

Алла В. Череп¹, Владислав О. Кондратенко²,
Сергій О. Сколибог³, Юлія П. Кішко⁴

РОЛЬ НОВІТНІХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РОСІЙСЬКО- УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ

Досліджено загальні принципи організації обслуговування фізичних осіб у банках, а саме: доброчесність сторін; публічність пропозиції банків; добровільність з боку фізичної особи; договірна основа обслуговування (послуги надаються на основі договору); дотримання законодавства щодо захисту персональних даних з боку банківської установи. Сформовано систему специфічних принципів банківського кредитування фізичних осіб. Проаналізовано кількість діючих структурних підрозділів комерційних банків в умовах російсько- української війни. Наведено динаміку використання українцями послуг, наданих банками в період повномасштабного російського вторгнення. Визначено роль банківського обслуговування у фінансовій інклюзії населення України в умовах війни. Приділено особливу увагу впровадження новітніх банківських послуг, що надаються дистанційно в умовах російсько- української війни. Проведено аналіз надання фізичним особам широкого переліку послуг, серед яких основними є кредитні та депозитні. Відображено динаміку обсягу наданих кредитів та прийнятих депозитів фізичних осіб, яка свідчить про ефективність обслуговування фізичних осіб у АТ «ПУМБ». Встановлено, що кількість клієнтів-фізичних осіб, які відкривають у ПУМБ пенсійні, зарплатні та інші рахунки зростає. Обґрунтовано, що аналіз відгуків фізичних осіб – клієнтів ПУМБ показав, що основними проблемами в обслуговуванні фізичних осіб є: випадки блокування карток, коштів на рахунках, тривала перевірка надходжень та підтверджуючих документів; недостатня реакція на випадки шахрайства; нав'язлива реклама по телефону; неможливість скористатися окремими анонсованими послугами; некомпетентність персоналу, який не знає, як вирішити проблему; технічні проблеми в мобільному додатку. Тож внесено пропозиції щодо впровадження новітніх банківських послуг в умовах російсько- української війни.

Ключові слова: принципи, кредитні послуги, кредитування, дистанційне обслуговування, банківські депозити, фізичні особи, інтернет-середовище.

Табл. 2. Рис. 1. Літ. 19.

DOI: 10.32752/1993-6788-2026-1-296-686-692

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

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

³ ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-1587-539X>

⁴ ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5253-7481>

Alla Cherep, Vladislav Kondratenko, Serhiy Skolybog, Yulia Kishko

THE ROLE OF THE LATEST BANKING SERVICES IN THE CONDITIONS OF THE RUSSIAN-UKRAINIAN WAR

The general principles of organization of servicing individuals in banks have been studied, namely: the integrity of the parties; publicity of banks' proposals; voluntariness on the part of an individual; contractual basic service (services are provided on the basis of a contract); compliance with the legislation on the protection of personal data by the banking institution. A system of specific principles of bank lending to individuals has been formed. The number of operating structur-

¹ Zaporizhzhya National University. Ukraine.

² Zaporizhzhya National University. Ukraine.

³ Zaporizhzhya National University. Ukraine.

⁴ Zaporizhzhya National University. Ukraine.

al divisions of commercial banks in the conditions of the Russian-Ukrainian war has been analyzed. The dynamics of the use of services provided by banks by Ukrainians during the full-scale Russian invasion is presented. The role of banking services in the financial inclusion of the population of Ukraine in the conditions of war has been determined. Special attention is paid to the introduction of the latest banking services provided remotely in the context of the Russian-Ukrainian war. An analysis of the provision of a wide range of services to individuals has been carried out, among which the main ones are credit and deposit. The dynamics of the volume of loans granted and accepted deposits of individuals is reflected, which indicates the effectiveness of servicing individuals in JSC "FUIB". It has been established that the number of individual clients who open pension, salary and other accounts with FUIB is growing. It is substantiated that the analysis of reviews of individuals – clients of FUIB showed that the main problems in servicing individuals are: cases of blocking of cards, funds on accounts, long-term verification of receipts and supporting documents; insufficient response to fraud cases; intrusive advertising over the phone; inability to use certain announced services; incompetence of personnel who do not know how to solve the problem; technical issues in the mobile app. Therefore, proposals have been made for the introduction of the latest banking services in the context of the Russian-Ukrainian war.

