

УДК 332.12

Ю. А. Романовська,
д. е. н, доцент, доцент кафедри фінансів,
Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1099-0787>
В. В. Данилюк,
студентка, Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-4227-6185>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.7.105

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ: ПЕРЕДУМОВА РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО СЕКТОРУ

Yu. Romanovska,
Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance,
Vinnytsia Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics
V. Danyliuk,
Student, Vinnytsia Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics

DIGITALISATION IN RETAIL BANKING: A PREREQUISITE FOR THE DEVELOPMENT OF THE BANKING SECTOR

У статті досліджено особливості розвитку процесу діджиталізації в банківській сфері в кризових умовах, визначено які саме чинники вплинули на формування клієнтської бази в умовах війни. В роботі визначено, що клієнти банку — це основа його розвитку та конкурентоспроможності. Мобільність, якість та швидкість обслуговування клієнтів (фізичних осіб) є пріоритетом для банківської сфери в умовах воєнного стану, що можна забезпечити шляхом розвитку цифрових технологій. В умовах воєнного часу діджиталізація в банківській сфері ілюструє переваги та поширеність фінансових діджитал-сервісів в процесі обслуговування клієнтів у роздрібному банкінгу. В роботі окреслено, що діджиталізація банківської системи налічує ряд переваг переваг як для клієнтів, так і для банків.

The article examines the peculiarities of the development of the digitalization process of the banking sector in the conditions of the crisis, determines the factors that influenced the formation of the client base in the conditions of the war. It has been established that the bank's clients are the basis of its development. Mobility, quality and speed of customer service (individuals) is a priority for the banking sector in the conditions of martial law, which can be ensured due to the development of digital technologies. Digitization makes it easier for people in war zones or temporarily occupied territories to access banking services, as well as convenient for people who have moved abroad and people with special needs. The coronavirus pandemic was the first impetus for the development of digital technologies in the banking sector. It is the digitization of the financial and banking sectors that has accelerated digital transformation and the introduction of new technologies, namely

digitization has doubled. Digitization of the banking system is not only a technological process, but also a complex process that requires commercial banks to pay more attention to providing customers with quality services that take into account their specific needs. The wartime digitization of the banking sector illustrates the benefits and prevalence of financial digital services in the customer service process in retail banking.

The work analyzed 5 banks of Ukraine, which have the largest client base, namely Privatbank, Oshchadbank, Raiffeisen Bank, PUMB, UNIVERSAL BANK (monobank) according to such characteristics as deposits and loans of individuals. Deposits of individuals of the considered banks in 2023 compared to 2022 have an upward trend, which indicates that the market of banking services is developing, despite the impact of the crisis situation in the country. As for the study of banks on loans to individuals, in 2020–2023, the loan portfolio of banks grew moderately, which indicates the general development of these banks, regardless of the state of war.

The main objective of the modern banking sector is to make financial services and transactions available 24/7 from anywhere in the world using Internet communications. The development of the banking services market leads to an increase in the use of electronic technologies designed to simplify the process of using services for customers. The document emphasizes that digitalization of the banking system has a number of advantages for both customers and banks.

*Ключові слова: банк, діджиталізація, клієнти, воєнний стан, криза.
Key words: bank, digitalisation, customers, martial law, crisis.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Стале функціонування та динамічний розвиток банківської системи є однією з умов успішного розвитку економіки країни. Однак останніми роками українська банківська система працює в умовах невизначеності, фінансової нестабільності, політичних змін, тобто в кризових умовах — короновіруса та воєнного стану. Так як банківські установи відіграють ключову роль у формуванні фінансової стабільності держави, виникає необхідність у забезпеченні безперервності функціонування банківських інституцій, що можливо реалізувати використовуючи діджитал-інструменти. Актуальність діджиталізації банківської системи в умовах воєнного часу значно зростає з огляду на дотримання безпеки, це і зменшення ризиків для життя та здоров'я людей, пов'язаних з відвідуванням банківських відділень, і забезпечення безперервної роботи банківської системи в умовах руйнування інфраструктури та перебоїв з електропостачанням. Діджиталізація сприяє доступності доступу до банківських послуг для людей, які перебувають у зоні бойових дій або тимчасово окупованих територіях, є зручною для людей, які виїхали за кордон та осіб з особливими потребами. Не можна не вказати на переваги діджиталізації саме для банківських установ, а саме зниження витрат банків на утримання відділень та персоналу, автоматизація багатьох банківських процесів та підвищення швидкості та зручності проведення банківських операцій. Важливо зазначити, що діджиталізація банківської системи — це не лише технологічний процес, але й комплексний процес, який вимагає від комерційних банків приділяти більше уваги наданню клієнтам якісних послуг, що враховують їхні специфічні потреби. Крім того, керівництво банків змушене враховувати зростаючу тенденцію на сучасних міжнародних фінансових ринках до підвищення якості, а не кількості

банківських послуг, про що свідчить розробка та застосування американськими та європейськими банками показників задоволеності клієнтів, а також створення систем управління якістю в банках. Таким чином, пріоритетом діджиталізації банківської системи виступає клієнтська база.

