

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-45>

УДК 336.1

ЦИФРОВІЗАЦІЯ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ

DIGITIZATION OF BANKING BUSINESS: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES FOR GOVERNMENT REGULATION

Реверчук Сергій Корнійович

доктор економічних. наук, професор, завідувач кафедри,
Львівський національний університет імені Івана Франка
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6517-8892>

Творидло Ольга Іванівна

аспірант,
Львівський національний університет імені Івана Франка
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6293-4309>

Reverchuk Serhiy, Tvorydlo Olha
Lviv National Ivan Franko University

Еволюція банківської сфери відбувається протягом багатьох років, адже банківські системи виконують важливі функції для обслуговування реального сектору економіки та населення. І, якщо раніше для отримання банківських послуг необхідно було фізично відвідувати банківські відділення та стояти у довгих чергах, щоб отримати гроші із рахунку, то сьогодні цифровізація карткового напрямку діяльності практично вирішила цю проблему та дала можливість переказувати кошти миттєво без фізичного відвідування банку. Послуги віддаленого доступу до банку за допомогою спеціальних програм чи додатків дозволяють відкривати депозити, оформлювати кредити, здійснювати платежі, формувати звіти та виписки, оптимізуючи якість та швидкість обслуговування і фізичних осіб, і суб'єктів корпоративного бізнесу. Тож розвиток Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу оптимізували процеси віддаленого доступу до багатьох банківських послуг. А інтеграція із мобільним додатками електронного урядування (в Україні – платформа «Дія») дозволяють здійснювати обмін документами і використовувати електронні методи підписування документів та ідентифікації клієнтів. Тож, розвиток технологій призвів до зміни методів виконання банківських операцій. І за останнє десятиліття банківський сектор зазнав значних змін через вплив цифровізації діяльності. Цифрова революція змінила те, як клієнти взаємодіють зі своїми банками та як банки ведуть бізнес. Наразі цей процес діджиталізації у банківській сфері триває. У той час як технології, орієнтовані на споживачів, такі як платежі в реальному часі та мобільний банкінг, мають великі перспективи для банків, модернізація інфраструктури бек-офісів може стати ключовим орієнтиром до економії коштів і посилення конкурентних переваг у перспективі. Тому у найближчому майбутньому ключовим напрямком розвитку діджиталізації банківського сектору буде зосередження на технологіях і постійних інвестиціях в ІТ у всьому секторі. Тож, у цій статті досліджується тенденція цифровізації банківського бізнесу, виконано прогнозування розвитку банківського сектору та надано рекомендації щодо покращення нормативно-інституційної бази регулювання банківського сектору в умовах цифрових змін. Практичне застосування отриманих результатів надає практичний внесок менеджменту банківських установ щодо можливих напрямів розвитку банківської сфери в умовах цифровізації.

Ключові слова: банківський бізнес, державне регулювання, цифровізація, цифровий банкінг, мережа відділень.

The evolution of the banking sector has been ongoing for many years, as banking systems serve crucial functions in supporting the real economy and the population. In the past, obtaining banking services required physically visiting bank branches and waiting in long queues to access funds. Today, the digitization of the card business has largely resolved this issue, enabling instant money transfers without the need to visit a physical bank. Remote access to banking services through specialized programs or applications allows for opening deposits, applying for loans, making payments, generating reports and statements, optimizing the quality and speed of service for both



individuals and corporate entities. Therefore, the development of Internet banking and mobile banking has streamlined the processes of remote access to a wide range of banking services. Integration with mobile applications for electronic government services (such as Ukraine's "Diia" platform) enables document exchange and the use of electronic methods for document signing and client identification. Thus, technological advancements have led to changes in the methods of conducting banking operations, and over the last decade, the banking sector has undergone significant transformation due to the impact of digitalization. The digital revolution has altered how customers interact with their banks and how banks conduct business. Currently, the process of digitalization in the banking sector is ongoing. While consumer-oriented technologies, such as real-time payments and mobile banking, hold great promise for banks, the modernization of back-office infrastructure may become a key focus for cost savings and enhancing competitive advantages in the future. Therefore, in the near future, the key direction for the development of digitalization in the banking sector will be a focus on technology and continuous investments in IT across the entire sector. This article explores the trend of digitalizing the banking business, provides forecasts for the development of the banking sector, and offers recommendations for improving the regulatory and institutional framework in the face of digital changes. The practical application of the results obtained contributes to the practical input of bank management in terms of potential directions for the development of the banking sector in the era of digitalization.

Keywords: banking business, government regulation, digitization, digital banking, branch network.

Постановка проблеми. Фінансовий сектор сьогодні трансформується внаслідок розвитку технологій і продовжує зростати та розширюватися. Одним із вагомих чинників, що змінили банківський сектор, стала пандемія. Після карантину люди почали більше переходити на цифровий банкінг для задоволення фінансових потреб та вирішення фінансових питань. Хоча діджиталізація була інтегрована в цей сектор протягом деякого часу, однак тільки під час пандемії клієнтам банківських установ довелося у повній мірі зрозуміти її переваги та максимально використовувати ці послуги. Цифрові технології дозволили банкам пропонувати широкий спектр фінансових послуг клієнтам через онлайн-платформи, мобільні програми та інші цифрові канали, дозволяючи клієнтам зрозуміти вигідність запропонованих переваг та вибирати між різними планами та пакетами.

З іншої сторони, внаслідок активного розвитку інтернет-технологій та загальної цифровізації потреби клієнтів швидко змінюються. Щоб задовольнити ці потреби, банки мають визнати досвід клієнтів відправною точкою для розробки операційних процесів, який дедалі частіше відбувається із залученням віддалених каналів обслуговування. Стрімкий розвиток інтернет-банкінгу сьогодні призводить до значного скорочення регіональної мережі провідних українських банків. І ці процеси посилюються на основі суттєвих аспектів безпеки та міграції населення (тимчасове переміщення ВПО, евакуація та переміщення із небезпечних районів, виїзд за кордон у пошуках безпеки тощо), що ще більше сприяє розвитку дистанційного обслуговування та цифровізації сектору в цілому. Тому дослідження сучасних напрямів цифровізації банківського бізнесу для обґрунтування викликів

