

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-8>

УДК 336.7:341.1

## ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ БАНКІВСЬКИХ СЕРВІСІВ ЯК ПЕРЕДУМОВА ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО ПРОСТОРУ УКРАЇНИ

## DIGITALIZATION OF BANKING SERVICES AS A PREREQUISITE FOR FURTHER DEVELOPMENT OF THE FINANCIAL SPHERE OF UKRAINE

**Болдова Антоніна Андріївна**кандидат педагогічних наук, доцент,  
Державний податковий університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5116-963X>**Болдов Андрій Олександрович**аспірант,  
Державний науково-дослідний інститут інформатизації  
та моделювання економіки  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0411-3972>**Boldova Antonina**

State Tax University

Boldov Andrii

State Research Institute of Informatisation and Modeling the Economy

Дана стаття присвячена розгляду сучасного стану діджитал-сервісів на банківському ринку України як наслідкового явища глобалізації усіх сфер діяльності та негативного впливу пандемії Ковід-19 у світі. Виявлено закономірності та причини інтенсивного розвитку діджиталізації банківської сфери бо оскільки економіка України є банкоцентричною то саме цей ринок демонструє найвищий рівень реалізації діджиталізації; розглянуто переваги подальшого впровадження діджиталізації у банківський ринок та виявлено ключові наявні проблеми сьогодення у досліджуваній області. У статті коротко охарактеризовано основні діджитал-сервіси які використовуються на ринку банківських послуг та є найбільш популярними сьогодні і відзначено активність розвитку нових діджитал-продуктів для подальшого удосконалення роботи банку. Також у статті окреслено ряд переваг та позитивних перетворень за умов подальшого використання діджитал-сервісів у системі роботи банків.

**Ключові слова:** діджиталізація, діджитал-сервіси, глобалізація, мобільність, банк, банківський ринок, технології, фінансовий простір.

This article is relevant because the priority task of any sphere, including the modern banking market, is to focus on the convenience of the client. Classic banking is leaving because the use of the Internet allows improving the market position through the spread of mobile applications, special programs, electronic and personal accounts, the purpose of which is the availability of financial services 24 hours a day from any corner of the world. The purpose of the article is to identify the features of digitization of banking services as a further prerequisite for the development of the financial space of Ukraine. The article is devoted to the consideration of the current state of digital services in the banking market of Ukraine as a consequence of the globalization of all spheres of activity and the negative impact of the Covid-19 pandemic in the world. The regularities and reasons for the intensive development of digitalization in the banking sector have been identified, because since the economy of Ukraine is bank-centric, this market demonstrates the highest level of digitalization; the advantages of the further implementation of digitization in the banking market were considered and the key existing problems of today in the studied area were identified. The article briefly describes the main digital services that are used in the banking services market and are the most popular today, and the activity of developing new digital products for further improvement of the bank's work is noted. The article also outlines a number of advantages and positive transformations under the conditions of further use of digital services in the

banking system. Also, in this study, special attention is paid to the need to train specialists of the appropriate level, namely professionals in the field of financial technologies for the implementation of strategies for the further development of digital services in the banking sector, which is timely at this stage of the development of the modern digital society. Ways to popularize the use of digital services are also indicated, including the digital literacy of users and financial conditions for providing them with appropriate personal devices for the technical possibility of using the specified services.

**Keywords:** digitalization, digital services, globalization, mobility, bank, banking market, technologies, financial space.

**Постановка проблеми.** Глобалізація тісно пов'язана з появою новітніх технологій та переходом до електронного формату надання багатьох видів послуг у тому числі і в банківській діяльності.

Класична банківська діяльність вже втрачає свою популярність оскільки використання мережі Інтернету для залучення та взаємодії з клієнтами, дозволяє покращити ринкову позицію і перейти у менш насичену ринкову нішу. Мобільність та орієнтованість на зручність клієнта (фізичної особи) стає пріоритетним завданням будь-якої сфери. Все більшого поширення набувають мобільні додатки, спеціалізовані програми, електроні і персональні кабінети. Головною метою установ тепер є доступність для широкого використання фінансових послуг і операцій цілодобово з будь-якого куточка світу за умови наявності всього лиш мережі Інтернет.

