

**Кретов Д.Ю.**кандидат економічних наук, доцент,  
Одеський національний економічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7129-4040>**Kretov Dmytro**

Odesa National Economic University

**ПЕРСПЕКТИВИ ТА ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМКИ БАНКІВСЬКОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ  
ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ****PROSPECTS AND PRIORITY DIRECTIONS OF BANKING SERVICES  
BASED ON DIGITAL TRANSFORMATION  
OF FINANCIAL TECHNOLOGIES**

Стаття присвячена цифровій трансформації системи банківського обслуговування з використанням фінансових технологій, досліджено думки вітчизняних науковців щодо його подальших перспектив та пріоритетних напрямків. Визначено роль технологічності банківського обслуговування в умовах цифровізації, наведено переваги цифрових технологій у обслуговуванні банками своїх клієнтів. Доведено, що банківська система України по впровадженню цифрових технологій є одною з розвинутих банківських систем в світі. Автором розроблено уявлення про чотири етапи цифрової трансформації у формуванні контурів сучасної системи банківського обслуговування та виділено ключові інструменти банківського обслуговування, характерні для конкретних етапів цифровізації. У висновках підкреслено, що перетворення банківського обслуговування на основі розробки та впровадження цифрових платформ дозволяє сформувати єдиний простір для взаємодії банку та його клієнтів, побудова власних цифрових платформ в даний час є базовим трендом у забезпеченні конкурентоспроможності банку, його товарів та послуг.

**Ключові слова:** цифровізація, банківське обслуговування, фінансові технології, етапи цифрової трансформації банків, екосистема.

The article is devoted to the digital transformation of the banking system using financial technologies, and explores the opinions of domestic scientists regarding its further prospects and priority areas. The role of technological advancement in banking services in the context of digitalization is determined, and the advantages of digital technologies in banks' service to their clients are presented. It has been proven that the banking system of Ukraine in terms of the implementation of digital technologies is one of the most developed banking systems in the world. The most digitalized banks in Ukraine at the present stage are: JSC UNIVERSAL BANK (Monobank), JSC CB Privatbank, JSC Oschadbank, JSC FUIB, JSC Raiffeisen Bank Aval. Examples of business process automation in the banking sector of Ukraine are considered, as well as a list of products and services that a technological bank can offer to its corporate and retail clients using digital technologies using the example of JSC CB "Privatbank", for example, Privatbank's digital products for individuals include virtual Digital cards that can be instantly issued in Privat24 for online purchases, contactless payments, and cash withdrawals through ATMs using a QR code. The authors developed an understanding of the four stages of digital transformation in shaping the contours of the modern banking system and identified key banking tools characteristic of specific stages of digitalization. According to the authors, the digital transformation of banking is a bottom-up process that originates from the spread of digital channels for providing banking services to the emergence of modern digital financial technologies. The conclusions emphasize that the transformation of banking services based on the development and implementation of digital platforms allows for the formation of a single space for interaction between the bank and its customers, and also creates the basis for the further formation of a digital ecosystem or integration



into the existing fintech or bigtech ecosystem. Building your own digital platforms is currently a basic trend in ensuring the competitiveness of a bank, its products and services.