та можливостей подальшого розвитку державного регулювання є актуальним та потребує вивчення з урахуванням вітчизняних реалій та світових тенденцій у банківській сфері.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання пошуку ефективних інструментів та засобів управління банківським сектором в умовах його цифровізації цікавило багатьох зарубіжних та вітчизняних науковців та дослідників банківської сфери, сформувавши сучасний напрям досліджень перспектив розвитку банківського сектору. У закордонних дослідженнях науковці звертаються до проблематики формування доходності за рахунок створення лояльності клієнтів у цифровому банкінгу (Larsson A. і Viitaoja Y., 2017), дослідження основних тенденцій цифровізації банківського сектору (Shevlin R., 2022), перспектив розвитку банківського сектору на довгостроковий період (Institute SAS, 2023). Так, виконуються дослідження сприйняття представниками банків того, як вони відчули процес цифровізації та його вплив на відносини з клієнтами. Визначаючи аспекти цифрового банкінгу, встановлюються можливості банків, які дозволяють формувати тривалі та ефективні стосунки та отримується можливість більш ефективної розробки відповідних стратегій у роботі з клієнтами, що має прямий вплив на доходність сучасного банківського сектору. У той же час попри стрімке прискорення цифровізації та зростання кіберзагроз до зростання геополітичної напруженості та загострення кліматичної кризи, банки стикаються з ризиком і невизначеністю на багатьох фронтах (Larsson A. і Viitaoja Y., 2017). Основними технологіями, які сприятимуть подальшому розвитку банківського сектору, є впровадження чат-ботів, машинного інтелекту та цифрових систем надання кредитів

(Shevlin R., 2021). З огляду на 2022 рік в Україні кожна четверта фінансова установа планує інвестувати в чат-бот або розгорнути його. На сьогодні лише 18% банків і кредитних спілок інвестували в чат-боти. Банківська сфера прийшла до розуміння того, що чат-боти – або розмовний штучний інтелект – стали конкурентною необхідністю. Три основні вимоги обумовлюють потребу в чат-ботах:

– Якість процесу. Рівень відмов від додатків цифрових продуктів у банківській сфері залишається високим. Банки повинні запровадити чат-боти як компоненти критично важливих бізнес-процесів (наприклад, відкриття рахунків), а не лише як загальні інструменти продажу та обслуговування.

– Дані. Спроби кодифікувати та зберегти «дані», зібрані через взаємодію людей – і навіть із даних потоку кліків – є неповними, загалом недоступними для інших програм, які могли б скористатися цими даними, і їх складно проаналізувати. Дані, зібрані під час взаємодії з чат-ботами, можуть подолати ці недоліки. Банки прагнуть зробити чат-ботів частиною своїх стратегій управління даними.

– Персоналізація. Банки зосереджуються на якісній персоналізації та створення можливостей для персоналізованих розмов на основі цифрових рішень (Shevlin R. (2021).

Загальною тенденцією розвитку ринку є впровадження машинного інтелекту. Кожен четвертий банк і кредитна спілка очікує інвестувати в інструменти та технології машинного навчання у найближчій перспективі, що дозволить досягти успіхів у кредитному моделюванні та уникненні загроз шахрайства та управління ризиками. У той же час моделі машинного навчання підсилюють деякі елементи ризику. Незважаючи на те, що багато банків мають механізми та методи перевірки для оцінки та пом'якшення ризиків, пов'язаних із традиційними моделями, їх часто недостатньо для боротьби з ризиками, пов'язаними з моделями машинного інтелекту. Ще одним перспективним напрямом є оформлення цифрової позики. Цифрове кредитування – це майбутнє у розвитку кредитних системи, яка ґрунтується на здатності ефективно залучати та обслуговувати позичальників протягом усього процесу кредитування, що є критично важливим завданням розвитку банківських послуг та їх цифровізації (Shevlin R. (2021).

Щоб зрозуміти, як лідери галузі сприймають основні напрями цифровізацій, які змінять фінансові послуги в наступному десятилітті, відомий аналітичний центр Economist Impact,

спонсорований SAS, у березні 2022 року, опитав приблизно 500 банківських керівників із корпоративних, комерційних, роздрібних і цифрових банків по всьому світу. Узагальнений звіт The Banking in 2035: Global Banking Research Report висвітлює основні висновки проведеного опитування. Він надає миттєвий графік сектору, що перебуває в перехідному періоді, і його лідери розглядають більш сумлінну, цілеспрямовану траєкторію розвитку банківських установ. Тож аналітики центру прийшли до наступних висновків, що 82% керівників вважають, що організації, які надають фінансові послуги, можуть водночас покращити суспільство, отримуючи прибутку, і основою цього процесу стає цифровізація та персоналізація послуг (Institute SAS, 2023).

Особливо питання цифровізації банківського сектору та його нормативного регулювання набувають актуальності для вітчизняних науковців, які основну увагу приділяють причинам та основним напрямам цифровізації вітчизняних банків. Дослідження особливо активізувалися та набули чітких тенденцій у результаті пандемії COVID-19 та у ще більшій мірі посилюються внаслідок широкомасштабного вторгнення російськи військ (Кретов Д., 2023). Крім того, вітчизняні науковці активно досліджують успішні кейси цифровізації як окремих операцій, так і банківських процесів загалом. Так, у дослідженні Л. Бондаренко та А. Подарін (2022) вивчено досвід діджиталізації АТ «ПУМБ» як приклад впровадження цифрових процесів в українському банківському секторі. Загалом у дослідженнях розкривається саме поняття банківської цифровізації у роботах українських та зарубіжних економістів та наголошується на актуальності подальших наукових розробок (у тому числі і регуляторних) у цьому напрямі, так як і глобальні, і українські цифрові процеси перебувають на активній стадії розвитку.

Таким чином, сучасна економічна наука розглядала питання діджиталізації банківського сектору у світлі активного розвитку карткового сектору, автоматизації операцій, впровадження мобільних технологій та дистанційних каналів обслуговування, що знизило навантаження на банківські установи та дозволило здійснювати віддалене надання послуг, обсяги яких збільшилися із розповсюдженням Інтернету. Поширення використання смартфонів дозволило банкам впровадити мобільні додатки та мобільні сервіси, що також дало можливість певною мірою автоматизувати операційні процеси, зни-

зиви потребу у збільшенні мережі фізичних відділень та банкоматної інфраструктури. Ці питання активно вивчалися у науковій сфері під кутом загальносвітових тенденцій діджиталізації банківських процесів.

Формулювання цілей статті. Мета дослідження полягає в обґрунтуванні покращення нормативно-інституційної бази регулювання банківського бізнесу, зважаючи на прогнози розвитку банківського бізнесу, зумовлені його цифровізацією.

Для досягнення визначеної мети поставлено такі завдання для дослідження:

1) проаналізувати тенденції розвитку банківського сектору, динаміку кількості відділень та доходів банківської системи України;

2) спрогнозувати розвиток вітчизняного банківського бізнесу (сформулювати прогноз кількості відділень та обсяги чистого прибутку банківського сектору України);

3) запропонувати покращення нормативно-інституційної бази регулювання банківського сектору в умовах подальшого поглиблення цифровізації економіки.

