

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39>

УДК 330.46+336.77

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

DIGITALIZATION OF THE BANKING SYSTEM OF UKRAINE IN MODERN CONDITIONS

Мірошник Роман Олександрович

кандидат економічних наук,

Національний університет «Львівська політехніка»

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1408-8619>

Кухта Ігор Вікторович

студент,

Національний університет «Львівська політехніка»

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6905-2158>

Miroshnyk Roman, Kukhta Ihor

Lviv Polytechnic National University

В статті розглядаються особливості діджиталізації банківської системи України в сучасних умовах. Описано основні послуги, що можуть отримати клієнти через онлайн-банкінг. Розглянуто особливості вітчизняної банківської системи в умовах новітніх технологій та послуг на фінтех-ринку. Досліджено переваги послуг онлайн-банкінгу, які надають найбільші банки України. Виділено найбільш поширені проблеми у діджиталізації української банківської системи. Рекомендовано банкам продовжувати діяльність в сфері діджиталізації шляхом розширення доступу до онлайн-сервісів, забезпечення клієнтам доступу до нових фінансових продуктів та сервісів, таких як миттєві платежі, безконтактні картки, віртуальні гаманці та інші. Продовження розвитку у сфері діджиталізації є ключовим завданням для банків у сучасних умовах на принципах безпеки, надійності, доступності та зручності для обслуговування своїх користувачів.

Ключові слова: банк, банківська система, послуги, діджиталізація, фінтех-індустрія.

The article examines the features of digitization of the banking system of Ukraine in modern conditions. The main services that customers can receive through online banking are described: transferring funds, paying bills, viewing balances and transaction history, ordering a card, making deposits, issuing loans, investing and insurance. The peculiarities of the domestic banking system due to the introduction of the latest technologies and services on the fintech market were considered: a significant number of online banks appeared on the market; development of non-cash payments; achievements in the development of the cryptocurrency industry in Ukraine. The advantages of online banking services provided by the largest banks of Ukraine: PrivatBank, Raiffeisen Bank Aval, Oschadbank, Monobank and Kredobank were studied. Each of these banks provides access to all major banking services and products through a mobile application and online banking; the possibility of opening a deposit and applying for a loan online. One of the key advantages of almost any online banking is the ability to quickly process transactions while reducing the cost of personnel and other resources. In addition, the number of errors that can be made by people is reduced. The most common problems in the digitalization of the Ukrainian banking system are highlighted: low level of trust in digital financial services, lack of standards and uniform rules in Ukraine that regulate the use of digital technologies in the banking sector, lack of developed infrastructure in Ukraine for the digitalization of the banking system, lack of proper regulation and control from the state. It is recommended that banks continue activities in the field of digitization by expanding access to online services, providing customers with access to new financial products and services, such as instant payments, contactless cards, virtual wallets, and others. Continuing development in the field of digitization is a key task for banks in modern conditions based on the principles of security, reliability, accessibility and convenience for serving their users.

Keywords: bank, banking system, services, digitization, fintech industry.

Постановка проблеми. В сучасних умовах інформатизації та комп'ютеризації актуалізується питання діджиталізації банківського

сектору та послуг банків. Процес діджиталізації має інформаційно-інноваційний характер та покликаний забезпечувати якісне обслуго-

вування споживачів банківських послуг шляхом впровадження онлайн-банкінгу, цифрових технологій тощо. Процес діджиталізації забезпечує мобільність, доступність фінансових та банківських послуг, забезпечує покращення сервісного обслуговування та економії часу клієнтів. З огляду на це, постає питання реформування українського банківського сектору шляхом діджиталізації його діяльності та послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