Успішна діджиталізація банківської системи України є важливим кроком на шляху до перемоги у війні та побудови успішного та демократичного майбутнього.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ПУБЛІКАЦІЙ

Тема діджиталізації обслуговування фізичних осіб у банківських установах є актуальною, та має достатню кількість публікацій. Про це свідчить велика кількість наукових робіт та увага провідних фахівців, а саме Болдова А.А., Болдов А.О. досліджують в своїх наукових матеріалах темпи розвитку діджиталізації, так як вважають, що від цього залежить швидкість розвитку країни. Копилова О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О. визначають основні виклики та перспективи, що супроводжують процес діджиталізації. Андрушків І. П., Надієвць Л. М. присвятили свої роботи дослідженню світового та вітчизняного досвіду використання діджиталізації у банківському секторі. Проте ця тема потребує подальшого дослідження, зокрема, в частині визначення підвалин наявних процесів діджиталізації в сфері банківського обслуговування фізичних осіб в сучасних умовах.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою даної статті є дослідження підґрунтя процесу діджиталізації та виокремлення особливостей розвитку цього процесу в умовах воєнного стану; аналіз індексу задоволення клієнтів банківських установ.

Таблиця 1. Аналіз банків по депозитах фізичних осіб 2020—2023 роки, млрд грн

№	Банк	2020	2021	2022	2023
1	ПриватБанк	159,5	226,4	333,9	464,1
2	ОЩАДБАНК	74,6	121,8	166,7	192,7
3	Райффайзен Банк	18,3	42,5	57,2	69,0
4	ПУМБ	14,3	35,1	38,0	52,6
5	УНІВЕРСАЛ БАНК	22,1	33,5	49,2	85,5

Джерело: систематизовано авторами на основі джерела [7—11].

Таблиця 2. Порівняння обраних банків по кредитам фізичним особам 2020—2023 роки, млрд грн

№	Банк	2020	2021	2022	2023
1	ПриватБанк	25,0	51,7	43,2	73,6
2	Ощадбанк	3,3	13,6	11,5	17,7
3	Райффайзен Банк	3,5	7,3	4,5	19,5
4	ПУМБ	3,65	19,6	9,9	22,2
5	УНІВЕРСАЛ БАНК	7,3	23,7	17,6	25,3

Джерело: систематизовано авторами на основі джерела [7—11].

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Український банківський сектор пережив перші місяці війни з помірними втратами, оскільки НБУ та банки вчасно вжили заходів для забезпечення безперебійної роботи фінансових установ. З початком повномасштабної війни росії в Україні попит на кредити з боку домогосподарств знизився, кредитування бізнесу підтримувалося вдосконаленими державними програмами. Рівень ліквідності залишався стабільно високим, незважаючи на воєнні ризики, також постійний приплив коштів клієнтів збільшив ліквідність банківської системи. Кількість клієнтських рахунків у банках зросла, переважно гривневих депозитів домогосподарств.

Станом на сьогодні український банківський сектор адаптувався до кризи. Банки підтримували роботу мережі та відкривали відділення на звільнених територіях. З початку повномасштабної війни вперше почали зростати гривневі строкові депозити, а строкові депозити в іноземній валюті відновили зростання вперше з часів коронавірусної кризи. Підвищення облікової ставки НБУ стало стимулом для банків піднімати ставки за вкладами для фізичних осіб та для бізнесу. Разом із

вартістю залучень йшли догори і ставки за кредитами. Проаналізуємо Топ 5 банків України, які мають найбільшу клієнтську базу, а саме Приватбанк, ОЩАДБАНК, Райффайзен Банк, ПУМБ, УНІВЕРСАЛ БАНК (monobank) за такими характеристиками як депозити (табл. 1) та кредити (табл. 2) фізичних осіб.

