

Оніщук М. С.

студентка,

Запорізький національний університет

Кушнір С. О.

доктор економічних наук, доцент,

професор кафедри фінансів,

банківської справи та страхування,

Запорізький національний університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1410-1887>

## ЦИФРОВІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ: МОЖЛИВОСТІ ТА ВИКЛИКИ

**Проблематика.** Банківська сфера розвивається протягом багатьох років, оскільки банки виконують вагомі функції для обслуговування економіки та населення. Для отримання банківських послуг раніше потрібно було відвідувати банк фізично, що було незручно і займало багато часу. Сьогодні цифровізація банківської діяльності дозволила вирішити цю проблему. **Мета роботи:** проаналізувати сучасні тренди та перспективи розвитку цифрових банківських послуг. **Методи дослідження:** літературний, статистичний, аналізу та синтезу, порівняння. **Основні результати дослідження.** Розвиток цифрових технологій призвів до появи таких послуг, як картковий банкінг, Інтернет-банкінг, NFC. Ці послуги дозволяють клієнтам отримувати банківські послуги дистанційно, без відвідування банківських відділень. Картковий банкінг дозволяє переказувати кошти миттєво, без необхідності готувати платіжне доручення. Інтернет-банкінг та мобільний банкінг дозволяють відкривати депозити, оформлювати кредити, здійснювати платежі, генерувати звіти та виписки. Крім того, цифрові технології дозволяють банкам інтегруватися з мобільними додатками електронного урядування, що дає можливість клієнтам здійснювати обмін документами та застосовувати електронні способи підписування паперів та ідентифікації. Цифрові банківські послуги – це послуги, які надаються банками за допомогою комп'ютерних технологій. Вони включають в себе широкий спектр послуг, таких як управління рахунками, платежі, кредитування, інвестиції та страхові продукти. Він пропонує ряд переваг для клієнтів, банків і фінансового сектора в цілому. Для клієнтів цифровий банкінг пропонує більшу зручність, доступність. Клієнти можуть отримувати банківські послуги будь-де та будь-коли в реальний час. Їм не потрібно відвідувати банк фізично, що економить їхній час і зусилля. Для банків цифровий банкінг може призвести до зниження витрат і підвищення ефективності. Банки можуть автоматизувати процеси обслуговування клієнтів, що дозволяє їм звільнити ресурси для інших цілей. Для фінансового сектора в цілому цифровий банкінг може сприяти підвищенню конкурентоспроможності та інноваційності. Банки, які впроваджують цифрові технології, отримують конкурентні переваги перед банками, які не використовують ці технології. **Висновок.** Цифрові банківські послуги – це швидко розвиваюча галузь, яка має ряд переваг для клієнтів, банків та суспільства в цілому. Основними тенденціями розвитку ЦБП є перехід до персоналізації, зростання популярності мобільних гаманців, розвиток відкритих API, біометрична ідентифікація, інтеграція з сервісами e-commerce, P2P платежі. Проаналізовані тенденції свідчать про те, що ЦБП і надалі будуть продовжувати розвиватися, удосконалюватися і ставати все більш важливими в сучасних умовах життя.

**Ключові слова:** цифрові банківські послуги, мобільні банкінгові додатки, штучний інтелект, відкриті банківські платформи, блокчейн, банкінг, фінансові послуги.

Maryna Onishchuk, Svitlana Kushnir

Zaporizhzhia National University

## DIGITAL BANKING SERVICES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

**Introduction.** The banking sector has been developing for many years, as banks perform important functions for servicing the economy and the population. Previously, it was necessary to visit a bank physically to obtain banking services, which was inconvenient and time-consuming. Today, the digitalization of banking activities has allowed to solve this problem. **Purpose:** to analyze modern trends and prospects for the development of digital banking services. **Methods:** literary, statistical, analysis and synthesis, comparison. **Results.** The development of digital technologies has led to the emergence of services such as card banking, internet banking. These services allow customers to receive banking services remotely, without visiting bank branches. Card banking allows you to transfer funds instantly, without the need to prepare a payment order. Internet banking and mobile banking allow you to open deposits, apply for loans, make payments, generate reports and statements. In addition, digital technologies allow banks to integrate with mobile applications of electronic government, which gives customers the ability to exchange documents and apply electronic methods of signing papers and identification. Digital banking services are services

