

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>

УДК 336.71:004.738.5(477)

ВПЛИВ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ ТА МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ НА ЗРУЧНІСТЬ ТА ДОСТУПНІСТЬ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ КЛІЄНТІВ В УКРАЇНІ

THE IMPACT OF INTERNET BANKING AND MOBILE APPLICATIONS ON THE CONVENIENCE AND ACCESSIBILITY OF BANKING SERVICES FOR CLIENTS IN UKRAINE

Гасій Олена Володимирівна

кандидат економічних наук, доцент кафедри,
Полтавський університет економіки і торгівлі
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5116-0448>

Скорба Олег Анатолійович

кандидат економічних наук, доцент, старший викладач,
Сумський державний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8209-0673>

Рошко Наталія Борисівна

кандидат економічних наук, завідувач кафедри,
Приватний вищий навчальний заклад «Буковинський університет»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-5970-608X>

Hasii Olena

Poltava University of Economics and Trade

Skorba Oleh

Sumy State University

Roshko Nataliia

Private Higher Educational Institution «Bukovinian University»

У статті розкрито питання зручності та доступності банківських послуг через онлайн-банкінг та мобільний банкінг в Україні. Розмежовано та охарактеризовано такі поняття, як «інтернет-банкінг», «онлайн-банкінг», «веббанкінг», «електронний банкінг», «мобільний банкінг». Розглянуто та визначено позитивні аспекти розвитку банківських послуг в Україні, що надаються дистанційно. Проаналізовано та систематизовано найбільш успішні інноваційні підходи українських банків до обслуговування населення без потреби фізичної присутності у відділенні банку. Виявлено переваги та недоліки, які впливають на зручність та доступність українських банківських послуг для клієнтів. Виокремлено проблеми розвитку онлайн-банкінгу в українських сучасних реаліях та розроблено рекомендації щодо покращення його функціонування на шляху до збільшення зручності використання банківських послуг в Україні.

Ключові слова: онлайн та мобільне обслуговування, банківська установа, банк без відділень, клієнтоорієнтованість.

The article discusses the issues of convenience and accessibility of banking services through online banking and mobile banking in Ukraine. Such terms as "internet banking", "online banking", "web banking", "electronic banking", "mobile banking" are differentiated and analyzed. The positive aspects of the development of remote banking services in Ukraine are analyzed and identified, i.e. the list of banking services that are currently possible and available to bank customers in Ukraine is described. The author analyzes and systematizes the most successful innovative approaches of Ukrainian banks to the service of the population without the necessity of physical presence in a bank branch, namely, personal payment, successful integration of the interface, the program "Frog" and QR codes for cashless transactions. However, it was found that the penetration of online banking in Ukraine is much



lower than in the European Union. The advantages and disadvantages of the factors influencing the convenience and accessibility of Ukrainian banking services for customers are identified. As a result of the analysis, it was found out that the advantages are much greater, taking into account the development potential. Problems and barriers to the further development of online banking in the Ukrainian context are highlighted. The problems include both those that depend on banks, such as server problems, and those that are not regulated by banks, such as cyber-attacks and regional development deficiencies in terms of Internet penetration in Ukraine.) Recommendations have been developed to improve the functioning of the banking system on the way to increasing the usability of banking services in Ukraine, which includes improving regional infrastructure development to enable customers to access banking services, i.e. access to banking services. As well as the introduction of the Open Banking program, which will significantly increase the convenience for bank customers, and as a result, the commitment and increase the number of customers. Such actions will affect the overall development of the banking system in Ukraine.

Keywords: Online and mobile services, banking institution, branchless bank, customer focus.

Постановка проблеми. В сучасних умовах цифровізації та розвитку інформаційних технологій в Україні, банківські установи мають можливість збільшувати кількість своїх клієнтів, а відповідно – покращувати ефективність власної діяльності, шляхом клієнтоорієнтованості. Нині важливою умовою звернення клієнтів до банків є швидке, просте та ефективно отримання банківських послуг, особливо з огляду на сьогоднішні реалії, в яких перебуває українське населення. Разом з тим зручність та доступність до широкого спектра банківських послуг, швидкість їх отримання, електронна лояльність та електронна довіра є запорукою безпечного фінансового середовища для клієнтів та одночасно бар'єрами активного використання електронних транзакцій [1, с. 2]. Тому, наразі доцільно проаналізувати всі переваги та недоліки, які впливають на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів. Актуальність даної статті полягає у тому, що в ній здійснюється пошук можливих шляхів удосконалення онлайн-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зручність та доступність банківських послуг в Україні не досить широко висвітлено в наукових джерелах. Так, побіжно це питання аналізували Т. Латковська, А. Марущак та У. Олексій [2], досліджуючи теоретичні, а також правові аспекти онлайн-банкінгу в Україні. Автори встановили, що зручність та доступність банківських послуг водночас з економією часу є позитивними рисами інтернет-банкінгу [2, с. 32].