Депозити фізичних осіб розглянутих банків (табл. 1) у 2023 році порівняно з 2022 року мають тенденцію до зростання, це свідчить про те, що ринок банківських послуг розвивається, незважаючи на вплив кризової ситуації в країні. Найбільше зростання відсоткового показника за цей період спостерігається в УНІВЕРСАЛ банку, що становить майже в два рази (42,5%) більшу частку депозитів фізичних осіб. В 2022 р. відповідно до 2021 р. відсоток зростання депозитів фізичних осіб — 31,9%; 2021 р. з 2020 р. — 34,1%. Темп зростання обсягу депозитів фізичних осіб значний, що свідчить про високу довіру клієнтів до банку. Оскільки УНІВЕРСАЛ банк є необанком, то він є прикладом інноваційних діджитал-технологій, який потужно та швидко розвивається, адже в умовах сьогодення необанки користуються значним попитом. Також одне з наймасштабніших фінансових ЗМІ світу "CNBC" включив monobank | Universal bank до міжнародного рейтингу ТОП-200 фінтех-компаній [11], що теж не може не привертати уваги клієнтів до цього банку.

Що стосується найбільшого банку України, Приватбанку то за результатами 2023 року, відповідно до 2022 року обсяг депозитів зріс на 28,1%, якщо розглядати 2022 рік відповідно до 2021 року — на 22,2%, а 2021 рік до 2020 року то відсоток збільшився на 29,6%, що говорить про стабільність в розвитку. Що і варто було очікувати, оскільки Приватбанк є найбільшим державним банком і в будь якому разі для клієнтів він завжди буде в топі найнадійніших.

ОЩАДБАНК, Райффайзен Банк, ПУМБ — депозити в цих банках також зростали, це говорить про те що незважаючи на всі негативні фактори впливу банківський сектор не втрачає довіру своїх клієнтів, вони і надалі вкладають свої кошти. Таким чином, динаміка депозитів фізичних осіб у обраних банках з кожним роком зростає, клієнтська перевага чітко простежується в УНІВЕРСАЛ БАНК.

Що стосується дослідження банків по кредитах фізичним особам (табл. 2), то аналізуючи таблицю можна сказати, що у порівнянні 2020—2021 років кредитний портфель банків помірно зростає, що свідчить про загальний розвиток цих банків. Проте, якщо на прикладі депозитів фізичних осіб ми бачили високі відсотки та значну різницю між обраними банками і змогли виділити один з найбільших, то на прикладі кредитів фізичним особам такої тенденції не проглядається. В цьому випадку все більш стабільно, проте є позитивний відсоток, що

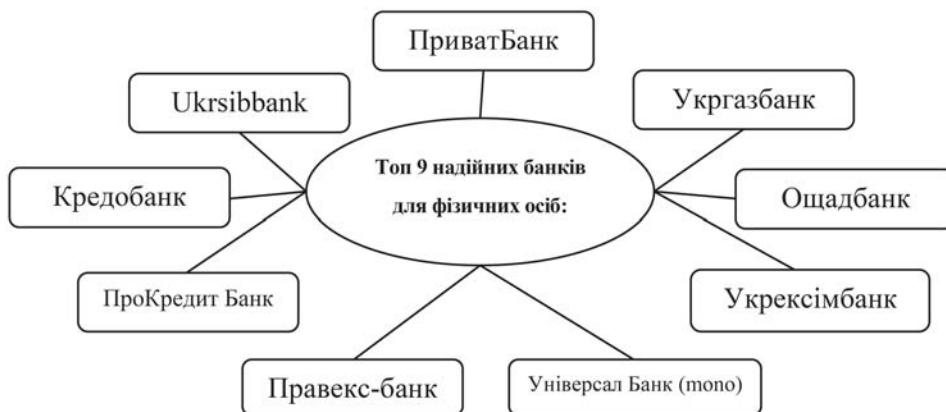


Рис. 1. Топ 9 надійних банків для фізичних осіб

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [13].

говорить нам про помірний розвиток обраних нами банків.

Що стосується 2022 року, то з настанням надзвичайної ситуації в країні, повномасштабним вторгненням та оголошенням воєнного стану відповідно кредитні портфелі банків знизилися, проте як зазначив голова правління ПриватБанку Герхард Бьох: "2023-й рік приніс чимало трагедій, але він був і роком можливостей та адаптації бізнесу до викликів в реаліях війни" [8], тому у 2023 році кредитний портфель обраних для аналізу нами банків збільшився.

В умовах сьогодення за даними Національного банку України можна виокремити топ надійних банків для фізичних осіб (рис. 1).

Загалом станом на 2024 рік в Україні працює 63 банків, з них 28 з іноземним капіталом. Якщо порівнювати кількість банків протягом 5 років (рис. 2), то доречно підкреслити, що політична та військова нестабільність, значна інфляція та загальна економічна дестабілізація негативно вплинула на банківський сектор. Станом з 2020 по 2024 кількість банків знизилася на 16%.

