

Алла В. Череп¹, Владислав О. Кондратенко²,
Ярослав Є. Карпов³, Юрій П. Кішко⁴

ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ КОМЕРЦІЙНИМИ БАНКАМИ – ЯК ІНСТРУМЕНТ ЕФЕКТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Встановлено, що впродовж ряду років розвиток банківського бізнесу супроводжується теоретичними дослідженнями сутності банківських послуг, впливу на них тенденцій розвитку економіки, потенційних потреб клієнтів, новітніх технологій та інших чинників. Тож, на сучасному етапі розвитку банківської системи України основним чинником, що визначає тенденції розвитку, є війна з росією. З урахуванням окупації частини території України, постійних обстрілів тощо кількість відділень банків в нашій державі скорочується. Обґрунтовано, що основною тенденцією розвитку роздрібного банкіngu в Україні є цифровізація обслуговування населення і зростання кількості клієнтів банків-фізичних осіб, що обслуговуються дистанційно. Таке обслуговування особливо важливе в умовах війни, коли фізичне відвідування банківських відділень утруднене. Зазначено, що для українських громадян саме банківські установи є головною фінансовою установою, яка забезпечує фінансову інклюзію: більшість населення через банки отримує заробітну плату або пенсію чи різні соціальні допомоги, проводить оплату комунальних послуг, податків, послуг мобільного зв'язку та телебачення, інших платежів. Фактично, банки забезпечують постійний обіг грошей серед населення та тих контрагентів, з якими населення перебуває у фінансових відносинах. Водночас, банки допомагають фізичним особам при необхідності збільшення наявних на руках фінансових ресурсів. Цьому сприяють послуги споживчого та іпотечного кредитування. Цілі надання банківських кредитів фізичним особам можуть бути різними. Тож, проаналізовано обсяги, структуру та динаміку кредитування фізичних осіб комерційним банком протягом останніх років. Виокремлено переваги та недоліки карткових кредитів для фізичних осіб. Внесено пропозиції щодо розвитку інтернет-банкіngu комерційним банком у форматі мобільного застосунку, а не традиційного веб-сайту. Визначено позитивні наслідки та очікувані ефекти від реалізації запропонованих заходів.

Ключові слова. Переваги, карткові кредити, інтернет-банкінг, клієнти, кредити, недоліки, структура, динаміка, фізичні особи, ризики, кредитування.

Рис. 1. Табл. 3. Літ. 12.

DOI: 10.32752/1993-6788-2026-1-295-699-705

¹ <https://orcid.org/0000-0001-5253-7481>

² <https://orcid.org/0009-0008-8587-022X>

³ <https://orcid.org/0009-0007-5780-1473>

Alla Cherep, Vladyslav Kondratenko, Yaroslav Karpov, Yurii Kishko THE USE OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES BY COMMERCIAL BANKS AS A TOOL FOR EFFECTIVE CUSTOMER SERVICE

It has been established that during a number of years, the development of the banking business is accompanied by theoretical studies of the essence of banking services, the impact of economic development trends, potential customer needs, the latest technologies and other factors.

¹ Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine.

² Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine.

³ Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine.

⁴ Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia, Ukraine.

Therefore, at the present stage of development of the banking system of Ukraine, the main factor determining the development trends is the war with Russia. Taking into account the occupation of part of the territory of Ukraine, constant shelling, etc., the number of bank branches in our country is decreasing. It is substantiated that the main trend in the development of retail banking in Ukraine is the digitalization of public services and the growth in the number of customers of individual banks served remotely. Such service is especially important in wartime, when physical visits to bank branches are difficult. It is noted that for Ukrainian citizens, banking institutions are the main financial institution that ensures financial inclusion: the majority of the population receives salaries or pensions or various social benefits through banks, pays for utilities, taxes, mobile communication and television services, and other payments. In fact, banks ensure the constant circulation of money among the population and those counterparties with whom the population is in financial relations. At the same time, banks help individuals to increase the financial resources available to them, if necessary. This is facilitated by consumer and mortgage lending services. The purposes of providing bank loans to individuals may be different. Therefore, the volumes, structure and dynamics of lending to individuals by a commercial bank in recent years have been analyzed. The advantages and disadvantages of card loans for individuals are highlighted. Proposals have been made for the development of Internet banking by a commercial bank in the format of a mobile application, rather than a traditional website. The positive consequences and expected effects of the implementation of the proposed measures are determined.