Методологія. У дослідженні застосовано наступні методи та прийоми:

– виконано аналіз Рейтингу цифрової конкурентоспроможності України за 2017–2021 р. (Digital Competitiveness Ranking, 2021). У рейтингу за 2022 рік дані по Україні не включено через невизначеність внаслідок активної фази російсько-української війни;

– проведено аналіз скорочення кількості відділення комерційних банків за даними аналітики Світового банку у світі загалом за період 2016-2021 роки порівняно із Україною

за даними НБУ за період 2008–2022 роки;

– здійснено аналіз динаміки кількості відділень на 1 банк за даними сайту Мінфін та офіційною статистикою НБУ;

– застосовано кореляційний аналіз для визначення залежності кількості відділень у розрахунку на 1 банк України;

– зроблено прогноз розвитку банківського бізнесу з огляду на існуючу тенденцію посилення цифровізації із використанням функції лінійного тренду;

– використано методи узагальнення для визначення напрямів покращення нормативно-інституційної бази регулювання банківського бізнесу;

– узагальнено та систематизовано передовий іноземний та вітчизняний досвід щодо державного регулювання банківського бізнесу в умовах цифровізації економіки та її суб'єктів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Відповідно до Рейтингу цифрової конкурентоспроможності (Digital Competitiveness Ranking, 2021) Україна у 2021 році зайняла 54 місце із 64 досліджуваних країн. Динаміку місця України у світовому рейтингу діджиталізації представлено на рис. 1.

Отже, протягом досліджуваного періоду (2017–2021 рр.) загальний рівень цифровізації конкурентоспроможності України збільшився, адже загальний рейтинг країни збільшився на 6 позицій протягом досліджуваного періоду, що похвально, але не достатньо.

Розглядаючи складники рейтингу необхідно відмітити, що основою для покращення позицій стала позитивна динаміка за всіма

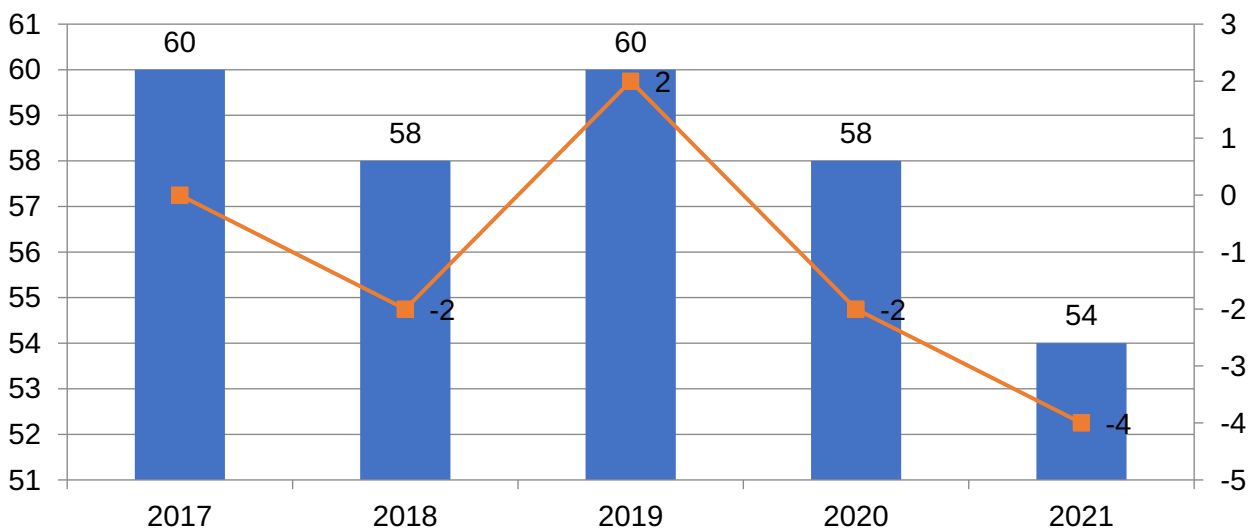


Рис. 1. Динаміка місця України у рейтингу цифрової конкурентоспроможності

Джерело: Digital Competitiveness Ranking (2021)

трьома елементами досліджуваного рейтингу, а саме: знанням, технологіям та майбутній готовності (рис. 2). Це вказує на той факт, що Україна запроваджує комплексний підхід та стратегічно прямує на впровадження цифровізації. Це не ситуативні здобутки, а цілеспрямований стратегічний рух країни, який ґрунтується на загальній цифровізації. Так, протягом досліджуваного періоду Україні вдалося посилити свої позиції по елементу цифровізації конкурентоспроможності «знання» на 8 позицій (із 45 у 2017 році до 38 у 2021 році), по елементу «технології» – на 4 позиції (із 62 у 2017 році до 58 у 2021 році) і по елементу «майбутньої готовності» – на 3 позиції (із 61 у 2017 році до 58 у 2021 році).

Доходимо висновку, що помітні зрушення у цифровізації конкурентоспроможності України відбуваються і у банківському секторі, який за своєю сутністю, є основним трансформаційним індикатором розвитку фінансів країни. І будь-які процеси, які відбуваються у фінансових секторах та економічних системах і суспільстві безумовно чинять істотний вплив на розвиток банківського середовища.

Із 2020 року НБУ спільно із Мінцифри розпочали активну роботу над посиленням цифровізації банківської системи України, у результаті чого будуть впроваджуватися доступні онлайн-послуги світового рівня, які відкрива-

ють нові можливості як для банків, так і для їхніх клієнтів. Це робить фінансові послуги простішими, комфортнішими та доступнішими. Насамперед, впроваджено можливість користуватись послугами банків з допомогою цифрових документів. Наразі послуга шерінгу цифрових документів доступна у провідних банках України (НБУ, 2020).

Загалом виділимо п'ять основних етапів цифровізації банківської діяльності (Бондаренко Л., Подарин А., 2022):

- поява digital-каналів (банкомати, інтернет-банкінг, POS-термінали);
- створення та впровадження цифрових продуктів (безконтактні платежі, віртуальні платежі);
- зміна бізнес-моделей банків;
- використання штучного інтелекту;
- побудова «цифрової ДНК».