provided by banks using computer technologies. They include a wide range of services such as account management, payments, lending, investment and insurance products. It offers a number of advantages for customers, banks and the financial sector as a whole. For customers, digital banking offers greater convenience and accessibility. Customers can access banking services anywhere and anytime in real time. They do not need to visit a bank physically, which saves them time and effort. For banks, digital banking can lead to cost reduction and efficiency improvement. Banks can automate customer service processes, which allows them to free up resources for other purposes. For the financial sector as a whole, digital banking can contribute to increased competitiveness and innovation. Banks that implement digital technologies gain competitive advantages over banks that do not use these technologies. Conclusion. Digital banking is a fast-growing industry that has a number of benefits for customers, banks and society at large. The main trends in the development of the Central Bank are the transition to personalization, the growing popularity of mobile wallets, the development of open APIs, biometric identification, integration with e-commerce services, P2P payments. The analyzed trends indicate that CBP will continue to develop, improve and become more and more important in modern life conditions.

**Key words:** digital banking services, mobile banking applications, artificial intelligence, open banking platforms, blockchain, banking, financial services.

### Постановка проблеми та її актуальність.

Цифрові банківські послуги (надалі – ЦБП) розвиваються швидкими темпами, і їх популярність зростає з кожним роком. Це пов'язано з низкою факторів, включаючи зростаючу поширеність Інтернету та смартфонів, а також зміну поведінки споживачів. Зростання популярності ЦБП має ряд позитивних наслідків. По-перше, вони роблять банківські послуги більш доступними та зручними для споживачів. По-друге, вони сприяють підвищенню ефективності банківських процесів. Однак, розвиток ЦБП також пов'язаний з певними викликами. По-перше, виникає необхідність у підвищенні рівня безпеки ЦБП. По-друге, банківський сектор стає більш конкурентоспроможним, оскільки на нього виходять нові гравці, такі як необанки.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Останні дослідження і публікації, присвячені ЦБП, свідчать про те, що цей напрямок розвитку банківського сектору є одним з найважливіших. Останніми роками все більше науковців фокусують свої дослідження на цифровій трансформації банківської сфери. Зокрема, Бретт Кінг у книзі «Банкінг 4.0: Банківські інновації у цифровому світі» проаналізував новітні технології, що змінюють банківські бізнес-моделі [2]. Кріс Скіннер у статті «Поведінка споживачів на ринку мобільних платежів: уроки для банків» дослідив фактори вибору цифрових платіжних сервісів [6].

Тетяна Дмитрієва в науковій роботі «Цифрові валюти центральних банків: монетарні та фінансові наслідки» проаналізувала переваги і ризики впровадження цифрових валют регуляторів [10].

В українській науці значний внесок зробив Олександр Кириченко, який у дослідженні «Цифрова трансформація банківської системи України» оцінив перспективи і бар'єри цифровізації вітчизняного банківського сектору [8].

**Мета статті:** проаналізувати сучасні тренди та перспективи розвитку цифрових банківських послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Цифрові банківські послуги – це фінансові послуги,

що надаються банками в електронному вигляді через інтернет та мобільні додатки.

Цифрові банківські послуги виникли в 1970-х роках з появою банкомата та розвивалися завдяки впровадженню нових технологій, таких як інтернет-банкінг, мобільний банкінг та відкритий банкінг [1].

ЦБП можна класифікувати за різними критеріями, наприклад, за каналом надання послуг, за типом послуги або за цільовою аудиторією [3]. ЦБП розвиваються швидкими темпами, і їх популярність зростає з кожним роком. Це пов'язано з низкою факторів, включаючи зростаючу поширеність Інтернету та смартфонів, а також зміну поведінки споживачів.