Розвиток ринку банківських послуг також призводить до підвищення рівня імплементації електронних технологій, що призначені для спрощення процесу отримання клієнтом послуг. Фізична особа отримує можливість самостійно обирати територіальні та часові рамки отримання обраної банківської послуги у тій формі, що його найбільше задовольнить. Використання новітніх технологій та підходів для поживлення ринку фінансових послуг носить глобальний характер і він стає активним гравцем ІТ індустрії, виступаючи в ролі інвестора, розробника та генератора ідей.

Все вищеописане вказує на переваги і популяризацію фінансових діджитал-сервісів у роботі банку з фізичними особами.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Дана тема на сьогодні є актуальною і широко обговорюваною. Про це свідчить велика кількість наукових матеріалів та прикута увага таких провідних фахівців, а саме: Вергелюк Ю. вказує на те, що це один із перспективних шляхів подальшого виходу України на світові фінансові ринки. Длигач А. розкриває у своїх працях цифрову трансформацію та її роль та значення в розвитку національного банківського ринку. Л. Кузнецова вбачає діджиталізацію банківської сфери як підґрунтя ста-

лого розвитку українських банків. В. Корнеєв передбачає ризики та загрози діджиталізації. Лисяк О., Сагайдак О. – розглядають специфіку діджиталізації банків в структурі фінансового ринку України; виокремлюють проблеми які наразі існують у даній сфері.

Детальне вивчення діджиталізації банківського ринку можна виявити у наукових працях І. Белова, К. Гольдштейн, С. Діденка, А. Кузя, Н. Миронова, Н. Омельчук, Под'ячев С. а які тією чи іншою мірою розкривають сутність, значення та особливості блокчейну, орен-банкінгу, цифрового шеренгу та інших структурних елементів вивчаного явища.

**Виявлення невирішених раніше частин загальної проблеми** полягає у питанні темпів діджиталізації, оскільки від цього залежить швидкість розвитку країни. Швидкоплинність даного процесу вимагає своєчасної підготовки фахівців у області фінансових технологій здатних до реалізації стратегій подальшого розвитку діджитал-сетрісів банківської сфери. Також увагу варто приділити кібербезпеці у означеній сфері, що може бути темою подальших наукових пошуків.

**Постановка завдання:** виявлення особливостей діджиталізації банківських сервісів як подальшої передумови розвитку фінансового простору України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Розвиток ринку банківських послуг призводить до підвищення рівня імплементації електронних технологій, що призначені для спрощення процесу отримання клієнтом послуг. Мобільність та орієнтованість на зручність клієнта стає пріоритетним завданням будь-якої сфери. Все більшого поширення набувають мобільні додатки, спеціалізовані програми, електроні і персональні кабінети. Головною метою установ тепер є доступність для широкого використання фінансових послуг і операцій цілодобово з будь-якого куточка світу за умови наявності всього лиш мережі Інтернет. Покупець отримує можливість самостійно обирати територіальні та часові рамки отримання обраної послуги у

тій формі, що його найбільше задовольнить. Використання новітніх технологій та підходів для поживлення ринку фінансових послуг носить глобальний характер. Такі цифрові сервіси і є сьогоднішнім та потребують все більшого наукового вивчення.

Аналітики компанії «Cisco» вважають умовною точкою відліку розвитку діджиталізації період з 2008 до 2009 рр., Саме у цей період зростає кількість пристроїв із підключенням до глобальної мережі Інтернет і ця цифра перевищила чисельність населення планети.

На освітньо-науковому веб-ресурсі I-scoop, (присвяченому якраз діджиталізації і діджитал-трансформації), у статті Дж. Скот Бреннена та Д. Крейса за назвою «Digitization, digitalization and digital transformation: the differences» виділено три терміни, які описують впровадження цифрових технологій у бізнес і визначають діджиталізацію, у тому числі і в банківській сфері [1]:

- digitization (діджитизація, (досл. з англ. «оцифрування»)) як конвертування інформації з паперового та інших носіїв у цифровий формат з метою подальшого використання в комп'ютерних системах;

- digitalization (діджиталізація) як переведення операцій, комунікацій, функцій бізнесу, бізнес-моделей та процесів у цифрову площину, що часто дає змогу поєднувати традиційний бізнес з цифровим (наприклад, традиційний маркетинг з діджитал-маркетингом, фізичний сервіс післяпродажного обслуговування з діджитал-сервісом).