**Keywords:** digitalization, banking, financial technologies, stages of digital transformation of banks, ecosystem.

**Постановка проблеми.** Сучасне фінансове середовище характеризується стрімким поширенням цифрових фінансових сервісів та послуг. Банки в усьому світі змінюють традиційні форми обслуговування на онлайн послуги в відповідності з потребами клієнтів. Цифрові стандарти обслуговування настільки зміцнилися у свідомості клієнтів, що без них здійснення діяльності сучасного банку уявити вже неможливо. Цифрова трансформація системи банківського обслуговування з використанням фінансових технологій забезпечує доступність банківських операцій у режимі 24/7 та скорочує час їх проведення, розширює спектр каналів самообслуговування, підвищує автоматизацію бізнес-процесів та сприяє зростанню ефективності банківської діяльності. Банківська послуга стає доступною для клієнта в любий час та в будь-якому місці. Використання нових цифрових технологій значно розширює спектр видів банківської діяльності: від здійснення традиційних банківських операцій до надання послуг зі створення та управління цифровими активами, цифрового страхування, фінансового посередництва тощо. У міру того, як банківська діяльність щільніше інтегрується з цифровими технологічними нововведеннями та розширює спектр цифрових сервісів та каналів, змінюється сутність традиційних моделей ведення банківського бізнесу. Банки з ціллю підвищення своєї конкурентоспроможності мають в найкоротші терміни здійснити кардинальну трансформацію бізнес-моделей та адаптувати їх до сучасних цифрових стандартів. Особливість організації сучасного банківського обслуговування за умов розвитку нової бізнес-моделі – створення цифрових екосистем. Еволюція цифрових екосистем у фінансовому середовищі бачиться в переході від виключно профільних продуктів до реалізації життєвих цілей клієнтів.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Організації банківського обслуговування на основі цифрової трансформації фінансових технологій присвячена значна кількість робіт зарубіжних та вітчизняних науковців. Звернемо увагу на деякі дослідження вітчизняних науковців за останні декілька років. Так, О. Синець вважає, що в умовах сьогодення традиційні банки опиняються перед вибором: адаптуватися до сучасних технологічних тенденцій або втрачати конкурентні позиції.

Ринок банківських послуг стає більш динамічним, інноваційним та клієнтоорієнтованим, що вимагає впровадження фінансових технологій як ключового інструменту трансформації [1, с. 88]. Продовжуючи думку вищезазначеного автора, О. Русіна, В. Левченко та А. Золковер стверджують, що фінансові технології виступають наступним етапом традиційного банкінгу. Інтеграція новітніх технологій трансформуює класичну модель «відділення – клієнт» у гнучку цифрову екосистему, яка забезпечує клієнтоорієнтованість, оптимізацію процесів, посилення безпеки та підвищення стійкості банків до сучасних викликів [2, с. 190]. О. Ключка, Л. Богріновцева та Н. Федорчук підкреслюють, що технології в банківській сфері охоплюють широкий спектр інновацій, спрямованих на поліпшення обслуговування клієнтів, забезпечення безпеки фінансових операцій та підвищення ефективності управління [3, с. 89–90]. Автори виділяють найбільш важливі технології для банківського обслуговування, такі як Інтернет-банкінг і мобільний банкінг, безконтактні технології платежів, штучний інтелект (AI) та аналітика, блокчейн технології, контактні центри та чат-боти; зауважують, що сучасні банківські продукти та технології відіграють ключову роль у трансформації банківського сектору та забезпеченні більш високого рівня обслуговування клієнтів [3, с. 90]. Наукові думки Ю. Худолій та М. Халевіною свідчать про те, що загальна трансформація економік світу, їх прискорення та автоматизація, з однієї сторони, вимагає значних змін у структурі та організації банківської діяльності – від автоматизації всіх процесів, їх діджиталізації, переведення всіх банківських продуктів в онлайн-сегмент до зміни архітектури бізнес-процесів банків та їх інтеграції із фінтех-компаніями [4, с. 140]. Можна додати, що дотепер у науковій літературі недостатньо приділено увагу саме банківському обслуговуванню клієнтів українських банків в умовах використанням фінансових технологій, що і обумовило мету дослідження.

**Метою дослідження** є обґрунтування теоретичних та практичних розробок, що розкривають перспективи та пріоритетні напрямки вдосконалення системи банківського обслуговування на основі цифрової трансформації фінансових технологій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сутність цифрової трансформації фінансових

послуг полягає у використанні цифрових технологій для перетворення бізнес-процесів, оптимізації операцій, створення нових продуктів та забезпечення зручного, персоналізованого доступу клієнтів до послуг через онлайн-платформи та мобільні додатки. Це дозволяє підвищити ефективність, знизити витрати та покращити конкурентоспроможність фінансових установ. Технологічність банківського обслуговування в умовах цифровізації є критично важливою, оскільки вона забезпечує ефективність, доступність та конкурентоспроможність банківської системи, що є рушієм сучасної економіки. Вона дозволяє впроваджувати нові цифрові продукти та послуги, такі як інтернет-банкінг, що покращують клієнтський досвід, оптимізують внутрішні процеси та сприяють сталому економічному розвитку.

