

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-89>

УДК 336.71:004

ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ БАНКІВ УКРАЇНИ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

DIGITALIZATION OF UKRAINIAN BANKS: CURRENT TRENDS AND PERSPECTIVES

Корицька Ольга Іванівна

кандидат економічних наук,

Національний університет «Львівська політехніка»

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4852-188X>**Кухта Ігор Вікторович**

здобувач вищої освіти другого (магістерського) рівня,

Національний університет «Львівська політехніка»

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6905-2158>**Korytska Olha, Kukhta Ihor**

Lviv Polytechnic National University

У статті досліджуються сучасні тренди диджиталізації банків України, зокрема розвиток онлайн-банкінгу та мобільних додатків. Проведено загальний огляд диджиталізації банків України, виокремлено переваги цифровізації банківських послуг. Основну увагу приділено аналізу цифрових технологій у провідних банках України. Окреслено ключові переваги диджиталізації мобільних застосунків найбільш популярних банків, визначено основні послуги, доступні в онлайн-форматі. Проведено порівняльний аналіз можливостей банківських мобільних застосунків. Окрім цього, охарактеризовано сучасні тренди у сфері диджиталізації банківського сектору, а також представлено перспективи його подальшого розвитку. Окремо розглянуто питання ризиків, пов'язаних із захистом персональних даних, зокрема загрози кіберзлочинності, крадіжки персональних даних і фінансового шахрайства.

Ключові слова: банківський сектор, диджиталізація, кіберзлочинність, онлайн-банкінг, цифрові технології.

The article examines modern trends in the digitalization of Ukrainian banks, in particular, the development of online banking and mobile applications. A general overview of digitalization of Ukrainian banks is provided, and the advantages of digitalization of banking services are highlighted. The main attention is paid to the analysis of digital technologies in leading Ukrainian banks. The key advantages of digitalization of mobile applications of popular banks are highlighted, and the main services offered in the online format are defined. A comparative analysis of the capabilities of banking applications is carried out. In addition, current trends in the digitalization of the banking system are characterized, and prospects for further development of this area are highlighted. The risks associated with the protection of personal data, in particular the threat of cybercrime, identity theft and financial fraud, are also considered separately. The study highlights such modern tools as the use of artificial intelligence, chatbots, and blockchain, which help to improve the security of financial transactions and optimize the process of providing banking services. The analysis of artificial intelligence was conducted in the context of improving the process of processing customer requests, as well as to increase user engagement in a particular application by providing a tool for analyzing costs and issuing the best offers for the client. The popularity of banking mobile applications is assessed by the number of downloads and user ratings, as well as by functionality. The research examines the availability of such services in mobile applications as opening credit lines, linking cards from other banks, paying bills, and other functions that are necessary for customer convenience. In addition to services, security issues were investigated, including the use of 3D Secure and the ability to manage geolocation to improve personal data protection. The study also highlighted the disadvantages of online banking that discourage customers and reduce the level of trust in online banking. Any technical problems can cause customer irritation and significantly reduce their desire to use a particular bank. Thus, customers are looking for better technological solutions from competing banks.

Keywords: banking sector, cybercrime, digital technologies, digitalization, online banking.

Постановка проблеми. Диджиталізація банків України є потужним результатом технологічного прогресу банківського сектору у сучасних умовах розвитку цифрових технологій. Зважаючи на це, діяльність банків відбувається у середовищі високої конкуренції, потребуючи прийняття інноваційних рішень. Зростання попиту на онлайн-послуги, безконтактні фінансові операції, мобільні платформи спонукали керівництво банків активніше приймати рішення щодо роботи у напрямі диджиталізації. Онлайн-банкінг не лише сприяє підвищенню зручності та швидкості обслуговування клієнтів, але і надає змогу банкам знизити операційні витрати, нівелювати певні ризики їх роботи, а також забезпечити вищий рівень кібербезпеки.