Keywords. Advantages, card loans, Internet banking, customers, loans, disadvantages, structure, dynamics, individuals, risks, lending.

Peer-reviewed, approved and placed: 16.01.2026

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку банківської системи України основним чинником, що визначає тенденції розвитку, є війна з росією. З урахуванням окупації частини території України, постійних обстрілів тощо кількість відділень банків в нашій державі скорочується. Основною тенденцією розвитку роздрібного банкінгу в Україні є цифровізація обслуговування населення і зростання кількості клієнтів банків-фізичних осіб, що обслуговуються дистанційно. Таке обслуговування особливо важливе в умовах війни, коли фізичне відвідування банківських відділень утруднене. Для українських громадян саме банківські установи є головною фінансовою установою, яка забезпечує фінансову інклюзію: більшість населення через банки отримує заробітну плату або пенсію чи різні соціальні допомоги, проводить оплату комунальних послуг, податків, послуг мобільного зв'язку та телебачення, інших платежів. Фактично, банки забезпечують постійний обіг грошей серед населення та тих контрагентів, з якими населення перебуває у фінансових відносинах.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Основною тенденцією розвитку роздрібного банкінгу в Україні є цифровізація обслуговування населення і зростання кількості клієнтів банків-фізичних осіб, що обслуговуються дистанційно. Проблемні питання розвитку банківського сектору економіки з використанням цифрових технологій досліджували науковці: Бартош О. М. [1], Береславська О., & Кондаурова Д. [2], Брегеда О.А. [3], Волкова Н. І., Кульбіда В. А. [4], Гасій О., Скорба О., & Рошко Н. [5], Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. [6], Лункіна Т.І., Бурковська А.В., Гуліч К.О. [7], Череп А. В., Андросова О. Ф. [8], Череп А. В., Осипенко С.О. [9], Череп А.В. Рурка Г.І. [10]. Але не дослідженими залишаються питання щодо

використання інноваційних технологій комерційними банками. Використання інноваційних технологій особливо важливе в умовах російсько-української війни, коли фізичне відвідування банківських відділень утруднене.

Метою статті є аналіз та удосконалення інноваційних технологій комерційними банками як інструменту забезпечення ефективного обслуговування клієнтів.

Основні результати дослідження. Встановлено, що однією з основних груп банківських послуг, які надаються фізичним особам, є кредитні послуги. При цьому АТ «ПУМБ» надає фізичним особам кредити готівкою та карткові кредити. Найдешевшим кредитом готівкою в досліджуваному банку на сьогодні є кредит «Все ясно», по якому ліміт кредитування складає 300 тис. грн на термін до 36 місяців. При цьому передбачена щомісячна комісія банку, яка становить 2.99 % від загальної суми кредиту.

Все більшої популярності здобувають карткові кредити АТ «ПУМБ». Порівняно з конкурентами вони мають деякі переваги та недоліки. Перевагами карткових кредитів для фізичних осіб в АТ «ПУМБ» є:

- висока максимальна сума кредитування;
- тривалий пільговий період на всі операції;
- можливість безплатного зняття власних коштів з картки;
- відсутність комісії за оформлення картки;
- відсутність абонплати за обслуговування картки.

Недоліками карткових кредитів для фізичних осіб в АТ «ПУМБ» є:

- висока комісія за зняття кредитних коштів з картки;
- для зняття готівки з кредитної картки необхідним є оформлення пластикової картки у відділенні банку.

Однією з найпопулярніших кредитних карток АТ «ПУМБ» для фізичних осіб є картка «Все можу», по якій максимальний ліміт кредиту складає 300 тис. грн., передбачений пільговий період аж до 62 днів на всі операції, щомісячний платіж по картці є одним з найменших серед найближчих конкурентів і складає лише 2,99 % від суми наявної заборгованості.

З метою характеристики стану та ефективності реалізації таких послуг в АТ «ПУМБ» проаналізуємо обсяги кредитування фізичних осіб протягом останніх років. Результати аналізу узагальнено в табл. 1.