Цифрові фінансові технології забезпечують банківське обслуговування, надаючи клієнтам можливість здійснювати операції онлайн, контролювати рахунки та отримувати інформацію через інтернет-банкінг та мобільні додатки, а також забезпечуючи безпеку та ефективність банківських послуг шляхом цифрової трансформації. Ключовими фінансовими технологіями є: Інтернет-банкінг, мобільні додатки та GSM-банкінг, цифрова інфраструктура. Переваги цифрових технологій у банківському обслуговуванні сводяться до наступного: зручність – клієнти можуть здійснювати банківські операції цілодобово, не відвідуючи відділення; доступність – доступ до послуг можливий з будь-якого місця, де є Інтернет; ефективність – цифрові рішення оптимізують процеси, підвищуючи швидкість та продуктивність банківських операцій; безпека – сучасні технології забезпечують безпечне виконання фінансових операцій, хоча захист даних залишається важливим аспектом.

Банківська система України по впровадженню цифрових технологій є одною з розвинутих банківських систем в світі. Поштовхом до цифрової трансформації вітчизняного банківського сектору, як і в усьому світі було впровадження локдауну у період пандемії коронавірусу. Війна, боротьба за клієнтів та виважена цифрова політика держави і безпосередньо Національного банку України спонукали передові українські банки продовжувати використання цифрових технологій в обслуговуванні клієнтів, що дало значні результати у вигляді припливу клієнтів та зростанню фінансових результатів. Найбільш цифровізованими банками України на сучасному етапі є: АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» (Monobank), АТ КБ «Приватбанк», АТ «Ощадбанк», АТ «ПУМБ», АТ «Райффайзен Банк Аваль».

Цифрова трансформація банківської індустрії немислима без автоматизації бізнес-процесів у банківській сфері. Ось кілька прикладів (рис.1).

Розглянемо як вплинула цифровізація на банківське обслуговування корпоративного сектору. Почнемо з дистанційного обслуговування (табл. 1).

Як бачимо, в Україні ще до 2020 року 75% корпоративних клієнтів обслуговувалось дистанційно. Обслуговування поточних рахунків клієнтів почало здійснюватись через систему «клієнт-банк» ще з початку 2000-х років. Особливо привабливим дистанційне обслуговування для бізнесу стало з розвитком Інтернет-банкінгу та мобільних додатків. Так за період з 2020 по 2024 рік кількість суб'єктів господарювання на дистанційному обслуговуванні в банках зросло на 50% і складало 3 млн клієнтів (90% від загальної кількості клієнтів).

На сьогодні у кожного провідного банку України є стандартний перелік продуктів та послуг, які він може запропонувати своїм клієнтам, але для створення конкурентних переваг в боротьбі за клієнта банки постійно удосконалюють свої пропозиції, засновані на впровадженні цифрових інновацій роблячи їх унікальними.