- digitalization (діджиталізація) як спосіб реструктуризації багатьох сфер суспільного життя за допомогою цифрових, комунікаційних та медіа-інфраструктур, тобто концентруються переважно на суспільному аспекті діджиталізації [5; 6].

Особливо стимулюючим поштовхом до розвитку цифрових технологій у роботі банківської сфери було спричинено пандемією коронавірусу. Дослідження The Harvey Nash / KPMG CIO Survey 2020 стверджують, різке зростання інвестицій (а це 47%) у цифрові технології на фінансових ринках сталося під час першої хвилі пандемії, оскільки міжнародні фінансові інституції витрачали близько 15 мільярдів доларів щотижня. Саме тому майже половина лідерів фінансового сектору пришвидшили цифрову трансформацію та впровадження нових технологій – а саме, діджиталізація зростає вдвічі [7].

Отже, в цілому діджиталізація сприймається як позитивне та своєчасне явище і:

- для держави – це можливість прискорення та мобільність розвитку як фінансової сфери так і економіки в цілому але більш спрощеним шляхом;

- для громадян та населення – це економія часу, перспективні професії і нові робочі місця;

- для бізнесу – це вдосконалення роботи, оптимізація ресурсів, зменшення витрат тощо [1].

Зокрема щодо запровадження діджиталізації у банківській сфері то такі переваги і нові можливості дозволять розширити клієнтську базу і для користувачів банківськими послугами забезпечити:

- швидке здійснення регулярних платежів та переказів;

- отримання інформації про стан рахунку та історію платежів в будь-який час, не виходячи з дому;

- економія часу на відвідуванні відділень банків;

- подання заявки на відкриття кредитного чи депозитного рахунків, замовлення кредитної картки та збільшення кредитного ліміту по ній;

- доступ до інформації по кредитному чи депозитному рахунках;

- оформлення страхового полісу;

- зменшення тарифів та комісій за користування послугами;

- своєчасні комунальні платежі і рахунки;

- отримання інших видів послуг в реальному часі [1].

Вагомими позитивними наслідками застосування інноваційних технологій безпосередньо для банківського бізнесу є:

- оптимізація ресурсів банків, в тому числі оренди приміщень;

- зниження операційних витрат;

- зменшення кількості фізичних відділень, що необхідні для повного задоволення потреб клієнтів або і повна їх відсутність (наприкладі Монобанку);

- зменшення безпосереднього контакту з клієнтами;

- швидке задоволення потреб клієнтів дистанційно і як правило цілодобово;

- розширення спектру послуг, що може надати банк;

- надання фінансових, інформаційних та консультаційних послуг в реальному часі [4].

Про діджитал-сервіси банку говорити дещо важко оскільки ця структура розвивається надзвичайно швидко. Їх множина та змінність

у часі важковідслідкована. Але деякі з сервісів уже можна вивчати як сталі.

1. Блокчейн – це розподілена база даних, що зберігає впорядкований ланцюжок записів (так званих блоків), що постійно довшає. Кожен блок містить часову позначку, хеш попереднього блоку та дані транзакцій, подані як хеш-дерево [9].

2. Шерінг – це механізм надання фінансових ресурсів чи інформації у тимчасове користування. Для банківської сфери актуальним та доцільним буде в більшій мірі інформаційний шерінг, тобто шерінг документів.

В Україні офіційно використовується мобільний додаток «Дія», мета якого представити клієнту усі можливі його ж документи у електронному вигляді. Електронні документи мають таку саму юридичну силу і легітимність як і паперові носії. Шерінг цифрового паспорту (за допомогою «Дії») дає змогу користувачам банківських послуг підтвердити свою особистість у банку та надати документи у електронному форматі. Завдяки даній технології з'являється можливість відкрити банківський рахунок, навіть не відвідаючи відділення банку, через Дію автоматично генерується коди доступу (QR-код та штрих-код), які зчитуються у банку. Це робить процес надання банківських послуг швидшим, ефективнішим, простішим не лише для клієнтів, а й безпосередньо для банків [8].

