

Хмельницький національний університет
Факультет економіки і управління
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

ДИПЛОМНА РОБОТА

магістр

Освітній рівень

на тему: Інноваційний розвиток дистанційного банківського
обслуговування за матеріалами АТ «Альфабанк»

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
Шифр і назва галузі знань
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
Шифр і назва спеціальності
Освітня програма «Фінанси, банківська справа та страхування»

ДРФБС. 016167.01.07.00

Виконав: студент II курсу, група ФБСм-20-1 _____ Дмитро ДЯЧУК
Підпис, дата Ім'я, прізвище

Керівник: канд. екон. наук, доцент _____ Катерина ЛАРІОНОВА
Підпис, дата Ім'я, прізвище

Нормоконтроль _____
Підпис, дата Ім'я, прізвище

До захисту допускаю:
Зав. кафедри
д-р. екон. наук, професор

_____ Ніла ХРУЩ
Підпис, дата Ім'я, прізвище

_____ 2021 р.

Хмельницький 2021

Зміст

Вступ	С. 5
1 Теоретичні основи та особливості інноваційної діяльності у сфері дистанційного банківського обслуговування	9
1.1 Сутність, функції та класифікація банківських інноваційних продуктів	9
1.2 Характеристика та організаційні аспекти здійснення процесів дистанційного обслуговування в банківських установах	18
2 Аналіз сучасного стану дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні	26
2.1 Аналіз тенденцій розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні у 2018-2020 роках	26
2.2 Аналіз діяльності АТ “АЛЬФА-БАНК” в сфері дистанційного банківського обслуговування за 2018-2020 роки	40
3 Напрями розвитку дистанційного обслуговування в банківській установі шляхом удосконалення системи управління інноваційними процесами	51
Висновки	67
Список використаних джерел	70
Додатки	76

Вступ

Актуальність теми. На сьогодні, банківська сфера знаходиться в процесі переходу до нового етапу розвитку, ключовим елементом якого виступатиме дистанційне банківське обслуговування. Все більша кількість користувачів банківськими послугами переходять до використання віддалених каналів доступу до банківських продуктів і послуг.

Впровадження системи дистанційного обслуговування значно впливає на банківський процес. Населення все більше приваблюють можливості, які надає даний тип обслуговування. За їх допомогою, клієнт банку може отримати якісний рівень банківських послуг в будь-якому місці та в будь-який час, а банки мають змогу оптимізувати витрати та отримувати додаткові доходи.

Забезпечення високого рівня проведення дистанційних банківських операцій неможливе без проведення банківськими установами ефективної інноваційної діяльності, адже саме численні нововведення, які виступають її кінцевим результатом, вдосконалюють систему дистанційного банкінгу. Впровадження мобільних додатків для Інтернет-банкінгу, розширення їх функціоналу, встановлення інфраструктури для банківського самообслуговування – це все забезпечується за допомогою банківських інновацій.

Банки, які активно працюють у сфері інновацій та ефективно здійснюють свою інноваційну політику мають змогу підтримувати високий рівень конкурентоспроможності на ринку, а дистанційне банківське обслуговування зараз виступає ключовим напрямком, на який спрямована дана політика. Саме тому, дослідження питання інноваційного розвитку дистанційного банківського обслуговування у сьогоднішніх реаліях є надзвичайно актуальним.

Теоретичним аспектам функціонування банківських інноваційних продуктів приділяли увагу такі вчені, як І.Т. Балабанов, А.Н. Дербенова, О.В. Дзюблюк, М.І. Дибя, Т.В. Котуранова, Н.С. Меда, Д.В. Меркушева, Б.І. Пшик,

Т.С. Смовженко. Питання сутності дистанційного банківського обслуговування, та розгляд перспектив, які воно несе для банківської системи, досліджували у своїх працях науковці: О.І. Гуторов, С. Б. Єгоричева, І.Я. Карчева, О.А. Кириченко, Я.М. Кривич, Л.І. Михайлова, В.І Міщенко, С.В. Науменкова, А.В. Нікітіна, С.П. Прасолова Л.О. Примостка, А. Я. Страхарчук, С.Г. Турчіна, Т. С. Шалига, І.О. Шарко.

Проблеми ефективного впровадження та використання системи дистанційного банківського обслуговування потребують подальших досліджень через швидкі зміни у банківській сфері, які призводять до її трансформації, та постійну появу нових інноваційних рішень на фінансовому ринку.

Метою роботи виступає є обґрунтування та удосконалення науково-методичних підходів і розроблення пропозицій щодо дослідження системи дистанційного банківського обслуговування та її удосконалення шляхом покращення ефективності проведення інноваційних процесів в банківській установі.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких завдань:

- проаналізувати основні підходи до визначення понять дистанційного банківського обслуговування та банківських інновацій та визначити їх сутність;
- дослідити сучасні види каналів дистанційного банківського обслуговування та визначити їх особливості, переваги і недоліки;
- проаналізувати сучасний стан системи дистанційного обслуговування в банківській сфері України, визначити його основні тренди та лідерів серед банків в даному напрямку банківської діяльності;
- проаналізувати фінансовий стан АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки;
- дослідити стан впровадження дистанційного банківського обслуговування в АТ “Альфа-Банк” та розглянути сучасні інноваційні продукти, які пропонує даний банк;
- удосконалити модульну систему розрахунку ефективності проведення інноваційної діяльності в банку в АТ “Альфа-Банк”.

Об’єктом дослідження виступає процес здійснення дистанційного

обслуговування в банках України.

Предметом дослідження виступає система економічних відносин, які виникають між банками та населенням в процесі використання можливостей дистанційного банківського обслуговування.

Методи дослідження. У процесі роботи використовувалися такі загальнонаукові та спеціальні методи: аналізу та синтезу, для проведення аналізу стану дистанційного банківського обслуговування; узагальнення та порівняння для аналізу структури основних показників діяльності банку; теоретичного узагальнення для формування сутності дистанційного банківського обслуговування; економічного моделювання для вдосконалення моделі розрахунку ефективності проведення інноваційної діяльності в банку.

Інформаційною основою роботи виступали статистичні матеріали Національного банку України та АТ “Альфа-Банк”, наукові роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, які стосувались дослідження дистанційного банківського обслуговування та інноваційної діяльності, електронні джерела в мережі Інтернет з описом сучасних інноваційних продуктів вітчизняних банків.

Наукова новизна у роботі полягає в поглибленому теоретичному обґрунтуванні інноваційного розвитку дистанційного банківського обслуговування та вдосконаленні системи оцінки ефективності інноваційної діяльності у банку. Наукову новизну роботи визначають такі положення:

отримали подальший розвиток:

– теоретичні підходи до трактування понять “банківські інновації” та “дистанційне банківське обслуговування” а також формалізація даних понять у дефініцію “інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування”, що показує чіткий взаємозв’язок між даними поняттями, та являє собою неперервний процес впровадження нових інноваційних рішень банком у систему дистанційного банківського обслуговування задля встановлення конкурентних переваг на ринку (с. 25);

удосконалено:

– підхід до комплексної оцінки ефективності проведення банком

інноваційної діяльності шляхом побудови системи збалансованих показників ефективності, яка налічує 17 показників, що розділені на 5 модулів. Запропонована модель базується на визначенні узагальнюючих показників ефективності шляхом групування їх в окремі модулі, та в загальному по системі збалансованих показників. За допомогою цього з'являється можливість оцінки ефективності проведеної банком інноваційної діяльності в аспекті її впливу на фінансовий стан та рівень конкурентоспроможності банківської установи (с. 65).

Апробація результатів дослідження. Була взята участь у Всеукраїнській науково–практичній інтернет-конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених “Розвиток інноваційного фінансового управління суб'єктами економіки в умовах реалізації євроінтеграційної стратегії України” (16 листопада 2021 року), Хмельницький, ХНУ.

Наукові публікації. Основні положення роботи, які пов'язані з результатами дослідження, викладені у двох наукових працях (0,91 друк. арк), у тому числі одна стаття у науковому фаховому виданні загальним обсягом 0,66 друк. арк.

Структура й обсяг дипломної роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що налічує 55 найменувань, 4 додатки. Основний текст дипломної роботи викладено на 69 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 15 таблиць, 18 рисунків.

1 Теоретичні основи та особливості інноваційної діяльності у сфері дистанційного банківського обслуговування

1.1 Сутність, функції та класифікація банківських інноваційних продуктів

Успішна діяльність в банківській сфері вимагає від її учасників здійснення постійних змін і нововведень у своїй діяльності. Велика конкуренція в банківському секторі підштовхує банки до постійних змін у своїй діяльності, та адаптації до умов на ринку, які стрімко змінюються. Важливою умовою забезпечення стійкості та конкурентоспроможності для банківських установ виступає впровадження інновацій.

Трактування поняття “банківська інновація” є доволі складним, тому що у сучасних умовах сфера банківництва є досить диверсифікованою та виступає одним із найбільш швидкозмінних секторів національної економічної системи. Банківські інновації виникли завдяки безперервному руху підприємницької думки, бажанню банків обійти конкурентів на ринку, інформацією з зарубіжних країн про банківські нововведення, а також періодичними кризами в банківській сфері та економіці в цілому. Дані причини є стимулами до посилення активності банківських установ в сфері інновацій, яка направлена на покращення фінансової стійкості установи. Під інноваціями у банківській сфері розуміють кінцевий результат проведеної банком інноваційної діяльності, який реалізувався у формі вдосконаленого або абсолютно нових банківських продуктів чи послуг, та який впроваджений банком у свою практичну діяльність.

Враховуючи невелику тривалість періоду, протягом якого досліджувалась банківська інноваційна діяльність, можна констатувати, що серед вітчизняних науковців не виділено одного чітко визначеного поняття “банківська інновація”. Найбільш відомі підходи до трактування даного поняття показані в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Підходи до визначення поняття “банківська інновація”

Автор	Трактування поняття
1	2
Кириченко О.А, Мищенко В.І	Банківська інновація – це підсумок діяльності банківської установи, яка направлена на одержання додаткового рівня доходу за допомогою нововведень, які створюють сприятливі умови для формування ресурсного потенціалу банку
Балабанов І.Т	Банківська інновація – це кінцевий продукт інноваційного процесу, який реалізований у формі нових видів банківських продуктів (операцій)
Пшик Б.І	Банківська інновація – це комплексний процес, який поетапно проходить від стадії виникнення ідеї до безпосереднього використання отриманої інновації у практичній діяльності, що спричинює якісні зміни у діяльності банківської установи
Смовженко Т.С	Банківської інновації – це процес модернізації діяльності банківської установи, що полягає в удосконаленні наявних продуктів, операцій чи послуг банку, або в створенні нових, які спрямовані на покращення задоволення потреб клієнтів
Меда Н.С	Банківські інновації – це кінцевий результат вдосконалення всіх аспектів діяльності банку, який несе за собою удосконалення послуг банку, банківських процесів та організації управління та маркетинговою діяльністю задля досягнення конкурентних переваг в банківському секторі
Єгоричева С.Б	Банківські інновації – вдосконалення наявних чи запровадження нових банківських продуктів і послуг, відповідно до наявних чи потенційних потреб клієнтів банку, які задовільняють інтереси банку та відповідають вимогам законодавства
Меренкова О. В	Банківські інновації – це певні нововведення у діяльності банку, які характеризуються вищим технологічним рівнем та новими споживчими якостями
Кривич Я.М	Банківська інновація – це завершальний результат інноваційної діяльності банку, реалізований у формі вдосконаленого або нового банківського продукту чи послуги, які впроваджені банком у свою практичну діяльність

Джерело: систематизовано автором на основі [4, 14, 25, 26, 29, 30, 43, 45]

Отже, якщо узагальнити наведені вище визначення, можна зробити висновок, що під поняттям “банківська інновація” розуміють кінцевий результат проведеного в банку інноваційного процесу, що реалізований у формі впроваджених у практичну діяльність нововведень (продукти, послуги, операції тощо) у всіх сферах функціонування банку, та який спрямований на покращення задоволення потреб наявних та залучення нових клієнтів, підвищення рівня конкурентоспроможності на ринку та ефективності роботи в усіх сферах функціонування, та забезпечення стабільного економічного розвитку як для

банку, так і економіки в цілому.

До головних причин, які спонукають банківські установи впроваджувати інновації у своїй діяльності належать:

- покращення рівня ефективності операційної діяльності, що досягається за допомогою впровадження інновацій у банківські процеси. Це призводить до зниження витрат на виконання певних операцій та одночасно покращує якість обслуговування;

- покращення рівня прибутковості банку на стратегічному рівні;

- підтримка іміджу банку, як сучасного та динамічного фінансово-кредитного інституту, який вчасно реагує на зміни у потребах клієнтів;

- забезпечення можливості генерування нових дохідних потоків, що забезпечується реалізацією ефективних інноваційних рішень, які якісно виділяють банк на фоні конкурентів;

- трансформація структури та характеру потреб банківських клієнтів, що стрімко відбувається останні роки [17, с. 95].

Забезпечення ефективного рівня управління інноваційними процесами в банківській установі визначає необхідність їх чіткої класифікації за різними класифікаційними ознаками. Вибір класифікаційних ознак при проведенні дослідження залежить від його мети. Найпоширеніші ознаки та види банківських інновацій були нами згруповані і показані на рисунку 1.1.

Серед наведеного переліку доцільно буде виділити та описати деякі класифікаційні ознаки, які потребують додаткового розгляду.

За своїм економічним змістом інновації в банках поділяються на продуктові та технологічні.

Під продуктовими інноваціями розуміють нові банківські продукти, які пов'язані як з новими послугами чи операціями, так і з традиційними операціями в банках під час їх розвитку або в результаті зміни умов регулювання.

До технологічних належать інновації, які пов'язані як з технологічним вдосконаленням наявних банківських продуктів і процесів, так і розробка та впровадження технологічно нових продуктів.

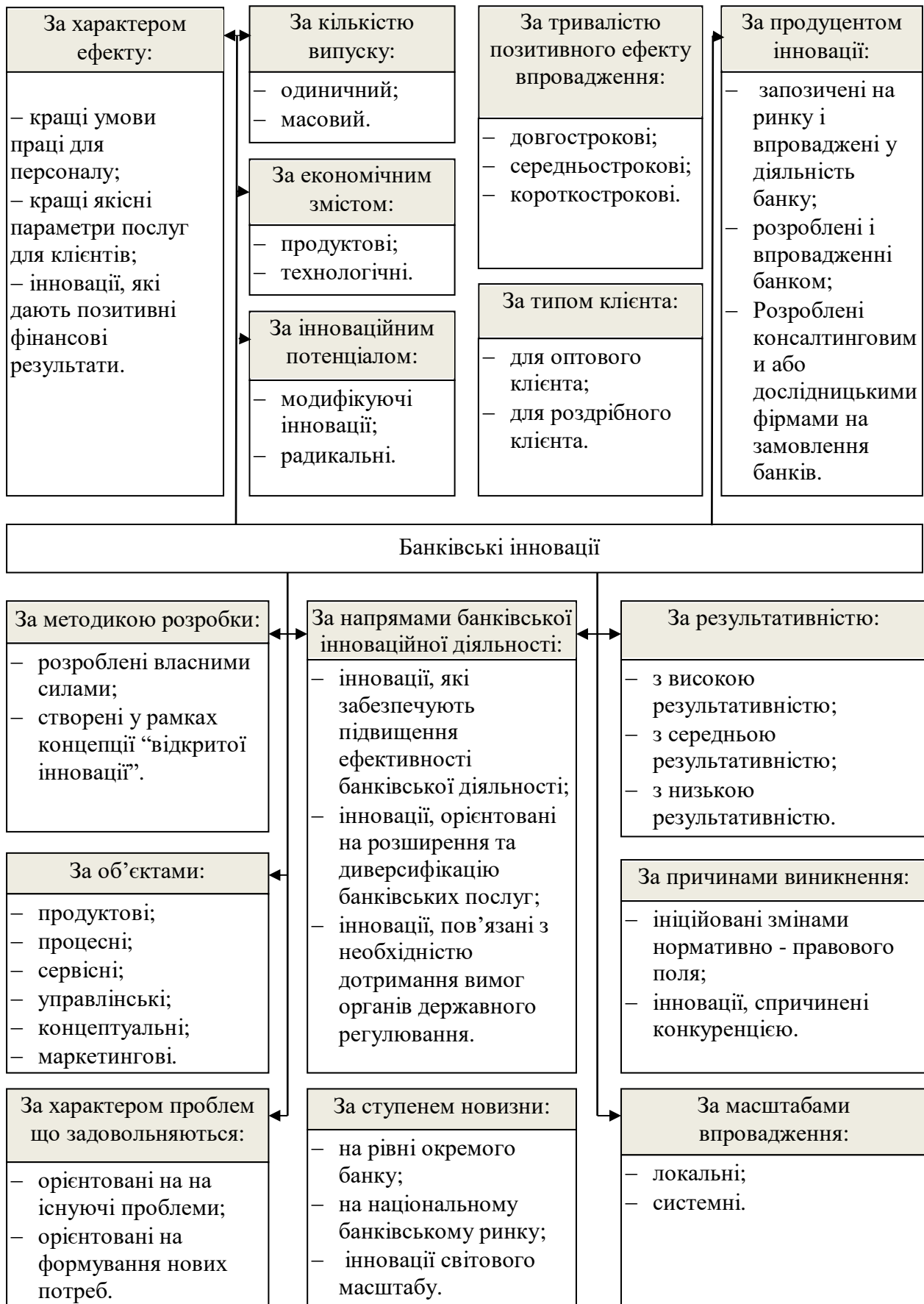


Рисунок 1.1 – Класифікація банківських інновацій

Джерело: систематизовано автором на основі [16; 20; 26; 34; 40; 49]

До технологічних належать інновації, які пов'язані як з технологічним вдосконаленням наявних банківських продуктів і процесів, так і розробка та впровадження технологічно нових продуктів.

За своїм інноваційним потенціалом інновації поділяють на модифікуючі, радикальні та комбінаторні.

Під модифікуючими розуміють зазвичай невеликі інноваційні нововведення, які несуть під собою суттєві поліпшення наявних продуктів та процесів. Вони покликані поліпшувати характеристики певних аспектів у банківській діяльності, не змінюючи основних принципів її проведення.

Радикальні інновації передбачають введення принципово нових типів банківських продуктів та послуг, а також новітніх технологій які їх реалізують та забезпечують надання. Впровадження радикальних інновацій зазвичай вимагає від банку суттєвих інвестицій та великої тривалості розробки, а їх практична реалізація є досить ризикованою. Але не дивлячись на це, саме такі інновації є максимально цінними, оскільки привносять щось принципово нове в діяльність установи.

Комбінаторними виступають інновації, при розробці яких здійснюється сполучення вже існуючих елементів. Дані інновації часто виступають основою створення нових продуктів задля задоволення індивідуальних потреб клієнтів банку.

За своїм впливом на банківську діяльність, інноваційні продукти поділяють на системні та локальні.