За визначенням Л. Бондаренко та А. Подарин (2022) українська банківська система зараз перебуває на третьому етапі та активно завершує трансформацію до цифрового формату. І хоча лідери ринку вже вийшли на наступний етап і використовують більш інтелектуальні цифрові інструменти, більшість учасників ринку сильно відстають у цьому процесі

Основним наслідком процесів цифровізації банківської сфери є скорочення фізичних

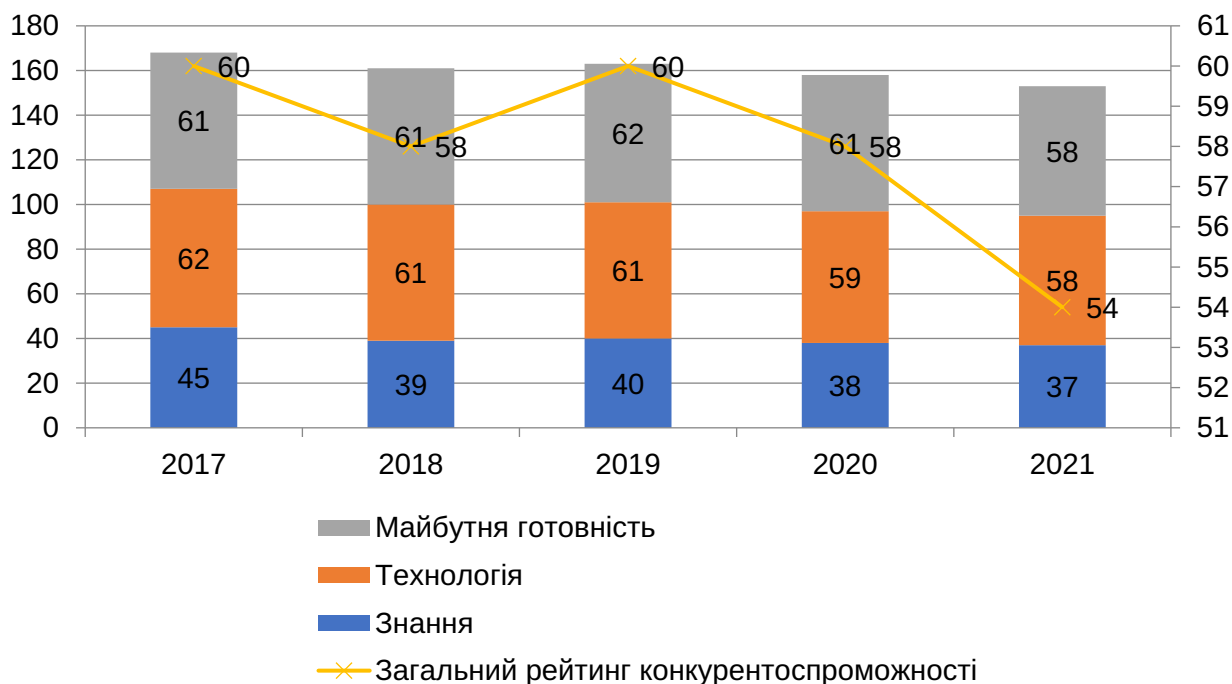


Рис. 2. Динаміка складників рейтингу цифрової конкурентоспроможності України у 2017–2021 роках

Джерело: Digital Competitiveness Ranking (2021)

відділень банківської системи. Так, за даними Світового банку у світі загалом із 2016 року відбувається скорочення кількості відділень комерційних банків (на 100 000 дорослих) (рис. 3).

Особливо ця тенденція є помітною у країнах із високими доходами, у той же час Україна теж показує значну негативну динаміку кількості відділень банків

Для розуміння напрямів скорочення мережі відділень банків України проаналізуємо динаміку скорочення мережі порівняно із загальним скороченням чисельності банків у банківському сектору України на рис. 4.

Як бачимо, зменшення кількості банків відбулося не тільки за рахунок зменшення кількості банків у банківському секторі. Так, паралельно із виведенням банків із ринку, банки скорочували власні мережі. Якщо у 2008 році на банківському ринку працювало 175 банків із середньою кількістю 121 відділень на 1 банк, то на кінець 2022 року на банківському ринку залишилося 67 установ, а середня кількість відділень цих банків склала 80 відділень на 1 банк.

На рис. 5 представимо обсяги доходів та чистого прибутку банківської системи у розрахунку на 1 відділення банківської системи.

Незважаючи на закриття відділень банківська мережа протягом 2019-2022 років збіль-

шувала обсяги генерації доходів у розрахунку на 1 відділення. Так, у 2022 році обсяги отриманих доходів на 1 відділення мережі банківської системи склало 67 млн грн, що на 26 млн. грн більше, ніж у попередньому році.

Аналогічна ситуація простежується і за показником отриманого чистого прибутку на 1 відділення. За допомогою вбудованої функції кореляційної залежності в Excel виконаємо розрахунки залежності чистого прибутку банківської системи від кількості відділень. Результати представимо на рис. 6.

Проведений розрахунок дозволив визначити, що коефіцієнт кореляції складає $-0,37$. Це свідчить про середню обернену залежність чистого прибутку банківської системи від кількості відділень мережі банків. Тобто із зниженням кількості відділень мережі банків відбувається зростання загального чистого прибутку, отриманого банківськими установами.

Далі (рис. 7) розрахуємо прогноз скорочення відділень за рахунок подальшого дотримання існуючого тренду щодо покращення процесів цифровізації за допомогою застосування лінійної функції тренду на 2024–2028 роки (загалом 5 років). Таким чином, використовуючи дані функції, спрогнозуємо, що Україна у 2028 році (12-й рік періоду) досягне 47 місця у рейтингу цифрової конкурентоспроможності:

