

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-33>

УДК 336.7

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ ПІД ВПЛИВОМ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ФІНАНСОВОГО РИНКУ

ASSESSMENT OF THE EFFICIENCY OF THE IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF DOMESTIC BANKS UNDER THE INFLUENCE OF DIGITAL TRANSFORMATION OF THE FINANCIAL MARKET

Ключка Ольга Володимирівна

кандидат економічних наук, доцент,

Державний податковий університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3903-7487>

Богріновцева Людмила Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент,

Національна академія статистики, обліку та аудиту

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9597-1085>

Козій Наталія Сергіївна

кандидат економічних наук, доцент,

Державний податковий університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8230-2974>

Kliuchka Olha, Kozii Nataliia

State Tax University

Bohrinovtseva Liudmyla

National Academy of Statistics, Accounting and Auditing

Стаття присвячена дослідженню найбільш перспективних інноваційних технологій, що впроваджувались за останні роки у банківській сфері в нашій країні. Охарактеризовано вплив окремих видів інноваційних технологій на ефективність діяльності банків. Пріоритетними напрямками цифрової трансформації банківського сектору мають бути: біометрична ідентифікація; блокчейн; розвиток платіжно-розрахункового сектору; впровадження інноваційних технологій, що використовують новий рівень організації внутрішніх бізнес-процесів банків, включаючи технології обробки великого обсягу даних та штучного інтелекту; віртуальна реальність. Авторами, на основі проведеного аналізу обґрунтовано запровадження інноваційних банківських послуг в сучасних умовах функціонування українських банків, як пріоритетного напрямку їх діяльності, що буде сприяти зростанню ефективності банківської діяльності та покращенню конкурентної позиції банків на фінансовому ринку України. Специфіка досліджуваної теми зумовлює застосування порівняльного методу, який робить можливість виявити тренди в процесі змін у банківській сфері та здійснено аналіз сучасного стану розподілу безготівкових операцій в Україні з використанням платіжних карток. Цифрова трансформація банківського сектора, будучи неминучим наслідком розвитку технологій і вимог ринку, може розглядатися як діалектичний механізм трансформації фінансового бізнесу, який формує нову фінансову реальність. Основний фокус робиться на розвитку платіжно-розрахункових систем, цифрового банкінгу та інших напрямків. Це дозволяє розширювати клієнтську базу, збільшувати частку на ринку, підвищувати фінансову стійкість та забезпечувати безпеку банку в цілому. У статті виокремлено недоліки та переваги впровадження інноваційних технологій в діяльності банківських установ.

Ключові слова: банки, безготівкові операції, інноваційні технології, Інтернет-банкінг, фінансові інновації, цифровізація, фінтех-компанії, цифрова трансформація, фінансовий ринок.

The article is devoted to the study of the most promising innovative technologies that have been implemented in the banking sector in our country in recent years. The impact of certain types of innovative technologies on the efficiency of banks' activity is characterized. The priority areas of digital transformation of the banking sector should be: biometric identification; blockchain; development of the payment and settlement sector; introduction of innovative technologies that use a new level of organization of internal business processes of banks, including technologies for processing large volumes of data and artificial intelligence; virtual reality. The authors, on the basis of the conducted analysis, justified the introduction of innovative banking services in the modern conditions of the functioning of Ukrainian banks as a priority direction of their activity, which will contribute to the growth of the efficiency of banking activity and the improvement of the competitive position of banks in the financial market of Ukraine. The specifics of the researched topic presupposes the use of a comparative method, which makes it possible to identify trends in the process of changes in the banking sector and analyze the current state of the distribution of non-cash transactions in Ukraine using payment cards. The digital transformation of the banking sector, being an inevitable consequence of the development of technologies and market requirements, can be considered as a dialectical mechanism of financial business transformation, which forms a new financial reality. The main focus is on the development of payment and settlement systems, digital banking and other areas. This makes it possible to expand the client base, increase market share, increase financial stability and ensure the safety of the bank as a whole. The disadvantages and advantages of the introduction of innovative technologies in the activities of banking institutions are highlighted.

Keywords: banks, cashless transactions, innovative technologies, Internet banking, financial innovations, digitalization, fintech companies, digital transformation, financial market.