Локальні інновації застосовуються в конкретному аспекті банківської діяльності. Зазвичай вони пов'язані з удосконаленням технології виконання операцій. Дані інновації не несуть для банку великих матеріальних витрат, покращують ефективність однієї або кількох операцій та значно не впливають на банківський процес в цілому. Наприклад, такою інновацією може виступати впровадження сканування документів клієнтів замість їх ручного вводу банківську систему.

На відміну від локальних, реалізація системних інновацій є неможливою

без перебудови всього механізму банківської діяльності. Поява та ефективність впровадження даних інновацій в великій мірі залежить від стану розвитку та технологій в різних галузях.

Класифікації банківських інновацій за методикою їх розробки передбачає застосування двох моделей розробки нововведень: традиційної та “відкритої інновації”.

При застосуванні традиційної моделі, передбачається реалізація інновацій з проходженням усіх етапів інноваційного процесу – від зародження ідеї до відповідно впровадження самої інновації, тобто банк самостійно розробляє нововведення.

Під концепцією відкритої інновації розуміють продукти, в розробці яких беруть участь телекомунікаційні та інформаційні компанії. При застосуванні даної моделі партнерами безпосередньо вважаються самі клієнти, які долучаються до механізму генерації інноваційних продуктів і процесів [20, с. 76].

За характером потреб, що задовольняються, інновації поділяються на ті, що спрямовані на створення нових потреб, та ті, що задовольняють наявні потреби.

Інновації, що спрямовані на створення нових потреб, з'являються достатньо рідко, тому що вимагають від банківських установ достатнього рівня інноваційного потенціалу, який повинен бути підкріплений проведенням ретельних соціологічних і маркетингових досліджень.

Інновації, які спрямовані на задоволення наявних потреб на відміну від попередніх зазвичай не потребують таких глибоких досліджень та мають менший ризик невдачі. Вони запроваджуються або шляхом здійснення власних розробок банком, або шляхом запозичення зарубіжного досвіду [20, с. 76].

Вчені, які присвячували свої праці питанню інноваційної діяльності в банках виділяють різну кількість функцій, які виконують інновації. На нашу думку, найбільш оптимальним буде набір функцій зображених на рисунку 1.2 [22, 31].

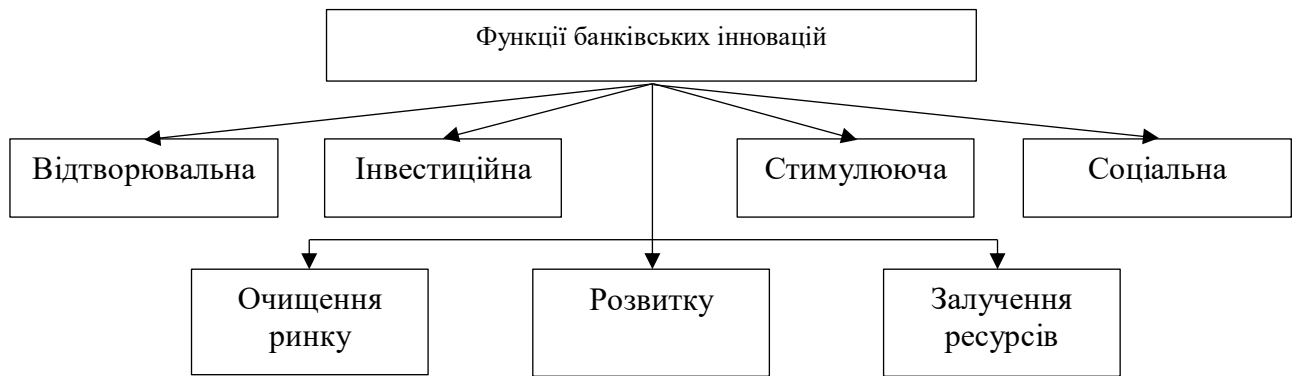


Рисунок 1.2 – Функції банківських інновацій

Сутність відтворювальної функції інновацій полягає у тому, що вони виступають важливим джерелом фінансування розширеного відтворення. Виручка, що надходить від реалізації інноваційних продуктів і послуг на ринку може направлятися на розширення обсягів інших видів діяльності банку.

За допомогою функції очищення ринку відбувається “відсіювання” з ринку неконкурентоспроможних банків. Продовжують функціонувати а ринку лише банки, що вчасно реагують на зміни у потребах клієнтів, пропонуючи їм нові продукти та послуги, шляхом впровадження інноваційних технологій.

Інвестиційна функція – одержаний від реалізації інновацій прибуток банк може інвестувати в різні напрямки діяльності, в тому числі і для інвестування в нові інноваційні продукти чи послуги.

Функція розвитку полягає у тому, що безпосередньою метою впровадження інновацій є забезпечення розвитку банку в стратегічній перспективі. Банки є тими суб’єктами економіки, які мають можливість і повинні одними з перших впроваджувати інновації у свою діяльність. Впровадження інновацій є свідченням ефективного розвитку банківського ринку, а також однією з рушійних сил такого розвитку.

Сутність стимулюючої функції впливає з того, що банки постійно зобов’язані забезпечувати постійне вдосконалення ефективності своєї діяльності шляхом впровадження інноваційних технологій та продуктів, оскільки в іншому випадку вони стануть неконкурентоспроможними на ринку, тобто інновації слугують стимулом для конкурентної боротьби на банківському ринку. Також

дана функція стимулює економічну систему країни в загальному, адже завдяки ефективному інноваційному розвитку банки збільшують якість банківських послуг та посилюють попит на них, що сприяє економічному розвитку на макрорівні.

Суть функції залучення ресурсів полягає в тому, що інновації в банківському секторі приваблюють нових інвесторів, що покращує інвестиційний клімат в країні. З іншого боку інновації забезпечують банкам можливість залучення інвестиційних ресурсів для свого розвитку.

Соціальна функція впровадження інновацій несе на меті забезпечення добробуту населення країни. Інновації в банківському ринку створюються в більшій мірі заради задоволення потреб клієнтів, які їх використовують. Без наявності споживачів, які використовують інноваційні продукти, не виникала би і потреба у проведенні інноваційної діяльності.

Інноваційна діяльність у банківській сфері повинна бути заснована на певних принципах, які показані на рисунку 1.3.

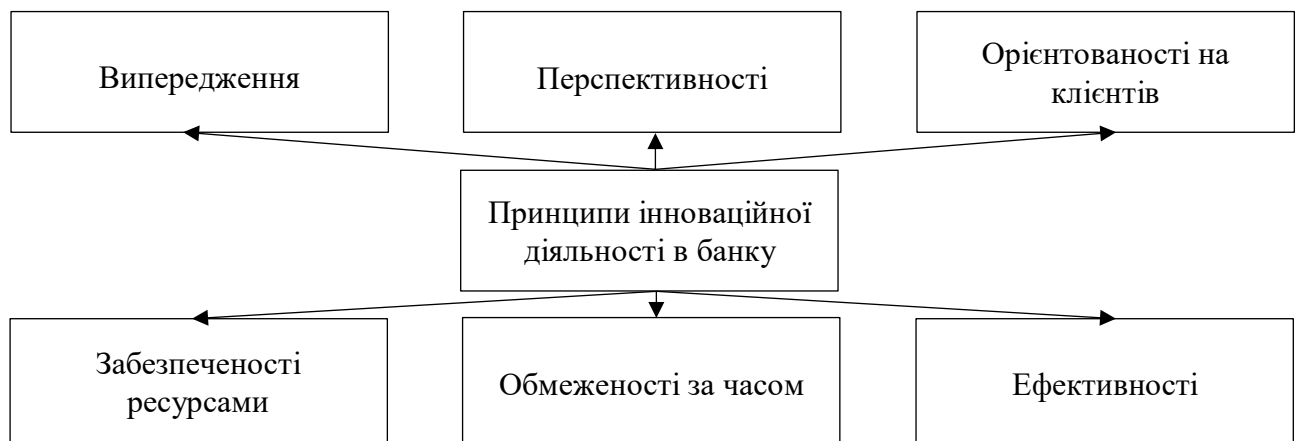


Рисунок 1.3 – Принципи інноваційної діяльності в банку

Опишемо наведені на рисунку принципи більш детально:

– принцип випередження – інновації, що впроваджуються в банку повинні бути новаторськими та мати прогнозований характер;

– принцип перспективності – інноваційна діяльність повинна відповідати стратегічним завданням банку;

– принцип орієнтованості на клієнтів – інновації, що впроваджуються в банку повинні бути орієнтовані на виконання основних потреб клієнтів;

– принцип забезпеченості ресурсами – діяльність по впровадженню інновацій вимагає від банку наявності фінансових, кадрових і технічних ресурсів;

– принцип обмеженості за часом – терміни впровадження інновацій мають бути певні часові рамки;

– принцип ефективності – впроваджені нововведення мають нести позитивний економічний ефект для банку та підвищувати його конкурентоспроможність [19, с. 46].

Отже, беззаперечним є той факт, що процес впровадження банківських інновацій для вітчизняних банків є об'єктивно необхідним. Банківські установи повинні активізувати діяльність в сфері інноваційного розвитку задля швидкої адаптації до потреб клієнтів, які є дуже мінливими у часі.

Банківська діяльність, яка заснована на ефективному використанні інновацій, дозволяє забезпечити значне скорочення витрат банківської установи та підвищити її загальну ефективність. У цьому аспекті інновація виступає потужним механізмом, який дозволяє банку мати високу конкурентоспроможність та зміцнювати свої позиції на ринку. В кінцевій підсумку, ефективне запровадження банками інноваційних буде гарантом стабільного розвитку банківської діяльності на глобальному банківському ринку.

1.2 Характеристика та організаційні аспекти здійснення процесів дистанційного обслуговування в банківських установах

В умовах сучасного розвитку банківської сфери значно посилюється конкуренція між її учасниками. В таких умовах від банків вимагається не лише

активно використовувати традиційні види операцій, але і ефективно розвивати та впроваджувати технологічні нововведення, що відображається в утворенні нових видів продуктів (послуг) в банківській сфері, чільне місце серед яких займає система дистанційного банківського обслуговування. Сфера дистанційного обслуговування в банках виступає одним з найбільш перспективних та актуальних на сьогодні напрямком надання банківських продуктів та послуг.

Не дивлячись на новизну даного поняття серед банківської термінології, але його сутність вивчали у своїх наукових роботах досить багато авторів. Основні підходи до трактування поняття дистанційного банківського обслуговування показані в таблиці А.1 додатку А.

Підсумовуючи визначення, дані у різних джерелах, можна побачити що єдиного трактування поняття дистанційного банківського обслуговування немає. Хтось розглядає його як певну систему в банку, інші як віддалені канали зв'язку чи різновид банківської діяльності. Тому, варто дати власне визначення, яке найбільш повно описуватиме дане поняття.

На нашу думку, дистанційне банківське обслуговування – це інноваційна система обслуговування в банку, яка полягає у обслуговуванні клієнтів за допомогою передачі ними дистанційних розпоряджень через віддалені канали доступу (смартфон, персональний комп'ютер, термінали самообслуговування) на сервер банку, має на меті надання клієнтам можливості дистанційно керувати своїми рахунками і оперативно відслідковувати проведені операції, а також отримати увесь спектр банківських послуг в будь-який час і в будь-якому місці без фізичної присутності у відділенні банку.

Система дистанційного обслуговування в банку являє собою багатофункціональний пакет програмного забезпечення, за допомогою якого клієнти банку мають змогу керувати своїми рахунками в онлайн-режимі, здійснювати різного роду операції та отримувати доступ до широкого спектру фінансової інформації без безпосереднього відвідування банку.

З кожним роком дистанційне обслуговування в банках розвивається все

сильніше. На сьогоднішній день дистанційне обслуговування є одним з головних елементів обслуговування клієнтів банку. Ще на початку 21 століття дистанційне обслуговування відіграло незначну роль супутніх додаткових послуг, а зараз розвинуте дистанційне обслуговування та широкий вибір послуг, які надаються за допомогою нього, є однією із головних передумов для вибору банку клієнтами [47, с. 278].

Розвиток моделі дистанційного обслуговування в банках зумовлений в результаті появи певних об'єктивних особливостей в економічному і соціальному середовищі. До даних особливостей належать автоматизація банківських операцій, посилення конкуренції на ринку, певні зміни в людському способі життя, стрімкий розвиток інформаційних та комунікаційних технологій та їх проникнення в банківську сферу, поява нових каналів продажу банківських продуктів та послуг.

Усі ці складові відображають інноваційний процес, який відбувається у банківських установах та дозволяє їм бути конкурентоспроможними на ринку диференціюючись на ньому з метою нарощування вартості бізнесу.

Протягом останнього десятиріччя на банківському ринку характерними були такі інноваційні зміни:

- багатоканальна діяльність банків з поєднанням традиційних та нових технологій і процесів: дистанційне обслуговування, банківське самообслуговування, індивідуальні консультації клієнтів, центри телефонної підтримки;

- широке використання нових видів комунікаційних та інформаційних технологій для електронного і змішаного маркетингу;

- поява віртуальних банківських технологій: дистанційне управління рахунками у банку, укладення договорів в цифровій формі з використанням цифрового підпису, фінансові організації що працюють у віртуальному середовищі;

- поява нових банківських продуктів та послуг на основі нових технологій, новітні автомати для самообслуговування клієнтів [11, с.100].

До переваг використання систем дистанційного обслуговування в банківських установах відносять:

- автоматизація процесу підготовки документів і програмний контроль за заповненням реквізитів в документах значною мірою спрощує процес формування документів клієнтів і дозволяє мінімізувати виникнення помилок;
- наявність програмного контролю без відвідування банківської установи та автоматизація процесу підготовки документів є досить зручними для клієнтів;
- впровадження системи дистанційного банківського обслуговування збільшує безпеку проведення документообігу в банківській установі і забезпечує повну конфіденційність клієнта банку. Клієнт має змогу в будь-який момент отримати виписку з інформацією про стан рахунку без відвідування відділення банку.

До основних причин, які гальмують розвиток банківського дистанційного обслуговування, відносяться:

- необхідність в значних капіталовкладеннях у процес розробки та практичної реалізації системи дистанційного обслуговування;
- підвищений рівень вимог до операційної та інформаційної системи банку при проведенні операцій в режимі реального часу;
- відсутність чіткої законодавчої бази, за допомогою якої здійснюється регулювання банківських послуг, які надаються через канали дистанційного обслуговування;
- низький рівень фінансової грамотності населення;
- невеликий попит на банківські послуги, включаючи дистанцій, через порівняно низький рівень матеріального забезпечення вагової частки населення [50, с. 195].

Дистанційне обслуговування своїх рахунків клієнт банку має змогу здійснювати за допомогою таких систем, як “клієнт-банк”, “інтернет-банкінг”, “телефонний банкінг” тощо.

Всі сучасні види каналів дистанційного банківського обслуговування зображені на рисунку 1.4 [27].

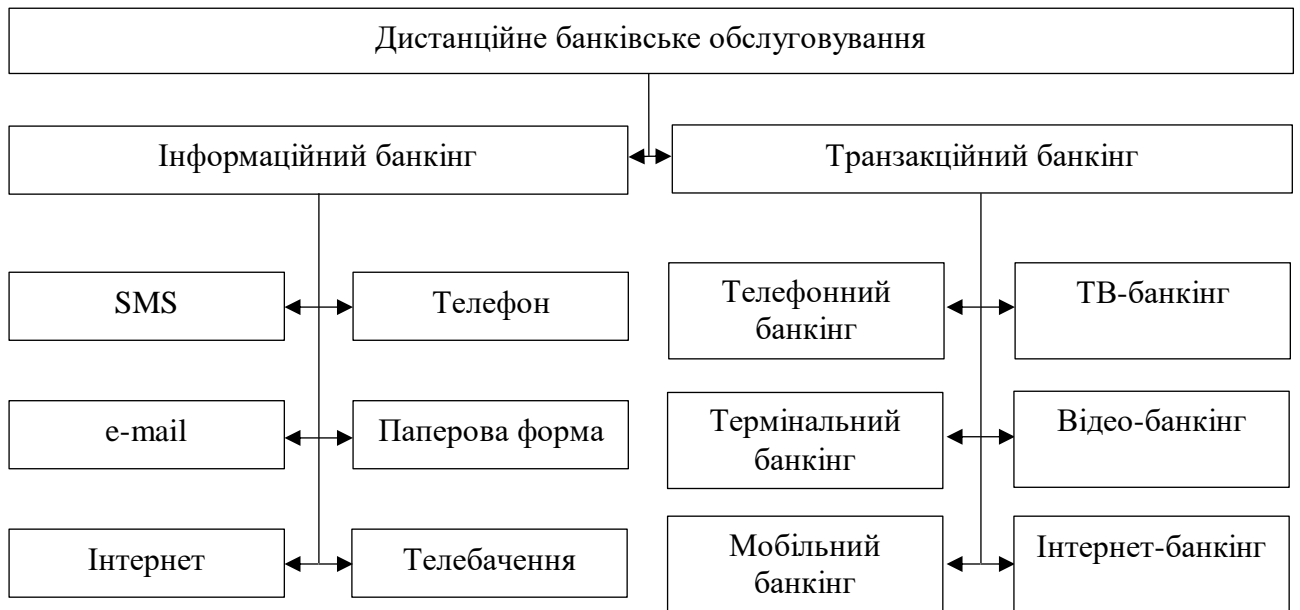


Рисунок 1.4 – Сучасні види каналів дистанційного банківського обслуговування

Відео-банкінг являє собою послугу з віддаленим доступом до банківських операцій, яка здійснюється шляхом інтерактивного спілкування клієнта і працівника банку у формі відеоконференції. Даний вид дистанційного банківського обслуговування в технічному плані є однією з найскладніших систем. Зазвичай для відео-банкінгу використовують пристрої, що мають назву мультимедійні кіоски. Істотною перевагою цієї форми дистанційного банкінгу є наявність можливості здійснення широкого переліку банківських операцій в онлайн режимі. Недоліком же відео-банкінгу є обмеженість в його використанні, оскільки користуватися ним можливо лише в спеціально обладнаних місцях.

ТВ-банкінг – банківська послуга за якої доступ до банківських операцій надається з використанням телевізора обладнаного спеціальною комп'ютерною приставкою і цифровими каналами зв'язку, в результаті чого він трансформується в мультимедійний телекомунікаційний центр.

Впровадження системи “клієнт-банк” було однією з перших вдалих спроб вітчизняних банків поліпшити якість обслуговування клієнтів та удосконалити власну роботу за допомогою автоматизованих систем.

За допомогою системи “клієнт-банк” клієнт має змогу відправити в банк платіжне доручення без покидання робочого місця, отримувати оперативну

інформацію щодо стану проведених платежів, здійснювати перевірку стану свого поточного рахунку, а також мати цілодобовий доступ до проведених за рахунком документів. Отже, основною функцією даної системи є надання можливості клієнту отримання доступу до поточного рахунку без відвідування банківської установи. Це може бути особливо зручно для суб'єктів господарювання, які територіально розташовані далеко від відділення банку, а також для клієнтів, які здійснюють багато оперативних переказів протягом дня. У будь-який момент часу клієнт може звернутись до обслуговуючого банку, що забезпечує динамічність їх взаємодії.

