І Міжнародна науково-практична конференція
«Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, діджиталізація та інновації»

**Socio-Economic Problems and the State**
journal home page: http://sepd.tntu.edu.ua

ISSN 2223-3822

Ivashchuk, O. (2021) Novatsii internet-bankinhu komertsiinykh bankiv Ukrainy v umovakh pandemii COVID-19 [Innovations of internet banking of commercial banks of Ukraine in the conditions of the COVID-19 pandemic]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava* [Socio-Economic Problems and the State] (electronic journal), Vol. 25, no. 2, pp. 575-585. Available at: http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21iooupc.pdf

SEPS Journal
Socio-Economic Problems and the State

# НОВАЦІЇ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19

**Ольга ІВАЩУК**
*Західноукраїнський національний університет*
*вул. Львівська, 11, м. Тернопіль, 46009, Україна*
*e-mail: Ogaoolga@ukr.net*
*ORCID ID: http://orcid.org/0000-0003-3997-9394*

**Article history:**
Received: October, 2021
1st Revision: October, 2021
Accepted: November, 2021

**JEL classification:**
G24
O31
O32

**UDC:**
336.7

**DOI:**
https://doi.org/10.33108/sepd2022.02.575

**Анотація:** *В статті проаналізовано особливості впровадження новацій в систему Інтернет-банкінгу українських банків в умовах пандемії COVID-19. Доведено, що пандемія стала каталізатором удосконалення Інтернет-банкінгу в частині розширення функціоналу в сфері здійснення платежів в мережі Інтернет за різноманітні види товарів і послуг. Акцентовано увагу на тому, що в 2021 році банківська система України в цілому не є інноваційною, адже повний спектр онлайн послуг надають лише 3 банки, а 8 банків можуть працювати в рамках концепції «банк без відділень». Проаналізовано основні новації, які перебувають на етапі тестування та визначено їх переваги для банків і клієнтів. Розроблено пропозиції щодо інтеграції Інтернет-банкінгу та блокчейн-технологій в умовах високої динаміки розвитку розрахунків з криптовалютами в Україні.*

*Метою статті є дослідження особливостей розвитку Інтернет-банкінгу вітчизняних комерційних банків в умовах пандемії COVID-19 для формування науково-обґрунтованих рекомендацій щодо розширення функціональності банківських технологій і напрямку максимального задоволення потреб клієнтів в режимі онлайн.*

*Методи дослідження: В статті використано загальнонаукові методи дослідження, зокрема: аналізу і синтезу – при дослідженні наукової літератури в сфері банківських інновацій та Інтернет-банкінгу; статистичного аналізу і порівняння – при дослідженні тенденцій розвитку безготівкових розрахунків в Україні з використанням каналів Інтернет-банкінгу; узагальнення – при розробці рекомендацій щодо розширення функціоналу Інтернет-банкінгу вітчизняних банківських установ..*

*Результати. Проаналізовано тенденції розвитку безготівкових розрахунків в Україні через використання каналів Інтернет-банкінгу, виокремлено основні новації Інтернет-банкінгу, які були впроваджені внаслідок пандемії COVID-19. Розроблено пропозиції щодо доцільності інтеграції Інтернет-банкінгу та блокчейн технологій в Україні зважаючи на позитивні тенденції розвитку розрахунків з використанням криптовалют. Обґрунтовано концепції таких новацій в системі Інтернет-банкінгу як механізм управління прибутком банку та краудфандинг-платформи для розвитку соціальних проектів.*

**Ключові слова:** *Інтернет-банкінг, безготівкові розрахунки, банківські інновації, дистанційне обслуговування, банк без відділень*

Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid-19 [Електронний ресурс] / Ольга Іващук // Соціально-економічні проблеми і держава. — 2021. — Вип. 2 (25). — С. 575-585. — Режим доступу: http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21iooupc.pdf

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

## 1. Постановка проблеми.

Розвиток банківської справи в останні декілька років відбувається під впливом зростання конкуренції банків і фінтех компаній, діяльність яких заснована на впровадженні різноманітних інноваційних рішень в систему обслуговування клієнтів. Основним напрямком такої конкуренції, безумовно є онлайн обслуговування клієнтів, яке в банківській справі реалізується через канали мобільного та Інтернет-банкінгу. Зростання кількості смартфонів у власності клієнтів банків поступово розмивають межі між традиційним мобільним та Інтернет-банкінгом, адже мобільні додатки та веб-версії Інтернет-банкінгу стають максимально уніфікованими, а SMS-сповіщення та інші атрибути традиційного мобільного банкінгу трансформувалися у push-повідомлення мобільних додатків, чат-ботів та повідомлення в соціальних медіа.

На сьогоднішній день можливості Інтернет-банкінгу є максимально розширеними, адже дозволяють фізичним та юридичним особам виконувати широке коло банківських операцій без необхідності відвідування банківських відділень, що значно підвищує зручність користування банківськими послугами. Особливої актуальності проблематика використання Інтернет-банкінгу набула в умовах пандемії COVID-19, коли постало питання обмеження роботи банківських відділень та обмеження пересування населення, а можливість онлайн користування банківськими послугами для оплати покупок в мережі Інтернет товарів першої необхідності та їх доставки до осель клієнтів. Саме в цей період, ті банківські установи, які мали розвинуті системи мобільного та Інтернет-банкінгу зуміли утримати своїх клієнтів, залучити нових і успішно протистояти фінтех компаніям, діяльність яких спрямована на обслуговування електронної комерції.