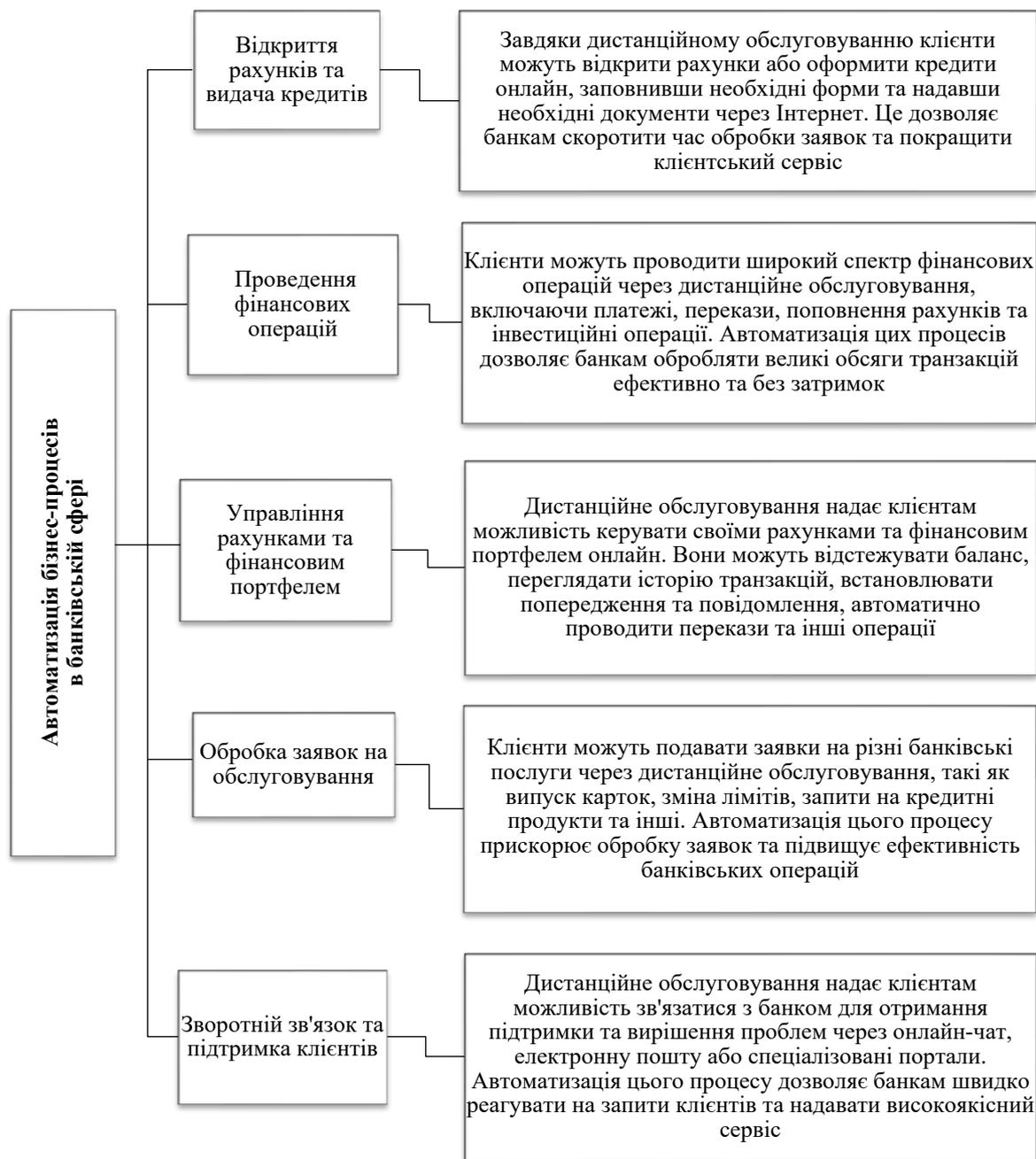
На прикладі АТ КБ «Приватбанк» як самого технологічного банку України розглянемо продукти та послуги, які він надає суб'єктам підприємницької діяльності з використанням цифрових технологій в табл. 2.

Станом на початок 2025 року, як свідчить Звіт з корпоративного управління АТ КБ «Приватбанк», банк був лідером серед банків по кількості активних бізнес-клієнтів – 910 тис. одиниць (42% – юридичні особи, 56% – фізичні особи-підприємці). АТ КБ «Приватбанк» також удосконалює новітні технології і для роздрібних клієнтів.

З широким використанням сучасних мобільних присторів, значна кількість фізичних осіб почала користуватись банківськими послугами, заснованими на фінансових технологіях. Роздрібно банківське обслуговування з використанням фінтеху включає застосування технологій для покращення та трансформації надання фінансових послуг клієнтам, включаючи мобільні додатки, онлайн-банкінг, платіжні системи та автоматизовані системи обслуговування для більш зручної, швидкої та персоналізованої взаємодії з банком.

Ключові аспекти використання фінтеху у роздрібному банкінгу представлені в табл. 3.

Станом на 01.01.2025 року банківська система України обслуговувала 80,3 млн. клієнтів фізичних осіб, що на 31% більше ніж в 2020 році. Фізичним особам відкрито 186 млн. банківських рахунків. 83% клієнтів обслуговуються дистанційно.