Переваги та недоліки системи “клієнт-банк” для банку та клієнтів наведені в таблиці 1.2 [51].

Таблиця 1.2 – Переваги та недоліки впровадження системи “клієнт-банк” для банку та клієнтів

Переваги	Недоліки
1	2
Для банку	
Посилює конкурентоспроможність банку на ринку	Потреба у значних витратах на впровадження системи та навчання співробітників банку
Отримання додаткових коштів від використання клієнтами даної системи	З'являються додаткові витрати пов'язані з обслуговуванням даної системи
Уніфікація роботи з документацією клієнтів	
Економія часу працівників банку на приймання та обробку документації клієнтів	
Для клієнтів	
Можливість працювати з документацією не виходячи з робочого місця	Потреба в встановленні додаткового обладнання та наявності достатньої кваліфікації користувачів комп'ютера
Надійний захист інформації про рахунки клієнта	Потреба в перекалібрації співробітників для роботи з електронним документооборотом
Забезпечення клієнтів широким спектром довідкової інформації, яку вони можуть отримати в будь-який час	Необхідність сплачувати банкам плату за користування даною системою
Вибір клієнтом банку не зважаючи на його територіальне розміщення	

Здійснивши аналіз переваг та недоліків системи дистанційного банківського обслуговування “клієнт-банк”, можна дійти до висновку, що дана система є досить зручною для клієнтів які працюють з банком, що надає даний

вид послуг. Дана система життєво необхідна для підприємств, які протягом свого операційного дня здійснюють велику кількість різноманітних платежів. Не дивлячись на те, що дана система все таки має певні недоліки, вона є досить зручною для клієнтів, які активно розвивають свій бізнес.

Інтернет-банкінг – це сукупність засобів дистанційного банківського обслуговування, які дозволяють проведення банківських операцій в режимі “онлайн” шляхом підключення до глобальної мережі в будь-який час і будь-якому місці [27].

Проаналізуємо основні можливості системи Інтернет-банкінгу. На сьогоднішній день, онлайн сервіси лідируючих банківських установ мають перелік схожих між собою функціональних можливостей. До таких можливостей можна віднести:

- контроль за грошовими коштами (клієнт в будь-який момент часу має змогу перевірити стан рахунку та рух коштів по ньому);

- оплата різноманітних послуг (клієнт маючи під рукою лише мобільний телефон може поповнити мобільний зв'язок, оплатити штрафи і державні збори, оплатити комунальні рахунки, заплатити податки). Нерідко в онлайн додатках банків передбачена система шаблонів з реквізитами для оплати послуг, плата за які здійснюється періодично. Для зручності клієнтів в сервісах багатьох банків наявна опція автоплатежу. Таким чином клієнт може не перейматися, наприклад, поповненням мобільного зв'язку;

- перекази грошей на інші рахунки;

- погашення кредитів;

- відкриття нових рахунків не відвідуючи відділення банку;

- абсолютна відсутність абонентської плати за використання сервісу.

Також, виділимо основні недоліки системи Інтернет-банкінгу:

- проблем технічного характеру (наприклад, погана робота мобільного додатку);

- недовіра населення до банківських установ;

- недостатній рівень забезпечення безпеки проведення транзакцій через

Інтернет;

– порівняно низький рівень комп'ютеризації населення і доступу в мережу

Інтернет;

– незадовільний стан телекомунікаційних систем [21, с. 49].

Сучасні системи відкривають для користувача абсолютно нові можливості мобільності, використовуючи які, він має змогу обирати для себе найбільш зручні та ефективні способи управління власними фінансами [12, с. 47].

Отже, спираючись на все вищесказане можна констатувати, що новітні банківські технології на сучасному етапі розвитку банківської сфери стають все сильніше пов'язаними з мережею Інтернет. Тому, постає актуальне питання відстеження зв'язку між інноваційним розвитком та системою дистанційного банківського обслуговування. Для цього необхідно, насамперед, чітко сформулювати зміст дефініції “банківські інновації”, “інноваційний розвиток”, “дистанційне банківське обслуговування”.

Систематизувавши погляди сучасних вітчизняних науковців щодо трактування банківські інновації в підрозділі 1.1 нами було дано визначення поняття “банківська інновація”, щодо інноваційного розвитку, то на нашу думку – це безперервний процес пошуку і використання в практичній діяльності нових сфер реалізації потенціалу банку в швидкозмінних умовах фінансового ринку, який пов'язаний з удосконаленням існуючих і розробці нових банківських продуктів і процесів [13, с.70].

Доцільно буде об'єднати визначення “банківські інновації”, “інноваційний розвиток” і “дистанційного банківського обслуговування”. Формалізація даних понять показана нами на рисунку 1.5.

Сучасні інформаційні технології відкривають безліч можливостей для розвитку систем Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, систем електронних платежів та інших перспективних інноваційних систем дистанційного обслуговування в банку.

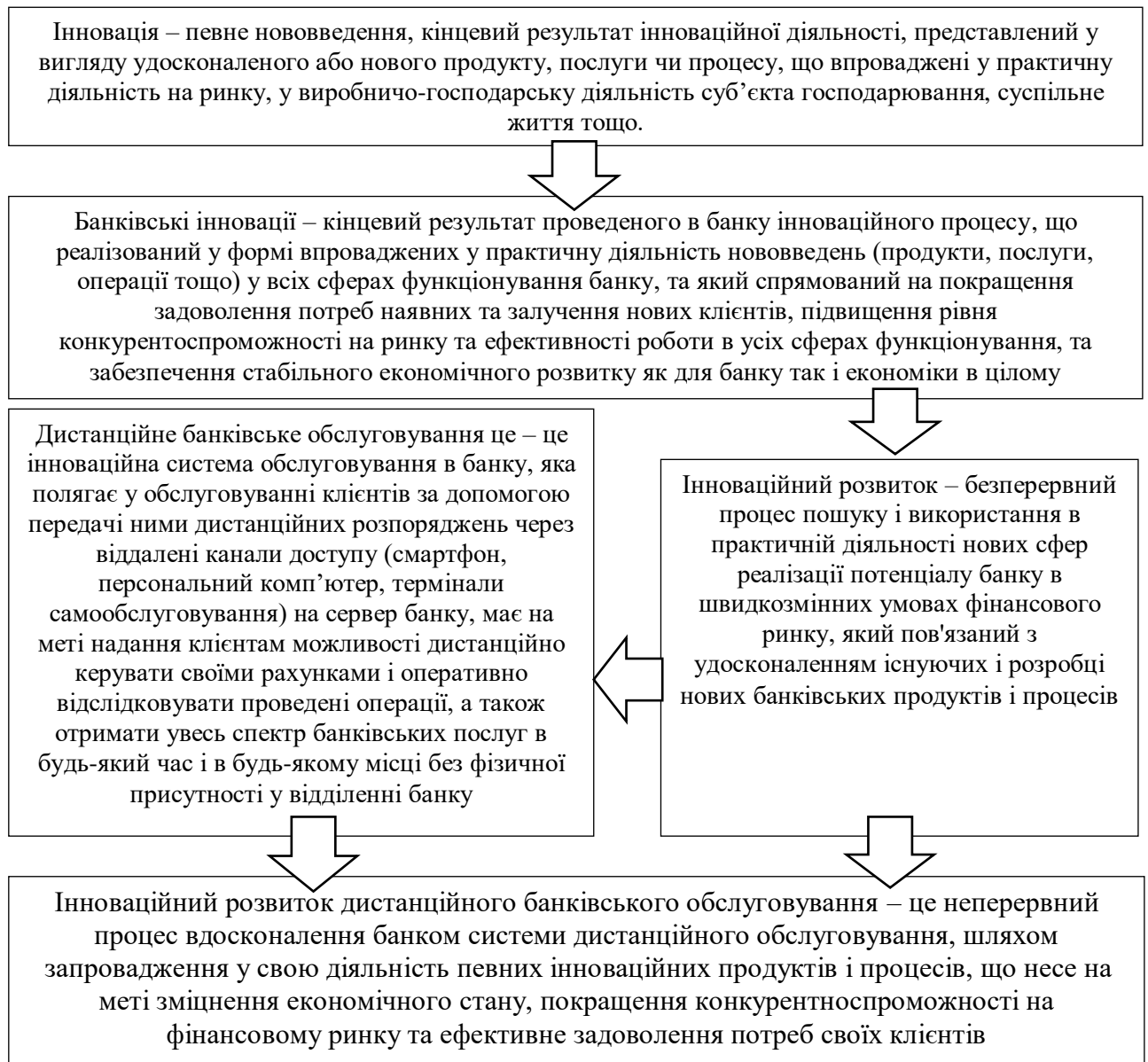


Рисунок 1.5 – Зміст та формалізація дефініції “інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування”

Незважаючи на всі проблеми, пов’язані з інтеграцією системи дистанційного обслуговування у банківську діяльність, даний сегмент є інноваційною системою подальшого банківського обслуговування, що дозволить суттєво прискорити обслуговування клієнтів та збільшити свій вплив на банківському ринку з урахуванням відсутності необхідності відвідувати клієнтом відділення банку для отримання основних банківських послуг.

2 Аналіз сучасного стану дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні

2.1 Аналіз тенденцій розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні у 2018-2020 роках

Пандемія COVID-19 та карантинні обмеження внесли свої корективи до діяльності банківських установ та життя населення, в результаті чого пришвидшилась трансформація платіжних звичок громадян. Українці почали активніше переходити на розрахунки безготівковим способом та все частіше надавати перевагу послугам електронної комерції.

Про зміну платіжних звичок населення свідчить, наприклад показник динаміки середнього значення грошових сум по безготівковим операціям із використанням платіжних карток. Так, у 2020 році середня сума по операціях переказу між картками зменшилась на 10,3% (до 1 444 грн), в порівнянні з 2019 роком. Така ж тенденція збереглась і в відношенні до показника середньої суми операцій з використанням платіжних терміналів, яка зменшилась на 5% (до 229 грн). Тобто, можна констатувати, що користувачі платіжних карток охочіше та частіше використовують їх для невеликих покупок в магазинах чи операцій із переказу коштів [5].

Поряд з цим, зберігся тренд до зростання популярності серед населення безконтактних платіжних інструментів та здійснення розрахунків за допомогою них. Оскільки, невід'ємною частиною сфери дистанційного банківського обслуговування виступає ринок платіжних карток, то доцільним буде аналіз ринку електронних платіжних засобів в Україні. Так, нами була проаналізована динаміка зміни кількості активних платіжних карток в Україні, що показано на рисунку 2.1 [36].

За даними рисунку 2.1 можна зробити висновок, що на протязі

досліджуваного періоду загальна кількість активних карток в обігу не мала чіткого тренду до зниження чи зростання. Так, у 2019 році кількість карток сягала 42,2 млн одиниць, що на 5,3 млн од. більше ніж у 2018 році. У 2020 році кількість карток знизилась на 1,7 млн од.

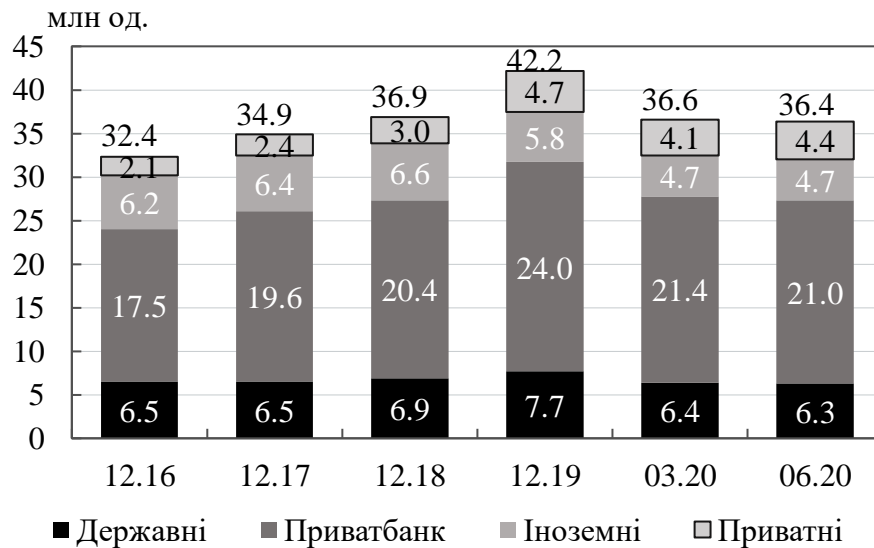


Рисунок 2.1 – Кількість активних платіжних карток за групами банків України у 2017-2020 роках

Ключовим банком на ринку платіжних карток залишився АТ КБ “Приватбанк”. На його долю в 2020 році припадало 55,8% усіх активних карток, що на 1% менше ніж було у 2019 році.

У 2020 році клієнти для виконання банківських операцій використали 11,5 млн безконтактних платіжних карток, що на 51% більше в порівнянні з показником 2019 року. Кількість токенизованих карток, за допомогою яких населення здійснювало операції протягом 2020 року становила майже 3,4 млн шт.

Такий високий рівень популярності безконтактних платіжних інструментів призвів до вагомого зростання кількості безготівкових операцій, при яких використовувались безконтактні та токенизовані картки [5].

Важливою складовою для розуміння тенденцій на ринку платіжних карток є розгляд динаміки суми операцій з використанням електронних платіжних засобів в Україні. Динаміка по даному показнику за 2018-2020 роки показана на

рисунку 2.2 [37].

За даними Національного банку України, у 2020 році частка безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів, що емітовані вітчизняними банками досягла 56,1% у загальній величині операцій. В порівнянні це на 6,1% більше ніж було у 2019 році та на 11% більше показника, зафіксованого у 2018 році. Це говорить про посилення ролі безготівкових розрахунків в Україні, що беззаперечно є позитивним моментом для банківської системи.

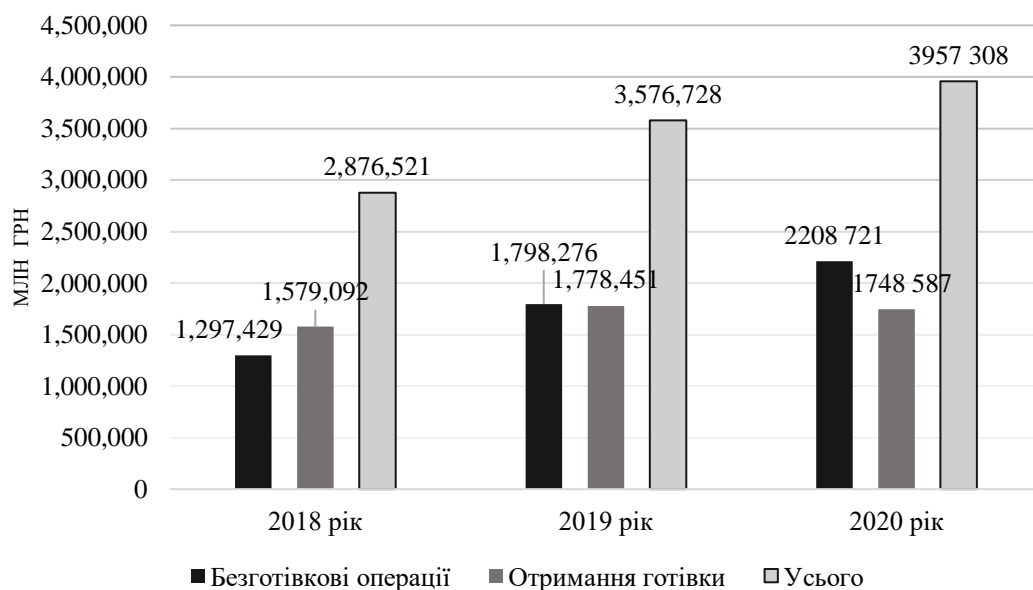


Рисунок 2.2 – Сума операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками у 2018–2020 роках

Також, можна побачити що поряд зі збільшенням питомої ваги безготівкових розрахунків, загальна величина операцій з використанням електронних платіжних засобів також збільшувалась. Так, у 2020 році вона становила 3957308 млн грн, що на 10,6 % більше ніж у 2019 році (+380580 млн грн) та на 38% більше ніж величина у 2018 році (+1080787 млн грн).

Частка операцій з отримання готівки за допомогою електронних платіжних засобів також збільшувалась, але не так стрімко як величина безготівкових розрахунків, а її питома величина у загальній кількості операцій, протягом

розрахункового періоду, зменшувалась – з 55% у 2018 році до 44% у 2020 році. На основі цього можна зробити висновки що населення з кожним роком все більше надає перевагу використанню безготівкових розрахунків. Можна констатувати, що дана тенденція продовжиться і частка операцій з готівкою буде зменшуватись і в майбутньому.

Також, для більш повного аналізу, доречним буде проаналізувати і кількість операцій використанням електронних платіжних засобів. Динаміка зміни їх кількості показана на рисунку 2.3 [37].

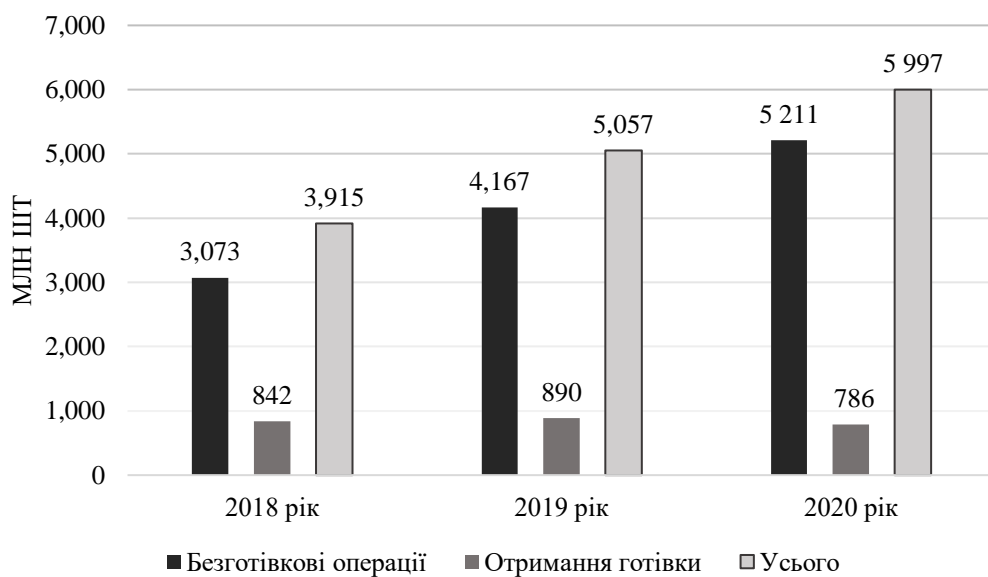


Рисунок 2.3 – Кількість операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками у 2018–2020 роках

Проаналізувавши рисунок 2.3 можна побачити, що частка безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів є досить значною у загальній кількості. У 2018 році вона дорівнювала 78,49 %, у 2019 році – 82,4 %, а у 2020 році – 86,89%. Тобто протягом досліджуваного періоду питома вага безготівкових розрахунків зросла на 8,4 %. Кількість безготівкових операцій у 2020 році становила 5211 млн шт., що на 2138 млн шт. більше ніж у 2018 році.