Постановка проблеми. В сучасних умовах, успішна та ефективна діяльність банківського сектору та його постійний розвиток базуються на створенні та впровадженні інноваційних технологій. Інновації враховують такі фактори, як свобода і вибір, зручність, швидкість, контроль та самостійність, які раніше не були доступні клієнтам банку. Це створює попит споживачів на нові банківські послуги та технології, які спрощують їхню діяльність та зменшують час, витрачений на звичайні операції. Цифрова трансформація банківського сектору передбачає досить широку сферу впливу на діяльність банківських установ, та охоплює такі процеси як: функціонування онлайн-торговельних платформ, оцифрування документів, електронне навчання, накладання електронного підпису для транзакцій, телеконференції, електронні виписки, цифрові магазини та мобільні платежі. Відтак, дослідження ефективності впровадження інноваційних технологій в діяльність вітчизняних банків під впливом цифрової трансформації набуває особливого значення та актуальності, особливо в умовах воєнного стану, оскільки допомагає вирішувати наявні проблеми у банківській сфері.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню теоретичних та практичних аспектів впровадження інноваційних технологій та їх ролі у формуванні прибутків банківських установ присвячені наукові праці вітчизняних та зарубіжних дослідників. Зокрема, вагомий внесок у цю сферу зробили такі науковці, як О. Береславська, Л. Богріновева, Н. Давиденко, С. Єгоричева, Л. Ключко, Н. Козій, В. Міщенко та інші. Слід відмітити,

що ці дослідження підкреслюють важливість глибокого розуміння процесів впровадження інноваційних технологій у діяльність банків в Україні.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Враховуючи складну економічну ситуацію в країні протягом останніх років існує гостра потреба у здійсненні оцінки ефективності впровадження інноваційних технологій в діяльність вітчизняних банків з урахуванням негативного впливу повномасштабного вторгнення та, разом з тим, активним розвитком процесів цифровізації.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є оцінка ефективності та обґрунтування необхідності активізації впровадження інноваційних технологій у вітчизняну банківську практику під впливом цифрової трансформації з врахуванням потреб споживачів банківських послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. На виконання завдань, які передбачені Стратегією Національного банку України до 2025 року [1], Національний банк України здійснив низку заходів щодо удосконалення регулювання платіжного ринку. Так, на виконання вимог Закону України «Про платіжні послуги» [2], введеного у дію 1 серпня 2022 року, вже у 2022 році в Національному банку України продовжили активно працювати над впровадженням миттєвих платежів в Україні. Це є одним із ключових кроків, котрі мають позитивно вплинути на підвищення рівня фінансової інклюзії, а також сприяти розвитку цифровізації в Україні. Такого ефекту можливо буде досягти, зокрема, завдяки підвищенню рівня конкуренції, що, в свою чергу,

сприятиме зменшенню вартості безготівкових розрахунків для кінцевих споживачів, а також покращенню клієнтського досвіду.

Природно, що шлях до цифровізації в кожній банківській установі буде індивідуальним як за підходами, так і за часом, але трансформація необхідна, і головне для керівників банків – усвідомлення доцільності та актуальності заходів для активного впровадження інноваційних технологій [3].

Орієнтація розвитку діяльності банків на розширення фінансових технологій сприяє не тільки забезпеченню ефективності їхнього бізнесу, а й підвищенню конкурентоспроможності загалом [4]. Характеристика впливу окремих видів інноваційних технологій на ефективність діяльності банків систематизована та представлена в табл. 1.

Визначальною рисою цифрової трансформації банків є насамперед зростання обсягів безготівкових розрахунків. За останні 2 роки, за даними НБУ, 9 з 10 операцій були безготівковими, що складає приблизно 89,7% від загальної кількості операцій, які здійснюються з використанням платіжних карток. Наслідком впровадження інноваційних технологій у банківський бізнес є збільшення обсягу безготівкових операцій з використанням платіжних карток (рис. 1).