**Рис. 1. Приклади автоматизації бізнес-процесів в банківській сфері України**

*Джерело: побудовано автором*

Таблиця 1

**Динаміка дистанційного банківського обслуговування корпоративного сектору за 2020–2024 роки**

Показники	станом на кінець року					Зміна 2024/2020	
	2020	2021	2022	2023	2024	кількості	В %
Кількість корпоративних клієнтів, млн. одиниць	2,7	2,9	3,0	3,3	3,4	0,7	25,9
З них обслуговуються дистанційно, млн. одиниць	2,0	2,3	2,4	2,9	3,0	1,0	50,0
Частка клієнтів на дистанційному обслуговуванні, %	75,3	78,0	77,9	89,2	89,9	14,6	x

*Джерело: побудовано автором за [5]*

**Продукти та послуги АТ КБ «Приватбанк» для корпоративних клієнтів  
з використанням цифрових технологій**

Напрямок	Цифровий продукт	Характеристика
<b>Для великого та середнього бізнесу</b>		
Онлайн-банкінг та мобільні додатки	«Приват24 для бізнесу»	платформа для керування бізнес-операціями, яка доступна як через інтернет-банкінг на комп'ютері, так і через мобільний додаток для смартфонів
	«SmartID»	мобільний електронний підпис, який дозволяє підписувати документи та здійснювати операції онлайн
	Чат-боти	інструмент для швидкого виконання платежів та отримання підтримки безпосередньо в месенджері
Продукти для управління фінансами	Корпоративні картки	дозволяють здійснювати оплату бізнес-витрат безпосередньо з рахунку, замінюючи готівку та чекові книжки
	«Ключ до рахунку»	сервіс, що дозволяє зручно оплачувати бізнес-витрати, пов'язані з господарською діяльністю
	Депозити для бізнесу	можливість відкрити та керувати строковими депозитами для корпоративних клієнтів через онлайн-банкінг
Віддалене обслуговування	Онлайн-відкриття рахунків	можливість відкрити рахунок для юридичної особи онлайн, підписавши документи за допомогою електронного підпису (КЕП).
<b>Для малого бізнесу</b>		
Онлайн-банкінг та мобільні додатки	Приват24 для бізнесу	комплексна онлайн-платформа, що дозволяє керувати фінансами бізнесу, переглядати виписки, створювати та підписувати платіжні доручення, надавати доступ до рахунків довіреним особам та отримувати консультації
	Чат-боти та SMS-банкінг	інструменти забезпечують швидку підтримку, консультації та можливість виконання платежів та переказів через месенджери або без доступу до інтернету
	Сервіси прийому платежів	Дозволяють бізнесам приймати оплату від населення за товари та послуги за допомогою QR-кодів, через Приват24 або термінали самообслуговування

Джерело: побудовано автором за [6]

**Ключові аспекти використання фінтеху у роздрібному банкінгу**

Цифровий продукт або послуга	Характеристика
Мобільний та інтернет-банкінг	Клієнти можуть керувати своїми рахунками, здійснювати платежі та перекази, а також отримувати консультації через мобільні програми та веб-платформи, що забезпечує зручність та доступність послуг 24/7
Платіжні технології	Фінтех-рішення, такі як мобільні платежі та електронні гаманці, спрощують та прискорюють процес оплати, а також сприяють впровадженню нових, безпечніших методів оплати.
Персоналізоване обслуговування	Алгоритми та аналіз даних дозволяють банкам пропонувати індивідуальні продукти та рекомендації, а також автоматизувати процеси, такі як схвалення кредитів, що підвищує ефективність та задоволеність клієнтів
Цифрові канали комунікації	Використання чат-ботів, відеозв'язку та IP-телефонії для спілкування з клієнтами дозволяє банкам оперативніше відповідати на запити, надавати підтримку та вирішувати питання в реальному часі.
Безпека та автоматизація	Фінтех-рішення підвищують безпеку транзакцій за рахунок використання сучасних криптографічних методів та біометричних даних, а також автоматизують рутинні операції, знижуючи ризики та витрати.
Інноваційні продукти	Банки пропонують нові продукти, такі як цифрові інвестиційні платформи, мікрокредитування та управління особистими фінансами, використовуючи можливості фінтеху для розширення спектру послуг.

Джерело: розроблено автором

Лідерами в провадженні цифрових технологій в роздрібній банківській бізнес є АТ КБ «Приватбанк», Монобанк, АТ «Ощадбанк». Розглянемо основні цифрові продукти та послуги для фізичних осіб, що пропонуються в провідних банках на прикладі АТ КБ «Приватбанк»:

1. Цифрові продукти Приватбанку для фізичних осіб включають віртуальні Digital картки, які можна миттєво оформити в Приват24 для покупок в інтернеті, безконтактних платежів та зняття готівки через банкомати за QR-кодом. Також, у застосунку можна отримати Електронний цифровий підпис для посвідчення документів та подання заявок в електронному вигляді.