Загальна кількість операцій з використанням електронних платіжних засобів також значно зросла – з 3915 млн шт. у 2018 році до 5997 млн шт. за

даними 2020 року. У процентному відношенні зростання становило 69,58 %.

Частка операцій з отримання готівки у 2019 зросла на 5,7 % в порівнянні з 2018 роком, а у 2020 році даний показник знизився нижче рівня 2018 року, і становив 786 млн шт. операцій, тобто на 104 млн шт менше ніж у попередньому році.

Розраховані нами дані ще сильніше закріплюють тенденцію до зростання ваги безготівкових операцій у загальній величині операцій з електронними платіжними засобами. Така низька кількість операцій з отримання готівки говорить про те, що при виконанні таких операцій суми в середньому були більшими, ніж при безготівкових розрахунках. Тобто, при незначній сумі за якою виконується операція, населення швидше обирає безготівковий спосіб, а коли мова заходить за більші суми – клієнти банків все таки в багатьох випадках звертаються до операцій з готівкою.

Нами було проаналізовано розподіл безготівкових операцій, які здійснювали клієнти банку, за 2018-2020 роки. Даний аналіз зображений на рисунках 2.4, 2.5 та 2.6 [37].



Рисунок 2.4 – Розподіл безготівкових операцій за видами операцій в банках України за 2018 рік

Згідно рисунку 2.4, можна побачити що найбільшу питому вагу, серед усіх видів безготівкових операцій у 2018 році, мають операції переказу коштів між картками – 36% (465 млн грн). Трішки менша частка припадає на операції в мережі Інтернет – 33% (423 млн грн) та розрахунки з використанням платіжних

терміналів – 29% (381 млн грн). Найнижчу частку мають операції з пристроями самообслуговування – 2% (29 млн грн).

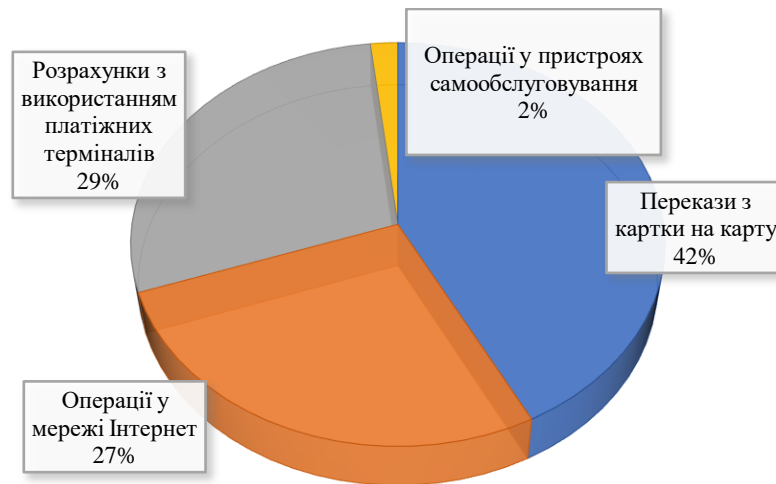


Рисунок 2.5 – Розподіл безготівкових операцій за видами операцій в банках України за 2019 рік

Згідно наведеним на рисунку 2.5 даним, можна побачити перекази між картами залишались для клієнтів найбільш затребуваними. Їх частка становила 42% (762,6 млн грн), що на 6% більше ніж у 2018 році. Частка операцій у мережі Інтернет, в порівнянні з 2018 роком, у відсотковому значенні зменшилась на 6%, но по сумі зросла на 66,6 млн грн. Питома вага розрахунків з використанням платіжних терміналів порівняно з минулим роком не змінилась і становила 29% (513,4 млн грн).

У 2020 році, серед видів безготівкових операцій лідируючу позицію все так же становили операції з переказу коштів між картками. Їх питома вага, в порівнянні з 2019 роком, збільшилась на 1%, а загальна сума по даному виду операцій зросла на 182,4 млн грн. Питома вага інших операцій в порівнянні з минулими роками майже не змінювалась.

На основі проведеного аналізу розподілу безготівкових операцій за видами операцій можна побачити, що протягом досліджуваного періоду у питомій вазі даних операцій кардинальних змін не відбувалося. Перекази з картки залишились найбільшою складовою безготівкових операцій і можна зробити

висновок, що і в подальші роки їх частка не буде зазнавати великих змін. Такий же висновок можна зробити і стосовно інших видів операцій. Змінити дану ситуацію в подальші роки може вихід на ринок певних інноваційних нововведень, які зможуть зацікавити населення і внесуть зміни у структуру безготівкових операцій в Україні.

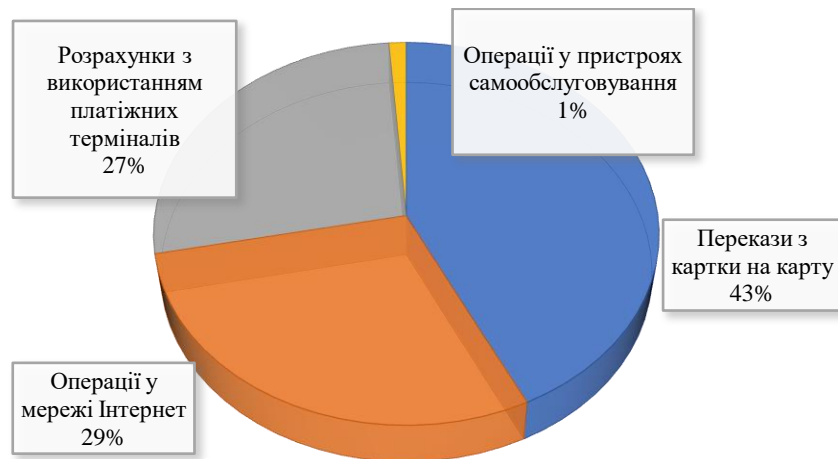


Рисунок 2.6 – Розподіл безготівкових операцій за видами операцій в банках України за 2020 рік

Необхідною складовою для розуміння тенденцій у сфері дистанційного банківського обслуговування є виділення найбільш популярних послуг, які надають відчизняні банки для клієнтів за допомогою системи інтернет-банкінгу. Десятка послуг, яким надають перевагу клієнти, показана нами на рисунку 2.7 [37].

Згідно наведених на рисунку 2.7 даних можна побачити, що лідером серед послуг інтернет-банкінгу в Україні є перегляд клієнтами залишку на рахунку в реальному часі, частка якого становить 19%. Це пояснюється легкістю даної операції, та відсутністю будь яких платежів чи комісій за її здійснення.

Частка у розмірі 16% припадає на оплату комунальних послуг та послуг мобільного зв'язку. Популярність використання даних послуг пов'язана з тим, що для населення зникає необхідність йти з безліччю платіжок в відділення банку і можна здійснити плату за комунальні послуги у декілька кліків. Особливо

зручно це робити, якщо у додатку банку є можливість створення шаблонів для оплати. Все це стосується і оплати послуг мобільного зв'язку.

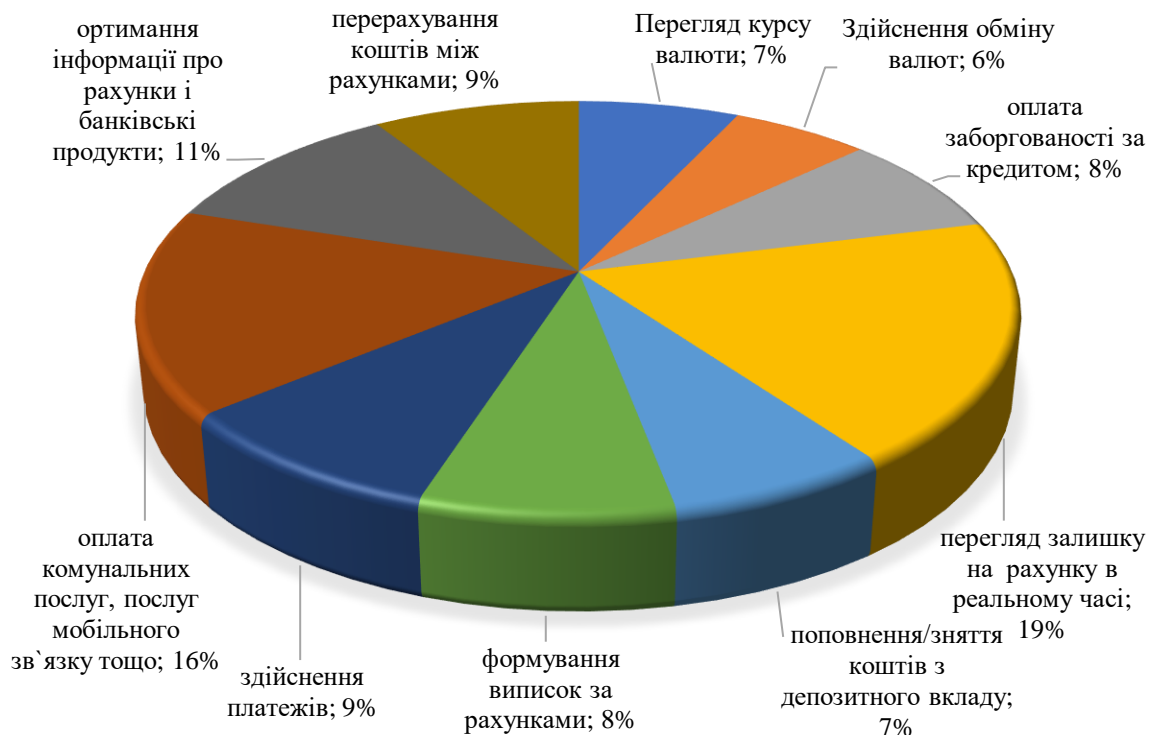


Рисунок 2.7 – Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні

Так, наприклад, у березні 2021 року Альфа-Банк та Київстар об'єднали доступ до рахунків в SenseSuperApp – мобільному додатку Альфа-Банку. Одними з ключових переваг даного об'єднання стали відсутність сплати будь-яких комісій та можливість змінювати умови свого тарифу прямо з банківського додатку [3].

Ще однією популярною можливістю, яку забезпечив інтернет-банкінг, стала можливість отримання клієнтами інформації про відкриті ними рахунки, та можливість ознайомлення з чинними продуктами того чи іншого банку, а більшості випадків і забезпечення необхідного функціоналу для оформлення банківських продуктів прямо в мобільному додатку чи на сайті банку.

Після визначення найбільш популярних послуг, які забезпечуються за допомогою інтернет-банкінгу, доцільним буде аналіз провідних банків України в розрізі можливостей, які вони надають своїм клієнтам в мережі Інтернет.

Порівняння таких можливостей показано в таблиці 2.1 [38].

Таблиця 2.1 – Порівняння систем інтернет-банкінгу вітчизняних банків

Банк	Приват Банк	Ощад банк	Райффайзен Банк Аваль	УкрСиб Банк	Альфа-Банк	ПУМБ	А-Банк	Укрексім банк	ОТП Банк
Простота підключення (1 – легко, 3 – складно)	1	1	3	2	1	2	1	2	2
Перекази між рахунками	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Комунальні платежі	+	+	+	+	+	+	+	-	+
Відкриття депозитів онлайн	+	+	+	+	+	+	+	Лише поповнення	+
Блокування/разблокування карт	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Випуск віртуальної карти	+	+	+	+	+	+	-	-	+
Управління лімітами	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Підключення/відключення SMS	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Випуск/перевипуск карт	+	+	+	+	+	+	+	+	-
Шаблони та регулярні платежі	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Як можна побачити із таблиці 2.1, більшість провідних вітчизняних банків на сьогоднішній момент часу в переважній більшості надають усі основні види послуг інтернет-банкінгу. Це пояснюється загальною цифровізацією та діджиталізацією банківської сфери, а також необхідністю для банків підтримувати достатній рівень конкурентоспроможності на ринку. Така ситуація спонукає банківські установи до пошуку та реалізації оригінальних та в певній мірі незвичних інноваційних рішень для впровадження в системи інтернет-банкінгу. Зацікавлення клієнтів певними нововведеннями в

сьогоднішніх реаліях стає все більш складнішою задачею для банків.

Лідерами серед банків, які активно розвивають Інтернет-банкінг в Україні є “ПриватБанк”, “Альфа-Банк”, “ОТП Банк”, “УкрСиббанк”, “Universal Bank”, “ПУМБ”. Найпопулярнішим з онлайн-банків на сьогоднішній день є “Монобанк”, який є проектом на базі “Universal Bank”. Він надає широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Банк є повністю віртуальним, та заточений на віддалене обслуговування клієнтів. За рахунок відсутності значних витрат на інфраструктуру банк має змогу пропонувати клієнтам вигідні умови по тарифам [32].

Досліджуючи напрям дистанційного обслуговування в банківських установах, цікавим напрямком буде формування так званого “портрету” користувача – розподіл користувачів за певними ознаками. Такий розподіл в більшій мірі буде корисним для самих банківських установ. Використовуючи отриману інформацію, банки, які впроваджують чи удосконалюють у своїй діяльності ті чи інші елементи дистанційного обслуговування, мають змогу вносити ефективні зміни, орієнтуючись на ті чи інші групи користувачів. Даний розподіл показаний на рисунку 2.8.

На даному рисунку можна побачити деяку цікаву інформацію стосовно поділу користувачів безготівковими платежами в Україні за різними групами: віком, статтю та в залежності від пристроїв, які людина використовує задля роботи з засобами дистанційного банківського обслуговування.

Групою, яка найчастіше використовує безготівкові розрахунки, є люди віком 25-34 роки. Їх питома вага у загальній величині користувачі сягає 48%, тоді як люди молодшого віку (18-24 роки) та люди старшого віку (35-44 роки) користуються можливостями таких розрахунків в меншій мірі.

На основі поділу за типами пристроїв, можна побачити переважання розрахунків за допомогою мобільних телефонів – 63% в порівнянні з 35% у комп’ютерів та 2% у планшетів. Така висока питома вага пояснюється високою доступністю до мобільних телефонів – на сьогоднішній день майже кожна людина носить з собою у кишені смартфон.

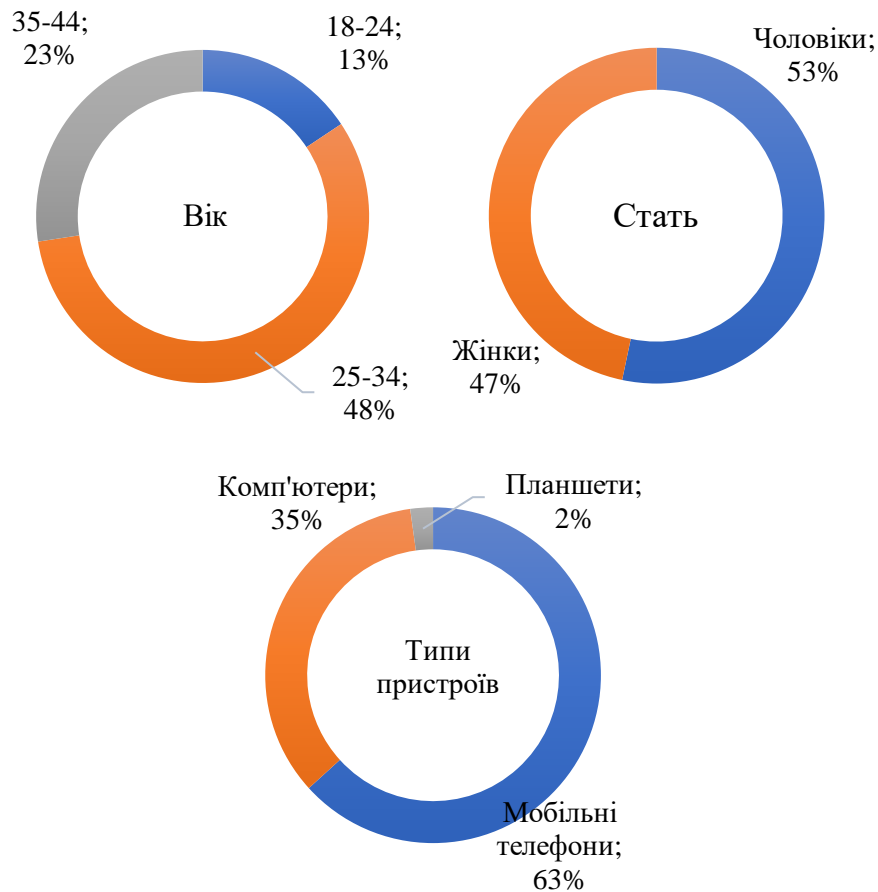


Рисунок 2.8 – “Портрет” користувача безготівкових платежів в Україні

Поряд з обслуговуванням клієнтів в режимі онлайн, деякі банківські установи намагаються задовільнити потреби своїх клієнтів за допомогою інших форм дистанційного обслуговування.

Наприклад, “Прокредит банк” на початку 2021 року запустив кілька інноваційних зон самообслуговування для клієнтів, які розташовані в найбільших торгових центрах Києва. Їх головною особливістю є те, що на відміну від звичних відділень, в даних точках відсутній персонал. Якщо у клієнта виникають певні труднощі чи питання, він має змогу поспілкуватися з консультантами за допомогою відеозв'язку. В кожній з таких точок клієнт має змогу отримати велику кількість послуг: від отримання готівки до оформлення банківської карти [39].

АТ “Альфа-Банк” у співпраці з MasterCard вивів на ринок інноваційний годинник з підтримкою PayPass – AlfaWatch. Даний пристрій являється доволі новим способом проведення безконтактних розрахунків для вітчизняного

банківського сектору. Годинник є зручним рішенням для клієнтів, оскільки зникає необхідність носити з собою пластикову картку. Безпека при проведенні платежів за допомогою AlfaWatch є на високому рівні, а можливість шахрайських дій при їх використанні практично відсутня [35].

ПриватБанк представив на ринку безконтактних платежів доволі таки просте, але в той же час дуже зручне нововведення, здійснивши випуск стікерів PayPass. Якщо гаджет клієнта не підтримує можливість безконтактних платежів, даний стікер можна, наприклад, прикріпити до задньої частини смартфона і при розрахунках просто підносити його до зчитуючого пристрою [54].

Райффайзен Банк Аваль і ПриватБанк пропонують можливість проведення мобільного еквайрингу, що дозволяє використовувати смартфони для прийому платежів. Це відбувається шляхом приєднання до гаджета спеціального картрідера, який випускається банком. Спільно з встановленням спеціального додатку, такі пристрої дозволяють приймати до оплати пластикові картки. Завдяки таким міні-терміналам клієнти мають змогу створити повноцінну касу на смартфоні, що особливо корисно, наприклад, для таксистів і кур'єрів [33].