В сучасних ринкових умовах впровадження інформатизації та комп'ютеризації відбувається швидкими темпами в сфері надання послуг та виконання робіт як для юридичних осіб, так і для населення. Проблематику діджиталізації банківського сектору, її перспективу та розвиток досліджують у своїх працях такі науковці, як Болдова А. А. [1], Болдов А. О. [1], Козлянченко О. М. [5], Малишко Є. О. [2], Романовська Ю. А. [3], Складанюк М. С. [3], Сорока Б. Р. [4], Холявко Н. І. [5] та інші вчені.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. За умов динамічного розвитку економіки та фінансового ринку як в Україні, так і в світі, постає проблема постійного моніторингу процесів діджиталізації банківського сектору: впровадження нових послуг, покращення сервісного обслуговування клієнтів, забезпечення якісного функціонування онлайн-банкінгу. Ці питання потребують дослідження проблем у застосуванні та впровадженні фінтех-індустрії, інноваційних фінансових сервісів, доступних цифрових послуг тощо.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Основним завданням статті є дослідження впровадження діджиталізації вітчизняної банківської системи в сучасних умовах: вивчення проблем та особливостей функціонування банківського сектору, розроблення пропозицій щодо подальшої діджиталізації фінансового ринку в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сьогоднішній день в Україні значний розвиток здобуває галузь інформаційних технологій (IT), яка включає в себе розробку та впровадження інноваційних проєктів, що стають відомими на міжнародному рівні. Одним з таких проєктів є розробка "банку у смартфоні", що став доступним користувачам досить давно.

З метою покращення доступності та безпеки фінансових послуг для клієнтів, українські банки активно займаються діджиталізацією своєї системи. Цей процес стає особливо важливим в умовах воєнного стану, коли користування банківськими послугами

може бути обмежене. Зазначимо, що Україна здійснює значні кроки у напрямку діджиталізації банківської системи – цей процес почався ще до початку повномасштабного вторгнення Російської федерації, але військові дії стали додатковим каталізатором розвитку цифрових технологій в банківській галузі.

Один з головних завдань, яке поставлено перед українською банківською системою, полягає у створенні зручної системи для користування онлайн-послугами будь-якого банку. Цей процес вже отримав дуже хороші відгуки від користувачів як в Україні, так і за її межами. В останні роки багато українських банків активно почали використовувати цифрові технології для покращення своїх послуг та забезпечення зручності для клієнтів. Діджиталізація банківської системи в Україні передбачає впровадження різноманітних електронних сервісів, зокрема, це можуть бути мобільні додатки, інтернет-банкінг, SMS-повідомлення та інші. Завдяки цим сервісам клієнти можуть перевіряти баланс свого рахунку, здійснювати перекази коштів, оплачувати рахунки та отримувати різноманітні інформаційні повідомлення [6].

Банки надають широкий спектр послуг через онлайн-банкінг, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції без відвідування відділення банку. Основні послуги, що можна отримати через онлайн-банкінг, є такі:

- переведення коштів – клієнти мають змогу переказувати кошти між різними банківськими рахунками, включаючи внутрішні та міжнародні перекази;
- оплата рахунків – клієнти можуть оплачувати рахунки за комунальні послуги, інтернет-послуги, мобільний зв'язок та інші послуги;
- перегляд балансу та історії транзакцій – можливість переглядати стан рахунків та історію транзакцій в режимі реального часу;
- замовлення картки – клієнти мають змогу замовити нову банківську картку, а також заблокувати або замінити наявну;
- внесення депозитів – можливість відкривати депозити та вносити кошти на них через онлайн-банкінг;
- оформлення кредиту – клієнти можуть подавати заявки на отримання кредитів та моніторити стан своєї кредитної історії;
- інвестування – клієнти можуть інвестувати кошти у різні фінансові інструменти, такі як фондові індекси, акції та облігації
- страхування – можливість придбання страхових полісів через онлайн-банкінг.

Онлайн-банкінг є одним зі зручних та ефективних способів управління фінансами клієн-

тів банківської системи в Україні. Це дозволяє клієнтам контролювати свої кошти та отримувати повідомлення про транзакції в режимі реального часу. Загалом, розвиток онлайн-банкінгу та фінтех-індустрії в Україні відбувається швидкими темпами, що дає змогу говорити про те, що користувачі банківських послуг активно переходять до систем, якими можна управляти через смартфони.

