

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯDOI: [https://doi.org/10.25140/2410-9576-2024-1\(28\)-408-419](https://doi.org/10.25140/2410-9576-2024-1(28)-408-419)

УДК 004:336.71

JEL Classification: G21

Андрій Олексійович Кравченко

аспірант кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Національний університет «Чернігівська політехніка» (Чернігів, Україна)
E-mail: kravchenko9746@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1001-660X>

РОЛЬ ДИДЖИТАЛІЗАЦІЇ В РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

У статті досліджено сутність ролі та впливу диджиталізації на розвиток банківських установ. Для цього було досліджено розвиток мережі інтернет в Україні та проведено оцінку її динаміки як за кількістю користувачів, так і за рівнем проникнення інтернету в період з 2019 по 2023 рр. Крім цього, у статті проаналізовано основні фактори впливу на розвиток Інтернету в Україні. Аналіз впливу диджиталізаційних процесів на вітчизняний фінансовий сектор дозволив провести комплексне дослідження щодо ролі цифрових технологій у розвитку банківських установ України. Це дало можливість виокремити та обґрунтувати сучасні тенденції розвитку банків та сформулювати напрямки подальших наукових досліджень.

Ключові слова: диджиталізація; банк; Інтернет; безготівкові операції; банківські картки; інтернет-банкінг; банківські операції.

Табл.: 1. Рис.: 3. Бібл.: 16.

Постановка проблеми. Одним з ключових трендів розвитку фінансових установ України протягом останніх років є їх диджиталізація та активне впровадження сучасних цифрових технологій. Зазначена тенденція, безумовно, є позитивною як для самих фінансових установ, так і для їхніх клієнтів, оскільки значно спрощує процес комунікації між ними та дозволяє прибрати часові та територіальні «рамки» взаємодії між ними. Розвиток мережі Інтернет і розширення зони її покриття зумовило стабільний та безперервний розвиток диджиталізаційних процесів вітчизняних банківських установ. Крім цього, пандемія COVID-19 та карантинні обмеження, які стали її наслідком, мали позитивний вплив на диджиталізацію фінансової сфери та, зокрема, діяльність банківських установ України. Окреслене вище підтверджує актуальність проведення досліджень у напрямку впливу диджиталізації на розвиток банківських установ України.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання диджиталізації банківського сектору України, зважаючи на його актуальність та швидкі темпи розвитку, є напрямком досліджень багатьох вчених. До науковців, які проводять дослідження розвитку фінансового ринку в

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

умовах диджиталізації, варто віднести таких: І. Пономаренко, Л. Рудюк, Н. Ткачук, О. Хамідов, А. Маманазаров, І. Максимова, К. Слюсаренко та В. Кулішов.

Виділення недосліджених частин загальної проблеми. Проте в більшості наукових праць ученими основна увага фокусується на дослідженні сучасних диджиталізаційних процесів вітчизняних банків установ та прогнозах розвитку таких у майбутньому. Водночас питання дослідження основних причин розвитку диджиталізації банківського сектору України вивчені недостатньо.

Мета статті. Основною метою статті є поглиблення дослідження теоретичних та практичних аспектів розвитку диджиталізації у сфері фінансових послуг та її вплив на банківські установи України.

Виклад основного матеріалу. Диджиталізація є основою, на якій базується IV промислова революція, характерною рисою якої є взаємозв'язок з «on-demand есопому», що полягає як у реалізації товарів, робіт або послуг, так і в отриманні безперебійного доступу до них. Таким чином, оформлення замовлення на товари, роботи або послуги здійснюється онлайн, а їх фактичне отримання може здійснюватися як онлайн, так і офлайн [3].

Сучасні процеси диджиталізації нерозривно пов'язані з розвитком комп'ютерних та інформаційних технологій. Однак останні не можуть забезпечити ефективне обслуговування диджиталізаційних процесів, якщо не будуть мати тісного взаємозв'язку. У сучасному світі одним із засобів зв'язку між різними видами інформаційних та комп'ютерних технологій виступає мережа Інтернет.

Інтернет докорінно змінив не лише технологічну галузь, а й загалом суспільство та сферу соціально-економічних відносин і ступінь цього впливу зараз оцінити не видається повною мірою можливим, зважаючи на те, що цей процес все ще триває.