Говорячи про розвиток системи дистанційного банківського обслуговування, варто буде згадати про систему BankID від Національного банку України. Вона являє собою систему віддаленої ідентифікації, за допомогою якої забезпечується передача персональних даних клієнта від банку, в якому він обслуговується, до суб'єкта який надає ті чи інші послуги [42].

Тестовий запуск даної системи відбувся у червні 2016 р. Варто зазначити, що Національний банк України не став новатором у реалізації подібних систем. Системи верифікації населення за допомогою системи BankID діють у деяких країнах вже багато років. Так, наприклад, система BankID була успішно реалізована в таких країнах, як Естонія, Фінляндія, Латвія, Норвегія та Швеція. Саме на досвід даних країн спирався НБУ в процесі впровадження даної системи на вітчизняному ринку [53].

Система BankID НБУ може успішно застосовуватись під час дистанційного відкриття рахунків у банківських установах, а також під час

надання інших послуг, які можуть бути як фінансовими, так і нефінансовими. Низка банків, які уже є учасниками системи, підтверджують це на власному досвіді. Найближчими часом очікується, що кількість банків, які користуються системою BankID НБУ задля дистанційного надання своїх послуг, буде лише зростати. Даний процес в успішному плані вплине на фінансовий ринок, адже громадяни зможуть отримати більшу варіативність при виборі банку, посиляться конкуренція між самими банківськими установами, що в кінцевій меті беззаперечно призведе до покращення якості наданих послуг для споживачів.

На рисунку 2.9 показана динаміка кількості успішних ідентифікацій у системі BankID [46].

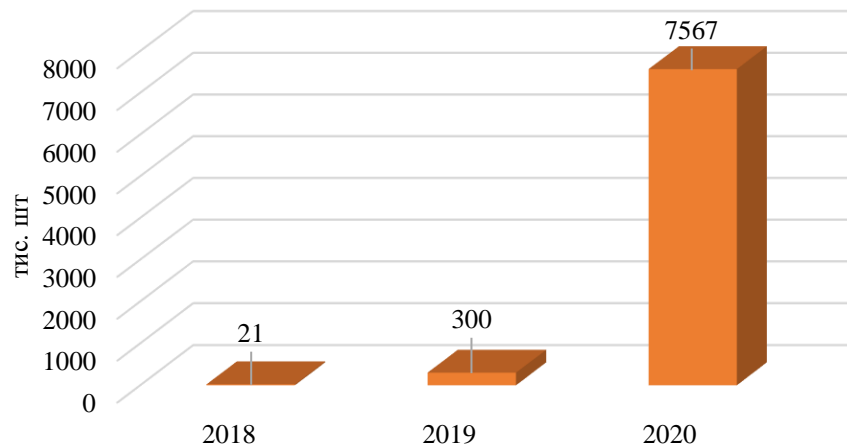


Рисунок 2.9 – Динаміка кількості успішних ідентифікацій у системі BankID за 2018-2020 роки

Згідно наведеного рисунку можна побачити, що розвиток даної системи на відчизняному фінансовому ринку відбувається стрімкими темпами. За 2020 рік за допомогою системи BankID відбулося 7,57 млн успішних ідентифікацій, тоді як у 2019 році лише 300 тис. Така динаміка ясно демонструє, що дана система набирає все більшої популярності серед надавачів послуг. Крім того, банки уже почали використовувати систему у своїй діяльності для надання клієнтам можливості дистанційно отримувати доступ до банківських послуг [46].

Наприкінці 2020 року до системи було підключено вже 27

банків-ідентифікаторів, та 45 абонентів – надавачів послуг, а з кожним місяцем дані цифри лиш зростають.

Потужним стимулом для розширення кола абонентів системи є її комерційне використання. Так, за перший рік використання даної системи абоненти-ідентифікатори отримали від надавачів послуг, за успішні підтвердження ідентифікації користувачів, дохід у сумі близько 71 млн грн [18].

Також, важливим фактором, який забезпечив успішність використання системи BankID є її високий рівень безпеки. Головними особливостями, які забезпечують безпеку використання даною системою є:

- наявність захищених каналів передачі даних через мережу Інтернет;
- система BankID НБУ не зберігає персональні дані користувачів, а лише забезпечують їх ідентифікацію;
- дані користувача передаються виключно одному надавачу послуг, завдяки власноруч ініційованому користувачем запиту, тому тільки цей конкретний надавач послуг має змогу розшифрувати відповідь з даними клієнта, які отримані від абонента-ідентифікатора;
- персональні дані клієнтів передаються через систему із застосуванням кваліфікованого електронного підпису чи кваліфікованої електронної печатки банку, який передає інформацію, та захищені сертифікатом шифрування [6].

Отже, на основі проведеного аналізу сучасного стану дистанційного банківського обслуговування можна зробити висновок, що на сьогоднішній час відбувається швидкий розвиток даного напрямку в обслуговуванні. Банки все частіше спонукають своїх клієнтів до використання можливостей Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та інших систем дистанційного обслуговування. Задля підтримання високого рівня конкурентоспроможності, банківські установи впроваджують у своїй діяльності сучасні інноваційні послуги та процеси, які забезпечують високий рівень обслуговування клієнтів.

Зараз, все чіткіше прослідковується тенденція до переведення все більшої кількості процесів, що відбуваються в банківській системі, в онлайн-режим. Дана тенденція є беззаперечно позитивною, адже світовий досвід розвитку

банківських систем в розвинених країнах чітко показує, що майбутнє банківської сфери в цифровізації своєї діяльності і Україна в цьому плані не є винятком.

Банківській сфері в Україні необхідно розвиватися та розширювати спектр своїх послуг у напрямку дистанційного обслуговування населення. Перш за все, це стосується встановлення високого рівня організації Інтернет-банкінгу, за допомогою якого для клієнтів має забезпечуватись можливість отримання обширного переліку банківських послуг, вдосконалення надійності їх надання та покращення безпеки здійснення операцій пов'язаних з ними.

2.2 Аналіз діяльності АТ “АЛЬФА-БАНК” в сфері дистанційного банківського обслуговування за 2018-2020 роки

АТ “Альфа-Банк” – один з найбільших комерційних банків в Україні із міжнародним капіталом. Банк входить до приватної інвестиційної холдингової компанії АВН Holdings SA (АВНН), головний офіс якої знаходиться у Люксембурзі, та яка має інвестиційні долі у фінансових установах в Україні, Казахстані, Білорусі, Нідерландах, представництва у Великобританії та на Кіпрі.

Свою поточну назву АТ “Альфа-Банк” отримав у січні 2001 року.

Протягом періоду з 2001 по 2005 роки, Альфа-Банк зосередився на розвитку бази корпоративних клієнтів. Банк почав активно розвивати філіальну мережу в Україні – відділення з'явилися в Харкові, Донецьку та Дніпропетровську.

15 жовтня 2019 року були завершені останні технічні роботи стосовно приєднання Укрсоцбанку до АТ “Альфа-Банк”. Таким чином, АТ “Альфа-Банк” став повним правонаступником всіх прав і зобов'язань Укрсоцбанку.

Головними акціонерами, які володіють істотною участю в АТ “Альфа-Банк”, через холдингові компанії АВН Holdings S.A. – 57,6 % акцій і АВН Ukraine Limited – 42,4 % акцій.

Станом на 1 січня 2021 року, згідно даних банку, АТ “Альфа-Банк” був представлений мережею у 210 відділень та 706 банкоматів. Клієнтами банку були 1,5 млн фізичних та юридичних осіб, обслуговуванням яких займався штат у понад 6,5 тис. співробітників [41].

На сьогоднішній момент, банк є одним з найбільш надійних та стійких українських банків, займає провідні позиції у всіх сегментах банківського сектору, та відповідно до даних НБУ входить до десятки серед фінансових установ в країні за обсягом сумарних активів.

За даними річної фінансової звітності АТ “Альфа-Банк”, нами була проаналізована динаміка та структура активів даного банку, що показано в таблицях 2.2 і 2.3 [44].

Таблиця 2.2 – Динаміка активів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Показники	Роки			Абсолютне відхилення, тис. грн		Темп приросту, %	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2017/2016	2018/2017
1	2	3	4	5	6	7	8
Грошові кошти та їх еквіваленти	9695179	13473472	24264327	3778293	10790855	38,97	80,09
Кредити та заборгованість клієнтів	8999808	548304	200628	-8451504	-347676	-93,91	-63,41
Кредити та заборгованість клієнтів	32458158	39199834	47838898	6741676	8639064	20,77	22,04
Інвестиції в цінні папери	4271878	9211129	12285826	4939251	3074697	115,62	33,38
Похідні фінансові активи	166832	742349	329058	575517	-413291	344,97	-55,67
Інвестиційна нерухомість	1976750	2104157	899502	127407	-1204655	6,45	-57,25
Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток	62	1981	1981	1919	0	3095,16	0,00
Відстрочений податковий актив	725142	858374	852369	133232	-6005	18,37	-0,70
Основні засоби та нематеріальні активи	1099721	3692290	3617050	2592569	-75240	235,75	-2,04
Інші активи	1016178	1679815	6360900	663637	4681085	65,31	278,67
Необоротні активи, утримувані для продажу, та активи групи вибуття	334424	397674	941423	63250	543749	18,91	136,73
Усього активів	60744132	71909379	97591962	11165247	25682583	18,38	35,72

За даними таблиці 2.2, можна прослідкувати збільшення загальної величини активів АТ “Альфа-Банк” протягом досліджуваного періоду. Так, у 2019 році, в порівнянні з 2018 роком, актив зросли на 18,38% (11165247 тис. грн). У 2020 році збільшення активів було ще стрімкіше – сума активів банку за цей рік зросла на 35,72% (25682583 тис. грн).

Якщо аналізувати окремі складові активів АТ “Альфа-Банк”, то можна побачити, що найбільше у вартісному виразі зросла величина показника “Грошові кошти та їх еквіваленти” – на 3778293 тис. грн (38,97%) у 2019 році, та на 10790855 тис. грн (80,09%) у 2020 звітному році.

Також, значно зросла стаття “Інвестиції в цінні папери”. У 2019 році приріст по ній становив 115,62% (4939251 тис. грн) від величини, зафіксованої у 2018 році, а у 2020 році даний показник зріс ще на 33,38 % (3074697 тис. грн). Зростання даного показника свідчить про те, що банк веде активну інвестиційну політику на ринку цінних паперів, задля нарощування своєї ресурсної бази.

Також, зростання зазнав один з найбільш важливих показників для банківської установи “Кредити та заборгованість клієнтів”. У 2019 році приріст по даному показнику сягав 20,77 % (6741676 тис.грн). У 2020 році приріст становив 22,04 % (8639064 тис.грн).

Судячи по отриманим даним, можна побачити що даний показник не зазнавав таких значних стрибків у зміні своєї вартості, як показники розглянуті нами раніше. Це говорить про сталий характер нарощування суми по даному показнику.

В цілому, майже по усіх статтях активів банку відбувалось збільшення величини показників, за виключенням деяких винятків.

Так, показник “Кредити та заборгованість клієнтів” у 2019 році знизився на 93,91% (-8451504 тис.грн), а у 2020 році його величина знизилась ще на 63,41 % (-347676 тис.грн).

На рисунку 2.10 зображена динаміка по загальних активах АТ “Альфа-Банк”, та їх основних складових.

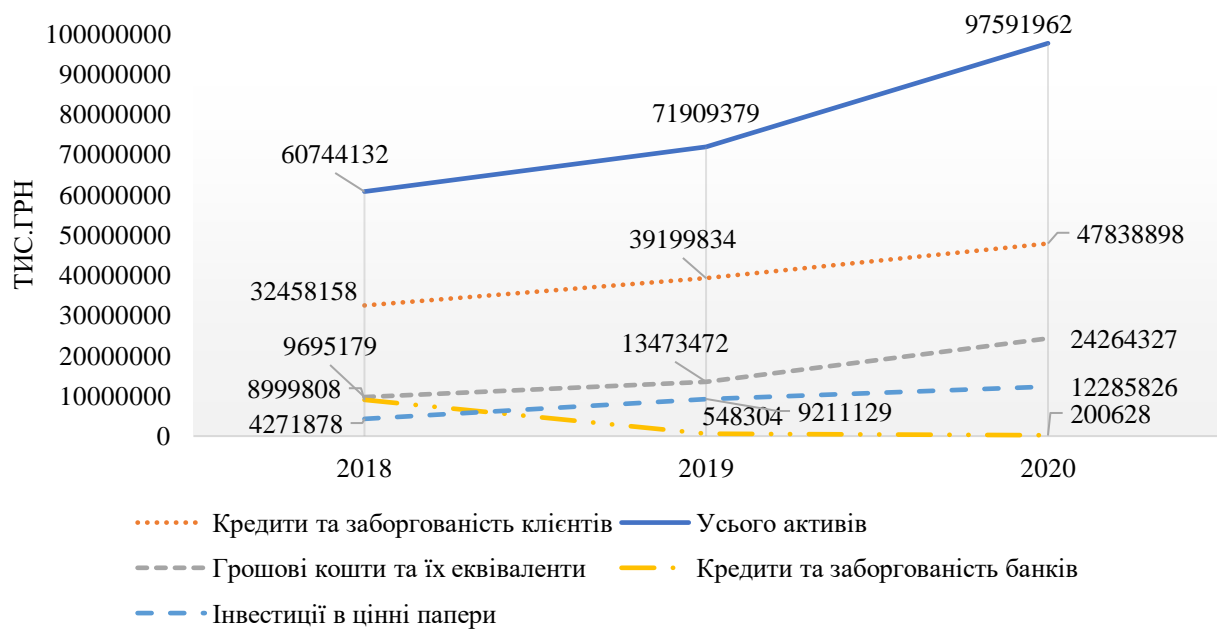


Рисунок 2.10 – Динаміка активів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Отже, з даних рисунку 2.1 можна побачити, що прослідковується чітка тенденція до нарощування показників, що стосуються активів банку.

Таблиця 2.3 – Склад та структура активів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Показники	Питома вага, %			Зміна питомої ваги	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019
1	2	3	4	5	6
Грошові кошти та їх еквіваленти	15,96	18,74	24,86	2,78	6,13
Кредити та заборгованість банків	14,82	0,76	0,21	-14,05	-0,56
Кредити та заборгованість клієнтів	53,43	54,51	49,02	1,08	-5,49
Інвестиції в цінні папери	7,03	12,81	12,59	5,78	-0,22
Похідні фінансові активи	0,27	1,03	0,34	0,76	-0,70
Інвестиційна нерухомість	3,25	2,93	0,92	-0,33	-2,00
Дебіторська заборгованість щодо поточного податку на прибуток	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Відстрочений податковий актив	1,19	1,19	0,87	0,00	-0,32

Кінець таблиці 2.3

1	2	3	4	5	6
Основні засоби та нематеріальні активи	1,81	5,13	3,71	3,32	-1,43
Інші активи	1,67	2,34	6,52	0,66	4,18
Необоротні активи, утримувані для продажу, та активи групи вибуття	0,55	0,55	0,96	0,00	0,41
Усього активів	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00

За даними, наведеними в таблиці 2.3, видно що найбільшу питому вагу у структурі активів банку мають “Кредити та заборгованість клієнтів”: 2018 рік – 53,43%, 2019 рік – 54,51%, 2020 рік – 49,02%. Можна побачити, що у 2020 році відбулось зниження питомої ваги даного показника на 5,49%, але все одно дана стаття складала майже половину від усієї величини активів.

Також, вагому частку у величині активів займали “Грошові кошти та їх еквіваленти”: 2018 рік – 15,96%, 2019 рік – 18,74%, 2020 рік – 24,86%. На відміну від попереднього показника, питома вага даного показника протягом досліджуваного періоду постійно зростала. У порівнянні з 2019 роком, у 2020 році приріст становив значних 6,13%. Значного зростання зазнала стаття “Інвестиції в цінні папери”: у порівнянні з 2018 роком, у 2019 зростання становило 5,78%. У 2020 році питома вага в незначній мірі скоротилася на 0,22%.

Найбільшого зменшення питомої ваги зазнав показник “Кредити та заборгованість банків”. Так, у 2019 році його питома вага становила 0,76%, що на 14,05% менше, ніж було у 2018 році. У 2020 році його значення знову зазнало спаду на 0,56%, і становило в загальній питомій вазі лише 0,21%.

За даними звітності АТ “Альфа-Банк”, нами був проведений аналіз пасивів банку: проаналізована динаміка та визначена їх структура. Даний аналіз показано в таблицях 2.4 і 2.5 [44].

За даними, наведеними у таблиці 2.4, можна прослідкувати збільшення загальної величини пасивів АТ “Альфа-Банк” протягом досліджуваного періоду. Оскільки загальна величина пасивів і активів банку має однакове значення, то і пасиви у 2019 році зросли на 18,38 % (11165247 тис. грн), тоді як у 2020 році

збільшення пасивів становило 35,72 % (25682583 тис. грн).

Таблиця 2.4 – Динаміка пасивів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Показники	Роки			Абсолютне відхилення, тис. грн		Відносне відхилення, %	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2019/2018	2020/2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Зобов'язання							
Кошти, що отримані від НБУ	-	-	9914846	-	-	-	-
Кошти банків	35589	50335	106366	14746	56031	41,43	111,32
Кошти клієнтів	52488347	59276880	73315858	6788533	14038978	12,93	23,68
Похідні фінансові зобов'язання	4205	1285	125466	-2920	124181	-69,44	9663,89
Боргові цінні папери, емітовані банком	44937	6902	8456	-38035	1554	-84,64	22,52
Резерви за зобов'язаннями	49499	89459	145415	39960	55956	80,73	62,55
Інші зобов'язання	1696056	2768892	2928111	1072836	159219	63,25	5,75
Субординований борг	1384411	1184309	1413730	-200102	229421	-14,45	19,37
Зобов'язання групи вибуття	-	11904	11743	-	-161	-	-1,35
Усього зобов'язань	55703044	63389966	87969991	7686922	24580025	13,80	38,78
Власний капітал							
Статутний капітал	12179756	28726248	28726248	16546492	0	135,85	0,00
Емісійний дохід та інший дохід за операціями з акціонерами	739630	2367572	2367572	1627942	0	220,10	0,00
Резервні та інші фонди банку	353769	1228425	1421007	874656	192582	247,24	15,68
Резерви переоцінки	11272	136032	65242	124760	-70790	1106,81	-52,04
Нерозподілений прибуток (Непокритий збиток)	-8243339	-23938864	-22957098	-15695525	981766	190,40	-4,10
Усього власного капіталу	5041088	8519413	9622971	3478325	1103558	69,00	12,95
Усього пасивів	60744132	71909379	97592962	11165247	25683583	18,38	35,72

Протягом досліджуваного періоду значного зростання, серед пасивів АТ “Альфа-Банк”, зазнали такі показники:

– “Кошти клієнтів” у 2019 році зросли на 12,93% (6788533 тис. грн), а у 2020 році зростання становило вже 23,68% (14038978 тис. грн);

– “Кошти банків” протягом 2019 року зросли на 41,43% (14746 тис. грн). У 2020 році відсотковий ріст становив 111,32% (56031 тис. грн);

– “Інші зобов’язання” зросли у 2019 році на 63,25% (1072836 тис. грн), а у 2020 році зростання відбулось на рівні 5,75% (159219 тис. грн);

– “Статутний капітал” у 2019 році додав до своєї величини 16546492 тис. грн, або 135,85% від його величини у 2018 році;

– “Резервні та інші фонди банку” зросли на 247,24% (874656 тис. грн) у 2019 році, та на 15,68% (192582 тис. грн) у 2020 році.