Наслідки пандемії COVID-19 для розвитку банківського бізнесу та зростання конкуренції з боку фінтех компаній актуалізують питання дослідження інноваційних рішень банків в системі Інтернет-банкінгу, що спрямовані на розширення його функціоналу та підвищення зручності користування банківськими послугами.

## 2. Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Дослідження проблемних аспектів розвитку Інтернет-банкінгу як головного інноваційного рішення комерційних банків є доволі популярним у вітчизняній фаховій літературі з питань банківської діяльності. Серед наявних наукових праць в сфері дослідження Інтернет-банкінгу на увагу заслуговують праці таких вчених як: Александрова М. О., Андросова О. Ф., Бала Р. Д., Безродна І. О., Бондаренко Л. П., Вартоха Я. С., Котуранова Т. В., Руда О. Л. та ін. Однак, більшість з них традиційно розглядають Інтерне-банкінг як банківську інновацію в цілому не вдаючись в деталі аналізу його складових, що відповідають за реалізацію тих чи інших функцій банківської установи. На наш погляд, в 2020-х роках Інтерне-банкінг в цілому вже не є банківською інновацією, адже він був впроваджений ще на початку 2000-х років і не може вважатися нововведенням. Відтак, в науковому контексті доцільніше зосереджувати увагу на аспектах удосконалення Інтернет-банкінгу та розглядати концептуальні, технологічні і продуктові зміни в середовищі Інтернет-банкінгу як окремі новації в банківських технологіях.

## 3. Постановка завдання.

Метою даної статті є дослідження особливостей розвитку Інтернет-банкінгу вітчизняних комерційних банків в умовах пандемії COVID-19 для формування науково-обґрунтованих рекомендацій щодо розширення функціональності банківських технологій і напрямку максимального задоволення потреб клієнтів в режимі онлайн.

## 4. Виклад основного матеріалу.

Впровадження Інтернет-банкінгу як однієї із найголовніших інновацій в банківській системі України традиційно розпочинається з аналізу Інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк» - Приват 24, який був запроваджений банком ще 26 березня 2001 року, тобто 20 років тому. Інтернет-банкінг Приват 24 на початку 2000-х років був дійсно проривним і радикальним нововведенням на вітчизняному ринку банківських послуг, адже розширення можливостей клієнтів щодо користування банківськими послугами онлайн дозволило банку суттєво примножити кількість клієнтів та набути статусу найінноваційнішого банку України утримуючи його протягом десятка років.

Приват 24 став інструментом пакетного продажу банківських послуг поєднуючи в собі відкриття банківського рахунку, відкриття депозиту, збільшення кредитного ліміту за карткою «Універсальна», відкриття накопичувального рахунку «Скарбничка». Послуга «Скарбничка» була однією із перших в Україні з такого роду послуг і досить привабливою для клієнтів, які отримували заробітну плату через АТ КБ «Приватбанк», адже така послуга дозволяла заощаджувати кошти на певні споживчі цілі автоматично і одразу після отримання зарплати, а не за залишковим принципом. Мобільний додаток Приват 24 дозволяє окрім банківських послуг здійснювати такі операції як оплата комунальних послуг, купівля квитків, замовлення води, їжі, квітів, оплата страховки тощо. Надання супутніх послуг дозволяє АТ КБ «Приватбанк» підвищувати рівень миттєвої ліквідності, адже великі обсяги коштів, наприклад за оплату комунальних послуг акумулюються на його рахунках.

Окрім цього, варто відзначити, що окрім мобільного додатку Приват24 АТ КБ «Приватбанк» розробив ряд супутніх додатків, які дозволяють розширити можливості клієнтів щодо здійснення ними розрахунків. Одним із таких додатків є QR-банкінг (один із перших в світі). Це ноу-хау забезпечує легку оплату рахунків, товарів і інтернет-покупок просто через QR-код за безконтактною банківською технологією. Варто також відміти такий супутній до Приват 24 додаток як «Розумна заправка». За допомогою цього сервісу заправитися бензином можна без черги на касі, адже додаток сам знаходить заправку за GPS-координатами, після чого необхідно вибрати номер колонки, марку бензину і кількість літрів або суму, на яку необхідно заправити автомобіль. Оплата відбувається через додаток в он-лайн режимі. У підсумку – економія часу, плюс більш безпечний розрахунок, коли не потрібно пам'ятати пін-коди та возити з собою кредитну карту. Ще одна новинка для смартфонів – додаток Фотокаса. За фотографією рахунків і комунальних платежів працівники Приватбанку самі створюють всі необхідні документи, які потім приходять на e-mail, як відскановане фото, що дозволяє клієнтам здійснити платежі з будь якої точки світу без необхідності введення реквізитів та пошуку рахунків постачальників товарів чи послуг [9].

Тобто АТ КБ «Приватбанк» впровадивши Інтернет-банкінг ще в 2001 році демонструє впровадження інновацій в саму технологію Інтернет-банкінгу, що дозволяє йому підтримувати цей сервіс на високому рівні утримуючи увагу клієнтів.