Банки впроваджують інноваційні технології та сервіси, щоб задовольнити потреби сучасних клієнтів (табл. 2).

Цифрові банківські послуги мають ряд переваг для клієнтів, банків та суспільства в цілому (рис. 1, 2, 3).

Прогресивні банки в Україні активно впроваджують новітні цифрові технології для покращення обслуговування клієнтів.

Наприклад, Монобанк нещодавно запустив функцію «Мій рахунок», яка дозволяє користувачам легко відкривати рахунки в різних валютах і здійснювати конвертацію за вигідним курсом. Також була представлена нова програма лояльності з кеш-беком за покупки у партнерів.

АТ «Приватбанк» впровадив функцію «Швидкий переказ» для переказів без реквізитів, а також спеціальну програму для малого та середнього бізнесу з можливістю отримання кредитів і відкриття рахунків.

АТ «Сенс Банк» Україна представив новий цифровий банк «Sense SuperApp» – платежі в Sense SuperApp можна здійснювати у режимі drag'n'drop/«тягни та кидай» – це найбільш органічна дія для користувачів смартфонів. Також була запущена програма для інвесторів з можливістю інвестування в цінні папери.

Усі ці банки активно використовують сучасні цифрові технології: мобільний і інтернет-банкінг, голосові помічники тощо. Це суттєво полегшує ко-

## Класифікація цифрових банківських послуг

Критерій	Класифікація	Приклади
Канал надання послуг	Інтернет-банкінг	Перевірка балансу рахунку, переказ коштів, оплата рахунків через веб-сайт банку
	Мобільний банкінг	Перевірка балансу рахунку, переказ коштів, оплата рахунків через мобільний додаток банку
	Голосовий банкінг	Перевірка балансу рахунку, оплата рахунків через голосову систему банку
Тип послуги	Управління рахунками	Перевірка балансу, переказ коштів, оплата рахунків
	Платежі	Оплата покупок в Інтернеті або в магазині
	Кредитування	Відкриття кредитної картки, отримання кредиту на покупку
	Інвестиції	Відкриття депозиту, купівля цінних паперів
	Страхові послуги	Оформлення страхового полісу на автомобіль або життя
Цільова аудиторія	Фізичні особи	Всі вищезгадані послуги
	Підприємства	Розрахунково-касове обслуговування, кредитування, зарплатні проекти

Джерело: [3]

## Основні тренди у розвитку ЦБП

Тренди	Опис
Перехід до омніканальності	Банки пропонують клієнтам можливість взаємодіяти з ними через декілька цифрових каналів, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг, чат-боти в месенджерах, соціальні мережі. Це дозволяє клієнтам вибирати той канал, який їм найбільш зручний.
Персоналізація та кастомізація продуктів	Банки використовують технології Big Data та штучного інтелекту для адаптації своїх пропозицій під конкретних клієнтів. Це дозволяє банкам пропонувати клієнтам більш релевантні та вигідні продукти та послуги.
Зростання популярності мобільних гаманців	Мобільні гаманці, такі як Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, замінюють традиційні пластикові картки. Вони дозволяють клієнтам здійснювати платежі в магазинах, онлайн та в дорозі.
Розвиток відкритих API	Відкриті API дозволяють банкам взаємодіяти з іншими фінансовими установами та розробниками. Це може призвести до створення нових, інноваційних продуктів і послуг.
Біометричне ідентифікація	Біометрична ідентифікація, така як розпізнавання обличчя або відбитка пальця, стає все більш популярною. Вона дозволяє клієнтам отримувати доступ до своїх банківських рахунків та здійснювати платежі без необхідності вводити пароль.
Інтеграція з сервісами e-commerce.	Банки інтегруються з сервісами e-commerce, такими як Amazon, Alibaba, eBay. Це дозволяє клієнтам здійснювати платежі за товари та послуги безпосередньо з банківських рахунків.
P2P платежі	P2P платежі, тобто платежі між фізичними особами, стають все більш популярними. Вони дозволяють клієнтам переказувати кошти один одному без необхідності відвідувати банк.
Проникнення технології блокчейн	Блокчейн – це технологія, яка може використовуватися для підвищення безпеки банківських операцій, а також для створення нових фінансових продуктів і послуг

Джерело: [4]

ристування послугами та робить їх більш зручними для клієнтів.

