

**Міністерство освіти і науки України  
Університет митної справи та фінансів  
Факультет управління  
Кафедра менеджменту ЗЕД**

## **Кваліфікаційна робота бакалавра**

на тему: Аналіз використання сучасних інформаційних технологій в  
управлінських процесах в організації

Виконала: здобувач вищої освіти  
групи М20-1  
спеціальності 073 «Менеджмент»

Багро К.В. 

Керівник доцент, к.е.н. Коляда С.П.

## АНОТАЦІЯ

Багро К.В. Аналіз використання сучасних інформаційних технологій в управлінських процесах в організації

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 073 «Менеджмент». Дніпро: Університет митної справи та фінансів. 2024 р.

Метою роботи є детальний аналіз АТ КБ «ПриватБанк» з подальшим формулюванням рекомендацій для вдосконалення системи управління та загальної роботи банку. Окрім цього на меті стояло дослідження впливу використання сучасних інформаційних технологій в організаціях з трьох різних сфер діяльності – промислова, сфера управління органів влади та логістика.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновку, списку використаних джерел, додатків. Робота виконана на 68 сторінках, містить 8 таблиць, 3 рисунків, 12 додатки. Список бібліографічних посилань включає 44 найменування.

*Ключові слова: інформаційні технології, цифровізація, діджиталізація, ПриватБанк.*

## ABSTRACT

Bahro K. Analysis of the use of modern information technologies in management processes in the organization

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management". Dnipro: University of Customs and Finance. Oct. 2024

The aim of the publication is a detailed analysis of JSC CB«PrivatBank» with the subsequent formulation of recommendations for improving the management system and the overall operation of the bank. In addition, the goal was to study the impact of the use of modern information technologies in organizations from three different areas of activity – industrial, government management and logistics. The thesis consists of an introduction, two sections, a conclusion, a list of references, and appendices.

The work is made on 68 pages, contains 8 tables, 3 figures, 12 appendices. The list of bibliographic references includes 44 titles.

Keywords: information technology, digitalization, digitalization, PrivatBank.

## ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	0
ABSTRACT.....	2
ЗМІСТ .....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСАХ.....	7
1.1 Історичний розвиток інформаційних технологій .....	7
1.2 Визначення інформаційних технологій та їх класифікація .....	11
1.3 Використання інформаційних засобів у роботі організацій.....	18
1.4 Вплив використання сучасних інформаційних технологій на роботу організацій.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРИКЛАДІ ПРИВАТБАНКУ .....	29
2.1. Загальна інформація щодо роботи банку Приватбанк .....	29
Спроба скасування націоналізації і дії попередніх власників .....	31
2.2. Статистичні дані банку за 2021-2023 роки .....	34
2.3. Використання сучасних інформаційних технологій у ПриватБанку ....	40
2.4. Пропозиції щодо подальшого вдосконалення системи управління та загальної діяльності Приватбанку .....	44
ВИСНОВКИ .....	49
СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ .....	52
ДОДАТКИ .....	57

## ВСТУП

Актуальність теми використання сучасних інформаційних технологій в управлінських процесах організації важко переоцінити, оскільки в сучасному світі відбувається постійний процес розвитку цифровізації та роботизації. Завдяки цьому ледь не кожна організація чи підприємство прагне відповідати новим стандартам та запитам суспільства. Адже вже давно позаду часи коли розрахуватися за товар чи послугу можна було лише готівкою та навіть картки втратили свою актуальність на користь безконтактній оплаті. Більше того, стрімкої популярності набули криптовалюти, а країни створюють свої власні цифрові гроші.

Окрім швидкого розвитку сучасних інформаційних технологій на збільшення їх використання вплинула глобалізація, яка посилила зв'язки як на державному рівні так і в сфері бізнесу. Аби спростити проведення міжнародних процедур та фінансових операцій країнами були запроваджені системи, які допомогли проводити дистанційні переведення коштів між бізнес партнерами і при цьому зберігати усі данні учасників у безпеці від кібератак.

COVID 19 також став поштовхом до все більшого впровадження сучасних інформаційних технологій, але в більшій мірі серед малого та середнього бізнес, який працював на внутрішньому ринку, а також для державних систем таких як медична, освітня та адміністративна. В такий складний час цифровізація систем управління та операційних процесів стала порятунком як для підприємців так і країни адже допомогла зберегти життя працівників та підтримати економіку.

Загалом, інформаційні технології є сукупністю об'єднаних у технологічний ланцюжок методів, виробничих і програмно-технічних засобів, створених для забезпечення збору, зберігання, обробки, узагальнення та поширення інформації.

Впровадження сучасних інформаційних технологій у сфері управління трудовими ресурсами підприємства та економічними процесами

необхідна для істотного зниження ризику фінансових витрат та економічних помилок. При цьому компанія має змогу отримати додатковий прибуток, водночас мотивуючи робочу силу працювати ефективніше, оскільки це один із головних ресурсів будь-якої компанії.

Питанням дослідження інформаційних технологій займалися такі вітчизняні та зарубіжні науковці: Прохорова В.В., Чобіток В.І., Міхов Л.І., Меренчук О.М., Краус Н.М., Краус К.М., Гусєва О.Ю., Легомінова С.В., Сопко В.В., Томашевського О.М., Черняк О.І., Цвіркун А.Д. та ін.

Проте, слід констатувати певну недостатність наукових досліджень у питанні впливу використання сучасних інформаційних технологій на підприємствах.

Метою даної роботи є дослідження сучасних інформаційних технологій, які можуть використовуватися в управлінні, а також їх вплив на управлінські процеси. Також аналіз їх використання в реаліях сучасної банківської системи України на прикладі Приватбанку.

Для досягнення визначеної мети роботи поставлено та вирішено такі завдання:

- розглянуто етапи історичного розвитку інформаційних технологій
- розкрито визначення інформаційних технологій і цифровізації та їх класифікацію
- досліджено використання інформаційних засобів у роботі різних організацій
- визначено вплив цифровізації на роботу підприємств
- висвітлено загальну інформацію щодо роботи банку Приватбанк
- розглянуто статистичні дані банку за 2021-2023 роки
- висвітлено використання сучасних інформаційних технологій у банку
- сформувано пропозиції щодо подальшого вдосконалення системи управління та загальної діяльності Приватбанку

Предметом дослідження є сучасні інформаційні технології, їх види та категорії

Об'єктом дослідження є використання новітніх технологій та їх вплив на роботу організацій.

Методи дослідження. В основу методології дослідження покладені роботи вітчизняних вчених, що досліджують особливості використання сучасних інформаційних технологій як у бізнес середовищі так і освітніх закладах. Зокрема використано: системний підхід (при дослідженні суті значення інформаційних технологій, діджиталізації та цифровізації), метод абстрагування (при визначенні позитивного та негативного впливу діджиталізації на роботу та розвиток організацій), аналіз (при дослідженні статистичних даних та формування пропозицій для вдосконалення роботи банку).

Апробація роботи за темою: «Діджиталізація управлінських та операційних процесів у діяльності банків» здійснювалась на міжнародній науково-практичній конференції «Цифрове суспільство: міжнародні економічні відносини, управління, фінанси та соціум» за тематичним напрямом - трансформація менеджменту в умовах діджиталізації, 2 травня 2024 року.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСАХ

### 1.1 Історичний розвиток інформаційних технологій

На рубежі ХХ століття в суспільному житті відбулися серйозні зміни, сформувавши суспільство нового типу — інформаційне. Інформаційне (цифрове) суспільство – це нова форма цивілізації, яка виробляє сучасні структури та відповідні соціально-політичні механізми для вирішення проблем, пов'язаних з розвитком індустрії інформаційних технологій.

Цифрове суспільство взагалі є складним соціальним явищем. Його розвиток передбачає активне використання інтелектуального потенціалу сучасного суспільства, високий рівень інформаційного обслуговування, доступ до надійних джерел інформації тощо.

Соціальна інформатизація — це процес взаємозв'язку соціальних, технологічних, економічних, політичних і культурних механізмів. Основним змістом цього процесу є якісна зміна соціально-інформаційного середовища з метою оптимізації результатів будь-якого виду суспільно значущої діяльності. Це глобальний суспільний процес, який характеризується тим, що домінуючим видом діяльності у сфері суспільного виробництва є збір, накопичення, виробництво, обробка, зберігання, передача та використання інформації за допомогою комп'ютерної техніки. , а також на основі різних засобів обміну інформацією. [1]

З використанням комп'ютерів розвиток інформаційних технологій породив різноманітні можливості класифікації, які визначаються різними якісними характеристиками етапів сегментації. Основною метою застосування інформаційних технологій є задоволення інформаційних потреб бізнесу та громадян.



Якщо розглядати інформаційної технології як прийняття засобів обробки інформації (технічних засобів), то її розвиток можна розділити на етапи.

Бібліотеки слід вважати найдавнішою і найбільш розгалуженою інформаційною системою. Насправді бібліотеки вже давно збирають книги, зберігають їх за певними правилами та створюють каталоги для різних цілей, щоб полегшити доступ до книжкових фондів. Створюють окремі журнали і довідники для нових надходжень і ведуть облік видачі книжок.

Найдавніша (як моральна, так і фізична) ІС (інформаційна система) повністю базувалася на фізичній праці. Пізніше їх замінили різні механічні пристрої для обробки даних (наприклад, для сортування, копіювання, реляційного пошуку тощо). Наступним кроком є впровадження автоматизованої інформаційної системи (АІС), яка використовує комп'ютери та їх носії для забезпечення інформаційних потреб користувачів. У наш час розквіту цифровізації розробляється і впроваджується велика кількість найрізноманітніших і універсальних АІС.

Перше покоління інформаційних систем (перший етап) виникло на початку 1960-х років, коли виникла необхідність автоматизувати управління підприємством на основі великих ЕОМ (електронно-обчислювальних машин) і централізованої обробки інформації. Вони створюються для управління окремими підрозділами або видами діяльності та з часом інтегруються в складні автоматизовані системи. У зарубіжній літературі ці системи називають системами обробки даних - DPS (electronic data processing systems). У вітчизняній - автоматизовані системи управління (АСУ), які є підходом після місії. У ньому індивідуально готуються дані та створюються математичні моделі для кожного завдання. Серед відомих моделей MRP (Material Requirements Planning) і MRPH (Manufacturing Plant Resource Planning). [1]

Другий етап (1970-1980-ті роки) характеризувався розробкою програмних продуктів на основі концепцій MRP і MRP II: MRP (Material Requirements Planning) – планування потреб у матеріалах. MRPII (Manufacturing Resource Planning) – планування ресурсів підприємства.[1] Докладніше розкрито у Додатку А

Третій етап (початок 1990-х років) характеризувався розробкою програмних продуктів відповідно до концепції ERP (Enterprise Requirements Planning) – планування ресурсів підприємства та переходом до нової технологічної платформи – ПК, тобто від мейнфреймів з централізованою обробкою інформації до з відкритими системами для розподіленої обробки даних і комп'ютерними мережами. Широко використовуються сучасні інформаційні системи підприємства R/3, Vaan IV, Scala, Galaxy та ін. Детальніше про цей етап можна ознайомитися у Додатку Б

На початку 90-х років ХХ століття АСУ (автоматизовані системи управління) все більше впливу мали у системах підтримки прийняття рішень, експертних системах і системах штучного інтелекту.

Процес впровадження складних рішень, які включають локальні мережі, потужні СУБД ( системи управління базами даних ), нові технології проектування та розробки програмних систем, значно покращився. Для цілей управління підприємствами використовується все більше Інтернет-технології. Компанії вже працюють повністю в Інтернеті.

Четвертий етап розвитку інформаційних технологій набрав сили на початку третього тисячоліття, а його головною відмінністю стала глобальна комп'ютеризація суспільства. Планування ресурсів, синхронізоване з покупцем, або методологія CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)[1], є основою структури корпоративних інформаційних технологій. Показує весь цикл виробництва, починаючи з проектування та спілкування з замовниками і закінчуючи сервісним обслуговуванням.

На Рис.1.1 відображено характерні особливості інформаційних технологій четвертого етапу розвитку, а саме - вони максимізують можливості персонального комп'ютера та середовища розподіленої обробки даних модульна побудова системи тобто поєднання різних типів архітектурних рішень у межах одного комплексу економія ресурсів системи за рахунок централізації зберігання та обробки даних на вищих рівнях системи і ефективного адміністрування ресурсів мережі. Див. Додаток В

На цьому етапі також є достатньо проблем з якими зіткнулися користувачі. Найважливішими з них є: необхідність розробки, створення та розподілу ІС на основі багатопроцесорної архітектури; розробка угод і стандартів обміну та обробки даних, а також протоколів для комп'ютерних розробок і телекомунікацій, збільшення продуктивності та, як наслідок, вартості обслуговування, робота з комп'ютерним обладнанням, відсутність достатньої кількості висококваліфікованих працівників, забезпечення доступу до стратегічної інформації, забезпечення захисту та безпеки інформації та багато інших проблем.