Дані табл. 1 свідчать про збільшення суми кредитів АТ «ПУМБ», які видані фізичним особам. Так, сума споживчих кредитів за 2024 рік збільшилася на 2222214 тис. грн. або на 47,59%. Обсяг кредитів фізичним особам по кредитним карткам та овердрафтам збільшився за звітний період на 3986274 тис. грн. або на 48,63%. Наочно динаміку основних напрямків кредитування населення АТ «ПУМБ» демонструє рис. 1.

Натомість в динаміці спостерігається зменшення обсягу іпотечного кредитування та автокредитування фізичних осіб: їхні обсяги за 2024 рік скоротилися відповідно на 1133 тис. грн. (на 0,88% порівняно з 2023 роком) та на 47 тис. грн. (на 24,23% порівняно з 2023 роком). Такі негативні тенденції зумовлені скороченням популярності цих видів кредитів серед українців в умовах війни, зокрема через ризики для нерухомості та автомобілів в умовах

постійних обстрілів, а також і через загальну невизначеність та важке фінансове положення населення.

Таблиця 1. Динаміка надання кредитних послуг АТ «ПУМБ» фізичним особам у 2022-2024 рр., побудовано авторами за даними [11, 12]

Кредити	2022	2023	2024	Відхилення 2024/23	
				тис. грн.	темп приросту, %
Споживчі кредити	5792769	4669359	6891573	2222214	47,59
Кредитні картки та овердрафти	12401450	8197873	12184147	3986274	48,63
Іпотечні кредити	103406	129105	127972	-1133	-0,88
Автокредитування	188	194	147	-47	-24,23
Всього кредитів фізичним особам	18297813	12996531	19203839	6207308	47,76
(очікувані кредитні збитки)	(8406548)	(3173679)	(2908754)	264925	-8,35
Всього кредитів фізичним особам з урахуванням очікуваних кредитних збитків	9891265	9822852	16295085	6472233	65,89

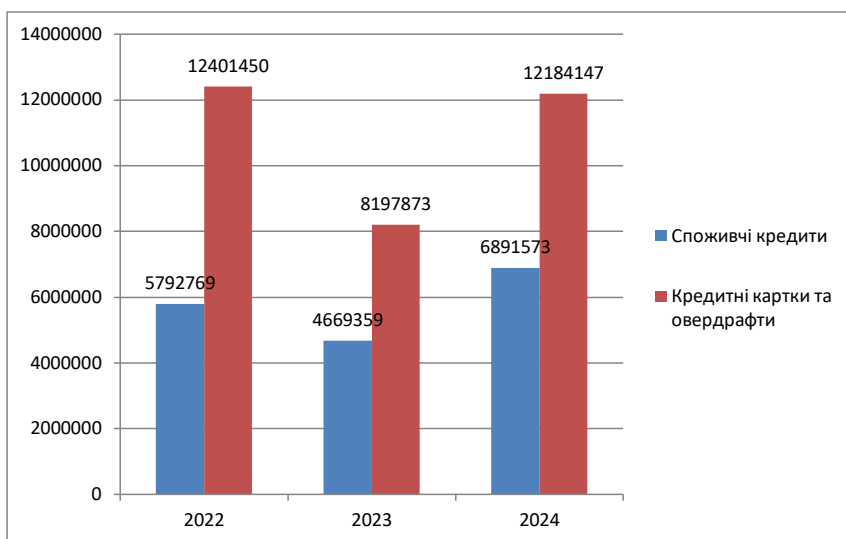


Рис. 1. Динаміка основних кредитів фізичними особами у АТ «ПУМБ» в 2022-2024 рр., тис. грн., побудовано авторами за даними [11, 12]

Проаналізуємо також структуру кредитів для фізичних осіб в досліджуваному банку. Результати аналізу представимо табл. 2.

Таблиця 2. Структура кредитів фізичним особам в АТ «ПУМБ» в 2022-2024 рр., побудовано авторами за даними [11, 12]

Кредити	2022		2023		2024	
	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%
Споживчі кредити	5792769	31,658	4669359	35,928	6891573	35,886
Кредитні картки та овердрафти	12401450	67,776	8197873	63,077	12184147	63,446
Іпотечні кредити	103406	0,565	129105	0,993	127972	0,666
Автокредитування	188	0,001	194	0,001	147	0,001
Всього кредитів фізичним особам	18297813	100	12996531	100	19203839	100

Дані табл. 2 свідчать, що основну частку кредитів банку фізичним особам на сьогодні забезпечують кредитні картки та овердрафти. Їхня питома вага складає більше 63% всіх кредитів цієї групи клієнтів АТ «ПУМБ». Але високою залишається й частка споживчих кредитів – на 2024 рік вона становить 35,89% всіх кредитів для фізичних осіб.