У 2023 році платоспроможні банки України отримали чистий прибуток у розмірі 34 млрд грн, тоді як у 2022 році було зафіксовано збиток у розмірі 152 млн грн. У 2021 році це значення становило 77,5 млрд грн чистого прибутку, що майже вдвічі більше, ніж у 2020 році (39,7 млрд грн), та на 33% більше, ніж у докризовому 2019 році (58,4 млрд грн). Тобто 2020 рік був найменш прибутковим, а 2022 взагалі збитковим, що можна пояснити кризою коронавірусу та повномасштабним вторгненням РФ на території України. Необхідно підкреслити, що банківський сектор швидко підлаштовується під нестійкі кризові умови, саме тому вже в 2021 році прибуток банківських установ виявився майже в два рази більше ніж в 2020 році, а в 2023 році банки вийшли на гарний відсоток прибутковості порівняно зі збитковим 2022 роком. За останніми даними, тобто результатами 2023 року найприбутковішим залишається ПриватБанк —

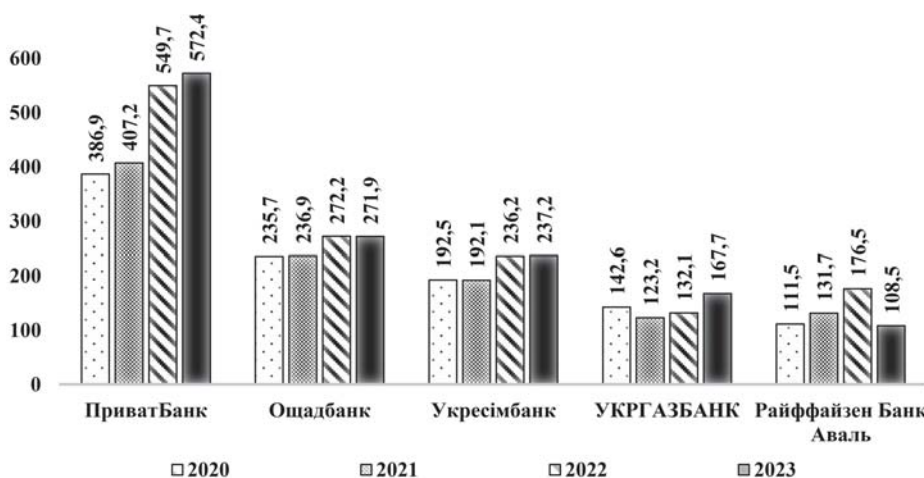


Рис. 3. Рейтинг найбільших банків за величиною активів 2020—2023 рр.

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [7—11].

■ Кількість діючих банків □ З них з іноземним капіталом

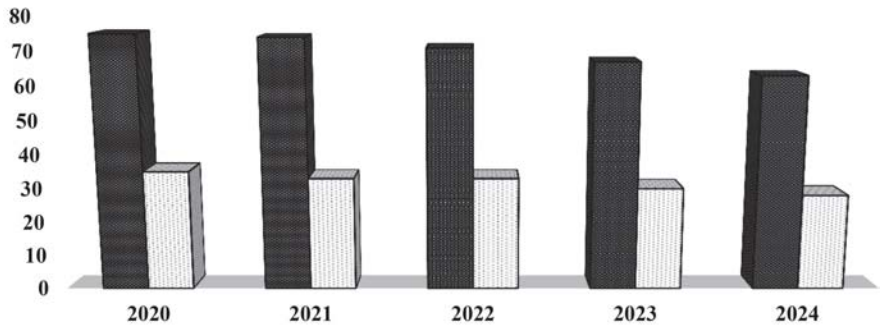


Рис. 2. Кількість банків в Україні протягом 2020—2024 р.р.

Джерело: систематизовано авторами на основі джерела [6].

його прибуток склав 17,76 млрд. грн. За ним зі значним відривом слідує Ощадбанк — 2,71 млрд грн, Укресімбанк — 2,62 млрд грн, Райффайзен Банк — 2,51 млрд грн та Сітібанк — 1,9 млрд грн, а слідом УНІВЕРСАЛ БАНК (моно) — 1,26 млрд грн, Ощадбанк — 1,09 млрд грн, банк "Південний" — 0,46 млрд грн та Айбокс Банк — 0,4 млрд грн. Найбільші збитки за 2023 рік показали Укресімбанк — 8,38 млрд грн, Альфа-Банк — 4,22 млрд грн, Укргазбанк — 3,65 млрд грн. Завершують п'ятірку збиткових ПроКредит Банк — 1,46 млрд грн та Ідея Банк — 0,45 млрд грн. Загалом за підсумком 2023 року 42 банки спрацювали із чистим прибутком, тоді як 21 — із чистим збитком. Розглянемо 5 банків з найбільшими активами (рис. 3).