Досліджуючи останні тенденції розвитку мережі інтернет в Україні, можна констатувати значне зростання рівня його доступності для населення.

З наведеної на рис. 1 динаміки бачимо, що протягом 2019-2021 років кількість користувачів Інтернету в Україні зросла на 3,64 млн осіб, або 13,26 %. В подальшому у 2022 році досліджувана кількість зменшилася на 2,53 млн осіб, або на 8,14 % порівняно з 2021 роком,

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

що пов'язано з початком повномасштабної військової агресії Російської Федерації та масовою міграцією населення за межі України. У свою чергу, за підсумками 2023 року кількість інтернет-користувачів в Україні зросла на 1,07 млн осіб, або на 3,75 % порівняно з 2022 роком, однак попри це показник кількості інтернет-користувачів в Україні залишається меншим ніж до початку повномасштабного вторгнення.

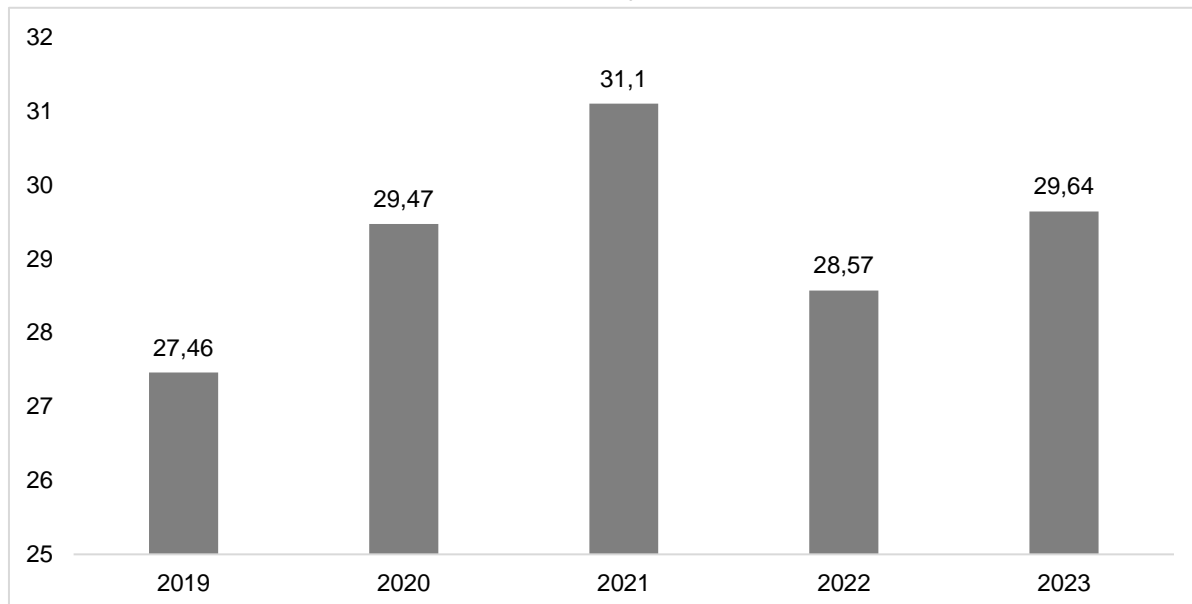


Рис. 1. Динаміка кількості користувачів інтернету в Україні протягом 2019-2023 рр., млн осіб

Джерело: систематизовано авторами на основі [16].

У контексті дослідження даного питання доцільно також проаналізувати тенденції зміни показника рівня проникнення Інтернету в Україні протягом 2020-2023 років, який розраховується як співвідношення кількості інтернет-користувачів до загальної фактичної чисельності населення.

Представлена на рис. 2 динаміка показує, що в досліджуваному періоді рівень проникнення інтернету в Україні зріс загалом на 16,3 %, а вказане зростання мало щорічний характер.

При чому найбільше щорічне зростання спостерігалось у 2022 році, що може пояснюватися внутрішнім переміщенням населенням та зростанням щільності населення на територіях на яких не ведуться прямі бойові дії.

