

Алла В. Череп

Запорізький національний університет
<https://orcid.org/0000-0001-5253-7481>

Владислав О. Кондратенко

Запорізький національний університет
<https://orcid.org/0009-0008-8587-022X>

Сергій О. Сколибод

Запорізький національний університет
<https://orcid.org/0009-0005-1587-539X>

Юлія П. Кішко

Запорізький національний університет
<https://orcid.org/0000-0001-5253-7481>

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 основна 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 впровадженню 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.