На думку А. Семенова, О. Пахненко та А. Шалди [3], найбільшою запорукою забезпечення доступності онлайн-банкінгу в країні є необанки, які становлять собою цифрові банки, поєднуючи новітні технології, інтернет-доступ та електронну реалізацію банківських послуг для населення з ідеєю підвищеної зручності та доступності. Втім діяльність

необанків супроводжується значними проблемами, як для засновників, так і для клієнтів. О. Клебан, М. Томашівська, Г. Марутяк та О. Тур [4, с. 117] також звертають увагу на необанки в Україні та їх більшу зручність для українців. Ключовим елементом привабливості для клієнтів необанків дослідники вважають нижчий рівень комісійних зборів за користування банківськими послугами та в деяких випадках їх повну відсутність.

Т. Лункіна, А. Бурковська та К. Гуліч [5, с. 33] досліджуючи сутність фінансових технологій в банківській сфері України, дійшли висновку, що такі технології не лише збільшують зручність отримання банківських послуг населенням, а й покращують одночасно обсяг ринку електронних коштів в країні та спонукають споживачів проводити більшу кількість безготівкових операцій.

В. Коваленко [6, с. 115] зазначає, що цифровізація економіки України надає можливість банківським установам не тільки покращувати доступність послуг для своїх клієнтів, а й забезпечує удосконалення маркетингових дій в онлайн-середовищі та підвищення популярності серед клієнтів банківських послуг в Україні.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри велику кількість проведених досліджень щодо можливостей та переваг використання інтернет-банкінгу та мобільних додатків населенням України, враховуючи постійні зміни та трансформацію українського банківського сектору, війну, що триває в країні, важливо більш детально розглянути можливості та тенденції онлайн-банкінгу для клієнтів та визначити майбутні шляхи поліпшення надаваних у такий спосіб послуг задля збільшення зручності та доступності банківських послуг та удосконалення банківської сфери в Україні.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою даної статті є аналіз аспек-

тів, що впливають на зручність та довіру клієнтів банківських установ щодо використання інтернет-банкінгу та мобільних додатків та виявлення чинників, що сприяють вдосконаленню діяльності банківських установ в сфері електронного банкінгу для підвищення рівня довіри клієнтів та розвитку банківського сектору України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Нині все ширшого розповсюдження у світовій та українській банківській системі набирає тенденція, сфокусована на клієнтоорієнтованість та забезпечення конкурентоспроможності банківських установ завдяки цифровим технологіям. В цьому контексті останнім часом широко використовуються такі поняття, як «онлайн-банкінг», «інтернет-банкінг», «веббанкінг», «електронний банкінг», «мобільний банкінг». Аналізуючи наукові джерела, слід розмежувати дані категоріальні поняття. Поняття «інтернет-банкінгу» та «онлайн-банкінгу» разом із поняттям «веббанкінгу» та «електронного банкінгу» є синонімічними та характеризують вид банківського обслуговування, що здійснюється дистанційно працівниками банківської установи та забезпечує користувачам банківських послуг доступ до власних рахунків та проведення банківських операцій в будь-який час завдяки доступу до всесвітньої мережі Інтернет за допомогою різних цифрових пристроїв. Такими пристроями можуть виступати персональний комп'ютер, ноутбук, планшет чи мобільний телефон користувача банківських послуг [7, с. 208; 8, с. 155]. Проте слід розуміти, що хоч поняття «онлайн-банкінг», «інтернет-банкінг» та «веббанкінг» є синонімічними по відношенню один до одного, вони не є тотожними із категоріальним поняттям «мобільний банкінг» – видом банківського обслуговування, який виступає в ролі підвиду онлайн-банкінгу. Він забезпечує користувачам банківських послуг доступ до власних рахунків та проведення банківських операцій в будь-який час лише шляхом використання завантаженого на мобільний телефон мобільного додатку відповідної банківської установи. Тому, в цій роботі вищезазначені поняття відповідно використовуються в такому значенні: під онлайн-банкінгом (веб-, інтернет-банкінгом) мається на увазі можливість надання банківських послуг клієнтам через цифровий інструмент, аналогічних, що і в відділеннях банків, окрім операцій з отриманням готівки; під мобільним банкінгом мається на увазі можливість надання банківських послуг

клієнтам через мобільний додаток, аналогічних, що і в відділеннях банків, окрім операцій з отриманням готівки [7, с. 208].

