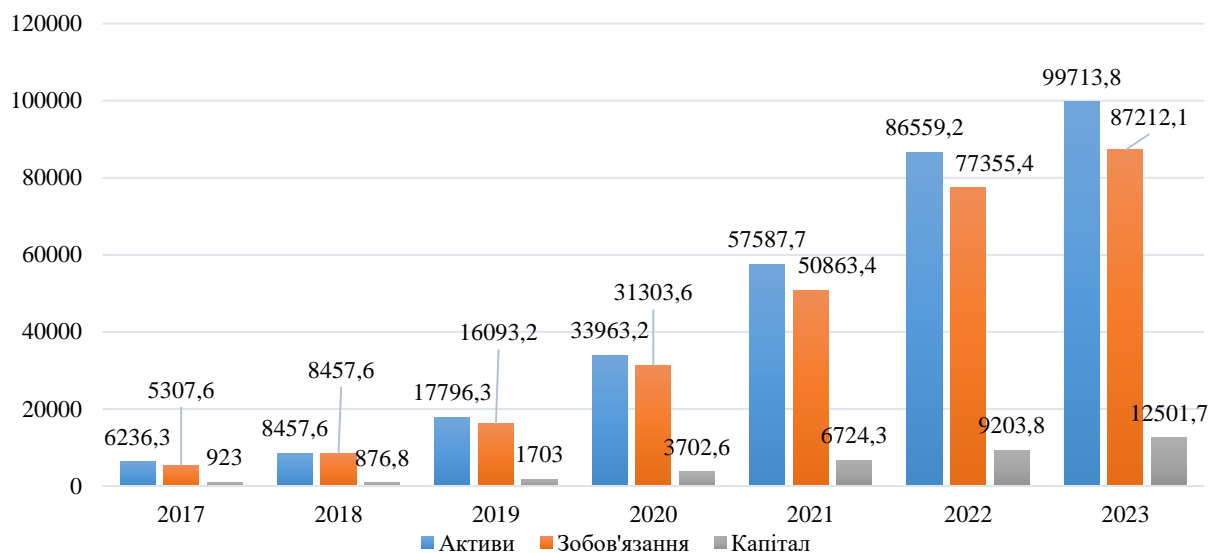
Додаток Є

Основні фінансові показники діяльності АТ «Універсал Банк» за 2017-2023 рік, тис. грн.

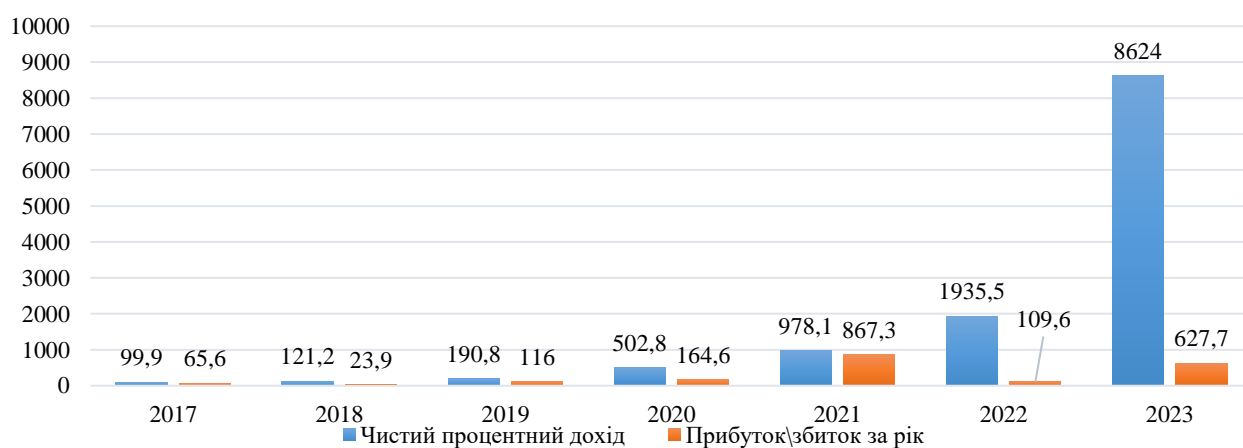
Показник	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Активи							
Гроші та еквіваленти	940110	1335851	2167422	4157895	6356498	19723002	27781709
Кредити та заборгованість клієнтів	3865383	4685260	9743128	16408875	26064068	17876206	25310509
Інвестиції в ЦП	809570	952029	3598494	10869832	19647780	34349384	32666210
Основні засоби	124973	179703	165707	161472	203379	225025	607051
Інші активи	372103	1206923	2001927	2154485	4861838	11058202	9066150
Всього активів	6236372	8457687	17796355	33963216	57587717	86559232	99713897
Зобов'язання							
Кошти клієнтів	5171353	6939343	14339616	27379911	42773388	69412909	81270531
Інші зобов'язання	135519	640939	1673510	1624745	2556018	6865950	5385613
Всього зобов'язання	5307605	7580864	16093295	31303662	50863410	77355432	87212143
Власний капітал	923057	876823	1703060	3702672	6724307	9203800	12501754
Чистий процентний дохід	99937	121299	190895	502872	978101	1935578	8624077
Прибуток\збиток до оподаткування	32801	23859	116078	164654	876386	116784	3545396
Прибуток\збиток за рік	65604	23859	116078	164654	867386	109617	627746