Фінтех-індустрія – це галузь, яка використовує новітні технології для покращення традиційних фінансових послуг та надання нових, інноваційних фінансових рішень. У 2021 році Національний банк України затвердив Стратегію розвитку фінтеху в Україні до 2025 року з метою створення в Україні повноцінної фінтех-екосистеми з фінансовими сервісами та доступними цифровими послугами [10].

Вітчизняна банківська система стає все більш конкурентоспроможною на фінтех-ринку завдяки введенню новітніх технологій та послуг:

- по-перше, на ринку з'явилась значна кількість онлайн-банків, таких як Monobank, Sense Bank Online та інші, що надають клієнтам доступ до фінансових послуг за допомогою мобільних додатків. Це полегшує процес взаємодії з банком та забезпечує максимальний комфорт для клієнтів. Більш того, всі великі та популярні банки України мають свій власний онлайн-банкінг, зокрема це PrivatBank, Raiffeisen Bank Aval, Oschadbank, OTP Bank, Idea Bank;

- по-друге, важливе досягнення полягає у розвитку безготівкових платежів. Україна стала однією з перших країн у світі, яка впровадила QR-коди для безготівкових платежів. Це спрощує процеси оплати рахунків та покупок, зменшує ризик хибних операцій та великих черг у банківських відділеннях. Розвиток цієї сфери став можливим завдяки технологічним інноваціям, таким як мобільні платежі та електронні гарантії;

- по-третє, досягнення в розвитку криптовалютної галузі в Україні. Законодавчо укладена база для регулювання використання криптовалют дає можливість створювати нові проекти та сервіси в галузі фінтех. Зокрема, українські компанії вже створили власні криптовалютні біржі та сервіси для забезпечення безпеки та конфіденційності операцій з криптовалютами.

Фінтех-індустрія в Україні має великий потенціал для розвитку та зростання. Розвиток технологій та сприятлива екосистема створюють сприятливі умови для стартапів та компаній у цій галузі. Тому фінтех-індустрія в Україні стане в майбутньому ще більш конкурентоспромож-

ною на міжнародному ринку та створить нові можливості для розвитку вітчизняної економіки.

Одним з ключових факторів, що сприяють розвитку діджиталізації банків в Україні, є технологічний розвиток України та підвищення рівня доступу до Інтернету. За даними Всесвітнього банку, у 2020 році понад 65 % населення України мали доступ до Інтернету, що дало поштовх до розвитку цифрових фінансових послуг. На початку 2022 року Національний банк України (НБУ) оприлюднив результати перевірки діджиталізації банківської системи країни. Згідно з даними НБУ, на той час 84% банків мали мобільні додатки для клієнтів, які дозволяли здійснювати операції онлайн. Крім того, 92% банків мали інтернет-банкінг та 95% банків дозволяли проводити електронні перекази [8].

Протягом 2022 року банки продовжували розвивати свої цифрові сервіси. Зокрема, були запущені нові мобільні додатки та покращена їх функціональність. Деякі банки також запроваджували інноваційні технології, такі як використання штучного інтелекту для аналізу фінансових даних та забезпечення безпеки операцій. Згідно зі статистикою НБУ, на кінець третього кварталу 2022 року, 93% банків мали мобільні додатки, 96% банків мали інтернет-банкінг та 99% банків дозволяли проводити електронні перекази. Це свідчить про те, що діджиталізація банківської системи в Україні продовжується та зростає її обсяг та якість [6].

Досліджено переваги послуг онлайн-банкінгу, які надають найбільші банки України, за даними станом на січень-лютий 2023 року, що наведено в таблиці 1.

З таблиці 1 можна простежити, що загалом переваги хороші й кожен банк з Топ-5 може надати по-своєму особливі послуги, які будуть зручні для будь-якого користувача. Однією з ключових переваг майже будь-якого онлайн-банкінгу є можливість швидкої обробки операцій із зменшенням витрат на персонал та інші ресурси. Крім того, зменшується кількість помилок, що можуть бути зроблені людьми. Щодо недоліків, то в кожному з онлайн-банкінгів можуть бути технічні проблеми з доступом до сервісу, проте такі проблеми швидко вирішують.