2. Цифрові послуги Приватбанку для фізичних осіб включають мобільний застосунок Приват24, інтернет-банк, чат-боти, SMS-банкінг, голосову біометрію та доступ до відділень, терміналів і банкоматів. Застосунок Приват24 дозволяє керувати рахунками, здійснювати платежі, переказувати кошти, а також надає доступ до кредитів, таких як «Оплата частинами» та «Кредит готівкою».

Отже, аналіз показує, що цифровізація стала в Україні стандартом фінансового ринку. Поза нею розвиток роздрібною банкінгу практично не є можливим. При цьому український фінтех перебуває загалом на світовому рівні: є відставання у впровадженні окремих технологій, але є і випередження в якості та охопленні цифрових сервісів, що надаються [7, с. 82].

У контексті теоретичних аспектів нами розроблено уявлення про етапи цифрової

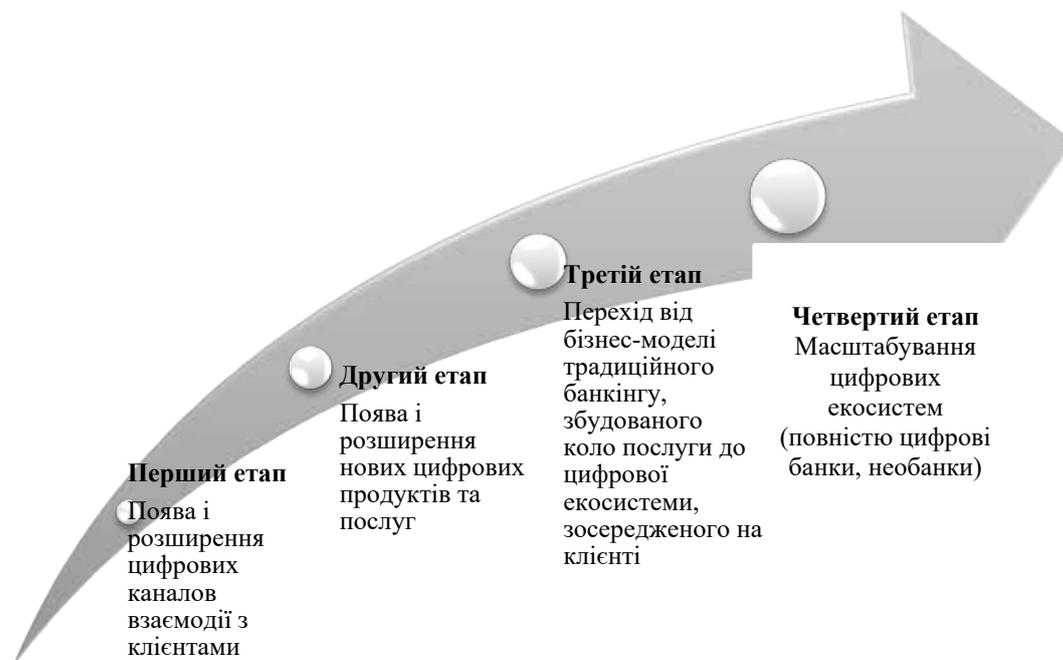
трансформації у формуванні сучасної системи банківського обслуговування (рис. 2).

На наш погляд, цифрова трансформація банківського обслуговування – висхідний процес, що бере свій початок (перший етап) від розповсюдження цифрових каналів надання банківських послуг: мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, мережі банкоматів, чат-ботів до появи сучасних цифрових фінансових технологій. В організації такої взаємодії клієнт отримує можливість доступу до фінансових послуг у режимі 24/7.

Другий етап – поширення нових цифрових технологій (розподілені реєстри, великі дані та машинне навчання, біометрія, мобільні технології, цифровий профіль, штучний інтелект та роботизація, відкриті інтерфейси), що сприяє появі нових сегментів (цифрові платежі та перекази, цифрове страхування, управління особистим капіталом, мобільна комерція, операції з цифровими активами, криптовалюти, альтернативне кредитування та інше).