Найбільшим за величиною активів, однозначно, є ПриватБанк, його активи є найбільшими і з кожним роком вони зростають. Далі йде ОЩАДБАНК та Укресімбанк. Величина їх активів має незначне коливання. Наступний, Укргазбанк, за 2020—2023 роки величина активів цього банку зросла і на кінець 2023 року він показав високий результат. І також Райффайзен банк Аваль — його активи теж росли протягом 2020—2022 років, проте в 2023 році величина його активів сягала 38,6%, що є значним падінням.

В умовах ринкового середовища банківські установи прагнуть досягти конкурентних переваг в умовах кризи і, таким чином, постає питання необхідності врахування якісного та швидкого обслуговування споживача (клієнта) в умовах воєнного стану. Клієнти банку — це фізичні та юридичні особи, які користуються його послугами та є джерелом доходу банківської установи. Клієнт банку — фізична особа, яка отримує або має намір отримати банківські та/або фінансові послуги, не пов'язані з підприємницькою діяльністю [3]. Клієнти, які користуються послугами банку, генерують дохід у вигляді комісій, процентів за кредитами та інших платежів, тобто чим більше клієнтів має банк, тим більшим буде його дохід. Клі-

Таблиця 3. Класифікація клієнтів банку

Постійні клієнти	Ця група клієнтів характеризується наявністю оформленого банківського рахунку та довгостроковими відносинами з банком. Як правило, вони зосереджені на отриманні послуг лише від одного банку.
Випадкові клієнти	Фізичні особи, які не зацікавлені у довгострокових відносинах з конкретним банком. Вони можуть користуватися послугами різних банків для отримання одноразової вигоди або в результаті непередбачуваних обставин.
Нові клієнти	Вони є потенціалом для зростання та розвитку банку. Потенційні клієнти, які бажають отримати вигоду від діяльності банку, можуть проявлятися як в явній, так і в неявній формі.

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [3].

єнти банку — це основа його розвитку (класифікація клієнтів за ознакою постійності відносин представлена в табл. 3).

Традиційні банківські послуги вже втрачають популярність, оскільки Інтернет-ресурси дозволяють банкам приваблювати та взаємодіяти з клієнтами, покращувати певні позиції в секторі фінансових послуг та виходити на менш насичені ринкові ніші. Мобільність та орієнтація на зручність для клієнтів (фізичних осіб) стають

пріоритетами для всіх галузей. Мобільні додатки, спеціалізовані програми, електронні та особисті кабінети стають все більш поширеними.

Основна мета сучасного банківського сектору — зробити фінансові послуги та транзакції доступними 24/7 з будь-якої точки світу в умовах інтернет-комунікацій. Розвиток ринку банківських послуг призводить до збільшення використання електронних технологій, покликаних спростити процес користування послугами для клієнтів. Фізичні особи можуть отримати доступ до банківських послуг на власний розсуд, обираючи місце та час доби, які їм найбільше підходять. Використання новітніх технологій та підходів для стимулювання ринку фінансових послуг має глобальний характер, а ІТ-індустрія стає активним гравцем як інвестор, розробник та генератор ідей. В умовах воєнного часу діджиталізація в банківській сфері ілюструє переваги та поширеність фінансових діджитал-сервісів в процесі обслуговування клієнтів у роздрібному банкінгу. В цілому, діджиталізація банківської системи має багато переваг як для клієнтів, так і для банків, а також для економіки в цілому (рис. 4).

Першим стимулюючим кроком до розвитку цифрових технологій у банківській сфері стала пандемія коронавірусу. Саме цифровізація фінансового, банківського секторів пришвидшили цифрову трансформацію та впровадження нових технологій — а саме, діджиталізація зростає вдвічі [14].

Діджиталізація банківських послуг є необхідним етапом розвитку банківської системи. Вона дає можливість банкам збільшити свою конкурентоспроможність та забезпечити кращий сервіс своїм клієнтам. Не є секретом те, що залучення банком нових клієнтів буде вартувати дорожче за утримання наявних. Оскільки збереження клієнта можливе лише задовольнивши усі його очікування з приводу рівня обслуговування, різноманіття послуг та ціни на них, то існують такі показники як індекс задоволеності (CSI) та індекс лояльності (NPS) клієнта. Індекс задоволеності клієнта визначає рівень задоволення клієнта від наданих послуг та обслуговування, в той час, як індекс лояльності клієнта позначає наскільки клієнт (фізична особа) буде рекомендувати ці послуги своїм знайомим. Дослідження індексу задоволеності фізичних осіб на прикладі декількох банків за 2019—2023 р.р. (представлено на рис. 5).