В цілому зростання зобов’язань банку за 2019 рік становило 13,8% (7686922 тис. грн), а у 2020 році – 38,78% (24580025 тис. грн). Власний капітал зазнав значного зростання у 2019 році, коли його величина зросла на 69% (3478325 тис. грн). Основною причиною такого зростання стало збільшення величини статутного капіталу банку. У 2020 році величина власного капіталу зросла на 12,95% (1103558 тис. грн).

Розмір субординованого боргу банку спочатку у 2019 році зменшився на 14,45% (200102 тис. грн), а у 2020 році його величина знову збільшилась на 19,37% (229421 тис. грн).

Протягом досліджуваного періоду значно зросла величина непокритого збитку банку. У 2019 році даний показник зріс на 190,40%, та становив 22957098 тис. грн. У 2020 звітному році його величина дещо зменшилась – на 4,1%, або 981766 тис. грн.

На рисунку 2.11 зображена динаміка зміни загальних пасивів АТ “Альфа-Банк”, та їх складових.

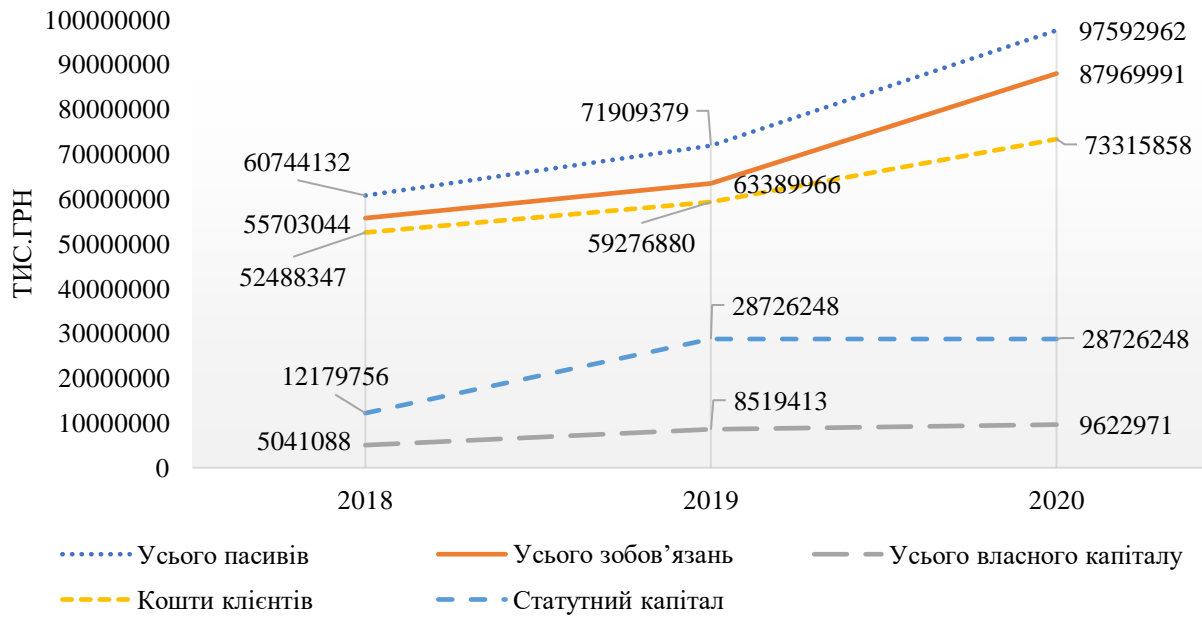


Рисунок 2.11 – Динаміка пасивів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Як і у випадку з активами банку, на рисунку можна побачити тенденцію до зростання величини пасивів АТ “Альфа-Банк”. Найменшого зростання зазнав власний капітал, що пояснюється тим, що статутний капітал банку у 2020 році не змінював своєї величини.

Таблиця 2.5 – Склад та структура пасивів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Показники	Питома вага			Зміна питомої ваги	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019
1	2	3	4	5	6
Зобов'язання					
Кошти, що отримані від НБУ	-	-	10,16	-	-
Кошти банків	0,06	0,07	0,11	0,01	0,04
Кошти клієнтів	86,41	82,43	75,12	-3,98	-7,31
Похідні фінансові зобов'язання	0,01	0,00	0,13	-0,01	0,13
Боргові цінні папери, емітовані банком	0,07	0,01	0,01	-0,06	0,00
Резерви за зобов'язаннями	0,08	0,12	0,15	0,04	0,02
Інші зобов'язання	2,79	3,85	3,00	1,06	-0,85
Субординований борг	2,28	1,65	1,45	-0,63	-0,20
Зобов'язання групи вибуття	-	0,02	0,01	-	0,00

Кінець таблиці 2.5

1	2	3	4	5	6
Усього зобов'язань	91,70	88,15	90,14	-3,55	1,99
Власний капітал					
Статутний капітал	20,05	39,95	29,43	19,90	-10,51
Емісійний дохід та інший дохід за операціями з акціонерами	1,22	3,29	2,43	2,07	-0,87
Резервні та інші фонди банку	0,58	1,71	1,46	1,13	-0,25
Резерви переоцінки	0,02	0,19	0,07	0,17	-0,12
Нерозподілений прибуток (Непокритий збиток)	-13,57	-33,29	-23,52	-19,72	9,77
Усього власного капіталу	8,30	11,85	9,86	3,55	-1,99
Усього пасивів	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00

Згідно наведених у таблиці 2.5 даних, можна зробити висновок, що переважчу частину пасивів банку складають зобов'язання. Їх питома вага у 2018 році становила 91,7%, у 2019 році – 88,15%, а у 2020 році 90,14%. Тобто їх величина варіювалась в районі 90% від загальної величини пасивів АТ “Альфа-Банк”. Величина власного капіталу була значно менша і становила у 2018 році 8,3%, у 2019 році – 11,85%, та у 2020 році 9,86%.

Найбільш істотних змін у структурі зобов'язань банку зазнав показник “Кошти клієнтів”, який знизився протягом 2019 року на 3,98%, а на протязі 2020 року рівень зниження сягнув показника у 7,31%. Також, варто зазначити, що у 2020 році банком були отримані кошти від НБУ, питома вага яких становила 10,16% від загальної величини пасивів банку. Інші статті зобов'язань не зазнали значних змін і їх коливання у структурі пасивів зазнавали значення не більше 1%.

Що стосується зміни у структурі власного капіталу, то найбільших змін зазнала стаття “Статутний капітал”: у 2019 році він зріс на 19,9%, а у 2020 році відбулось зниження його питомої ваги на 10,51%. Також, значно змінилась частка непокритого збитку банку: у 2019 році відбулось зростання його величина на 19,72%, тоді як у 2020 році було зафіксовано зниження у розмірі 9,77%.

Останньою важливою складовою аналізу фінансово-господарської діяльності АТ “Альфа-Банк” виступає дослідження динаміки основних показників господарської діяльності банку, яка показана в таблиці 2.6 [44].

Таблиця 2.6 – Динаміка основних показників господарської діяльності АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Показники	Роки			Абсолютне відхилення, тис грн		Відносне відхилення, %	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2019/2018	2020/2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Процентні доходи	6659549	8252240	8731766	1592691	479526	23,92	5,81
Процентні витрати	-3088369	-4275646	-3673344	-1187277	602302	38,44	-14,09
Чистий процентний дохід	3571180	3976594	5058422	405414	1081828	11,35	27,20
Комісійні доходи	2669877	3644387	4293929	974510	649542	36,50	17,82
Комісійні витрати	-415670	-803671	-1189176	-388001	-385505	93,34	47,97
Чистий комісійний дохід	2254207	2840716	3104753	586509	264037	26,02	9,29
Торговий результат	473087	486678	1006879	13591	520201	2,87	106,89
Відрахування до резервів	-1957194	-1356323	-3211433	600871	-1855110	-30,70	136,77
Інші операційні доходи та витрати	698362	730380	558424	32018	-171956	4,58	-23,54
Адміністративні витрати	-3372218	-4900126	-5340302	-1527908	-440176	45,31	8,98
Прибуток до оподаткування	1667424	1777919	1176743	110495	-601176	6,63	-33,81
Витрати на податок на прибуток	-357164	147901	-21958	505065	-169859	-141,41	-114,85
Прибуток/(збиток) за рік	1310260	1925820	1154785	615560	-771035	46,98	-40,04

АТ “Альфа-Банк” протягом досліджуваного періоду отримував прибуток. Так, у 2019 році величина прибутку становила 1925820 тис. грн, що на 46,98% більше, ніж у 2018 році. У 2020 році величина отриманого прибутку банком знизилась на 40,04%, а саме до величини у 1154785 тис. грн.

Величина чистого процентного доходу банку у 2019 році становила 3976594 тис. грн, що на 11,35% більше, ніж було зафіксована у 2018 році. У 2020 році, в порівнянні з 2019 роком, даний показник зріс на 27,2%. Величини процентних доходів та процентних витрат зростали не рівномірно: у 2019 році

процентні витрати зросли на 38,44%, тоді як доходи на 23,92%. У 2020 році величина процентних витрат зазнала зменшення на 14,09%, а величина процентних доходів навпаки зросла на 5,81%.

Показник “Чистий комісійний дохід” зріс у 2019 році на 26,02%, а у 2020 році на 9,29%. Комісійні витрати за досліджуваний період зростали з більшим темпом ніж комісійні доходи. У 2019 році витрати зросли на 93,34%, тоді як доходи на 36,5%. У 2020 році тенденція не змінилася: витрати зросли на 47,97%, а доходи на 17,82%.

Відрахування до резервів у 2019 році становили 1356323 тис. грн, що на 600871 тис. грн менше, ніж було зафіксовано у 2018 році. У 2020 році ситуація змінилась і величина відрахувань до резервів зросла на 1855110 тис. грн.

Величина адміністративних витрат протягом даного періоду постійно збільшувалась: у 2019 році зростання сягнуло 45,31% (-1527908 тис. грн), а у 2020 році дана величина зросла ще на 8,98% (-440176 тис. грн).

Отже, можна зробити висновок що діяльність АТ “Альфа-Банк” протягом досліджуваного періоду була ефективною. Протягом усього періоду банк отримувал прибуток, нарощував свій капітал та вкладав значні кошти у інвестиційну діяльність.

3 Напрями розвитку дистанційного обслуговування в банківській установі шляхом удосконалення системи управління інноваційними процесами

Система дистанційного обслуговування в банківських установах в сучасних реаліях набуває все більшої популярності, а її практичне застосування в своїй діяльності надає банкам та їх клієнтам велику кількість переваг.

Процес активного впровадження інноваційних електронних технологій та засобів комунікації забезпечив істотно кращий рівень передачі інформації між банками і їх клієнтами. Поряд з цим, даний процес надав можливість мобільніше здійснювати контроль та керувати фінансовими потоками у масштабах світової економіки. З кожним роком, постійний процес вдосконалення технологій в інформаційній сфері відображається у банківській діяльності, появою нових інноваційних можливостей. На сучасному етапі розвитку банківського сектору технології дистанційного обслуговування стали тим важелем, який запустив докорінні зміни у здійсненні банківської діяльності. Вони відкривають для банківських установ можливість цілодобового доступу до будь-яких територіально віддалених фінансових інститутів, а для клієнтів з'являється можливість зручного доступу до усіх банківських сервісів, не опираючись на місце їх знаходження.

Одними з головних елементів дистанційного банківського обслуговування виступають електронні платіжні засоби та платіжна інфраструктура банку. В таблиці 3.1 нами був здійснений аналіз сучасного стану платіжної інфраструктури АТ “Альфа-Банк” та кількості електронних платіжних засобів даного банку.

За даними, наведеними у таблиці 3.1, можна побачити, що кількість електронних платіжних засобів АТ “Альфа-Банк” протягом досліджуваного періоду зростала. Так, у 2020 році дана величина становила 2757396 шт., що на 4,62% більше ніж у 2019 році, та на 21,39% більше за показник 2018 року.

Величина активних платіжних засобів, на відміну від їх загальної кількості

в обігу, навпаки зменшувалась. В період з 2018 року по 2020 рік їх кількість знизилась з 2074660 шт. до 967077 шт., або на 114,53%, що свідчить про негативну тенденцію по даному показнику.

Таблиця 3.1 – Аналіз кількості електронних платіжних засобів та платіжної інфраструктури АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Рік	Кількість (штук, одиниць)							кількість суб'єктів господарювання, які приймають електронні платіжні засоби
	Електронні платіжні в обігу, шт.	Активні електронні платіжні засоби, шт.	банківські пристрої самообслуговування, од.		платіжні термінали, од.			
			банкомати	з них, депозитних банкоматів	загальна	торговельні	банківські	
2018	2 271 460	2 074 660	596	313	5 593	5 125	468	4 383
2019	2 635 567	1 234 059	821	308	14 992	14 493	499	12 032
2020	2 757 396	967 077	722	296	16 264	15 854	410	16 148

Динаміку зміни загальної величини електронних платіжних засобів у обігу та їх активної частки можна побачити на рисунку 3.1.

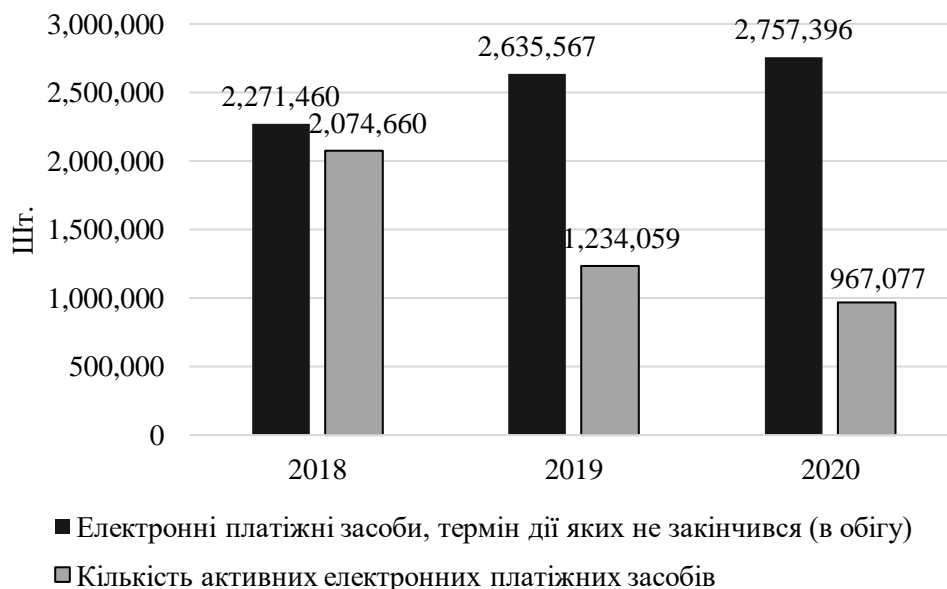


Рисунок 3.1 – Величина електронних платіжних засобів АТ “Альфа-Банк” у обігу та їх активна частка у 2018-2020 роках

Кількість банківських пристроїв самообслуговування у 2019 році зросла до

821 одиниці, що на 37,75% більше за показник 2018 року. У 2020 році їх величина знизилась на 12,06%.

Загальна кількість платіжних терміналів АТ “Альфа-Банк” у розрахунковому періоді зростала значними темпами. У 2018 році вона сягала 5125 одиниць, а у 2019 році дана величина зросла на 168,05% (14992 од.). У 2020 році кількість знову збільшилась на 8,48% (16264 од.). Варто зазначити, що на відміну від торговельних терміналів, кількість яких постійно зростала, величина банківських платіжних терміналів у досліджуваному періоді знизилась з 468 до 410 одиниць.

На рисунку 3.2 показана динаміка зміни кількості банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів АТ “Альфа-Банк” за досліджуваний період.



Рисунок 3.2 – Кількість банківських пристроїв самообслуговування та платіжних терміналів АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 рік

Отже, можна зробити висновок, що АТ “Альфа-Банк” протягом розрахункового періоду значно наростив величину платіжної інфраструктури в Україні. Величина електронних платіжних засобів теж зросла, але неоднозначним є момент зменшення кількості активних платіжних карток в

обігу.

На сьогоднішній момент часу, для підтримання конкурентоспроможності на банківському ринку, від банку вимагається впровадження у своїй діяльності інноваційних нововведень. Дивлячись на стрімкий розвиток сегменту дистанційного банківського обслуговування, можна констатувати, що отримання конкурентних переваг у ньому є одним з ключових завдань банківської установи.

АТ “Альфа-Банк” йдучи у ногу з сучасними банківськими трендами, в останні роки впровадив у свою діяльність низку ефективних інноваційних продуктів, які значно вплинули на розвиток системи дистанційного банківського обслуговування у даному банку.

Одним з ключових нововведень, яке значно підняло рівень дистанційного обслуговування в банку, став запуск у листопаді 2020 року мобільного додатку Sense SuperApp, який став у своєму роді цифровим банком зосередивши у собі функціонал усіх фінансових додатків для фізичних та юридичних осіб. За рік кількість завантажень даного додатку сягнула більше одного мільйона разів і на даний момент часу він є одним з найбільш функціональних банківських додатків в Україні [55].

Цікавим нововведенням у Sense виступила можливість проходження реєстрації за допомогою застосунку “Дія”, що значно спрощує даний процес. Дана можливість є унікальною на банківському ринку. Так, найближчі конкуренти, Приват24 і monobank, ще не мають такої можливості.

Задля посилення рівня зацікавленості клієнтів даним додатком була введена розширена система кастомізації додатку. Тобто, клієнт має змогу змінювати меню додатка по своєму баченню, що є беззаперечним плюсом користування ним. Розробники відмовились від стандартного набору функцій та створили у додатку повноцінний робочий стіл, де користувач може розміщувати лише необхідні для себе ярлики і функції.

Також, додаток має широкий асортимент послуг для фізичних осіб-підприємців. У переважній кількості даним клієнтам доводиться

користуватися двома окремими додатками, постійне перемикання між якими є незручним. У Sense об'єднаний функціонал таких додатків, в результаті чого для ФОПів доступні всі необхідні функції для зручної діяльності [8].