Цифровізація банківських послуг має значний потенціал для зміни екосистеми банківських послуг. Банки, які будуть впроваджувати інноваційні цифрові технології та сервіси, матимуть перевагу в конкурентній боротьбі та зможуть запропонувати клієнтам більш зручні, персоналізовані та вигідні продукти та послуги.

Розвиток ЦБП пов'язаний з рядом викликів, які банки та інші фінансові установи повинні вирішити, щоб залишатися конкурентоспроможними.

Однією з основних проблем є безпека. ЦБП використовують дані клієнтів, і важливо захистити ці дані від несанкціонованого доступу або використання. Банки повинні впроваджувати сучасні технології

безпеки, такі як шифрування, біометрична ідентифікація та інші заходи безпеки.

З початком повномасштабної війни РФ в Україні банківська система країни зіштовхнулася з новими ризиками – цілеспрямованими хакерськими атаками.

Найбільш значущі атаки:

– 14 січня 2022 року: DDoS-атака на сайти державних органів та банків, в тому числі АТ «Приватбанк» та АТ «Ощадбанк»;

– 15-16 лютого 2022 року: повторна DDoS-атака на сайти державних органів та банків, а також на веб-сайти з доменом gov.ua;

– 23 лютого 2022 року: кібератака на АТ «Укрсиббанк», внаслідок якої з ладу вийшли деякі його сервіси.

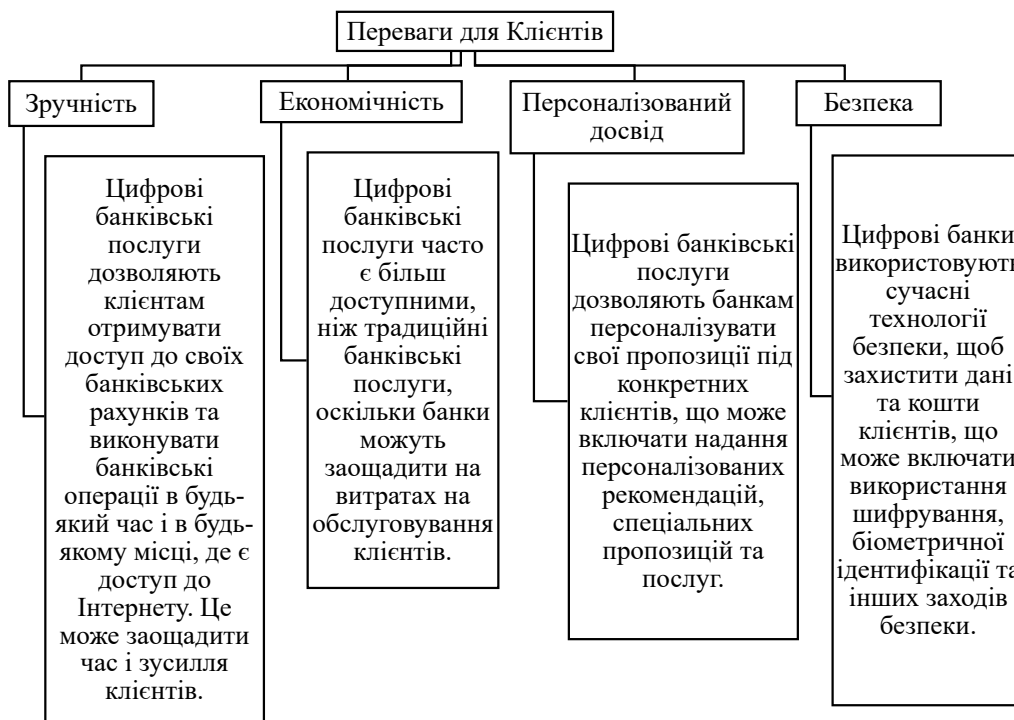


Рис. 1. Переваги для клієнтів

Джерело: [7]