Keywords. Principles, credit services, lending, remote service, bank deposits, individuals, Internet environment.

Peer-reviewed, approved and placed: 18.02.2026

Постановка проблеми. В умовах повномасштабного вторгнення російських військ на територію України, формування значної чисельності внутрішньо переміщених осіб та мігрантів, процес обслуговування фізичних осіб комерційними банками значно утруднюється, що потребує пошуку шляхів його оптимізації, перш за все, за рахунок сучасних інформаційних технологій. Пошуку нових схем у підтримці взаємодії банків із клієнтами-фізичними особами сприяє також високий рівень конкуренції на ринку банківських послуг. Тому банківські установи активно шукають можливі варіанти впливу на фізичних осіб з метою залучення їх до складу своїх клієнтів і утримування їх тривалий час. Усе це робить актуальним пошук можливих напрямків оптимізації банківського обслуговування фізичних осіб в усіх комерційних банках.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Сучасний період функціонування економіки характеризується активним переходом до нової моделі розвитку, в основі якої лежать новітні інформаційні технології, тісна взаємодія зі стейкхолдерами, серед яких основну групу складають споживачі товарів або послуг. Не є виключенням і банківська система, в якій відбуваються кардинальні зміни, пов'язані з оптимізацією процесів обслуговування клієнтів. Особливо це стосується взаємодії комерційних банків з клієнтами-фізичними особами. Досліджували функціонування банківського сектору економіки досліджували науковці: Бевзюк Н. А. [1], Борисова Л. Є., Колесник О. О. [2], Борисова Л. Є., Колесник О. О. [3], Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. [4], Лункіна Т.І., Бурковська А.В., Гуліч К.О. [5], Мельник В. М., Колесник О. О. [6], Череп А. В., Андросова О. Ф. [7], Череп А. В., Сьомченко В. В., Сьомченко А. А. [8], Череп А.В. Рурка Г.І. [9], Череп О. Г., Хмельковська А. В. [10].

Тож, тема статті є актуальною та своєчасною оскільки, в наукових дослідженнях відображено, що як у бізнес-середовищі система банківських

послуг більш стабільна, то у взаємодії з фізичними особами банки сьогодні демонструють значне різноманіття нових послуг, а також різні підходи до оптимізації процесу обслуговування цієї групи клієнтів.

Метою статті є дослідження ролі новітніх банківських послуг в умовах російсько- української війни.

Основні результати дослідження. Обслуговування фізичних осіб у банках в умовах російсько- української війни відбувається відповідно до системи принципів, які закріплюються у відповідних нормативних документах кожного банку. Всю систему таких принципів можна поділити на загальні та спеціальні: загальні стосуються будь-яких послуг банку для фізичних осіб, а спеціальні принципи стосуються лише окремих послуг і є специфічними для них.

До загальних принципів організації обслуговування фізичних осіб у банках можна віднести: доброчесність сторін; публічність пропозиції банків; добровільність з боку фізичної особи; договірна основна обслуговування (послуги надаються на основі договору); дотримання законодавства щодо захисту персональних даних з боку банківської установи тощо.

Окремі послуги банку здійснюються відповідно до спеціальних принципів. Для прикладу можна розглянути принципи надання кредитних послуг фізичним особам. Вони закріплені в нормативно-правових актах (зокрема, в ст. 346 Господарського кодексу України від 16 січня 2003 року № 436-IV [11]) та узагальнені на рис. 1.