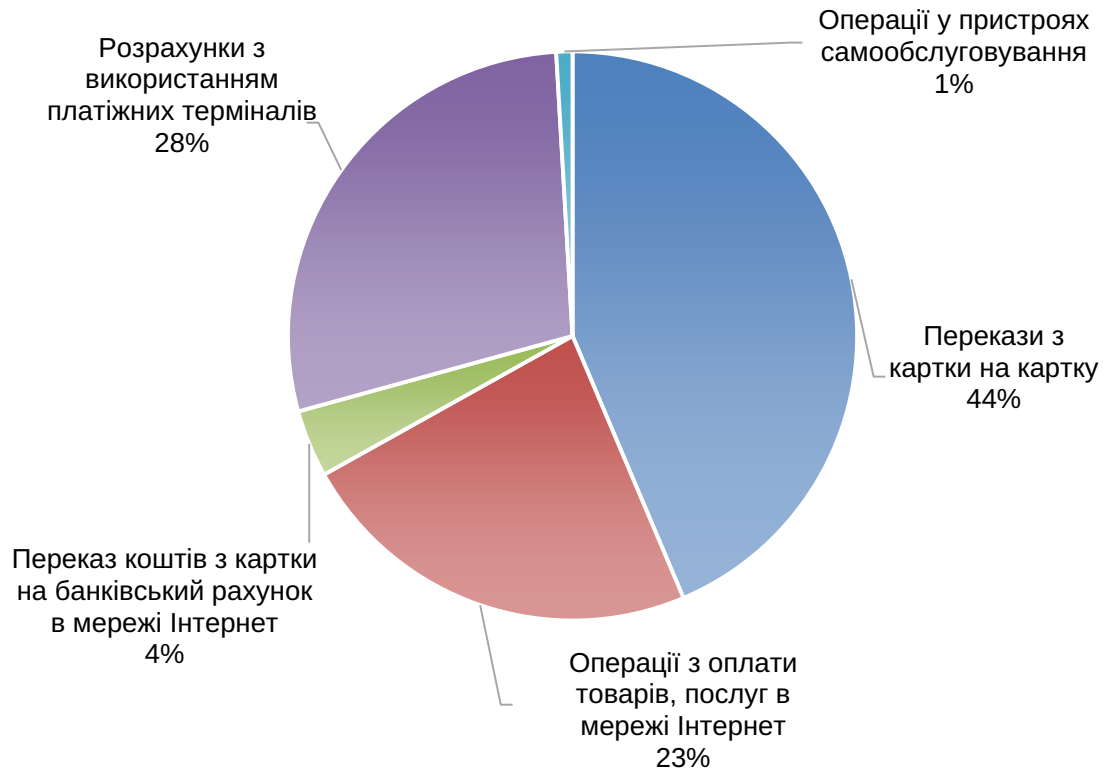
Якщо розглядати структуру безготівкових розрахунків з використанням платіжних карток, то за обсягом операцій станом на 2022 рік найбільшу частку займають перекази з картки на картку – 43,6%, платежі з використанням платіжних терміналів – 28,4%, операції за оплату товарів і послуг в мережах Інтернет – 23,3%.

Таблиця 1

Характеристика окремих видів інноваційних технологій у діяльності банків

Найменування технології	Функціональне призначення	Канали впливу на ефективність банківської установи	Переваги	Недоліки
Штучний інтелект	Алгоритми моделювання банківські послуги, створення інтерфейсів від взаємодії з клієнтами	Персоналізація банківської послуги та продуктів	Швидкість обробки і виявлення клієнтських запитів	Зниження живого спілкування співробітників банку з клієнтом
Блокчейн	Децентралізовані онлайн-сервіси для клієнтів	Підвищення ефективності та надійності банківських операцій	Прискорення процесів при взаємодії контрагентів	Потреба у нормативно-правовому регулюванні
Біометрична ідентифікація	Технологія розпізнавання клієнтів за біометричними параметрами	Вибудовування психологічного профілю клієнта	Створення єдиної системи ідентифікації клієнта банку на основі унікальних даних	Потреба у додатковому захисті особистих даних клієнтів
Віртуальна реальність (VR / AR)	Побудова багатогранного клієнтського досвіду	Підвищення задоволення банківських клієнтів	Можливість симуляції у банку у складних клієнтських ситуаціях	Доволі невисокий рівень технологічного розвитку більшості клієнтів банку
Мобільні технології	Освоєння віддаленого доступу до банківських послуг і продуктів	Підвищення доступності сервісу банківського обслуговування	Посилення рівня персоналізації банківських продуктів	Необхідність у освоєнні клієнтами банку сучасних мобільних технологій

Джерело: складено авторами за даними [5]



Перекази з картки на картку	1352,0
Операції з оплати товарів, послуг в мережі Інтернет	721,3
Переказ коштів з картки на банківський рахунок в мережі Інтернет	118,6
Розрахунки з використанням платіжних терміналів	878,7
Операції у пристроях самообслуговування	28,5