Впродовж останніх років спостерігається перехід банків України від традиційного банківського обслуговування населення та комунікації банків із клієнтами через мережу Інтернет та мобільні додатки. Наприклад, за період 2018–2022 років темпи зростання активних користувачів онлайн-банкінгу в Україні збільшились на 89,36% (із 4,7 млн активних користувачів в 2018 році до 8,9 млн активних користувачів у 2022 році) [9, с. 4].

З одного боку, такі тенденції спричинені здебільшого активною цифровізацією банківського сектору України та тенденціями до цифровізації та диджиталізації банківських послуг у світовому масштабі. Також можна відмітити покращення рівня розповсюдження інтернету в Україні. Так, за період 2004–2023 років поширення інтернету в Україні збільшилось на 78% і становило у 2023 році рекордні 90%. Аналогічний показник за 2004 рік становив 12% [10]. З іншого боку, в умовах безконтактного банківського обслуговування, спричиненого виникненням та розповсюдженням пандемії коронавірусу SARS-CoV-2, банківські установи в Україні швидко відреагували на зміни в суспільстві та стали більш ефективно використовувати можливості інтернету. До того ж, нині тенденція все більшого переходу до електронного банкінгу доцільна в умовах підготовки вступу України до Європейського Союзу.

Зараз, коли в Україні йде війна і в країні запроваджено воєнний стан, банки намагаються в своїй діяльності врахувати всі труднощі цього часу, надаючи своїм клієнтам все більшу доступність до банківських послуг та формуючи зручні умови комунікації. Постійні повітряні тривоги протягом дня, окупація частини південно-східних областей України, а також блекаути, які зменшують можливість звернення клієнтів до відділень банків, що працюють на території України, за послугами, спонукають українські банківські установи все більше розвивати онлайн-банкінг та мобільний банкінг в країні. Окрім цього, К. Герасим та М. Марич [7, с. 209] вказують на таку причину, як зменшення вартості цифрових інструментів, завдяки яким користувач має доступ до онлайн-банкінгу та мобільного банкінгу, а саме комп'ютерної техніки та мобільних телефонів, що спричинене науково-технічним прогресом.

Банківські установи в Україні, використовуючи онлайн-банкінг та мобільний банкінг,

можуть надавати послуги та можливість клієнтам банку здійснювати операції без фізичної присутності у відділенні банку. В умовах сьогодення основними банківськими інтернет-послугами є наступні [9, с. 2]:

- відкриття банківського рахунку без відвідування відділення – клієнт має змогу завдяки мобільному додатку зареєструвати та ідентифікувати особу і відкрити дебетовий чи кредитовий рахунок без фізичного відвідування відділення;

- переказ коштів із карти на карту – клієнти банків мають можливість переказувати грошові кошти між власними рахунками в межах одного банку, на власні рахунки між різними банками, на інші рахунки в межах одного банку чи на рахунки інших банків, що включає перекази в межах України на рахунки в IBAN-форматі та міжнародні перекази (WesternUnion, MoneyGram, RIA тощо);

- мпоповнення мобільного рахунку – клієнти банківських установ мають можливість поповнювати як власні, так і інші мобільні рахунки;

- автоплатежі – клієнти банків можуть скористатися послугами автоплатежів, які повторюються із встановленою клієнтом банка періодичністю на встановлену суму, як, наприклад, поповнення мобільного рахунку, оплата підписок в інтернеті тощо;

- виписка по рахунках – клієнти мають можливість переглядати власні транзакції та виписки по всім рахункам за будь-який вказаний період часу;

- замовлення карток – клієнти мають змогу замовляти як дебетові, так і кредитові карти, а також як у фізичному форматі (із випуском пластикової карти), так і віртуальні карти (для використання функції NFC в мобільному телефоні);

- оформлення та/або внесення коштів по кредиту чи депозиту – для клієнтів стало доступним як через онлайн-банкінг, так і через мобільні додатки оформлювати договір по депозиту та кредиту, вносити кошти по депозиту чи кредиту, а також оформлювати розстрочку;

- інвестування – клієнти мають змогу інвестувати власні кошти не лише у банківські депозити, а й в інші фінансові інструменти через банківські додатки чи онлайн-банкінг;

- страхування – клієнти українських банківських установ отримали нагоду страхувати власне життя та рухоме й нерухоме майно;

- обмін валюти – клієнти банків можуть в онлайн-форматі замовляти валюту, а вже потім отримувати готівку у відділенні банку.