Україна, як і багато інших країн, зіштовхується з рядом проблем у плані діджиталізації банківської системи. Нами виділено найбільш поширені проблеми у діджиталізації української банківської системи такі:

- низький рівень довіри до цифрових фінансових послуг: українські споживачі

Таблиця 1

Топ-5 банків в Україні, які надають послуги онлайн-банкінгу

Банк	Переваги діяльності банку
АТ КБ «ПриватБанк»	Надає доступ до широкого спектру банківських послуг та продуктів через мобільний додаток та інтернет-банк; можливість швидких платежів за допомогою Privat24
АТ «Ощадбанк»	Надає доступ до всіх основних банківських послуг та продуктів через мобільний додаток та інтернет-банк; можливість відкриття депозиту та заявки на кредит онлайн
АТ «Кредобанк»	Широкий спектр банківських послуг та продуктів через мобільний додаток та інтернет-банк; надає можливість робити перекази та платежі на картки будь-яких банків України
АТ «Райффайзен Банк Аваль»	Надає доступ до основних банківських послуг та продуктів через мобільний додаток та інтернет-банк; можливість відкриття рахунку та заявки на кредит онлайн
Монобанк (АТ «Універсал Банк»)	Винятково мобільний банк, доступний через мобільний додаток; швидке та зручне відкриття рахунку онлайн; можливість відправляти перекази, платежі та здійснювати оплату послуг відразу після реєстрації

Джерело: розроблено авторами на основі [7]

надалі утримуються від використання онлайн-банкінгу та інших цифрових фінансових послуг через брак довіри до цифрових технологій та боязні злочинів у сфері кібербезпеки;

- відсутність стандартів та єдиних правил в Україні, які регулюють використання цифрових технологій у банківській сфері. Це призводить до нерівності у конкурентному середовищі та ризику для споживачів;

- брак розвиненої інфраструктури в Україні для діджиталізації банківської системи: недостатня кількість точок доступу до Інтернету та недостатня пропускна здатність мережі є проблемою для використання цифрових фінансових послуг;

- брак належного регулювання та контролю з боку держави призводить до того, що деякі банки можуть працювати неефективно, а також до відсутності стандартів безпеки та захисту споживачів.

Загалом проблеми не такі значні саме для користувачів онлайн-банкінгу. Головне для банків працювати з етапом довіри до цих сервісів, щоб клієнти розуміли, що все працює безпечно.

За даними Національного банку України, кількість користувачів онлайн-банкінгу в Україні зростає з кожним роком. У 2018 році кількість активних користувачів становила 4,7 млн осіб, у 2019 році – 5,9 млн осіб, у 2020 році – 7,1 млн осіб, а у 2021 році кількість активних користувачів онлайн-банкінгу становила вже понад 8 мільйонів осіб, що на 13% більше, ніж у 2020 році. У 2022 році кількість користувачів збільшилася через втор-

гнення агресора, тому люди почали активніше використовувати онлайн-банкінг і їх кількість склала понад 8,9 млн. осіб [8].

Згідно з опитуванням компанії Mastercard, проведеного у 2021 році, 75% українців використовували онлайн-банкінг, що свідчить про високу популярність цього сервісу серед населення [7].

За даними компанії EY, кількість транзакцій через онлайн-банкінг в Україні у 2020 році зросла на 56% порівняно з попереднім роком. Також було зафіксовано зростання кількості операцій з використанням мобільного банкінгу на 140%. Ці статистичні дані свідчать про те, що онлайн-банкінг в Україні стає все більш популярним серед населення і відіграє важливу роль у діджиталізації вітчизняної банківської системи.

Висновки. Діджиталізація банківської системи є невід'ємною складовою розвитку фінансового сектору, тому банки повинні продовжувати активно впроваджувати нові технології та функції для поліпшення обслуговування своїх користувачів та підвищення ефективності своєї роботи. Одним із головних завдань банків в сфері діджиталізації є розширення доступу до онлайн-сервісів, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг тощо, які дозволяють клієнтам виконувати банківські операції без візиту до банку. Однак, необхідно також забезпечити надійний та безпечний доступ до цих сервісів, щоб уникнути шахрайства та крадіжки особистої інформації.