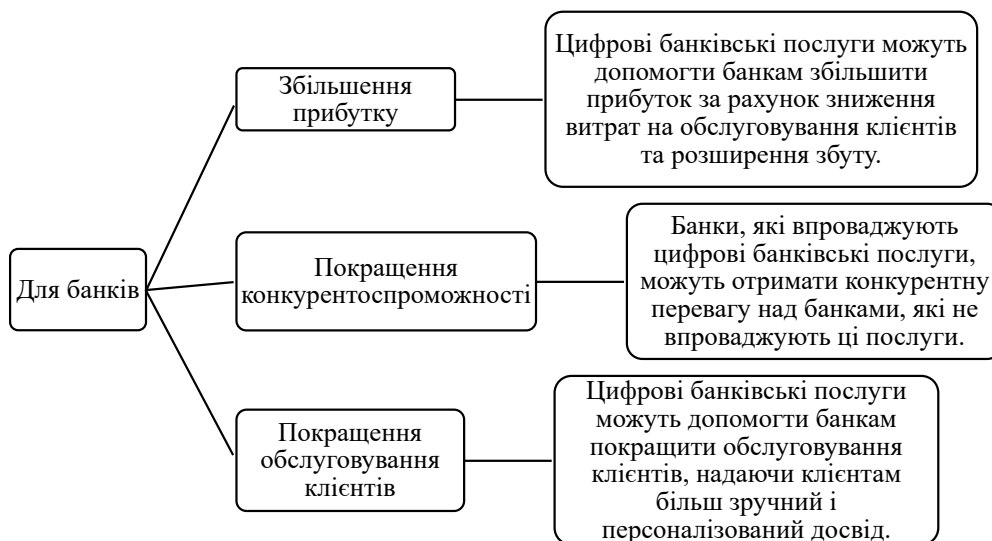


Рис. 2. Переваги для банків

Джерело: [5]

Важливо зазначити, що банківська система України вистояла перед цими атаками. Це стало можливим завдяки:

- постійному вдосконаленню систем захисту українськими банками;
- швидкій координації між банками, державними органами та міжнародними партнерами;
- підтримці з боку Національного банку України, який вжив низку заходів, щоб допомогти банкам

протистояти кібератакам, серед яких підвищення вимог до кібербезпеки банків, створення Центру кібербезпеки НБУ, надання банкам рекомендацій щодо протидії кібератакам.

Українська банківська система продемонструвала свою стійкість до кібератак. Проте, війна ще не закінчена, і ризик нових атак залишається високим, тому українські банки продовжують вдосконалювати свої системи захисту, щоб бути готовими до будь-яких викликів.

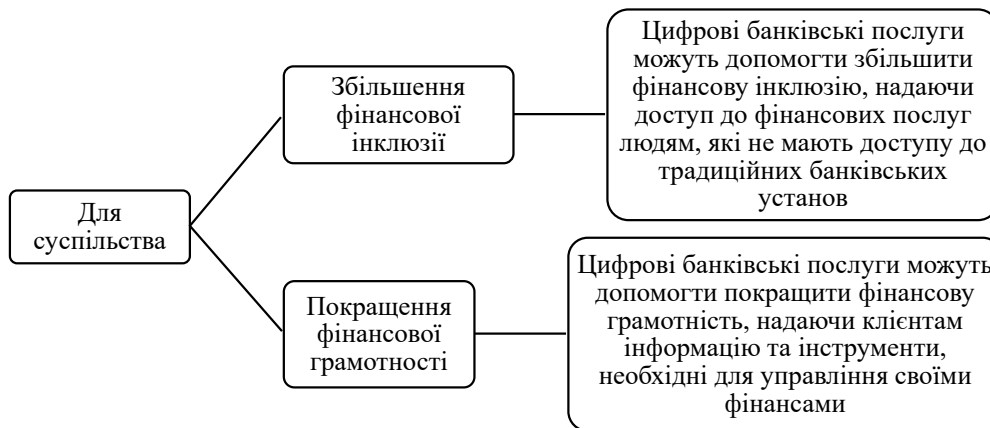


Рис. 3. Переваги для суспільства

Джерело: [12]