Рис. 1. Розподіл безготівкових операцій в Україні з використанням платіжних карток у 2022 році, млрд грн

Джерело: побудовано авторами за даними [6]

Кількість операцій з використанням платіжних карток, які були емітовані вітчизняними банками, за травень – грудень 2022 року склала 5599,2 млн, а їх загальна сума – 5058,2 млрд грн. Це на 1,4% чисельніше та на 40,5% більше, ніж за аналогічний довоєнний період 2021 року. В Україні, а також за кордоном було здійснено 5194,4 млн безготівкових операцій на загальну суму 3443,9 млрд грн. Це на 4,1% більше за кількістю та на 56,9% за сумою у порівнянні з травнем-груднем 2021 року. При цьому кількість операцій зі зняття готівки з використанням платіжних карток у травні-грудні 2022 року порівняно з відповідним періодом 2021 року зменшилася на 24,1%, а обсяг таких операцій зріс на 15%.

Незважаючи на війну в Україні, варто зауважити, що більшість операцій з платіжними картками у травні – грудні 2022 року були саме безготівковими. Так, у травні – грудні 2022 року частка безготівкових операцій з

використанням платіжних карток становила 69% від загального обсягу операцій з платіжними картками в Україні (за травень – грудень 2021 року даний показник становив 60%). Їхня частка за чисельністю становила майже 93% від загального обсягу операцій з платіжними картками в Україні (за травень – грудень 2021 року – цей показник становив 90%).

Це засвідчує те, що платіжна інфраструктура України, навіть в умовах війни, забезпечує надійне обслуговування безготівкових операцій з використанням платіжних карток, а також високий рівень довіри українців до безготівкових розрахунків.

Карантинні обмеження, спричинені пандемією COVID-19, воєнний стан, який було оголошено 24 лютого 2022 року, енергетичний терор та постійні ракетні обстріли, внесли певні корективи в банківську діяльність та життя людей. Банки активно адаптують свою діяльність, забезпечуючи доступність до бан-

ківських послуг та підвищуючи зручність комунікації для клієнтів. Постійні повітряні тривоги та окупація частини країни призвели до обмеження можливостей фізичного відвідування банківських відділень, у результаті відбулася прискорена трансформація платіжних звичок українців – наші громадяни почали активно користуватися послугами електронної комерції та здебільшого віддають перевагу безготівковим розрахункам, а вітчизняні банки – зосередили зусилля на розвитку Інтернет-банкінгу, оскільки це сприяє забезпеченню безпеки та зручності для клієнтів під час складних умов війни та кризових ситуацій в країні.

У табл. 2 наведено порівняльну характеристику послуг Інтернет-банкінгу окремих вітчизняних банків у 2022 році.

Найбільш популярні послуги Інтернет-банкінгу в Україні представлено на рис. 2.

Аналізуючи показники представлені на рис. 2, можна зробити висновок, що найпопулярнішою послугою онлайн-банкінгу в режимі реального часу є перегляд стану рахунку, її частка становить 19%. Цей показник можна пояснити тим, що дана операція проходить без будь-яких ускладнень, без платежів і комісій. Також досить велика частка, 16%, оплачує комунальні послуги та мобільний зв'язок. Ця функція значно полегшує життя, адже для здійснення платежу більше не потрібно йти у відділення платіжного банку. Деякі банки мають додаткову опцію налаштування повторюваних платежів або шаблонів, щоб певні

необхідні рахунки оплачувалися самими картками.

Разом з тим, варто наголосити, що існує і ряд проблем, які виникають у зв'язку з запровадженням інноваційних технологій в діяльності вітчизняних банків (рис. 3).

Розглянемо їх більш детально:

– недостатня технічна підготовка: деякі банки можуть мати обмежену технічну базу або недостатні ресурси для ефективного впровадження інноваційних технологій [7];

– низька культура інновацій: деякі українські банки можуть зіткнутися з опором з боку персоналу або керівництва щодо впровадження інноваційних технологій через недостатню обізнаність або неприйняття змін [8];

– проблеми безпеки: впровадження інноваційних технологій може збільшити ризики щодо безпеки даних та кіберзлочинності, що потребує високого рівня захисту та інвестицій у кібербезпеку [9];