Встановлено, що ПУМБ – один із високотехнологічних банків, який досить ефективно здійснює дистанційне обслуговування своїх клієнтів. Для цього банк використовує переважно мобільний додаток.

На сьогодні інтернет-банкінг ПУМБ доступний лише у форматі мобільного застосунку, а не традиційного веб-сайту. Сайт ПУМБ фактично виконує лише інформаційну функцію та функцію комунікації (існує можливість зворотного зв'язку).

Для користування послугами банку неможливо отримати доступ до свого рахунку через сайт. Фізичним особам потрібно завантажити мобільний застосунок, пройти ідентифікацію (через "Дію" або за документами) та вибрати потрібні опції. Лише так існує можливість зайти на свій рахунок та проводити операції дистанційно.

Але така ситуація дещо ускладнює взаємодію ПУМБ з окремими категоріями фізичних осіб. Зокрема, не всі пенсіонери сьогодні мають смартфони і тому можливості їх дистанційного обслуговування обмежені. У цьому плані деякі банки-конкуренти мають переваги. Так, наприклад, той же Приватбанк підтримує формат традиційного онлайн-банкінгу, коли клієнти можуть отримати доступ до власного рахунку через сайт, а не мобільний застосунок. Це дозволяє їм утримувати багато клієнтів старшого віку.

Можна очікувати, що запропоновані заходи матимуть позитивні наслідки. Основні їхні очікувані ефекти представлено в таблиці 3.

Дані табл. 3 свідчать про те, що переваги від впровадження рекомендацій значно перевищують додаткові витрати на їхню реалізацію. Це свідчить про перспективність впровадження розроблених рекомендацій у роботу ПУМБ.

Висновки. Перш за все, позитивним очікуваним наслідком буде збільшення числа клієнтів банку з числа фізичних осіб. А кожен клієнт – це і отримання комісійного доходу при проведенні відповідних операцій, і залучення коштів клієнта на депозит, і отримання доходу банком при

реалізації такому клієнту кредитних послуг. Точно спрогнозувати обсяги зростання клієнтської бази в результаті запропонованих заходів неможливо, але в будь-якому випадку позитивний ефект від збільшення числа клієнтів завжди присутній.

Таблиця 3. Очікувані результати запропонованих заходів, складено авторами

Захід, рекомендація	Додаткові вигоди	Додаткові затрати
Підтримка традиційного формату онлайн-банкінгу через сайт	Збільшення числа клієнтів серед людей, що не користуються смартфоном, збільшення надходжень за операціями по рахункам таких клієнтів	Оплата праці додаткового персоналу для підтримки роботи сайту
Співпраця з аптечними мережами шляхом встановлення кеш беку 3% на покупку в аптечній мережі картою ПУМБ	Отримання доходу за договором з аптечною мережею; збільшення числа клієнтів-фізичних осіб	Одноразові витрати часу на підготовку та підписання договорів з представниками аптечних мереж
Інформування клієнтів про можливість розгляду випадків шахрайства лише при наявності відповідної страховки	Збільшення доходів від реалізації послуги страховки від шахрайства	Повернення коштів застрахованим особам у випадку підтвердження шахрайства

Вважаємо за доцільне рекомендувати ПУМБ підтримку технології традиційного онлайн-банкінгу паралельно з ефективно функціонуючим мобільним банкінгом.