Крім цього, останніми роками в громадян України з'явилась можливість використовувати наступні банківські послуги:

- сплата комунальних рахунків – клієнти банків мають можливість сплачувати всі власні комунальні рахунки, оскільки суми до зарахування генеруються автоматично відповідно до встановлених лічильників;

- проведення благодійних переказів та переказів на допомогу армії – клієнти банків мають змогу онлайн переказувати кошти в різні фонди допомоги армії та благодійні фонди;

- сплата штрафів за порушення правил дорожнього руху (далі – ПДР) – клієнти банківських установ можуть сплачувати в цифровому форматі штрафи за порушення ПДР, не відвідуючи фізично відділення банків.

Аналізуючи всі можливі банківські операції через інтернет-банкінг та мобільні додатки, можна зробити висновок, що таким чином значно зменшується фактор часу на одержання бажаного результату та водночас збільшується зручність і доступність банківських послуг, а отже і покращується прихильність користувачів банківських послуг в Україні. Зокрема, такий процес пов'язаний із декількома тенденціями.

По-перше, онлайн-банкінг та мобільні додатки присутні як в державних банках, наприклад, АТ КБ «Приватбанк», так і в повністю цифрових банках, які діють без традиційних відділень, зокрема, АТ «Універсал Банк» [9, с. 3].

По-друге, як вказують Р. Мірошник та І. Кухта [9, с. 3], Україна стала першою у світовій мережі банків країною, що запровадила оплату через QR-коди, які спрощують систему безготівкових транзакцій. Водночас користувачі банківських послуг стикаються з певними недоліками цих видів обслуговування, які інколи викликають проблеми, наприклад, шахрайські списання коштів із рахунків, технічні помилки в банківських онлайн-системах та сервісах тощо.

Проте не можна стверджувати, що здійснення таких операцій банківськими установами є інноваційним, оскільки деякі банки нині все ще не виконують окремі вищезазначені послуги без фізичної присутності клієнта у відділенні банку [11, с. 580]. Банки мають підтримувати тісний взаємозв'язок в комунікаційному процесі із клієнтами, особливо в онлайн-форматі. Для того, щоб досягти успіху банківські установи, як і інші організації, мають розробляти, вдосконалювати та реалізовувати нові стратегії розвитку [1, с. 2].

Тому, інноваційними можна вважати лише ті банківські установи в Україні, які активно запроваджують в свою діяльність нововведення. Розглянемо детальніше кожне із таких нововведень.

АТ КБ «Приватбанк» окрім надання всіх вище перелічених послуг, що надаються без фізичної присутності клієнтів у банку, нині запровадив оплату послуг FaceId, що передбачає оплату за товари (послуги) в офлайн-магазинах у разі, якщо клієнт не має із собою на момент покупки карти для оплати чи телефона із функцією NFC. Оплата проходить за ідентифікацією обличчя клієнта банку, який попередньо додав дану функцію в мобільному додатку [12, с. 48].

АТ «ПУМБ», окрім онлайн-банкінгу та мобільного додатку, також запусив у дію банкінг через соціальні мережі, зокрема через Viber. Тобто банк поряд з наданням стандартних онлайн-послуг розширив послуги банкінгу в месенджерах та збільшив «можливість клієнтам користуватися депозитним конструктором», – зазначають О. Вовчак та Н. Гонгало [12, с. 49].

Важливим аспектом для зручності та доступності банківських послуг для населення є інтерфейс онлайн-банкінгів та мобільних банкінгів, які приваблюють клієнтів [1, с. 2]. Яскравим прикладом ефективного використання інтерфейсної бібліотеки є Monobank,

який є частиною АТ «Універсал Банк», що від його започаткування й по 2024 рік включно працює без єдиного відділення, надаючи зручні та швидкі послуги населенню та опираючись на якісну інтерфейсну архітектуру [12, с. 49]. З початку свого функціонування у 2017 році та по 2020 рік включно Monobank продемонстрував найбільший приріст банківських клієнтів порівняно з іншими українськими банками, досягнувши відмітки в 5 млн активних користувачів [13, с. 134]. Можна припустити, що вирішальним фактором такого успіху є саме інтерфейсна зручність завдяки Vue для користувачів, що підвищує їх прихильність до банківських послуг. Зокрема, О. Tkachenko [1, с. 6] стверджує, що серед трьох можливих інтерфейсних бібліотек Vue надає як односторонню, так і двосторонню прив'язку, мінімальний обсяг та максимальну дієвість, порівняно з Angular 2 та React, проте має низьку здатність до розширення функцій. Тому, банківські установи у своєму розвитку мають враховувати інтерфейсні аспекти для кращої обробки даних клієнтів.