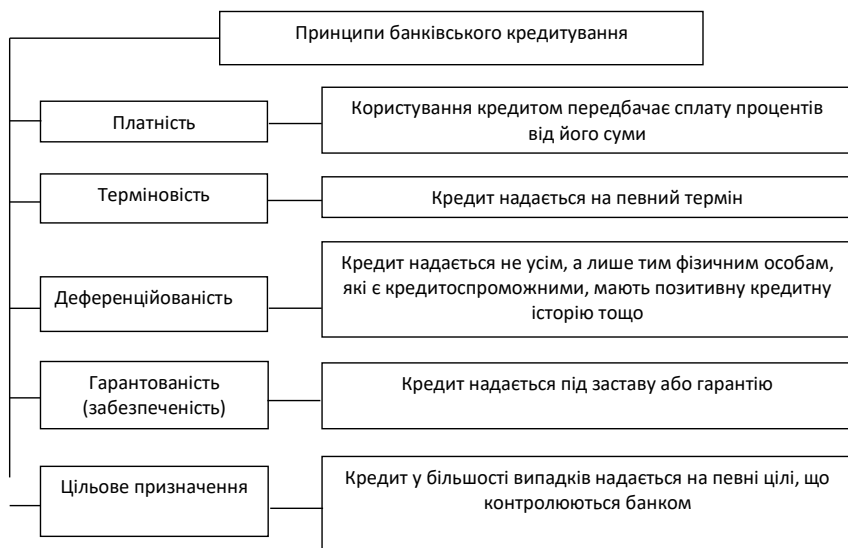


Рис. 1. Система принципів банківського кредитування,
сформовано авторами за даними [11, 12, 13]

Таким чином, надання послуг фізичним особам потребує від обох сторін добровільності, а також дотримання ряду принципів, що встановлені законодавством та практикою банківської діяльності.

За перші три місяці 2025 року кількість діючих структурних підрозділів комерційних банків в умовах російсько- української війни скоротилася на 45 і склала 4966 підрозділів.

Традиційно найбільше представленим на ринку залишається державний Ощадбанк, мережа якого складає 1152 відділень. На другому місці – державний ПриватБанк, який має 1105 працюючих відділень. Третю позицію займає Райффайзен Банк (має 325 відділень) [14].

Результати дослідження ринку банківських послуг показують, що українці почали частіше користуватися послугами банків. У період повномасштабного російського вторгнення у 2022 році загальне число клієнтів українських банків зросло майже на 10% і досягло кількості більше 79 млн осіб. Згідно даних Нацбанку, більшу частину цих клієнтів, а саме 76,3 млн, складають саме фізичні особи, тоді як на суб'єктів господарювання приходить лише 3 млн. клієнтів банків (з них два млн клієнтів – це ФОПи). Відповідно до зростання числа клієнтів у 2022 році зросла й кількість відкритих ними банківських рахунків. Вона зросла за рік на 12,8% і склала в 2022 році 160,2 млн шт. Такі тенденції були частково обумовлені війною і політикою держави в цій ситуації: через банки виплачувалися численні соціальні допомоги, зокрема для ВПО. Тому клієнтами банків стало значно більше фізичних осіб.

Тому в умовах російсько- української війни лише за 2022 рік на дистанційному обслуговуванні перебувало більше як дві третини всіх клієнтів українських банків, зокрема серед фізичних осіб ця частка склала 68% (або 51,4 млн фізичних осіб – клієнтів банків). У динаміці кількість банківських рахунків, що обслуговувалася дистанційно, збільшилася за 2022 рік на 18,8% порівняно з 2021 роком. У порівнянні за 2020 роком цей показник збільшився аж на 73% [15].

Такі результати дослідження свідчать про значне зростання ролі банківського обслуговування у фінансовій інклюзії населення України в умовах війни. Особливо важливими в таких умовах є новітні банківські послуги, що надаються дистанційно в умовах російсько- української війни.

Цілі надання банківських кредитів фізичним особам можуть бути різними. Залежно від цього різним буде і їхнє значення для населення і держави (табл. 1).

Розглянуті у табл. 1 цілі надання банками кредитів фізичним особам є найпоширенішими і тому максимально повно відображають значення діяльності банків для забезпечення населення кредитними ресурсами. У соціальному аспекті всі види споживчих кредитів сприяють поліпшенню рівня життя населення.

Розглянемо також детальніше роль банківських депозитів фізичним особам. Залежно від цільового призначення таких депозитів різними будуть кінцеві соціально-економічні наслідки для вкладників (табл. 2).

Крім депозитних та кредитних послуг банки в умовах російсько- української війни надають фізичним особам також інші послуги. Частина з них пов'язана з касовими операціями (можливість здійснення платежів, отримання переказів тощо через касу банку), а частина може бути реалізована дистанційно (при реалізації послуг через сайти банків, у мобільних додатках).