Додаток Ж

Показники за основними статтями Балансу АТ «Універсал Банк» в 2017-2023 році, млн. грн



Ключові показники Звіту про фінансовий стан АТ «Універсал Банк» в 2017-2023 році, млн. грн

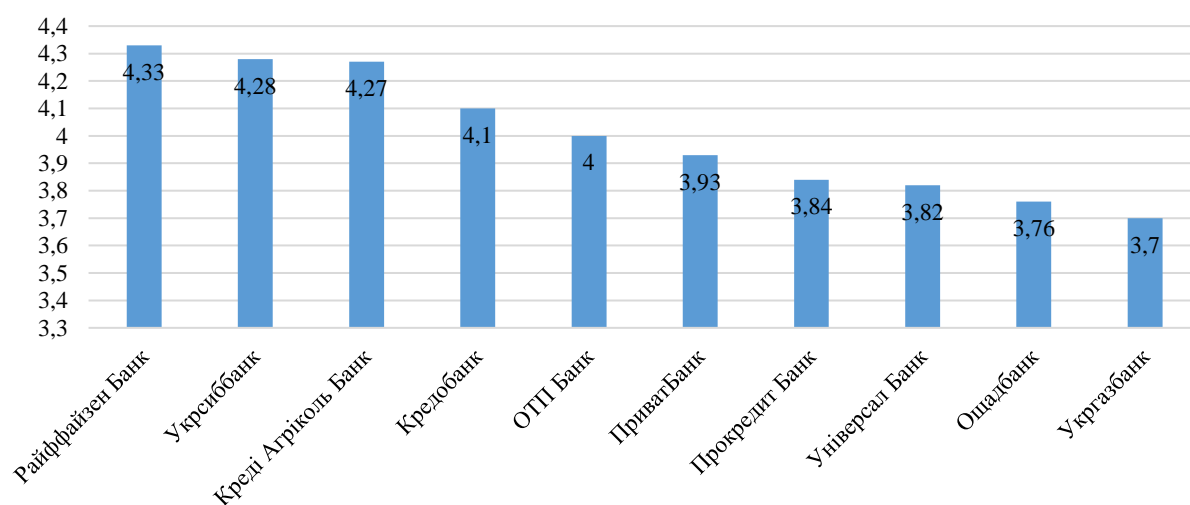


Додаток 3

Динаміка та структура доходів та витрат АТ «Універсал Банк» в 2021-2023 році, тис. грн