На третьому етапі реалізовано перехід від моделі традиційного банкінгу до цифрової екосистеми, центром якої є клієнт з усіма його життєвими цілями та уподобаннями. Банківський бізнес уже не є у строгому розумінні банківським, оскільки реалізує широкий спектр товарів та послуг (Лайфстайл банкінг).

На четвертому етапі еволюційного розвитку бізнес-модель масштабується, втілюється повністю у цифрове середовище за рахунок впровадження цифрових фінансових технологій.



**Рис. 2. Етапи цифрової трансформації у формуванні контурів сучасної системи банківського обслуговування**

*Джерело: побудовано автором*

Спираючись на проведене дослідження еволюції цифрової трансформації, нами виділено ключові інструменти банківського обслуговування, характерні для конкретних етапів цифровізації (табл. 4).

Перетворення банківського обслуговування на основі розробки та впровадження цифрових платформ дозволяє сформувати єдиний простір для взаємодії банку та його клієнтів, а також створює основу для подальшого формування цифрової екосистеми або інтеграції в діючу фінтех або бігтех екосистему. Трансформація банківського обслуговування на основі розробки, впровадження та реалізації цифрових платформ дозволяє адаптувати банківську діяльність до стандартів цифрової економіки, підвищити ефективність реалізації клієнтоорієнтованого підходу та забезпечити необхідний рівень маржинальності банківського бізнесу за допомогою впровадження цифрових фінансових технологій.

Цифрове перетворення не обмежується лише впровадженням технологій. Воно дозволяє кардинально змінити організацію роботи банків, а також їх взаємодію з клієнтами та іншими зацікавленими сторонами. По суті, цифрове перетворення є повним переосмисленням банківської діяльності з акцентом на максимальну клієнтоорієнтованість [8, с. 20].

**Висновки з проведеного дослідження.** Одна з проблем, яку нові учасники фінансової

індустрії ставлять перед банками за допомогою фінансових технологій, полягає в тому, що вона конкурує з банками в їхньому основному бізнесі. Проблеми не обмежуються кредитною функцією, вони включають маркетингові стратегії, оперативність та гнучкість для надання нових послуг, охоплення більшої кількості клієнтів та охоплення менш забезпечених або навіть недостатньо забезпечених людей по всьому світу. Однак ці технології пропонують банкам неймовірний потенціал для зниження операційних витрат та підвищення ефективності, що в кінцевому підсумку призведе до покращення обслуговування клієнтів. Ті, хто не встигає за зростаючим попитом на фінансові технології, ризикують відстати від своїх конкурентів. В дослідженні обґрунтовано, що цифрова трансформація банківського обслуговування – висхідний процес, що бере свій початок від розповсюдження цифрових каналів надання банківських послуг: мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, мережі банкоматів, чат-ботів до появи сучасних цифрових фінансових технологій. Побудова власних цифрових платформ в даний час є базовим трендом у забезпеченні конкурентоспроможності банку, його товарів та послуг. При цьому оптимізація комунікаційних процесів між банком та його клієнтами здійснюється на основі впровадження фінансових технологій та цифрових інновацій у системі банківського обслуговування.

Таблиця 4

**Інструменти вдосконалення системи банківського обслуговування залежно від етапу розвитку цифровізації**

Види банківського обслуговування	Стадії цифровізації		
	Слідування за лідером цифровізації	Технологічна адаптація (тактична цифровізація)	Технологічний прорив (стратегічна цифровізація)
Традиційний банкінг	реалізація традиційних продуктів та послуг через особистий кабінет на сайті банку	розробка та використання мобільного додатку банку для реалізації традиційних продуктів та послуг	використання діючих цифрових платформ та маркетингових для просування банківських продуктів та послуг
Поєднання традиційних та цифрових каналів обслуговування	розробка та впровадження мобільного додатку банку, пропозиція традиційних та цифрових банківських продуктів та послуг	Розробка власних цифрових платформ та маркетингових для просування банківських продуктів та послуг	інтеграція в діючу цифрову екосистему для просування банківських продуктів та послуг
Цифровий банкінг	використання всіх цифрових сервісів обслуговування клієнтів (інтернет-банкінг, мобільний додаток, цифрова платформа)	інтеграція в діючу цифрову екосистему для просування банківських продуктів та послуг	Побудова власної цифрової екосистеми

