

**Чернівецький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету**

Кафедра фінансів, обліку і оподаткування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ: ЇХ РОЛЬ ТА МІСЦЕ У
РОЗВИТКУ СИСТЕМИ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ»**

на матеріалах АТ «Ощадбанк»

Студентки 2 курсу, 710 групи,
спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа, страхування
та фондовий ринок»
ОП «Фінансовий моніторинг та
податковий менеджмент»

Малайку Марії
Іванівни

Науковий керівник:
к.е.н., доцент

Томнюк Тетяна
Леонідівна

Завідувач кафедри:
д.е.н., професор

Чорновол Алла
Олегівна

Чернівці 2024

АНОТАЦІЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Студентки: Малайку Марії Іванівни

Кафедра: Фінансів, обліку і оподаткування

Спеціальність: Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

Тема роботи: «Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг» на матеріалах АТ «Ощадбанк»

Анотація

У випускній кваліфікаційній роботі розглядаються теоретичні та практичні аспекти впливу інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності. Досліджено основні етапи розвитку банківської системи в Україні та проаналізовано ключові проблеми й виклики, з якими стикаються банки при впровадженні новітніх технологій. На матеріалах АТ «Ощадбанк» показано, що застосування інтернет-технологій сприяє підвищенню ефективності операцій, зниженню витрат та зростанню доходів. Результати дослідження також підкреслюють необхідність удосконалення системи фінансового моніторингу в умовах цифровізації для забезпечення стабільності й надійності банківської системи.

Ключові слова: інтернет-технології, фінансова діяльність, банківський сектор, фінансовий моніторинг.

The summary

The graduate qualification work examines the theoretical and practical aspects of the impact of internet technologies on the financial performance of banking activities. The main stages of the development of the banking system in Ukraine are analyzed, along with the key problems and challenges faced by banks in implementing modern technologies. Based on the materials of JSC "Oschadbank," it is shown that the use of internet technologies contributes to increasing operational efficiency, reducing costs, and growing revenues. The results of the research also emphasize the need to improve the financial monitoring system in the context of digitalization to ensure the stability and reliability of the banking system.

Keywords: internet technologies, financial activities, banking sector, financial monitoring.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	
1.1 Роль інтернет-технологій у розвитку активних та пасивних операцій банку.	7
1.2. Теоретичні аспекти впливу інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності.	10
1.3. Інтернет-технології в системі фінансового моніторингу комерційних банків.	13
Висновки до розділу 1	15
РОЗДІЛ 2. МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ОЩАДБАНК» В КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ	
2.1. Характеристика основних результатів діяльності АТ «Ощадбанк» за 2021-2023 роки.	17
2.2. Аналіз використання інтернет-технологій при здійсненні банківських операцій.	24
2.3. Оцінка інтернет-сервісів та електронних платіжних систем банку.	29
Висновки до розділу 2	32
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	
3.1. Проблеми використання інтернет-технологій у проведенні активних і пасивних операцій банку.	34
3.2. Напрямки підвищення ефективності фінансового моніторингу при здійсненні операцій комерційних банків з використанням інтернет-технологій.	38
3.3. Шляхи покращення фінансових показників діяльності банку завдяки оптимізації використання інтернет-технологій.	42
Висновки до розділу 3	46
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку глобальної економіки та зростання конкуренції серед фінансових установ інтернет-технології стали невід'ємною частиною банківських послуг. Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю впровадження новітніх технологій для підвищення ефективності діяльності банків та забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку.

Впровадження інтернет-технологій у банківську діяльність стикається з численними викликами, такими як кібербезпека, регуляторні вимоги та необхідність адаптації до змінюваних умов ринку. Дослідження таких вчених, як Лисенко С. М. і Караєва Н. В., а також практиків у галузі банківських технологій підтверджують важливість застосування інноваційних рішень для забезпечення стабільності фінансових установ.

Мета кваліфікаційної роботи: дослідження сучасних тенденцій щодо використання інтернет-технологій в діяльності банків, визначення напрямів підвищення їх ефективності для розвитку системи банківських послуг.

Для досягнення мети дослідження були визначені такі завдання:

1. проаналізувати роль інтернет-технологій у розвитку активних і пасивних операцій комерційних банків;
2. вивчити теоретичні аспекти впливу інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності;
3. дослідити інтернет-технології в системі фінансового моніторингу комерційних банків;
4. оцінити основні результати діяльності АТ «Ощадбанк» за 2021-2023 роки;
5. провести аналіз використання інтернет-технологій при здійсненні банківських операцій в АТ «Ощадбанк»;

6. оцінити інтернет-сервіси та електронні платіжні системи, що використовуються в АТ «Ощадбанк»;
7. визначити проблеми використання інтернет-технологій у проведенні активних і пасивних операцій банку;
8. розробити напрямки підвищення ефективності фінансового моніторингу комерційних банків з використанням інтернет-технологій;
9. запропонувати шляхи покращення фінансових показників діяльності банку завдяки оптимізації використання інтернет-технологій.

Об'єкт дослідження: система банківських послуг в Україні.

Предмет дослідження: використання інтернет-технологій у системі банківських послуг, зокрема в АТ «Ощадбанк».

Методи дослідження. Теоретичною основою магістерського дослідження є положення економічної теорії, фінансового менеджменту, банківської справи, інноваційних технологій, а також законодавчі та нормативні акти України, що регулюють діяльність банківських установ. Для проведення аналізу використано наукові праці, присвячені питанням розвитку інтернет-банкінгу, впливу цифровізації на фінансові показники банків, впровадження фінансових технологій у банківську діяльність та забезпечення кібербезпеки.

У процесі дослідження застосовано такі методи: аналіз, синтез і логічне узагальнення – для уточнення сутності понять «інтернет-банкінг», «фінансовий моніторинг», «інноваційні банківські технології»; порівняльний аналіз – для оцінки динаміки впровадження інтернет-технологій в діяльність АТ «Ощадбанк» та інших банківських установ; статистичний аналіз, ряди динаміки і трендовий аналіз – при оцінці змін основних фінансових показників АТ «Ощадбанк» за 2021–2023 роки (активи, прибуток, кредитний портфель); графічний метод – для візуалізації динаміки фінансових показників банку, кількості користувачів інтернет-банкінгу та популярності

електронних платіжних систем; метод групування – при сегментації клієнтів банку за користуванням цифровими сервісами; економіко-математичне моделювання – для визначення залежності між рівнем впровадження інтернет-технологій та фінансовими показниками банку. Комплексне застосування зазначених методів дозволило не лише виявити основні тенденції впровадження інтернет-технологій у банківській сфері, але й обґрунтувати практичні рекомендації щодо підвищення ефективності їх використання в діяльності АТ «Ощадбанк».

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є наукові статті, аналітичні звіти, фінансові звіти банків, а також матеріали наукових конференцій.

Наукова новизна результатів дослідження. Наукова новизна роботи полягає в комплексному аналізі впливу інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності, що дозволяє сформулювати нові підходи до оптимізації банківських операцій.

Практичне значення одержаних результатів. Практичне значення результатів дослідження полягає у розробці рекомендацій щодо впровадження ефективних інтернет-технологій у банківську діяльність, що може бути використано як для вдосконалення діяльності окремих банків, так і для формування загальної стратегії розвитку фінансового сектору.

Публікації. За результатами дослідження опубліковано наукову статтю на тему «Інтернет-технології в системі банківських послуг: аналіз на прикладі АТ «Ощадбанк» (Збірник студентських наукових праць Чернівецького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету. Випуск 34. Чернівці, 2024).

Обсяг та структура випускної кваліфікаційної роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів та пропозицій, списку використаних джерел. Основний текст роботи викладено на 50 сторінках, що містять 2 таблиці та 7 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Роль інтернет-технологій у розвитку активних та пасивних операцій банку

Інтернет-технології відіграють провідну роль у трансформації банківського сектора, впливаючи як на активні, так і на пасивні операції банку. Сучасний розвиток технологій не лише змінює способи обслуговування клієнтів, але й підвищує ефективність, прибутковість і конкурентоспроможність банківських установ, що відповідає викликам сучасного фінансового ринку [13, с.12].

Еволюція банківської системи в напрямку обслуговування клієнтів за допомогою дистанційної моделі роботи банківської установи була спричинена специфікою економічного та соціального середовища, в якому банки здійснюють свою діяльність, і, перш за все, розвитком нових технологій передачі інформації та систем автоматизованого проведення банківських операцій [22, с. 17]. Важливе місце у цьому процесі займають технології самообслуговування клієнтів банківських установ, також відомі як альтернативні канали продажів [16, с.354].

Стадії розвитку електронного банківського обслуговування можна розділити на три основні етапи: система «Клієнт-Банк», мобільний банкінг та Інтернет-банкінг. Система «Клієнт-Банк» дає можливість клієнту отримати інформацію про рух грошових коштів, суму залишку на власному рахунку та керувати ним, не залишаючи офіс. Вона не замінює традиційну систему платежів, а лише доповнює її, дозволяючи клієнтам ефективніше керувати своїми рахунками [43, с.172].

Використання інтернет-банкінгу надає значні переваги, серед яких значна економія часу завдяки відсутності потреби відвідувати банківську

установу особисто [11, с.60]. Крім того, Інтернет як фінансовий інструмент надає банкам чудові можливості заощадити на стандартних операціях, пов'язаних із платіжним обігом [32, с.27].

Активні операції — це діяльність банків, спрямована на розміщення залучених ресурсів з метою отримання доходу. До основних активних операцій належать:

1. Кредитування: надання позик фізичним та юридичним особам. Згідно з дослідженням С. Лисенка, кредитування є ключовим джерелом доходу для банків, оскільки процентні ставки на кредити часто перевищують витрати на залучення ресурсів [40, с.15].
2. Інвестиції: придбання цінних паперів, державних облігацій та інших фінансових інструментів. Згідно з аналізом, проведеним Національним банком України, інвестиційні операції можуть суттєво підвищити фінансову стійкість банків, якщо вони диверсифіковані [46].
3. Операції з валютами: купівля та продаж іноземної валюти. Це дозволяє банкам не тільки отримувати доходи від валютних коливань, але й задовольняти потреби клієнтів у валютних операціях [38, с.250].

Пасивні операції — це діяльність, спрямована на формування ресурсної бази для здійснення активних операцій. До них відносяться:

1. Залучення депозитів: прийом вкладів від фізичних та юридичних осіб. Згідно з дослідженням Національного банку України, депозитні програми є основним джерелом фінансування для банків, оскільки вони забезпечують стабільність ресурсної бази [46].
2. Випуск облігацій: залучення коштів через випуск боргових цінних паперів. Це дозволяє банкам диверсифікувати джерела фінансування і зменшити ризики, пов'язані з залежністю від депозитів [59, с.47].
3. Кредитування від інших фінансових установ: отримання позик від інших банків. Це важливий інструмент управління ліквідністю, який дозволяє банкам швидко реагувати на потреби ринку [20, с.255].

Мобільні додатки для управління активами стали невід'ємною частиною банківських послуг, забезпечуючи доступ до рахунків та фінансових інструментів. Інтеграція додатків з платіжними системами сприяє прискоренню розрахунків, що є важливим для динамічного сучасного ринку [29, с.22].

Дистанційне обслуговування клієнтів сьогодні охоплює широкий спектр послуг: від простих операцій, як-от оплата мобільних послуг, до складніших, як проведення міжбанківських платежів та огляд операцій за будь-який період, незалежно від часу доби чи дня тижня [26, с.47].

Для захисту акаунтів користувачів застосовуються такі заходи: прив'язка до номера мобільного, блокування після кількох спроб введення неправильного пароля, автоматична деактивація при бездіяльності, а також віртуальна клавіатура для запобігання автоматичному підбору паролів [14, с.122].

Закон України “Про віртуальні банки” регулює діяльність банків у цифровому просторі, забезпечуючи правові основи для інновацій в українському банківському секторі [24].

Для банків України важливим завданням є забезпечення стабільного розвитку, підвищення конкурентоспроможності на внутрішньому та зовнішньому фінансових ринках, а також посилення взаємодії з реальним сектором економіки. [2, с.15]. Подальші дослідження у цьому напрямі стосуватимуться універсалізації банків, підвищення якості обслуговування та адаптації послуг до потреб українських клієнтів [4, с.31].

1.2. Теоретичні аспекти впливу інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності

Вплив інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності є значним і багатограним. Цей вплив проявляється в підвищенні ефективності операцій, скороченні витрат, збільшенні доходів та розширенні

спектра послуг, що надаються банками. Цифровізація стала одним з основних чинників, що визначають конкурентоспроможність банків на сучасному ринку [28, с.100].

Використання інтернет-технологій надає банкам можливість автоматизувати ключові бізнес-процеси та оптимізувати фінансові результати [40, с.52].

Скорочення операційних витрат стає можливим завдяки оптимізації людських ресурсів. Завдяки інтернет-технологіям зменшується потреба в численному персоналі, оскільки багато процесів можна автоматизувати. Наприклад, запровадження онлайн-платформ дозволяє клієнтам самостійно здійснювати банківські операції без втручання співробітників. Це знижує витрати на обслуговування клієнтів і адміністративні процеси, що позитивно впливає на фінансові результати банків [34, с.22].

Крім того, автоматизація процесів допомагає зменшити ймовірність людських помилок, що може призвести до фінансових втрат. Завдяки цьому банки можуть оптимізувати свої витрати і збільшити прибуток [19, с.103].

Інтернет-технології мають суттєвий вплив на конкурентоспроможність банківських установ. Вони не лише змінюють способи надання послуг, а й формують нові вимоги до банківських продуктів та послуг. Фінансові інновації відіграють вирішальну роль у забезпеченні конкурентоспроможності банків на фінансовому ринку [23, с.38].

Основними аспектами, які сприяють підвищенню конкурентоспроможності банків, є поліпшення клієнтського досвіду та залучення нових клієнтів через інноваційні продукти.

Сьогодні клієнти очікують швидкості та зручності у всіх своїх взаємодіях з банком. Інтернет-технології дозволяють банкам надавати послуги 24/7, що підвищує задоволеність клієнтів. Вебсайти та мобільні додатки забезпечують простий і зрозумілий інтерфейс, який дозволяє легко здійснювати фінансові операції, перевіряти баланс, управляти картками, а також отримувати підтримку у разі виникнення запитів [9, с.13].