Оскільки, банківські платіжні картки є одним з основних елементів у системі дистанційного банківського обслуговування, то інноваційна діяльність в даному напрямку є беззаперечно важливою для банку. У 2021 році АТ “Альфа-Банк” анонсував карту під назвою “Хамелеон” (Sense Caméléon), порівняльна характеристика якої з картами інших банків показана в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Порівняльний аналіз умов по кредитних картах АТ “Альфа-Банк”, АТ КБ “ПриватБанк” та monobank

Умови	Caméléon (Альфа-Банк)	"Універсальна" (ПриватБанк)	Картка "Чорна" (monobank)
Максимальний розмір кредитного ліміту	30 тис. грн	200 тис. грн	100 тис. грн
Пільговий період	Нескінченний	55 днів	62 дні
Відсоткова ставка на місяць	3,1%	3,5%	3,1%
Мінімальний платіж на місяць	10%	5%	4%
Зняття готівки	0% - власні кошти; 4% - кредитні кошти	1% - власні кошти; 4% - кредитні кошти	0,5% - власні кошти; 4% - кредитні кошти
Відсоток на залишок	5,5%	немає	5%
Кешбек	до 10% до 7 категорій до 1 000 грн на міс.	до 20% у магазинах-партнерах	до 20% 2 категорії до 500 грн на міс.
Кешбек за поповнення	1%	немає	немає
Платіж на картку будь-якого банку України	0% - власні кошти; 4% - кредитні кошти (min 20 грн)	Платіж через сервіси ПриватБанку – 0,5% (min 5 грн) + 3% з кредитних коштів	0% - власні кошти; 4% - кредитні кошти

Джерело: систематизовано автором на основі [23, 24, 32]

На основі даних з таблиці 3.2, можна зробити висновок, що карта

“Cameleon” від Альфа-Банку по більшості представлених умов не поступається картам основних конкурентів на ринку, а по деяким позиціям надає навіть кращі умови.

Дана картка є першою з карток в Україні, що випускається з нескінченним пільговим періодом, що істотно виділяє її на фоні карток інших банків та є її головною перевагою. Варто зазначити, що пільговий період при користуванні даною карткою діє лише на покупки в торгово-сервісних мережах, тобто він не розрахований на зняття готівки чи на переказ з даної карти на карти інших банків.

Ще однією її перевагою є наявність нарахування 5,5 % на позитивний залишок на карті. В порівнянні, по карті Приватбанку дана можливість взагалі відсутня а monobank надає 5% на залишок. Також, позитивним моментом є можливість зняття власних коштів з карти “Cameleon” без комісії, на суму до 30 тис. грн на місяць у будь-якому банкоматі України.

Не дивлячись на те, що дана карта має менші відсотки кешбеку ніж у конкурентів, її перевагою є можливість вибору до 7 різних категорій покупок, а також можливість отримати 1% кешбеку за поповнення даної карти через додаток Sense за допомогою карти іншого банку, що теж є оригінальною пропозицією на ринку кредитних карток.

Що стосується зняття готівки, то умови по зняттю власних коштів найкращі у карти Альфа-Банку, оскільки по ній відсутня будь-яка комісія. По зняттю кредитної готівки дана карта дещо поступається конкурентам, оскільки вона йде з комісією у розмірі 4% та мінімальною сумою комісії 20 грн.

До недоліків карти “Cameleon” можна віднести чималий обов’язковий місячний платіж, який становить 10% від суми заборгованості, тоді як у інших розглянутих нами банках він становить 4–5%.

Також, одним з основних недоліків є те, що максимальна сума кредитного ліміту по даній карті становить лише 30 тис. грн. Дана сума є у кілька разів меншою ніж ті, що пропонують банки конкуренти.

Як можна побачити, карта “Cameleon” має ряд своїх переваг та недоліків. Можна точно сказати, що дана карта встановила нову високу планку для

кредитних карт вітчизняних банків. Підсумовуючи усе вищесказане, можна констатувати що дана карта є надзвичайно зручною при здійсненні безготівкових розрахунків за її допомогою, а більшість її недоліків пов'язані з високими тарифами по певним операціям і просто нівелюються при правильному користуванні картою.

Отже, можна зробити висновок, що АТ “Альфа-Банк” проводить активну інноваційну політику на ринку банківських послуг. Опіраючись на сучасні тренди в банківництві, банк все сильніше розвиває свою систему дистанційного банківського обслуговування. Додаток Sense відкриває для клієнтів широкий спектр послуг, які можна здійснювати без відвідування відділення банку, а катка “Сameleon” пропонує ексклюзивні можливості для її користувачів. За допомогою таких нововведень, покращується популярність банку серед населення та підтримується високий рівень конкурентоспроможності на ринку.

Головною проблемою впровадження будь-яких інноваційних продуктів чи процесів в банку, виступає забезпечення їх ефективності. Діяльність банку у сфері інновацій повинна забезпечувати стабільний розвиток банку, та сприяти його ефективному функціонуванню. Даний процес повинен супроводжуватися позитивними змінами як в структурі активів, зобов'язань та капіталу, але й в інституційному та адміністративному сегменті, шляхом зменшення рівня витрат банку та підвищенням результативних показників діяльності даної установи. Для банківської установи, яка здійснює ефективну інноваційну діяльність, характерними особливостями виступають стабільна динаміка зростання економічного стану, зниження рівня ризиків, підвищення рівня конкурентоспроможності та зміцнення позиції на ринку.

Методи оцінки економічної ефективності проведеної в банківських установах інноваційної діяльності мають опиратись на наступні умови:

– результати інноваційної діяльності банківської установи повинні відповідати загальній стратегії інноваційного розвитку, яка обрана банком, в аспекті впливу даної діяльності на стабільність розвитку банку та його рівень конкурентоспроможності на ринку;

– оцінка ефективності впроваджуваних нововведень повинна здійснюватись як з позиції самого банку, так і з позиції його клієнтів, банківської системи та економіки в цілому;

– проведення оцінки ефективності як конкретних інноваційних проєктів, так і загального стану інноваційної діяльності банківської установи;

– аналіз ефективності повинен охоплювати усі етапи інноваційного процесу, починаючи від розробки та завершуючи впровадженням у практичну діяльність;

– враховувати інноваційний потенціал банку, його використання та здатність банку до впровадження нових інновацій;

– зважаючи на складність процесів, якими супроводжується інноваційна діяльність, оцінка ефективності повинна здійснюватись з використанням широкого комплексу методів, задля отримання найбільш повної та об'єктивної оцінки впроваджуваних процесів [15].

Одним з найбільш точних методів оцінки ефективності впровадження інноваційного продукту (процесу) є встановлення системи збалансованих показників ефективності, яка забезпечить формалізацію стратегічних цілей інноваційного розвитку банківської установи та безпосередню оцінку інноваційної ефективності, шляхом порівняння отриманих показників з визначеними в стратегії розвитку індикаторами. Варто зазначити, що різні вчені в той чи інший час надавали свій перелік таких збалансованих показників, сукупність яких отримали назву BSC-моделі (Balanced Scorecard) [9].

Особливістю BSC-моделі є те, що вона побудована з використанням ланцюга причинно-наслідкових зв'язків між цілями, показниками та факторами. Тобто, будь-який параметр, що включений до системи збалансованих показників, має бути елементом даного ланцюга і не випадати з нього. При правильному використанні такої моделі практично нівелюється можливість появи хибних значень одного чи кількох показників, а відповідно отриманий результат буде максимально наближеним до реальності.

На сьогоднішній момент часу не існує якогось одного значення, стосовно

кількості включених у модель показників. Сьогоднішні банківські установи зазвичай використовують моделі з більше ніж 25 показниками. Найголовніше при виборі показників – найбільш оптимально скласти систему з врахуванням факторів, які перш за все забезпечать ефективність та високу конкурентоспроможність банківської установи на ринку.

Нами була запропонована система збалансованих показників ефективності, яка включає у себе 5 модулів. В таблиці 3.3 нами були описані показники, які характеризують розвиток і зростання банку.

Таблиця 3.3 – Модуль 1. Показники розвитку і зростання банку

Показник	Умовне позначення	Чисельник	Знаменник	Характеристика
1	2	3	4	5
Темп зростання активів банку	M_1	Активи на кінець періоду	Активи на початок періоду	Аналізується динаміка зростання обсягу діяльності банку
Темп зростання власного капіталу банку	M_2	Власний капітал на кінець періоду	Власний капітал на початок періоду	Характеризує збалансованість розвитку банку та його захищеність від ризиків
Темп зростання коштів клієнтів банку	M_3	Кошти клієнтів на кінець періоду	Кошти клієнтів на початок періоду	Здійснюється оцінка клієнтської бази та визначаються перспективи її зростання
Узагальнюючий показник	L_1	$L_1 = \sqrt[3]{M_1 \times M_2 \times M_3}$		

Для першого модуля “Показники розвитку і зростання банку” нами були обрано такі показники: темп зростання активів банку, темп зростання власного капіталу банку та темп зростання коштів клієнтів банку. Дані показники характеризують зростання найбільш значимих складових балансу банку, без стабільного зростання яких буде неможливий стабільний розвиток банківської установи.

Також, варто буде зазначити, що у процесі розвитку банку можуть виникати фактори, які в тій чи іншій мірі призводять до негативних наслідків. При здійсненні аналізу показників розвитку і зростання банку варто враховувати вплив даних факторів, та прагнути до зменшення їх шкідливого впливу при

впровадженні інноваційних рішень.

Наступною групою показників, які були включені нами в модель, виступають показники оцінки операційної ефективності банку, характеристика яких показана в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – Модуль 2. Показники оцінки операційної ефективності банку

Показник	Умовне позначення	Чисельник	Знаменник	Характеристика
1	2	3	4	5
Чиста процентна маржа	M_4	Чистий процентний дохід	Середні активи за досліджуваний період	Показує ефективність виконання основної функції банку - здійснення фінансового посередництва
Рентабельність активів (ROA)	M_5	Прибуток банку	Середні активи за досліджуваний період	Характеризує збалансованість розвитку банку та його захищеність від ризиків
Рентабельність капіталу банку (ROE)	M_6	Прибуток банку	Власний капітал	Показує віддачу на вкладений власний капітал
Рентабельність використання капіталу, скоригована на ризики (RAROC)	M_7	Очікуваний рівень доходу	Регулятивний капітал	Характеризує ефективність здійснення банком основних операцій
Ефективність витрат банку (CIR)	M_8	Операційні витрати банку	Операційні доходи	Виражає ефективність ведення банківської діяльності
Узагальнюючий показник	L_2	$L_2 = \sqrt[5]{M_4 \times M_5 \times M_6 \times M_7 \times M_8}$		

Для другого модуля “Показники оцінки операційної ефективності банку” нами були обрано такі показники: чиста процентна маржа, рентабельність активів, рентабельність використання капіталу та ефективність витрат банку. Даний модуль є дуже важливим для оцінки ефективності проведеної банком інноваційної діяльності, оскільки вона має сприяти покращенню фінансових результатів банку.

Показники оцінки ефективності роботи банку є важливими індикаторами для банку, на основі яких він може прослідкувати і робити корегування у тих чи інших аспектах свого функціонування. В тому числі, це стосується і

інноваційної діяльності.

До третього модуля нами було віднесено показники, які характеризують стабільність банку та ризиковість операцій. Характеристика даних показників показана в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5 – Модуль 3. Показники стабільності та ризиковості операцій

Показник	Умовне позначення	Чисельник	Знаменник	Характеристика
1	2	3	4	5
Достатність (адекватність) регулятивного капіталу	M_9	Регулятивний капітал	Активи, зважені на ризик	Відображає здатність банку своєчасно здійснювати розрахунок за своїми зобов'язаннями
Частка високоліквідних активів	M_{10}	Високоліквідні активи	Загальна величина активів	Здійснює оцінку ризику ліквідності в банку
Ризики за активними операціями	M_{11}	Величина відрахувань до резервів за активними операціями	Середні активи за досліджуваний період	Характеризує показники ризику за активними операціями, та відображає ефективність роботи банківського менеджменту
Узагальнюючий показник	L_3	$L_3 = \sqrt[3]{M_9 \times M_{10} \times M_{11}}$		

До модуля “Показники стабільності банку та ризиковості операцій” нами були віднесені такі показники, як достатність (адекватність) регулятивного капіталу, частка високоліквідних активів та відношення величини відрахувань до резервів за активними операціями до активів банку.

Оскільки стабільний розвиток банку, та мінімізації ризиків у його діяльності є вкрай важливими показниками, то і при впровадженні тих чи інших інноваційних рішень необхідно зважати на дані аспекти. Навіть не дивлячись на те, що інновації на початковому етапі впровадження зазвичай несуть певне збільшення величини ризику, але все ж необхідно здійснювати ретельний контроль за даними процесами та вживати усіх можливих заходів задля мінімізації отриманих ризиків. Система ризик-менеджменту в банку повинна швидко реагувати, на виникнення ризикових ситуацій, та здійснювати запобіжні дії, включаючи навіть припинення впровадження інноваційного продукту чи

процесу, якщо він буде загрожувати стабільності банківської установи.

Наступним, розглянутим нами, модулем виступає модуль, включаючий до себе показники конкурентоспроможності банківської установи. Дані показники показані в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – Модуль 4. Показники конкурентоспроможності банку

Показник	Умове позначення	Чисельник	Знаменник	Характеристика
1	2	3	4	5
Ринкова позиція за активами	M_{12}	Активи банку	Загальна сума активів по банківській системі	Показує позицію банку на ринку по величині активів
Ринкова позиція за капіталом	M_{13}	Власний капітал	Загальна величина капіталу по банківській системі	Показує позицію банку на ринку по величині капіталу
Ринкова позиція за вкладами клієнтів банку	M_{14}	Сума депозитів клієнтів	Загальна величина депозитів клієнтів по банківській системі	Показує позицію банку на ринку по величині вкладів фізичних і юридичних осіб
Узагальнюючий показник	L_4	$L_4 = \sqrt[3]{M_{12} \times M_{13} \times M_{14}}$		

В модулі “Показники конкурентоспроможності банку” були виділені показники: ринкова позиція за активами, ринкова позиція за капіталом та ринкова позиція за вкладами клієнтів банку.

Підтримання високого рівня конкурентоспроможності на ринку є однією з умов ефективної діяльності банківської установи. Можна сказати, що головною метою діяльності з впровадження банківських інновацій є саме отримання банком конкурентних переваг на ринку. У сучасних умовах, банківські установи розглядають ефективний інноваційний розвиток як запоруку покращення ефективності функціонування банку, на основі чого покращуються конкурентні позиції на банківському ринку.

Наступним розглянутим нами виступає модуль “Показники інноваційної ефективності”, що показано в таблиці 3.7.

До модуля “Показники інноваційної ефективності” нами були віднесені такі показники: частка доходів від інноваційних послуг наданих банком, частка

клієнтів, що характеризується інноваційними послугами банку та рентабельність інноваційної діяльності банківської установи.

Таблиця 3.7 – Модуль 5. Показники інноваційної ефективності

Показник	Умовне позначення	Чисельник	Знаменник	Характеристика
1	2	3	4	5
Частка доходів від інноваційних послуг наданих банком	M_{15}	Величина доходу від інноваційних послуг	Загальна величина доходу банку	Характеризує інноваційну активність
Частка клієнтів, що характеризується інноваційними послугами банку	M_{16}	Кількість клієнтів, які є користувачами інноваційних послуг	Загальна кількість клієнтів	Оцінює вплив інноваційної діяльності на результативність діяльності банку
Рентабельність інноваційної діяльності банку	M_{17}	Доходи від інноваційної діяльності	Витрати на інноваційну діяльність	Характеризує інноваційну ефективність
Узагальнюючий показник	L_5	$L_5 = \sqrt[3]{M_{15} \times M_{16} \times M_{17}}$		

Варто зазначити, що не завжди існує можливість розрахунку показників, наведених в даному модулі. Так, наприклад, важко буде виміряти величину доходу від впровадженого у банку інноваційного процесу, який інтегрується в певний сегмент діяльності і не виступає окремою складовою, яка отримує дохід. Це саме стосується і кількості клієнтів, що користуються інноваційними послугами банку. В деяких випадках, клієнти навіть не здогадуються про це, адже сам інноваційний продукт залишився невидимим для них, але він як і інші зміни у певний аспект банківської діяльності. Наприклад, зручно визначити кількість користувачів інноваційним продуктом при випуску мобільного додатку, адже можна порахувати кількість його завантажень.

Спираючись на все вищесказане, можна сказати що даний модуль є певною мірою опціональним і може використовуватись за умов можливості розрахунку його показників. З іншої сторони, не включати його до даної моделі теж не варто, оскільки при належних умовах він може дати істотно важливу інформацію стосовно ефективності здійснюваної банком інноваційної діяльності.

Інтегральний показник, що характеризує ефективність проведеної в банку інноваційної діяльності, визначатиметься за формулою:

$$L_{\text{заг}} = \sqrt[5]{L_1 \times L_2 \times L_3 \times L_4 \times L_5} \quad (3.1)$$

Дана модель не є закритою, та може доповнюватись в залежності від обраної банком інноваційної стратегії та специфічних особливостей певних інноваційних процесів. Гнучке та ефективне використання даної системи показників забезпечить для банку повну картину проведеної ним інноваційної діяльності, даючи змогу виявити слабкі місця задля їх усунення.

Відмінність даної моделі збалансованих показників ефективності інноваційної діяльності від існуючих виступає в її комплексному характері та включенні до неї показників інноваційної ефективності, які можуть істотно впливати на інноваційну стратегію банківської установи.

Розрахуємо, на основі поданої моделі, показники ефективності інноваційної діяльності АТ “Альфа-Банк” за 2020 рік. Отримані нами результати показані в таблиці 3.8.

Варто зазначити, що банки майже не виставляють у відкритий доступ інформацію стосовно показників інноваційної ефективності, а отже їх розрахунок для зовнішніх користувачів є неможливим. Саме тому, в таблиці відсутній модуль “Показники інноваційної ефективності”. При використанні даної моделі безпосередньо у банку, у них буде доступ до даної інформації, завдяки чому менеджмент зможе більш точно оцінити ефективність інноваційних процесів.

Таблиця 3.8 – Показники ефективності інноваційної діяльності АТ “Альфа-Банк” за 2020 рік

Модуль 1. «Показники розвитку і зростання банку»		
Показник	Умовне позначення	Значення
1	2	3
Темп зростання активів банку	M ₁	1,36
Темп зростання власного капіталу банку	M ₂	1,13

Кінець таблиці 3.8

1	2	3
Темп зростання коштів клієнтів банку	M ₃	1,22
Узагальнюючий показник	L ₁	1,23
Модуль 2. "Показники оцінки операційної ефективності банку"		
Чиста процентна маржа	M ₄	0,94
Рентабельність активів (ROA)	M ₅	0,44
Рентабельність капіталу банку (ROE)	M ₆	0,53
Рентабельність використання капіталу, скоригована на ризики (RAROC)	M ₇	0,41
Ефективність витрат банку (CIR)	M ₈	0,89
Узагальнюючий показник	L ₂	0,66
Модуль 3. Показники стабільності банку та ризиковості операцій		
Достатність (адекватність) регулятивного капіталу	M ₉	0,88
Частка високоліквідних активів	M ₁₀	0,82
Ризики за активними операціями	M ₁₁	0,91
Узагальнюючий показник	L ₃	0,87
Модуль 4. Показники конкурентоспроможності банку		
Ринкова позиція за активами	M ₁₂	1,11
Ринкова позиція за капіталом	M ₁₃	1,08
Ринкова позиція за вкладами клієнтів банку	M ₁₄	0,98
Узагальнюючий показник	L ₄	1,05
Інтегральний показник	L _{заг}	0,93

Варто зазначити, що банки майже не виставляють у відкритий доступ інформацію стосовно показників інноваційної ефективності, а отже їх розрахунок для зовнішніх користувачів є неможливим. Саме тому, в таблиці відсутній модуль "Показники інноваційної ефективності". При використанні даної моделі безпосередньо у банку, у них буде доступ до даної інформації, завдяки чому менеджмент зможе більш точно оцінити ефективність інноваційних процесів.