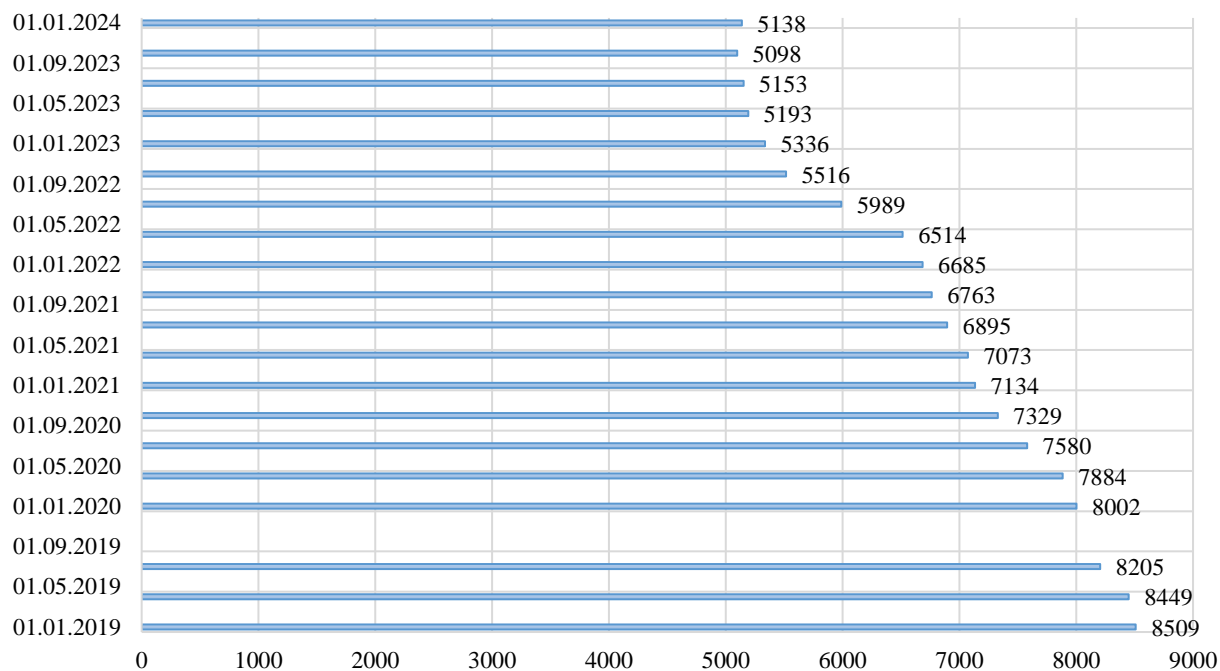
Показник	2021	2022	2023
Процентні доходи	3970573	7056733	10055313
Доходи за виплатами та комісійними	3307908	5960222	5473957
Інші операційні доходи	270999	792270	223365
Усього доходів	7549480	13809225	15752635
Процентні витрати	1607379	1873973	1569240
Витрати за виплатами та комісійними	1561362	3061351	4868503
Адміністративні та інші операційні витрати	2495214	4548539	6117421
Усього витрат	5663955	9483863	12555165

