

Ольга В. Ключка¹, Дмитро Г. Глінський²

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ БАНКІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття присвячена дослідженню функціонування банків в умовах цифровізації. Обґрунтовано вплив цифровізації на підвищення ефективності діяльності банківських установ України. Визначено основні переваги застосування цифрових технологій у банківській діяльності. Здійснено порівняльний аналіз переваг і недоліків фінансових технологій у забезпеченні ефективності банків. Встановлено, що на підвищення ефективності діяльності банку впливає оптимізація внутрішніх процесів, що, зокрема, проявляється у зниженні собівартості банківських послуг, диференціації цифрових систем дистанційного самообслуговування клієнтів, удосконалення ризик-менеджменту банку через імплементацію різноманітних інструментів цифровізації та забезпечення кібербезпеки. Також встановлено, що цифровізація та цифрові фінансові технології впливають на розширення спектра пропонованих банківських послуг, кількість залучених клієнтів банку і реалізованого попиту на банківські фінансові продукти.

Ключові слова: ефективність, банківська ефективність, цифровізація, банк, цифрові фінансові технології.

Табл. 1. Літ. 10.

DOI: 10.32752/1993-6788-2024-1-273-128-134

Olga V. Kliuchka, Dmytro G. Glinskyi

THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE EFFICIENCY OF BANKING ACTIVITY

The article is devoted to the study of the functioning of banks in the conditions of digitalization. The impact of digitalization on increasing the efficiency of banking institutions of Ukraine is substantiated. The main advantages of using digital technologies in banking activities have been determined. A comparative analysis of the advantages and disadvantages of financial technologies in ensuring the efficiency of banks was carried out. It was established that the optimization of internal processes affects the improvement of the efficiency of the bank's activities, which, in particular, is manifested in the reduction of the cost of banking services, the differentiation of digital systems for remote self-service of clients, the improvement of the bank's risk management through the implementation of various digitalization tools and ensuring cyber security. It was also established that digitalization and digital financial technologies affect the expansion of the range of offered banking services, the number of involved bank clients and the realized demand for banking financial products.

Keywords: efficiency, banking efficiency, digitalization, bank, digital financial technologies.

Peer-reviewed, approved and placed: 12.03.2024.

Постановка проблеми. У сучасних умовах успішна та ефективна діяльність банківського сектору та його постійний розвиток ґрунтуються на впровадженні інноваційних технологій. Ці інновації враховують такі фактори, як свобода вибору, зручність, швидкість, контроль та самостійність, які раніше не були доступні клієнтам банків. Це створює попит на нові банківські послуги та технології, які спрощують діяльність клієнтів та зменшують час, витрачений на звичайні операції.

¹ State Tax University. Ukraine.

² Independent Association of Banks of Ukraine. Ukraine.

Цифровий банківський сектор постійно змінюється. Цифрова трансформація банківського сектору охоплює широкий спектр процесів, таких як функціонування онлайн-торговельних платформ, оцифрування документів, електронне навчання, використання електронного підпису для транзакцій, телеконференції, електронні виписки, цифрові магазини та мобільні платежі. Практики стверджують, що CBDC (цифрові валюти центрального банку), генеративний штучний інтелект і відкриті банкінги відіграли значну роль у банківській галузі в 2023 році і будуть головними тенденціями впливу цифровізації на ефективність діяльності банків у 2024 році [9]. Також у 2024 році тенденції цифровізації банків включатимуть вбудоване фінансування та дотримання ESG.

Дослідження ефективності впровадження інноваційних технологій у діяльність вітчизняних банків під впливом цифрової трансформації набуває особливого значення та актуальності, особливо в умовах воєнного стану, оскільки допомагає вирішувати наявні проблеми у банківській сфері.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанням ефективності банківської діяльності, цифровізації банківських послуг тощо присвячено багато досліджень вітчизняних та зарубіжних вчених. За останні роки є кілька досліджень, які розглядають вплив цифрової трансформації на банківський сектор. Цифрова трансформація банківського сектора України досліджується, зокрема, в роботі І.С. Андрющенко та В.Л. Скидана [1]. У цьому дослідженні розглядаються ключові аспекти цифрової трансформації в економіці, з особливим акцентом на банківський сектор України. Визначено основні бар'єри, що перешкоджають впровадженню цифрових ініціатив, та систематизовано найкращі практики для успішного впровадження цифрової трансформації. І.О. Артем'єва та С.С. Залюбовська досліджують цифрові трансформації банківського сектору [2]. Це дослідження висвітлює етапи розвитку цифрового банкінгу та його вплив на систему фінансової активності клієнтів. Воно також аналізує переваги та недоліки фінансових технологій у забезпеченні ефективності банків [2].