Інтернет-технології також сприяють створенню нових, інноваційних продуктів, які привертають увагу потенційних клієнтів. Сучасні банки пропонують різноманітні фінансові інструменти, що відповідають актуальним потребам ринку, завдяки чому стають привабливими для нових груп клієнтів [57, с.29].

Програми лояльності та винагород: інноваційні програми лояльності, які пропонують кешбек або знижки на послуги, стають додатковим стимулом для залучення клієнтів. Це особливо важливо у конкурентному середовищі, де банки борються за увагу клієнтів [39, с.50].

Залучення молоді до банківських послуг є критично важливим аспектом для стабільності та розвитку фінансових установ. Молоді клієнти, зокрема представники покоління Z та мілленіали, мають інші пріоритети та очікування, пов'язані з банківськими послугами, ніж старші покоління. Інтернет-банкінг, зокрема, відіграє ключову роль у залученні цієї групи клієнтів завдяки своїй зручності, швидкості та доступності [56, с.17].

Сучасні банки активно використовують інтернет-технології для створення мобільних додатків і онлайн-платформ, що дозволяють молодим користувачам виконувати фінансові операції з будь-якої точки світу. Згідно з дослідженнями, молодь вважає доступ до банківських послуг через мобільні пристрої одним із найважливіших критеріїв вибору фінансової установи [5].

Такі додатки пропонують інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який дозволяє легко перевіряти баланс, здійснювати платежі та управляти рахунками.

Крім того, банки реалізують програми лояльності та акції, орієнтовані на молодь, такі як кешбек, знижки на послуги, а також спеціальні депозитні програми, що стимулюють заощадження. Ці ініціативи сприяють формуванню позитивного іміджу банків серед молоді та заохочують їх до активного використання банківських послуг.

Важливим елементом залучення молодих клієнтів є також фінансова освіта. Багато банків пропонують безкоштовні вебінари, курси та ресурси, які

допомагають молоді зрозуміти основи фінансового управління та інвестицій. Це не лише підвищує фінансову грамотність, але й формує довіру до банківських установ.

Таким чином, залучення молоді через інтернет-банкінг є важливим фактором, що впливає на фінансові результати банків, оскільки нові клієнти забезпечують зростання депозитів і кредитування, а також сприяють розвитку інноваційних продуктів, що відповідають сучасним потребам.

Впровадження інтернет-технологій значно змінило характер банківських операцій, як активних, так і пасивних. Інтернет-банкінг, мобільні додатки та електронні платіжні системи стали невід'ємною частиною банківських послуг [42, с.70].

Хоча впровадження інтернет-технологій у банківську сферу має безліч переваг, воно також супроводжується низкою ризиків, які можуть негативно вплинути на функціонування фінансових установ. Основні ризики, пов'язані з використанням інтернет-технологій, включають кіберзагрози та шахрайство, інвестиції в інформаційну безпеку, а також вплив технологічних збоїв на фінансові показники [33, с.50].

Інвестиції в інформаційну безпеку стають критично важливими для фінансових установ. Банк повинен постійно інвестувати в сучасні технології та програмне забезпечення для забезпечення захисту своїх систем [3, с.25]. Це включає регулярні оновлення систем безпеки, навчання персоналу щодо кіберзагроз і використання найкращих практик безпеки.

Резюмуючи, можна зазначити, що вплив інтернет-технологій на фінансові результати банківської діяльності є комплексним процесом, що має як позитивні, так і негативні аспекти. Впровадження новітніх технологій дозволяє банкам підвищувати ефективність операцій, знижувати витрати та збільшувати доходи. Водночас, банки повинні бути готові до нових викликів та ризиків, що виникають унаслідок технологічних змін.

1.3. Інтернет-технології в системі фінансового моніторингу комерційних банків

У сучасних умовах швидкого розвитку інтернет-технології стали невід'ємною частиною функціонування комерційних банків, підвищуючи ефективність банківських операцій і рівень фінансової безпеки. Вони дозволяють автоматизувати моніторинг транзакцій, збирати та аналізувати дані в реальному часі, що сприяє запобіганню шахрайству та відмиванню грошей, забезпечуючи відповідність регуляторним вимогам [10, с.44].

Фінансовий моніторинг є ключовим елементом управління ризиками в комерційних банках. Використання інтернет-технологій у фінансовому моніторингу банків дозволяє оперативно виявляти підозрілі транзакції та мінімізувати ризики відмивання коштів [44, с.89]. Завдяки інтернет-технологіям, банки здатні швидко та ефективно виявляти підозрілі транзакції, що сприяє запобіганню фінансовим злочинам, зокрема шахрайству та відмиванню грошей. Інтеграція цифрових технологій у процеси фінансового моніторингу сприяє підвищенню ефективності контролю та забезпеченню прозорості банківських операцій [25, с.118].

Сучасні інформаційні системи, засновані на інтернет-технологіях, дозволяють банкам автоматизувати процеси моніторингу та швидко реагувати на виявлені порушення [35, с. 113].

Системи моніторингу транзакцій працюють на основі алгоритмів, які аналізують дані про попередні операції, виявляючи підозрілі патерни. Це може включати, наприклад, велику кількість транзакцій, що перевищують певні ліміти, або незвичні для клієнта геолокації. Важливою функцією цих систем є автоматизоване формування звітів про виявлені підозрілі операції, що дозволяє не лише вчасно реагувати, але й аналізувати загрози [50, с.56].

Процеси, які раніше вимагали значних зусиль та часу, зараз можуть бути автоматизовані, що суттєво підвищує ефективність фінансового моніторингу. Національний банк України. Аналіз великих обсягів даних

дозволяє виявляти тренди та патерни, що вказують на можливі загрози. Впровадження інтернет-технологій у фінансовий моніторинг банків сприяє підвищенню рівня безпеки та довіри клієнтів до фінансових установ [53, с.101]. Застосування інтернет-технологій у системі фінансового моніторингу дозволяє банкам ефективніше співпрацювати з регуляторними органами та забезпечувати дотримання законодавчих вимог. Вони спрямовані на запобігання відмиванню грошей і фінансуванню тероризму [55, с.115].

Фінансова безпека є одним з найважливіших аспектів діяльності комерційних банків. У сучасному світі, де технології розвиваються з шаленою швидкістю, банки стикаються з новими викликами, які потребують адекватних рішень. Інтернет-технології дозволяють створити ефективні системи для запобігання фінансовим злочинам, а також для захисту персональних даних клієнтів [49, с.50].

Одна з основних задач, що стоять перед банками, — це виявлення та запобігання шахрайству. Системи раннього попередження, що використовують інтернет-технології, допомагають ідентифікувати потенційні загрози ще до їх реалізації. Впровадження алгоритмів машинного навчання у фінансові системи дозволяє здійснювати аналіз поведінки клієнтів, виявляючи незвичні транзакції. Це може включати автоматизоване виявлення аномалій у транзакціях, що свідчать про можливі шахрайські дії [37, с.98].

Використання штучного інтелекту та дотримання регуляторних вимог є важливими складовими сучасного фінансового моніторингу. Алгоритми машинного навчання та аналітичні інструменти на основі ШІ дозволяють банкам аналізувати великі обсяги даних, виявляючи підозрілі патерни й потенційні загрози ще на ранніх етапах. Це сприяє дотриманню норм фінансового моніторингу, таких як KYC (Know Your Customer) та AML (Anti-Money Laundering), і дозволяє банкам ефективніше співпрацювати з регуляторними органами. Використання інноваційних технологій допомагає автоматизувати процеси ідентифікації клієнтів, підвищує швидкість обробки

даних та мінімізує ризики помилок, що є важливим для забезпечення стабільності і прозорості банківської системи [18, с.69].

Також важливою складовою є постійний моніторинг транзакцій клієнтів, що дозволяє виявляти підозрілі дії. Системи, які автоматично аналізують дані про транзакції, можуть виявляти відхилення від звичних патернів, що є сигналом для подальшого аналізу [41, с.105].

Підсумовуючи, впровадження інтернет-технологій у систему фінансового моніторингу комерційних банків сприяє підвищенню безпеки, ефективності та прозорості фінансових операцій. Завдяки цифровим рішенням банки здатні швидко реагувати на ризики та адаптуватися до змін у регуляторному середовищі, що підвищує довіру клієнтів і зміцнює стабільність фінансової системи. Подальший розвиток цих технологій відкриває нові можливості для банківської сфери, дозволяючи ще краще відповідати вимогам ринку та забезпечувати конкурентоспроможність у цифрову епоху [1, с.15].

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розглянуто теоретичні аспекти використання інтернет-технологій у банківському секторі, з акцентом на їхній ролі у вдосконаленні активних і пасивних операцій банків. Інтернет-технології сприяють оптимізації процесів кредитування, інвестування, управління активами та депозитів, що забезпечує зручність для клієнтів і знижує операційні витрати банків.

Цифровізація бізнес-процесів дає змогу банкам автоматизувати операції, зменшувати витрати, знижувати ймовірність помилок та підвищувати швидкість і якість обслуговування клієнтів. Це, у свою чергу, сприяє залученню нових клієнтів через інноваційні послуги, що відповідають сучасним потребам.

Важливу роль інтернет-технології відіграють у фінансовому моніторингу, де вони забезпечують оперативне виявлення підозрілих транзакцій і дотримання законодавчих вимог. Системи моніторингу та кібербезпеки сприяють запобіганню фінансовим злочинам і зміцнюють довіру клієнтів до банківських установ.

Отже, інтернет-технології є невід'ємним елементом для забезпечення конкурентоспроможності та стабільності банків. Проте їхнє впровадження вимагає від банків готовності до нових викликів, таких як кіберзагрози, дотримання регуляторних норм та адаптація до змін ринкового середовища.

РОЗДІЛ 2

МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ АТ «ОЩАДБАНК» В КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

2.1 Характеристика основних результатів діяльності АТ «Ощадбанк» за 2021-2023 роки

Діяльність АТ «Ощадбанк», одного з системно важливих банків України, за період 2021-2023 років відзначалася значними змінами, зумовленими як внутрішніми, так і зовнішніми чинниками. Банк продемонстрував стійкий розвиток і здатність адаптуватися до викликів економічного середовища, зокрема, військової агресії та пов'язаних із нею кризових явищ. Основні фінансові показники банку за цей період свідчать про стабільність і зростання, що стало можливим завдяки реалізації стратегічних пріоритетів і розвитку цифрових технологій [47].

Протягом 2021-2023 років АТ «Ощадбанк» демонстрував позитивну динаміку фінансових показників. Згідно з даними, активи банку зросли з 269,3 млрд грн у 2021 році до 500 млрд грн на кінець 2023 року, що становить зростання на 85%. Відзначено, що чистий прибуток за цей період збільшився з 1,1 млрд грн у 2021 році до 10 млрд грн у 2023 році, що є зростанням на 820%. Операційний дохід також зріс з 7,5 млрд грн у 2021 році до 25 млрд грн у 2023 році, або на 233% (табл. 2.1, дод. А, Б, В, Г).

Аналізуючи представлені показники діяльності АТ «Ощадбанк» за період 2021–2023 років, можна зробити наступні висновки та розробити рекомендації:

Активи банку зросли з 269,3 млрд грн у 2021 році до 500 млрд грн у 2023 році, що свідчить про значне розширення бізнесу (+85,7% за три роки). Найбільше зростання спостерігалось у 2023 році (+44,3%), що може бути результатом впровадження нових інструментів, збільшення клієнтської бази та стабілізації економічної ситуації.

Таблиця 2.1

Динаміка фінансових показників АТ «Ощадбанк» за 2021-2023 роки

Показник	2021 рік	2022 рік	Відхилення до попер. року	2023 рік	Відхилення до попер. року
Активи (млрд.грн)	269,3	346,5	+77,2 (+28,7%)	500	+153,5 (+44,3%)
Чистий прибуток (млрд.грн)	1,1	0,69	-0,41 (-37,3%)	10	+9,31 (+1349%)
Операційний дохід (млрд.грн)	7,5	21,7	+14,2 (+189,3%)	25	+3,3 (+15,2%)
Капітал (млрд.грн)	41,5	52	+10,5 (+25,3%)	70	+18 (+34,6%)
Депозити (млрд.грн)	200,3	220,5	+20,2 (+10%)	250	+29,5 (+13,4%)
Кредитний портфель (млрд.грн)	160,5	155	-5,5 (-3,4%)	180	+25 (+16,1%)
Чистий процентний дохід	13,4	8	-5,4 (-40,3%)	14	+6 (+75%)
Комісійні доходи (млрд.грн)	8	9,8	+1,8 (+22,5%)	11,5	+1,7 (+17,3%)
Резерви під кредитні збитки (млрд.грн)	11	11,5	+0,5 (+4,5%)	8	-3,5 (-30,4%)
Частка NPL (непрацюючих кредитів)	33%	30%	-3%	26%	-4%
Витрати на персонал (млрд.грн)	5,8	6	+0,2 (+3,4%)	6,5	+0,5 (+8,3%)
Кількість безконтактних платежів (млн)	2	6	+4 (+200%)	10	+4 (+66,7%)
Частка онлайн-транзакцій	30%	50%	+20%	70%	+20%
Дохід від операцій валютою (млрд.грн)	0,2	0,4	+0,2 (+100%)	0,5	+0,1 (+25%)

Чистий прибуток демонстрував нестабільну динаміку: зниження у 2022 році (-37,3%) через зростання резервів під кредитні збитки, а потім різке відновлення у 2023 році (+1349%). Різкий приріст прибутку в 2023 році

вказує на ефективну адаптацію банку до кризових умов та збільшення операційних доходів.

Операційний дохід зріс з 7,5 млрд грн у 2021 році до 25 млрд грн у 2023 році (+233%). Це свідчить про вдосконалення операційних процесів, впровадження цифрових технологій та підвищення активності клієнтів.

Збільшення капіталу на 68,7% (з 41,5 млрд грн у 2021 році до 70 млрд грн у 2023 році) демонструє фінансову стабільність банку. Зростання капіталу є позитивним сигналом для інвесторів і клієнтів.

Ріст депозитів з 200,3 млрд грн у 2021 році до 250 млрд грн у 2023 році (+24,8%) вказує на довіру клієнтів, особливо у кризових умовах. Це також свідчить про успішну маркетингову стратегію банку та активний розвиток інтернет-банкінгу.