З іншого боку постають питання регулювання, оскільки уряди у всьому світі розробляють нові правила та нормативні акти для регулювання ЦБП. Банки повинні стежити за останніми тенденціями, щоб забезпечити відповідність своїх операцій [9].

Також варто до уваги приймати виклики конкуренції, зважаючи на те, що на ринок ЦБП виходять нові гравці, такі як необанки та технологічні гіганти. Тому, з метою втримання конкуренції, банки повинні постійно розвивати інноваційні продукти та послуги.

Крім зазначених варто відмітити ще ряд питань, пов'язаних з розвитком ЦБП:

- нерівномірний доступ до Інтернету – не все населення рівномірно має доступ до Інтернету, і це може обмежити доступ до ЦБП для деяких людей;
- діджитал-дивіденди – люди, які володіють цифровими навичками та пристроями, можуть отримати більше переваг від ЦБП, ніж частина населення, яке не розуміються на гаджетах;
- зміна поведінки споживачів – може призвести до того, що банки будуть змушені переглянути свої бізнес-моделі.

Банки, які впроваджують цифрові банківські послуги, повинні бути готові до цих викликів, впро-

ваджувати сучасні технології безпеки, стежити за останніми тенденціями в регулюванні, розвивати інноваційні продукти та послуги, а також працювати над вирішенням проблем нерівномірного доступу до Інтернету та цифрових дивідендів [11].

**Висновки.** Цифрові банківські послуги – це швидко розвиваюча галузь, яка має ряд переваг для клієнтів, банків та суспільства в цілому. Клієнти мають можливості отримувати доступ до своїх банківських рахунків та виконувати банківські операції в будь-який час і в будь-якому місці, де є доступ до Інтернету, банки отримують джерела додаткового прибутку та конкурентні переваги, а для суспільства в цілому ЦБП можуть сприяти збільшенню фінансової інклюзії та покращенню фінансової грамотності.

Серед основних тенденцій розвитку ЦБП можна вказати перехід до омніканальності, персоналізація та кастомізація продуктів, зростання популярності мобільних гаманців, розвиток відкритих API, біометрична ідентифікація, інтеграція з сервісами e-commerce, P2P платежі, проникнення технології блокчейн.

Проаналізовані тенденції свідчать про те, що ЦБП і надалі будуть продовжувати розвиватися, удосконалюватися і ставати все більш важливими в сучасних умовах життя.

### Література:

1. Omarini A.E. Digital Transformation in the Banking Industry: A Multi-Stakeholder Analysis of Service Provision. PhD Thesis. Dublin Institute of Technology. 2018. URL: <https://arrow.tudublin.ie/sciendoc/204/>
2. Бретт Кінг. Bank 3.0: Why Banking Is No Longer Somewhere You Go But Something You Do. 2013. URL: <https://www.goodreads.com/book/show/17286044-bank-3-0>
3. Гудзь Т.П. Цифрова трансформація банківської системи: світовий досвід та українські реалії. *Ефективна економіка*. 2021. № 6. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8860>
4. Доповідь НБУ «Цифрова адженда для України». 2021. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Digital\\_Agenda\\_for\\_Ukraine\\_2021.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Digital_Agenda_for_Ukraine_2021.pdf?v=4)
5. Дослідження USAID «Цифрові фінансові послуги в Україні». 2019. URL: [https://www.dfsukraine.org/wp-content/uploads/2019/02/USAID\\_Digital-Financial-Services-in-Ukraine\\_UKR-1.pdf](https://www.dfsukraine.org/wp-content/uploads/2019/02/USAID_Digital-Financial-Services-in-Ukraine_UKR-1.pdf)
6. Кріс Скіннер. Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank. 2014. URL: <https://www.goodreads.com/book/show/23340813-digital-bank>