Метою статті є вивчення впливу цифровізації на ефективність банківської діяльності.

Основні результати дослідження. Сучасні науковці середовище цифрової економіки представляють на таких рівнях, як домогосподарства, приватне підприємництво, середній та великий бізнес, на галузевому рівні та на рівні національної економіки, на державному рівні і на глобальному рівні [6].

Одним із яскравих проявів цифровізації є розвиток FinTech операцій, які активно розвиваються в різних сферах фінансового ринку:

- **Персональні фінанси та інвестиційний менеджмент:** Багато споживачів не мають достатніх знань для ефективного управління своїми фінансами та інвестиціями, часто обираючи дорогих фінансових посередників. Нові технології дозволяють пропонувати онлайн різноманітні варіанти, з яких можна обрати найкращий.
- **Кредитні операції:** Банки часто вимагають багато документів для надання кредитів, що збільшує транзакційні витрати позичальників. Сучасний розвиток FinTech у кредитуванні включає створення віртуальних

банків, таких як Монобанк, які надають банківські послуги без фізичних відділень.

- Торгівля цінними паперами та аналіз даних: Використання нових технологій дозволяє застосовувати складні методи фінансового та технічного аналізу під час прийняття рішень щодо торгівлі цінними паперами. Це автоматично пропонує результати аналізу за багатьма критеріями, формуючи збалансований погляд на рішення щодо купівлі-продажу цінних паперів.

- Організація платежів: Класична сфера застосування FinTech, яка покращує конкуренцію на ринку та зменшує трансакційні витрати. В Україні широко використовуються національні платіжні системи, лідером серед яких є Liqpay.

- Міжнародні грошові перекази та обмін валют: Ця сфера розширює попередню до глобальної економіки та міжнародних розрахунків. FinTech-компанія PayPal, яка стрімко розвивається, вже має капіталізацію понад 50 млрд доларів США [5].

Інтернет-банкінг, який набув великої популярності в сучасному суспільстві, реалізується у двох формах: через віртуальні банки, що надають усі послуги виключно дистанційно (наприклад, First Direct), або через багатоканальні банки, які поєднують традиційні та онлайн-операції. Хоча український ринок банківських послуг не такий великий, як європейські, в Україні вже існує багато стартапів у сфері фінансових технологій, включаючи необанки. Одним із успішних стартапів у цій сфері є проект «Монобанк», що був створений як самостійний продукт, який дозволяє легко та зручно отримати банківську картку через мобільний додаток без необхідності відвідування відділень банку. Він надає можливість користуватися поточним рахунком, здійснювати платежі та користуватися невеликим лімітом овердрафту. Основними перевагами «Монобанк» є простота та зручність використання, що забезпечується завдяки технологіям когнітивного маркетингу та позитивному досвіду користувача (UX).

Ще однією особливістю сучасного ринку банківських послуг є те, що більшість найбільших банків світу, особливо транснаціональних, надають дистанційні послуги через інтернет. Банківські послуги можна вважати одними з найбільш цифровізованих, оскільки вони можуть надаватися повністю у віртуальному просторі [5].

Мобільний банкінг забезпечує інтерактивні банківські послуги через мобільний телефон. Багато експертів вважають мобільний банкінг найбільш перспективним електронним каналом доставки банківських послуг, оскільки він дозволяє реалізувати концепцію «банк завжди з тобою». Користувачі мобільних телефонів є найбільш активною та перспективною частиною суспільства для банків. Розвиток мобільного зв'язку відкриває нові можливості для банків виходити на роздрібний ринок без значних інвестицій у розвиток філіальної мережі.

Однак, розвиток мобільного банкінгу стикається з економічними та організаційними перешкодами. Перша проблема полягає у неможливості банку повністю контролювати цінову політику при просуванні своїх послуг. Друга проблема пов'язана з відсутністю стандартизованих рішень і технологій,

а також повільним поширенням систем мобільної комерції через неопрацьованість міжнародних стандартів. Усі нинішні рішення для мобільного банкінгу є частковими і навряд чи досягнуть міжбанківського, міжоператорського та міжнародного рівня. Впровадження систем фінансового роумінгу за допомогою мобільного банкінгу поки що передчасне. Тенденції в розвитку систем стільникового зв'язку та комп'ютерної індустрії свідчать про поступове зближення Інтернету і мобільного зв'язку.