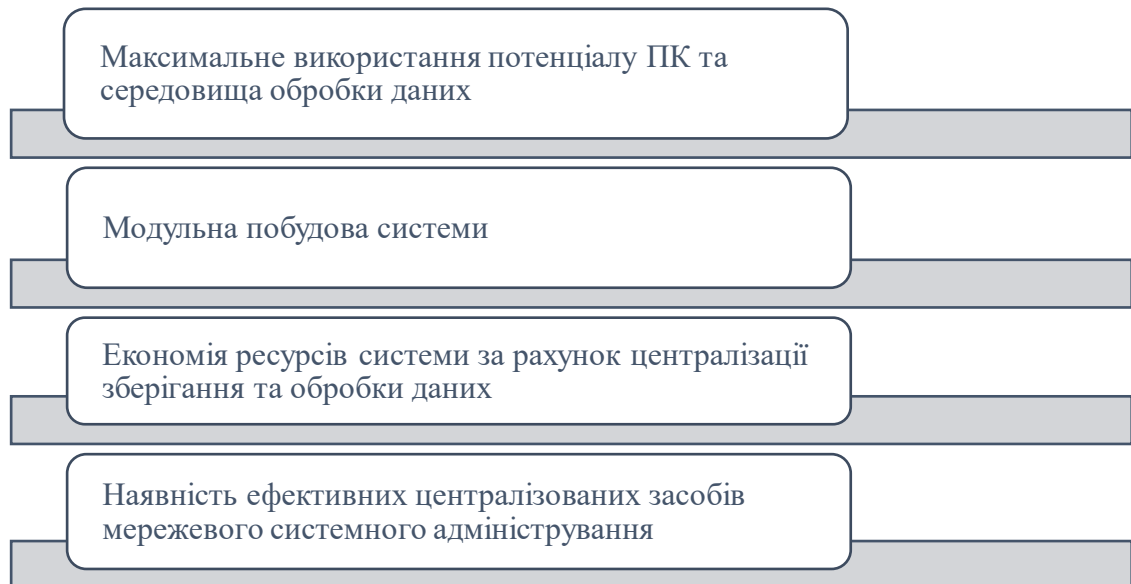


Рис.1.1 Особливості інформаційних систем четвертого покоління (складено автором за [1])

У зв'язку з популяризацією використання штучного інтелекту за останні 3 роки, на мою думку, доцільно згадати про його винайдення та історичний розвиток.

Історія розвитку штучного інтелекту сягає філософських часів, адже люди давно досліджували свою природу та процес пізнання світу. Згодом ці дослідження були розширені нейрофізіологами та психологами щоб створити низку теорій про те як влаштований людський мозок та мислення.

Професор Джон Маккарті з дартмутського коледжу в 1956 році ввів термін штучний інтелект коли він очолив невелику групу вчених щоб з'ясувати чи можуть машини використовувати метод спроб і помилок щоб навчитися формальному мисленню.[2, с.1]

Вільгельм Шикард створив першу механічну цифрову обчислювальну машину у 1623 році, а потім блеза Паскаля та Лейбніц, що створило теоретичні передумови для виникнення науки ШІ (штучного інтелекту). [2, с.2] Слід зазначити, що багато відомих науковців частково захоплювалися сучасною двійковою системою числення, але Лейбніц був першим, хто її описав.

На сьогодні створенням ШІ займається також і нейронаука, яка є інтердисциплінарною, включаючи когнітивну системну та обчислювальну нейронауку, а також розвиток штучного інтелекту, пов'язаного з інтелектуальною поведінкою. До розробки нових нейромереж застосовують два основних підходи – семіотичний та біологічний.[3, с.2] Детальніше у Додатку Г

Отже, інформаційні технології беруть свій початок з давніх часів та постійно розвиваються відповідно до потреб та запитів людей. Відтак з часом вони проникли в усі сфери життя – наука, медицина, освіта, виробництво та багато інших видів діяльності важко уявити без тих технологічних засобів, які раніше видавалися неймовірними.

## 1.2 Визначення інформаційних технологій та їх класифікація

Термін інформаційна технологія вперше був використаний у 1958 році в статті Г. Лейвітта та Т. Уіслера в гарвардському бізнес-огляді автори вказали на те що поки що не існує єдиної визначеної назви для цього поняття і назвали його інформаційною технологією. Інформаційна технологія на їхню думку складається з багатьох взаємопов'язаних компонентів одним із них є високошвидкісний комп'ютер який використовує методи швидкої обробки великих обсягів інформації друга частина присвячена використанню математичних і статистичних методів для вирішення проблем прийняття рішень дослідження операцій і математичне програмування. Моделювання мислення вищого порядку за допомогою комп'ютерних програм є третім розділом.

У Законі України від 04.02.1998 року про Національну програму інформатизації інформаційна технологія визначається як «цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують швидку обробку даних, швидкий пошук і розосередження даних, а також доступ до даних у будь-якому доступному місці» [4]. При визначенні концепції особлива увага приділяється високій швидкості обробки даних, пошуку та доступу до джерел інформації, що залишається актуальним і зараз.

Відповідно до державного стандарту України ДСТУ 5034:2008 «Науково-інформаційна діяльність» Згідно з «Термінами та визначеннями понять»[5, с.5] інформаційні технології складаються з усіх методів, процесів і програмно-технічних засобів, які об'єднані в технологічний процес, який забезпечує виконання операцій, пов'язаних з інформацією.

За визначенням міжнародної організації ЮНЕСКО[6,с.120] інформаційні та комунікаційні технології можна трактувати як різноманітний набір технологічних засобів і ресурсів які застосовуються для передачі зберігання створення обміну та спільного використання інформації компютери інтернет веб-сайти блоги та електронні листи технології прямого

мовлення радіо телебачення та веб-мовлення технології записаного мовлення подкастинг аудіо- та відеоплеєри та пристрої зберігання даних телефонія мобільний або стаціонарний супутник відеовідеоконференції та інші технології належать до цієї групи технологічних інструментів і ресурсів.

Підсумовуючи вище сказане, хочеться зазначити, що досліджуючи різні визначення від всесвітніх організацій та державних органів терміну інформаційні технології є спільні риси, тому можна сформувати загальне значення, а саме: ІТ – це сукупність процесів, які забезпечуються технологічними засобами задля швидкої та якісної передачі, зберігання, використання та обміну інформацією.

#### Класифікація інформаційних технологій

Завдяки постійному розвитку ІТ сформувалась досить велика база їх класифікації. У даній роботі будуть розглянуті найбільш розповсюджені та вагомні сфери класифікації.

Перша сфера класифікації – цільове використання, яке поділяється на три види[7, с.7]:

— етичні — інформаційні технології, які були розроблені і можуть бути використані виключно відповідно до законодавства (наприклад, антивірусні програми та технології, кіберзахист, системи підтримки прийняття рішень, автоматизовані робочі місця тощо);

— неетичні — інформаційні технології, які використовуються для кібершпигунства, вторгнення в приватне життя або створення шкідливих програм (наприклад, технологія дідфейк, яка може бути використана в інформаційній війні);

— нейтральні — інформаційні технології, які можуть бути використані як для моральних так і для неетичних цілей, наприклад кодування інформації може захищати дані але зловмисники можуть використовувати її для нанесення шкоди.

Нижче наведено загальну класифікацію з вказівкою на основні компоненти:

1. За функціональним призначенням:

- інформаційні системи: Системи, які забезпечують збір, зберігання, обробку та передачу інформації. Вони можуть включати ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management) та інші;

- інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ): Технології, що забезпечують обмін інформацією та спілкування. Вони включають в себе Інтернет, мережі передачі даних, телефонію, мережеве обладнання тощо.

2. За видом інфраструктури:

- локальні технології: технології, які використовуються в межах конкретної організації або місця. Це можуть бути локальні сервери, комп'ютери, програмне забезпечення тощо.

- хмарні технології: технології, що базуються на хмарних платформах, де ресурси доступні через Інтернет. Сюди входять хмарні сервіси зберігання даних, обчислювальні хмари, платформи розробки тощо.

3. За областю застосування:

- технології для бізнесу: такі технології, як ERP, CRM, Business Intelligence, які допомагають підприємствам управляти різними аспектами їх діяльності.

- технології для науки і досліджень: включають в себе високопродуктивні обчислення, системи візуалізації даних, аналіз великих обсягів інформації та інші.

4. За рівнем складності:

- базові технології: наприклад, операційні системи, мови програмування, бази даних.

- складні інтегровані системи: системи, що об'єднують різні технології разом для вирішення конкретних завдань, такі як ERP або Інтернет речей (IoT).[8, с.20]

ІТ-технології в системах управління поділяються на централізовані, децентралізовані та комбіновані.

У централізованих технологіях центральний сервер виконує обробку інформації та вирішення основних функціональних завдань економічних об'єктів.

Децентралізовані технології базуються на використанні обчислювальної техніки на робочому місці користувачів для вирішення спеціальних завдань. Хоча вони не мають централізованого автоматизованого сховища даних, вони мають засоби комунікації, які дозволяють вузлам мережі обмінюватися даними.

Комбіновані технології включають процеси рішення функціональних завдань на місцях за допомогою спільних баз даних, а також концентрацію всієї інформації в автоматизованому банку даних.[8, с.28]

За видом інтерфейсу для користувача існує два види ІТ:

- пакетний - користувач не впливає на обробку даних
- діалоговіде - відвідувач сайту чи платформи інтерактивно взаємодіє з обчислювальною системою мережеві користувач отримує доступ до територіально віддалених інформаційних і обчислювальних ресурсів.

Розрізняють нові та традиційні інформаційні технології за тим, як вони реалізуються в інформаційних системах.

Класична інформаційна технологія добре формалізована та структурована інтелектуально. Нова інформаційна технологія зазвичай починається з погано структурованих і формалізованих інтелектуальних процедур.

Унікальність нових інформаційних технологій полягає в тому, що існує всесвітня мережа Інтернет разом із її послугами, такими як



телекомунікація та електронна пошта, які пропонують широкі можливості. У зв'язку з тим, що жива комунікація є важливою частиною інформаційних технологій, на сучасному етапі розвитку технічних і програмних засобів інформаційні технології називають інформаційно-комунікаційним.

Отже, ознайомившись з класифікацією інформаційних технологій можна сказати, що це поняття з часом буде все більше досліджуватися та розширюватися, оскільки має велику кількість ознак за якими і проводиться розподіл на класи, а з таким стрімким розвитком технологій як зараз кількість нових характеристик для вивчення буде тільки збільшуватися. Це стосується як морального аспекту використання (етичні, неетичні, нейтральні), задіяності самого користувача у передачі даних у мережі чи застосунку (пакетні, діалогові) так і складності використання (базові, складні інтегровані) та т.п.

### Цифровізація

У сучасному світі немає єдиного розуміння термінів «цифрова» економіка та «цифровізація», але існує багато різних інтерпретацій цих термінів. Ніколас Негропonte, директор медіа-лабораторії Массачусетського технологічного інституту, був одним із перших, хто придумав термін «цифрова економіка». У своїй книзі «Being Digital» («бути цифровим») [9] він описує, як суспільство поступово цифровізувалося в середині 90-х років. Автор вважає, що в майбутньому всі можливості повинні бути оцифровані. Автор заклав основу для використання терміну «цифровізація» в сучасному світі.

Цифровізація, як стверджує канадський дослідник Д. Тапскотт [10, с.3], є зміною парадигми, яка відбувається через широке використання інформаційно-комунікаційних технологій, які постійно розвиваються та удосконалюються. З наведеним твердженням можна цілком погодитися і підтвердити, що цифровізація дійсно є зміною парадигми наших уявлень, думок, дій і способів спілкування з іншими людьми та з нами. Однак слід підкреслити, що технологія є лише інструментом цифровізації, а не метою.

Gartner - дослідницька та консалтингова компанія що спеціалізується на ринках інформаційних технологій визначає цифровізацію як використання цифрових технологій для зміни бізнес-моделі та надання нових можливостей для отримання доходів і створення вартості це процес переходу до цифрового бізнесу[10, с.6] це дещо відрізняється від того як академічні та наукові спільноти сприймають цифровізацію, оскільки практики не зосереджуються на соціальних взаємодіях чи трансформаціях, а зосереджують свою увагу лише на зміні бізнес-моделей та економічних наслідках цифровізації.

Н. М. Країс вважає, що цифровізація повинна розглядатися як інструмент досягнення мети сталого розвитку, а не як самоціль. Інформаційно-комунікаційні технології можуть прискорити розвиток «нового» суспільства, яке створить фундаментальні соціальні, технологічні та економічні стандарти для покращення життя громадян нашої країни, як стверджує дослідник [11]. Цілком слушною є думка авторів, що цифровізація має на меті сприяти позитивним змінам у всіх сферах соціально-економічного життя людей, а не лише досягти однієї цілі.

Якщо розглядати цифровізацію з боку сфери бізнесу, то вона представляє себе як глибока трансформація бізнесу що включає використання цифрових технологій для оптимізації бізнес-процесів, підвищення продуктивності компанії та покращення взаємодії з клієнтами створення більш зручної та швидкої взаємодії між клієнтами та компанією, що є одним із основних кроків цифровізації.

Отже, загалом цифровізацію можна визначити як процес використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які можуть замінити застарілі інструменти для виконання як операційних так і управлінських процесів у діяльності організацій та окремих користувачів задля полегшення виконання поставлених завдань та створення позитивних змін у всіх сферах соціально-економічного життя людей.

### 1.3 Використання інформаційних засобів у роботі організацій

У сучасних умовах господарювання підприємства мають великі можливості. Однак отримати перевагу над конкурентами неможливо без використання сучасних інформаційних технологій. Впровадження та використання цифрових технологій та штучного інтелекту сприяє зростанню та розвитку багатьох сфер світової економіки. Це сприяє створенню нових можливостей для бізнесу за допомогою підключення до цифрових глобальних ланцюжків створення вартості, появи нових ринків і прискорення виведення нових товарів на світові ринки. Якість і швидкість обробки даних є важливими для правильного прийняття рішень керівництвом.

Застосування ІТ змінило поведінку бізнесу на ділових ринках включаючи те що вони продають ціннісні пропозиції і як вони їх демонструють демонстрація цінності пропозиції а також пропонують нові вимоги до потенціалу фірми. Незважаючи на те, що питання цифровізації зараз займає важливе місце в роботах багатьох науковців і практиків цифровізація та діджиталізація бізнесу не є новими темами однак вивчення концепції цифрових технологій і їх впливу на системи управління підприємствами й досі є доцільним та актуальним.