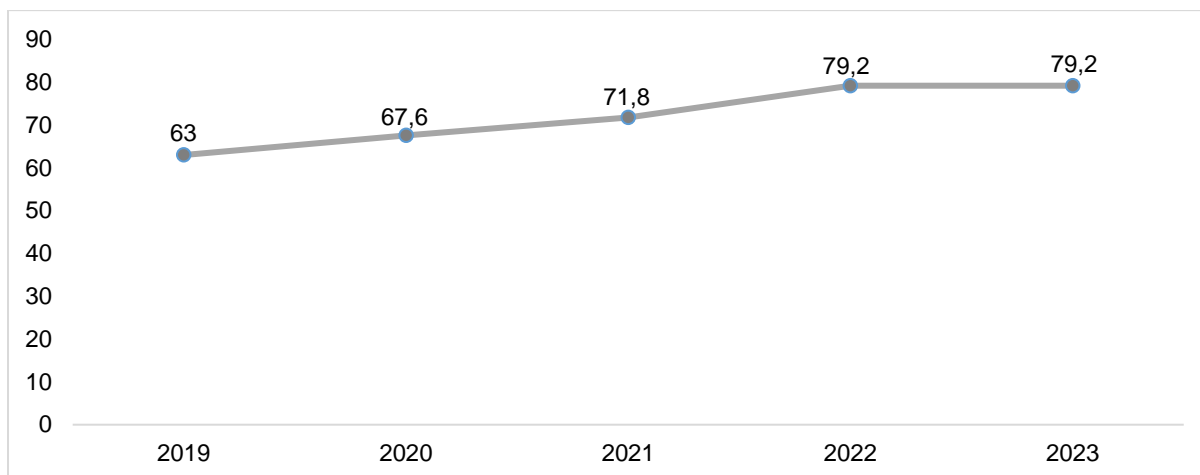
ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Рис. 2. Рівень проникнення інтернету в Україні у 2019-2023 рр., %
Джерело: систематизовано авторами на основі [16].

Серед основних факторів зростання кількості користувачів та рівня проникнення інтернету в Україні можна виділити наступні:

1. *Розширення покриття та якості мобільних мереж.* У 2018 році розпочався перехід мереж мобільних операторів зі стандартів 3G до 4G, що позначилося на збільшенні максимальної швидкості передачі даних зі 42 Мбіт/с до 1 Гбіт/с, тобто у 23,8 раз. Станом на 2021 рік тривали активні роботи щодо розширення мережі покриття 4G в Україні.

2. *Державні ініціативи щодо збільшення рівня доступності інтернету.* У 2021 році урядом України було запроваджено субвенцію з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі Інтернет у сільській місцевості. Метою зазначеної ініціативи є забезпечення доступу до швидкісного та стабільного інтернету у сільській місцевості, де рівень покриття був недостатнім або взагалі відсутнім.

Результатами впровадження окресленої вище ініціативи станом на 2023 рік стало підключення до швидкісного інтернету 3237 сіл та понад 7500 соціальних закладів в Україні. [1]

3. *Пандемія COVID-19.* Як не дивно, пандемія коронавірусної хвороби, яка тривала протягом 2020-2023 років мала позитивний вплив на розширення мережі Інтернет внаслідок запроваджених превентивних карантинних обмежень щодо поширення вказаної хвороби. В умовах локдауну значна частка населення була вимушена перейти на віддалений режим роботи, замовляти товари та отримувати послуги онлайн, що позитивно вплинуло на розвиток та поширення мережі Інтернет.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

4. *Поява супутникового інтернету.* На початку 2022 року в Україні компанія SpaceX почала надавати послуги свого інноваційного супутникового інтернету Starlink в Україні, що забезпечило надійний інтернет-зв'язок для віддалених та важкодоступних регіонів, де традиційна інтернет-інфраструктура відсутня.

5. *Запровадження та розвиток цифрових послуг.* Покращення інфраструктури та зростання рівня доступності Інтернету забезпечило розвиток ряду цифрових послуг практично в усіх сферах господарської діяльності. Наприклад, урядом України у 2020 році було запущено мобільний додаток та вебпортал «Дія», на якому громадяни можуть отримати велику кількість державних послуг онлайн без необхідності відвідувати відповідні державні установи.