Однак, порівнюючи українські показники проникнення онлайн-банкінгу, мобільного банкінгу з аналогічними показниками в країнах Європейського Союзу (далі – ЄС), можна відмітити, що незважаючи на позитивну тенденцію розвитку в Україні, показники значно менші, ніж в інших країнах (рис. 1).

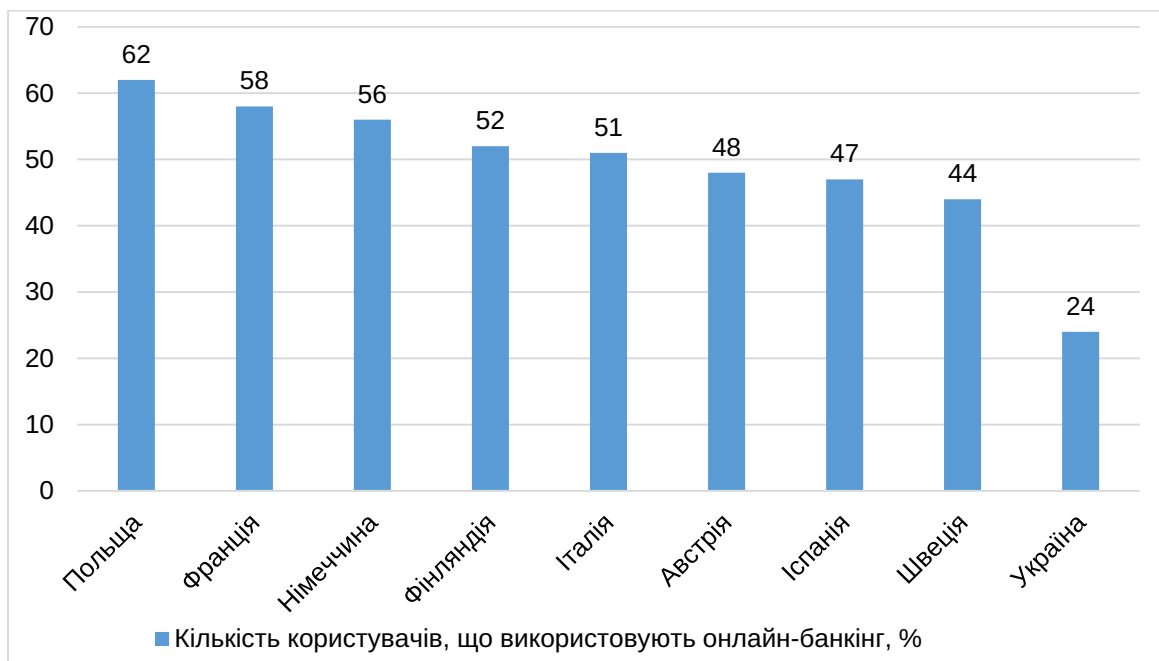


Рис. 1. Проникнення онлайн-банкінгу у країнах ЄС та в Україні на кінець 2023 – початок 2024 року, %

Джерело: створено автором за даними [13; 14]

Аналізуючи дані, зображені на рис. 1, можна зробити висновки, що показник проникнення онлайн-банкінгу в Україні менший, ніж у 2 рази порівняно з країнами ЄС. В деяких випадках, як, наприклад, у порівнянні із Польщею, даний показник менший у 2,6 рази. Причинами такої тенденції можуть бути кібератаки та недовіра до банківської онлайн-системи [10; 9, с. 4]. Також важливим чинником впливу, не дивлячись на значну проникність інтернету в Україні, є його слабка пропускна здатність в деяких населених пунктах. Нині дане питання є одним з основних щодо забезпечення відповідної інфраструктури для населення, щоб збільшити можливість використання інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в різних регіонах. Зокрема, це стосується державного регулювання регіонального економічного розвитку в Україні [15, с. 203]. Такі дії мають впроваджуватися на засадах пропорційності, стійкості та соціальної спрямованості в усіх регіонах країни [15, с. 205]. Досягнувши синергічного ефекту від їх впровадження, держава може значно покращити умови розвитку інтернет-банкінгу в країні та надати більшу можливість його використання серед населення.

Нині електронний та мобільний банкінг гарантують клієнтам банків зручність та доступність банківських послуг, які супроводжуються як перевагами, так і недоліками (табл. 1).