– регуляторні обмеження: регуляторні вимоги та нормативи можуть ускладнювати впровадження інноваційних технологій, особливо якщо вони пов'язані зі зберіганням та обробкою конфіденційної інформації клієнтів [10];

– фінансові обмеження: недостатні фінансові ресурси або відсутність інвестицій можуть ускладнювати впровадження інноваційних технологій в діяльність банків [11];

– підвищений рівень конкуренції: зростаюча конкуренція на ринку банківських послуг

Таблиця 2

Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу на 2022 рік

Місце в рейтингу	Назва банку	Можливість створення віртуальних карток	Можливість самостійно встановлювати ліміти за картками	Можливість обміну валюти онлайн	Можливість оформлення кредитної заявки на сайті	Проведення SWIFT платежів
1.	Приватбанк	+	+	+	+	+
2.	Альфа-Банк	-	+	-	+	-
3.	УкрСиббанк	-	+	+	+	-
4.	Райфайзен Банк Аваль	-	+	+	+	-
5.	ОТП Банк	-	+	+	-	+
6.	Ощадбанк	-	+	+	-	-
7.	Піреус Банк	+	+	-	+	+
8.	Канкорд	+	-	+	-	-
9.	ПУМБ	-	+	-	-	-
10.	А-Банк	-	-	-	+	+

Джерело: складено авторами за даними офіційних веб-сайтів банків



Рис. 2. Послуги Інтернет-банкінгу в Україні

Джерело: побудовано авторами за даними [6]



Рис. 3. Проблеми запровадження інноваційних технологій в діяльності банків України

Джерело: згруповано авторами

може вимагати від банків швидкого та ефективного впровадження інноваційних технологій для забезпечення конкурентоспроможності [12].

Але разом з тим, варто зауважити, що вітчизняний банківський сектор під впливом

цифрової трансформації вже зазнав радикальних змін, спричинених комплексною дією значної кількості факторів. Розвитку цифровізації сприяють, з одного боку, самі клієнти, які сьогодні використовують все більше цифрових каналів отримання банківських послуг,

використання нових платформ для взаємодії з банками. З іншого боку, використання цифрових інноваційних технологій та аналіз існуючих обсягів даних дозволить створювати принципово нові банківські продукти та послуги, залучаючи до співпраці сучасні фінтех-компанії, які сьогодні активно позиціонують себе на фінансовому ринку. Співпраця з

ними сприяє розвитку досить нестандартних інноваційних моделей банківського бізнесу. Відповідно, відбувається трансформація і система зайнятості в банківських установах. Виходячи з цього, можна стверджувати, що існує ряд переваг впровадження інноваційних технологій в діяльності банківських установ, основні з яких наведемо на рис. 4.