7. Марушко Н.С. Цифрові банківські послуги в умовах розвитку фінансових технологій. *Фінансовий простір*. 2018. № 3. С. 19–28. URL: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/index.php/FP/article/view/184>
8. Кириченко О. Банківська система України: інституційні зміни та інновації. 2021. URL: [https://ief.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/A4\\_BankSystem\\_WWW.pdf](https://ief.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/A4_BankSystem_WWW.pdf)
9. Цифрова трансформація банківської системи України: можливості та ризики. *Вісник НБУ*. 2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/otsifrova-transformatsiya-bankivskoyi-sistemi-ukrayini-mojlivosti-ta-riziki>
10. Дмитрієва Т. The Digital Currency Challenge. 2020. URL: <https://www.wharton.upenn.edu/story/the-digital-currency-challenge/>
11. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020). Концептуальні засади (версія 1.0). URL: <https://uccci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>
12. Юхименко П., Леонов С. Цифрова трансформація банківської системи України. *Вісник НБУ*. 2018. № 247. С. 6–19. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/VV\\_2018-247-6.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/VV_2018-247-6.pdf?v=4)

#### References:

1. Omarini A. E. (2018) Digital Transformation in the Banking Industry: A Multi Stakeholder Analysis of Service Provision. PhD Thesis. Dublin Institute of Technology. Available at: <https://arrow.tudublin.ie/sciendoc/204/>
2. Brett King (2013) Bank 3.0: Why Banking Is No Longer Somewhere You Go But Something You Do. Available at: <https://www.goodreads.com/book/show/17286044-bank-3-0>
3. Hudz T. P. (2021) Digital transformation of the banking system: world experience and Ukrainian realities. *Efficient economy*, no. 6. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8860>
4. NBU report Digital agenda for Ukraine (2021). Available at: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Digital\\_Agenda\\_for\\_Ukraine\\_2021.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Digital_Agenda_for_Ukraine_2021.pdf?v=4)
5. USAID study "Digital financial services in Ukraine" (2019). Available at: [https://www.dfsukraine.org/wp-content/uploads/2019/02/USAID\\_Digital-Financial-Services-in-Ukraine\\_UKR-1.pdf](https://www.dfsukraine.org/wp-content/uploads/2019/02/USAID_Digital-Financial-Services-in-Ukraine_UKR-1.pdf)
6. Chris Skinner (2014) Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank. Available at: <https://www.goodreads.com/book/show/23340813-digital-bank>
7. Marushko N. S. (2018) Digital banking services in the context of the development of financial technologies. *Financial space*, no. 3, pp. 19–28. Available at: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/index.php/FP/article/view/184>
8. Kyrychenko O. (2021) Banking system of Ukraine: institutional changes and innovations. Available at: [https://ief.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/A4\\_BankSystem\\_WWW.pdf](https://ief.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/A4_BankSystem_WWW.pdf)
9. Digital transformation of the banking system of Ukraine: opportunities and risks. *Bulletin of the NBU* (2020). Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/otsifrova-transformatsiya-bankivskoyi-sistemi-ukrayini-mojlivosti-ta-riziki>
10. Dmitrieva T. (2020) The Digital Currency Challenge. Available at: <https://www.wharton.upenn.edu/story/the-digital-currency-challenge/>
11. Digital Agenda of Ukraine – 2020 ("Digital Agenda" – 2020). Conceptual foundations (version 1.0). Available at: <https://uccci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>
12. Yukhymenko P., Leonov S. (2018) Digital transformation of the banking system of Ukraine. *Bulletin of the NBU*, no. 247, pp. 6–19. Available at: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/VV\\_2018-247-6.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/VV_2018-247-6.pdf?v=4)

Стаття надійшла до редакції 08.03.2024 р.