Аналізуючи дані, наведені в табл. 1, можна підсумувати, що онлайн-банкінг та мобільні додатки все-таки мають більше переваг, ніж недоліків для клієнтів. Проте, зважаючи на існуючі загрози, можна зробити висновки, що для збільшення ефективності онлайн-банкінгу серед українських користувачів та досягнення рівня розвитку цифровізації українських банківських послуг до рівня аналогічних послуг банків країн ЄС, українським банкам слід вдосконалювати свою діяльність.

В цьому контексті одним із нововведень в банківському секторі України стала програма «Жабка» від MasterCard, що передбачає можливість користувачам банківських послуг максимально швидко та просто здійснювати оплату товарів (послуг) в соціальних медіа. Наразі оплата товарів (послуг) в різних соціальних мережах проходить за однаковим алгоритмом: покупець отримує від продавця товару (послуги) суму та IBAN для перерахування коштів для придбання товару. Своєю чергою покупець, який є клієнтом банківської установи обирає зручний для використання онлайн-банкінг або мобільний додаток та сплачує кошти через нього, поступово надаючи всі необхідні дані, враховуючи IBAN отримувача, найменування товару та суму до сплати. Після оплати покупець надає квитанцію чи платіжне доручення продавцю. Нині така процедура займає понад 10 хвилин, враховуючи, що сервер онлайн-банкінгу чи мобільного додатку працює без перебоїв та покупець має гарне з'єднання із мережею Інтернет через мобільний банкінг чи Wi-Fi. Програма «Жабка» передбачає спрощення такого процесу, виступаючи в ролі платіжного терміналу на базі додатка для телефону. За допомогою клавіатури програма поєднує всі соціальні мережі, де зареєстрований користувач. Таким чином, оплата товару в соціальних мережах може проходити в декілька секунд завдяки виконанню двох команд у додатку: введення суми платежу та підтвердження оплати. Програма «Жабка» автоматично формує рахунок для оплати та надсилає повідомлення про успішну оплату – платіжне доручення. Тобто дії вибору мобільного банку серед всіх можливих банків, якими користується покупець, авторизація в мобільному додатку, введення необхідної інформації та запит на отримання платіжного доручення залишаються за додатком «Жабка».

Таблиця 1

Переваги та недоліки, що впливають на зручність та доступність використання мобільних додатків для користувачів банківських послуг в Україні

Переваги	Недоліки
Економія часу	Можливість втрати персоналізованих даних через кібератаки
Спрощена система отримання банківських послуг	Можливість втрати грошових коштів через шахрайські дії
Швидкість отримання банківських послуг	Пряма залежність від мережі Інтернет
Цілодобовий доступ до інформації	

Джерело: створено автором за даними [8, с. 157; 9, с. 4]

Обмеженням є лише соціальні мережі, за межами яких оплати неможливі [11, с. 581].

Тому, перейнявши досвід інших країн, доцільно для збільшення зручності та доступності банківських послуг для українських користувачів, ввести програму відкритого банкінгу, яка вже є законною у Великобританії та знаходиться на етапі розроблення у Гонконзі, США, Канаді, Японії, Австралії та Новій Зеландії [16, с. 7]. Така система передбачає «структурований і відкритий обмін даними між надавачами банківських послуг технологічним оператором платіжних послуг через прикладні програмні інтерфейси» [16, с. 5]. Обмеженнями не є оплата в інтернеті чи окремо в соціальних мережах, як це спостерігалось в програмі «Жабка» [11, с. 581]. У такий спосіб збільшиться зручність для користувачів – керувати власними грошовими коштами різних банків в одному мобільному додатку.

Тож, через мережу Інтернет та мобільні додатки, зменшуючи недоліки та загрози для клієнтів, зважаючи на вже досягнутий успіх та значний розвиток, впроваджуючи відкритий банкінг, банківські установи тим самим одночасно можуть збільшити клієнтську довіру та зручність, з одного боку. З іншого боку, такі

заходи зможуть ще більше розвинути українську банківську систему. Оскільки фінансова аналітика всіх власних коштів населення в Україні, сконцентрована в одному додатку, допоможе краще керувати власними фінансами.