Основна мета дослідження полягає в оцінюванні результатів диджиталізації банків України, а саме їх мобільних застосунків. Зокрема, щодо виявлення ключових трендів у сфері цифровізації банків для аналізу їх перспектив розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасних ринкових умовах процес диджиталізації відбувається дуже швидко, зокрема у сфері надання банківських послуг. Проблематику диджиталізації банківського сектору досліджують, до прикладу, Болдова А. А., Болдов А. О., які наголошують на важливості диджиталізації надання банківських послуг як запоруки стабільності фінансового простору [1]. Малишко Є. О. стверджує, що такі зміни у сфері інформаційних технологій, тобто диджиталізація, дозволять банкам ставати більш конкурентоспроможними [2]. Романовська Ю. А., Складанюк М. С. дослідили, що має бути створена синергія між банківництвом та інформаційним простором [3]. У свою чергу Сорока Б. Р. визначила перелік ризиків для індивідуальних учасників у секторі диджиталізації фінансового ринку [4]. Козлянченко О. М., Холявко Н. І. заявили, що інформаційні технології у банківському секторі підвищують якість і швидкість обслуговування клієнтів, застосовують персоналізований підхід [5]. Тобто, можемо відзначити високу активність наукових пошуків у цій тематиці та проблематиці.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний обсяг досліджень, не всі аспекти диджиталізації банківських послуг є всебічно розглянуті. На нашу думку, недостатньо уваги приділено впровадженню інноваційних технологій у роботу мобільних застосунків, а також

забезпечення їхньої стабільної роботи. Зокрема це стосується безперервної роботи застосунків у невеликих банків, адже у них є підвищений ризик і технічна вразливість щодо стабільності роботи програмного забезпечення. Разом із низьким рівнем технічної підтримки це може становити проблему для безперебійного функціонування і якісного задоволення потреб клієнтів. Окрім цього, для аналізування диджиталізації банківських установ потрібно мати доступ до даних, часто конфіденційних, адже повноцінне дослідження роботи онлайн-банкінгу потребує значних інформаційних та технічних ресурсів. Наявні опитування та наукові публікації щодо функціонування онлайн-банкінгу потребують додаткових досліджень і є актуальними.

Формування цілей статті (постановка завдання). Основна ціль публікації – аналіз сучасних трендів диджиталізації банків України із акцентом на розвиток мобільних застосунків та онлайн-банкінгу. У дослідженні виокремлено основні переваги та недоліки диджиталізації банківських послуг, зроблено висновки про сучасний стан системи та її розвиток.

Виклад основного матеріалу дослідження. Диджиталізація це впровадження цифрових технологій у всі аспекти бізнесу. Зокрема це тлумачення поширюється на банківський сектор, коли фінансові установи впроваджують систему надання послуг онлайн. Сам ринок цифровізованих банківських послуг в Україні помітно зростає, зокрема через вплив різних зовнішніх факторів, які акумулюють впроваджувати рішення для дистанційного користування послугами. Україна здійснює значний прогрес у напрямку диджиталізації, тому він для банків є невід'ємною складовою. Зазвичай процес диджиталізації банків супроводжується створенням онлайн-банкінгу. Онлайн-банкінг – це можливість дистанційного банківського обслуговування, який дає повний доступ до рахунків користувача через Інтернет [6].

Перевагами онлайн-банкінгу є [7]:

1. Дистанційне управління рахунками, картками. Можна в будь-який момент здійснити перевірку балансу або проконтролювати проведення операції.

2. Швидке виконання фінансових операцій. Грошові перекази проводяться за декілька секунд в онлайн-режимі.

3. Оплата послуг. Більшість послуг можна оплатити онлайн і не стояти в чергах. Переважно люди оплачують онлайн комунальні

послуги, поповнюють рахунок мобільного телефону, сплачують штрафи, податки та інше.

4. Взаємодія з банківськими операціями. Можна дистанційно відкрити депозит, оформити кредит, відкрити нову карточку чи рахунок.

5. Мінімальна комісія. Незначна комісія за послуги все-таки є, але вона переважно нижча, ніж у відділенні банку.

Більшість банків уже запровадили ці технології у свої мобільні застосунки, де люди користуються онлайн-банкінгом. Зокрема набирає популярності метод гейміфікації, який залучає клієнтів активніше використовувати мобільний банкінг за рахунок впровадження ігрових механік у неігрові процеси.

