

**Алла В. Череп, Владислав О. Кондратенко,  
Ярослав Є. Карпов, Юрій П. Кішко**

## **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 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. 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-банкінгу 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.