Висновки. Отже, інтернет-банкінг та мобільний банкінг нині є невіддільною частиною функціонування української банківської системи. На даний час рівень використання саме онлайн-банкінгу в Україні значно нижчий, аніж в країнах Європейського Союзу. Тому, аби забезпечити конкурентоспроможність та достатню кількість клієнтів, а також розвивати банківську систему України, банківські установи мають все більше звертати увагу саме на розвиток та впровадження інноваційних заходів щодо вдосконалення дистанційного обслуговування населення в Україні та підвищувати рівень зручності та доступності послуг для громадян. В подальших дослідженнях доцільно дослідити, які інновації очікують українці від банківських установ шляхом проведення опитування серед населення. Відповідь на це питання дасть змогу банкам задовольнити потреби клієнтів, збільшивши одночасно їх довіру та прихильність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Tkachenko O. Impactful Front-end Architecture in Online Business Development. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Securit.* 2022. Vol. 22. № 6. P. 1–6. DOI: <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2022.22.6.51>
2. Латковська, Т. А., Марущак, А. В., Олексій, У. О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice.* 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/17978/Legal%20and%20theoretical%20problems%20of%20determining%20the%20Internet%20banking%20in%20Ukraine.pdf?sequence=1> (дата звернення: 01.02.2024).
3. Семенов А. Ю., Пахненко О. М., Шалда А. А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. *Modern Economics.* 2023. № 39. С. 131–137. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V39\(2023\)-20](https://doi.org/10.31521/modecon.V39(2023)-20)
4. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку необанкінгу в Україні. *Вісник Львівського національного аграрного університету.* 2020. № 27. С. 117–120.
5. Лункіна Т. І., Бурковська А. В., Гуліч К. О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я.* 2021. № 2. С. 27–35. DOI: [10.31521/2313-092X/2021-2\(110\)-4](https://doi.org/10.31521/2313-092X/2021-2(110)-4)
6. Коваленко В. В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics.* 2020. № 21. С. 115–121. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V21\(2020\)-18](https://doi.org/10.31521/modecon.V21(2020)-18)
7. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит.* 2021. № 61. С. 207–211. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastructure61-37>
8. Дубина, М. В., Шеремет, О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162. DOI: [10.25140/2411-5215-2019-2\(18\)-154-162](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162)
9. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство.* 2023. № 49. С. 1–5. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39>
10. Statista. (2023). Internet penetration rate in Ukraine from 2004 to 2023. URL: <https://www.statista.com/statistics/1023197/ukraine-internet-penetration/> (дата звернення: 03.02.2024).
11. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19. *Соціально-економічні проблеми і держава.* 2021. Вип. 25. Ч. 2. С. 575–585. DOI: <https://doi.org/10.33108/sepd2022.02.575>

12. Вовчак О. Д., Гонгало Н. М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. *Вісник університету банківської справи*. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51. DOI: [https://doi.org/10.18371/2221-755X3\(39\)2020225116](https://doi.org/10.18371/2221-755X3(39)2020225116)
13. Statista. (2024). Banking – Ukraine. URL: <https://www.statista.com/outlook/co/digital-connectivity-indicators/banking/ukraine> (дата звернення: 03.02.2024).
14. Statista. (2023). Share of bank account holders processing banking matters via online banking (PC or laptop) or mobile banking (smartphone or tablet) worldwide 2023, by country. URL: <https://www.statista.com/statistics/1440760/mobile-and-online-banking-penetration-worldwide-by-country/> (дата звернення: 04.02.2024).
15. Орел Ю. Л. Сучасні підходи та принципи державного регулювання регіонального економічного розвитку. *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. Вип. 43. Ч. 1. С. 202–210. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/NADU/APDU/APDU-43-2013.pdf#page=202 (дата звернення: 04.02.2024).
16. Концепція відкритого банку. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5 (дата звернення: 04.02.2024).

REFERENCES:

1. Tkachenko, O. (2022) Impactful front-end architecture in online business development. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, 22(6), 1–6. DOI: <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2022.22.6.51>
2. Latkovska, T. A., Marushchak, A. V., & Oleksii, U. O. (2021) Pravovi ta teoretychni problemy vyznachennia internet-bankinhu v Ukraini [Legal and theoretical problems of determining the internet banking in Ukraine]. *Financial and Credit Activities: Problems of Theory and Practice*, 36(1), 27–34. Retrieved from <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/17978/Legal%20and%20theoretical%20problems%20of%20determining%20the%20Internet%20banking%20in%20Ukraine.pdf?sequence=1> (Accessed on February 1, 2024).
3. Semenoh, A. I., Pakhnenko, O. M., & Shalda, A. A. (2023) Neobanky v Ukraini: osoblyvosti, trendy ta pereshody rozvytku [Neobanks in Ukraine: features, trends, and development obstacles]. *Modern Economics*, (39), 131–137. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V39\(2023\)-20](https://doi.org/10.31521/modecon.V39(2023)-20) (in Ukrainian)
4. Kleban, O., Tomashivska, M., Marutiak, H., & Tur, O. (2020) Vynyknennia ta perspektyvy rozvytku neobankinhu v Ukraini [Emergence and prospects of neobanking development in Ukraine]. *Visnyk Lvivskoho Natsionalnoho Ahrarnoho Universytetu*, (27), 117–120. (in Ukrainian)
5. Lunkina, T. I., Burkovska, A. V., & Hulich, K. O. (2021) Zastosuvannia finansovykh tekhnolohii u bankivskii systemi Ukrainy [Application of financial technologies in the banking system of Ukraine]. *Visnyk Ahranoi Nauky Prychornomor'ia*, (2), 27–35. DOI: [https://doi.org/10.31521/2313-092X/2021-2\(110\)-4](https://doi.org/10.31521/2313-092X/2021-2(110)-4) (in Ukrainian)
6. Kovalenko, V. V. (2020). Marketynhovi bankivski komunikatsii v umovakh tsyfrovizatsii ekonomiky Ukrainy [Marketing banking communications in the conditions of the digitalization of Ukraine's economy]. *Modern Economics*, (21), 115–121. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V21\(2020\)-18](https://doi.org/10.31521/modecon.V21(2020)-18) (in Ukrainian)
7. Herasym, K. M., & Marych, M. H. (2021). Internet-bankinh u suchasnomu sviti [Internet banking in the modern world]. *Hroshi, Finansy i Kredyt*, (61), 207–211. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastructure61-37> (in Ukrainian)
8. Dubyna, M. V., & Sheremet, O. M. (2021) Rozvytok e-banking: svitovy ta vitchyzniani dosvid [Development of e-banking: global and national experience]. *Problemy i Perspektyvy Ekonomiky ta Upravlinnia*, 18(2), 154–162. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2\(18\)-154-162](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162) (in Ukrainian)
9. Miroshnyk, R. O., & Kukhta, I. V. (2023) Didzhytalizatsiia bankivskoi systemy Ukrainy v suchasnykh umovakh [Digitalization of the banking system of Ukraine in current conditions]. *Ekonomika ta Suspilstvo*, (49), 1–5. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39> (in Ukrainian)
10. Statista. (2023) Internet penetration rate in Ukraine from 2004 to 2023. Retrieved February 3, 2024, from <https://www.statista.com/statistics/1023197/ukraine-internet-penetration/> (in Ukrainian)
11. Ivashchuk, O. (2021) Novatsii internet-bankinhu komertsiinykh bankiv Ukrainy v umovakh pandemii Covid-19 [Innovations of internet banking of commercial banks in Ukraine during the Covid-19 pandemic]. *Sotsialno-Ekonomichni Problemy i Derzhava*, 25(2), 575–585. DOI: <https://doi.org/10.33108/sepd2022.02.575> (in Ukrainian)
12. Vovchak, O. D., & Honhalo, N. M. (2020). Tsyfrovi innovatsii ta yikhniy vplyv na konkurentospromozhnist bankiv [Digital innovations and their impact on the competitiveness of banks]. *Visnyk Universytetu Bankivskoi Spravy*, 39(4), 46–51. DOI: [https://doi.org/10.18371/2221-755X3\(39\)2020225116](https://doi.org/10.18371/2221-755X3(39)2020225116) (in Ukrainian)
13. Statista. (2024) Banking – Ukraine. Retrieved February 3, 2024, from <https://www.statista.com/outlook/co/digital-connectivity-indicators/banking/ukraine> (in Ukrainian)
14. Statista. (2023) Share of bank account holders processing banking matters via online banking (PC or laptop) or mobile banking (smartphone or tablet) worldwide 2023, by country. Retrieved February 4, 2024, from <https://www.statista.com/statistics/1440760/mobile-and-online-banking-penetration-worldwide-by-country/> (in Ukrainian)

15. Orel, Y. L. (2013). Suchasni pidkhody ta pryntsypy derzhavnoho rehuliuвання rehionalnoho ekonomichnoho rozvytku [Modern approaches and principles of state regulation of regional economic development]. *Aktualni Problemy Derzhavnoho Upravlinnia*, 43(1), 202210. Retrieved February 4, 2024, from https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/NADU/APDU/APDU-43-2013.pdf#page=202 (in Ukrainian)

16. Kontseptsia vidkrytoho banku [The concept of open banking]. Retrieved February 4, 2024, from https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=5 (in Ukrainian)