Основні цифрові тренди банків України в наш час це: мобільний банкінг, використання штучного інтелекту (ШІ), чат-ботів, блокчейн-технологій. Саме мобільний та інтернет-банкінг є головними тенденціями цифрової трансформації банків.

Серед банків України зараз є декілька лідерів із мобільного банкінгу, насамперед це ПриватБанк та Monobank [8]. Ці два банки є лідерами за зручністю для клієнтів щодо проведення платіжних операцій із використанням смартфона. ПриватБанк має свої відділення і позиціонує себе найперше не як онлайн-банк, а як повноцінна мережа банків, а Monobank саме працює повністю в онлайн-форматі.

Використання штучного інтелекту та чат-ботів для обслуговування клієнтів є ще одним з важливих напрямів у диджиталізації українських банків. Використання ШІ дозволяє автоматизувати рутинні процеси, зокрема обробку запитів клієнтів. ПриватБанк використовує такий функціонал для роботи контакт-центру. Клієнт дзвонить на гарячу лінію і спілкується зі штучним інтелектом, а, при потребі, розмова переходить до оператора контакт-центру. Також ПриватБанк запустив програму знижок і кешбеку на основі ШІ. Спеціальні пропозиції буде підбирати штучний інтелект на основі персональних характеристик користувача.

Щодо чат-ботів, то це досить новий інструмент для банків, який також дає змогу оптимізувати процес обслуговування клієнтів. Чимало банків уже інтегрували такі рішення у свої платформи, у тому числі Monobank, який має чат-бота віртуального помічника у Telegram, Viber. По-перше, це систематизує питання клієнтів за розділами і дає змогу переключити проблему і запитання клієнта на

відповідного спеціаліста. По-друге, це зменшує навантаження на відділи обслуговування і покращує якість взаємодії із клієнтами.

Зростання популярності онлайн-платежів також стимулює розвиток цифрових рішень. Більшість банків пропонують можливість оплатити товар та послуги в Інтернеті через мобільний застосунок, зокрема це доволі поширена практика в Monobank та ПриватБанк. Monobank інтегрував технології зручної оплати у більшість закладів громадського харчування. Замість очікування офіціанта з терміналом РРО достатньо просканувати QR-код на столі, обрати ресторан, номер стола при цьому вказується автоматично, а чек зберігається одразу в деталях транзакції у виписці банку [9].

Ще одним цифровим рішенням у банківських операціях є блокчейн-технології. В Україні блокчейн-технології застосовують для забезпечення безпеки транзакцій, підвищення прозорості операцій та зменшення ризиків шахрайства. Хоча блокчейн-технології все ще перебувають на етапі розвитку в банках України, вони мають значний потенціал для майбутнього масового поширення.

Цифрова трансформація надала змогу українським банкам розробляти нові продукти, для надання клієнтам зручного і швидкого сервісу. Тому в Україні банки поступово трансформують свої послуги, орієнтуючись на онлайн-сферу.

Для дослідження рейтингу банків щодо можливостей користування їхніми послугами онлайн використано сервіс Google Trends. Він дає змогу прослідкувати активність користувачів у динаміці.

Для порівняння обрано: Монобанк, ПриватБанк, Ощадбанк, О.Банк (мобільний банкінг Ідея Банк), Райффайзен. За назвами цих банків здійснено пошук у Google Trends і виявлено динаміку користувацьких запитів в Україні за 12.06.2024 – 12.09.2024. На рис. 1 відображено візуалізацію результату.

На основі цієї інформації бачимо найбільшу динаміку щодо пошуку терміну «Приватбанк». З цього робимо висновок, що найбільше в Україні у пошуку Google є цей банк, однак це не є однозначною ознакою найбільшої популярності саме цього застосунку для мобільного банкінгу, адже користувачі можуть використовувати браузерну версію банкінгу.

Якщо аналізувати кількість скачувань мобільних застосунків кожного із вище перелічених банків в Google Play, лідирує у рейтингу Monobank (табл. 1).