Аналізуючи розвиток Інтернет-банкінгу в Україні впродовж останніх 10 років, можемо зробити висновок, що концепція Інтернет-банкінгу українських банків заснована на створенні можливостей для активного розвитку ринку платіжних карток, безготівкових розрахунків та сегменту ринку споживчого кредитування за рахунок популяризації банківських кредитних карток. Фактично у всіх вітчизняних банків, які активно використовують технології Інтернет-банкінгу основним банківським продуктом, який реалізується в системі онлайн обслуговування є банківська кредитна картка, адже саме онлайн-технології дають змогу змінювати кредитний ліміт, контролювати залишок коштів, проводити оплати в мережі Інтернет. Впровадження Інтернет-банкінгу та розширення можливостей щодо користування кредитними

картками банків має позитивний вплив на розвиток безготівкових розрахунків в Україні (рис. 1), що в свою чергу, сприяє зростанню прибутковості банківських установ, підвищує зручність користування банківськими послугами для клієнтів, а також виконує роль щодо підвищення темпів економічного зростання внаслідок зростання споживання.

Як свідчать дані рисунку 1, активний розвиток безготівкових розрахунків в Україні розпочався з 2010 року, коли темпи приросту безготівкових операцій з використанням платіжної картки склали 57%, а загальна сума операцій досягнула 3,7 млрд дол. Зауважимо, що конвертацію обсягу операцій з банківськими платіжними картками в статті проведено для того, щоб врахувати девальваційні шоки, які відбулися в Україні у 2008 та 2015 роках, що дало змогу відобразити на рисунку зниження обсягів безготівкових розрахунків на 26,8 % у 2008 році та на 18,0 % у 2015 році. Динаміка обсягу безготівкових розрахунків, що зображена на рисунку 1 свідчить проте, що в 2019 році вперше за історію розвитку ринку банківських платіжних карток в Україні обсяг безготівкових операцій перевищив обсяги операцій із зняття готівки в банкоматах. Такі тенденції ми пов'язуємо саме із розвитком Інтернет-банкінгу, адже окрім Приват 24, ребрендинг банку і його інформаційних технологій провів АТ Ощадбанк», запровадивши мобільний додаток і веб-версію Інтернет-банку Ощад 24/7, кількість користувачів якого досягнула 5,3 млн осіб у 2020 році [8].

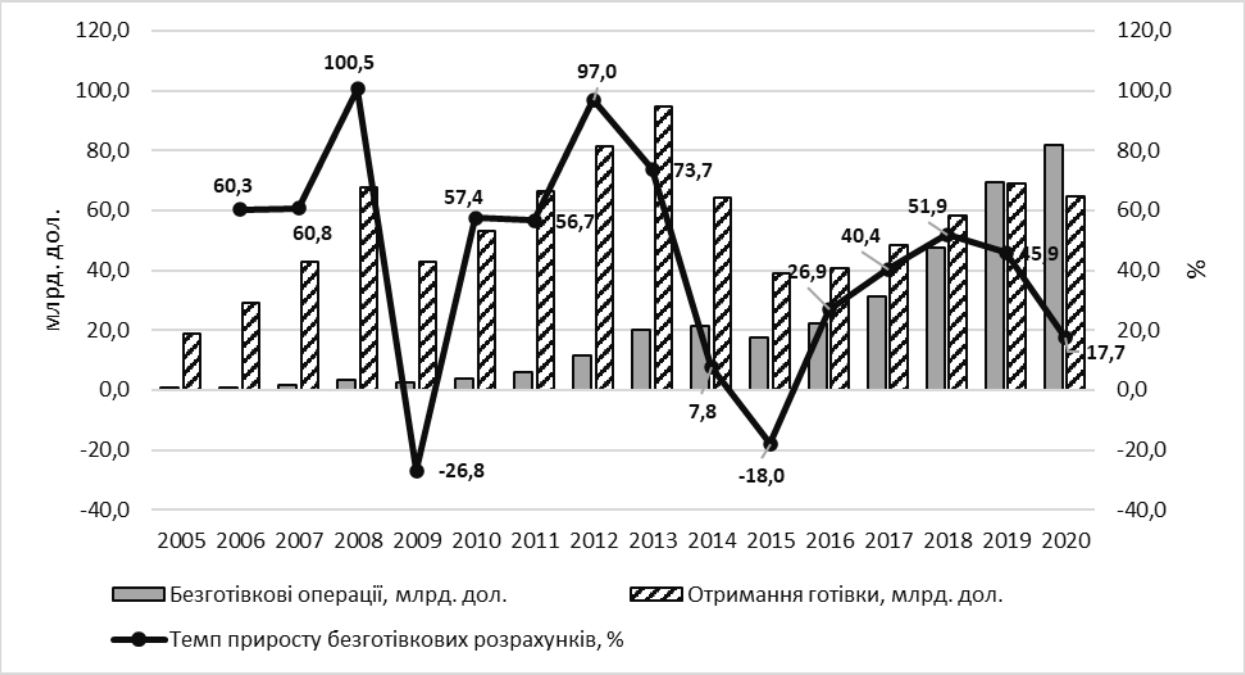


**Рис. 1. Динаміка розрахунків з використанням банківських платіжних карток в Україні у 2005-2020 роках**

*Розраховано автором за даними НБУ [10]

Більше того, у 2017 році вперше в Україні було реалізовано концепцію банку «банк без відділень», адже на базі ліцензії ПАТ Універсал банк було створено Monobank. Концепт Monobank є класичним Інтернет-банком, який містить декілька важливих інновацій, а саме можливість відкриття банківського рахунку, віртуальної і фізичної банківської платіжної картки без відвідування відділення банку. Вперше Monobank серед Інтернет-банкінгу в Україні запропонував кешбек – повернення невеликого відсотка коштів після реалізації розрахункової операції банку. Інноваційність Інтернет-банку Monobank дозволила йому всього лише за три роки залучити понад 4 млн клієнтів, а також видати кредитів на 4 млрд грн. [7].