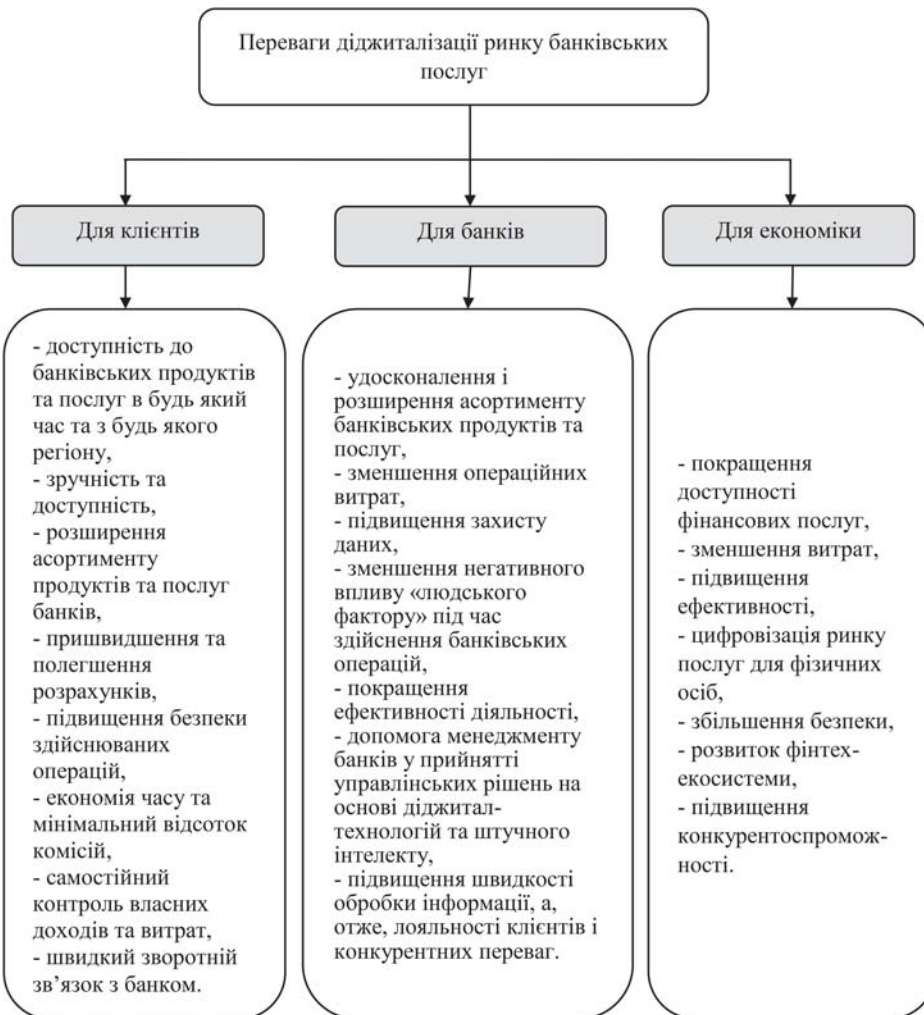


Рис. 4. Переваги діджиталізації банківської системи

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [4].

Аналізуючи на прикладі найбільш надійних за даними НБУ [6] банків індекс задоволеності фізичних осіб за 2020—2023 р.р., можна простежити коливання цього індексу по шкалі від 3 до 5; також необхідно відзначити, що індекси різні і кожного року клієнти банку оцінюють свою задоволеність по різному. З огляду на представлену діаграму, в порівнянні з попередніми роками, дані індексу задоволеності фізичних осіб банками в 2023 найвищі, на що вплинуло розвиток процесу цифровізації банківських послуг для фізичних осіб, а саме впровадження діджитал-технологій, що є актуальним в умовах воєнного стану, зокрема:

— електронні платіжні системи, такі як Apple Pay, Google Pay, PayPal тощо, які дозволяють безпечно здійснювати оплату за товари та послуги через Інтернет або у магазинах з використанням мобільного пристрою;

— інтернет-банкінг, що використовується для управління банківськими рахунками, здійснення платежів, переказів, замовлення послуг тощо за допомогою комп'ютера чи мобільного пристрою;

— ідентифікація, тобто використання біометричних технологій, таких як сканування відбитків пальців або розпізнавання обличчя, для підтвердження особи клієнта та забезпечення безпеки його фінансових операцій;

— автоматизація процесів, залучення штучного інтелекту та машинного навчання для автоматизації процесів прийняття рішень та підтримки клієнтів, що дозволяє покращити якість обслуговування;

— персоналізовані пропозиції аналітики даних для створення персоналізованих фінансових пропозицій та послуг, які відповідають конкретним потребам та умовам клієнтів;

— цифрові консультації та підтримка, надання клієнтам можливості отримати консультацію та підтримку через онлайн-чати, відеодзвінки або електронну пошту з метою вирішення їхніх фінансових питань.