*Джерело: розроблено автором*

**Список використаних джерел:**

1. Синець О. В. Фінансові технології у банківській сфері: виклики та перспективи розвитку. *Вісник КНТЕУ*. 2021. № 3. С. 87–95.
2. Русіна Ю. О., Левченко В. П., Золковер А. О., Гаврущенко А. В. Сучасні фінансові технології в банківській системі України: трансформація, виклики та перспективи розвитку. *Актуальні проблеми сталого розвитку*. 2025. № 3. С. 187–194.
3. Ключка О. В., Богріновцева Л. М., Федорчук Н. М. Особливості використання сучасних банківських продуктів та технологій в діяльності банків як суб'єктів фінансового ринку. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 12. С. 86–93.
4. Худолій Ю. С., Халевіна М. О. Фінтехнології в банківському бізнесі: реалії та перспективи. *Проблеми економіки*. 2021. № 1. С. 134–142.
5. НБУ. Статистика фінансового сектору. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial#1ms> (дата звернення: 07.10.2025)
6. Офіційний сайт АТ КБ «Приватбанк». URL: <https://privatbank.ua> (дата звернення: 07.10.2025)
7. Веселий І. О. Аналіз цифровізації роздрібного сегменту української банківської системи. *Наукові праці ДонНТУ. Серія: «Економічна»* 2023. № 2(28). С. 76–83.
8. Коненко В. В., Рудаченко О. О., Тараруєв Ю. О. Основні напрями цифрової трансформації банківської діяльності. *Інвестиції та досвід*. 2024. № 20. С. 15–21.

**References:**

1. Synets O. V. (2021) Finansovi tekhnolohii u bankivskii sferi: vyklyky ta perspektyvy rozvytku [Financial technologies in the banking sector: challenges and development prospects]. *Visnyk KNTEU*, vol. 3, pp. 87–95. [in Ukrainian]
2. Rusina Yu.O., Levchenko V. P., Zolkover A.O. Havrushchenko A. V. (2025) Suchasni finansovi tekhnolohii v bankivskii systemi Ukraini: transformatsiia, vyklyky ta perspektyvy rozvytku [Modern financial technologies in the banking system of Ukraine: transformation, challenges and development prospects]. *Aktualni problemy staloho rozvytku*, vol. 3, pp. 187–194. [in Ukrainian]
3. Kliuchka O.V., Bohrinovtseva L. M., Fedorchuk N.M. (2023) Osoblyvosti vykorystannia suchasnykh bankivskykh produktiv ta tekhnolohii v diialnosti bankiv yak subiektiv finansovoho rynku [Peculiarities of using modern banking products and technologies in the activities of banks as financial market entities]. *Aktualni problemy ekonomiky*, vol. 12, pp. 86–93. [in Ukrainian]
4. Khudolii Yu. S., Khalievina M. O. (2021) Fintekhnolohii v bankivskomu biznesi: realii ta perspektyvy. [Peculiarities of using modern banking products and technologies in the activities of banks as financial market entities]. *Problemy ekonomiky*, vol. 1, pp. 134–142. [in Ukrainian]
5. NBU. Statystyka finansovoho sektoru. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/sector-financial#1ms> (accessed October 07, 2025)
6. Ofitsiynyi sait AT KB "Pryvatbank". Available at: <https://privatbank.ua> (accessed October 07, 2025)
7. Veselyi I. O. (2023) Analiz tsyfrovizatsii rozdrubnoho sehmentu ukrainskoi bankivskoi systemy [Analysis of the digitalization of the retail segment of the Ukrainian banking system]. *Naukovi pratsi DonNTU. Serii: "Ekonomichna"*, vol. 2(28), pp. 76–83. [in Ukrainian]
8. Konenko V. V., Rudachenko O. O., Tararuiev Yu. O. (2024) Osnovni napriamy tsyfrovoi transformatsii bankivskoi diialnosti [Main directions of digital transformation of banking activities]. *Investytsii ta dosvid*, vol. 20, pp. 15–21. [in Ukrainian]

Стаття надійшла: 13.10.2025

Стаття прийнята: 29.10.2025

Стаття опублікована: 21.11.2025