Інтенсивне впровадження інновацій у систему мобільного та Інтернет-банкінгу

дозволили досягти певного прогресу в структурі безготівкових розрахунків. Однак, при цьому зауважимо, що зміна структури статистики Національного банку України щодо безготівкових розрахунків не дає змоги побудувати довгі числові ряди, тому зосередимо свою увагу лише на підсумках безготівкових розрахунків у 2019 та 2020 роках (рис. 2).

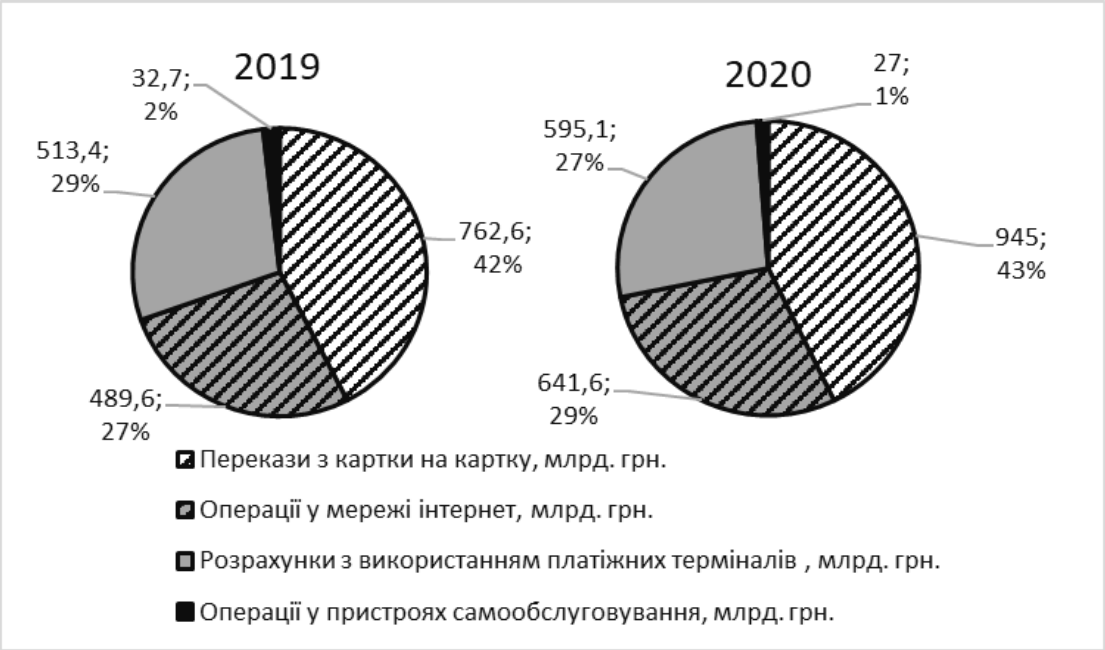


**Рис. 2. Структура безготівкових розрахунків з використанням банківських платіжних карток в Україні у 2019-2020 роках**

*Розраховано автором за даними НБУ [10]

Аналізуючи дані, наведені на рисунку 2 потрібно враховувати специфіку Інтернет-платежів в Україні, яка характеризується не лише оплатою товарів і послуг через платіжні системи того чи іншого Інтернет-магазину, але й шляхом прямого переказу на банківську картку фізичної особи. Існування такого механізму електронної комерції в Україні дещо спотворює статистичні дані, адже саме з цих причин найбільшу частку безготівкових розрахунків займають операції переказу коштів з картки на картку, а оплата в мережі Інтернет займає друге місце. Як свідчать дані рисунку 2 пандемія COVID-19 позитивно вплинула на обсяги операцій в мережі Інтернет, адже їх обсяг за рік зріс на 31 % або на 152 млрд грн., а частка в структурі безготівкових операцій зросла на 2 %. При цьому відмітимо, що зростання обсягу операцій переказу з картки на картку за аналогічний період склало 23,9 % або 182 млрд грн. Це дає підстави для висновку, що новації в системі Інтернет-банкінгу вітчизняних банків виступають ефективними стимулами зростання безготівкових розрахунків в Україні.

Поряд з цим зауважимо, що, на наш погляд, роль пандемії COVID-19 в частині розвитку Інтернет-банкінгу в Україні визначається не лише фактором технологічних змін, але й ментальних, адже двомісячний карантин у березні-травні 2020 року і тритижневий локдаун у січні 2021 року стали фактором формування у населення привичок, щодо розрахунків в інтернет та в закладах торгівлі банківськими платіжними картками та за допомогою Інтернет-банкінгу.