Зручність та поширеність мобільного банкінгу можна розглянути і з боку споживача. Ця послуга орієнтована на приватних осіб і спрямована на безготівкові розрахунки, такі як оплата послуг операторів, комунальні платежі та покупки в магазинах. Мобільний банкінг позиціонується як альтернатива використанню пластикових банківських карт. Однак, пластикові карти вже завоювали ринок, а мобільний банкінг знаходиться на етапі становлення. Крім того, мобільний банкінг дуже прив'язаний до тандему «оператор зв'язку – банк», що обмежує його територіальне застосування. Тому для дрібних покупок зручніше використовувати пластикові карти, а для великих – інтернет-банкінг або відвідування банківських офісів. Відсутність належної інфраструктури обмежує розвиток мобільного банкінгу.

Одним із перспективних напрямків розвитку банківських послуг є створення мережі електронних офісів та відділень самообслуговування клієнтів. Це структурні одиниці банку, що виконують обмежений спектр операцій завдяки спеціальному обладнанню, яке дозволяє клієнтам самостійно здійснювати розрахункові операції. Прикладом такого офісу може бути приміщення з банкоматом, через який можна отримати готівку, здійснити платежі та інші операції. У рамках цієї системи пропонуються такі послуги:

- Надання довідкових послуг клієнтам («help-desk»).
- Здійснення безготівкових операцій по рахунках клієнтів (внутрішньобанківські та міжбанківські перекази, відкриття та закриття рахунків, поповнення карткових рахунків, платежі за товари та послуги).
- Прийом готівки із зарахуванням її на рахунок клієнта.
- Проведення валютно-обмінних операцій.
- Надання виписок по операціях за рахунком клієнта та можливість роздрукувати документи.
- Рекламна діяльність (інфокіоски можуть використовуватися для реклами банківських послуг).

Банківський маркетинг також успішно розвивається через роздрібні банки (retail banking), які займаються масовим обслуговуванням фізичних та юридичних осіб. Він орієнтований на потокові технології, невеликі суми, стандартні продукти та максимальну швидкість обслуговування.

Нині такі термінали активно впроваджуються у різних іноземних та вітчизняних банках і покривають практично весь спектр операцій з фізичними особами.

На противагу масовому обслуговуванню виділяють персональне обслуговування приватних осіб (private banking) або VIP-обслуговування, яке включає операції з великими сумами, нестандартні угоди та великі витрати

часу на одного клієнта. Автоматизація процесів обслуговування клієнтів через банкомати, інфокіоски та інтернет-банкінг є засобом реалізації масового банкінгу. Обслуговування VIP-клієнтів здійснюється в окремих спеціальних банках або їх підрозділах, де ними займаються персональні менеджери. Це не означає, що звичайні клієнти не можуть отримати грошові кошти через філію банку, а VIP-клієнти не мають доступу до банківських карт.

Ефективність продажів підвищується при розширенні каналів доставки послуг клієнтам. Успішно розвиваються роздрібні проекти, що надають клієнтам доступ до банківських продуктів та інформаційних послуг через інтернет і мобільний телефон, а також проекти продажу «віртуальних карт» для управління рахунками через інтернет.

Крім того, окремої уваги заслуговує роль банків у сфері цифрової ідентичності, заснованої на стандартах FIDO. Зміни та модернізація чинної Директиви про платіжні послуги (PSD2), яка стане PSD3, і, крім того, встановить Регламент платіжних послуг (PSR), передбачають, зокрема, такі заходи:

- Боротьба з платіжним шахрайством і пом'якшення шахрайства, дозволяючи постачальникам платіжних послуг обмінюватися між собою інформацією, пов'язаною з шахрайством, підвищуючи обізнаність споживачів, посилюючи правила автентифікації клієнтів, розширюючи права відшкодування споживачів, які стали жертвами шахрайства, і створюючи систему для перевірки узгодженості одержувачів платежів Номери IBAN із назвами рахунків обов'язкові для всіх кредитних переказів.

- Покращити права споживачів у випадках, наприклад, коли їхні кошти тимчасово заблоковано, підвищити прозорість у виписках з рахунків і надати більш прозору інформацію про комісію банкоматів.