У сучасних умовах керівництво підприємств повинно радикально змінити системи функціонування своїх підприємств. Існуючі традиційні методи господарювання не досягають бажаного результату та не гарантують стабільного функціонування в конкурентному середовищі в умовах швидко змінюваного зовнішнього та, як наслідок, нестабільного внутрішнього середовища.

Усе більше керівників підприємств усвідомлюють, що утримати свою позицію на ринку неможливо без впровадження сучасних інформаційних цифрових технологій у кожній сфері бізнесу. Сучасні підприємства повинні цифровізувати свою діяльність, щоб розвиватися.

Цифрова інфраструктура – це сукупність продуктів, технологій і процесів, які надають можливості обчислення, телекомунікацій і мережевого зв'язку та працюють на цифровій основі, а не на аналоговій. Розвинена цифрова інфраструктура не обмежується телекомунікаційними засобами. [12, с.5] Див. Додаток Г

Щоб зрозуміти, як «діджиталізація» та «цифровізація» впливають на управління підприємством, важливо зрозуміти, що вони означають. Як і людина, підприємство повинно мати систему внутрішніх комунікацій, так звану «нервову систему». Елементами якої, в основі діяльності всіх підприємств представлені такі компоненти: клієнти, продукти та послуги, прибутки, витрати, конкуренти, доставка товарів або послуг клієнтам і співробітники компанії. Підприємство повинно координувати бізнес-процеси в кожній із цих сфер. Наприклад, щоб гарантувати, що клієнти отримують товар, служба продажів повинна мати можливість швидко визначити, чи достатньо запасів товарів та чи є можливість їх швидко отримати. Для того, щоб швидко розробити пріоритети виробництва, виробничі підрозділи повинні знати, які продукти мають великий попит. Керівники бізнесу на всіх рівнях компанії також повинні знати, скільки товарів є на складі та скільки їх потрібно.

Кожна фірма, яка є представницькою в будь-якій галузі бізнесу, володіє власними автономними системами та процесами, які повинні бути якісно організовані, щоб забезпечити безперебійну роботу підприємства. Основним процесом є центральна діяльність, яка виконує місію компанії, таку як проектування та розробка продуктів і надання послуг. Для того, щоб успішно виконувати свою роботу, підприємство також повинно ефективно контролювати витрати та доходи. Для цього воно повинно виконувати ряд адміністративно-господарських операцій, таких як розрахунок заробітної плати. Відсутність належного керівництва може завдати значної шкоди, призвести до втрат прибутку, несплати податків і заробітної плати, а також

загрожувати стабільності роботи підприємства.[12, с.6] Розвиток систем автоматизації зумовлений потребами в ефективності та надійності виробничих процесів. Цифровізація є ключовим компонентом, який гарантує підвищення ефективності виробництва та автоматизації різних бізнес-процесів.

Таким чином цифровізація управління підприємствами означає зміну підходів до керування всіма аспектами діяльності компанії. Це проявляється у впровадженні нових методик і підходів до управління усіма видами діяльності у використанні інноваційних технологій і впровадженні нових бізнес-моделей, що призводить до значних змін у виконанні завдань працівниками, менеджерами постачальниками, партнерами, клієнтами та іншими стейкхолдерами.

Підприємства зазвичай впроваджують цифрові технології в трьох етапах. Спочатку досліджується внутрішнє середовище підприємства, а потім проводиться аналіз, чи доцільно впроваджувати певні інформаційні технології відповідно до вимог зовнішнього середовища.[12, с.7] Схему процесу цифровізації підприємства наведено на Рис.1.2



Рис.1.2 Процес цифровізації на підприємстві[12, с.7]

При запровадженні цифровізації на підприємстві завжди слід брати до уваги те, що на всіх рівнях цифровізації бізнесу людський фактор має вирішальне значення, зважаючи на те, що не всі працівники прагнуть до цифрового спілкування та переваг цифрової трансформації. Детальніше у Додатку Д

Отже, цифровізація бізнесу – це процес, під час якого підприємства використовують інформаційно-комунікаційні технології, використовуючи можливості ІТ-індустрії, щоб змінити існуючі господарські відносини та досягти господарських цілей. А на сьогоднішній день прийняття швидких і точних управлінських рішень є життєво важливим для того, щоб компанія була конкурентоспроможною. Усі підприємства та організації повинні використовувати цифрові технології, щоб працювати ефективно.

#### Використання інформаційних технологій на виробничих підприємствах

Українські компанії не так давно використовують інформаційні технології для управління різними сферами виробничо-комерційної діяльності. З початку 90-х років на вітчизняних підприємствах проводилися експерименти з використанням сучасних інформаційних систем.[13, с.2] На сьогоднішній день промислові підприємства не можуть обходитися без використання сучасних інформаційних технологій, коли йдеться про вирішення виробничо-комерційних завдань, які стосуються їх бізнесу.

Інформаційні технології необхідні у сферах документації, розрахунків, управління творчим персоналом та організації науково-інтелектуальних процесів. А для цього потрібно підвищити якість національних інформаційних продуктів при порівняно низьких витратах.[13, с.3] Також використання інтелектуальних інформаційних технологій для створення електромеханічних бухгалтерських та аудиторських рахункових машин має відповідати сучасним методичним рекомендаціям щодо економічної оцінки нововведень та наскільки вони скоротили витрати та час необхідний для написання документів.

У процесі управління інтелектуальною власністю на підприємствах використовуються різні види інформаційних систем. Промислова (інтелектуальна), виробнича, фінансова, маркетингова та кадрова діяльність є основними видами господарської діяльності, які визначають необхідні характеристики розподілу (класифікації) інформаційних систем у комерційно-виробничій практиці промислових підприємств та організацій. [13, с.3]

Отже, промислові компанії мінімізують витрати шляхом комерціалізації та використання об'єктів інтелектуальної власності за допомогою інтелектуальних інформаційних технологій.

Використання сучасних інформаційних технологій органами влади

Наразі органи влади всіляко намагаються вплинути на громадян аби досягти спільної цілі для країни. Найкращим рішенням у наш час є використання сучасних інформаційних технологій як засіб комунікації з народом.

Для такої мети найкраще підходять інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ). ІКТ – це передача, обробка, зберігання та обмін даними за допомогою поєднання інформаційних технологій і комунікаційних засобів. До них входять такі інструменти: електронні платформи, протоколи зв'язку, комп'ютерні мережі та програмне забезпечення. ІКТ не лише полегшують обробку даних, але й забезпечують безперервний і ефективний обмін даними. [14, с.18 ]

ІКТ впливають на всі процеси, пов'язані з функціонуванням суспільства, тому якість інформаційно-комунікаційного забезпечення є важливим фактором еволюційного розвитку країни. Сучасне суспільство можна визначити як «інформаційне суспільство» оскільки всі соціальні процеси здійснюються через обмін інформацією. Наприклад, виборці повинні розуміти політичну платформу кандидата чи представника, а державні службовці повинні розуміти потреби та бажання громадян.

Політичні та соціальні системи впливають на розвиток медіаринків. Таким чином, технології друкованих ЗМІ занепадають, а традиційні медіатехнології мігрують у глобальну мережу Інтернет.

Наведемо кілька прикладів сучасних інформаційних технологій і ефективною комунікації між державними органами [16, с.23]:

- розробка та впровадження програми «Електронний уряд»;
- організація та проведення інтерактивних відеоконференцій з Главою держави, у яких беруть участь громадяни та державні службовці;
- пряме спілкування керівників держави з громадянами через телеміст;
- створення та ведення блогів у глобальному Інтернеті;
- особисті профілі в соціальних мережах тощо.

Отже, використання сучасних інформаційних технологій органами влади має суттєвий вплив на політичне становище держави. Саме тому президентів і міністрів слід чітко усвідомлювати з якою метою використовуються ІТ, спрямовані на громадян, адже від цього безпосередньо залежить поведінка народу. Такі дії влади можуть об'єднати країну для досягнення спільної мети чи навпаки викликати хвилю супротиву.

#### Використання сучасних інформаційних технологій в управлінні транспортною логістикою

Управління транспортною логістикою стикається з проблемами пов'язаними з ефективною маршрутизацією. Такими як трафік, погода та стан доріг, відсутність точної інформації про стан транспорту, складів і товарів; і недостатня координація та комунікація між всіма сторонами процесу.[17, с.3] Для вирішення цих проблем управління транспортною логістикою необхідно використовувати сучасні інструменти та технології. А саме системи управління транспортними ресурсами, програмне забезпечення для планування та управління маршрутами, складу, системи аналітики та



прогнозування попиту, системи моніторингу транспорту та вантажів тощо. Далі див. Додаток Е

На безпеку та адаптивність, продуктивність, загальну вартість експлуатації та прибутковість транспортної логістики впливає стан автопарку. Самі системи управління парком транспортних засобів, наприклад TomTom Telematics, збирають дані про рух автопарку, такі як швидкість, пробіг і використання палива. Вони також проводять аналітику та повідомляють про потреби в технічному обслуговуванні транспортних засобів, такі як перевірка мастила та заміна деталей.[17, с.6] Tomtom telematics покращує управління транспортною логістикою сприяє співпраці в команді, дозволяє ефективно координувати рух транспорту, надсилає повідомлення про зміни в маршруті або інструкції для водіїв, а також надає зворотній зв'язок.

Отже використання сучасних інформаційних технологій в управлінні транспортною логістикою може допомогти вдосконалити логістичні процеси, прогнозувати і приймати обґрунтовані та доцільні рішення. Тим не менш, успішна реалізація таких технологій вимагає висококваліфікованих спеціалістів і підготовлених співробітників які можуть працювати з цими технологіями.

#### 1.4 Вплив використання сучасних інформаційних технологій на роботу організацій

У цьому дослідженні вже були розглянуті приклади інформаційних технологій, які використовуються у різних сферах та організаціях, проте головним питанням залишається їх вплив на роботу тих чи інших підприємств.

У виробничих організаціях ІТ використовуються у різних напрямках від нового професійного обладнання для безпосереднього виробництва продукту до управлінських процесів та виконання комерційних завдань.

Наступні області та напрямки демонструють позитивні (ефективні) результати інтелектуальної діяльності промислових підприємств:[13, с.4]

- підвищення конкурентоспроможності компанії шляхом розподілу інформації про доходи за сегментами та спрощеної системи порівняння результатів;

- виявлено, що автоматизація процесів створення, комерціалізації та використання об'єктів інтелектуальної власності безпосередньо пов'язана з їх прискоренням;

- зосередження системи відстеження замовлень на об'єктах інтелектуальної власності дозволило керувати обслуговуванням кількох підрозділів одночасно. Продовження див. у Додатку Ж

Ознайомившись з вище переліченими прикладами, можна зробити висновок, що пошук готових рішень в галузі інформаційних технологій для промислових підприємств має ряд труднощів, тому оптимальним варіантом для вирішення проблеми буде вибір такої інформаційної системи, яка найкраще відповідає вимогам і може бути розширена в майбутньому.

Надалі буде розглянуто вплив сучасних інформаційних технологій на процес управління державою. А також буде досліджено як дії самих органів влади можуть вплинути на результати використання ІТ. Див. Додаток Є

Використання сучасних інформаційних технологій органами влади має декілька позитивних аспектів:

1. Ефективність та продуктивність: інформаційні технології дозволяють автоматизувати багато рутинних процесів, що допомагає органам влади працювати ефективніше та ефективніше вирішувати завдання.

2. Збір та аналіз даних: інформаційні технології дозволяють збирати, зберігати та аналізувати великі обсяги даних. Це допомагає урядовим органам приймати більш обґрунтовані рішення на основі фактичних даних.

3. Підвищення доступності послуг: електронні сервіси та платформи дозволяють громадянам звертатися за послугами та інформацією онлайн, що забезпечує більшу доступність та зручність.

4. Відкритість та прозорість: ІТ можуть сприяти створенню відкритих даних та інструментів, що дозволяють громадськості слідкувати за роботою уряду та контролювати його дії.

5. Зменшення бюрократії: впровадження електронних систем може спростити процеси взаємодії між урядовими органами та громадянами, що призводить до зменшення бюрократичних перешкод.

6. Більша інноваційність: використання новітніх технологій дозволяє урядовим органам бути більш інноваційними в своїй роботі та швидше адаптуватися до змінних умов.

Загалом, сучасні інформаційні технології допомагають покращити якість та ефективність управління, забезпечуючи більшу доступність, прозорість та інноваційність в діяльності урядових органів.

Використання інформаційних технологій може допомогти органам влади працювати ефективніше, але є кілька проблем, які заважають використовувати всі можливості сучасного розвитку комунікацій. Серед них:[14, с.62]

- недостатня кількість і якість комп'ютерів і периферійної техніки, необхідної для роботи спеціалістів відповідно до вимог сучасних технологій (така проблема існує в багатьох містах і селах України);
- придбане обладнання швидко виходить з ладу, оскільки воно не може витримати навантаження, яке на нього покладають (запасного обладнання для заміни у пікові моменти роботи може не бути);
- працівники, які використовують програмний комплекс, не мають необхідної кваліфікації, тому не можуть виконувати свою роботу;
- для проектів, написаних на іноземних мовах, бракує перекладу на українську мову і мовні труднощі знижують продуктивність працівників.

Крім того, брак коштів перешкоджає розвитку інформаційно-комунікаційної сфери органів влади, зокрема, розвитку електронного місцевого самоврядування.

Отже, використання сучасних інформаційних технологій для ефективної комунікації органів влади з громадянами країни має включати не лише інформаційне забезпечення діяльності органів влади, але й новітню концепцію державного управління в контексті розвитку та функціонування цифрового суспільства в країні.