Однак, не зважаючи на суттєві переваги Інтернет-банкінгу для клієнтів банків та вигоди для самих банківських установ, основні новації в системі Інтернет-банкінгу не мають широкого поширення в українській банківській системі (табл. 1).

| Таблиця 1. Новації Інтернет-банкінгу в розрізі банків України | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Реєстрація нових клієнтів без відвідування банку** | **Оформлення депозиту онлайн** | **Обмін валюти онлайн** | **Онлайн-кредитування** | **Віртуальна платіжна картка** |
| Monobank | Monobank | Monobank | Monobank | Monobank |
| O.Bank | O.Bank | O.Bank | А-Банк | А-Банк |
| А-Банк | А-Банк | А-Банк | Альфа-Банк | Альфа-Банк |
| Альфа-Банк | Агропросперіс Банк | Альфа-Банк | Приватбанк | Конкорд |
| Ідея Банк | Айбокс банк | Банк інвестицій та заощаджень | Райффайзен Банк | Ощадбанк |
| Кредобанк | Альфа Банк | Ідея Банк | Укрсиббанк | Приватбанк |
| Прокредит Банк | Ідея Банк | Кліринговий дім | Форвард банк | ПУМБ |
| Форвард Банк | Конкорд | Конкорд | - | Райффайзен Банк |
| - | Кредит Дніпро Банк | Кредит Дніпро Банк | - | Таскомбанк |
| - | Кредобанк | Кредобанк | - | Укргазбанк |
| - | Ощадбанк | Ощадбанк | - | Укрсиббанк |
| - | Південний | Південний | - | - |
| - | Приватбанк | Приватбанк | - | - |
| - | Прокредит Банк | Прокредит Банк | - | - |
| - | ПУМБ | ПУМБ | - | - |
| - | Райффайзен Банк | Райффайзен Банк | - | - |
| - | Таскомбанк | Таскомбанк | - | - |
| - | Укрсиббанк | Укргазбанк | - | - |
| - | Форвард Банк | Укрексімбанк | - | - |
| - | - | Укрсиббанк | - | - |
| - | - | Юнекс Банк | - | - |
| Кількість банків за кожною з новацій Інтернет-банкінгу, од | | | | |
| 8 | 19 | 21 | 7 | 11 |
| Частка інноваційних банків в банківській системі, % | | | | |
| 11 | 27 | 30 | 10 | 15 |

*Побудовано автором на основі даних [3]

Аналізуючи дані, наведені в таблиці 1 можемо зробити висновок про те, що банківська система України не є інноваційною, адже лише 3 банки (Monobank, А-Банк, Альфа-Банк) повністю реалізують весь комплекс новацій Інтернет-банкінгу, який дозволяє їм працювати а рамках концепції «банк в твоєму смартфоні» або «банк без відділень». Лише 8 банків, або 11 % від загальної кількості банків в Україні надають можливість клієнту відкрити банківський рахунок без необхідності відвідування банківського відділення. 7 банків або 10 % від загальної кількості банків реалізує послугу онлайн кредитування, а віртуальну картку пропонують своїм клієнтам 11 банків, або 15 % від загальної кількості діючих банківських установ. Дещо більше банків реалізують такі новації Інтернет-банкінгу як оформлення депозиту та обмін валюти онлайн (19 і 21 банк відповідно. Такі тенденції свідчать про те, що Інтернет-банкінг в банківській системі України має досить широкі перспективи для розвитку, адже цифровізацію повного комплексу послуг багато банків ще не реалізували.

Разом з тим, пандемія COVID-19 стала стимулом для існуючих інноваційних банків щодо збільшення переліку новацій, а зокрема такі банки як Monobank, А-Банк, Альфа-Банк, Айбокс банк Приватбанк, Ощадбанк, O.Bank в своїх мобільних додатках та їх веб-версіях реалізували деякі з таких видів спеціальних послуг, як: запис на вакцинацію від COVID-19, управління оплатою підписок на популярні сервіси Netflix, HBO, оплату проїзду автобанами (при виїзді за кордон), місць для паркування, квитків у громадському транспорті та метро, інтеграція засобів моніторингу фізичної активності (ходьба, біг або їзда на велосипеді) з мобільним додатком та реалізація

спеціальних бонусів у вигляді вищих відсоткових ставок на депозит або кешбек у випадку досягнення клієнтом цілі [4]. Значну увагу переліченими вище інноваційними банками було приділено розвитку чат-ботів шляхом впровадження штучного інтелекту для обслуговування клієнтів, який вже сьогодні практично не відрізняється від реальних працівників.

Новий виток розвитку електронної комерції, що відбувся в умовах карантинних обмежень і формування нових ментальних привичок населення, щодо розрахунків мережі Інтернет став поштовхом для розробки такої новації Інтернет-банкінгу як «Жабка». Суть цього інноваційного рішення полягає в тому, щоб максимально спростити і скоротити час на оплату послуг і товарів в соціальних мережах. Так, сьогодні під час оплати товарів в Інтернет-магазинах, які діють в Instagram, Facebook та інших соціальних медіа виконується приблизно такий алгоритм: продавець товару надсилає в месенджер номер банківської платіжної картки і зазначає ціну товару, покупець копіює номер картки і заходить у свій Інтернет-банк, проводить оплату і робить скрін-шот з результатом оплати, який відправляє в месенжері продавцю. Така операція займає близько 15 хв і є не зовсім зручною для людей старшого віку, яким важко виконувати таку кількість операцій зі смартфоном і з Інтернет-банком. Тому провідні інноваційні банки України спільно з компанією Mastercard тестують послуг «платіжний термінал в телефоні» під назвою «Жабка», яка дає змогу об'єднати всі соціальні мережі Instagram, Viber, Telegram, Messenger, YouTube та інші за допомогою клавіатури. Тобто використовуючи лише клавіатуру смартфона за умови підключення мобільного додатку «Жабка» клієнт зможе лише за допомогою двох натискань оплатити товар, адже така клавіатура перетворюватиме смартфон на платіжний термінал, де клієнт повинен внести необхідну суму оплати і підтвердити оплату, паралельно програма «Жабка» автоматично сформує зручний для продавця рахунок і відправить йому повідомлення про здійснення оплати клієнтом [6]. Таким чином клієнтам вже не потрібно буде окремо використовувати вхід в Інтернет-банк, копіювати номер картки та робити фото квитанції про оплату.