*Таблиця 1. Роль банківського кредитування фізичних осіб,
побудовано авторами за даними [16, 17]*

Цілі кредитування фізичної особи	Економічні наслідки	Соціальні наслідки
Придбання товарів	Стимулювання торгівлі, зростання фінансових результатів внутрішньої торгівлі	Підвищення рівня та якості життя населення
Отримання вищої освіти	Стимулювання розвитку освітніх установ, покращення якості трудових ресурсів	Підвищення кваліфікації населення → збільшення доходу → покращення рівня життя
Забезпечення дорогого лікування	Поліпшення фінансових результатів медичних установ та фармацевтичних компаній, створення можливостей розвитку медицини та фармацевтики	Поліпшення здоров'я населення → підвищення його працездатності → збільшення доходів → покращення рівня життя
Придбання житла	Збільшення фінансових результатів будівельних організацій, стимулювання розвитку галузі будівництва	Покращення умов проживання → покращення рівня життя
Відпочинок, подорожі	Збільшення фінансових результатів підприємств у сфері туризму, транспорту, стимулювання розвитку туристичної галузі	Поліпшення фізичного та психологічного стану населення → підвищення працездатності → збільшення доходів → покращення рівня життя
Будь-яка ціль	Отримання відсоткового доходу банківською системою	Забезпечення можливості депозитних операцій → зростання депозитів населення → покращення рівня життя населення

*Таблиця 2. Роль банківських депозитів для фізичних осіб,
побудовано автором за даними [18, 19]*

Види депозитів	Можливі цілі фізичних осіб
На вимогу (до запитання)	Безпека зберігання коштів, вільний доступ до коштів у будь-який момент при зберіганні їх на картці
Строкові	Отримання доходу фізичними особами, збереженість коштів до певного моменту, покриття втрат від інфляції при зберіганні коштів
Накопичувальні	Накопичення коштів з певною метою до певного моменту (до виходу на пенсію, до повноліття дитини і т.п.), формування «фінансової подушки»
Валютні	Збереження вартості грошей при девальвації національної валюти

Висновки. Саме в умовах російсько- української війни за рахунок новітніх послуг банків, які реалізуються в інтернет-середовищі, забезпечується висока фінансова інклюзія населення: доступ до банківських послуг отримують жителі

найвіддаленіших куточків держави, а також і ті громадяни, які перебувають за кордоном. Особливо значна роль банків у фінансовій інклюзії внутрішньо переміщених осіб та зовнішніх мігрантів. Вони, перебуваючи далеко від місця реєстрації, можуть отримувати соціальні допомоги, користуватися власними коштами на банківських рахунках, здійснювати необхідні платежі і перекази тощо. В умовах війни вказана роль новітніх банківських послуг для фізичних осіб зростає: люди можуть вирішувати необхідні фінансові питання, не виходячи з дому (адже на вулиці часто небезпечно), або ж перебуваючи далеко від дому чи навіть за кордоном.

1. Бевзюк Н. А. Поняття та складові інвестиційного механізму розвитку підприємства. Економічні науки. 2015. № 2. С. 15.
2. Борисова Л. Є., Колесник О. О. Специфіка антикризового управління банком в залежності від стадії життєвого циклу. Приазовський економічний вісник. 2019. № 2(13). С. 273- 277.
3. Борисова Л. Є., Колесник О. О. Банківський бізнес в епоху цифрової економіки. Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 47. С. 62- 68.
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
6. Мельник В. М., Колесник О. О. Науково-концептуальні положення підвищення якості функціонування системи антикризового менеджменту банківських установ. Фінансові дослідження. 2019 № 2 (7). URL: <https://fr.stu.cn.ua/tmp/pdf/201.pdf>
7. 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?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=Череп%20AS
8. Череп А. В., Сьомченко В. В., Сьомченко А. А. Системний характер та специфічні риси функціонування та розвитку банківської системи України. Економічний вісник університету. 2017. Вип. 33(1). С. 411-416. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2017_33\(1\)_51](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2017_33(1)_51)
9. Череп А. В. Рурка Г.І. Методичні підходи до аналізу прибутку комерційного банку на прикладі ПуАТ АКБ «Інвестріалбанк». 2011. URL: <https://fkd.net.ua/fkd/article/download>
10. Череп О. Г., Хмельковська А. В. Особливості розвитку вітчизняного страхового ринку як складової фінансового ринку. Напрями активізації страхової діяльності в умовах становлення цифрової економіки. Вісник Хмельницького національного університету 2021, № 6, Том 2. С. 240- 244.
11. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
12. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 7 грудня 2000 року № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>
13. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» від 23 лютого 2012 року № 4452-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text>
14. Кількість банківських відділень впала нижче 5 тисяч. URL: <https://finclub.net/news/kilk-ist-bankivskiyi-viddilen-vpala-nyzhche-5-tysiach.html>
15. Українці почали активніше користуватися банківськими послугами. URL: <https://news.finance.ua/ua/ukrainci-pochaly-aktyvnishe-korystuvatsya-bankivs-kymy-posluhamy>
16. Волкова Н. І., Кульбіда В. А. Особливості банківського кредитування підприємств на сучасному етапі. Фінанси, облік, банки. 2019. № 1 (24). С. 113-122.
17. Кушнір С.О., Кікош В.В. Аналіз іпотечного кредитування в Україні. Економіка та суспільство. 2021. Вип.24. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/170>
18. Бартош О. М. Депозити фізичних осіб: проблеми сьогодення. Ефективна економіка. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5599>
19. Депозит у банку: що це таке, як відкрити та розрахувати відсотки. URL: https://about.pumb.ua/presscenter/narodnyy_bankir/item/7357-depozit-u-banku-scho-ce-take-yak-vdkriti-ta-rozrah