Рис. 1 Динаміка активності пошукових термінів банків в Україні за 12.06.2024 – 12.09.2024

Джерело: побудовано авторами за [10]

Таблиця 1

Кількість завантажень мобільних застосунків у Google Play (станом на 12.09.24)

Назва застосунку	Кількість скачувань	Оцінка застосунку
Monobank — банк у телефоні	понад 10 млн	4,8
Приват24	понад 10 млн	4,8
Ощад	понад 5 млн	4,7
Raiffeisen Online Україна	понад 1 млн	4,2
O.Bank: мобільний банкінг	понад 100 тис	2,9

Джерело: побудовано авторами за [11]

З аналізу даних табл. 1 можемо виснувати, що найбільш популярними є мобільні застосунки від Monobank та ПриватБанк із кількістю завантажень понад 10 млн., а також з високою оцінкою – 4,8 бали з 5. Це вказує на чималу популярність цих мобільних застосунків для банкінгу і вказує на високу довіру користувачів. Набагато менші результати скачування у O.Bank від Ідея Банку. Сам застосунок доволі новий і, можливо, є технічно недосконалим, тому кількість завантажень становить лише понад 100 тис. і загальна оцінка 2,9.

Користувачам можуть не подобатися застосунки з декількох причин:

1. Нестабільна робота та несправний функціонал (застосунки можуть працювати нестабільно, повільно, зависати, деякі функції можуть працювати некоректно).

2. Поганий інтерфейс (незручна навігація може стати проблемою для багатьох користувачів, навіть для виконання базових функцій).

3. Обмежений функціонал (деякі функції можуть бути недоступними, тому клієнт може надати перевагу іншому банку та застосунку).

4. Проблеми із технічною підтримкою (технічна підтримка деяких банків може бути надто повільною, що стане причиною незадоволення користувачів).

Усе це призводить до негативних відгуків про мобільний банкінг, і в цьому випадку банк втрачає конкурентоспроможність та репутацію.

Для додаткового аналізу варто оцінити функціонал кожного із аналізованих банківських застосунків і обрати найкращий. Результати оцінювання функціоналу для клієнтів наведено у табл. 2.

Таблиця 2

Результати оцінювання функціональних можливостей банківських застосунків

Банк	Відкриття кредитної лінії	Долучення карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку	Прив'язка різних рахунків клієнта	Відкриття валютного депозиту у застосунку	Сума балів
Монобанк	+	+	+	+	+	5
ПриватБанк	+	+	+	+	+	5
Ощадбанк	+	-	+	-	+	3
Райффайзен Банк	+	-	+	-	-	2
Ідея Банк	+	-	+	+	+	4

Джерело: побудовано авторами за [12]

Аналіз функціональних можливостей для клієнтів є, на нашу думку, одним із найважливіших критеріїв вибору мобільного банкінгу. Як бачимо із табл. 2, найбільше балів у застосунку від ПриватБанку та Монобанк – 5, тобто, фактично, весь функціонал для клієнтів доступний. На другій позиції Ідея Банк – 4 бали із неможливістю долучення карт інших банків. Третє місце в Ощадбанку – 3 бали, четверте – у Райффайзен Банку із 2 балами.

Із розвитком сучасних технологій банки, які не адаптуються до вимог та особливостей ринку, не зможуть повноцінно конкурувати. Банки, які забезпечують широкий функціонал у своїх мобільних застосунках, мають перевагу та зможуть залучити більше клієнтів.

Висновки. У статті досліджено важливість впровадження диджиталізації у процес надання банківських послуг. Дослідження сучасних трендів диджиталізації банків України вказує на те, що впровадження онлайн-банкінгу стало ключовим для підвищення конкурентоспроможності банків. Спершу ця модернізація стосувалася створення інтернет-банкінгу із використанням веб-браузера,