Програма «Жабка» також дозволяє позичати кошти, запрошувати повернення коштів та здійснювати спільну покупку, обирати картку з якої проводити оплату за покупки, а продавцю обирати на яку картку зараховувати кошти. Ще однією перевагою «Жабка» є те, що в месенджері можна створити один лінк за яким кожен учасник Інтернет-спільноти (батьки в школі, працівники компанії) може за одним і тим же посиланням надіслати декілька платежів, переходячи на який, людина підтверджує оплату через Apple Pay чи Google Pay.

Підсумовуючи наведене вище, можемо зробити висновок, що пандемія COVID-19 актуалізувала питання впровадження тих новацій в систему Інтернет-банкінгу вітчизняних банків, які стосуються розрахунково-касового обслуговування клієнтів, адже зростання кількості і обсягів онлайн покупок створює хороші можливості для банків, як щодо залучення більшої кількості клієнтів шляхом підвищення зручності та функціоналу мобільних додатків, так і щодо збільшення прибутковості внаслідок зростання комісійних доходів, а особливо процентних доходів у випадку, якщо клієнт використовує кредитну картку для оплати товарів і послуг онлайн.

Цифровізація економічних відносин, розвиток блокчейн-технологій, збільшення кількості криптовалют і обсягів розрахунків з використанням криптовалют зумовлює необхідність адаптації Інтернет-банкінгу до обслуговування трансакцій криптовалютного ринку. Для України такі новації Інтернет-банкінгу є актуальними з тих причин, що, за свідченням експертів [12], наша держава входить в TOP-10 країн світу за часткою розрахунків за допомогою криптовалют.

Позитивний досвід адаптації Інтернет-банкінгу та блокчейн технологій вже є, адже, ще наприкінці 2019 року найбільший банківський холдинг США JP Morgan почав

використовувати технології блокчейн на підвищення ефективності та зручності грошових переказів. Впровадження блокчейн-технологій в систему переказу коштів дозволяє JP Morgan зменшити час перевірки і обробки платежів. За допомогою Confirm – глобальної програми валідації інформації про рахунок у блокчейні від JPMorgan – банківські установи-партнери можуть запитувати підтвердження інформації про рахунок бенефіціара та отримувати відповіді від інших банків-учасників у реальному часі. Після підтвердження платіж може бути надісланий через глобальне клірингове рішення JPMorgan.

Також понад 380 банків використовують платформу Liink J.P. Morgan для обміну даними. Liink-це блокчейн-додаток, що використовує блокчейн-платформу Onyx. Вона дозволяє фінансовим установам та корпоративним користувачам здійснювати безпечну однорангову передачу даних з більшою швидкістю та надійністю. Найбільша перевага використання Liink – інтеграція інструменту в будь-яку платформу через відкритий API [5].

Зважаючи на активне використання технологій блокчейн банками іноземних держав для оптимізації грошових переказів та обміну інформацією та враховуючи велику кількість учасників торгівлі криптовалютою в Україні, вітчизняним інноваційним банкам доцільно реалізувати такі інноваційні рішення, які б дозволяли без додаткових трансакцій пересилати криптовалюту з криптовалютного гаманця клієнта на його банківський поточний чи картковий рахунок, що окрім збільшення кількості клієнтів дозволить підвищити рівень прозорості і законності отримання доходу від операцій з криптовалютами.

Прозорість розрахунків між клієнтами, що використовують криптовалюти, якої можна досягти за умови впровадження блокчейн є важливою в період COVID-19, коли більшість трансакцій здійснюється через мережу Інтернет. Також блокчейн може стати ефективною технологією в процесі забезпечення прозорості в розрахунках між центральним банком і комерційними банками під час отримання кредитів рефінансування.

Враховуючи наслідки пандемії COVID-19 для національної економіки, на наш погляд, певних змін вимагають місії комерційних банків, які повинні отримати соціальне спрямування, включаючи можливості фінансування соціальних проектів: закупівлю медикаментів для лікування коронавірусу; фінансування придбання медикаментів та військових товарів для української армії; спільне фінансування проектів об’єднаних територіальних громад. Певні елементи такого фінансування вже застосовує Monobank використовуючи кешбек для фінансування благодійності. Однак впровадження можливості щодо вибору клієнтом напрямків використання певного відсотку банківського прибутку від кредитної діяльності з одного боку збільшить суми для фінансування благодійних соціальних проектів та дещо зменшить банківських прибуток від такої операції, однак підвищить імідж банку, що дозволить залучити більшу кількість клієнтів.