Незважаючи на тимчасове скорочення у 2022 році (-3,4%), у 2023 році кредитний портфель зріс на 16,1%. Це позитивна тенденція, яка свідчить про відновлення кредитування в умовах стабілізації економіки.

Резерви зросли у 2022 році (+4,5%), але зменшилися на 30,4% у 2023 році, що свідчить про зменшення ризиків у кредитному портфелі.

У 2022 році дохід знизився на 40,3%, проте у 2023 році зріс на 75%, що вказує на поліпшення управління кредитно-депозитною політикою. Скорочення частки NPL з 33% у 2021 році до 26% у 2023 році є позитивним сигналом щодо якості кредитного портфеля. Зростання витрат на персонал на 12,1% за три роки вказує на поступове підвищення зарплат та розширення штату. Це відповідає потребам у забезпеченні якісного обслуговування клієнтів. Кількість безконтактних платежів зросла з 2 млн до 10 млн (+400%), що демонструє зростаючу популярність цифрових сервісів. Частка онлайн-транзакцій зросла з 30% у 2021 році до 70% у 2023 році, що є результатом вдалої стратегії цифровізації. Зростання доходу від валютних операцій на 150% за три роки вказує на зростаючий попит клієнтів на такі послуги [48].

АТ «Ощадбанк» демонструє стійке зростання, успішно адаптується до економічних викликів та активно впроваджує цифрові технології. Позитивні

результати свідчать про високий рівень управління, орієнтацію на клієнта та вдосконалення послуг. Розглянемо динаміку основних фінансових показників АТ «Ощадбанк» за період 2021–2023 років , а саме активів, депозитів та капіталу (рис. 2.1, дод. А, Б, В).

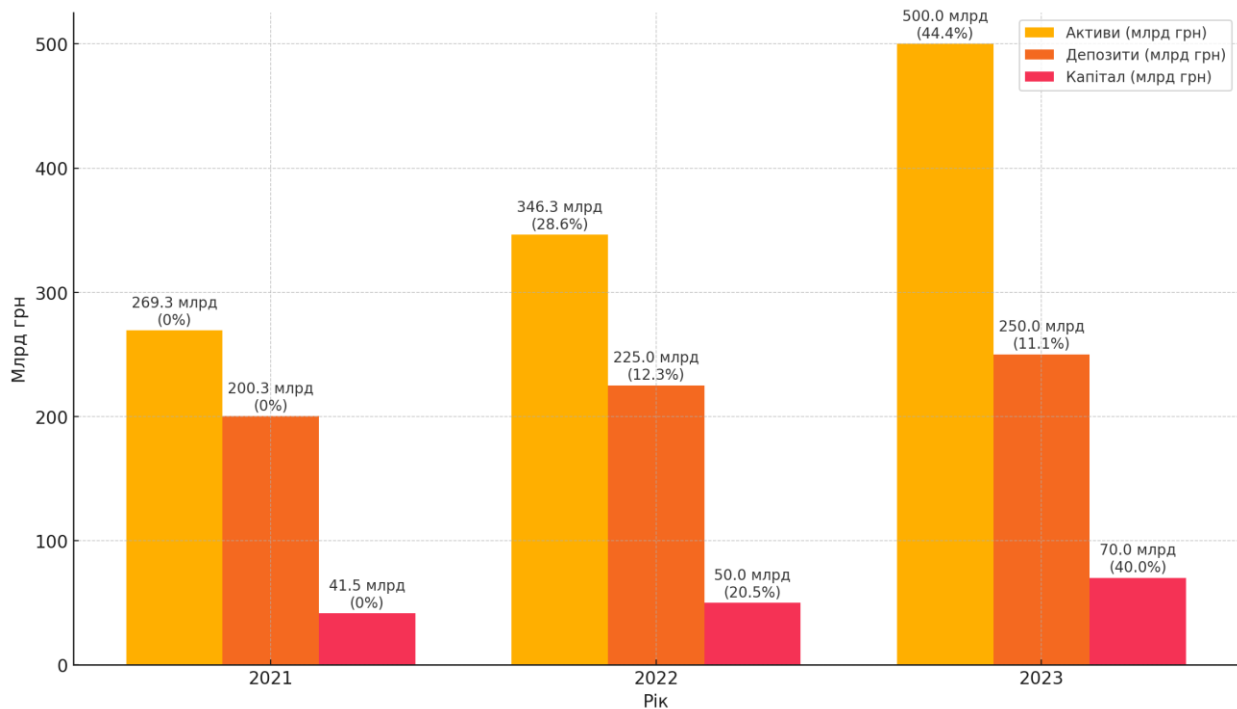


Рис.2.1.Динаміка активів, депозитів та капіталу АТ «Ощадбанк» за 2021–2023 роки

У 2021 році активи банку становили 269,3 млрд грн, а капітал – 41,5 млрд грн. Обсяг депозитів у цей період досяг 200,3 млрд грн. Протягом 2022 року банк демонстрував позитивну динаміку, зокрема активи зросли до 346,3 млрд грн (+28,6%), депозити збільшилися до 225 млрд грн (+12,3%), а капітал зріс до 50 млрд грн (+20,5%). У 2023 році спостерігалось значне розширення діяльності банку: активи зросли до 500 млрд грн (+44,3%), депозити – до 250 млрд грн (+11,1%), а капітал – до 70 млрд грн (+40%) [6].

Таке зростання свідчить про ефективне управління банком, впровадження нових фінансових інструментів, розширення клієнтської бази та зміцнення фінансової стабільності навіть у складних економічних умовах.

Продовжуючи розгляд основних фінансових показників АТ «Ощадбанк» за період 2021–2023 років та їх динаміку, а саме чистий прибуток та операційний дохід (рис. 2.2, дод. А, Г).

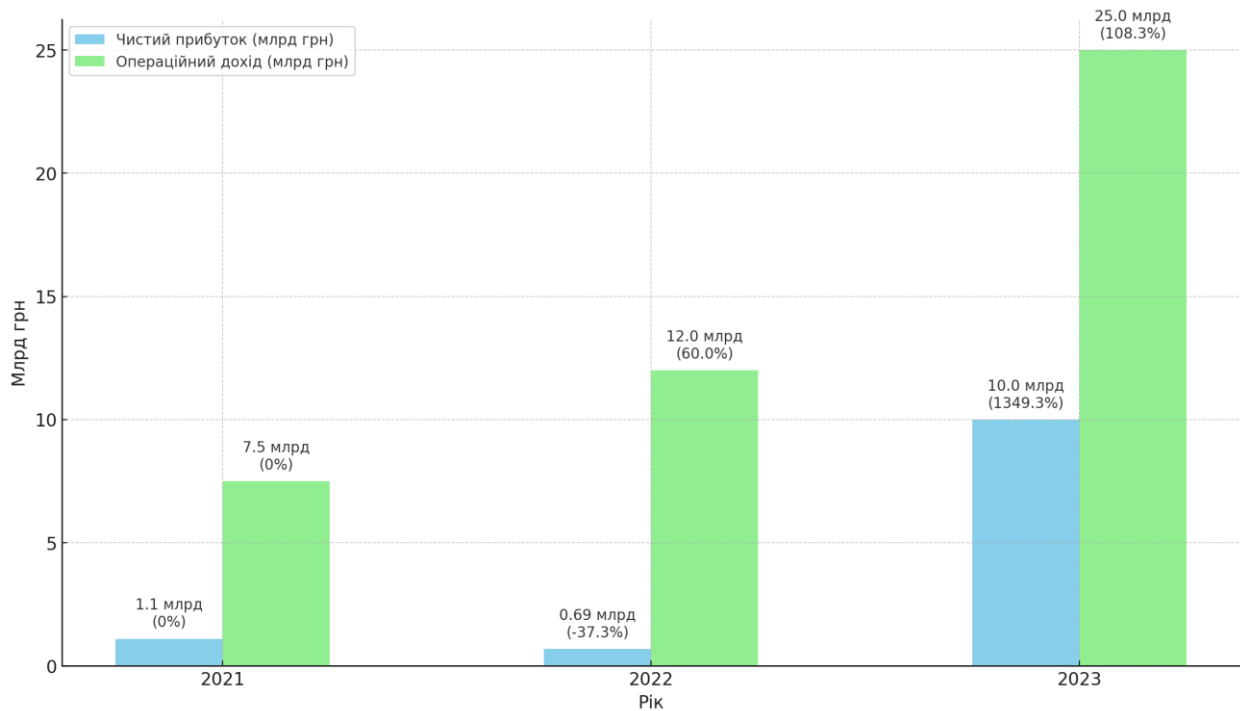


Рис.2.2. Динаміка чистого прибутку та операційного доходу АТ «Ощадбанк» за 2021–2023 роки.

У 2021 році чистий прибуток банку становив 1,1 млрд грн, а операційний дохід – 7,5 млрд грн. У 2022 році через зростання резервів під кредитні збитки чистий прибуток знизився на 37,3% і склав 0,69 млрд грн, проте операційний дохід зріс до 12 млрд грн (+60%). У 2023 році спостерігалось суттєве відновлення фінансових результатів: чистий прибуток зріс до 10 млрд грн (+1349%), що свідчить про ефективну адаптацію банку до кризових умов. Операційний дохід також продемонстрував значне зростання, досягнувши 25 млрд грн (+108,3%) [5].

Показники ілюструють стабільне вдосконалення управлінських стратегій, оптимізацію витрат і активне використання цифрових технологій для підвищення ефективності операційної діяльності банку.

Наступні показники, які ми розглянемо будуть динаміка частки NPL та зміни резервів АТ «Ощадбанк» за 2021–2023 років (рис.2.3).

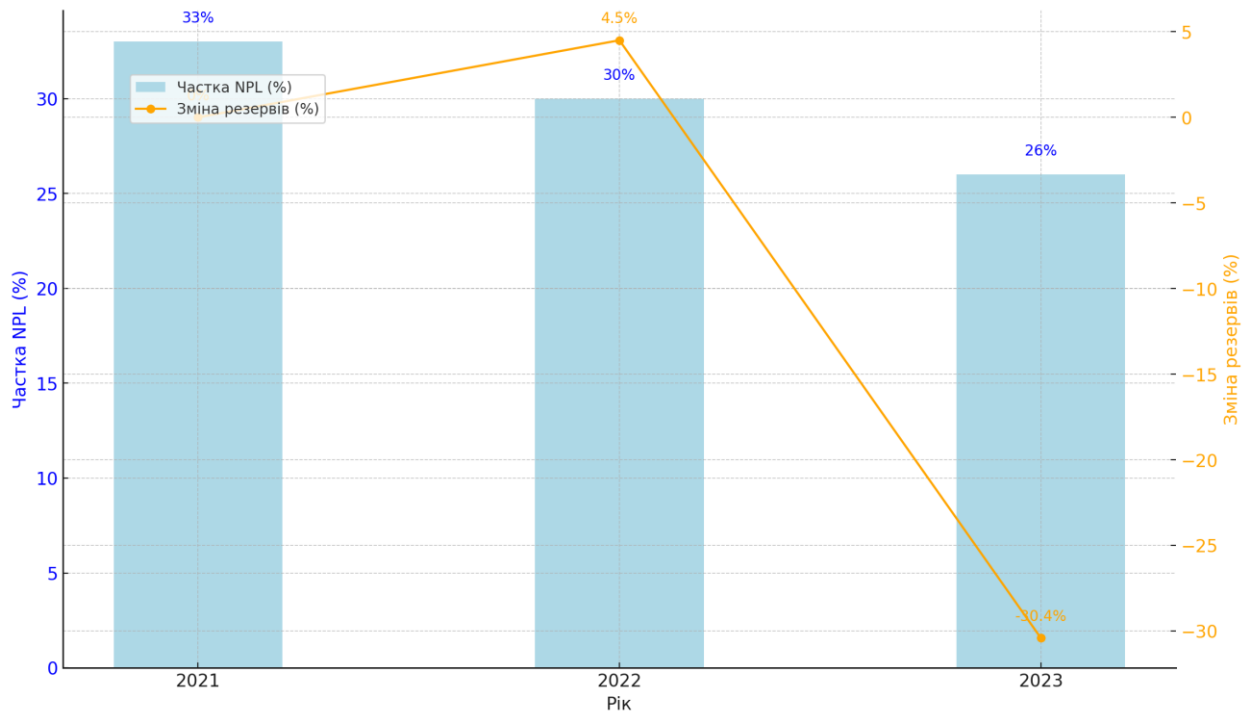


Рис.2.3. Динаміка частки NPL та змін резервів АТ «Ощадбанк» за 2021–2023 роки

У 2021 році частка NPL становила 33%, але до 2023 року вона знизилася до 26%, що вказує на покращення якості кредитного портфеля банку [8].

Зміни резервів мали нестабільний характер: у 2022 році відбулося їх зростання на 4,5% через збільшення ризиків, спричинених кризовими умовами. Проте у 2023 році резерви скоротилися на 30,4%, що свідчить про зниження рівня кредитних ризиків і стабілізацію фінансової ситуації.

Ці показники демонструють ефективність управління ризиками банку, а також адаптацію до зовнішніх викликів, що сприяло зміцненню фінансової стійкості.

На фінансові результати АТ «Ощадбанк» значний вплив справили зовнішні чинники, зокрема пандемія COVID-19 та військова агресія в Україні. Пандемія призвела до зниження економічної активності, що відобразилося на попиті на кредитування та зменшенні операційних доходів у 2021 році [17, с.57].

Втім, Ощадбанк вживав заходів для мінімізації негативних наслідків, зокрема, впровадив програми реструктуризації кредитів для фізичних осіб та підприємств, які зазнали труднощів [45].

У 2022 році військова агресія суттєво вплинула на фінансові результати банку. Однак Ощадбанк продовжував підтримувати своїх клієнтів через фінансові продукти, які допомагали у відновленні бізнесу та адаптації до нових умов. Як результат, банк зміг зберегти свою ліквідність та продемонструвати стійкість [7].

Що стосується перспектив розвитку, то у 2024 році АТ «Ощадбанк» планує зосередитися на модернізації своїх цифрових сервісів, що дозволить покращити обслуговування клієнтів та залучити нових. Банк також має намір впроваджувати інноваційні фінансові продукти, що відповідають сучасним потребам споживачів, зокрема, в сфері екологічного фінансування та фінансування стартапів.

Крім того, Ощадбанк планує активніше співпрацювати з міжнародними фінансовими інститутами, що дозволить залучити додаткові інвестиції для підтримки своїх проектів.