Рейтинг стійкості банків України на жовтень 2024 року



Додаток И

Кількість відділень банківських установ в 2019-2023 році, шт



Кількість діючих структурних підрозділів банків України в 2019-2024 році, шт

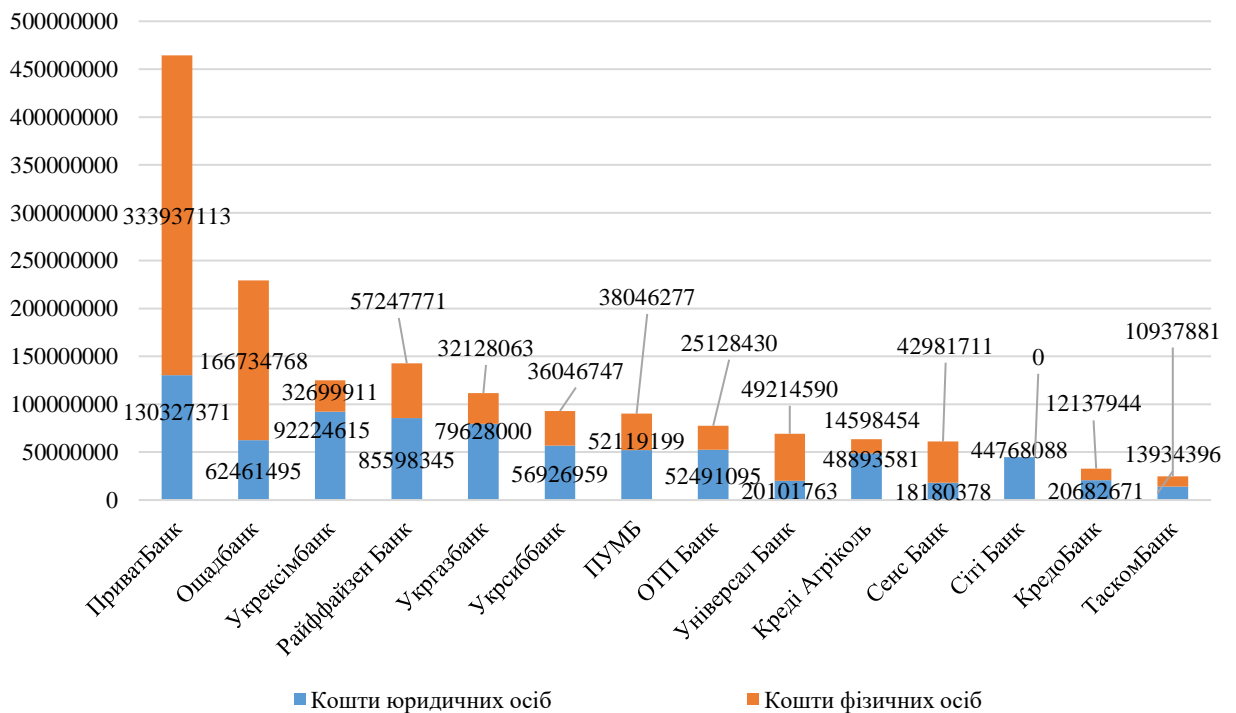
Банк	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Відхилення 2024-2019
Ощадбанк	2630	2327	1837	1602	1182	1182	-1448
ПриватБанк	2021	1928	1717	1497	1210	1132	-889
Райффайзен Банк Аваль	503	496	396	392	350	332	-171
Укрсиббанк	291	278	272	251	233	223	-68
ПУМБ	180	208	224	248	226	221	41

Додаток І

Основні фінансові показники окремих банків України

Банк	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Чистий прибуток						
Універсал Банк	23859	116078	164654	867386	-109617	627746
Приват Банк	-23930	12798	32609	24302	35061	30198
Sense Bank	597216	1310260	1925	810444	2458088	4318125
Ощадбанк	558983	161206	255159	2776323	1053291	998713
ПУМБ	717292	2008508	2603717	2608093	485338	2187592
Комісійні доходи						
Універсал Банк	19685	56683	491822	881481	1597176	1374563
Приват Банк	13211	19590	24575	27649	35057	32945
Sense Bank	1685485	2669877	3644387	131054	4018505	3213731
Ощадбанк	4001097	5236356	6438711	8043812	9802395	7834250
ПУМБ	1643649	1988679	2282346	2418276	3166429	3205014

Рейтинг банків України на обсягом вкладів клієнтів на 01.01.2024 року, тис.грн



Додаток К

Ключові проблеми розвитку електронного банкінгу в Україні