Надалі про позитивний та негативний вплив сучасних інформаційних технологій у логістичних процесах відображено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Вплив сучасних інформаційних технологій на логістичні процеси

Позитивний вплив	Негативний вплив
Підвищення ефективності	Залежність від технологій
Підвищення точності прогнозування	Необхідність постійного оновлення
Зменшення витрат на складське управління	Проблема з приватністю та безпекою даних

Складено автором за [21]

Позитивний вплив:

1. Підвищення ефективності: використання програмного забезпечення для управління логістикою дозволяє оптимізувати маршрути доставки, скоротити час обробки замовлень і використовувати ресурси ефективніше.

2. Підвищення точності прогнозування: аналітичні інструменти, такі як машинне навчання та big data, можуть зробити прогнозування попиту на товари більш точним, що зменшує ризик перепродажу або нестачі товарів.

3. Зменшення витрат на складське управління: івтоматизовані системи управління складом дозволяють оптимізувати запаси товарів і знизити витрати на управління складом.

Негативний вплив:

1. Залежність від технологій: логістичні системи можуть стати вразливими до відмови або кібератак, що може призвести до призупинення операцій та втрати даних.

2. Необхідність постійного оновлення: оновлення програмного забезпечення та обладнання, необхідні для підтримки сучасних інформаційних технологій, може вимагати значних витрат.

3. Проблеми з приватністю та безпекою даних: збір та обробка великих обсягів даних може викликати проблеми з приватністю та безпекою даних, особливо у випадку, якщо не вжито відповідних заходів захисту.

Загалом, сучасні інформаційні технології мають потенціал значно покращити логістичні процеси, проте їх вплив може бути змішаним, залежно від того, як вони впроваджуються та використовуються.

### Висновки

Інформаційні технології не є новинкою у світі, а беруть свій початок з давніх часів. Вони постійно розвиваються відповідно до потреб та запитів людей. Відтак з часом ІТ проникли в усі сфери життя – наука, медицина, освіта, виробництво та багато інших видів діяльності важко уявити без тих технологічних засобів, які раніше видавалися неймовірними.

Завдяки постійним змінам інформаційні технології вдосконалювалися, а їх класифікації розширювалися. Наразі щонайменше 12, але згодом їх може стати набагато більше.

Цифровізація як вид впровадження сучасних ІТ відіграє важливу роль як для побутових користувачів, так і для підприємств. Останнім цифровізація надає широкі можливості для ведення та розвитку бізнесу.

Попри всі можливості, які надає використання інформаційних технологій слід пам'ятати і про негативний вплив та перешкоди, які може створити недобросовісне чи невміле користування сучасними цифровими інструментами.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРИКЛАДІ ПРИВАТБАНКУ

### 2.1. Загальна інформація щодо роботи банку Приватбанк

ПриватБанк є найбільшим за розмірами активів українським банком і лідером роздрібного банківського ринку України. Одним із перших в Україні запровадив сучасні цифрові банківські послуги та унікальні технологічні рішення, які дозволяють клієнтам дистанційно отримувати більшість послуг через Приват24. Український бізнесмен і політик Сергій Тігіпко був ініціатором створення та першим головою правління компанії.

#### Історія розвитку Приватбанку

Одним із перших приватних комерційних банків в Україні є «ПриватБанк». 7 лютого 1992 року на засіданні засновників було прийнято рішення про його створення. [22]

19 березня 1992 року банк був державно прийнятий, а Сергій Тігіпко був одним із засновників і першим головою Ради. Його товариство з обмеженою відповідальністю було створено для діяльності комерційного банку. 6 липня 2000 року було прийнято рішення реорганізувати банк із товариства з обмеженою відповідальністю в закрите акціонерне товариство. Статут Закритого акціонерного товариства комерційного банку «ПриватБанк» було зареєстровано 4 вересня 2000 року. [23]

С. Л. Тігіпко був головою правління «Приватбанку» з 1992 по 1997 рік. Основним бізнесом були проекти оплати праці та підтримка фінансової діяльності групи «Приват».

У 1996 році банк був першим в Україні, який приєднався до міжнародної платіжної системи VISA International. [24]

Запуск системи Приват24 у 2001 році став значним подією в історії української банківської системи. Клієнти тепер можуть контролювати свої покупки в Інтернеті, робити регулярні платежі, переказувати гроші тощо.

У лютому 2002 року «ПриватБанк» випустив пластикову картку на мільйон осіб.

У 2003 році «ПриватБанк» був визнаний найкращим банком за якістю обслуговування клієнтів системи Western Union. Крім того, «ПриватБанк» отримав STP Excellence Award від Deutsche Bank, що підтвердило його досвід у міжнародних розрахунках.[23]

За рішенням акціонерів на засіданні 30 квітня 2009 року, згідно з Законом України «Про акціонерні товариства», Статут банку був змінений, а його тип було змінено на публічне акціонерне товариство. Крім того, банк отримав новий статус — Публічне акціонерне товариство комерційний банк «ПриватБанк». 21 липня 2009 року ці зміни стали дійсними.[23]

У 2012 році «Приватбанк» провів 49% усіх платежів через українські банківські картки. У банку є близько 8 000 банкоматів. Національна мережа банківського обслуговування «ПриватБанку» складається з 4027 відділень і філій по всій країні.

У 2013 році банк видав приблизно 30 млн пластикових карток, що становить 51% усіх платіжних карток, виданих українськими банками.[24]

Липень 2015 року: рейтинг банку був знижений до рівня «С», що означає дефолт, рейтинговим агенством Fitch. У вересні того ж року довгостроковий рейтинг «Приватбанку» в іноземній валюті був знижений рейтинговим агенством Fitch з «С» до «RD», що означає обмежений дефолт.

23 вересня 2015 року довгостроковий рейтинг «ПриватБанку» в іноземній валюті був знижений з «CC» до «SD» рейтинговим агенством Standard&Poor's. Рейтинг «SD» вказує на те, що емітент відмовився від виплати певних зобов'язань.[24]

28 вересня 2015 року рейтингове агенство Standard&Poor's підвищило довгостроковий і короткостроковий рейтинги «ПриватБанку» в іноземній валюті з «SD» до «CC/C», оскільки емітент зазнає значних труднощів із виплатами за борговими зобов'язаннями.[24]

## Націоналізація

Відповідно до рішення РНБО від 18 грудня 2016 року «Про невідкладні заходи щодо забезпечення національної безпеки України в економічній сфері та захисту інтересів вкладників», введеного в дію Указом Президента України № 560/2016, 21 грудня 2016 року держава провела націоналізацію «ПриватБанку», щоб запобігти дестабілізації фінансової системи України та захистити права вкладників.[23]

На сьогодні держава є єдиним акціонером банку, якому належить повна вартість акцій статутного капіталу. Кабінет Міністрів України, який також виконує функції вищого органу банку, відповідає за управління корпоративними правами держави в банку.

Банк Англії визнав рішення НБУ щодо націоналізації «ПриватБанку» у травні 2021 року [25].

15 листопада 2023 року рішення Окружного адміністративного суду міста Києва про незаконність націоналізації «ПриватБанку» було скасовано Шостим апеляційним адміністративним судом. Провадження у справі про оскарження рішення закрили[26].

27 листопада 2023 року Господарський суд Києва постановив, що «ПриватБанк» не буде повернутий колишнім власникам після спроби ексакціонера Геннадія Боголюбова подати позов до суду. Суд звернув увагу на закони, які перешкоджають скасуванню державного купівлі банку в 2016 році[27].

## Спроба скасування націоналізації і дії попередніх власників

17 квітня 2019 року Окружний адміністративний суд Києва скасував націоналізацію «ПриватБанку», що призвело до оскарження НБУ[28]. У справі про націоналізацію «ПриватБанку» 19 квітня 2019 року Окружний адміністративний суд Києва скасував ще одне рішення на користь Ігоря Коломойського. Зокрема суд скасував рішення Національного банку щодо ідентифікації осіб, пов'язаних із «ПриватБанком» [29].



15 жовтня 2019 року банк переміг у справі Апеляційного суду Англії та Уельсу проти Коломойського та Боголюбова. За цим рішенням активи олігархів будуть арештовані по всьому світу. Крім того, суд вирішив, що банк має право вимагати повного відшкодування 1,9 млрд доларів (з відсотками — 3 млрд доларів), як було заявлено у вимогах [30].

16 травня 2024 року Київський апеляційний суд скасував рішення суду першої інстанції та закриття провадження у справі про позов ексакціонера ПриватБанку Ігоря Коломойського до Національного банку України та ПриватБанку про розірвання договорів особистої поруки щодо кредитів рефінансування, які були залучені до входження держави в капітал банку.[31]

### Клієнти

Підприємства малого та середнього бізнесу є основною частиною корпоративних клієнтів. Особлива увага приділяється забезпеченню мережевих корпорацій обслуговуванням.

Понад 25 мільйонів людей в Україні користуються банківськими послугами «ПриватБанку» хоча б раз у житті. Це майже половина всіх клієнтів банку. Майже 19 мільйонів українців постійно користуються послугами «ПриватБанку», а клієнтами діджитал-банку Приват24 нині понад 15 мільйонів.

Як показує характер клієнтської бази банку, значна частина складається з торгових та комерційних підприємств. Підприємства харчової, транспортної, сільськогосподарської та будівельної галузей складають значну частину корпоративних клієнтів.[23]

### Збої в роботі

2022 рік - кібератаки на українські державні сайти

15 лютого 2022 року, в результаті масованої кібератаки кілька годин не працювали сайти «ПриватБанку» та Ощадбанку, сайт МВС та низка інших сайтів[23].

2023: Олег Гороховський, співзасновник українського необанку monobank, заявив, що 30 серпня 2023 року стався значний збій у системі платежів «ПриватБанку», який призвів до масових повернень оплат у магазинах і переказів з карток [32].

12 грудня 2023 року пресслужба «ПриватБанку» повідомила, що значний збій сервісів компанії «Київстар» частково вплинув на роботу деяких терміналів і банкоматів банку, але не на всю мережу[33].

Протягом 2023 року Державний ПриватБанк заробив чистий прибуток на суму 37,76 млрд грн, що на 7,6 млрд грн більше, ніж його останній результат 2022 року.[34]

#### Міжнародна група

ПриватБанк має дочірній банк під власною назвою в Латвії, філії в Італії, Португалії, Кіпрі та представництва в Китаї, Казахстані, Іспанії та Великій Британії[35]. Дочірні банки в Росії та Грузії, які були продані в 2014 та 2015 роках, раніше входили до групи. Ці банки включали Москомприватбанк і ПриватБанк (Грузія).

У серпні 2016 року Центробанк Італії розпочав процес закриття філії «ПриватБанку» у цій країні через звинувачення у відмиванні грошей[36].

31 жовтня 2016 року філія ПриватБанку Кіпру знову була оштрафована Центральним банком Кіпру на більш ніж 1,5 млн євро через звинувачення у відмиванні грошей. Центральний банк Кіпру наклав цей штраф, який став найвищим, коли-небудь накладеним на комерційний банк за порушення правил боротьби з відмиванням грошей.[37]

Беручи до уваги все вищесказане, можна зробити висновок, що ПриватБанк є одним з найпопулярніших банків серед клієнтів в Україні, однак банк неодноразово потрапляв у незручне становище через відмивання коштів закордоном та безвідповідальну поведінку власників, які наполегливо відмовлялися виконувати взятую на себе відповідальність за борги банку перед Національним банком України.

## 2.2. Статистичні дані банку за 2021-2023 роки

Статистичні дані важливі для відслідковування розвитку компанії, а особливо для роботи банку. Адже в такій організації підвищена відповідальність за ресурси, якими він володіє. Це спричинено високою вартістю коштів та цінностей (колекційні монети, цінні папери, валютні кошти, монети з дорогоцінних металів), які зберігаються у банку. Також велику роль відіграють різноманітні грошові операції, від яких безпосередньо залежить продуктивність організації. Саме тому ПриватБанк створює різні звіти для відслідковування роботи компанії та розуміння витрат і доходів компанії. Надалі у дослідженні будуть розглянуті звіти про управління фінансовими ризиками, процентні доходи та витрати та звіт про управління за період 2021-2023 років.

### Управління фінансовими ризиками

Система принципів і методів розробки та реалізації ризикових фінансових рішень, відома як управління фінансовими ризиками підприємства, забезпечує всебічну оцінку різних видів фінансових ризиків і нейтралізацію можливих негативних фінансових наслідків, які вони можуть спричинити.[39]

ПриватБанк має як фінансові, так і нефінансові ризики, включаючи операційні, юридичні, комплаєнсні та ризики репутації. Ринковий ризик (включаючи валютний ризик), кредитний, процентний і ризик ліквідності складають групу фінансових ризиків. Визначення меж ризику та нагляд за перевищенням цих меж є основними цілями управління фінансовими ризиками.[40]

У Табл.2.1 наведено концентрацію валютного ризику Банку станом на кінець звітної періоду та його позицію у гривнях.

Фінансові активи, деноміновані в гривнях, включають справедливую вартість похідних фінансових інструментів разом із основними інструментами.

Наведений нижче аналіз був обмежений монетарними активами та зобов'язаннями. Керівництво вважає, що інвестиції в немонетарні активи та інструменти капіталу не призведуть до значного валютного ризику.