Таким чином, враховуючи плани на 2024 рік, можна прогнозувати, що АТ «Ощадбанк» залишиться важливим гравцем на ринку банківських послуг України.

Отже, результати діяльності АТ «Ощадбанк» за 2021-2023 роки свідчать про позитивні зміни в його фінансових показниках, незважаючи на

виклики, спричинені зовнішніми факторами. Стратегічні плани на 2024 рік вказують на готовність банку до подальшого розвитку та адаптації до нових умов, що може сприяти його стійкості та зростанню на українському банківському ринку.

2.2. Аналіз використання інтернет-технологій при здійсненні банківських операцій

Інтернет-технології стали важливим елементом стратегічного розвитку АТ «Ощадбанк», дозволяючи банку не лише покращити зручність обслуговування клієнтів, а й забезпечити безперебійний доступ до фінансових послуг навіть в умовах воєнного стану [27].

У період 2021-2023 років Ощадбанк активно розвивав цифрові канали обслуговування, включаючи мобільний додаток «Ощад 24/7» та інтернет-банкінг, що сприяло підвищенню якості послуг і зростанню кількості користувачів [5].

Діаграма, яку ми розглянемо наступною, демонструє значні зміни в структурі банківських транзакцій за період 2021–2023 років (рис.2.4).



Рис.2.4. Зміна частки онлайн та офлайн транзакцій АТ «Ощадбанк» за 2021–2023 роки

У 2021 році 30% операцій проводилося в онлайн-форматі, тоді як більшість (70%) залишалася офлайн. У 2023 році ситуація кардинально змінилася: частка онлайн-транзакцій досягла 70%, тоді як частка офлайн знизилася до 30%. Динаміка свідчить про ефективність стратегії цифровізації банку, зростання довіри клієнтів до онлайн-сервісів і активне впровадження інноваційних технологій.

Збільшення кількості користувачів мобільного додатку «Ощад 24/7» з 3 млн до 6 млн за два роки (зростання на 100%) свідчить про ефективність стратегії цифровізації банку. Це також сприяло зростанню доходів банку від електронних транзакцій і зменшенню витрат на обслуговування клієнтів у фізичних відділеннях [5].

Протягом останніх років Ощадбанк активно розвивав нові функції у своєму додатку, включаючи оформлення кредитів онлайн, безконтактні платежі через NFC та розширений функціонал для бізнес-клієнтів. Інтеграція з платформою «Дія» також забезпечила швидкий доступ до державних послуг, що особливо важливо в умовах обмеженого доступу до фізичних відділень [21].

Проте, незважаючи на позитивні відгуки, є й критика. Деякі користувачі зазначають технічні проблеми, зокрема перебої в роботі додатку та повільну реакцію служби підтримки. Рівень задоволеності клієнтів варіюється, але загалом залишається на високому рівні, що свідчить про велику зацікавленість у цифрових послугах [66].

Зі зростанням кількості користувачів цифрових сервісів кібербезпека стала одним із пріоритетних напрямків для Ощадбанку. Банк запровадив багаторівневу систему захисту, що включає двофакторну аутентифікацію, шифрування даних та регулярне оновлення протоколів безпеки.

Особливу увагу приділено захисту даних клієнтів у прифронтових зонах, де ризики кіберзагроз особливо високі через воєнну агресію. У 2023 році банк впровадив нові інструменти для виявлення та блокування

підозрілих транзакцій, що дозволило підвищити рівень довіри клієнтів до цифрових сервісів [5].

Зниження витрат на обслуговування завдяки цифровізації є важливим фінансовим показником. Зменшення витрат може покращити загальну рентабельність банку, особливо в умовах жорсткої конкуренції на ринку банківських послуг [36, с.86].

Запровадження онлайн-кредитів, безконтактних платежів і розширених можливостей для бізнесу дозволяє банку зменшити операційні витрати та збільшити прибутковість. Клієнти цінують зручність та швидкість, що може позитивно вплинути на їхню лояльність [21].

Ключові зміни в активності клієнтів та фінансових показниках банку демонструє наступна таблиця (табл.2.2). Вона деталізує зростання та зниження в трьох основних аспектах: кількості клієнтів, залишків на рахунках фізичних осіб, і кредитного портфеля.

Таблиця 2.2

Динаміка змін показників інтернет-банкінгу між 2021–2023 роками

	2021 рік	2022 рік	Зміни від попер.року	2023 рік	Зміни від попер.року
Кількість клієнтів (млн)	5,9	6,5	+0,6	6	-0,5
Залишок на рахунках (млрд.грн)	123,5	169	+45,5	189	+20
Кредитний портфель (млрд.грн)	13,6	18,5	+4,9	24	+5,5

Між 2021 та 2022 роками кількість клієнтів зросла на 0,6 млн або 10,2%, що вказує на успішність впроваджених банком цифрових технологій, у 2022–2023 роках кількість клієнтів знизилась на 0,5 млн або 7,7%, що може свідчити про втрату частини користувачів через зміни економічної ситуації або конкурентний тиск, у період 2021–2022 залишки на рахунках фізичних осіб зросли на 45,5 млрд грн або 36,8%, що демонструє зростаючу довіру клієнтів до банку та ефективність банківських інструментів залучення коштів, у період 2022–2023 приріст становив 20 млрд грн або 11,8%, що вказує на стабільність банку навіть за складних макроекономічних умов, у період 2021–2022 кредитний портфель фізичних осіб зріс на 4,9 млрд грн або 36%, в основному завдяки збільшенню автокредитування та іпотеки, у 2022–2023 роках портфель збільшився на 5,5 млрд грн або 29,7%, що демонструє стійкий попит на кредити навіть у кризових умовах, що також візуально демонструє нам наступна діаграма (рис.2.5).

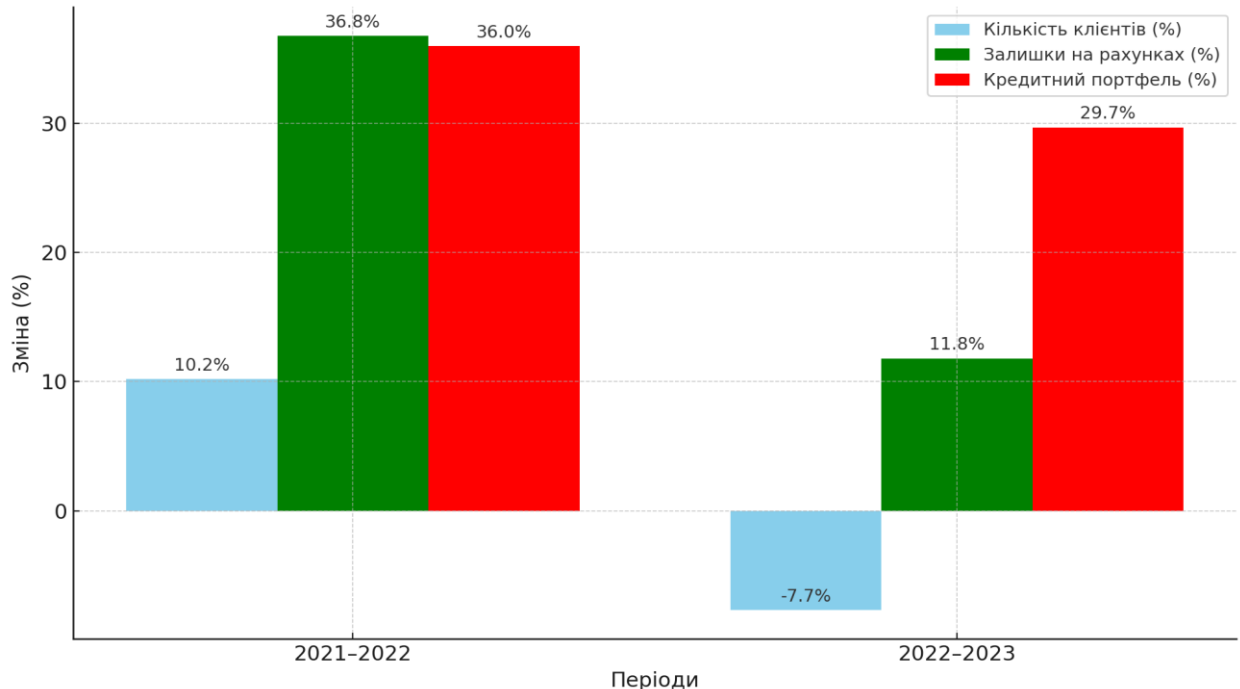


Рис.2.5.Відсоткові зміни показників інтернет-банкінгу між 2021-2023 роками

Аналіз показників інтернет-банкінгу Ощадбанку демонструє його фінансову стійкість і довіру клієнтів, що проявляється у зростанні залишків на рахунках та кредитного портфеля. Водночас скорочення кількості клієнтів свідчить про можливі труднощі в утриманні та залученні нових користувачів, що може бути зумовлено економічними змінами чи конкурентним середовищем. Загалом, банк ефективно працює з наявною клієнтською базою, але потребує додаткових зусиль для зміцнення лояльності клієнтів і залучення нових користувачів через інновації та покращення сервісу.

Для того, щоб зрозуміти, як Ощадбанк позиціонує себе у конкурентному середовищі, важливо провести порівняння з іншими банками, такими як ПриватБанк та Альфа-Банк [76]. Хоча всі ці банки пропонують подібні функції, Ощадбанк наголошує на безпеці транзакцій та надійності своїх послуг, що робить його привабливим для консервативних клієнтів [75, с.130].

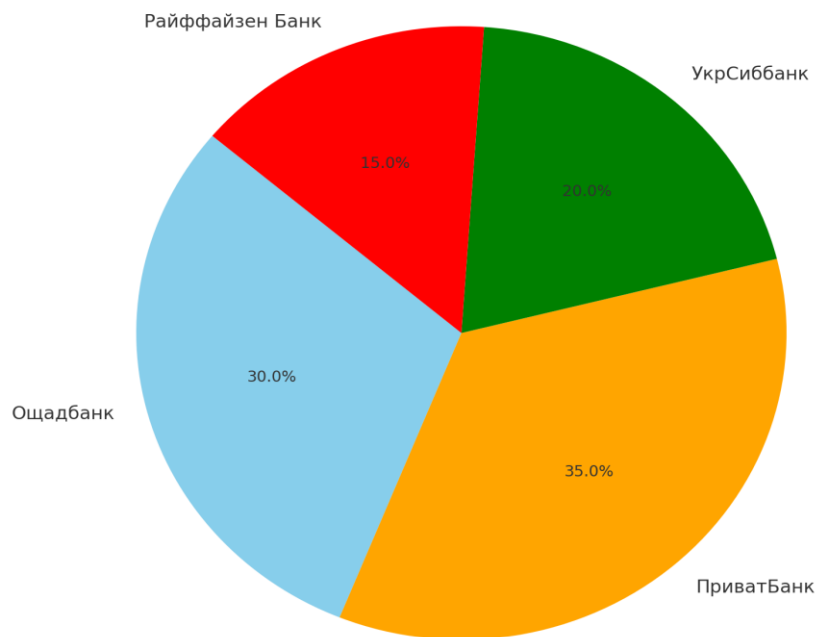


Рис.2.6. Частка ринку серед провідних банків України

На діаграмі представлено розподіл ринкової частки серед основних банків України. Частка кожного банку визначена у відсотках на основі загальних активів або кредитного портфеля. Ощадбанк займає 30% ринку, поступаючись лише ПриватБанку з 35% (рис.2.6).

ПриватБанк, наприклад, відомий своїм розвиненим інтерфейсом та швидкістю обслуговування, проте деякі клієнти висловлюють побоювання щодо безпеки своїх даних. У той час як Ощадбанк пропонує менше функцій, його основним акцентом є надійність та захист персональних даних.

Багато клієнтів відзначають, що можливість здійснювати банківські операції в режимі онлайн зекономила їм час та зусилля, оскільки тепер вони можуть проводити платежі, відкривати рахунки та отримувати фінансові консультації без необхідності відвідувати відділення банку [52, с.56].

Впровадження інтернет-технологій суттєво поліпшило клієнтський досвід і зміцнило позиції Ощадбанку на ринку. У майбутньому банк планує розвивати свої цифрові платформи, щоб залишатися конкурентоспроможним і відповідати потребам клієнтів. Постійне вдосконалення функціоналу, інвестиції в безпеку та аналіз відгуків клієнтів є ключовими чинниками подальшого успіху.

2.3. Оцінка інтернет-сервісів та електронних платіжних систем банку

АТ «Ощадбанк» активно впроваджує інноваційні інтернет-сервіси та електронні платіжні системи, що підвищують зручність і швидкість обслуговування клієнтів. Основними інструментами в цій сфері стали мобільний банкінг, онлайн-платежі, безконтактні платежі через Apple Pay та Google Pay, а також послуги інтернет-еквайрингу [31, с. 30].

Такі сервіси дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції з будь-якого місця, що особливо важливо в умовах сучасного світу, де швидкість і мобільність мають вирішальне значення [5].

Розглянемо діаграму , яка ілюструє суттєве зростання кількості безконтактних платежів, здійснених клієнтами АТ «Ощадбанк» за період 2021–2023 років (рис.2.7).