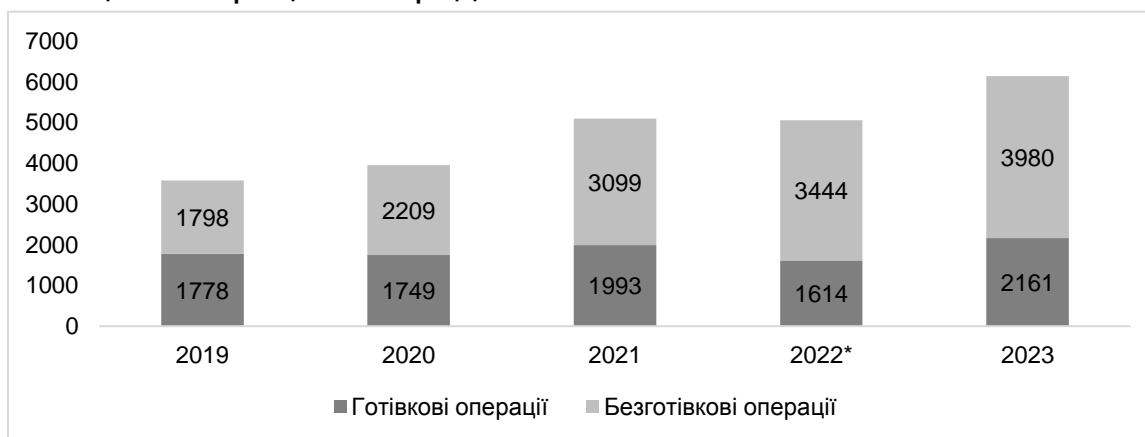
У впровадженні та безперервному розвитку цифрових послуг не стала винятком і фінансова сфера. Впродовж останніх років в Україні відбувається справжня цифрова революція фінансових відносин, що полягає в розширенні спектра надаваних послуг, значного зменшенні кількості бюрократичних процесів та поступовому переходу до надання фінансових послуг без часових або територіальних обмежень.

Загалом впровадження новітніх технологій в економічній сфері та глобальна диджиталізація фінансового ринку сприяють посиленню конкуренції на ринку, а також підвищенню рівня фінансової доступності. Наслідком цього стає поява на ринку нових методів обслуговування споживачів, покращення якості та швидкості обслуговування клієнтів. Використання цифрових технологій та онлайн-каналів, дозволяє споживачам отримувати швидкий та легкий доступ до фінансових послуг, а постачальникам послуг – доступ до клієнтів незалежно від їх місця проживання [2].

Вплив диджиталізації значним чином вплинув та сприяє розвитку вітчизняного банківського сектору. Зокрема, стрімке проникнення диджиталізаційних процесів впливає на розвиток інтернет-банкінгу, появи інноваційних функцій оплати та підтвердження платежів, зростання рівня захисту банківських даних клієнта та поступовий відхід від традиційного «офлайн» обслуговування у відділеннях банків на користь дистанційного операційного обслуговування, що можна охарактеризувати як «стирання» часових та територіальних рамок взаємодії клієнтів та банківських установ.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Одним із ключових індикаторів впливу диджиталізації на розвиток як фінансового ринку загалом, так і банківської сфери зокрема, є дослідження частки безготівкових платежів у загальній структурі операцій з картками. Сучасні безготівкові операції з платіжними картками базуються виключно на досягненнях диджиталізації банківської сфери та дозволяють оцінити ступінь впливу та поширення диджиталізаційних процесів серед населення.



* - дані за травень-грудень 2022 року, оскільки у лютому – квітні 2022 року подання статистичної звітності щодо операцій з платіжними картками було призупинено

Рис. 3. Структура операцій з банківськими платіжними картками в Україні у 2019 – 2023 роках, млн грн

Джерело: складено авторами на основі [7].

Дані, представлені на рисунку 3, свідчать про переважання протягом 2019-2023 років безготівкових операцій з банківськими платіжними картками над готівковими. При чому збільшення частки безготівкових операцій має щорічний характер і загалом за досліджуваний період зросло на 14,5 % - за 2019 рік частка безготівкових операцій становила - 50,3 % від загальної суми всіх проведених операцій з платіжними картками, в той час як за 2023 рік - 64,8 %.