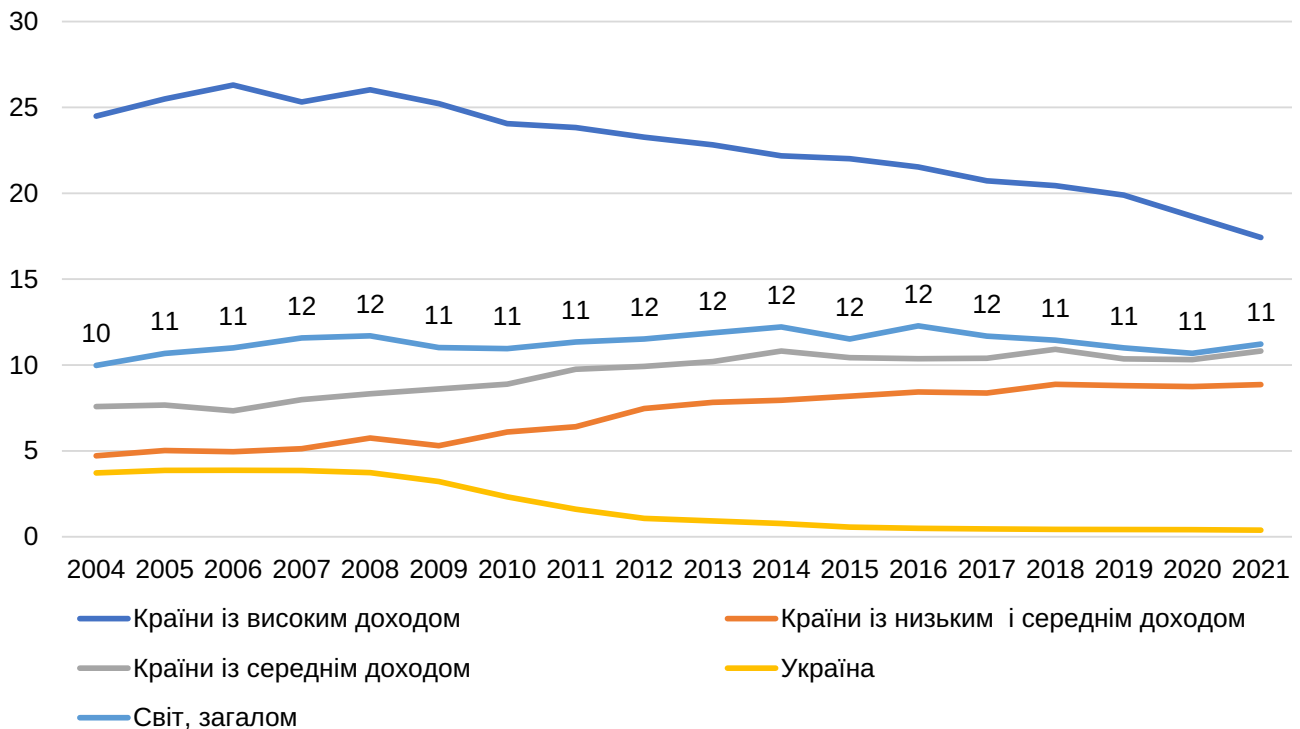


Рис. 3. Кількість відділень комерційних банків у світі (на 100 000 дорослих)

Джерело: складено автором за World Bank., 2022

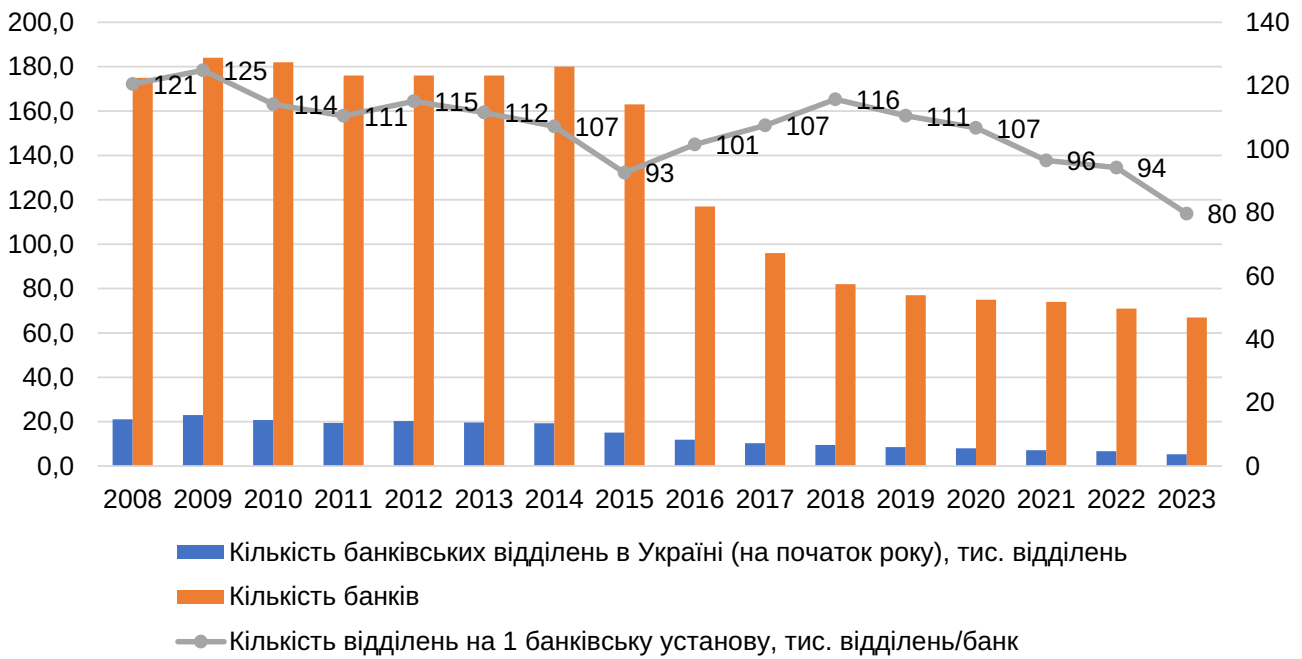


Рис. 4. Кількість відділень у розрахунку на 1 банк України за 2008–2022 рр.

Джерело: складено автором за МінФін (2023), НБУ (2023)