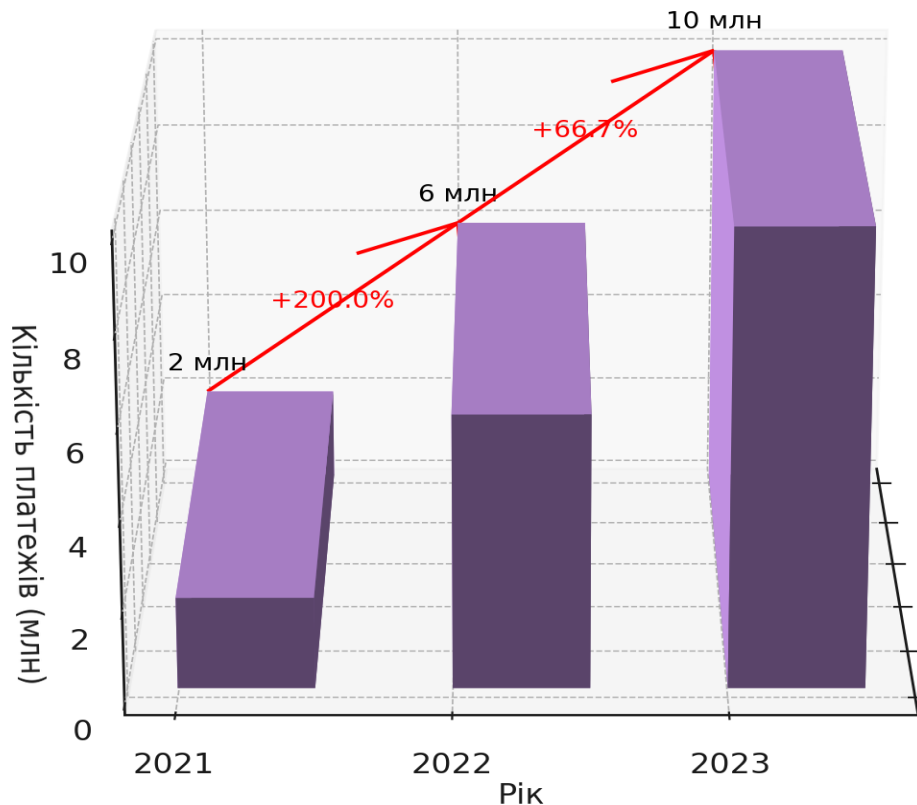


Рис.2.7.Динаміка зростання кількості безконтактних платежів у 2021–2023 роках

У 2021 році кількість таких операцій становила 2 млн. У 2022 році цей показник збільшився до 6 млн, що відповідає приросту на 200%. У 2023 році кількість безконтактних платежів досягла 10 млн, що демонструє приріст на 66,7% порівняно з попереднім роком.

Зростання цих показників свідчить про активну цифровізацію банківських послуг, зростання популярності безконтактних технологій серед

клієнтів та ефективність впровадження нових фінансових інструментів, орієнтованих на зручність користувачів.

Оновлення системи інтернет-еквайрингу в 2023 році підвищує надійність та швидкість обслуговування, що є критично важливим для комерційних клієнтів. Ощадбанк, співпрацюючи з малим та середнім бізнесом, розширює можливості для електронних платежів, що може привести до зростання обсягу безготівкових операцій і підвищення фінансової стійкості бізнесу.

Ощадбанк активно розвиває інтернет-еквайринг, надаючи бізнесу можливість інтегрувати онлайн-платежі через Visa, MasterCard, а також функцію платежів за посиланням. У 2023 році було оновлено систему еквайрингу, додано оплату в один клік, API-інструменти для інтеграції та онлайн-розстрочку.

Ці нововведення сприяють зручності клієнтів, розширюють географію обслуговування та підвищують швидкість фінансових операцій. Інтернет-еквайринг допомагає підприємствам збільшити частку безготівкових платежів, знизити витрати та посилити конкурентоспроможність на ринку.

З впровадженням нових технологій завжди виникають ризики. Кіберзагрози, технічні збої та потреба в навчанні персоналу можуть вплинути на стабільність банківських послуг [15, с.72]. Ощадбанк вживає заходів для зменшення цих ризиків через багаторівневу систему захисту та навчання співробітників, що є важливим кроком для забезпечення довіри клієнтів та безпеки фінансових операцій [14].

Ощадбанк демонструє позитивну динаміку в розвитку безконтактних платежів і електронного еквайрингу, що свідчить про успіх у цифровізації. Важливо зазначити, що безконтактні платежі стали популярними серед різних демографічних груп, що свідчить про їхню доступність та зручність. Продовження інвестицій у технології та навчання персоналу залишиться критично важливим для підтримки зростання та забезпечення конкурентоспроможності на ринку [79, с.219].

Інтернет-еквайринг став важливою частиною інтернет-сервісів Ощадбанку, дозволяючи бізнесу легко інтегрувати онлайн-платежі. У 2023 році банк оновив систему еквайрингу, що підвищило надійність і швидкість обслуговування для комерційних клієнтів [58, с. 12].

Розширення функціоналу POS-терміналів, включаючи можливість приймати безконтактні платежі, значно спростило обслуговування клієнтів у торговельних точках і підвищило конкурентоспроможність банку на ринку електронних платежів [5].

Впровадження нових технологій пов'язане з потенційними ризиками, серед яких — кіберзагрози, технічні збої та необхідність навчання персоналу. Ощадбанк активно інвестує в безпеку своїх сервісів, запроваджуючи багаторівневу систему захисту, що включає двофакторну аутентифікацію, шифрування даних та регулярне оновлення протоколів безпеки.

Банк також планує вирішувати технічні проблеми та навчати персонал, щоб підвищити обізнаність про нові технології [63].

Розвиток інтернет-сервісів та електронних платіжних систем в Ощадбанку став одним із ключових напрямків, що підвищив доступність і зручність банківських послуг для клієнтів. Завдяки інноваційним рішенням, таким як безконтактні платежі, інтернет-еквайринг та інтеграція з платформами державних послуг, банк зміцнив свої позиції на ринку, привернувши увагу нових клієнтів і зміцнивши довіру існуючих. Ці технології також сприяли підвищенню фінансової інклюзії, особливо для мешканців віддалених регіонів, що мають обмежений доступ до фізичних відділень [5].

Висновки до розділу 2

У другому розділі було здійснено комплексний аналіз діяльності АТ «Ощадбанк» у контексті розвитку інтернет-технологій за період 2021-2023 років. Проведений аналіз дозволяє зробити висновки, що Ощадбанк

продemonстрував стійке фінансове зростання, незважаючи на виклики, зумовлені економічними кризами та війною. Завдяки послідовній реалізації стратегічних цілей і зростанню цифрових послуг банк зміг зберегти та покращити основні показники прибутковості та обсяг активів, зокрема, чистий прибуток, який зріс до рекордних значень у 2023 році [5].

Розвиток інтернет-банкінгу, мобільного додатку «Ощад 24/7» і заходів із кібербезпеки став важливим інструментом підвищення зручності обслуговування та доступності послуг для клієнтів. У період із 2021 по 2023 рік банк не лише збільшив кількість користувачів цифрових платформ, а й оптимізував витрати, скоротивши необхідність фізичного обслуговування, що є важливим фактором у контексті економічних труднощів [65].

Інноваційні електронні платіжні системи, такі як Apple Pay, Google Pay, інтернет-еквайринг і POS-термінали, сприяли зростанню кількості безготівкових операцій та привернули нових клієнтів, особливо серед молоді та представників бізнесу. Це позитивно вплинуло на фінансові показники банку та його конкурентоспроможність, оскільки зросла довіра до цифрових каналів обслуговування [5].

Співпраця з державними платформами, такими як «Дія», підвищила зручність користування банківськими послугами та залучила клієнтів до соціально важливих ініціатив, таких як підтримка критичної інфраструктури та благодійні внески. Це підкреслює важливу роль Ощадбанку як партнера держави в реалізації соціальних і фінансових проєктів [21].

Таким чином, діяльність Ощадбанку у сфері цифрових технологій значно посилсила його позиції на ринку та забезпечила стабільність і адаптивність у складних економічних умовах. Інтернет-технології та інноваційні платіжні системи сприяють підвищенню доступності банківських послуг, розширюють можливості для клієнтів і зміцнюють конкурентоспроможність банку [64].

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

3.1. Проблеми використання інтернет-технологій у проведенні активних і пасивних операцій банку.

У сучасному банківському секторі впровадження інтернет-технологій сприяє як підвищенню ефективності, так і зручності фінансових послуг. Проте разом із цим постають численні виклики, що потребують комплексного підходу до вирішення. Це обумовлено зростанням обсягів фінансових операцій, які відбуваються в цифровому середовищі, розвитком онлайн-інструментів для управління рахунками, надання кредитів та інших послуг. Однак попри відчутні переваги, банки стикаються з проблемами, які гальмують повноцінне впровадження цих технологій.

Проте швидкий розвиток інтернет-технологій часто випереджає законодавство, що створює додаткові виклики для банків. В Україні банки стикаються з проблемами, пов'язаними з невідповідністю між національними та міжнародними регуляторними вимогами, зокрема законами про захист даних, які стають все більш складними. Це створює правові колізії, які не лише уповільнюють впровадження нових технологій, але й впливають на готовність клієнтів прийняти інновації. Багато людей все ще надають перевагу традиційним банківським послугам через страх перед шахрайством та недостатню обізнаність про користування онлайн-сервісами, що може призвести до того, що потенційні клієнти уникатимуть використання інтернет-технологій у своїх фінансових операціях.

У свою чергу, готовність клієнтів користуватися інтернет-технологіями тісно пов'язана з вимогами до прозорості банківських операцій. Недостатній рівень прозорості може призвести до недовіри з боку клієнтів і навіть до юридичних наслідків для банків. В Україні банки повинні дотримуватися

вимог Закону про захист персональних даних, а також нормативних актів НБУ. Важливо також відзначити, що недостатній рівень прозорості стосується не лише обов'язків банків, але й забезпечення належного рівня інформаційної безпеки.

Через активізацію кіберзлочинців і розвиток шахрайських схем банки змушені постійно вдосконалювати системи захисту даних. Дослідження показують, що більшість банків все ще не здатні встигати за швидким розвитком технологій у сфері кібербезпеки, що стає джерелом значних проблем [73, с.101]. Як зазначає Іваненко, захист інформації стає важливою складовою безперебійної роботи банківських установ, оскільки кіберзагрози зростають разом із цифровізацією фінансових послуг [30, с.67].

Потреба в регулярному оновленні програмного забезпечення та інвестиціях у системи безпеки значно зростає, інакше ризик кіберзагроз тільки збільшується.

Таким чином, питання інформаційної безпеки стає ще більш актуальним у контексті дотримання регуляторних вимог, які постійно змінюються. Законодавчі рамки не завжди можуть адекватно забезпечити регулювання онлайн-банківських послуг, що створює додаткові правові колізії, зокрема щодо захисту даних клієнтів і звітності. На думку Петрова, регуляторна політика має слугувати гарантією захисту прав клієнтів і підвищення довіри до фінансових установ, однак недостатнє правове регулювання стає перешкодою для впровадження інноваційних технологій [51, с.178].

В Україні важливими є відповідність вимогам Закону про захист персональних даних та положенням НБУ щодо кібербезпеки.

Навіть за умов адекватного регулювання інтеграція нових технологій з уже існуючими системами залишається важливим викликом для багатьох банків. Така ситуація потребує значних фінансових вкладень, адже модернізація старих систем і забезпечення їхньої сумісності з новими інструментами є витратним і тривалим процесом.

Для подолання проблем, пов'язаних з інтеграцією, банки повинні також зосередитися на освіті клієнтів, забезпечуючи їх необхідними знаннями для безпечного використання нових технологій. Це особливо стосується тих, хто звик до традиційних способів ведення фінансів. З метою підвищення обізнаності банкам необхідно впроваджувати програми навчання, які б допомогли клієнтам зрозуміти переваги використання інтернет-технологій, а також навчити їх правильної поведінки в онлайн-середовищі.

Однак не можна забувати, що інтеграція нових технологій з уже існуючими системами залишається однією з основних проблем. Багато банків, особливо з тривалою історією, мають застарілі інформаційні системи, які не завжди сумісні з новими інструментами. Це ускладнює проведення як активних, так і пасивних операцій. Витрати на модернізацію таких систем можуть бути значними, а затримки у впровадженні нових технологій можуть негативно позначитися на обслуговуванні клієнтів [72].

Зрештою, для банків важливо зосередитися на розвитку прозорих механізмів комунікації зі своїми клієнтами, щоб підвищити довіру та лояльність до інтернет-сервісів. Це включає регулярне інформування клієнтів про нові послуги, а також забезпечення зручних каналів для зворотного зв'язку.

Зі збільшенням кількості інтернет-технологій зростають і вимоги клієнтів до прозорості операцій. Невідповідний рівень прозорості може призвести до недовіри з боку клієнтів і навіть стати причиною юридичних наслідків, таких як штрафи. У зв'язку з регуляторними та правовими питаннями банки в Україні повинні дотримуватися Закону про захист персональних даних, а також виконувати вимоги НБУ стосовно кібербезпеки. В Європейському Союзі діє Загальний регламент про захист даних (GDPR), який впливає і на українські банки, що надають послуги клієнтам з ЄС. Це створює складнощі для банків, оскільки їм потрібно адаптуватися до різних регуляторних рамок та забезпечувати високий рівень фінансової прозорості.

Банки повинні вживати заходів для забезпечення стабільності зв'язку, наприклад, використання резервних систем зв'язку, таких як мобільний інтернет або супутникові технології, які можуть активуватися в разі основної проблеми. Запровадження програмного забезпечення для моніторингу якості зв'язку, що дозволяє виявляти та усувати проблеми оперативно, також є необхідним. Створення інформаційних систем, які здатні переключатися на альтернативні канали в разі відсутності зв'язку, забезпечуючи безперервність банківських послуг, є важливим елементом у цій справі [69, с.103].

Крім того, варто згадати про дерегуляцію як ще один негативний наслідок для банківської системи. Оскільки значна частина інформації про інвестиції клієнтів та їх платоспроможність більше не реєструється в базах даних центральних банків, здатність центральних банків визначати цілі та пріоритети грошово-кредитної політики значно підривається. Виникла необхідність пристосування фінансової та правової систем до правил Інтернет-економіки [54, с.34].

Хоча впровадження інтернет-технологій у проведенні активних і пасивних операцій банку має значний потенціал для підвищення ефективності та зниження витрат, існуючі проблеми вимагають комплексного підходу до їх вирішення. Тільки завдяки активному управлінню ризиками, підвищенню рівня обізнаності клієнтів і впровадженню сучасних технологій банки зможуть не лише залишитися конкурентоспроможними, але й створити надійні фінансові послуги, які відповідатимуть потребам сучасних споживачів.

Таким чином, для банків України важливо розглянути всі ці аспекти в комплексі, адже лише так вони зможуть стати конкурентоспроможними у цифровій економіці. Усе це створює серйозні виклики, але й відкриває можливості для розвитку в умовах цифрової економіки.

3.2. Напрямки підвищення ефективності фінансового моніторингу при здійсненні операцій комерційних банків з використанням інтернет-технологій.

У сучасному фінансовому середовищі, що характеризується швидкими змінами і впровадженням новітніх технологій, фінансовий моніторинг стає ключовою складовою успішної діяльності комерційних банків. Використання інтернет-технологій дозволяє банкам не лише покращити якість обслуговування клієнтів, але й зміцнити свої позиції у питаннях захисту від фінансових ризиків та шахрайства. Зважаючи на це, розвиток нових стратегій і підходів до фінансового моніторингу стає актуальною задачею, адже лише інноваційні методи дозволяють банкам бути гнучкими у відповідь на сучасні виклики.