Крім цього, з наведених даних спостерігається тенденція до зростання суми операцій, проведених з платіжними картками. В цілому за досліджуваний період загальна сума операцій, проведених за допомогою банківських карток, зросла на 2565 млн грн або 71,7%. Зауважимо, що частковий вплив на окреслене зростання мала інфляція індекс якої протягом обраного періоду мав наступні значення: 2019 рік – 104,1 %, 2020 рік – 105,0%, 2021 рік – 110,0 %, 2022 рік – 126,6 %, 2023 рік – 105,1 % [4]. Однак, в кожному з проаналізованих років, за

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

виключенням 2022 року, темп зростання суми операцій з платіжними картками вищий за показник індексу інфляції, що дозволяє констатувати про незначний вплив інфляційних процесів на збільшення суми операцій, проведених за допомогою банківських карток.

Серед основних причин зростання популярності як безготівкових операцій, так і безпосередньо використання банківських карток в Україні, на нашу думку, доцільно виділити наступні:

1. *Зростання рівня впливу електронної комерції.* Розвиток зазначеної сфери діяльності проявляється у збільшенні кількості онлайн-магазинів в яких можна придбати будь-які товари або послуги. При чому, ціни в таких магазинах деколи є нижчими порівняно з цінами в традиційних офлайн-магазинах внаслідок відсутності в інтернет-магазинах значних витрат на оренду приміщень, велику кількість персоналу або на логістику.

2. *Поява сервісів безконтактної оплати.* Серед прикладів таких сервісів доцільно виділити Google Pay та Apple Pay, які дозволяють клієнтам токенизувати свої платіжні картки до додатків на смартфоні або іншому гаджеті з NFC-модулем та проводити розрахунки за допомогою таких додатків в будь-якому місці оснащеному POS-терміналом оплати.

3. *Розвиток інтернет-банкінгу.* На сьогодні практично всі великі комерційні банки в Україні мають власний інтернет-банкінг у вигляді додатка на смартфон або вебсайту. Такі сервіси мають високий функціонал та дозволяють клієнтам проводити операції з банківським рахунком, платіжними картками або вирішувати інші питання, пов'язані з банківським обслуговуванням без відвідування відділення банку.

В ході дослідження питання розвитку диджиталізаційних процесів банківських установ України, на нашу думку, доцільно провести компаративний аналіз сервісів інтернет-банкінгу 10 найбільших банків України.

Окреслений вище аналіз пропонуємо проводити за 3 критеріями: послуги (відкриття кредитної лінії, відкриття валютного рахунку, оплата будь-яких розрахункових рахунків, підв'язка карток інших банків), цифрові функції (можливість оскарження проведеної операції, наявність сервісів безконтактної оплати у додатку, оновлення документів без візиту у відділення) та безпека (зміна PIN-коду картки у додатку, увімкнення посиленої аутентифікації підтвердження платежів 3D-secure). Результати аналізу представимо у вигляді таблиці.

Таблиця

Компаративний аналіз сервісів інтернет-банкінгу в Україні

Банк	Послуги				Цифрові функції			Безпека та захист від шахрайства	
	Відкриття кредитної лінії	Відкриття валютного депозиту	Оплата будь-яких рахунків	Підв'язка карток інших банків	Можливість скасування проведеної операції	Сервіси безконтактної оплати в додатку	Оновлення документів без візиту у відділення банку	Зміна PIN-коду картки	Увімкнення посиленої аутентифікації підтвердження платежів 3D-secure
Monobank	+	+	-	+	+	+	+	+	+
Sense bank	+	+	-	+	+	+	+	+	-
А-Банк	+	+	-	+	+	+	+	+	+
ПриватБанк	+	+	+	+	+	-	+	+	+
ПУМБ	+	+	-	+	+	+	-	+	-
Укргазбанк	-	+	-	+	-	+	-	+	-
Ukrsibbank	-	-	-	+	-	-	-	+	+
Отр BANK	-	-	-	+	+	-	-	+	-
Райффайзен Банк	-	-	-	-	+	-	-	+	-
Ощадбанк	-	-	-	-	-	-	-	-	+

Джерело: складено авторами на основі [5-6; 8-15].

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

З наведених вище в таблиці результатів дослідження бачимо, що інтернет-банкінг від ПриватБанк та Monobank мають найбільш широкий функціонал порівняно з конкурентами. Така ситуація є закономірною та пов'язана з тим, що ПриватБанк першим в Україні запустив свій власний сервіс інтернет-банкінгу «Приват24» та постійно розвиває його функціонал. Натомість Monobank є першим українським необанком, тобто повністю віртуальним банком, який не має офлайн-відділень, а повністю здійснює свою діяльність та клієнтське обслуговування онлайн.