Окрім цього, перспективним, на наш погляд, є створення банком краудфандингової платформи, де представники громадських організацій та об’єднані територіальні громади зможуть реєструвати різні проекти місцевого розвитку і таким чином збирати кошти як із кешбеку, так і безпосередньо від зацікавлених осіб. Перевагою такого проекту для банку є збільшення його ліквідності та участь у реалізації проектів місцевого розвитку, а для громад – забезпечення прозорого фінансування проектів за умови посередництва банківської установи.

## 5. Висновки та перспективи подальших досліджень в даному напрямку.

Пандемія COVID-19 на відміну від товарних ринків мала позитивний вплив на розвиток Інтернет-банкінгу, адже стимулювала банки до впровадження новацій в

сфері безготівкових розрахунків і підвищення функціоналу їх мобільних додатків та веб-версій. Розвиток Інтернет-банкінгу в найбільш інноваційних банках країни позитивно відображається не лише на кількості обслуговуваних ними клієнтів, але й на якості банківських послу, їх прибутковості та фінансовій стабільності за рахунок оперування значними сумами ліквідних коштів. Разом з тим, мала кількість банків, які комплексно впроваджують новації в систему Інтернет-банкінгу в Україні свідчить про нестачу фінансових та кадрових можливостей більшості банків в сфері розвитку IT-технологій та технологій дистанційного обслуговування клієнтів. Однак швидка цифровізація суспільно-економічного життя країни відкриває можливості в сфері розвитку Інтернет-банкінгу зважаючи на можливість використання аутсорсингу для імплементації цифрових рішень.

Перспективними напрямами дослідження новацій в сфері Інтернет-банкінгу можуть бути наукові розвідки у сфері дистанційного обслуговування корпоративних клієнтів, а зокрема підприємств малого і середнього бізнесу.

## Author details (in English)

# INNOVATIONS OF INTERNET BANKING OF COMMERCIAL BANKS OF UKRAINE IN THE CONDITIONS OF THE COVID-19 PANDEMIC

**Olga Ivashchuk**
*Western Ukrainian National University*
*street Lvivska, 11, Ternopil, 46009, Ukraine*
*e-mail: Ogaoolga@ukr.net*
*ORCID ID: http://orcid.org/0000-0003-3997-9394*

**Abstract.** *The article analyzes the features of the introduction of innovations in the Internet banking system of Ukrainian banks in the context of the COVID-19 pandemic. It is proved that the pandemic has become a catalyst for the improvement of Internet banking in terms of expanding the functionality in the field of payments on the Internet for various types of goods and services. Emphasis is placed on the fact that in 2021 the banking system of Ukraine as a whole is not innovative, as the full range of online services is provided by only 3 banks, and 8 banks can operate within the concept of "bank without branches". The main innovations that are at the testing stage are analyzed and their advantages for banks and customers are determined. Proposals for the integration of Internet banking and blockchain technologies in the conditions of high dynamics of cryptocurrency settlements in Ukraine have been developed.*

*The aim of the article is to study the peculiarities of the development of Internet banking of domestic commercial banks in a pandemic COVID-19 to form scientifically sound recommendations for expanding the functionality of banking technologies and the direction of maximum customer satisfaction online.*

*Research methods: The article uses general scientific research methods, in particular: analysis and synthesis - in the study of scientific literature in the field of banking innovation and Internet banking; statistical analysis and comparison - in the study of trends in the development of non-cash payments in Ukraine using Internet banking channels; generalization - in the development of recommendations for expanding the functionality of Internet banking of domestic banking institutions ..*

*Results. The tendencies of development of non-cash payments in Ukraine through the use of Internet banking channels are analyzed, the main innovations of Internet banking, which were introduced as a result of the COVID-19 pandemic, are singled out. Proposals have been developed on the feasibility of integrating Internet banking and blockchain technologies in Ukraine, taking into account the positive trends in the development of payments using cryptocurrencies. The concepts of such innovations in the Internet banking system as a mechanism for managing the bank's profits and crowdfunding platform for the development of social projects are substantiated.*

**Key words:** *Internet banking, non-cash payments, banking innovations, remote service, bank without branches.*

## Appendix A. Supplementary material

Supplementary data associated with this article can be found, in the online version, at http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21iooupc.pdf

**Funding**

The authors received no direct funding for this research.

**Citation information**

Ivashchuk, O. (2021) Novatsii internet-bankinhu komertsiinykh bankiv Ukrainy v umovakh pandemii COVID-19 [Innovations of internet banking of commercial banks of Ukraine in the conditions of the COVID-19 pandemic]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava* [Socio-Economic Problems and the State] (electronic journal), Vol. 25, no. 2, pp. 575-585. Available at: http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21iooupc.pdf