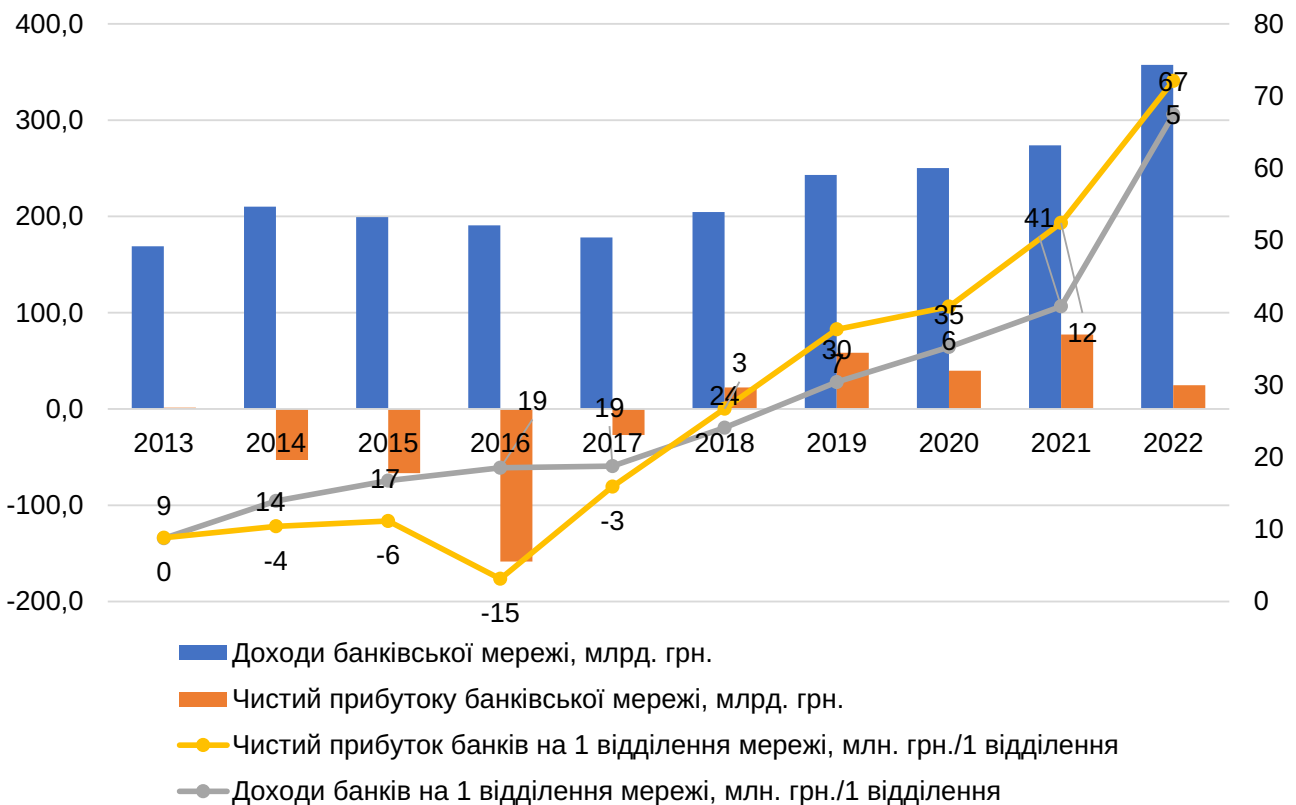


Рис. 5. Доходи та чистий прибуток банків у розрахунку на 1 відділення України за 2013–2022 рр.

Джерело: складено автором за МінФін (2023), НБУ (2023)

$$Y = -1,2 \cdot 12 + 61,6 = 47.$$

Це зумовить скорочення кількості відділень, яке за прогнозом досягне рівня в 1,6 тис. відділень у 2028 році (12-й рік періоду):

$$Y = -0,7857 \cdot 12 + 11,057 = 1,6 \text{ тис. відділень.}$$

Зважаючи, що визначений нами у попередніх розрахунках коефіцієнт залежності має обернений характер і значення -0,37.

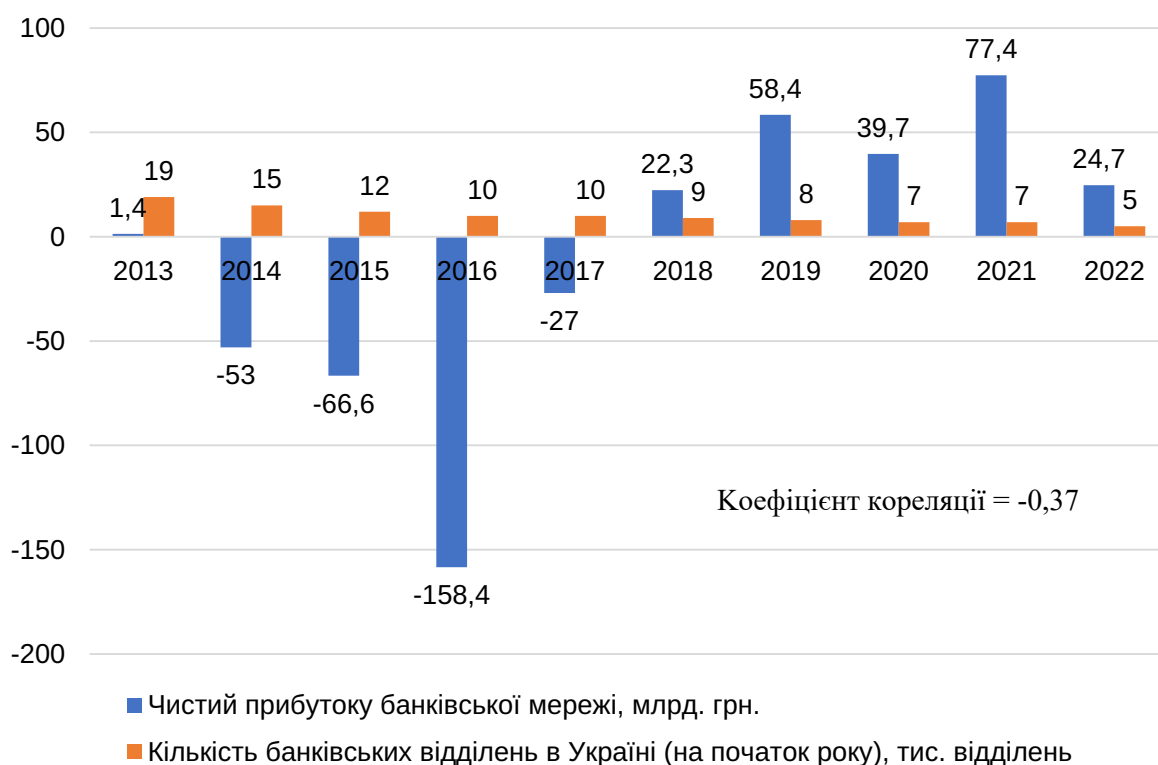


Рис. 6. Визначення залежності чистого прибутку банків від кількості відділень мережі банків України за 2013–2022 рр.