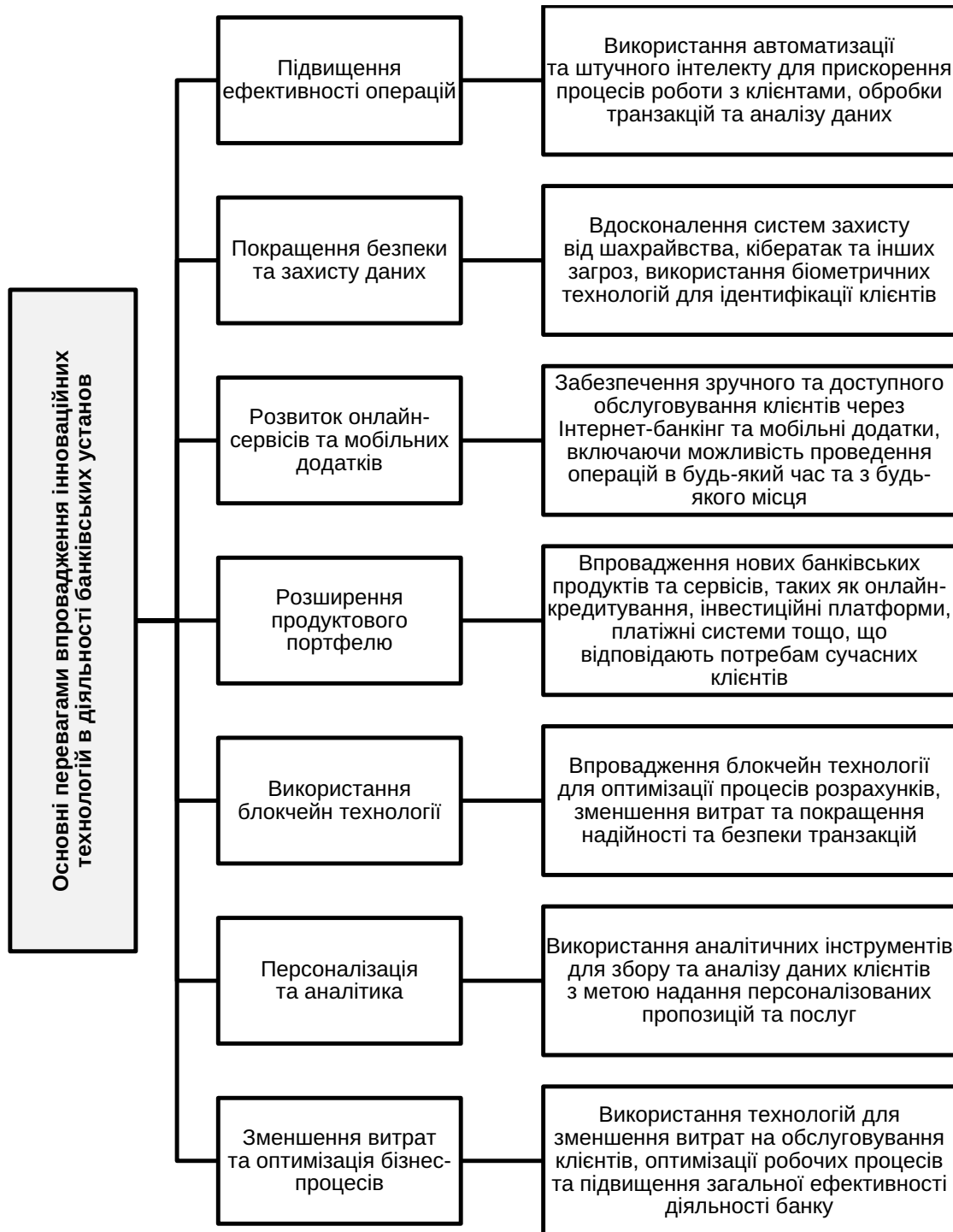


Рис. 4. Основні перевагами впровадження інноваційних технологій в діяльності банківських установ

Джерело: розроблено авторами

Висновки. Таким чином, можемо зробити висновок, що у найближчому майбутньому, тенденція впровадження інноваційних технологій в діяльність вітчизняних банківських установ під впливом цифрової трансформації стане одним з ключових векторів розвитку банківського бізнесу, що передбачатиме поши-

рення технології OpenAPI, електронної комерції, біометрії, а також впровадження зручних платіжних рішень. В свою чергу, це сприятиме появі нових фінансових стартапів, а разом з тим і розширенню кола учасників платіжного ринку та розвитку інноваційних технологій, продуктів, послуг і сервісів вітчизняних банків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Стратегія Національного банку України до 2025 року. *Офіційний сайт Національного банку України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-natsionalniy-bank-do-2025-roku-fokus-na-aktivizatsiyu-ekonomichnogo-zrostannya-ta-tsifrovizatsiyu>
2. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 р. № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>
3. Ключка О. В., Богріновцева Л. М., Федорчук Н. М. Особливості використання сучасних банківських продуктів та технологій в діяльності банків як суб'єктів фінансового ринку. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 12 (270). С. 86–97
4. Давиденко Н. М., Колодяжна В. О. Оцінювання фінансової безпеки банківської системи України. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2020. № 40. С. 51–58.
5. Коваленко В. В. Цифрова трансформація банківського сектору економіки України. *Фінанси України*. 2021. № 3. С. 84–98.
6. Офіційний сайт Національного банку України. Веб-сайт. URL: <https://bank.gov.ua/>
7. Чуницька І. І., Богріновцева Л. М. Вплив цифрових технологій на розвиток фінансового ринку України. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2342/2263>
8. Фінансовий ринок: підруч.: у 2-х т. / кер. авт. кол. і наук. ред. Ю. М. Коваленко. Ірпінь: УДФСУ, 2018. Т. 1. 442 с.
9. Інноваційна модернізація менеджменту в умовах глобальної нестабільності: монографія / за заг. ред. А. Ю. Горбового; М. О. Кужельєв, С. В. Онишко, В. І. Куценко, А. А. Олешко, М. В. Гусятинський, А. А. Халецька та ін.; Ун-т державної фіскальної служби України. Ірпінь-Білосток, 2018. 305 с.
10. Реверчук С. К., Творидло О. І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. *Економічний простір*. 2022. № 179. С. 12–18.
11. Давиденко Н. М. Концептуальна модель оцінки фінансового стану банківських установ. *Актуальні проблеми економіки*. 2006. № 9. С. 30–37.
12. Гасій О., Скорба О., Рошко Н. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>