Таблиця 2.1

## Концентрація валютного ризику(станом на 31 грудня 2021)

У мільйонах українських гривень	31 грудня 2021 р.				31 грудня 2020			
	Монетарні фінансові активи	Монетарні фінансові зобов'язання	Угоди своп, спот та форвард	Чиста позиція за балансними та позабалансовими інструментами	Монетарні фінансові активи	Монетарні фінансові зобов'язання	Угоди своп, спот та форвард	Чиста позиція за балансними та позабалансовими інструментами
Українські гривні	306 709	240 007	-	66 702	293 601	222 688	-	70 913
Долари США	44 982	68 170	-	(23 188)	40 788	73 219	-	(32 431)
Євро	20 000	20 162	-	(162)	20 238	20 246	-	(8)
Інші валюти	524	737	-	(213)	470	616	-	(146)
<b>Всього</b>	<b>372 215</b>	<b>329 076</b>	<b>-</b>	<b>43 139</b>	<b>355 097</b>	<b>316 769</b>	<b>-</b>	<b>38 328</b>

## Джерело[40]

Для відображення загального валютного ризику ПриватБанку монетарні фінансові активи та зобов'язання показані окремо в таблицях похідних фінансових інструментів.

Нижче, у таблиці 2.2 наведено зміну прибутку або збитку та капіталу внаслідок обґрунтування можливих змін курсів обміну валют по відношенню до функціональної валюти відповідної компанії Банку, яка використовувалася на кінець звітного періоду, при незмінності всіх інших змінних характеристик:

Таблиця 2.2

## Зміна прибутку або збитку та капіталу внаслідок можливих змін курсів обміну валют(станом на 31 грудня 2021)

У мільйонах українських гривень	31 грудня 2021 р.		31 грудня 2020	
	Вплив на прибуток або збиток (до оподаткування)	Вплив на капітал	Вплив на прибуток або збиток (до оподаткування)	Вплив на капітал
Зміцнення долара США на 20%	(5 066)	(5 066)	(6 954)	(6 954)
Послаблення долара США на 5%	1 266	1 266	1 738	1 738
Зміцнення євро на 10%	(16)	(16)	(7)	(7)
Послаблення євро на 5%	8	8	3	3
Зміцнення інших валют на 5%	(11)	(11)	(7)	(7)
Послаблення інших валют на 5%	11	11	7	7

## Джерело [40]

Ризик був розрахований лише на монетарні залишки, які не були функціональною валютою Банку. Розрахунок, наведений у таблиці вищій чутливості до зміни обмінного курсу долара США, включає визнання справедливої вартості похідного фінансового інструменту як в інвестиційні ціни паперів, що підтримуються до погашення, так і в інвестиційні ціни паперів, які є для продажу.[40]

Процентний ризик — це ймовірність того, що ви будете втрачати гроші, отримувати більше витрат або недоотримувати запланованих доходів через неприємні зміни процентних ставок. На економічну вартість капіталу банку та чистий процентний дохід впливає на процентний ризик.[40]

Стратегічне завдання політики банку щодо управління процентним ризиком відбувається в тому, щоб мінімізувати та уникнути втрат, які можуть виникнути в результаті зміни процентних ставок. ПриватБанк наражається на ризик фінансових втрат через зміну процентних ставок активів і зобов'язань, головним чином через те, що він надає кредити з фіксованою процентною ставкою у сумах і строках, які відрізняються від кредитів з фіксованою процентною ставкою.[40]

У порівняння до попередніх даних за 2021 у табл.2.3 та 2.4 будуть наведені аналогічні показники, але за 2022 та 2023 роки відповідно

Таблиця 2.3

Зміна прибутку або збитку та капіталу внаслідок можливих змін курсів обміну валют(станом на 31 грудня 2022)

<i>У мільйонах українських гривень</i>	<b>31 грудня 2022 р.</b>		<b>31 грудня 2021</b>	
	<b>Вплив на прибуток або збиток (до оподаткування)</b>	<b>Вплив на капітал</b>	<b>Вплив на прибуток або збиток (до оподаткування)</b>	<b>Вплив на капітал</b>
Зміцнення долара США на 20%	(5 533)	(5 533)	(5 066)	(5 066)
Послаблення долара США на 5%	1 383	1 383	1 266	1 266
Зміцнення євро на 10%	(75)	(75)	(16)	(16)
Послаблення євро на 5%	38	38	8	8
Зміцнення інших валют на 5%	(5)	(5)	(11)	(11)
Послаблення інших валют на 5%	5	5	11	11

Джерело[41]

Як можна помітити по даним за 2022 рік вплив більшості ризиків збільшився, окрім зміцнення інших валют на 5% та послаблення інших валют на 5%, що не є досить позитивним показником, адже прогнозує збільшення ризику збитків та зниження прибутку.

Таблиця 2.4

Зміна прибутку або збитку та капіталу внаслідок можливих змін курсів обміну валют(станом на 31 грудня 2023)

У мільйонах українських гривень	31 грудня 2023 р.		31 грудня 2022	
	Вплив на прибуток або збиток (до оподаткування)	Вплив на капітал	Вплив на прибуток або збиток (до оподаткування)	Вплив на капітал
Зміцнення долара США на 10%	5 801	2 901	5 261	4 314
Послаблення долара США на 5%	(2 884)	(1 442)	(1 365)	(1 119)
Зміцнення євро на 10%	(45)	(23)	(75)	(62)
Послаблення євро на 5%	22	11	38	31
Зміцнення інших валют на 5%	(2)	(1)	(5)	(4)
Послаблення інших валют на 5%	2	1	5	4

## Джерело[43]

За 2023 рік статистика покращилась і негативний вплив на прибуток значно знизився, що є позитивним показником, окрім значення, яке відповідає за послаблення долара США на 5%, адже його значення збільшилось на 1519 пунктів.

## Процентні доходи та витрати

Процентні доходи та витрати - це операційні доходи та витрати, отримані (сплачені) банком за використання грошових коштів, їх еквівалентів або сум, що заборговані банку.[38]

У 2021 році ПриватБанк показав гарний результат за загальним показником процентних витрат, який склав 6537 млн грн та зменшився в порівнянні з 2020 роком на 5424 млн грн. При цьому чистий процентний дохід збільшився на 7715 млн грн, що стало неодмінно позитивним моментом у процесі росту компанії. Детальну інформацію див. у Додатку 3.

За 2022 рік Приватбанк створив всього процентних витрат на 3 768 млн грн, що є на 2769 млн грн менше ніж 2021, які становили 6537 млн грн, щодо чистого процентного доходу, то у 2022 році він зріс на 10601 млн грн у

порівнянні з минулим роком. За цими даними можна зробити висновок, що за 2022 рік витрати стабільно зменшуються проте з меншими темпами, але при цьому чистий процентний дохід значно збільшився, що показує Приватбанк відповідальною організацією, яка ставиться до витрат та мінімізує їх, при цьому збільшуючи дохід. Більш точний цифровий вираз даних можна розглянути у Додатку И

У 2023 році показники витрат зросли на 2848 млн грн, більш за все спричинено збільшенням попиту на депозити у ПриватБанк, а чистий процентний дохід стабільно зростає вже третій рік та дорівнює 59 622 млн грн в порівнянні з минулорічними 39 918. Див. Додаток І

#### Звіти про управління 2021рік

2021 рік став роком відновлення та нарощення темпів зростання діяльності ПриватБанку після 2020 року - року випробування стійкості банківської системи України в нових реаліях пандемії.

За 2021 рік банк продовжив утримувати лідерські позиції на ринку банків України та наростив прибуток на 10,7 млрд грн за рахунок 2020 року на 44 відсотки . Розвиток бізнесу, зважена кредитна політика, ефективне обслуговування клієнтів та ефективні процеси управління забезпечили найбільш значне зростання прибутку у 2021 році та 45% загального результату банківської системи.[40]

З урахуванням високих вимог Національного банку України, що набули чинності у 2021 році, зокрема 50% покриття операційного ризику та 100% покриття ризику для валютних державних зобов'язань, Банк має достатній рівень капіталу до кінця 2021 року. На кінець 2021 року регулятивний капітал банку становив 40,8 млрд. грн., а норматив адекватності регулятивного капіталу становив 18,33%, що перевищує норму понад 10%. Усі стандарти ліквідності банку значно перевищують стандарти НБУ. Таким чином, на 31 грудня 2021 року коефіцієнт ліквідності за всіма валютами склав

258,85%, а в іноземній валюті – 200,36%, за встановленим нормативом НБУ, який має бути не нижче 100%.

### 2022 рік

Для банківської системи України 2022 рік став роком випробування через надзвичайно складні зовнішні об'єкти, пов'язані з нападом Росії та введенням воєнного стану в Україні від 24.02.22.

З першого дня війни ПриватБанк захищав фінансові інтереси України, забезпечуючи безперебійну роботу електронних послуг, мережевих відділень і банкоматів у всіх населених пунктах, де не було прямої загрози війни, а також впроваджуючи заходи підтримки клієнтів, відмовившись від значної суми доходу.[41]

За звітний період Банку вдалося досягти значних результатів, незважаючи на зростання ризиків для економіки та макроекономічних умов воєнного стану. Чистий прибуток банку за 12 місяців 2022 року склав 30,2 млрд грн, що на 13,8% менше порівняно з роком 2021 року.

У 2022 році загальний прибуток банку склав 24,7 млрд грн, що залишається найвищим показником серед усього банківського сектору України.[41]

### 2023 рік

За підсумками 2023 року ПриватБанк має достатній рівень капіталу з урахуванням поточних вимог Національного банку України. Регулятивний капітал Банку на кінець 2023 року становить 64,8 млрд. грн., а норматив адекватності регулятивного капіталу 21,75% (при нормі >10%). Всі нормативні показники ліквідності Банку значно перевищують норми, встановлені НБУ. Так, на 31 грудня 2023 року коефіцієнт покриття ліквідністю склав 462,8% за всіма валютами (LCRBB) та 266,1% в іноземній валюті (LCRIB) при встановленому НБУ значенні нормативу не менше 100%.[42]



Результати переоцінки також значно вплинули на результат банку. Так, зміна офіційного курсу гривні до дол. США в кінці року після часткової лібералізації валютного ринку призвела до збитків від переоцінки валютної позиції. Однак позитивна переоцінка індексованих ОВДП у портфелі Банку частково компенсувала ці збитки. У той же час переоцінка індексованих ОВДП є результатом як зміни курсу гривні до долара США, так і очікування інфляції та зростання, яке відбувається в результаті цих процентних ставок на ринку України та в нашому світі.[42]

Таким чином, результати роботи банку демонструють його ефективність, гнучкість, адаптивність і стресостійкість. Банк займає лідерські позиції в загальному результаті банківської системи за рахунок довіри клієнтів і швидкому реагуванню на нові виклики та потреби клієнтів. Таким чином, ПриватБанк, який належить державі, є успішним банком і є основою фінансової системи України.

### 2.3. Використання сучасних інформаційних технологій у ПриватБанку

ПриватБанк постійно намагається максимально задовольняти потреби своїх клієнтів, тому створює нові продукти та послуги. А гарантією швидкого, комфортного та якісного обслуговування банку є операційна ефективність та інновації.

ПриватБанк приділяє велику увагу інноваціям, виділяючи значні витрати на дослідження та розробки. Покращення захисту даних і коштів клієнтів в умовах війни має важливе значення. Робота банку над створенням надійних і зручних банківських продуктів і послуг була прискорена ризиками фізичних і кіберзагроз.[43]

У 2022 році ми швидко перенесли критичні ІТ-системи в хмару протягом двох місяців, щоб захистити кошти клієнтів. До кінця року всі системи були перенесені, а у 2023 році ми мігрували наші системи аварійного відновлення. Цей перехід значно підвищив нашу ІТгнучкість та масштабованість, що дозволило швидше розгортати нові сервіси, розширити

можливості післяаварійного відновлення та вдосконалити практики управління даними. Це досягнення отримало міжнародне визнання: видання Euromoney назвало його найкращим цифровим рішенням в Україні у своїй премії «Awards for Excellence 2023» [43]

Щоб підвищити якість обслуговування та операційну надійність, банки часто використовують такі технології, як машинне навчання та аналіз даних. Деякі канали самообслуговування займають понад 95% транзакцій, працівники продовжують зосереджуватися на вдосконаленні цих послуг. У 2023 році запустили декілька програм для підтримки населення та малого бізнесу.

ПриватБанк продовжує вдосконалювати свій мобільний додаток «Термінал» для карткових платежів, який підтримує понад 50 тис. підприємців і має 21 тис. активних користувачів. У 2023 році додаток обробив понад 4 млн транзакцій на загальну суму понад 2,2 млрд гривень.[43]

Саме ПриватБанк запустив додаток «Термінал» на платформі Apple iOS — вперше в Україні, та одними з перших у світі запровадили безконтактні платежі Tap to Pay на iPhone.[43] Також впровадив послугу «Каса», яка перетворює смартфони з додатком «Термінал» на програмні реєстратори платіжних транзакцій, що є корисним інструментом для підприємців

Працівники технічного відділу занулили інтернет-трафік для користувачів Приват24 з Vodafone, що дозволило їм отримати доступ до онлайн-банкінгу без плати за передачу даних. Запровадили преміальні цифрові картки, які полегшують здійснення платежів, відкриття рахунків та перевипуск карток без необхідності відвідувати відділення. У партнерстві з Visa ми запустили Digital Authentication Framework (DAF) для безпечних транзакцій в електронній комерції. Завдяки співпраці з державними установами запустили спеціалізовані соціальні платіжні картки.[43]

Нові функції Приват24 для бізнесу включають також Досьє ділової репутації, Торгову платформу для операцій з іноземною валютою та SmartID для електронного підпису.[43]

Спростився процес відкриття рахунків онлайн, скоротивши його до 5 хвилин, і впроваджено в Приват24 для бізнесу функцію створення зарплатних відомостей безпосередньо в додатку.