Першим важливим напрямком підвищення ефективності фінансового моніторингу є автоматизація процесів. Сучасні інтернет-технології надають можливості для розробки автоматизованих систем, які дозволяють збирати, обробляти та аналізувати великі обсяги даних в реальному часі. Це підвищує здатність банків швидко виявляти аномальні транзакції та підозрілі операції, що може запобігти шахрайству та зменшити ризики. Автоматизовані системи значно пришвидшують процес обробки інформації і знижують ймовірність помилок, спричинених людським фактором, що особливо важливо для забезпечення фінансової безпеки. Банк, який активно впроваджує автоматизацію, має змогу реагувати на загрози оперативніше та ефективніше [77].

Технології обробки великих даних (Big Data) відкривають нові горизонти для аналізу клієнтських транзакцій. Банки можуть не лише виявляти підозрілі операції, але й отримувати глибоке розуміння поведінки своїх клієнтів. Це дозволяє не лише прогнозувати ризики, але й адаптувати свої продукти до потреб клієнтів. Застосування аналітичних інструментів для

обробки великих обсягів інформації дає змогу банкам підвищити рівень персоналізації своїх послуг, що, в свою чергу, покращує клієнтський досвід.

Ефективний фінансовий моніторинг вимагає постійного вдосконалення внутрішніх процедур. Банки повинні регулярно переглядати свої політики та стандарти, що стосуються фінансового моніторингу, у відповідь на нові виклики та загрози. Розробка чітких протоколів, включаючи регулярні аудити та аналіз ризиків, допоможе виявляти потенційні слабкі місця в системі. Це дозволить банкам вчасно адаптувати свої підходи та забезпечити стабільність у фінансових операціях.

У рамках організаційного механізму підвищення ефективності фінансового моніторингу, важливими є автоматизація процесів та аналіз великих даних. Сучасні інтернет-технології надають можливості для розробки автоматизованих систем, які дозволяють швидко виявляти аномальні транзакції та підозрілі операції, що може запобігти шахрайству. Автоматизовані системи пришвидшують обробку інформації і знижують ймовірність помилок, що є критично важливим для забезпечення фінансової безпеки.

Тісна співпраця між банками та регуляторами є важливим аспектом підвищення ефективності фінансового моніторингу. Обмін інформацією про підозрілі транзакції та шахрайські схеми дозволяє банкам краще орієнтуватися в загрозах та впроваджувати ефективні рішення для їх усунення [62, с.75]. Регулятори, у свою чергу, повинні створювати сприятливі умови для впровадження інновацій, забезпечуючи високу ступінь захисту даних [61].

Інтеграція штучного інтелекту (ШІ) також відкриває нові можливості для вдосконалення процесів фінансового моніторингу. Алгоритми машинного навчання можуть аналізувати історичні дані, виявляти шаблони у фінансових операціях та покращувати свою точність у виявленні аномалій [60, с.207].

Як зазначено у дослідженні Сміта, автоматизація з використанням штучного інтелекту забезпечує швидке виявлення загроз у реальному часі, що підвищує ефективність та оперативність фінансового моніторингу [81, с.99].

Це дозволяє банкам автоматизувати процес виявлення шахрайства та швидше ідентифікувати потенційні загрози.

Крім того, вдосконалення внутрішніх процедур моніторингу є важливим напрямком для забезпечення ефективного фінансового контролю. Банки мають періодично переглядати та оновлювати свої політики та процедури, що стосуються фінансового моніторингу, відповідно до нових викликів та загроз. Це може включати розробку чітких стандартів та протоколів, що включають регулярний аудит, аналіз ризиків та ідентифікацію потенційних слабких місць у системі. Регулярні оцінки та аудит допоможуть банкам вчасно виявляти проблеми, які можуть загрожувати їхній діяльності, та адаптувати свої підходи до змін у фінансовому середовищі.

Крім того, важливим аспектом є тісна співпраця між банками та регуляторами. Обмін інформацією про шахрайські схеми, підозрілі транзакції та інші аномалії дозволяє банкам краще орієнтуватися у загрозах та впроваджувати більш ефективні рішення для боротьби з ними. Регулятори, в свою чергу, повинні створити сприятливі умови для впровадження інновацій у фінансовому моніторингу, не знижуючи вимог до безпеки. Партнерство між банками та регуляторами може призвести до підвищення прозорості в секторі фінансових послуг та забезпечення стабільності фінансової системи в цілому.

Важливу роль у фінансовому моніторингу також відіграє освіта та підвищення кваліфікації персоналу. Для ефективного впровадження нових технологій у процеси моніторингу банки повинні забезпечити своїм співробітникам відповідне навчання та професійний розвиток. Підвищення кваліфікації працівників у сфері новітніх технологій і сучасних ризиків є

критично важливим для реалізації фінансового моніторингу на високому рівні. Більш обізнані фахівці здатні краще справлятися з викликами, що постають перед ними, та ефективно використовувати нові інструменти для виявлення та запобігання фінансовим злочинам.

Підвищення фінансової грамотності населення є важливим напрямком для банків, оскільки обізнаність клієнтів про фінансові продукти та послуги дозволяє знизити ризики невиклат за кредитами та підвищити загальну стабільність фінансової системи [80].

Дослідження свідчать, що звіт Світового банку: У звіті Financial Literacy and Financial Inclusion (2020) зазначається, що підвищення фінансової грамотності на 1% може збільшити кількість осіб, які користуються фінансовими послугами, на 1,7%. Це підкреслює важливість програм, спрямованих на навчання клієнтів основам фінансового управління. Дослідження D. Lusardi та O. S. Mitchell у статті Financial Literacy and Financial Decision-Making in Older Adults (2011) говорить про те, що вищий рівень фінансової грамотності зменшує ймовірність фінансових помилок і покращує прийняття фінансових рішень. Звіт OECD визначає, що освітні програми можуть суттєво підвищити фінансову грамотність серед різних вікових груп.

Для реалізації цих ініціатив банки можуть розробляти онлайн-курси та вебінари, що допомагають клієнтам зрозуміти основи фінансового управління, кредитних продуктів та інвестування. Створення інтуїтивно зрозумілих мобільних додатків, які надають клієнтам доступ до інформації про їхні фінанси, включаючи персоналізовані поради, також є важливим елементом цієї стратегії. Дослідження показують, що підвищення фінансової грамотності клієнтів може призвести до збільшення їхньої лояльності до банківських установ та зменшення кількості фінансових шахрайств, оскільки освічені клієнти зможуть краще розпізнавати небезпечні пропозиції.

Розвиток нових фінансових продуктів і послуг, які базуються на інтернет-технологіях, також є важливим елементом підвищення ефективності

фінансового моніторингу. Створення онлайн-сервісів, що дозволяють клієнтам зручно здійснювати фінансові операції, може підвищити рівень задоволення клієнтів і довіру до банківських послуг. Банк, що пропонує інноваційні рішення та нові технології, може залучити нових клієнтів і зберегти наявних, що позитивно позначиться на його фінансових показниках.

Отже, впровадження інтернет-технологій у фінансовий моніторинг стає невід'ємною частиною стратегії розвитку комерційних банків, відкриваючи нові можливості для підвищення якості обслуговування клієнтів, зниження ризиків та загальної ефективності їх діяльності. Сучасні технології не лише забезпечують нові способи захисту від шахрайства, але й відкривають двері для інноваційних фінансових продуктів, що відповідають потребам сучасних споживачів.

3.3. Шляхи покращення фінансових показників діяльності банку завдяки оптимізації використання інтернет-технологій.

У сучасному світі фінансові установи змагаються за конкурентоспроможність у динамічному ринковому середовищі. Одним із найбільш важливих факторів успіху є ефективне використання інтернет-технологій, що відкриває нові можливості для покращення фінансових показників банку. Зокрема, оптимізація використання таких технологій може суттєво підвищити ефективність банківських операцій, знизити витрати та збільшити доходи.

Впровадження онлайн-банкінгу стало одним з перших кроків, які банки роблять для зменшення витрат на обслуговування клієнтів. Дослідження показують, що банки, які активно розвивають онлайн-послуги, можуть знизити операційні витрати на 20-30% за рахунок зменшення потреби в утриманні фізичних відділень і персоналу [68, с.53].

Завдяки цим новітнім технологіям фінансові установи можуть запропонувати своїм клієнтам зручні й доступні способи управління своїми

рахунками, здійснення платежів і проведення інших фінансових операцій без необхідності відвідувати фізичні відділення. Це не лише знижує витрати на персонал та утримання офісів, але й значно підвищує рівень задоволення клієнтів.

Використання аналітики даних для прийняття рішень стало важливим елементом у сучасному банківському менеджменті. За даними звіту McKinsey, банки, що застосовують аналітичні інструменти для аналізу поведінки клієнтів, можуть підвищити рентабельність на 15-20% завдяки більш точному налаштуванню продуктів і послуг під потреби клієнтів [71, с.187].

Сучасні технології дозволяють збирати та аналізувати величезні обсяги даних про поведінку клієнтів, їх фінансові звички та потреби, що підвищує якість обслуговування та утримання клієнтів.

Важливо також зазначити, що підвищення рівня фінансової грамотності клієнтів за допомогою інтернет-технологій є ще одним шляхом до покращення фінансових показників. Банки можуть створювати онлайн-платформи, що надають інформацію про фінансові продукти, ризики, можливості, а також навчальні матеріали. Підвищення фінансової грамотності сприяє більш усвідомленому прийняттю рішень клієнтами, що, в свою чергу, може призвести до збільшення попиту на банківські продукти і послуги. Клієнти, які мають чітке розуміння своїх фінансових можливостей, здатні приймати обґрунтовані рішення, що знижує ризик виникнення проблем з обслуговуванням їхніх рахунків та кредитів.

Впровадження мобільних додатків також відіграє важливу роль у покращенні фінансових показників банку. Сучасні мобільні рішення дозволяють клієнтам зручно управляти своїми фінансами, здійснювати платежі, отримувати консультації та користуватися іншими послугами. Це не лише покращує досвід клієнтів, але й збільшує їхню залученість до продуктів банку, що може призвести до зростання доходів. Зручні інтерфейси мобільних додатків спрощують процеси, які раніше вимагали фізичної

присутності у відділеннях, що робить банківські послуги більш доступними та привабливими для споживачів [67].

Крім того, важливо відзначити, що інтернет-технології можуть суттєво поліпшити управління ризиками в банківській діяльності. Завдяки системам моніторингу в режимі реального часу банки можуть виявляти аномалії у фінансових транзакціях та реагувати на них негайно. Це знижує ризики фінансових втрат і допомагає підтримувати стабільність фінансових показників. Такі системи не лише забезпечують безпеку банківських операцій, але й сприяють формуванню довіри до фінансових установ.

Розширення доступності банківських послуг завдяки інтернет-технологіям є ще одним важливим напрямком. Завдяки онлайн-платформам банки можуть запропонувати свої послуги клієнтам у віддалених районах, де традиційні банківські відділення можуть бути відсутніми. Це дозволяє збільшити базу клієнтів, залучаючи нові сегменти населення та, відповідно, доходи банку. Завдяки зниженню витрат на обслуговування клієнтів у віддалених регіонах, банки можуть запропонувати більш привабливі умови обслуговування, що ще більше стимулює розвиток бізнесу [74].

Не менш важливим є питання розвитку нових фінансових продуктів і послуг. Інтернет-технології відкривають можливості для створення інноваційних рішень, таких як криптовалюти, платформи для P2P-кредитування, а також фінансові технології (FinTech), які надають альтернативні рішення для традиційних банківських послуг. Такі нові пропозиції допомагають банкам залучати нових клієнтів і збільшувати свою частку на ринку. Це свідчить про те, що банки повинні постійно стежити за технологічними тенденціями та адаптувати свої стратегії для підтримки конкурентоспроможності [70, с.39].

Активне використання P2P- і P2B-кредитування є одним із найбільш небезпечних напрямів розвитку фінансових інновацій для комерційних банків, оскільки воно може призвести до зникнення банківської системи в традиційному вигляді. Ці електронні кредитні платформи дозволяють

оцінювати платоспроможність фізичних та юридичних осіб, не залучаючи комерційні банки, та знаходити інвесторів, які можуть виділити необхідні кошти для кредитування. У майбутньому ця форма кредитних відносин може замінити банки на кредитному ринку, прибираючи дохід від процентів, який наразі складає більшість (близько 70-80%) валових доходів банківської системи, та забираючи частину грошових потоків, що формують банківські активи та пасиви [12, с.11].

Постійний моніторинг та оцінка ефективності впроваджуваних інтернет-технологій є важливим аспектом для банків. Установи повинні регулярно переглядати свої стратегії, аналізувати результати та вносити корективи відповідно до змін на ринку та потреб клієнтів. Це дозволяє адаптуватися до нових викликів, забезпечуючи стійкість фінансових показників. Систематичний аналіз даних про ефективність операцій також сприяє своєчасному виявленню потенційних проблем і їх усуненню до того, як вони можуть завдати шкоди [78, с.146].

У сучасному фінансовому середовищі, що характеризується швидкими змінами і впровадженням новітніх технологій, організаційний механізм підвищення ефективності використання інтернет-технологій у банках став ключовим елементом їхньої стратегії розвитку. Це зумовлено необхідністю адаптації до нових викликів, пов'язаних із зростанням обсягів фінансових операцій, розвитком онлайн-інструментів для управління рахунками та надання кредитів. Проте, поряд із перевагами, банки стикаються з численними проблемами, які можуть гальмувати повноцінне впровадження цих технологій.

Ще одним важливим викликом є нестабільність інтернет-з'єднання, що може негативно вплинути на якість обслуговування клієнтів, особливо коли йдеться про швидкість проведення фінансових операцій. Затримки або перебої в роботі мережі можуть призвести до незручностей для користувачів і втрат для самого банку. Клієнти очікують, що сервіси будуть доступні в будь-який час і без перебоїв, інакше вони можуть обрати конкурентів.

Використання аналітики даних стало важливим елементом у сучасному банківському менеджменті. Згідно з дослідженнями McKinsey, банки, які застосовують аналітичні інструменти для аналізу поведінки клієнтів, можуть підвищити рентабельність на 15-20% завдяки більш точному налаштуванню продуктів і послуг під потреби клієнтів (McKinsey & Company, 2020).