- Подальше вирівнювання умов гри між банками та небанківськими установами, зокрема шляхом надання небанківським постачальникам платіжних послуг доступу до всіх платіжних систем ЄС із відповідними гарантіями та забезпеченням прав цих постачальників на банківський рахунок.

- Покращити функціонування відкритих банківських послуг, усунувши перешкоди для надання відкритих банківських послуг і покращивши контроль клієнтів над своїми платіжними даними, дозволивши вийти на ринок новим інноваційним послугам.

- Покращити доступність готівки в магазинах і через банкомати, дозволивши роздрібним торговцям надавати готівкові послуги клієнтам без необхідності здійснення покупки та роз'яснивши правила для незалежних операторів банкоматів.

- Посилити гармонізацію та правозастосування, запровадивши більшість правил платежів у нормативних актах, які безпосередньо застосовуються, і посиливши положення щодо впровадження та штрафів [10].

Норма PSD3 зіграє вирішальну роль у формуванні цих тенденцій, зокрема у покращенні заходів безпеки та захисту клієнтів [10]. Ці новації в банківському секторі підкреслюють важливість фінансових технологій і необанків в контексті збереження конкурентоспроможності та забезпечення ефективності банків.

Цифровізація значно впливає на ефективність банківської діяльності, і цей вплив можна розглянути з кількох аспектів (табл. 1).

Таблиця 1. Вплив цифровізації на ефективність банківської діяльності, складено авторами за [4], [7]

Чинник та прояв цифрової трансформації	Результат
Покращення обслуговування клієнтів	Завдяки цифровим технологіям банки можуть надавати послуги швидше та зручніше. Наприклад, мобільний банкінг дозволяє клієнтам здійснювати транзакції, перевіряти баланс та керувати рахунками в будь-який час і з будь-якого місця.
Зниження витрат	Автоматизація процесів, таких як обробка платежів та управління рахунками, дозволяє банкам знижувати операційні витрати. Це також зменшує потребу в фізичних відділеннях, що додатково знижує витрати.
Підвищення безпеки	Цифрові технології, такі як біометрична аутентифікація та шифрування даних, підвищують рівень безпеки банківських операцій. Це допомагає захистити клієнтів від шахрайства та кіберзлочинів.
Інновації та нові продукти	Цифровізація стимулює розвиток нових фінансових продуктів та послуг. Наприклад, співпраця банків з фінтех-компаніями дозволяє створювати інноваційні рішення, такі як онлайн-кредити та цифрові гаманці.
Аналіз даних	Використання великих даних та аналітики дозволяє банкам краще розуміти потреби клієнтів та пропонувати персоналізовані послуги. Це також допомагає у прийнятті стратегічних рішень та управлінні ризиками.

Ці чинники разом сприяють підвищенню ефективності банківської діяльності, роблячи її більш конкурентоспроможною та адаптованою до сучасних вимог ринку. В контексті євроінтеграційного руху України необхідно окрему увагу приділити такому прояву цифрової трансформації, як забезпечення безпеки платежів та здатність банківської системи адаптуватися до поточної цифрової трансформації та ризиків і можливостей, які вона представляє, зокрема для споживачів.

Висновки. Таким чином, цифрова трансформація в Україні є основним рушійним фактором для зростання економіки та розвитку бізнесу. Основними перевагами цифрового банківського бізнесу є підвищення ефективності наявної інфраструктури; виникнення якісно нових бізнес-моделей; зростання ефективності ведення банківського бізнесу за рахунок збільшення виручки або скорочення витрат.

1. Андрющенко І. С., Скидан В. Л. Цифрова трансформація банківського сектора України. Бізнес Інформ. 2023. №12. С. 77–82

2. Артем'єва І. О., Залюбовська С. С. Цифрові трансформації банківського сектору. Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. праць. 2023. № 1-2. С. 96–103. doi: 10.31767/nasoa.1-2-2023.10.