3. Open-банкінг – це система, сутність якої полягає в тому, що банки відкривають свої інтерфейси програмування додатків (API). Таким чином, інші компанії отримують доступ до фінансової інформації, що полегшує співпрацю із споживачем та сприяє розробці нових додатків та послуг а самим банкам лиш посилює професійні зв'язки та співпрацю [10].

4. Краудфандинг – це спосіб залучення коштів для росту і розвитку проекту, ініціативи, підприємства або програми за рахунок внесків від великої кількості сторонніх осіб, які можуть бути не пов'язані ані з самим проектом, ані з професійним бізнес-інвестуванням [11].

5. «Банкінг у хмарах» – це технологія яка пришвидшить та полегшить імплементацію усіх інших новацій. Застосування «хмарних технологій» при веденні банківського бізнесу передбачає користування хмарними сховищами. Хмарне сховище – це модель хмарних обчислень, яка передбачає зберігання даних в Інтернеті за допомогою постачальника хмарних обчислювальних ресурсів, який надає сховище даних як сервіс і забезпечує управління ним. Хмарне сховище надається

на вимогу в необхідному обсязі, оплачується за фактом використання і позбавляє від необхідності купувати власну інфраструктуру для зберігання даних і керувати нею. Це забезпечує гнучкість, глобальну масштабованість і надійність. Дані доступні в будь-який час і в будь-якому місці [2].

Звісно застосування усіх технологічних новацій у сучасному світі лише сприяє інтенсифікації розвитку окремої сфери і світу цілому але варто зауважити що є і ряд проблем які стають на перешкоді розвитку. До таких проблем зокрема відноситься:

Технологічна та операційна інклюдія. Тут говоримо про діджитал грамотність, бо швидкість розвитку даної сфери передбачає вміння користуватися мінімальним набором онлайн-сервісів як банків так інших установ і їх платіжними системи (наприклад, оплата періодичних платежів, створення платежу фірмі, установі, організації, користування інтернет-картами). Отже варто розвивати операційну грамотність користувачів при користуванні діджитал-сервісами;

Розробляючи той чи інший діджитал-сервіс (через мобільні додатки) враховувати фінансову можливість придбати необхідні гаджети для дистанційного управління своїми ресурсами та потребами бо за статистикою користування діджитал-сервісів орієнтоване більше на середній клас – на тих, хто задовольнив перші потреби життєзабезпечення [3].

Щодо вищесказаного то варто також відмітити, що наразі зростає потреба у кваліфікованих спеціалістах фінансової сфери які є одночасно і фахівцями у професійних фінансових цифрових трендах. Розвиток діджитал-сервісів створює запит на фахівців у фінансових технологіях.

**Висновки.** Отже, узагальнюючи вищевказане можна сказати про те, що:

саме розвиток діджиталізації на усіх рівнях банківської системи є запорукою стабільності фінансового простору та економічного функціонування України. Впровадження діджитал-технологій в процес планування і управління діяльністю банку передбачає не тільки обробку великих та взаємозв'язаних масивів даних, але й використовується для їх аналізу та обґрунтування варіантів управлінських дій. У цьому випадку важливу роль відіграє врахування різноманітних відомостей про сектори економіки, регіони, фірми та господарські суб'єкти, а також облік фінансових, трудових та матеріальних ресурсів. Обсяги інформації, високі вимоги до точ-

ності і достовірності, необхідність ефективного аналізу фінансового стану клієнтів – ось основні причини, які визначають необхідність впровадження діджиталізації і надалі.

– статистика вказує на активний ріст показників інвестицій у сферу технологій в усьому світі. Тобто інвестиційної привабливості даної сфери також вказує на популя-

ризацію та подальший інтенсивний розвиток діджитал-сервісів.