Узагальнюючи, можна стверджувати, що організаційний механізм підвищення ефективності використання інтернет-технологій у банках є критично важливим для забезпечення стабільності та конкурентоспроможності фінансових установ. Впровадження інноваційних рішень, автоматизація процесів, використання аналітики даних, підвищення фінансової грамотності клієнтів та розвиток нових фінансових продуктів суттєво покращують ефективність банківських операцій. Це, в свою чергу, призводить до зростання доходів, зменшення витрат та підвищення загальної конкурентоспроможності банку на ринку.

Таким чином, фінансові установи, які адаптують свої стратегії до швидко змінюваного технологічного середовища, зможуть не лише зберегти свою частку на ринку, але й розширити клієнтську базу, забезпечуючи високий рівень обслуговування. У зв'язку з цим, важливо продовжувати інвестувати в нові технології та навчання персоналу, щоб максимально ефективно використовувати інтернет-технології у своїй діяльності.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі проаналізовано ключові напрямки підвищення ефективності використання інтернет-технологій у системі банківських послуг. Виявлено, що ці технології є основою для зміцнення конкурентоспроможності банків, сприяючи оптимізації фінансових процесів і покращенню стабільності.

Важливою перевагою впровадження інтернет-технологій є значне зниження операційних витрат. Використання онлайн-банкінгу, автоматизації

процесів і мобільних додатків дозволяє зменшити залежність від фізичної інфраструктури, що, в свою чергу, сприяє економії ресурсів та покращує клієнтський досвід. Це відкриває можливості для реінвестування зекономлених ресурсів у розвиток нових послуг.

Впровадження аналітичних інструментів і технологій обробки великих даних забезпечує банкам глибоке розуміння поведінки клієнтів. Це не лише підвищує задоволеність клієнтів, але й посилює їхню лояльність, що, в свою чергу, веде до зростання доходів.

Новітні технології кіберзахисту, такі як двофакторна аутентифікація, відіграють критичну роль у забезпеченні безпеки фінансових операцій. Вони допомагають захистити дані клієнтів і зміцнюють довіру до банківських установ, що стає особливо актуальним у контексті зростаючих кіберзагроз.

Крім того, створення інноваційних фінансових продуктів, таких як мобільні додатки та онлайн-сервіси, значно підвищує гнучкість у фінансових операціях, що сприяє залученню нових клієнтів та утриманню наявних.

Отже, ефективна оптимізація інтернет-технологій у банківській сфері відкриває нові горизонти для підвищення продуктивності. Інтеграція інновацій у процеси управління не лише знижує витрати та підвищує доходи, але й забезпечує стійкість фінансових показників та конкурентоспроможність банків у динамічному ринковому середовищі.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У кваліфікаційній роботі «Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг» було досліджено вплив новітніх технологій на фінансові результати діяльності комерційних банків, зокрема на прикладі АТ «Ощадбанк». У ході роботи проведено комплексний аналіз сучасних трендів у сфері інтернет-банкінгу, оцінено переваги та ризики впровадження цифрових рішень, а також сформульовано низку практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності банківських послуг. Результати дослідження засвідчили, що використання інтернет-технологій стає ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності банківських установ.

На сучасному етапі глобалізації, інтернет-технології розвиваються надзвичайно швидко, охоплюючи різні сфери економіки, включаючи банківську систему. Люди все більше цінують свій час і прагнуть до спрощення доступу до послуг, зокрема фінансових. Цей запит спонукає банки до створення нових продуктів, таких як інтернет-банкінг, мобільні додатки, електронні платіжні системи тощо. Зокрема, інтернет-банкінг є найбільш динамічним сектором електронної комерції, що робить його особливо актуальним для аналізу.

На прикладі АТ «Ощадбанк» досліджено, як цифровізація впливає на фінансові результати банків. Аналіз показав, що впровадження інтернет-банкінгу, мобільного додатку «Ощад 24/7» та інших цифрових продуктів дозволило банку досягти значного прогресу у фінансових показниках навіть в умовах кризових явищ, зокрема військового стану. З 2021 до 2023 року активи банку зросли на 85%, чистий прибуток збільшився на 820%, а кількість користувачів мобільного додатку подвоїлася. Ці результати підтверджують ефективність цифрових рішень та їх важливість для стабільності банківських установ.

Водночас, дослідження виявило, що впровадження інтернет-технологій супроводжується низкою викликів. Головною проблемою є ризики кібербезпеки, які потребують постійних інвестицій у модернізацію систем захисту даних. Банки також стикаються із правовими колізіями, особливо у сфері захисту персональних даних та відповідності міжнародним стандартам AML/KYC. Нестабільність інтернет-з'єднання, особливо у віддалених регіонах, створює додаткові труднощі для забезпечення безперебійної роботи банківських сервісів.

Недостатній рівень цифрової грамотності серед клієнтів та персоналу також залишається викликом для банків. Багато користувачів побоюються користуватися інтернет-банкінгом через страх втрати даних або коштів, що свідчить про необхідність проведення навчальних кампаній для підвищення довіри до цифрових послуг.

Автоматизація фінансового моніторингу з використанням сучасних аналітичних інструментів та алгоритмів машинного навчання є важливим елементом цифрової трансформації. Ці інструменти дозволяють виявляти підозрілі транзакції в режимі реального часу, що значно знижує ризики шахрайства та підвищує прозорість операцій. Використання Big Data, блокчейну та штучного інтелекту відкриває нові можливості для персоналізації банківських послуг і підвищення їхньої якості.

Важливо зазначити, що інтернет-технології не лише підвищують ефективність операцій, але й сприяють розширенню доступу до фінансових послуг. Завдяки онлайн-платформам банки можуть охоплювати клієнтів у віддалених регіонах, забезпечуючи фінансову інклюзію та залучаючи нові сегменти клієнтів. Для АТ «Ощадбанк» це означає перспективу створення соціально орієнтованих продуктів, що відповідають потребам малозабезпечених верств населення та молоді.

Дослідження також підтвердило, що інтернет-банкінг поступово витісняє традиційні форми банківського обслуговування. Для клієнтів молодіжної та середньої вікових категорій цифрові сервіси є не лише

зручними, а й звичними у повсякденному житті. Це дозволяє банкам значно скорочувати витрати на утримання фізичних відділень і збільшувати прибутковість.

З огляду на результати роботи, банкам України рекомендовано:

1. Посилити заходи кібербезпеки шляхом впровадження багаторівневих систем захисту та регулярного оновлення програмного забезпечення.
2. Інвестувати у розвиток цифрових платформ, зокрема мобільних додатків, для розширення їх функціоналу та інтеграції з державними платформами, такими як «Дія».
3. Розвивати програми фінансової грамотності для клієнтів, спрямовані на підвищення довіри до цифрових послуг.
4. Співпрацювати з FinTech-компаніями для створення інноваційних продуктів, що враховують потреби різних категорій клієнтів.
5. Активно використовувати можливості штучного інтелекту, машинного навчання та великих даних для оптимізації бізнес-процесів і підвищення прозорості операцій.

Підсумовуючи, дослідження підтвердило, що інтернет-технології стали ключовим елементом трансформації банківської системи України. Їх впровадження дозволяє підвищувати ефективність роботи банків, забезпечувати доступність послуг для клієнтів та покращувати фінансові показники. Для АТ «Ощадбанк» і для всієї банківської системи України розвиток цифрових технологій є перспективним напрямом, що забезпечує стійкість у конкурентному середовищі та відкриває нові горизонти зростання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналітичний центр “Українська фінансова перспектива”. Вплив війни на банківський сектор України. Київ, 2023. 55 с.
2. Аналітичний центр “Фінанси та цифровізація”. Вплив інтернет-технологій на банківську систему України. Київ, 2023. 40 с.
3. Ананьєв В. В. Інноваційні технології у банківській сфері. Економіка і суспільство. 2023. № 47. С.23-29.
4. Андрушків Т. І. Банки як суб’єкти фінансових ринків України: роль і значення. Банківська справа. 1998. № 2. С. 31-36.
5. АТ «Ощадбанк». URL: <https://www.oschadbank.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
6. АТ «Ощадбанк». Річний звіт за 2021 рік. URL: <https://www.oschadbank.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
7. АТ «Ощадбанк». Річний звіт за 2022 рік. URL: <https://www.oschadbank.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
8. АТ «Ощадбанк». Річний звіт за 2023 рік. URL: <https://www.oschadbank.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
9. Боженко В., Пігуль Є. Вплив цифровізації на розвиток фінансових технологій. Сумський державний університет. 2021. С.11-15.
10. Васильєв В. І. Розвиток фінансового моніторингу банків у цифрову епоху. Київ: Фінансовий вісник, 2023. 50 с.
11. Владика Ю., Турова Л. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 25. С.58-62.
12. Гладких Д. М. Ризики та можливості банківської системи України в умовах розвитку інформаційної економіки. Національний інститут стратегічних досліджень. Аналітична записка. Сер. Економіка. 2019. № 4. С.1-23.

13. Гладких Д. М. Розвиток цифрових технологій у банківській системі України: виклики та перспективи. Київ: НІСД, 2021. 15 с.
14. Говорушко Т. А., Ситник І. П., Ляховецька В. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в Україні. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. Вип. 15. Ч. 5. С.120-125.
15. Гончарук С. А. Інтернет-банкінг: основні переваги та виклики. Економічний аналіз. 2023. С.70-75.
16. Губа М. О. Вплив цифровізації на банківську діяльність в Україні. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2021. № 3. С. 350–356.
17. Денисенко М. П. Вплив макроекономічних умов на результати діяльності банків України. Фінансовий простір. 2023. С.55-59.
18. Дмитренко В. В. Автоматизація процесів фінансового моніторингу в банках за допомогою інтернет-технологій. Економічний аналіз. 2022. № 2. С. 67–73.
19. Данік Н. Вплив цифрової трансформації на банківський сектор України. Інтернаука. 2024. № 5. С. 96–104.
20. Дудинець Л. А. Розвиток фінансових технологій як фактор модернізації фінансової системи. Економіка та суспільство. 2020. № 21. С. 250–256.
21. Дія.Бізнес: Центри підтримки підприємців. URL: <https://business.diia.gov.ua/center/about> (дата звернення: 03.11.2024).
22. Зайцева Н. В. Інтернет-банкінг в Україні: стан і перспективи. Харків: Університет банківської справи, 2022. 25 с.
23. Зайцева Н. В. Вплив сучасних цифрових технологій на конкурентні позиції банків на фінансовому ринку. 2023. С. 35-39.
24. Закон України “Про віртуальні банки” із змінами, внесеними згідно із Законом № 1953-IX від 14.12.2021.

25. Заславська О. І., Петканич М.-В. Цифрова трансформація банківського бізнесу в умовах розвитку фінансових технологій. 2023. С.116-122..
26. Захаркін О., Захаркіна Л., Авраменко М. Роль інтернет-банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг. Причорноморські економічні студії. 2017. Вип. 23. С. 45-50.
27. Кабінет Міністрів України. Постанова про розвиток цифрових послуг у банківському секторі. URL: <https://kmu.gov.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
28. Іваненко О. В. Вплив цифровізації на банківську діяльність в Україні. 2022. С. 99-104.
29. Іваненко І. В. Інноваційні рішення у сфері кредитування через мобільні додатки. Київ: Фінанси України, 2023. 30 с.
30. Іваненко І. В. Кібербезпека в банківському секторі. Київ: Вид-во Фінанси та Кредит, 2023. 200 с.
31. Інститут майбутнього. Звіт про фінансові інновації в Україні. Київ: Інститут майбутнього, 2023. 48 с.
32. Караєва Н. В. WEB- та мобільні технології в економіці: конспект лекцій. Київ: КП ім. Ігоря Сікорського, 2017. 52 с.
33. Ковальчук О. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ. Економіка і регіон. 2022. № 2. С. 50–55.
34. Колодізев О. М. Цифрові інновації як чинник підвищення ефективності банківських операцій. Харків: Бізнес Інформ, 2022. 85 с.
35. Колодізев О. М. Фінансовий моніторинг у банках України: сутність і визначення проблем. 2021. С. 112-116.
36. Костюк В. М. Тенденції використання інтернет-банкінгу в Україні. Фінанси і кредит. 2022. С.85-90.
37. Кравченко О. М. Інформаційні технології в системі протидії відмиванню коштів у банківському секторі. Фінанси України. 2023. № 1. С. 98–105.

38. Кузнєцова Л. В. Вплив цифрових технологій на розвиток фінансового ринку України. Економіка та суспільство. 2023. № 49. С. 250–256.
39. Кузнєцова Л. В. Тенденції розвитку цифрових фінансових технологій: глобальний вимір та українські реалії. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 11. С. 50–55.
40. Лисенко С. М. Вплив інформаційних технологій на банківську діяльність. 2020. С.1-67.
41. Лисенко М. П. Сучасні підходи до використання інтернет-технологій у фінансовому моніторингу банків. Банківська система України. 2021. С.102-107.
42. Манукян А. Фінансові технології в умовах цифрової трансформації. Одеський національний економічний університет. 2021. С.67-72.
43. Марич М. Г., Ратушняк Д. В. Інтернет-технології: їх роль та місце у розвитку системи банківських послуг. Причорноморські економічні студії. 2021. № 71. С. 171–176.
44. Мілай О. В. Вплив інформаційних технологій на банківську діяльність. 2016. С. 88-92.
45. Міністерство фінансів України. Звіт про виконання бюджету за 2022 рік. URL: <https://mof.gov.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
46. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
47. Національний банк України. Річний звіт за 2021 рік. Київ: НБУ, 2021. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
48. Національний банк України. Статистика банківської системи України. URL: <https://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
49. Петренко І. О. Використання інформаційних технологій у фінансовому моніторингу банківських установ. Банківська справа. 2021. № 3. С. 45–52.