Джерело: складено автором за МінФін (2023), НБУ (2023)

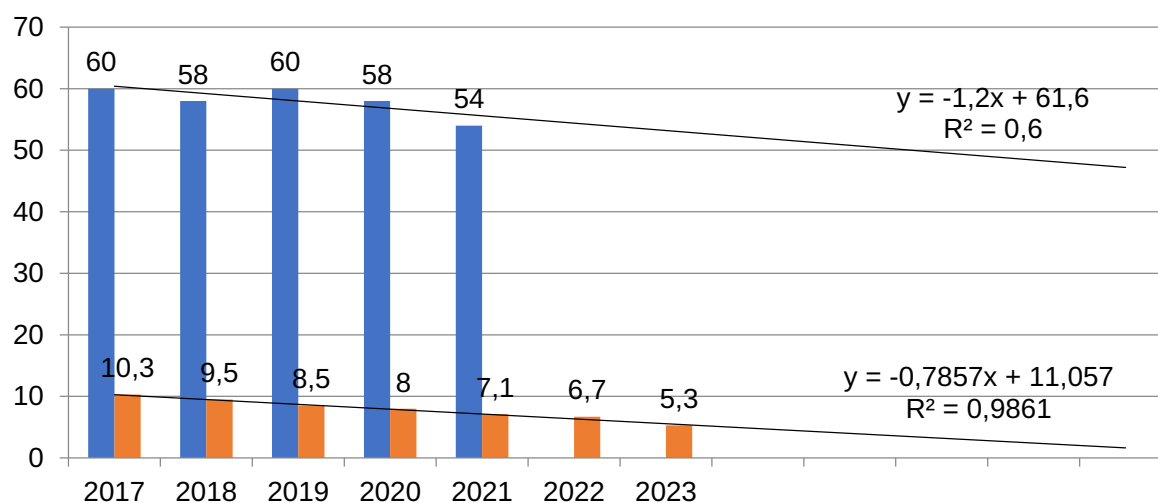


Рис. 7. Прогноз динаміка місця України у рейтингу цифрової конкурентоспроможності та кількості відділень банківського сектору

Джерело: Digital Competitiveness Ranking (2021)

На рис. 8 представимо прогноз чистого прибутку банківського сектору на 2023–2028 роки.

Таким чином, внаслідок цифровізації вів Україні відбуватиметься скорочення загальної мережі відділень банків. Обсяги чистого прибутку банківської системи мають обернену залежність від кількості відділень мережі

банків і за рахунок цифровізації стабільно зростатимуть, тобто цифрові зміни за рахунок скорочення мережі дозволяє банкам посилювати операційну ефективність діяльності та оптимізувати бізнес-модель.

Зважаючи на те, що фінансовий сектор України є банкоцентричним, сильно фрагмен-



Рис. 8. Прогноз обсягів чистого прибутку банків та кількості відділень мережі банків України на 2023–2028 рр.
Джерело: складено автором на основі МінФін (2023), НБУ (2023)

тованим і недостатньо прозорим. Переважна більшість фінансових активів контролюються банками, в яких присутні системні недоліки, інституційна неспроможність і впроваджуються практики, які можуть призводити до зловживання. Цифровізація сектору у більшості дозволить зменшити негативний вплив цих недоліків. У той же час сьогодні сектор потребує впровадження регуляторних та правових реформ.

Зважаючи на світові тенденції цифровізації банківського сектору напрямом подальшого розвитку повинно стати впровадження цифрового кредитування, яке стане нагальною потребою бізнесу після перемоги для розвитку та відновлення. При цьому регуляторні впливи повинні бути направлені на загальний розвиток та сприяння банківському кредитуванню реального сектору економіки за рахунок:

- сприяння кредитуванню малого та середнього бізнесу шляхом кредитних гарантій, надання комплексних продуктів тощо;
- розвиток синдикуваного кредитування;
- іпотечне кредитування.

Розробка регуляторного механізму впровадження цифрового кредитування дозволить не тільки посилити діджиталізацію сектору, а матиме позитивний вплив на економічний розвиток та темпи відновлення України у наступні роки.

Протягом наступних років програми цифрового кредитування мають бути ефективними як бізнес-користувачам, так і роздрібним клієнтам. Однак зі збільшенням кількості програм цифрового кредитування та інших додатків для надання кредитів існує ймовірність зростання кількості шахрайств та зловживань у кредитуванні. Щоб стримати це збільшення та посилити нагляд за програмами цифрового кредитування НБУ необхідно створити Робочу групу з «цифрового кредитування, включаючи кредитування через онлайн-платформи та мобільні додатки» «РГЦК». На основі інформації, отриманої від РГЦК, НБУ потрібно впровадити нормативну базу, яка охоплюватиме регульовані НБУ організації, а саме комерційні банки, небанківські фінансові компанії тощо.

Ключовими параметрами нормативної бази регулювання програм цифрового кредитування повинні стати наступні елементи:

1) прямих рух коштів. Необхідно запропонувати, щоб усі виплати та погашення кредиту здійснювалися лише між банківським рахунком позичальника та кредитуючим банком без будь-якого транзитного рахунку постачальника послуг кредитування чи іншої третьої сторони;

2) оплата комісій та додаткових платежів кредитором. Усі додаткові комісії, що підлягають сплаті за впровадження цифрових

рішень та обслуговування транзакцій, повинні оплачуватися банківськими установами, а не позичальником. Крім того, позичальнику необхідно дозволити вийти з кредиту, взятого цифровим способом, протягом періоду роздумів або перегляду, сплативши основну суму та встановлену річну процентну ставку без будь-яких штрафів;

3) прозоре обслуговування. Усі кредитні установи повинні надати кожному позичальнику заяву про ключові факти, яка повинна містити всі відповідні дані, що стосуються позики, штрафних санкцій, що застосовуються перед виконанням операції, у тому числі цифровими каналами. Крім того, автоматичне збільшення кредитного ліміту позичальника без прямої згоди не допускається. Банки повинні опублікувати на своєму веб-сайті повний список своїх програм цифрового кредитування, а також переконатися, що їхні програми цифрового кредитування не зберігають жодної особистої інформації (включаючи біометричні дані) позичальників, окрім основних необхідних даних;

4) забезпечення захисту даних. Будь-які дані, зібрані програмами цифрового кредитування, повинні базуватися на потребах і мати чіткий контрольний слід. Більше того, ці дані допустимо збирати лише за явною попередньою згодою позичальника, і позичальнику має бути надано можливість прийняти або відхилити згоду на використання будь-яких конкретних даних, включаючи можливість відкликати раніше надану згоду;

5) оприлюднення звітності. Будь-яке кредитування, отримане через програми цифрового кредитування, і всі нові цифрові кредитні продукти, що включають короткостроковий кредит або відстрочені платежі, продовжені банками через торговельну платформу, пови-

нні повідомлятися компаніям та бюро кредитної інформації, незалежно від характеру чи терміну позики;

б) організація процесу розгляду скарг. Усі банківські установи повинні мати відповідного вузлового спеціаліста з розгляду скарг, який розглядатиме скарги, пов'язані з цифровим кредитуванням. Якщо будь-яка скарга, подана позичальником, не була вирішена протягом встановленого періоду (доцільно 30 днів), позичальник може подати скаргу до НБУ.

Обговорення. Отримані нами наукові результати відкривають широку та актуальну дискусію щодо характеру та вектору подальшої цифровізації банківського сектору задля посилення інтеграції у світову економіку та збільшення його впливу на загальний розвиток України. Подальших наукових розробок потребує механізм цифрового кредитування (від його нормативного забезпечення та інституційного впровадження до ефективної реалізації у банківській системі).