– запитом сучасного цифрового суспільства є підготовка фахівців відповідного рівня. Діджитал-грамотність користувачів навіть не така очевидна проблема як професіонали у області фінансових технологій для реалізації стратегій подальшого розвитку діджитал-сетрів банківської сфери.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 4. С. 195–200.
2. Складанюк М. Переваги використання хмарних сховищ. *Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством*. 2019. С. 223–225.
3. Корнєєв В. Цифробачення й передбачення. URL: <https://zn.ua/ukr/macrolevel/tsifrobachennja-j-peredbachennja.html> (дата звернення: 27.08.2022).
4. Романовська Ю. А., Складанюк М. С. Діджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. С. 16–20.
5. Digitization, digitalization and digital transformation: the differences. *I-scoop*. URL: <https://www.i-scoop.eu/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption> (the date of application: 22.08.2022).
6. Bloomberg J. Digitization, Digitalization, and Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. *Forbes*. Apr 29, 2018. URL: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-yourperil#9e41a532f2c7> (the date of application: 25.08.2022).
7. Вергелюк Ю. Потенціал використання блокчейн технологій на фінансовому ринку. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-15>
8. НБУ та Мінцифри спільно працюють над цифровізацією банківської системи України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemiukrayini> (дата звернення: 16.08.2022)
9. Кузьо А., Белова І. Проблеми і перспективи розвитку системи «блокчейн» в Україні. *Вектори розвитку науки і бізнесу в глобальному середовищі: тренди та перспективи*. URL: <https://cutt.ly/ZSysz4f> (дата звернення: 23.08.2022).
10. Омельчук Н. Що таке відкритий банкінг і як він вплине на розвиток фінтеху в Україні. URL: <https://cutt.ly/ePOVZdt> (дата звернення: 23.08.2022).
11. Краудфандинг: що це таке і як він працює в Україні. URL: <https://buduysvoe.com/publications/kraudfandyng-shcho-ce-take-i-yak-vin-pracyuye-v-ukrayini> (дата звернення: 23.08.2022).

#### REFERENCES:

1. Andrushkiv I. P., Nadiyevets' L. M. (2018) Didzhytalizatsiya v bankivs'komu sektori: svitovyy ta vitchyznyany dosvid. [Digitization in the banking sector: global and domestic experience]. *Problemy ekonomiky*, 4, 195–200.
2. Skladanyuk M. (2019) Perevahy vykorystannya khmarnykh skhovyshch. [Advantages of using cloud storage]. *Matematychni metody, modeli ta informatsiyi tekhnolohiyi v upravlinni pidpryyemstvom*, 223–225.
3. Kornyyev V. Tsyfrobachennya y peredbachennya. [Digital vision and prediction]. Available at: <https://zn.ua/ukr/macrolevel/tsifrobachennja-j-peredbachennja.html>. (in Ukrainian).
4. Romanovs'ka Y., Skladanyuk M. (2022). Didzhytalizatsiya bankivs'koho sektoru v umovakh pandemi. [Digitization of the banking sector in the conditions of a pandemic]. *Ekonomika ta suspil'stvo*, 36, 16–20.
5. Digitization, digitalization and digital transformation: the differences. *I-scoop*. Available at: <https://www.i-scoop.eu/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption>. (in Ukrainian)
6. Bloomberg J. (2018) Digitization, Digitalization, and Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. *Forbes*. Available at: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-yourperil#9e41a532f2c7>.
7. Verheliuk Y. (2022) Potential of using blockchain technologies in the financial market. *Economy and Society*, 38. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-15>.

8. NBU ta Mintsyfry spil'no pratsyuyut' nad tsyfrovizatsiyeyu bankivs'koyi systemy Ukrainy. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-ta-mintsifri-spilno-pratsyuyut-nad-tsifrovizatsiyeyu-bankivskoyi-sistemiuukrayini>.

9. Kuz'o A., Belova I. (2019) Problemy i perspektyvy rozvytku systemy «blokcheyn» v Ukraini [Problems and prospects of the development of the "Blockchain" system in Ukraine]. *Vektory rozvytku nauky i biznesu v hlobal'nomu seredovyshchi: trendy ta perspektyvy*. Available at: <https://cutt.ly/ZSysz4f>.

10. Omel'chuk N. Shcho take vidkrytyy bankinh i yak vin vplyne na rozvytok fintekhu v Ukraini [What is open banking and how will it affect the development of fintech in Ukraine]. Available at: <https://cutt.ly/ePOVZdt>

11. Kraudfandyng: shcho tse take i yak vin pratsyuye v Ukraini [Crowdfunding: what it is and how it works in Ukraine]. *Quick placement test [measurement instrument]*. Available at: <https://buduysvoe.com/publications/kraudfandyng-shcho-ce-take-i-yak-vin-pracyuye-v-Ukrayini>.