## Використана література:

1. Андросова О. Ф., Безродна І. О. Інтернет-банкінг як складова ринку банківських послуг в Україні. Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки. 2018. № 1. С. 93-100.
2. Бала Р. Д., Бондаренко Л. П. Тенденції та перспективи розвитку Інтернет–банкінгу в Україні. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2017. Вип. 2. С. 24-30.
3. Каталог кращих інтернет-банкінгів України. URL: https://minfin.com.ua/ua/banks/online.
4. Коронакризис ускорил развитие мобильных приложений банков. URL: https://finclub.net/news/koronakrizis-uskoril-razvitie-mobil-nykh-prilozhenij-bankov.html.
5. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. Економічний простір. 2019. № 146. - С. 43-56 DOI: 10.30838/P.ES.2224.040719.43.532.
6. Оплата без каси та платежі через соціальні мережі. про зміни бізнесу на U Tomorrow Summit. URL: https://tvoemisto.tv/news/samit_123007.html.
7. Офіційний сайт Monobank. URL: https://www.monobank.ua/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=pm&gclid=CjwKCAjwq9mLBhB2EiwAuYdMtWfCIORbu9S1YogIqwTTw-R9xFviy_bJSW7NdfRrbB0Eehfl6fzwQhoCeQMQAvD_BwE.
8. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк». URL: https://www.oschadbank.ua.
9. Офіційний сайт АТ КБ «Приватбанк». URL: https://privatbank.ua/.
10. Офіційний сайт Національного банку України. URL: https://bank.gov.ua.
11. Руда О. Л. Інтернет-банкінг – базовий інструмент на ринку банківських послуг Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки. 2015. Вип. 12(2). С. 185-188.
12. Як працює український ринок криптовалют і що за неї можна придбати. URL: https://juscutum.com/tpost/4jj8r6ij71-yak-pratsyu-ukranskii-rinok-kriptovalyut.

## References

1. Androsova O. F., Bezrodna I. O. (2018) Internet-banking yak skladova ry`nku bankivs`ky`x poslug v Ukrayini. [Internet banking as a component of the banking market in Ukraine.] Visny`k Zaporiz`kogo nacional`nogo universy`tetu. Ekonomichni nauky`. No 1. S. 93-100.

2. Bala R. D., Bondarenko L. P. (2017) Tendenciyi ta perspekty`vy` rozvy`tku Internet–bankingu v Ukrayini. [Trends and prospects for the development of Internet banking in Ukraine] Finansovo-kredy`tna diyal`nist`: problemy` teoriyi ta prakty`ky`. Vol. 2. pp. 24-30.
3. Katalog krashhy`x internet-bankingiv Ukrayiny` [Catalog of the best internet banking of Ukraine]. URL: https://minfin.com.ua/ua/banks/online.
4. Koronakry`zy`s uskory`l razvy`ty`e moby`l`nых pry`lozheny`j bankov [The corona crisis has accelerated the development of mobile applications of banks]. URL: https://finclub.net/news/koronakrizis-uskoril-razvitie-mobil-nykh-prilozhenij-bankov.html.
5. Koturanova T. V., Vartoxa Ya. S., Aleksandrova M. O. (2019) Internet-banking v Ukrayini – innovacijny`j rozvy`tok bankivs`koyi sfery`. [Internet banking in Ukraine - innovative development of the banking sector] Ekonomichny`j prostir. No 146. pp. 43-56 DOI: 10.30838/P.ES.2224.040719.43.532.
6. Oplata bez kasy` ta platezhi cherez social`ni merezhi. pro zminy` biznesu na U Tomorrow Summit [Payment without cash and payments through social networks. about business changes at the U Tomorrow Summit]. URL: https://tvoemisto.tv/news/samit_123007.html.
7. Oficijny`j sajt Monobank [Official site of Monobank]. URL: https://www.monobank.ua/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=pm&gclid=CjwKCAjwq9mLBhB2EiwAuYdMtWfCIORbu9S1YogIqwTTw-R9xFviy_bJSW7NdfRrbB0Eehfl6fzwQhoCeQMQAvD_BwE.
8. Oficijny`j sajt AT «Oshhadbank» [Official site of Oschadbank]. URL: https://www.oschadbank.ua.
9. Oficijny`j sajt AT KB «Pry`vatbank» [Official site of "Privatbank"]. URL: https://privatbank.ua/
10. Oficijny`j sajt Nacional`nogo banku Ukrayiny`[Official site of the National Bank of Ukraine]. URL: https://bank.gov.ua.
11. Ruda O. L. (2015) Internet-banking – bazovy`j instrument na ry`nku bankivs`ky`x poslug [Internet banking - a basic tool in the market of banking services Scientific Bulletin of Kherson State University]. Naukovy`j visny`k Xersons`kogo derzhavnogo universy`tetu. Ser. : Ekonomichni nauky`. Vol. 12(2). pp. 185-188.
12. Yak pracyuye ukrayins`ky`j ry`nok kry`ptovalyut i shho za neyi mozhna pry`dbaty` [How the Ukrainian cryptocurrency market works and what you can buy for it]. URL: https://juscutum.com/tpost/4jj8r6ij71-yak-pratsyu-ukranskii-rinok-kriptovalyut.

© 2021 Socio-Economic Problems and the State. All rights reserved.
This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.
You are free to:
Share — copy and redistribute the material in any medium or format Adapt — remix, transform, and build upon the material for any purpose, even commercially.
The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.
Under the following terms:
Attribution — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made.
You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.
No additional restrictions
You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything the license permits.

Socio-Economic Problems and the State (ISSN: 2223-3822) is published by Academy of Social Management (ASM) and Ternopil Ivan Puluj National Technical University (TNTU), Ukraine, Europe.
Publishing with SEPS ensures:
• Immediate, universal access to your article on publication
• High visibility and discoverability via the SEPS website
• Rapid publication
• Guaranteed legacy preservation of your article
• Discounts and waivers for authors in developing regions
**Submit your manuscript to a SEPS journal at http://sepd.tntu.edu.ua**