Висновки із цього дослідження. Проведене дослідження дозволило автору визначити основні тенденції у розвитку цифровізації банківського сектору в Україні та у світі. На основі проведеного аналізу впливу цифровізації на розвиток банківського сектору України розроблено прогноз щодо подальшого розвитку вітчизняного банківського бізнесу та обґрунтовано пріоритетність завдань подальшої цифровізації банківської системи. Для покращення нормативно-інституційної бази регулювання банківського сектору НБУ необхідно розробити механізм впровадження та реалізації цифрового кредитування, що матиме суттєвий вплив на подальшу цифровізацію банківського сектору та економічний розвиток країни, основні пріоритети якого розглянуті у цій статті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бондаренко Л., Подарін А. (2022). Діджиталізація АТ «ПУМБ» як приклад цифрових процесів українського банківського сектору. *Економіка та суспільство*, № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11> (дата звернення: 03.05.2023).
2. Бондаренко Л., Подарін А. (2022). Особливості діджитал-трансформації банківського сектору України. *Економіка та суспільство*, (41). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-28> (дата звернення 03.05.2023)
3. Кретов Д. (2023). Адаптація досвіду цифровізації зарубіжних банків у банківській системі України. Науковий збірник «InterConf», (145), 54–57. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2577> (дата звернення: 03.05.2023).
4. МінФін (2023) Кількість банків в Україні (2008–2023). МінФін. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/> (дата звернення: 03.05.2023).
5. НБУ (2020). НБУ та Мінцифри спільно працюють над цифровізацією банківської системи України. 13 жовтня 2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemi-ukrayini> (дата звернення: 03.05.2023).

6. НБУ (2023). Кількість структурних підрозділів банків (у розрізі банків). НБУ. URL: https://bank.gov.ua/files/stat/Kil_pidr_2023-01-01.xlsx (дата звернення: 03.05.2023).
7. IMD WORLD DIGITAL COMPETITIVENESS RANKING 2021. URL: https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2021/digital_2021.pdf (дата звернення: 03.05.2023).
8. Institute SAS (2023). Banking in 2035: global banking survey report. URL: https://www.sas.com/en/whitepapers/banking-in-2035-global-banking-survey-report-113203.html?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=rsk-gen-gbc-edn-emea&gclid=CjwKCAjw3ueiBhVmEiwA4BhspA0MCuUom927eSgZe8avcY-so0r679E4tfJkzPS26J5u2k7drF4xfBoCCFkQAvD_BwE (дата звернення: 03.05.2023).
9. Larsson A. & Viitaoja Y. (2017) Building customer loyalty in digital banking: A study of bank staff's perspectives on the challenges of digital CRM and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 35, 6, pp. 858–877. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-08-2016-0112/full/html> (дата звернення: 03.05.2023).
10. Shevlin R. (2021) The 5 Hottest Technologies In Banking For 2022. *Forbes*. URL: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/12/31/the-5-hottest-technologies-in-banking-for-2022/> (дата звернення: 03.05.2023).
11. World Bank (2022). Commercial bank branches (per 100,000 adults). World Bank. 2004–2021. URL: <https://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5> (дата звернення: 03.05.2023).

REFERENCES:

1. Bondarenko L. & Podarin A. (2022) Didzhytalizatsiia AT «PUMB» yak pryklad tsyfrovyykh protsesiv ukrainskoho bankivskoho sektora [Digitization of JSC "PUMB" as an example of digital processes of the Ukrainian banking sector]. *Ekonomika ta suspilstvo*, № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11> (data zvernennia 03.05.2023) [in Ukrainian]
2. Bondarenko L., & Podaryn A. (2022). Osoblyvosti didzhytal-transformatsii bankivskoho sektoru Ukrainy [Features of the digital transformation of the banking sector of Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo* [Economy and society], № 41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-28> (data zvernennia 03.05.2023) [in Ukrainian]
3. Kretov D. (2023). Adaptatsiia dosvidu tsyfrovizatsii zarubizhnykh bankiv u bankivskii systemi Ukrainy [Adaptation of the experience of digitalization of foreign banks in the banking system of Ukraine]. *Naukovyi zbirnyk «Inter-Conf»*, (145), 54–57. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2577> (data zvernennia: 03.05.2023) [in Ukrainian]
4. MinFin (2023) Kil'kist bankiv v Ukraini (2008-2023) [Number of banks in Ukraine (2008-2023)]. MinFin. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/> (data zvernennia 03.05.2023) [in Ukrainian]
5. NBU (2020). NBU ta Mintsyfry spilno pratsiuut nad tsyfrovizatsiieiu bankivskoi systemy Ukrainy [The NBU and the Ministry of Digitization are jointly working on the digitalization of the banking system of Ukraine]. 13 zhovtnia 2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsyfry-spilno-pratsiyuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemi-ukrayini> (data zvernennia 03.05.2023) [in Ukrainian]
6. NBU (2023). Kil'kist strukturnykh pidrozdiliv bankiv (u rozrizi bankiv) [Number of structural subdivisions of banks (by banks)]. NBU. URL: https://bank.gov.ua/files/stat/Kil_pidr_2023-01-01.xlsx (data zvernennia 03.05.2023) [in Ukrainian]
7. IMD WORLD DIGITAL COMPETITIVENESS RANKING 2021. URL: https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2021/digital_2021.pdf (data zvernennia 03.05.2023).
8. Institute SAS (2023). Banking in 2035: global banking survey report. URL: https://www.sas.com/en/whitepapers/banking-in-2035-global-banking-survey-report-113203.html?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=rsk-gen-gbc-edn-emea&gclid=CjwKCAjw3ueiBhVmEiwA4BhspA0MCuUom927eSgZe8avcY-so0r679E4tfJkzPS26J5u2k7drF4xfBoCCFkQAvD_BwE (data zvernennia 03.05.2023).
9. Larsson A. & Viitaoja Y. (2017) Building customer loyalty in digital banking: A study of bank staff's perspectives on the challenges of digital CRM and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 35, 6, pp. 858–877. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-08-2016-0112/full/html> (data zvernennia 03.05.2023)
10. Shevlin R. (2021) The 5 Hottest Technologies In Banking For 2022. *Forbes*. URL: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/12/31/the-5-hottest-technologies-in-banking-for-2022/> (data zvernennia 03.05.2023).
11. World Bank (2022). Commercial bank branches (per 100,000 adults). World Bank. 2004–2021. URL: <https://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5> (data zvernennia 03.05.2023).