50. Петров М. П. Фінансовий моніторинг: теорія і практика. Харків: Право, 2022. 70 с.
51. Петров М. П. Регуляторна політика у фінансових установах. Харків: Вид-во Право і фінанси, 2021. 250 с.
52. Пилипенко Л. О. Аналіз розвитку систем інтернет-банкінгу в Україні. Наукові праці НБУ. 2022. 176 с.
53. Процак К. В., Коваленко Т. О. FinTech і комерційні банки: тенденції розвитку та особливості. 2022. С. 120 с.
54. Розвиток банківських систем світу в умовах глобалізації фінансових ринків. Матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції, 17 листопада 2021 р. Черкаси: ЧННІ Університет банківської справи, 2021. 51 с.
55. Савчук В. С. Роль інтернет-технологій у системі фінансового моніторингу банків. Фінансовий простір. 2022. № 4. С. 112–118.
56. Світовий банк. Звіт про фінансову інклюзію та цифрові послуги. Вашингтон: Світовий банк, 2023. 34 с.
57. Смирнов С. І. Інноваційні банківські продукти: теорія і практика. Київ: Національний університет, 2021. 45 с.
58. Центр економічної стратегії. Вплив цифрових технологій на фінансову стабільність. Київ: ЦЕС, 2023. 42 с.
59. Чуницька І. І., Богріновцева Л. М. Цифрова трансформація вітчизняного банківського середовища в умовах розвитку фінтех-екосистеми. Український журнал прикладної економіки. 2023. Вип. 12. С. 45-61.
60. Brown L. Artificial Intelligence in Banking: Enhancing Financial Monitoring. International Journal of Banking Technology. 2019. Vol. 22, No. 4. P. 200–215.
61. Capgemini. World FinTech Report 2023. Париж: Capgemini, 2023. URL: <https://www.capgemini.com> (дата звернення: 03.11.2024).
62. Davis K. Bank-Regulator Collaboration for Effective Financial Monitoring. Financial Regulation Review. 2018. Vol. 10, No. 2. P. 75–90.

63. ENISA. Threat Landscape Report 2023. Афіни: European Union Agency for Cybersecurity, 2023. URL: <https://www.enisa.europa.eu> (дата звернення: 03.11.2024).
64. European Banking Authority. Guidelines on ICT and Security Risk Management. Брюссель: ЕБА, 2022. URL: <https://www.eba.europa.eu> (дата звернення: 03.11.2024).
65. Forbes Україна. URL: <https://forbes.ua/ru> (дата звернення: 03.11.2024).
66. Harvard Business Review. Cybersecurity in Financial Institutions: Balancing Risk and Innovation. Кембридж: Harvard Business School Press, 2021. URL: <https://hbr.org> (дата звернення: 03.11.2024).
67. International Monetary Fund. Cybersecurity Risk Supervision. Вашингтон: IMF, 2022. URL: <https://www.imf.org> (дата звернення: 03.11.2024).
68. Johnson M. Mobile Banking Applications: Enhancing Customer Engagement. Journal of Digital Banking. 2021. Vol. 5, No. 1. P. 50–65.
69. Johnson R. Digital Banking Transformation: Cost Reduction Strategies. Boston: Banking Insights Press, 2021. 134 p.
70. Kumar A. Ensuring Connectivity Stability in Online Banking Services. Journal of Network and Computer Applications. 2019. Vol. 45, No. 1. P. 30–45.
71. Lee S. Innovative Financial Products in the Digital Age. FinTech Advances. 2019. Vol. 3, No. 4. P. 180–195.
72. McKinsey & Company. Digital Banking Transformation: The Future of Banking in the Digital Era. Нью-Йорк: McKinsey, 2021. URL: <https://www.mckinsey.com> (дата звернення: 03.11.2024).
73. Nguyen T. Challenges in Integrating New Technologies into Legacy Banking Systems. Banking Technology Today. 2018. Vol. 6, No. 2. P. 95–110.

74. OECD. Digitalisation and Finance: Implications for Market Structure and the Future of Banking. Париж: OECD, 2021. URL: <https://www.oecd.org> (дата звернення: 03.11.2024).
75. Patel R. Expanding Financial Services through Internet Technologies. *Banking Innovation Journal*. 2017. Vol. 8, No. 2. P. 120–135.
76. PwC Україна. Тенденції цифровізації у банківському секторі України. URL: <https://www.pwc.com> (дата звернення: 03.11.2024).
77. PwC. Global State of Information Security Survey 2023. Лондон: PwC, 2023. URL: <https://www.pwc.com> (дата звернення: 03.11.2024).
78. Smith J. Automation and Big Data in Financial Monitoring. *Journal of Financial Technology*. 2020. Vol. 15, No. 3. P. 145–160.
79. Thompson G. Evaluating the Impact of Internet Technologies on Banking Performance. *Journal of Financial Services Research*. 2020. Vol. 12, No. 3. P. 210–225.
80. Visa та Mastercard. Огляд ринку електронних платіжних систем в Україні. URL: <https://www.visa.com>, <https://www.mastercard.ua> (дата звернення: 03.11.2024).
81. World Bank. Financial Literacy and Financial Inclusion. *Global Financial Development Report*. Washington, DC: World Bank, 2020. 182 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

**КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ
(у тисячах гривень)**

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2021 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2020 року (перераховано*)
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	17 809 587	15 099 630
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 542 954	3 367 312
Процентні витрати	5	(7 989 345)	(10 476 135)
Чистий процентний дохід		13 363 196	7 990 807
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	29	(1 838 786)	(1 559 903)
Чистий процентний дохід після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти		11 524 410	6 430 904
Комісійні доходи	6	9 802 378	8 043 794
Комісійні витрати	6	(3 597 784)	(3 080 856)
Операції з іноземною валютою, нетто		199 216	116 749
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		682 879	(2 868 733)
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	(5 330 992)	6 302 082
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями		(233 938)	(88 888)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів		(9 140)	25 649
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		9 300	(126 246)
Чистий прибуток від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		2 351	2 363
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів	29	(748 303)	(1 153 822)
Інші прибутки/(збитки)		348 072	291 300
Чистий непроцентний дохід		1 124 039	7 463 392
Операційні доходи		12 648 449	13 894 296
Витрати на виплати працівникам	8	(6 313 172)	(6 004 433)
Амортизаційні витрати	8	(1 861 325)	(1 675 247)
Збиток від переоцінки об'єктів інвестиційної нерухомості	8	—	(175 669)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(3 422 073)	(3 317 230)
Прибуток від операційної діяльності		1 051 879	2 721 717
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		—	10 721
Прибуток до оподаткування		1 051 879	2 732 438
Відшкодування з податку на прибуток	9	2 338	43 933
Чистий прибуток за рік		1 054 217	2 776 371
Відноситься до:			
Акціонера Банку		1 054 540	2 776 334
Неконтрольованої частки участі		(323)	37

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН
СТАНOM НА 31 ГРУДНЯ 2021 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2021 року	31 грудня 2020 року (перераховано*)	1 січня 2020 року (перераховано*)
Активи				
Грошові кошти та їх еквіваленти	11	19 001 319	26 553 199	56 803 112
Кошти в банках		—	—	40 681
Кредити, надані клієнтам	12	74 754 086	63 226 077	65 168 344
Інвестиції	13	128 686 039	130 251 541	113 616 183
Інвестиційна нерухомість	14	633 099	633 526	809 070
Основні засоби	15	6 947 115	7 913 375	8 553 607
Нематеріальні активи	15	2 049 509	1 812 070	1 394 495
Передплата з податку на прибуток		417 175	275 237	270 256
Інші фінансові активи	16	468 886	476 602	265 409
Інші нефінансові активи	16	2 014 206	2 458 270	2 223 588
Всього активів		234 971 434	233 599 897	249 144 745
ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТА ВЛАСНИЙ КАПІТАЛ				
Зобов'язання:				
Кошти банків	17	7 608 283	5 823 982	58 040
Рахунки клієнтів	18	191 452 639	186 165 452	202 142 934
Випущені єврооблігації	19	7 908 096	11 744 616	18 303 877
Інші запозичені кошти	20	2 818 312	4 452 649	4 430 083
Забезпечення	21	829 107	634 094	526 697
Інші фінансові зобов'язання	21	534 499	512 606	562 740
Інші нефінансові зобов'язання	21	880 297	802 298	717 668
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	9	173 704	233 833	369 794
Субординований борг	22	878 960	1 276 240	2 462 640
Всього зобов'язань		213 083 897	211 645 770	229 574 473
Власний капітал:				
Акціонерний капітал	23	49 724 980	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 564 504	1 572 968	1 817 194
Резерв переоцінки за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		146 089	429 062	639 249
Резерв переоцінки інвестицій в інструменти капіталу, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		544 219	546 998	378 956
Кумулятивна сума курсових різниць		1 469	1 583	1 061
Непокритий збиток		(30 106 919)	(30 334 988)	(33 004 661)
Всього власного капіталу, що відноситься до акціонера Банку		21 874 342	21 940 603	19 556 779
Неконтрольована частка участі		13 195	13 524	13 493
Всього власного капіталу		21 887 537	21 954 127	19 570 272
Всього зобов'язань і власного капіталу		234 971 434	233 599 897	249 144 745

* Деякі суми, показані тут, не відповідають фінансовій звітності за 2020 рік і відображають здійснені перекласифікації, див. Примітку 3.

Від імені Правління:

С.В. Наумов
Голова Правління
1 серпня 2022 року

Г.С. Костенко
Головний бухгалтер
1 серпня 2022 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ФІНАНСОВИЙ СТАН
СТАНOM НА 31 ГРУДНЯ 2023 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	31 грудня 2023 року	31 грудня 2022 року
Активи			
Грошові кошти та їх еквіваленти	11	65 850 018	28 376 712
Кредити, надані клієнтам	12	89 109 019	83 215 595
Інвестиції	13	173 447 680	143 398 851
Інвестиційна нерухомість	14	542 598	626 789
Передплата з податку на прибуток		62 772	470 943
Відстрочені активи з податку на прибуток	9	865 374	–
Основні засоби	15	10 208 797	6 521 344
Нематеріальні активи	15	2 465 154	2 106 476
Інші фінансові активи	16	746 511	1 319 773
Інші нефінансові активи	16	3 237 800	3 237 587
Всього активів		346 535 723	269 274 070
Зобов'язання та власний капітал			
Зобов'язання:			
Кошти банків	17	366 363	543 326
Рахунки клієнтів	18	302 944 010	233 940 309
Забезпечення	21	939 501	1 179 977
Інші фінансові зобов'язання	21	608 667	606 965
Інші нефінансові зобов'язання	21	1 450 879	1 289 951
Кредиторська заборгованість за податком на прибуток		2 953 486	49
Інші запозичені кошти	20	5 361 909	2 676 153
Випущені єврооблігації	19	2 935 584	6 041 534
Відстрочені зобов'язання з податку на прибуток	9	–	97 833
Субординований борг	22	250 816	716 442
Всього зобов'язань		317 811 215	247 092 539
Власний капітал:			
Акціонерний капітал	23	49 724 980	49 724 980
Резерв переоцінки будівель		1 985 382	1 473 482
Резерв переоцінки за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		9 730	60 894
Резерв переоцінки інвестицій в інструменти капіталу, що оцінюються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		880 862	684 601
Кумулятивна сума курсових різниць		2 701	2 537
Непокритий збиток		(23 891 423)	(29 777 746)
Неконтрольована частка участі		12 276	12 783
Всього власного капіталу		28 724 508	22 181 531
Всього зобов'язань та власного капіталу		346 535 723	269 274 070

Від імені Правління:

С.В. Наумов
Голова Правління

16 квітня 2024 року

Виконавці: Рибалка О.В., 537-47-75, Заднепровський К.Г., 537-47-84

М.С. Демкович
В.о. головного бухгалтера

16 квітня 2024 року

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДЕРЖАВНИЙ ОЩАДНИЙ БАНК УКРАЇНИ»

КОНСОЛІДОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ПРИБУТКИ І ЗБИТКИ ТА ІНШИЙ СУКУПНИЙ ДОХІД
ЗА РІК, ЩО ЗАКІНЧИВСЯ 31 ГРУДНЯ 2023 РОКУ
(у тисячах гривень)

	Примітки	За рік, що закінчився 31 грудня 2023 року	За рік, що закінчився 31 грудня 2022 року
Процентні доходи			
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за амортизованою вартістю та за справедливою вартістю через інший сукупний дохід	5	28 890 272	18 981 901
Процентні доходи за фінансовими активами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	5	3 706 743	3 566 906
Всього процентних доходів		32 597 015	22 548 807
Процентні витрати	5	(13 867 477)	(7 564 688)
Чистий процентний дохід		18 729 538	14 984 119
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти	29	1 363 633	(11 039 456)
Чистий процентний дохід/ (витрати) після (формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за активами, за якими нараховуються проценти		20 093 171	3 944 663
Комісійні доходи	6	12 025 296	9 386 584
Комісійні витрати	6	(5 375 663)	(3 447 839)
Операції з іноземною валютою, нетто		937 821	1 234 118
Чистий прибуток/(збиток) від переоцінки іноземної валюти		108 484	(3 588 937)
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з фінансовими інструментами, що оцінюються за справедливою вартістю через прибуток або збиток	7	(3 700 138)	8 321 816
(Формування)/розформування резерву під очікувані кредитні збитки за іншими фінансовими активами і гарантіями		110 430	(304 573)
(Формування)/розформування резерву під збитки від знецінення нефінансових активів		(37 919)	(3 048)
Доходи/(витрати), які виникають під час первісного визнання фінансових активів за процентною ставкою, вищою або нижчою, ніж ринкова		(36 998)	(3 321)
Чистий прибуток/(збиток) від операцій з борговими фінансовими інструментами, які обліковуються за справедливою вартістю через інший сукупний дохід		—	903
Чистий прибуток/(збиток) від модифікації фінансових активів	29	(342 401)	(603 165)
Інші доходи		557 429	547 691
Інші витрати		—	(245 316)
Чистий непроцентний дохід		4 246 341	11 294 913
Операційні доходи		24 339 512	15 239 576
Витрати на виплати працівникам	8	(7 248 905)	(8 145 471)
Амортизаційні витрати	8	(2 002 715)	(1 833 746)
Інші адміністративні та операційні витрати	8	(5 841 418)	(4 628 921)
Прибуток від операційної діяльності		9 246 474	631 438
Прибуток/(збиток), що виникає від припинення визнання фінансових активів, оцінених за амортизованою собівартістю		7 208	4 547
Прибуток/(збиток) до оподаткування		9 253 682	635 985
(Витрати)/ відшкодування з податку на прибуток	9	(3 277 200)	2 357
Чистий прибуток/(збиток)		5 976 482	638 342
Відноситься до:			
Акціонера Банку		5 976 989	638 754
Неконтрольованої частки участі		(507)	(412)