Також, проведене дослідження показало, що широкий функціонал інтернет-банкінгу мають також Sense bank, А-Банк та ПУМБ. Зазначені банки зосереджені, в першу чергу, на обслуговування фізичних осіб, а сама відкриття дебетових та кредитних карток, обслуговування зарплатних проектів, видача готівкових та безготівкових кредитів, робота з депозитами фізичних осіб. Зважаючи на провадження таких видів діяльності комерційним банкам важливо розвивати свої інтернет-сервіси для покращення якості обслуговування та комунікації з клієнтами.

Інші обрані для компаративного аналізу банки (Укргазбанк, Uksibbank, Отр BANK, Райффайзен Банк та Ощадбанк) мають досить обмежений функціонал порівняно з банками-конкурентами, що на нашу думку, пов'язано з тим, що дані банки ведуть більш диверсифіковану діяльність та зосереджені на банківському обслуговуванні юридичних осіб.

Висновки та пропозиції. У статті проведено дослідження розвитку банківських установ в умовах діджиталізації сфери фінансових послуг України діджиталізаційних процесів банківських України. Результати проведеного аналізу дозволяють констатувати, що розвиток мережі інтернет та збільшення зони її покриття домогосподарств України позитивно впливають на цифровий розвиток вітчизняних банківських установ.

Розвиток інтернету, у свою чергу, протягом 2019–2023 років забезпечив стабільне переважаюче загальних обсягів безготівкових операцій над готівковими операціями з банківськими картками.

Крім того, діджиталізація в синергії з розвитком мережі інтернет значним чином змінила суть відносин між банками та клієнтами, що проявляється у зростанні та переважаючому обсягів безготівкових операцій над готівковими, появу сучасних сервісів безконтактної оплати та розвиток інтернет-банкінгу для спрощення комунікації між клієнтами та банками.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Порівняння сервісів інтернет-банкінгу найбільших вітчизняних банківських установ, проведене в рамках висвітленого у статті дослідження, дозволяє стверджувати про значний розвиток вказаних сервісів як за їх функціоналом та обсягом пропонованих послуг, так і за ступенем безпеки клієнтських даних та операцій з картками.

Окреслене вище дає підстави стверджувати про актуальність проведення подальших досліджень у сфері диджиталізації банківських установ України, зокрема в розрізі впливу сучасних цифрових процесів на розвиток окремих банківських послуг.

Список використаних джерел

1. В Мінцифри розповіли про результати інтернет-субвенцій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://galinfo.com.ua/news/v_mintsyfy_rozpovily_pro_rezultaty_internetsubventsiy_395521.html.
2. Данилишин В. Діджиталізація на ринку фінансових послуг: сутність та значення для економіки України в умовах сьогодення / В. Данилишин, С. Синиця // Трансформаційна економіка. – 2023. – № 3(03). – С. 16-20.
3. Лапін А. В. Діджиталізація економіки в Україні: сучасний стан та перспективи [Електронний ресурс] / А. В. Лапін, І. О. Грінчук, Д. О. Оленюк // Ефективна економіка. – 2022. – № 7. – Режим доступу: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.7.22>.
4. Індекс інфляції в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://index.minfin.com.ua/ua/economy/index/inflation/>.
5. Офіційний сайт А-Банк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://a-bank.com.ua/>.
6. Офіційний сайт Банк ПУМБ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pumb.ua/>.
7. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/>.
8. Офіційний сайт Ощадбанк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/>.
9. Офіційний сайт ПриватБанк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/>.
10. Офіційний сайт Райффайзен Банк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://raiffeisen.ua/>.
11. Офіційний сайт Укргазбанк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrgasbank.com/>.
12. Офіційний сайт Monobank [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://monobank.ua/>.
13. Офіційний сайт Отр BANK [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.otpbank.com.ua/>.
14. Офіційний сайт Отр BANK [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.otpbank.com.ua/>.

ФІНАНСИ. БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

15. Офіційний сайт Ukrsibbank [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrsibbank.com/>.

16. DataReportal – Global Digital Insights [Electronic recourse]. – Access mode: <https://datareportal.com/>.

References

1. *V Mintsyfry rozpovily pro rezultaty internet-subventsii [The Ministry of Statistics reported on the results of Internet subsidies]*. https://galinfo.com.ua/news/v_mintsyfry_rozpovily_pro_rezultaty_internet_subventsiy_395521.html.