REFERENCES:

1. Stratehiia Natsionalnoho banku Ukrainy do 2025 roku [Strategy of the National Bank of Ukraine until 2025] Ofitsiyni sait Natsionalnoho banku Ukrainy. Retrieved from: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-natsionalniy-bank-do-2025-roku-fokus-na-aktivizatsiyu-ekonomichnogo-zrostannya-ta-tsifrovizatsiyu>
2. Pro platizhni posluhy: Zakon Ukrainy vid 30.06.2021 r. № 1591-IX. [On payment services: Law of Ukraine dated 30.06.2021 No. 1591-IX]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>
3. Kliuchka, O. V., Bohrinovtseva, L. M., & Fedorchuk N. M. (2023). Osoblyvosti vykorystannia suchasnykh bankivskykh produktiv ta tekhnolohii v diialnosti bankiv yak subiektiv finansovoho rynku [Peculiarities of the use of modern banking products and technologies in the activities of banks as subjects of the financial market]. *Aktualni problemy ekonomiky – Actual problems of the economy*, vol. 12 (270), pp. 86–97 [in Ukrainian].
4. Davydenko, N. M., & Kolodiazhna, V. O. (2020). Otsiniuvannia finansovoi bezpeky bankivskoi systemy Ukrainy [Assessment of the financial security of the banking system of Ukraine]. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnogo universytetu. Seriiia «Ekonomiczni nauky» – Scientific Bulletin of Kherson State University. Series «Economic Sciences»*, vol. 40, pp. 51–58 [in Ukrainian].
5. Kovalenko, V. V. (2021). Tsyfrova transformatsiia bankivskoho sektoru ekonomiky Ukrainy [Digital transformation of the banking sector of the economy of Ukraine]. *Finansy Ukrainy – Finances of Ukraine*, vol. 3, pp. 84–98 [in Ukrainian].

6. Ofitsiynyi sait Natsionalnoho banku Ukrainy [Official website of the National Bank of Ukraine. Website.] Retrieved from: <https://bank.gov.ua/>
7. Chynytska, I. I., & Bohrinovtseva, L. M. (2023). Vplyv tsyfrovyykh tekhnolohii na rozvytok finansovoho rynku Ukrainy [The influence of digital technologies on the development of the financial market of Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, 49. Retrieved from <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2342/2263> [in Ukrainian].
8. Kovalenko, Yu. M. (Ed.). (2018). *Finansovyi rynek* [Financial market]. Irpin: UDFSU [in Ukrainian].
9. Horbovyi, A. Yu. (Ed.). (2018). Innovatsiina modernizatsiia menedzhmentu v umovakh hlobalnoi nestabilnosti [Innovative modernization of management in conditions of global instability]. Un-t derzhavnoi fiskalnoi sluzhby Ukrainy. Irpin-Bilostok [in Ukrainian].
10. Reverchuk, S. K., & Tvorydlo, O. I. (2022). Osoblyvosti rozvytku ta derzhavnoho rehuliuвання rynku bankivskykh posluh Ukrainy v umovakh tsyfrovizatsii [Peculiarities of development and state regulation of the banking services market of Ukraine in conditions of digitalization]. *Ekonomichnyi prostir – Economic space*, vol. 179, pp. 12–18 [in Ukrainian].
11. Davydenko, N. M. (2006). Kontseptualna model otsinky finansovoho stanu bankivskykh ustanov [Conceptual model of assessment of the financial condition of banking institutions]. *Aktualni problemy ekonomiky – Actual problems of the economy*, vol. 9, pp. 30–37 [in Ukrainian].
12. Hasii, O., Skorba, O., & Roshko, N. (2024). Vplyv internet-bankinhu ta mobilnykh dodatkov na zruchnist ta dostupnist bankivskykh posluh dlia kliientiv v Ukraini [The influence of Internet banking and mobile applications on the convenience and accessibility of banking services for clients in Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo – Economy and society*, vol. 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>