пізніше, із розвитком цифрових технологій, розпочалося масове використання мобільних застосунків. Такі цифрові переваги як дистанційне управління рахунками, швидкість здійснення операцій, інтеграція штучного інтелекту і чат-ботів робить онлайн-банкінг надзвичайно зручним для користування. Однак є певні недоліки, пов'язані зі стабільністю роботи застосунків та їх технічною підтримкою. Це суттєво впливає на рівень довіри до банків. Однак банки, які активно розвивають цифрові технології, зокрема ПриватБанк та Монобанк, займають лідируючі позиції на українському ринку і продовжують їх утримувати. Диджиталізація банків є клієнтоорієнтованим перспективним процесом, завдяки впровадженню інноваційних рішень зручності користування мобільними застосунками, економії часу та коштів на відвідування клієнтами відділень банків. Отже, цифровізація банківських послуг є важливим елементом розвитку економіки України, а також підвищення рівня цифрової грамотності населення. При цьому, загрози та ризики таких процесів потребують ґрунтовних подальших досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Болдова А. А., Болдов А. О. Диджиталізація 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. Диджиталізація 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. Диджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-4>
4. Сорока Б. Р. Диджиталізація 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 диджиталізації банківського сектору. *Проблеми економіки*. 2021. № 2 (48). С. 217–224. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-2-217-224>
6. Що таке інтернет-банкінг? Дія.Бізнес. URL: <http://surl.li/gbyijf>

7. Мірошник Р.О., Кухта І.В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39>
8. Рейтинг банківських додатків. Forbes. URL: <http://surl.li/vtirt>
9. Сервіс швидкого розрахунку в ресторанах від Monobank. IT-community. URL: <https://itc.ua/news/monobank-zapustiv-servis-shvidkogo-rozrahunku-v-kafe-ta-restoranah/>
10. Порівняння пошукових запитів банків у Google Trends. Інструмент аналізу пошукових запитів Google Trends. URL: <http://surl.li/zcjajz>
11. Кількість завантажень мобільних застосунків. Google Play. URL: <http://surl.li/pegoob>
12. Функціонал мобільних банківських додатків. Асоціація ЄМА. URL: <https://www.ema.com.ua/business/openapigroup/>

REFERENCES:

1. Boldova A. A., Boldov A. O. (2022) Dydzhitalizatsiia bankivskykh servisiv yak peredumova podalshoho rozvytku finansovoho prostoru Ukrainy [Digitization of banking services as a prerequisite for the further development of the financial space of Ukraine]. *Economy and society*. № 42. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-8> (accessed October 22, 2024) (in Ukrainian).
2. Malyshko Y. O. (2022) Dydzhitalizatsiia na finansovomu rynku: perevahy ta nedoliky [Digitalization in the financial market: advantages and disadvantages]. *Economy and society*. № 39. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-34> (in Ukrainian).
3. Romanovska Y. A., Skladaniuk M. S. (2022) Dydzhitalizatsiia bankivskoho sektoru v umovakh pandemii [Digitalization of the banking sector in the conditions of a pandemic]. *Economy and society*. № 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-4> (in Ukrainian).
4. Soroka B. R. (2022) Dydzhitalizatsiia finansovoho rynku Ukrainy: kluchovi ryzyky dlia indyvidualnykh investoriv [Digitization of the financial market of Ukraine: key risks for individual investors]. *Economy and society*. № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-76> (in Ukrainian).
5. Kholiavko N. I., Kozlianchenko O. M. (2021) Svitovi tendentsii dydzhytalizatsii bankivskoho sektoru [Global trends in digitalization of the banking sector]. *Problems of economics*. № 2 (48), pp. 217–224. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-2-217-224> (in Ukrainian)
6. What is Internet banking? Dii.Biznes. Available at: <http://surl.li/gbyjif>
7. Miroshnyk R. O., Kukhta I. V. (2023) Didzhitalizatsiia bankivskoi systemy Ukrainy v suchasnykh umovakh [Digitization of the banking system of Ukraine in modern conditions]. *Economy and society*. № 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39> (in Ukrainian).
8. Rating of banking applications. Forbes. Available at: <http://surl.li/vtirt>
9. Quick payment service in restaurants from Monobank. IT-community. Available at: <https://itc.ua/news/monobank-zapustiv-servis-shvidkogo-rozrahunku-v-kafe-ta-restoranah/>
10. Comparison of bank searches in Google Trends. Google Trends search query analysis tool. Available at: <http://surl.li/zcjajz>
11. Number of application downloads. Google Play. Available at: <http://surl.li/pegoob>
12. Functionality of mobile banking applications. EMA Association. Available at: <https://www.ema.com.ua/business/openapigroup/>