2. Danylyshyn, V., Synytsia, S. (2023). Didzhitalizatsiia na rynku finansovykh posluh: sutnist ta znachennia dla ekonomiky Ukrainy v umovakh sohodennia [Digitalization on the market of financial services: the essence and significance for the economy of Ukraine in today's conditions]. *Transformatsiina ekonomika – Transformational economy*, (3(03)), 16-20.

3. Lapin, A.V., Hrinchuk, I.O., Oleniuk, D.O. (2022). Didzhitalizatsiia ekonomiky v Ukraini: suchasnyi stan ta perspektyvy [Digitalization of the economy in Ukraine: current state and prospects]. *Efektivna ekonomika – Effective economy*, (7). <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.7.22>.

4. Indeks infliatsii v Ukraini [Inflation index in Ukraine]. (n.d.). <https://index.minfin.com.ua/ua/economy/index/inflation/>.

5. Ofitsiinyi sait A-Bank [Official website of A-Bank]. (n.d.). <https://a-bank.com.ua/>.

6. Ofitsiinyi sait Bank PUMB [The official website of the Bank FUIB]. (n.d.). <https://www.pumb.ua/>.

7. Ofitsiinyi sait Natsionalnoho banku Ukrainy [Official website of the National Bank of Ukraine]. (n.d.). <https://bank.gov.ua/>.

8. Ofitsiinyi sait Oshchadbank [Official website of Oschadbank]. (n.d.). <https://www.oschadbank.ua/>.

9. Ofitsiinyi sait PryvatBank [PrivatBank official website]. (n.d.). <https://privatbank.ua/>.

10. Ofitsiinyi sait Raiffaizen Bank [Official website of Raiffeisen Bank]. (n.d.). <https://raiffeisen.ua/>.

11. Ofitsiinyi sait Ukrhazbank [Official website of Ukgasbank]. (n.d.). <https://www.ukrgasbank.com/>.

12. Ofitsiinyi sait Monobank [Official website of Monobank]. (n.d.). <https://monobank.ua/>.

13. Ofitsiinyi sait Otp BANK [Official website of Otp BANK]. (n.d.). <https://www.otpbank.com.ua/>.

14. Ofitsiinyi sait Otp BANK [Official website of Otp BANK]. (n.d.). <https://www.otpbank.com.ua/>.

15. Ofitsiinyi sait Ukrsibbank [Official website of Ukrsibbank]. (n.d.). <https://ukrsibbank.com/>.

16. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/>.

Отримано 23.01.2024

UDC 004:336.71

JEL Classification: G21

Andrii Kravchenko

PhD Student of the Department of Finance, Banking and Insurance
Chernihiv Polytechnic National University (Chernihiv, Ukraine)

E-mail: kravchenko9746@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1001-660X>

**THE ROLE OF DIGITALIZATION IN THE DEVELOPMENT
OF BANKING INSTITUTIONS**

Abstract. *The article examines the development of digitalization processes of banking in Ukraine. The results of the analysis allow us to state that the development of the Internet and the increase in its coverage area of Ukrainian households have a positive effect on the digital development of domestic banking institutions. The development of the Internet, in turn, during 2019-2023 ensured a stable predominance of the total volume of non-cash transactions over cash transactions with bank cards.*

In addition, digitalization in synergy with the development of the Internet has significantly changed the essence of the relationship between banks and customers, which is manifested in the growth and predominance of non-cash transactions over cash, the emergence of modern contactless payment services and the development of Internet banking to simplify communication between customers and banks.

The comparison of Internet banking services of the largest domestic banking institutions, carried out as part of the research covered in the article, allows us to assert the significant development of these services both in terms of their functionality and the scope of services offered, as well as in terms of the degree of security of client data and card transactions.

The above outline gives reasons to assert the relevance of further research in the field of digitization of banking institutions of Ukraine, in particular in terms of the influence of modern digital processes on the development of individual banking services.

Table: 1. Fig.: 3. References: 16.

Бібліографічний опис для цитування:

Кравченко А. О. Роль диджиталізації в розвитку банківських установ. *Науковий вісник Полісся*. 2024. № 1(28). С. 408-419.