ПриватБанк є надійним партнером багатьох міжнародних організацій, таких як Агентства ООН у справах біженців в Україні, Міжнародний комітет Червоного Хреста, Товариство Червоного Хреста, «Людина в Біді» та інші, щодо виплати благодійної допомоги. Це гарантує прозорість і швидкість виплати для українців, які зараз перебувають у кризі. Запроваджуючи світові цифрові та платіжні тенденції, PrivatMoney став лідером ринку в Україні, надаючи своїм клієнтам найкращі послуги та клієнтський досвід. З початку повномасштабної війни PrivatMoney гарантує безпеку доступності переказів у цілодобовому режимі.

Протягом 2023 року Банк активно розвивав державну програму іпотечного кредитування «єОселя», яку разом з Міністерством цифрової трансформації та АТ «Укрфінжитло» запустив. Банк надав 1900 кредитів на загальну суму понад 2,5 млрд грн, що становить понад 30% від усіх кредитів, наданих у рамках.[42]

Також у 2023 році для підтримки населення та бізнесу у період війни Банк реалізував низку наступних заходів та програм, якими використовуються сучасні інформаційні технології. А саме:[42]

- продовжив програму автоматичної пролонгації періоду дії карток на 1 рік, включаючи бізнес картки, за якою клієнтам немає потреби звертатись до відділення банку для перевипуску карти, що є особливо важливим клієнтам на тимчасово окупованих територіях;
- впровадив digital-картку “єВідновлення” (разом з Міністерством цифрової політики та Міністерством реінтеграції) по програмі відбудови

пошкодженого житла внаслідок російської агресії. Доля виплат через ПриватБанк становить 70.27%, обсяг виплат у 2023 р досяг понад 2.6 млрд грн;

- розробив та впровадив преміальні digital-картки всіх рівнів (без пластику) для забезпечення розрахунків картою, відкриття додаткових і нових рахунків, перевипуску без візиту у відділення;

- для бізнес-клієнтів 2023 рік був роком активних змін та інновацій в частині електронного бізнесу та сервісів бізнесклієнтам. Серед основних результатів виділяються: проведення редизайну системи Приват24 Для Бізнесу та запуск бета версії оновленого додатку; збільшення до 65% (+31 п.п.) кількості бізнес-клієнтів, які користуються мобільним додатком; запуск сервісу Досьє Ділової Репутації; впровадження хмарного кваліфікованого електронного підпису SmartID без мобільного додатку, що значно покращило клієнтський досвід; сервісу з перевірки заборгованості та сплати податків у системі Приват24 Для Бізнесу; нові сервіси в єдиному додатку: продаж валюти, робота з довіреними особами, шаблони платежів та журнал операцій; оновлення процесу онбордингу клієнтів та відкриття рахунку на веб-сайті, що дозволило скоротити час відкриття рахунку до 5 хв.; впровадження переходу на новий стандарт роботи ISO 20022 (СЕП 4.0 НБУ); запущено сервіс “Торгова платформа” для покращення клієнтського досвіду при купівлі-продажу валюти, результатом чого стало значне збільшення кількості та суми операцій; запроваджено мобільний застосунок Термінал для платформи Apple iOS (перші в Україні та сьомі у світі). [42]

Міжнародний стандарт доступності веб-контенту WCAG 2.1 — стандарти універсального дизайну, спрямовані на те, щоб забезпечити найкращий доступ до веб-контенту людям з обмеженими можливостями — був впроваджений ПриватБанком у 2023 році, коли він аудифікував свої банківські онлайн-сервіси. БО «МБФ «Фундація друзів України» залучила фахівців до цього проекту. Згідно з результатами цього аудиту, діджитальні сервіси банку, які складаються з веб-сайту банку <https://privatbank.ua/> та

<https://next.privat24.ua/>, а також мобільного додатку Приват24, відповідають 40% рівню А, а 35% рівню АА. У рамках реалізації стратегії безбар'єрності ПриватБанк має намір покращити відсотковий показник у цій галузі та досягти відповідності рівню АА в наступному році.[42]

Отже, Приватбанк намагається максимально відповідати запитам клієнтів та постійно розвивається. Задля цього банк створює нові послуги та залучає сучасні інформаційні технології для спрощення та збільшення продуктивності обслуговування відвідувачів.

2.4. Пропозиції щодо подальшого вдосконалення системи управління та загальної діяльності Приватбанку

Приватбанк найвідоміший банк України, який має свої відділення за кордоном та користується великим попитом серед українців. Цей банк підтримує державні програми та допомагає студентам проходити практичну підготовку онлайн через банкінг, а згодом мати можливість стати частиною команди Приватбанк. Проте є й негативні моменти, які були висвітлені публічно. Це процеси відмивання коштів за кордоном – на Кіпрі та в Італії.

Усі сильні та слабкі сторони, а також загрози й можливості відображені на Рис. 2.1

#### SWOT-аналіз ПриватБанку

Сильні сторони:

Популярність – ПриватБанк є одним із перших комерційних банків, створених в Україні, який постійно залучає нових клієнтів, саме тому майже кожен при розмові про банки згадує ПриватБанк.

Інноваційність – як уже згадувалося вище, ПриватБанк використовує сучасні інформаційні технології у своїй роботі та регулярно їх оновлює для створення нових послуг.

Постійний розвиток – щороку ПриватБанк ставить цілі щодо розвитку у проєктах та покращенні обслуговування клієнтів, при цьому, створюючи нові інструменти для досягнення мети.

Співпраця з державою – банк підтримує такі державні програми як «Оселя», «Підтримка та «Відновлення».

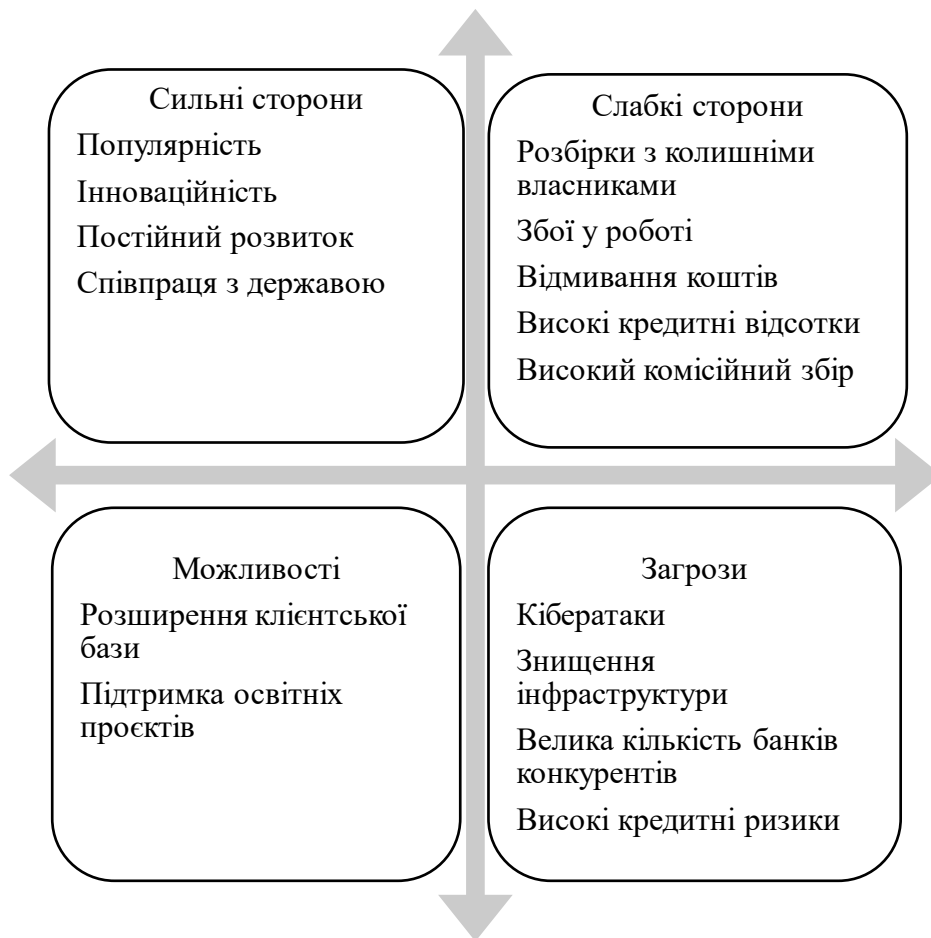


Рис.2.1 SWOT-аналіз ПриватБанку (Складено автором самостійно)

Слабкі сторони:

Розбірки з колишніми власниками – через заборгованість ПриватБанку та відмову Ігоря Коломойського виконувати свої зобов'язання перед Національним Банком України через що прийнято рішення про націоналізацію Приватбанку, проте колишній власник ще декілька разів намагався повернути банк у свою власність, що підривало репутацію компанії.

Збої у роботі – за час роботи банку зафіксовано 2 масштабних збої у роботі у 2022 та 2023 роках. Це створило значні незручності як для фізичних осіб так і підприємців.

Відмивання коштів – відділення ПриватБанку закордоном вже були звинувачені у відмиванні коштів, на жаль, є ймовірність того, що така ж ситуація може повторюватися й в Українських відділеннях.

Високі кредитні відсотки – показники, які знижують можливість позичальників вчасно повернути кредитні кошти через що зменшується кількість потенційних клієнтів, яким необхідний кредит.

Високий комісійний збір – збір за проведення оплати у відділеннях банку, який інколи складає 5%, а за переведення коштів з картки на картку одного банку дорівнює 3%, коли в інших банках така комісія 0% спонукає людей все більше обирати іншу компанію для проведення переказів.

Можливості:

Розширення клієнтської бази – за допомогою індивідуального підходу до кожного клієнта та пропонування найвигідніших послуг.

Підтримка освітніх проєктів – перспективний варіант розвитку компанії, оскільки найближчим часом планується видача грантів на навчання для студентів.

Кібератаки – це небезпечні ситуації, оскільки в цей момент злочинці можуть отримати конфіденційну інформацію, як ту, що стосується лише банківського обліку, так і персональні дані клієнтів.

Знищення інфраструктури – під час військового стану в країні ризик знищення інфраструктури та майна від ворожого завжди залишається великим, проте найголовнішим залишається збереження життів співробітників, тому обов'язково необхідно дотримуватися правил безпеки під час повітряної тривоги.

Велика кількість банків конкурентів – на сьогоднішній день є велика кількість банків з різними умовами. Популярності зараз набув повністю мобільний банк Monobank у якому можна не лише розраховуватися за послуги, робити перекази без комісії та купувати криптовалюту. Саме Monobank можна назвати одним з найголовніших конкурентів ПриватБанку.

Високі кредитні ризики – безумовно підвищений кредитний ризик через військові дії, проте неодноразово рахунки Приватбанку, а саме фізичних осіб користувачів його послуг потерпають від дій шахраїв.

Безумовно ПриватБанк має достатньо сильних сторін та переваг серед конкурентів, проте як показав SWOT-аналіз компанія має суттєві недоліки та слабкі сторони.

Для боротьби зі збоями в роботі слід провести детальний моніторинг системи зв'язку та інформаційної комунікації для стабілізації з'єднання між банківськими структурами та кінцевими користувачами послуг. Адже збої у системі можуть траплятися не лише від кібератак, а й від збоїв зі зв'язком, тому відповідним відділам слід звернути на це увагу.

Щодо кібератак також важливим залишається контроль та забезпечення якісного захисту від злочинців. Задля його покращення можна оновити склад відділу інформаційної безпеки на більш кваліфікований, або ж провести якісне підвищення кваліфікації для вже задіяних співробітників, як приклад, у відповідних органах державної інформаційної безпеки.

Тема відмивання коштів є досить болючою не лише для такої компанії як ПриватБанк, а й для усієї нашої країни, тому завжди є необхідність у контролі та винищення корупційної діяльності всередині організації.

Саме тому у банку впроваджено Антикорупційну програму, яка розроблена на підставі принципів Конвенції ООН проти корупції (ратифіковано Україною Законом № 251-V (251-16) від 18.10.2006), відповідно до статті 62 Закону України «Про запобігання корупції».[44]

Протягом 2023 року підготовлено 833 висновки щодо відсутності корупційних ризиків під час надання банком благодійної допомоги. Проведено 20 670 антикорупційних перевірок ділових партнерів банку. Зазначені заходи мінімізують ризики ділових відносин банку з контрагентами, які можуть бути залучені до корупційної діяльності.[44]



Ці дані є показником того, банк має позитивні результати в боротьбі з корупцією і йому необхідно продовжувати роботу у тому ж напрямку.

А також щодо високих комісійних зборів, то це питання хвилює багатьох користувачів, оскільки в порівнянні з іншими банками ці ставки занадто високі. Зважаючи на те, що значна кількість конкурентів ПриватБанку працює без комісії за переводи коштів чи зняття комісії компанії слід замислитися про перегляд комісійного відсотку або про його відміну.

Тож, рекомендації щодо подальшого вдосконалення системи управління та загальної діяльності Приватбанку включили в себе такі пропозиції як боротьбу зі збоями в роботі, запобігання та захист від кібератак, продовження ефективного викорінення корупції в організації та врегулювання відсотку комісійного збору.

Отже, ПриватБанк є найбільшим за розмірами активів українським банком і лідером роздрібного банківського ринку України. Одним із перших в Україні запровадив сучасні цифрові банківські послуги та унікальні технологічні рішення, які дозволяють клієнтам дистанційно отримувати більшість послуг через Приват24. Український бізнесмен і політик Сергій Тігіпко був ініціатором створення та першим головою правління компанії. АТ КБ «ПриватБанк» розпочало свою роботу ще 7 лютого 1992 року, але й досі утримується на ринку в лідерах.