Таким чином, в кризових умовах (воєнний стан) банки поступово адаптуються до нових реалій. Діджиталізація обслуговування фізичних осіб дозволяє банкам покращити обслуговування своїх клієнтів, забезпечити більшу доступність та ефективність фінансових послуг, що робить ці послуги більш зручними та доступними в умовах кризи та позитивно впливає на результат та на відгуки клієнтів банку.

ВИСНОВКИ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Отже, за результатами дослідження діджиталізації процесу обслуговування фізичних осіб у банківських

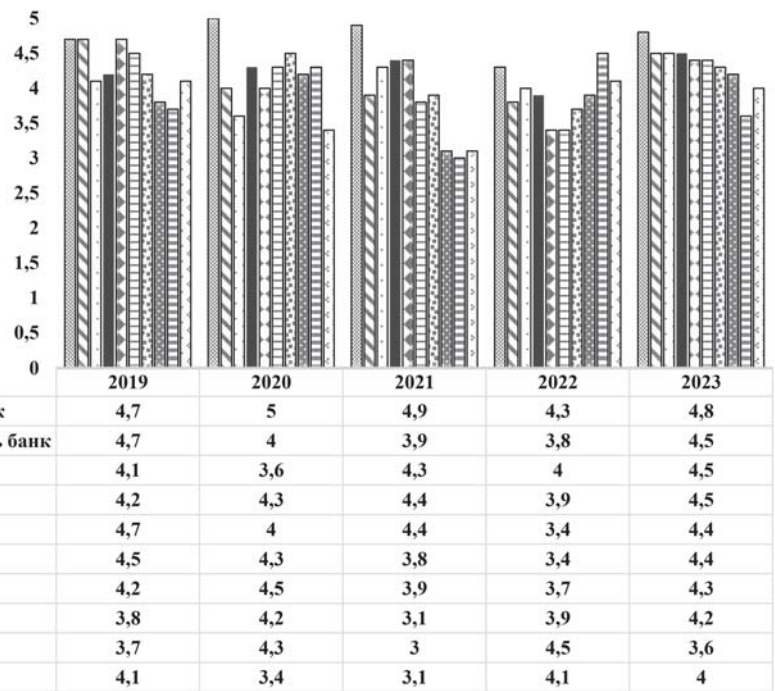


Рис. 5. Індекс задоволеності фізичних осіб 2019—2023 р.р.

Джерело: систематизовано авторами на основі джерела [13].

установах, можна визначити, що розвиток альтернативних форм обслуговування клієнтів виявився характерною рисою сучасної банківської діяльності. На сьогодні найбільш ефективними альтернативними формами розповсюдження роздрібних банківських продуктів є: інтернет-банкінг, контакт-центри, комп'ютеризовані засоби зв'язку та мобільні додатки для смартфонів. Варто зазначити, що елементи системи дистанційного банківського обслуговування є основою для нових форм обслуговування клієнтів, що надає банкам значних конкурентних переваг та зменшує його витрати. Більшість клієнтів не потребують банківських відділень, якщо вони можуть отримати доступ до банківських послуг з будь-якого пристрою (ноутбука, планшета, смартфона, смарт-годинника), в будь-який час і з будь-якого географічного місця. Постійна модернізація терміналів та пристроїв самообслуговування — це одна тенденція розвитку дистанційного банківського обслуговування.

Аналіз індексу задоволеності фізичних осіб на фоні діджиталізації обслуговування в банківській сфері виявив, що запровадження різноманітних діджитал-технологій, які були дуже доречними та актуальними під час пандемії ковід та є гостро актуальними в період сьогодення, особливо враховуючи ту верству населення яка була змушена виїхати з території своєї держави через воєнний стан, позитивно впливає на потреби та задоволення цих потреб для клієнтів. Розглянувши окремі аспекти надійності банків та дослідивши особливості банківських установ можна стверджувати, що навіть попри складні умови та воєнний стан, банки України зберігають та підвищують рівень своїх активів, набувають все більшої довіри від своїх клієнтів, вміло пристосовуються до негативних впливів різного характеру та розширюють клієнтський спектр послуг.