Як можна побачити із таблиці, значення інтегрального показника інноваційної діяльності АТ "Альфа-Банк" сягає значення 0,93. Оскільки значення даного показник був дещо менше 1, можна припустити, що діяльність у сфері інновацій за даний період була не досить ефективною. Але необхідно врахувати, що даний інноваційний продукт був впроваджений тільки в 2020 році і ще не зміг в повному обсязі окупити себе, а тому банк розраховує на те, що протягом наступного року ефективність його збільшиться. Також керівництву банку, необхідно провести більш глибокий аналіз певних показників, які

дозволять побачити повну картину даної ситуації і здійснити в майбутньому на основі цього ефективні зміни у інноваційних процесах установи.

Відповідальне ставлення банківських установ до аналізу своїх інноваційних стратегій та вчасне їх коригування, забезпечить стабільний розвиток, високу конкурентоспроможність та позитивний імідж на ринку.

Ефективна інноваційна діяльність у сфері дистанційного банківського обслуговування на сьогодні забезпечує для клієнта банку можливість отримання банківських послуг в тому місці й в той час, коли йому це вигідно, а не там, де забажає банк. Проведення аналізу закордонного досвіду дозволить зменшити величину інноваційного ризику і запобіжить виникненню помилок, які уже виникали у розвитку систем дистанційного банківського обслуговування. В поєднанні з ґрунтовним аналізом вітчизняного ринку це дозволить розробити власну унікальну систему, яка буде придатною до умов банківського ринку в Україні.

Також, зважаючи на доволі низький рівень довіри громадян до банківської сфери, запровадження новітніх систем дистанційного банківського обслуговування може покращити дану ситуацію, завоювавши довіру населення своєю зручністю та швидкістю. В сучасних реаліях банки, які не приділяють достатньої уваги розвитку в даному напрямі можуть виявитись неконкурентоспроможними на ринку та втратити свою привабливість для клієнтів.

Висновки

Отже, впровадження і розвиток системи дистанційного банківського обслуговування в Україні є надзвичайно актуальним. Беззаперечно можна стверджувати, що майбутнє банківського сектору саме за даним видом обслуговування. Нормальний розвиток даної системи неможливий без ефективно проведеної банком інноваційної діяльності у даному напрямку.

Банківська діяльність, яка заснована на ефективному використанні інновацій, дозволяє забезпечити значне скорочення витрат банківської установи та підвищити її загальну ефективність. У цьому аспекті інновація виступає потужним механізмом, який дозволяє банку мати високу конкурентоспроможність та зміцнювати свої позиції на ринку. Метою багатьох банків, стратегія розвитку яких є інноваційно-орієнтованою, є вихід першими на ринок задля отримання конкурентних переваг.

Нами було визначено, що дистанційне банківське обслуговування – це інноваційна система обслуговування в банку, яка полягає у обслуговуванні клієнтів за допомогою передачі ними дистанційних розпоряджень через віддалені канали доступу (смартфон, персональний комп'ютер, термінали самообслуговування) на сервер банку, має на меті надання клієнтам можливості дистанційно керувати своїми рахунками і оперативно відслідковувати проведені операції, а також отримати увесь спектр банківських послуг в будь-який час і в будь-якому місці без фізичної присутності у відділенні банку.

Було визначено дефініції “інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування”, яка являє неперервний процес вдосконалення банком системи дистанційного обслуговування, шляхом запровадження у свою діяльність певних інноваційних продуктів і процесів, що несе на меті зміцнення економічного стану, покращення конкурентоспроможності на фінансовому ринку та ефективного задоволення потреб своїх клієнтів.

Пандемія COVID-19 та карантинні обмеження внесли свої корективи до

діяльності банківських установ та життя населення, в результаті чого пришвидшилась трансформація платіжних звичок громадян. Українці почали активніше переходити на розрахунки безготівковим способом та все частіше надавати перевагу послугам електронної комерції.

Зараз, все чіткіше прослідковується тенденція до переведення все більшої кількості процесів, що відбуваються в банківській системі, в онлайн-режим. Дана тенденція є беззаперечно позитивною, адже світовий досвід розвитку банківських систем в розвинених країнах чітко показує, що майбутнє банківської сфери в цифровізації своєї діяльності і Україна в цьому плані не виняток.

Банківській сфері в Україні необхідно розвиватися та розширювати спектр своїх послуг у напрямку дистанційного обслуговування клієнтів. Перш за все, це стосується забезпечення високого рівня організації Інтернет-банкінгу, за допомогою якого має забезпечуватись можливість отримання населенням широкого набору банківських послуг, підвищення надійності їх надання та безпеки виконання операцій пов'язаних з ними, а також забезпечення високої якості обслуговування в Інтернет просторі.

На основі аналізу фінансово-господарського стану, можна зробити висновок що діяльність АТ “Альфа-Банк” протягом досліджуваного періоду була ефективною. Протягом усього періоду банк отримував прибуток, нарощував свій капітал та вкладав значні кошти у інвестиційну діяльність.

АТ “Альфа-Банк” проводить активну інноваційну політику на ринку банківських послуг. Опираючись на сучасні тренди в банківництві, банк все сильніше розвиває свою систему дистанційного банківського обслуговування. Додаток Sense відкриває для клієнтів широкий спектр послуг, які можна здійснювати без відвідування відділення банку, а катка “Cameleon” пропонує ексклюзивні можливості для її користувачів. За допомогою таких нововведень, покращується популярність банку серед населення та підтримується високий рівень конкурентоспроможності на ринку.

Було запропоновано систему збалансованих показників ефективності, яка включає у себе 5 модулів. Дана модель забезпечує формалізацію стратегічних

цілей інноваційного розвитку банківської установи та безпосередню оцінку інноваційної ефективності, шляхом порівняння отриманих показників з визначеними в стратегії розвитку індикаторами. Гнучке та ефективне використання даної системи показників забезпечить для банку повну картину проведеної ним інноваційної діяльності, даючи змогу виявити слабкі місця задля їх усунення.

Значення отриманого нами інтегрального показника інноваційної діяльності АТ “Альфа-Банк” за 2020 рік сягало значення 0,93. Оскільки значення даного показника було менше 1, можна припустити, що діяльність у сфері інновацій за даний період була не досить ефективною. Але необхідно врахувати, що даний інноваційний продукт був впроваджений тільки в 2020 році і ще не зміг в повному обсязі окупити себе, а тому банк розраховує на те, що протягом наступного року ефективність його збільшиться.

Відповідальне ставлення банківських установ до аналізу своїх інноваційних стратегій та вчасне їх коригування, забезпечить стабільний розвиток, високу конкурентоспроможність та позитивний імідж на ринку.

Ефективна інноваційна діяльність у сфері дистанційного банківського обслуговування на сьогодні забезпечує для клієнта банку можливість отримання банківських послуг в тому місці й в той час, коли йому це вигідно, а не там, де забажає банк. Проведення аналізу закордонного досвіду дозволить зменшити величину інноваційного ризику і запобіжить виникненню помилок, які уже виникали у розвитку систем дистанційного банківського обслуговування. В поєднанні з ґрунтовним аналізом вітчизняного ринку це дозволить розробити власну унікальну систему, яка буде придатною до умов банківського ринку в Україні. Впровадження сучасних технологій дистанційного обслуговування дозволить банкам зробити крок до досягнення світових стандартів.

Список використаних джерел

1. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті від 21.01.2004 р. (Редакція від 25.05.2021) № 22. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/REG8976?an=1115>
2. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України / О. М. Авраменко // Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2010. – С. 707-712
3. Альфа-Банк Україна і Київстар об'єднали доступ до рахунків в Sense [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/03/19/672070/>
4. Балабанов І.Т. Банки і банківська справа / за ред. І.Т. Балабанова. – СПб.: Питер, 2013. – 256 с.
5. Беззаперечні тренди карткового ринку у 2020 році – розрахунки в Інтернеті та безконтактні платежі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezzaperechni-trendi-kartkovogo-rinku-u-2020-rotsi-rozrahunki-v-interneti-ta-bezkontaktni-plateji>
6. Безпека та захист інформації в Системі BankID НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu/security-data>
7. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Електронний ресурс] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. – Режим доступу: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf>
8. Головні причини встановити Sense SuperApp – новий цифровий банк від “Альфи” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://minfin.com.ua/ua/2021/07/22/65995882/>

9. Дербенова А. Н. Концепт организации инновационной деятельности банков / А. Н. Дербенова // Банковское дело. – 2012. – № 10. – С. 52-56
10. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи / О.В. Дзюблюк // Світ фінансів. – 2019. – № 3 (60) . – С. 8-25
11. Диба М.І., Фінансові інноваційні інструменти у банківській системі / М.І. Диба, Є.С. Осадчий // Стратегія економічного розвитку України. – 2018. – № 42. – С. 99-109.
12. Дячук Д.І. Дистанційне банківське обслуговування: проблеми впровадження та перспективи розвитку / Д.І. Дячук, К.Л. Ларіонова // Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика : збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених / ред. кол.: Н. А. Хрущ, Р. С. Квасницька, І. В. Форкун та ін. (відп. ред. Н. А. Хрущ). – Хмельницький : ХНУ, 2021. – С.45-47.
13. Дячук Д.І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України / Д.І. Дячук, К.Л. Ларіонова // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2021. – №6. – С.67-75.
14. Єгоричева С. Б. Банківські інновації: навч. посіб/ С. Б. Єгоричева. – К: Центр учбової літератури. – 2010. – 208 с.
15. Єгоричева С.Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти: монографія/ С. Б. Єгоричева. – Полтава: ТОВ “АСМІ”. – 2010. – 348 с.
16. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій / С. Б. Єгоричева // Наукові записки [Національного університету “Острозька академія”]. Економіка. – 2013. – Вип. 22. – С. 32-36
17. Єгоричева С.Б. Теоретичні аспекти банківських інновацій / С.Б. Єгоричева // Фінанси України. – 2010. – № 8. – С. 86-96
18. За перший рік комерційного використання Системи BankID НБУ банки отримали 71 млн грн доходу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/za-pershiy-rik-komertsiiynogo-vikoristannya-sistemi-bankid-nbu-banki-otrimali-71-mln-grn-dohodu>

19. Зварикіна Е.Б. Комерційні банки: нові послуги і інноваційні технології комунікації / Е.Б. Зварикіна, А.І. Поліщук // Бізнес і банки. – 2010. – №21. – С. 45-52
20. Іванов С. В. Особливості банківських інновацій / С. В. Іванов // Причорноморські економічні студії. –2018. – Вип. 30(2). – С. 73-80. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_30\(2\)__18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_30(2)__18)
21. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери / Т.В. Котуранова, Я. С. Вартоха, М.О. Александрова // Економічний простір: Збірник наукових праць. – № 146. – Дніпро: ПДАБА. – 2019. – С. 43–56
22. Іршак О. С. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій / О.С. Іршак, Я.О. Павлик // Економіка. Фінанси. Право. – 2017. – С.7-11
23. Картка “Універсальна” від Приватбанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/platezhnie-karty/universalna>
24. Картка “Хамелеон” від Альфа-Банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://landing.alfabank.com.ua/sense/cameleon/>
25. Кириченко О.А, Банківський менеджмент/ О.А. Кириченко, В.І. Міщенко. – К.: Знання, 2005. –768 с.
26. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація / Я.М. Кривич // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: збірник наукових праць – 2007. – Випуск 22. – С. 104–111
27. Кудряшов В.С., Луханін Д.В. Сучасні способи просування банківських послуг при взаємодії з потенційними клієнтами / В. С. Кудряшов, Д. В. Луханін// *Juvenis scientia*. – 2017. – № 3. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-sposoby-prodvizheniya-bankovskih-uslug-pri-vzaimodeystvii-s-potentsialnymi-klientami>
28. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури / О. А. Кулініч // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. – Вип. 2

(14). – С. 421-429

29. Меда Н.С. Поняття банківського товару і його зв'язок із категоріями “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція” / Н.С. Меда // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: збірник наукових праць. – 2014. – Вип. 38. – С. 196-204

30. Меренкова О.В. Інноваційні технології банківської діяльності як елемент сучасного економічного мислення / О.В. Меренкова // Сучасна картина світу: Природа, суспільство, людина: збірник наукових праць. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2008. – С. 186-194

31. Михайлова Л.І. Інноваційний менеджмент: навч. посібник / Л.І. Михайлова, О.І. Гуторов, С.Г. Турчіна, І.О. Шарко. – Вид. 2-ге, доп. – Київ: Центр учбової літератури. – 2015. – 234 с.

32. Мобільний банк monobank [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.monobank.ua>

33. Мобільний еквайринг: принцип роботи, переваги і недоліки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bankchart.com.ua/plastikovi_karti/statti/mobilniy_ekvayring_printsip_roboti_perevagi_i_nedoliki

34. Мошенець О.В. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О.В. Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7-8

35. Огляд Alfa Watch – годинник для безконтактних платежів з технологією MasterCard PayPass [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://itc.ua/articles/obzor-alfa-watch-chasyi-dlya-beskontaktnyih-platezhey-s-tehnologiey-mastercard-paypass/>

36. Офіційний сайт НБУ. Огляд банківського сектору [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru-lyutiy-2021-roku>

37. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/payments>

38. Порівняння інтернет-банкінгів для фізосіб [Електронний ресурс].

– Режим доступу: <https://www.bizmaster.xyz/2019/02/porivnyannya-dvadtsyaty-internet-bankingiv-dlya-fizosib.html>

39. ПроКредит банк відкриває інноваційні зони самообслуговування в торгових центрах [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/04/1/672457/>

40. Просалова В.С. Поняття банківських інновацій і їх класифікація / В.С. Просалова, А.А. Нікітіна // Інтернет-журнал “Наукознавство”. – 2013. – №1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-bankovskih-innovatsiy-i-ih-klassifikatsiya-1>

41. Про банк – Альфа-Банк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://old.alfabank.ua/about>

42. Про Систему BankID Національного банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu>

43. Пшик Б.І. Удосконалення фінансово-кредитного стимулювання інвестиційної та інноваційної діяльності в Україні : монографія / авт. кол.; за наук. ред. канд. екон. наук, доц. Б. І. Пшика. – К. : УБС НБУ, 2010. – 263 с.

44. Річна фінансова звітність АТ “Альфа-Банк” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://old.alfabank.ua/investor-relations>

45. Смовженко Т.С. Інноваційні стратегії закордонних банків / Т.С. Смовженко, С.Б. Егоричева // Гроші і кредит. – 2016. – № 8. – С. 51-56

46. Статистичні дані використання системи BankID НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartok-v-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu>

47. Степаненко О.П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України / О.П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки. 2012. – № 6. – С. 275-282

48. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках: навч. посібн. / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 516 с.

49. Сьомікова П.О. Банківські інновації та новий банківський продукт / П.О. Сьомікова // Банківські технології. – 2014.– №11. – С. 42-47

50. Файдула М. В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні / М. В. Файдула // Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф. – Тернопіль: Вектор, 2017. – С. 194-196

51. Функціонування банківського сектору та кредитної кооперації: теорія і практика: монографія / [І.Г. Брітченко, А.О. Пантелеймоненко, С.П. Прасолова та ін.]. – Полтава: РВВ ПУЕТ. – 2010. – 152 с.

52. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин: Аспект-Поліграф, 2013. – 412 с.

53. BankID – спосіб верифікації громадян через українські банки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bankid.org.ua>

54. PayPass ПриватБанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://privatbank-card.com.ua/article/stiker_paypass_privatbanka

55. Sense SuperApp від Альфа-Банку – що це і як працює [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://finance.ua/ua/cards/sense-superApp-ot-alfa-banka>

Додатки

Додаток А

Таблиця А.1 – Підходи до визначення поняття “дистанційне банківське обслуговування”

Автор	Трактування поняття
1	2
О. Дзюблюк	Дистанційне банківське обслуговування – це певна технологія, при використанні якої зникає потреба фізичної присутності клієнта при виконанні банківських операцій, та яка передбачає надання клієнтом дистанційних розпоряджень, для проведення операцій з його коштами, різними каналами доступу до серверу банку за допомогою певних технічних засобів (портативні пристрої, телефон, Інтернет)
І. Гайдай, Р. Гайдай	Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно отримувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку
Т. Шалига	Дистанційного банківське обслуговування – це канал віддаленого зв’язку, що реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукту чи послуги здійснюється віддалено від об’єкта його створення
А. Страхарчук	Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає можливість клієнтам банку отримання доступу до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги через мережу Інтернет
О. Кулініч, О. Авраменко	Дистанційне банківське обслуговування – це діяльність з надання клієнтам комплексу банківських послуг, з можливістю здійснення стандартних банківських операцій через мережу Інтернет
Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті	Дистанційне банківське обслуговування – комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта

Джерело: систематизовано автором на основі [1, 2, 7, 10, 28, 48, 52]

Додаток Б

Таблиця Б.1 – Динаміка основних показників господарської діяльності
АТ “Альфа-Банк” за 2018-2020 роки

Показники	Роки			Абсолютне відхилення, тис грн		Відносне відхилення, %	
	2018	2019	2020	2019/2018	2020/2019	2019/2018	2020/2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Процентні доходи	6659549	8252240	8731766	1592691	479526	23,92	5,81
Процентні витрати	-3088369	-4275646	-3673344	-1187277	602302	38,44	-14,09
Чистий процентний дохід	3571180	3976594	5058422	405414	1081828	11,35	27,20
Комісійні доходи	2669877	3644387	4293929	974510	649542	36,50	17,82
Комісійні витрати	-415670	-803671	-1189176	-388001	-385505	93,34	47,97
Чистий комісійний дохід	2254207	2840716	3104753	586509	264037	26,02	9,29
Торговий результат	473087	486678	1006879	13591	520201	2,87	106,89
Відрахування до резервів	-1957194	-1356323	-3211433	600871	-1855110	-30,70	136,77
Інші операційні доходи та витрати	698362	730380	558424	32018	-171956	4,58	-23,54
Адміністративні витрати	-3372218	-4900126	-5340302	-1527908	-440176	45,31	8,98
Прибуток до оподаткування	1667424	1777919	1176743	110495	-601176	6,63	-33,81
Витрати на податок на прибуток	-357164	147901	-21958	505065	-169859	-141,41	-114,85
Прибуток/(збиток) за рік	1310260	1925820	1154785	615560	-771035	46,98	-40,04