Так, банк має свої недоліки, проте переваг більше та вони більш значущі. А той внесок, який ПриватБанк вклав, допомагаючи державі, під час пандемії COVID 19 та повномасштабного вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року важко переоцінити.

## ВИСНОВКИ

Інформаційні технології беруть свій початок з давніх часів та постійно розвиваються відповідно до потреб та запитів людей. Відтак з часом вони проникли в усі сфери життя – наука, медицина, освіта, виробництво та багато інших видів діяльності важко уявити без тих технологічних засобів, які раніше видавалися неймовірними.

Хочеться зазначити, що досліджуючи різні визначення від всесвітніх організацій та державних органів у терміні інформаційні технології є спільні риси, тому можна сформулювати загальне значення, а саме: ІТ – це сукупність процесів, які забезпечуються технологічними засобами задля швидкої та якісної передачі, зберігання, використання та обміну інформацією.

Ознайомившись з класифікацією інформаційних технологій можна сказати, що це поняття з часом буде все більше досліджуватися та розширюватися, оскільки має велику кількість ознак за якими і проводиться розподіл на класи, а з таким стрімким розвитком технологій як зараз кількість нових характеристик для вивчення буде тільки збільшуватися. Це стосується як морального аспекту використання (етичні, неетичні, нейтральні), задіяності самого користувача у передачі даних у мережі чи застосунку (пакетні, діалогові) так і складності використання (базові, складні інтегровані) та т.п.

Загалом цифровізацію можна визначити як процес використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які можуть замінити застарілі інструменти для виконання як операційних так і управлінських процесів у діяльності організацій та окремих користувачів задля полегшення виконання поставлених завдань та створення позитивних змін у всіх сферах соціально-економічного життя людей.

Цифровізація бізнесу – це процес, під час якого підприємства використовують інформаційно-комунікаційні технології, використовуючи можливості ІТ-індустрії, щоб змінити існуючі господарські відносини та досягти господарських цілей. А на сьогоднішній день прийняття швидких і

точних управлінських рішень є життєво важливим для того, щоб компанія була конкурентоспроможною. Усі підприємства та організації повинні використовувати цифрові технології, щоб працювати ефективно.

Промислові компанії мінімізують витрати шляхом комерціалізації та використання об'єктів інтелектуальної власності за допомогою інтелектуальних інформаційних технологій.

Використання сучасних інформаційних технологій органами влади має суттєвий вплив на політичне становище держави. Саме тому президентів і міністрів слід чітко усвідомлювати з якою метою використовуються ІТ, спрямовані на громадян, адже від цього безпосередньо залежить поведінка народу. Такі дії влади можуть об'єднати країну для досягнення спільної мети чи навпаки викликати хвилю супротиву.

Використання сучасних інформаційних технологій в управлінні транспортною логістикою може допомогти вдосконалити логістичні процеси, прогнозувати і приймати обґрунтовані та доцільні рішення. Тим не менш, успішна реалізація таких технологій вимагає висококваліфікованих спеціалістів і підготовлених співробітників які можуть працювати з цими технологіями.

Попри всі можливості, які надає використання інформаційних технологій слід пам'ятати і про негативний вплив та перешкоди, які може створити недобросовісне чи невміле користування сучасними цифровими інструментами.

ПриватБанк є одним з найпопулярніших банків серед клієнтів в Україні, однак банк неодноразово потрапляв у незручне становище через відмивання коштів закордоном та безвідповідальну поведінку власників, які наполегливо відмовлялися виконувати взяті на себе відповідальність за борги банку перед Національним банком України.

Результати роботи банку демонструють його ефективність, гнучкість, адаптивність і стійкість до різких змін. Банк займає лідерські позиції в

загальному результату банківської системи за рахунок довіри клієнтів і швидкому реагуванню на нові виклики та потреби клієнтів. Таким чином, ПриватБанк, який належить державі, є успішним банком і є основою фінансової системи України.

Приватбанк намагається максимально відповідати запитам клієнтів та постійно розвивається. Задля цього банк створює нові послуги та залучає сучасні інформаційні технології для спрощення та збільшення продуктивності обслуговування відвідувачів.

ПриватБанк є найбільшим за розмірами активів українським банком і лідером роздрібного банківського ринку України. Одним із перших в Україні запровадив сучасні цифрові банківські послуги та унікальні технологічні рішення, які дозволяють клієнтам дистанційно отримувати більшість послуг через Приват24. Український бізнесмен і політик Сергій Тігіпко був ініціатором створення та першим головою правління компанії. АТ КБ «ПриватБанк» розпочало свою роботу ще 7 лютого 1992 року, але й досі утримується на ринку в лідерах.

Так, банк має свої недоліки, проте переваг більше та вони більш значущі. А той внесок, який ПриватБанк вклав, допомагаючи державі, під час пандемії COVID 19 та повномасштабного вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року важко переоцінити.

## СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Інформаційні системи і технології. Основні етапи розвитку. Інформаційне законодавство України Остання зміна: 14 березня 2021 URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=1378>
2. ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ URL: <http://eprints.zu.edu.ua/28196/1/38.pdf>
3. ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ: КОНТЕКСТ ТА ОСМИСЛЕННЯ URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/6152/6020>
4. Про Національну програму інформатизації, Закон України № 74/98-ВР (2022) (Україна). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр#Text>.
5. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять (ДСТУ 5034:2008). (2009). Держспоживстандарт України. [http://www.ksv.biz.ua/GOST/DSTY\\_ALL/DSTU2/dstu\\_5034-2008.pdf](http://www.ksv.biz.ua/GOST/DSTY_ALL/DSTU2/dstu_5034-2008.pdf)
6. UNESCO Institute for Statistics. Guide to Measuring Information and Communication Technologies (ICT) in Education. [http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/guide-to-measuring-information-andcommunication-technologies-ict-in-education-en\\_0.pdf](http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/guide-to-measuring-information-andcommunication-technologies-ict-in-education-en_0.pdf).
7. АНАЛІЗ ПРИНЦИПІВ ПОБУДОВИ ТА ПІДХОДІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «ІНФОРМАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ» URL: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Admin,+011.pdf>
8. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ URL: [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/4849/1/INFO\\_SYSTEMS\\_20.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/4849/1/INFO_SYSTEMS_20.pdf)
9. Negroponte N. (1995). Being Digital. New York: Knopf, 256 p. [in English] URL: <https://web.stanford.edu/class/sts175/NewFiles/Negroponte.%20Being%20Digital.pdf>
10. ЦИФРОВІЗАЦІЯ : КАТЕГОРІАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ТА СПЕЦИФІКА ТРАКТУВАННЯ URL: [http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy\\_forum/article/view/243/232](http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/article/view/243/232)

11. Краус Н.М., Голобородько О.П., Краус К.М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку. Ефективна економіка. 2018. №1. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2018/8.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf).
12. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ  
URL: <https://amtp.org.ua/index.php/journal2/article/view/541/461>
13. ЕФЕКТИВНІСТЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЮ ВЛАСНІСТЮ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА URL: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/243281-96-558079-1-10-20211026.pdf>
14. ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ВЛАДИ  
URL: [https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/19155/1/%d0%91%d0%b0%d0%b6%d0%b0%d0%bd%d0%be%d0%b2\\_281.pdf](https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/19155/1/%d0%91%d0%b0%d0%b6%d0%b0%d0%bd%d0%be%d0%b2_281.pdf)
15. Воронкова В.Г., & Нікітенко В.О. Креативне місто як чинник розвитку цифрового суспільства. Комунальне господарство міст. Харків, 2022. Том 2 № 169 (2022): Серія: Економічні науки. С.57-64. URL: <https://khg.kname.edu.ua/index.php/khg/article/view/5935>
16. Воронкова В.Г., Венгер О.М. Формування концепції адміністративного менеджменту в умовах стрімкого розвитку технологій, стохастичності та адаптивності до змін. Humanities studies : зб. наук. пр. / Запорізь. нац. ун-т. Запоріжжя: ЗНУ, 2020. №3 . Р. 159-177.
17. Головіна Олена. Сучасні технології в управлінні транспортною логістикою. International Science Journal of Management, Economics & Finance. Vol. 2, No. 3, 2023, pp. 35-42. doi: 10.46299/j.isjmef.20230203.04.
18. Білоус А. О. Проблеми та перспективи реформування системи публічного управління в умовах воєнного часу. Таврійський науковий вісник. 2022. № 3. С. 23–29. DOI <https://doi.org/10.32851/tnv-pub.2022.3.3>

19. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. К., 2017. Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації / А. І. Семенченко, А. О. Серенок]. К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. 72 с. URL: [https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part\\_002\\_Feb\\_2018.pdf](https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_002_Feb_2018.pdf)

20. Закон України про захист персональних даних <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

21. ВПЛИВ ІТ – ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРОЦЕСИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЛОГІСТИКИ В УКРАЇНІ URL: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/263448-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-606906-1-10-20220824.pdf>

22. Міністерство фінансів України, Приватбанк URL: <https://mof.gov.ua/uk/privatbank>).

23. ПриватБанк URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA#cite\\_note-12](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA#cite_note-12)

24. ПриватБанк URL: <https://latifundist.com/kompanii/1359-privatbank>

25. Банк Англії визнав процедуру націоналізації ПриватБанку у 2016 році URL: <https://www.rbc.ua/ukr/news/bank-anglii-priznal-protseduru-natsionalizatsii-1620998905.html>

26. Суд скасував рішення про незаконність націоналізації ПриватБанку URL: <https://unn.ua/news/sud-skasuvav-rishennya-pro-nezakonnist-natsionalizatsiyi-privatbanku>

27. Суд підтвердив, що ПриватБанк не повернуть колишнім власникам від 27.09.23 URL: <https://www.facebook.com/UNNews>

28. Суд задовольнив позов Коломойського у справі про націоналізацію ПриватБанку від 17.04.2019 URL: <https://hromadske.ua/posts/sud-zadovolniv-pozov-kolomojskogo-u-spravi-pro-nacionalizaciyu-privatbanku-nbu-oskarzhit-rishennya>

29. Суд ухвалив ще одне рішення щодо націоналізації ПриватБанку від 19 квітня 2019 URL: <https://hromadske.ua/posts/sud-uhvaliv-she-odne-rishennya-shodo-nacionalizaciyi-privatbanku-na-korist-kolomojskogo>

30. ПриватБанк виграв апеляцію у Коломойського в Лондонському суді від 15.08.2019 URL: <https://novynarnia.com/2019/10/15/privatbank-vigrav-apelyatsiyu-u-kolomoyskogo-v-londonskomu-sudi/>

31. Ексакціонер ПриватБанку не зміг розірвати договори поруки за кредитами з Національним банком від 16.05.2024 URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/eksaktsioner-privatbanku-ne-zmig-rozirvati-dogovori-poruki-za-kreditami-z-natsionalnim-bankom>

32. Масштабний збій у ПриватБанку від 30.08.2023 URL: <https://hvylya.net/uk/news/278488-masshtabnyy-sboy-v-privatbanke-monobank-soobshchil-o-problemah-iz-za-kolleg>

33. У ПриватБанку розповіли, як збій «Київстару» впливає на роботу деяких терміналів та банкоматів від 12.12.2023 URL: <https://hromadske.ua/posts/u-privatbanku-rozpovili-yak-zbij-kiyivstaru-vplivaye-na-robotu-deyakh-terminaliv-ta-bankomativ>

34. PrivatBank\_insider Telegram запис від 24.01.2024

35. Виїжджаючим за кордон від 22.07.2016 URL: <https://privatbank.ua/abroad>

36. В Італії філію ПриватБанку звинуватили у відмиванні грошей від 10.08.2016 URL: <https://ua.korrespondent.net/business/financial/3729665-v-italii-filiui-pryvatbanku-zvynuvatyly-u-vidmyvanni-hroshei>

37. Кіпрський ПриватБанк оштрафований за відмивання грошей від 01.11.2016 URL: <https://news.finance.ua/ua/news/-/387792/kiprskyj-privatbank-oshtrafovanyj-za-brudni-groshti>

38. Визначення терміну «Процентні доходи і витрати» URL: <https://dtkr.ua/dictionary/p/7598-procentni-doxodi-i-vitrati>



39. Методологічні підходи до управління фінансовими ризиками підприємства URL:

[https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstreamdownload/123456789/54732/5/Zhuravka\\_financial\\_risk.pdf](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstreamdownload/123456789/54732/5/Zhuravka_financial_risk.pdf)

40. АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК" РІЧНИЙ ЗВІТ 31 грудня 2021 року URL:

[https://static.privatbank.ua/files/doc2\\_09092022.pdf](https://static.privatbank.ua/files/doc2_09092022.pdf)

41. АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК" РІЧНИЙ ЗВІТ 31 грудня 2022 року URL:

[https://static.privatbank.ua/files/dod1\\_01052023\\_2022.pdf](https://static.privatbank.ua/files/dod1_01052023_2022.pdf)

42. АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК" РІЧНИЙ ЗВІТ 31 грудня 2023 року URL:

<https://static.privatbank.ua/files/Richnyy+zvit+za+2023.pdf>

43. ОБ'ЄДНАНІ РЕЗУЛЬТАТАМИ Річний звіт 2023 URL:  
<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Telegram%20Desktop>

44. Нацбанк виніс на обговорення проєкт «Антикорупційної програми НБУ» на наступних два роки URL: <https://ucap.io/nbu-vynis-na-obgovorennya-proyekt-antikorupczijnoyi-programy-na-nastupnyh-dva-roky/>

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Докладніше про другий етап розвитку інформаційних технологій

СІМ (Computer Integrated Manufacturing) — це комп'ютеризоване інтегроване виробництво, що передбачає інтеграцію всіх підсистем: управління постачанням, виробництва, транспортування та складування систем, якості, продажів тощо. Однією з передумов появи інформаційної системи другого покоління є концепція комп'ютеризованого інтегрованого виробництва СІМ, запропонована на початку 1980-х років, яка створює основу для автоматизованої інтеграції гнучких систем управління виробництвом і підприємством на основі потужних обчислювальних можливостей комп'ютерів.