1. Bevziuk N. A. Concept and Components of the Investment Mechanism of Enterprise Development. *Economic Sciences*. 2015. № 2. P. 15.
2. Borysova L. E., Kolesnyk O. O. Specificity of anti-crisis management of the bank depending on the stage of the life cycle. *Priazovsky Economic Bulletin*. 2019. № 2(13). Pp. 273-277.
3. Borysova L. E., Kolesnyk O. O. Banking business in the era of digital economy. *Black Sea Economic Studies*. 2019. Vol. 47. P. 62-68.
4. 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.
5. 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. Pp. 27-35. DOI: 10.31521/2313-092X/2021-2(110)-4
6. Melnyk V. M., Kolesnyk O. O. Scientific and Conceptual Provisions for Improving the Quality of the Functioning of the System of Anti-Crisis Management of Banking Institutions. *Financial research*. 2019 № 2 (7). URL: <https://fr.stu.cn.ua/tmppdf/201.pdf>
7. Cherep A. V., Androsova O. F. *Banking Operations: Study. Manual. for students*. HEI. Kiev: Condor Publ., 2008. 407 p. Refs.: at the end of sec.. ISBN 978-966-351-159-7. URL: irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=Cheren%20AS
8. Cherep A. V., Syomchenko V. V., Syomchenko A. A. Systemic Character and Specific Features of the Functioning and Development of the Banking System of Ukraine. *Economic Bulletin of the University*. 2017. Vol. 33(1). Pp. 411-416. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2017_33\(1\)_51](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2017_33(1)_51)
9. 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>
10. Cherep O. G., Khmelkovska A. V. Features of the development of the domestic insurance market as a component of the financial market. Directions of intensification of insurance activities in the context of the formation of the digital economy. *Bulletin of Khmelnytskyi National University* 2021, No. 6, Vol. 2. P. 240- 244.
11. Commercial Code of Ukraine of January 16, 2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
12. Law of Ukraine "On Banks and Banking" of December 7, 2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>
13. Law of Ukraine "On the System of Guaranteeing Deposits of Individuals" of February 23, 2012 № 4452-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text>
14. The number of bank branches fell below 5 thousand. URL: <https://finclub.net/news/kilkist-bankivskiyi-viddilenn-vpala-nyzhche-5-tysyach.html>
15. Ukrainians began to use banking services more actively. URL: <https://news.finance.ua/ua/ukrainci-pochaly-aktyvnishe-korystuvatysya-bankivskiyi-posluhamy>
16. Volkova N. I., Kulbida V. A. Peculiarities of bank lending of enterprises at the present stage. *Finances, accounting, banks*. 2019. № 1 (24). Pp. 113-122.
17. Kushnir S.O., Kikosh V.V. Analysis of mortgage lending in Ukraine. *Economy and society*. 2021. Vol.24. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/170>
18. 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>
19. Bank deposit: what it is, how to open and calculate interest. URL: https://about.pumb.ua/presscenter/narodnyy_bankir/item/7357-depozit-u-banku-scho-ce-take-yak-vdkriti-ta-rozrah