Література:

1. Андрушків І.П., Надієвць Л.М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. Проблеми економіки. 2018. № 4. С. 195—200.
2. Гнидюк І.В., Складанюк М.С. Розвиток digital-технологій на ринку фінансових послуг України в умовах воєнного стану. Економіка та суспільство. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1642> (дата звернення 29 лютого 2024).
3. Закон про банки і банківську діяльність URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 27 лютого 2024).
4. Копилова О.В., Пичугіна Ю.В., Гончар К.О. Діджиталізація банківського сектору України — виклики та перспективи. Економіка та суспільство. 2023. № 50. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (дата звернення 23 лютого 2024).
5. Наглядова статистика НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (дата звернення 26 лютого 2024).
6. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/> (дата звернення 27 лютого 2024).
7. Офіційний сайт Ощадбанку. URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення 27 лютого 2024).
8. Офіційний сайт Приватбанку. URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення 27 лютого 2024).
9. Офіційний сайт ПУМБ банк. URL: <https://www.pumb.ua/> (дата звернення 27 лютого 2024).
10. Офіційний сайт Райффайзен Банк. URL: <https://raiffeisen.ua/> (дата звернення 27 лютого 2024).
11. Офіційний сайт УНІВЕРСАЛ банку. URL: <https://www.universalbank.com.ua/> (дата звернення 27 лютого 2024).
12. Рац О. Дослідження ефективності функціонування банківських установ України в умовах воєнного стану. Економіка та суспільство. 2023. № 47. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-67> URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2153> (дата звернення 23 лютого 2024).
13. Рейтинг стійкості банків Міністерство фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/rating/> (дата звернення 26 лютого 2024).
14. Романовська Ю., Складанюк М. Діджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. Економіка та суспільство. 2022. № 36. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-4> URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1120> (дата звернення 20 лютого 2024).
15. Шарко Є. І. Впровадження інновацій банківського обслуговування в Україні. Соціально-гуманітарний вісник. 2020. №. 32—33. С. 204—206. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sochumj_2020_32-33_104 (дата звернення: 23 лютого 2024)
16. FINBALANCE. URL: <https://finbalance.com.ua/> (дата звернення 23 лютого 2024).
17. FORINSURER. URL: <https://forinsurer.com/rating-banks> (дата звернення 18 лютого 2024).

References:

1. Andrushkiv, I. and Nadiievets, L. (2018), "Digitalization in the banking sector: world and domestic experience", *Problemy ekonomiky*, vol. 4, pp. 195—200.
 2. Hnydiuk, I. and Skladanyuk, M. (2022), "The development of digital technologies in the market of financial services of Ukraine in the conditions of martial law", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 42, Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1642> (Accessed 29 February 2024).
 3. Verkhovna Rada of Ukraine (2001), The Law of Ukraine "About banks and banking activities", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (Accessed 27 February 2024).
 4. Kopylova, O.V., Pichuhina, Yu.V. and Honchar, K.O. (2023), "Digitization of the banking sector of Ukraine — challenges and prospects", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 50, Available at: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (Accessed 23 February 2024).
 5. National Bank of Ukraine (2024), "Supervisory statistics", Available at: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (Accessed 26 February 2024).
 6. Official website of the National Bank of Ukraine (2024), Available at: <https://bank.gov.ua/> (Accessed 27 February 2024).
 7. Official website of Oschadbank (2024), Available at: <https://www.oschadbank.ua/> (Accessed 27 February 2024).
 8. Official website of Privatbank (2024), Available at: <https://privatbank.ua/> (Accessed 27 February 2024).
 9. Official website of PUMB Bank (2024), Available at: <https://www.pumb.ua/> (Accessed 27 February 2024).
 10. Official website of Raiffeisen Bank (2024), Available at: <https://raiffeisen.ua/> (Accessed 27 February 2024).
 11. The official website of UNIVERSAL bank (2024), Available at: <https://www.universalbank.com.ua/> (Accessed 27 February 2024).
 12. Rats, O. (2023), "Study of the effectiveness of banking institutions of Ukraine in the conditions of martial law", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 47, Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2153> (Accessed 23 February 2024).
 13. Ministry of Finance of Ukraine (2024), "Bank stability rating", Available at: <https://minfin.com.ua/ua/banks/rating/> (Accessed 26 February 2024).
 14. Romanovska, Yu. and Skladaniuk, M. (2022), "Digitalization of the banking sector in the conditions of the pandemic", *Ekonomika ta suspil'stvo*, vol. 36, Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1120> (Accessed 20 February 2024).
 15. Sharko, Ye.I. (2020), "Implementation of banking service innovations in Ukraine", *Sotsial'no-humanitarnyj visnyk*, vol. 32-33, pp. 204—206, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sochumj_2020_32-33_104 (Accessed 23 February 2024).
 16. FINBALANCE (2024), Available at: <https://finbalance.com.ua/> (Accessed 23 February 2024).
 17. FORINSURER (2024), Available at: <https://forinsurer.com/rating-banks> (Accessed 18 February 2024).
- Стаття надійшла до редакції 19.03.2024 р.*