1. Береславська О., & Бартош О. М. Депозити фізичних осіб: проблеми сьогодення. Ефективна економіка. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5599>
2. Кондаурова Д. Фінансова стійкість банків України в умовах воєнного стану. Сталій розвиток економіки, 2025 (2 (53)), 536-542. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-53-75>
3. Брегеда О.А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: Автореф. дис. канд. екон. наук. К., 2002. С.12.
4. Волкова Н. І., Кульбіда В. А. Особливості банківського кредитування підприємств на сучасному етапі. Фінанси, облік, банки. 2019. № 1 (24). С. 113-122.
5. Гасій О., Скорба О., & Рошко Н. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів В Україні. Економіка та суспільство, 2024 (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>
6. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку небанкінгу в Україні. Вісник Львівського національного аграрного університету. 2020. № 27. С. 117- 120.
7. 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
8. Череп А. В., Андросова О. Ф. Банківські операції: навч. посіб. для студ. ВНЗ. К. : Кондор, 2008. 407 с. Бібліогр.: в кінці розд. ISBN 978-966-351-159-7. URL: irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21HD=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Череп%20А%20
9. Череп А. В., Осипенко С.О. Комунальний банк як інвестиційна складова соціально-економічного розвитку територіальних громад. Бізнес Інформ. 2015. № 11. С. 314-319. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2015_11_52.

10. Череп А.В. Рурка Г.І. Методичні підходи до аналізу прибутку комерційного банку на прикладі ПуАТ АКБ «Індустріалбанк». 2011. URL: <https://fkd.net.ua/fkd%20article%20download>

11. Звіт керівництва ПУМБ. Фінансова звітність за рік, що закінчився 31 грудня 2023 року разом зі звітом незалежного аудитора. URL: https://about.pumb.ua/content/cmsfile/ua/%D1%84%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C__fuib_23fsu_isa_ukr.pdf?v=638497404704089380

12. Звіт керівництва ПУМБ. Фінансова звітність за рік, що закінчився 31 грудня 2024 року разом зі звітом незалежного аудитора. URL: https://about.pumb.ua/content/cmsfile/ua/%D1%84%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C__2024%20fuib%20ua%20ifrs_fs%20%20mr.pdf?v=638816360150137421

1. Bereslavskaya O., & Bartosh O. M. Deposits of individuals: problems of the present. Efficient economy. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5599>

2. Kondaurova D. Financial Stability of Banks of Ukraine in the Conditions of Martial Law. Sustainable economic development, 2025 (2 (53), 536-542. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-53-75>

3. Bregeda O.A. Banking Services Market in Ukraine: Current State and Development Prospects. diss. Cand. Econ. Sciences. Kiev, 2002. P.12.

4. Volkova N. I., Kulbida V. A. Peculiarities of bank lending of enterprises at the present stage. Finances, accounting, banks. 2019. № 1 (24). P. 113-122.

5. Gasiy O., Skorba O., & Roshko N. Impact of Internet Banking and Mobile Applications on the Convenience and Accessibility of Banking Services for Customers in Ukraine. Economy and Society, 2024 (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>

6. Kleban, O., Tomashivska, M., Marutyak, G., Tur, O. Emergence and prospects for the development of neobanking in Ukraine. Bulletin of Lviv National Agrarian University. 2020. № 27. Pp. 117-120.

7. Lunkina T.I., Burkovska A.V., Gulich K.O. Application of Financial Technologies in the Banking System of Ukraine. Bulletin of Agrarian Science of the Black Sea Region. 2021. № 2. C. 27–35. DOI: 10.31521/2313-092X/2021-2(110)-4

8. Cherep A. V., Androsova O. F. Banking Operations: Study. Manual. for students. HEI. Kiev: Condor Publ., 2008. 407 p. Refs.: at the end of chap. ISBN 978-966-351-159-7. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21_FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Череп%20А

9. Cherep A.V., Osipenko S.O. Communal bank as an investment component of socio-economic development of territorial communities. Business Inform. 2015. № 11. Pp. 314-319. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2015_11_52.

10. Cherep A.V., Rourka G.I. Methodical Approaches to the Analysis of Commercial Bank Profit on the Example of PJSC JSCB "Industrialbank". 2011. URL: <https://fkd.net.ua/fkd%20article%20download>

11. Report of FUIB management. Financial statements for the year ended December 31, 2023 together with the report of the independent auditor. URL: https://about.pumb.ua/content/cmsfile/ua/%D1%84%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C__fuib_23fsu_isa_ukr.pdf?v=638497404704089380

12. Report of FUIB management. Financial statements for the year ended December 31, 2024, together with the report of the independent auditor. URL: https://about.pumb.ua/content/cmsfile/ua/%D1%84%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B7%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C__2024%20fuib%20ua%20ifrs_fs%20%20mr.pdf?v=638816360150137421