Іншим важливим завданням є забезпечення клієнтам доступу до нових фінансових

продуктів та сервісів, таких як миттєві платежі, безконтактні картки, віртуальні гаманці та інші. Банки також можуть розробляти та вдосконалювати інтерактивні сервіси та інструменти, які допомагатимуть користувачам управляти своїми фінансами, планувати бюджет тощо. При цьому, важливо враховувати потреби та вимоги різних груп клієнтів, зокрема молоді, підприємців, осіб з інва-

лідністю та інших. Продовження розвитку у сфері діджиталізації є ключовим завданням для банків у сучасних умовах на принципах безпеки, надійності, доступності та зручності для обслуговування своїх користувачів. Тільки тоді банки зможуть успішно конкурувати на ринку та забезпечити зростання своїх прибутків та підвищення задоволеності клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Болдова А. А., Болдов А. О. Діджиталізація банківських сервісів як передумова подальшого розвитку фінансового простору України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-8>.
2. Малишко Є. О. Діджиталізація на фінансовому ринку: переваги та недоліки. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-34>.
3. Романовська Ю. А., Складанюк М. С. Діджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-44>.
4. Сорока Б. Р. Діджиталізація фінансового ринку України: ключові ризики для індивідуальних інвесторів. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-76>.
5. Холявко Н. І., Козлянченко О. М. Світові тенденції діджиталізації банківського сектору. *Проблеми економіки*. 2021. № 2 (48). DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-2-217-224>.
6. Що таке інтернет-банкінг? *Дія.Бізнес*. URL: <https://business.diaa.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking>.
7. Каталог кращих інтернет-банкінгів України. URL: <https://sp.minfin.com.ua/banks-online>.
8. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua>.
9. Статистика фінансового сектору. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/statistic/sector-financial>.
10. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. Офіційний сайт Національного банку України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finteh2025.pdf?v=4.

REFERENCES:

1. Boldova A., Boldov A. (2022) Didzhytalizatsiia bankivskykh servisiv yak peredumova podalshoho rozvytku finansovoho prostoru Ukrainy. [Digitalization of banking services as a prerequisite for further development of the financial sphere of Ukraine]. *Economy and Society*. Vol. 42. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-18>.
2. Malysko Y. (2022) Didzhytalizatsiia na finansovomu rynku: perevahy ta nedoliky. [Digitalization in the financial market: advantages and disadvantages]. *Economy and Society*. Vol. 39. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-34>.
3. Romanovska Y., Skladaniuk M. (2022) Didzhytalizatsiia bankivskoho sektoru v umovakh pandemii [Digitalization of the banking sector in a pandemic condition]. *Economy and Society*. Vol. 39. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-44>.
4. Soroka B. (2022) Didzhytalizatsiia finansovoho rynku Ukrainy: kliuchovi ryzyky dlia indyvidualnykh investoriv [Digitalization of the financial market of Ukraine: key risks for individual investors]. *Economy and Society*. Vol. 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-76>.
5. Kholiavko N. I., Kozliachenko O. M. (2021) Svitovi tendentsii didzhytalizatsii bankivskoho sektoru [Global Trends in the Banking Sector Digitalization]. *Problems of the Economy*. Vol. 2 (48). DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-2-217-224>.
6. What is Internet banking? *Diaa.Biznes*. Available at: <https://business.diaa.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking>.
7. Catalog of the best Internet banking of Ukraine. Available at: <https://sp.minfin.com.ua/banks-online>.
8. Ofitsiyniy sait Natsionalnoho banku Ukrainy [Official website of the National Bank of Ukraine]. Available at: <https://bank.gov.ua>.
9. Statistics of the financial sector. *Official website of the National Bank of Ukraine*. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial>.
10. Fintech development strategy in Ukraine until 2025. *Official website of the National Bank of Ukraine*. Available at: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finteh2025.pdf?v=4.