3. Дяченко Д. О. Банківська діяльність в умовах цифровізації економіки. Актуальні проблеми та перспективи розвитку України в галузі управління та адміністрування: ініціативи

молоді: матеріали V Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених, 20 жовтня 2023 року; наук. кер. Г. Г. Лисак. Харків: ДБТУ, 2023. С. 105-106

4. Ключка О.В., Богріновцева Л.М., Федорчук Н.М. Особливості використання сучасних банківських продуктів та технологій в діяльності банків як суб'єктів фінансового ринку. Актуальні проблеми економіки. 2023. № 12(270). С. 86-97

5. Костинєць Ю.В. Особливості розвитку ринку послуг в умовах цифрової трансформації економіки. Актуальні проблеми економіки. 2020. № 7-8. С. 4-15

6. Костинєць Ю.В. Цифрова економіка та четверта промислова революція: можливості та загрози для інноваційного розвитку України. Випереджаючий інноваційний розвиток: теорія, методика, практика: монографія / за ред. к.е.н., доцента Ілляшенко Н.С. Суми : Триторія, 2018. 484 с.

7. Сидская, О. Вплив цифрової трансформації на банківську конкуренцію. Socio-Economic Relations in the Digital Society. 2020. 1 (37). С. 67–74. [https://doi.org/10.18371/2221-755x1\(37\)2020208210](https://doi.org/10.18371/2221-755x1(37)2020208210)

8. Хуторна, М., Костогриз, В. Ефективність діяльності банків в умовах цифровізації. Socio-Economic Relations in the Digital Society. 2020. 2 (38).

С. 27–34. [https://doi.org/10.18371/2221-755x2\(38\)2020219694](https://doi.org/10.18371/2221-755x2(38)2020219694)

9. Digital Banking Trends 2024. URL: <https://www.netcetera.com/de/stories/news/digital-trends-2024.html>

10. Modernising payment services and opening financial services data: new opportunities for consumers and businesses. URL: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_3543

1. Andriushchenko I. S., Skydan V. L. Tsyfrova transformatsiia bankivskoho sektora Ukrainy. Biznes Inform. 2023. №12. С. 77–82

2. Artemieva I. O., Zaliubovska S. S. Tsyfrovi transformatsii bankivskoho sektoru. Naukovy visnyk Natsionalnoi akademii statystyky, obliku ta audytu: zb. nauk. prats. 2023. № 1-2. С. 96–103. doi: 10.31767/nasoa.1-2-2023.10.

3. Diachenko D. O. Bankivska diialnist v umovakh tsyvrovizatsii ekonomiky. Aktualni problemy ta perspektvy rozvytku Ukrainy v haluzi upravlinnia ta administruvannia: initsiatyvy molodi: materialy V Mizhnarodnoi nauково-praktychnoi internet-konferentsii zdobuvachiv vyshchoi osvity i molodykh vchenykh, 20 zhovtnia 2023 roku; nauk. ker. H. H. Lysak. Kharkiv: DBTU, 2023. С. 105-106

4. Kliuchka O.V., Bohrinovtseva L.M., Fedorchuk N.M. Osoblyvosti vykorystannia suchasnykh bankivskykh produktiv ta tekhnolohii v diialnosti bankiv yak subiektiv finansovoho rynku. Aktualni problemy ekonomiky. 2023. № 12(270). С. 86-97

5. Kostynets Yu.V. Osoblyvosti rozvytku rynku posluh v umovakh tsyvrovoi transformatsii ekonomiky. Aktualni problemy ekonomiky. 2020. № 7-8. С. 4-15

6. Kostynets Yu.V. Tsyfrova ekonomika ta chetverta promyslova revoliutsiia: mozhlyvosti ta zahrozy dlia innovatsiinoho rozvytku Ukrainy. Vyperedzhaiuchy innovatsiinyi rozvytok: teoriia, metodyka, praktyka: monohrafiia / za red. k.e.n., dotsenta Illiashenko N.S. Sumy : Trytoriia, 2018. 484 s.

7. Sydskaia, O. Vplyv tsyvrovoi transformatsii na bankivsku konkurentsiu. Socio-Economic Relations in the Digital Society. 2020. 1 (37). С. 67–74. [https://doi.org/10.18371/2221-755x1\(37\)2020208210](https://doi.org/10.18371/2221-755x1(37)2020208210)

8. Khutorna, M., Kostohryz, V. Efektyvnist diialnosti bankiv v umovakh tsyvrovizatsii. Socio-Economic Relations in the Digital Society. 2020. 2 (38).

С. 27–34. [https://doi.org/10.18371/2221-755x2\(38\)2020219694](https://doi.org/10.18371/2221-755x2(38)2020219694)

9. Digital Banking Trends 2024. URL: <https://www.netcetera.com/de/stories/news/digital-trends-2024.html>

10. Modernising payment services and opening financial services data: new opportunities for consumers and businesses. URL: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_3543