### Третій етап розвитку ІТ

Розвиваються клієнт-серверні, веб-серверні та Інтернет-технології. Концепція розподіленої обробки економічної інформації реалізується на базі сучасних персональних комп'ютерів та локальних комп'ютерних мереж, що забезпечує формування автоматизованих робочих місць, що дає змогу автоматизувати виснажливі обчислювальні операції, що виконуються відповідними фахівцями на робочому місці, впливаючи на інформацію процесу обробки, враховуйте реальну ситуацію та використовуйте публічні інформаційні ресурси. Автоматизоване робоче місце забезпечує користувачам можливість діалогової взаємодії та оперативний доступ до централізованих баз даних.

### Останній етап розвитку інформаційних технологій

На останньому етапі також є достатньо проблем з якими зіткнулися користувачі. Найважливішими з них є: необхідність розробки, створення та розподілу ІС на основі багатопроцесорної архітектури; розробка угод і стандартів обміну та обробки даних, а також протоколів для комп'ютерних розробок і телекомунікацій, збільшення продуктивності та, як наслідок, вартості обслуговування, робота з комп'ютерним обладнанням, відсутність достатньої кількості висококваліфікованих працівників, забезпечення доступу до стратегічної інформації, забезпечення захисту та безпеки інформації та багато інших проблем

### Сучасні підходи до створення нейромереж

Семіотичний підхід до розробки штучного інтелекту включає створення символічних систем, які відтворюють високорівневі психічні процеси, такі як мислення, мова, емоції та творчість.

Біологічний підхід включає вивчення штучних нейронних мереж і еволюцій. Це означає те, що з розвитком цифровізації люди створюють не просто інструмент для виконання повсякденних задач, але й намагаються максимально приблизити штучний інтелект до людського.

Наразі ШІ задіяний ледь не у кожній сфері діяльності людини. Від наукових розробок, винайдення нових ліків та розробки роботів з мисленням, подібним до людського до голосових помічників у телефонах, розумних побутових пристроїв та чатів, які легко генерують текст чи картинку за запитом користувача.

### Вплив діджиталізації на управління підприємством

Щоб зрозуміти, як «діджиталізація» та «цифровізація» впливають на управління підприємством, важливо зрозуміти, що вони означають. Як і людина, підприємство повинно мати систему внутрішніх комунікацій, так звану «нервову систему». Елементами якої, в основі діяльності всіх підприємств представлені такі компоненти: клієнти, продукти та послуги, прибутки, витрати, конкуренти, доставка товарів або послуг клієнтам і співробітники компанії. Підприємство повинно координувати бізнес-процеси в кожній із цих сфер. Наприклад, щоб гарантувати, що клієнти отримують товар, служба продажів повинна мати можливість швидко визначити, чи достатньо запасів товарів та чи є можливість їх швидко отримати. Для того, щоб швидко розробити пріоритети виробництва, виробничі підрозділи повинні знати, які продукти мають великий попит. Керівники бізнесу на всіх рівнях компанії також повинні знати, скільки товарів є на складі та скільки їх потрібно.

### Вплив людського фактору на впровадження нових технологій

Працівники вважають «живе» спілкування важливим для особистих і людських взаємин, тому людський фактор може призвести до ускладнення процесу, таким чином елемент «офлайн» роботи завжди буде присутнім в компанії незалежно від контексту завдання.

У процесі цифровізації підприємств керівники повинні ретельно спланувати та оцінити свою стратегію цифровізації. Крім того, необхідно знати, що інтенсивність цифровізації повинна демонструвати реальні можливості підприємства як через застосування нових ІТ, так і через використання їх працівниками.

Для того, щоб компанія могла успішно впроваджувати цифрові технології, керівництво повинно враховувати різні проблеми, з якими воно може зіштовхнутися при запровадженні змін, такі як технології та інновації, поведінка та вимоги клієнтів, рівень готовності персоналу до нових технологій тощо.[12, с.10]

## Вплив інформаційних технологій на оптимізацію логістичних процесів

Автоматизація та оптимізація логістичних процесів, а також впровадження систем моніторингу та керування транспортними засобами є одними з найважливіших елементів використання сучасних технологій у сфері управління транспортною логістикою. За допомогою спеціалізованих систем і програм управління можна значно прискорити та спростити процес планування та координації поставок, а також більш ефективно реагувати на проблеми та затримки.

Використання машинного навчання та ШІ є одними з найперспективніших технологій у галузі управління транспортною логістикою ці системи можуть аналізувати великі масиви інформації і поради як оптимізувати транспортні процеси та скорочувати витрати, що покращує продуктивність і загальну якість логістичних процесів.

Серед усього різноманіття сучасних технологій TensorFlow заслуговує на увагу менеджерів логістичних процесів. Адже він є бібліотекою для глибокого навчання, що розроблена Google, чудово підходить для аналізу поведінки пасажирів у громадському транспорті.[17,с.4] TensorFlow використовує дані, отримані з камер і сенсорів, щоб визначити різні елементи поведінки пасажирів, такі як частота відвідування, тип квитка, час подорожі та багато іншого. На основі цих даних розробляються моделі машинного навчання, які можуть передбачати попит на певні маршрути та пропозиції, а також допомагати транспортним компаніям покращувати свої послуги.

Нейронні мережі можна використовувати для прогнозування, класифікації та розпізнавання, а також для аналізу даних транспортних процесів для виявлення закономірностей, необхідних для покращення ефективності управління транспортною логістикою.

Система супутникової навігації Galileo, розроблена Європейським Союзом у співпраці з Європейським космічним агентством (ESA), також



заслуговує уваги. Система складається з двадцяти чотирьох операційних супутників і кількох резервних супутників, які надають покриття всій Європі та іншим частинам світу. Galileo є корисним інструментом для керування транспортом, оскільки він може визначати місця з високою точністю та надійністю, надає інформацію про небезпечні ділянки, дорожні роботи, обмеження швидкості та погодні умови. [17, с.5] Крім того, він допомагає водіям бути усвідомленими про потенційні небезпеки та приймати відповідні заходи для забезпечення безпеки.

### Державна регуляція інформаційного простору

Сучасна концепція державного управління вимагає, щоб державні службовці більше слухали звернення громадян та залучали інститути громадянського суспільства до процесу прийняття рішень, і щоб їх діяльність була прозорою та відкритою.

Публічна інформація є інструментом для створення прозорості та відкритості діяльності органів державної влади, важливою частиною демократичного процесу прийняття рішень у державному управлінні і передумовою для того, щоб громадяни мали право брати участь у публічному управлінні.[18] Для цього необхідно докласти зусиль, щоб гарантувати, що суб'єкти можуть отримувати доступ до інформації за допомогою інноваційних методів подання, а також надати їм можливість отримувати, розширювати та висловлювати свої власні думки.

Конституція України, закони України, рішення Кабінету Міністрів України та інші нормативні акти регулюють інформаційно-комунікаційну діяльність у публічній сфері України в умовах розвитку інформаційного суспільства.

Кожен громадянин України має такі права, гарантовані Конституцією [19, с.72]: право на свободу думок і вираз своїх поглядів; право на свободу спілкування та висловлення своїх особистих поглядів; право на свободу збору, зберігання, використання та поширення інформації усно, письмово чи іншим способом ; право на участь у державному управлінні; і право на свободу інформації.

Закон України «Про захист персональних даних» «регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямовані на захист основоположних прав і свобод людини та громадянина, зокрема права на невтручання в їх особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних». [20]

### Позитивний вплив використання сучасних ІТ на діяльність промислових підприємств

- впровадження спеціалізованої системи розробки звіту, яка оцінює роботу організації в процесах створення, комерціалізації та використання об'єктів інтелектуальної власності, призвело до спрощення контролю виробництва;

- використання комп'ютерних систем і системи електронного документообігу дозволяє вирішувати бізнес-завдання в короткі терміни.

На противагу тому, що існує безліч переваг у сфері комерціалізації та застосування об'єктів інтелектуальної власності все ще існує низка проблем які потребують сервісу:[13, с.4]

- промислові підприємства не підтримують темпів і не модернізують свою технічну, інноваційну та інтелектуальну базу, що є результатом низького фінансування творчих процесів і нестачі кваліфікованих наукових і обслуговуючих працівників;

- проблеми з експортом об'єктів інтелектуальної власності через труднощі з митним оформленням;

- недостатнє фінансування для деяких промислових підприємств що займаються дослідженнями і створенням продукції у сфері інформаційних технологій.

## Процентні доходи та витрати (станом на 2021)

<i>У мільйонах українських гривень</i>	<b>2021 рік</b>	<b>2020 рік</b>
<b>Процентні доходи</b>		
<i>Процентні доходи за ефективною ставкою відсотка</i>		
Кредити та аванси фізичним особам	17 949	17 896
Інвестиційні цінні папери за СВІСД	9 596	7 194
Кредити підприємствам малого та середнього бізнесу (МСП)	1 837	1 160
Заборгованість банків	1 190	1 446
Кредити та аванси юридичним особам	238	630
Інвестиційні цінні папери за АС	55	191
Грошові кошти та їх еквіваленти та обов'язкові резерви	5	30
<b>Всього процентних доходів за ефективною ставкою відсотка</b>	<b>30 870</b>	<b>28 547</b>
<i>Інші процентні доходи</i>		
Інвестиційні цінні папери за СВПЗ	4 440	4 453
Фінансовий лізинг	544	563
<b>Всього інших процентних доходів</b>	<b>4 984</b>	<b>5 016</b>
<b>Всього процентних доходів</b>	<b>35 854</b>	<b>33 563</b>
<b>Процентні витрати</b>		
Строкові депозити фізичних осіб	4 611	7 428
Поточні/розрахункові рахунки	1 519	3 419
Орендні зобов'язання орендаря	209	267
Строкові депозити юридичних осіб	197	574
Заборгованість перед НБУ	-	263
Заборгованість перед банками та іншими фінансовими організаціями	-	4
Інше	1	6
<b>Всього процентних витрат</b>	<b>6 537</b>	<b>11 961</b>
<b>Чистий процентний дохід</b>	<b>29 317</b>	<b>21 602</b>

## Додаток И

## Процентні доходи та витрати (станом на 2022)

<i>У мільйонах українських гривень</i>	2022 рік	2021 рік
<b>Процентні доходи</b>		
<i>Процентні доходи за ефективною ставкою відсотка</i>		
Кредити та аванси фізичним особам	15 634	17 949
Інвестиційні цінні папери за СВІСД	12 712	9 596
Кредити та аванси банкам	6 857	1 190
Кредити підприємствам малого та середнього бізнесу (МСП)	2 816	1 837
Кредити та аванси юридичним особам	523	238
Грошові кошти та їх еквіваленти	343	5
Інвестиційні цінні папери за АС	20	55
<b>Всього процентних доходів за ефективною ставкою відсотка</b>	<b>38 905</b>	<b>30 870</b>
<i>Інші процентні доходи</i>		
Інвестиційні цінні папери за СВПЗ	4 440	4 440
Фінансовий лізинг	341	544
<b>Всього інших процентних доходів</b>	<b>4 781</b>	<b>4 984</b>
<b>Всього процентних доходів</b>	<b>43 686</b>	<b>35 854</b>
<b>Процентні витрати</b>		
Строкові депозити фізичних осіб	3 198	4 611
Заборгованість перед НБУ	165	-
Зобов'язання орендаря з лізингу	157	209
Поточні/розрахункові рахунки	134	1 519
Строкові депозити юридичних осіб	111	197
Кошти банків	3	-
Інше	-	1
<b>Всього процентних витрат</b>	<b>3 768</b>	<b>6 537</b>
<b>Чистий процентний дохід</b>	<b>39 918</b>	<b>29 317</b>

## Додаток І

## Процентні доходи та витрати (станом на 2022)

<i>У мільйонах українських гривень</i>	2023 рік	2022 рік
<b>Процентні доходи</b>		
<i>Процентні доходи за ефективною ставкою відсотка</i>		
Кредити та аванси фізичним особам	20 245	15 634
Інвестиційні цінні папери за СВІСД	17 879	12 712
Кредити та аванси банкам	15 743	6 857
Кредити підприємствам малого та середнього бізнесу (МСП)	4 622	2 816
Грошові кошти та їх еквіваленти	2 028	343
Кредити та аванси юридичним особам	1 012	523
Інвестиційні цінні папери за АС	21	20
Придбані/створені знецінені кредити	4	-
Інше	60	-
<b>Всього процентних доходів за ефективною ставкою відсотка</b>	<b>61 614</b>	<b>38 905</b>
<i>Інші процентні доходи</i>		
Інвестиційні цінні папери за СВПЗ	4 440	4 440
Фінансовий лізинг	184	341
<b>Всього інших процентних доходів</b>	<b>4 624</b>	<b>4 781</b>
<b>Всього процентних доходів</b>	<b>66 238</b>	<b>43 686</b>
<b>Процентні витрати</b>		
Строкові депозити фізичних осіб	4 820	3 198
Поточні/розрахункові рахунки	1 541	134
Зобов'язання орендаря з лізингу	158	157
Строкові депозити юридичних осіб	65	111
Інші залучені кошти	24	-
Кошти банків	8	3
Заборгованість перед НБУ	-	165
<b>Всього процентних витрат</b>	<b>6 616</b>	<b>3 768</b>
<b>Чистий процентний дохід</b>	<b>59 622</b>	<b>39 918</b>