

УДК 332.1:336.71(477):336.113.12:336.741.242:338.28:(004.08+621.377.6)

А. С. Завербний,

д. е. н., доцент, професор кафедри зовнішньоекономічної та митної діяльності,  
Національний університет "Львівська політехніка", м. Львів, Україна

ORCID ID: 0000-0001-7307-536X

Н. Р. Сокульський,

студент ОКР "Магістр", спеціальності "Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності",  
кафедра зовнішньоекономічної та митної діяльності,

Національний університет "Львівська політехніка", м. Львів, Україна

ORCID ID: 0000-0001-8085-1451

DOI: 10.32702/2306-6814.2021.2.5

## ПАНДЕМІЯ ЯК КАТАЛІЗАТОР ЦИФРОВІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ В УКРАЇНІ

A. Zaverbnyi,

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of Foreign Economic  
and Customs, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine

N. Sokulskyi,

Master's student specialty "Management of foreign economic activity", Department of Foreign Trade  
and Customs, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine

### PANDEMIC AS A CATALYST OF DIGITALIZATION OF THE BANKING SYSTEM IN UKRAINE

**На сьогодні цифрові технології вважються механізмом, за яким стоїть майбутнє більшої частини сфер життєдіяльності людини. Не виключенням стала і банківська сфера, яка протягом останнього року під впливом пандемії COVID-19 зазнала важливих змін. Карантинні обмеження змусили банківські установи України пришвидшити, або вперше звернутися до процесу цифровізації. У статті на основі проведених досліджень проаналізовано досвід цифровізації банківського сектору та досвід суспільства у користуванні банківськими послугами в період пандемії. Представлено результати статистичних досліджень провідних світових і вітчизняних організацій та інститутів. Побудовано рейтинг українських банків за кількістю пошукових запитів у мережі Інтернет у 2020 році та наведено частки використання клієнтами різних каналів банківського обслуговування до, під час та після пандемії. В результаті на основі проведених досліджень розроблено основні перспективи та тенденції, які матимуть найбільший вплив на цифровий банкінг у найближчому майбутньому.**

**Introduction.** Today, digital technologies are considered as a mechanism behind which the future of most areas of human life stands. The banking sector is no exception and it has undergone important changes over the past year under the influence of the COVID-19 pandemic. Quarantine restrictions have forced Ukraine's banking institutions to speed up or, for the first time, resort to the digitalization process. As a result, the pandemic forced banks to switch to remote customer service through digital banking, thus creating a goal for them to develop digitalization.

**Purpose.** The purpose of this article is to study the impact of the COVID-19 pandemic on the digitalization of the banking system, analyze its current state and public experience in using banking services during the pandemic, as well as to develop prospects for banking in the future.

**Results.** Based on the research, the experience of digitalization of the banking sector and the experience of society in the use of banking services during the pandemic are analyzed. The results of statistical researches of the leading world and domestic organizations and institutes are presented. The rating of Ukrainian banks by the number of Internet search queries in 2020 are built and the shares of customers' use of various banking services before, during and after the pandemic are given. As a result, based on the research, the main prospects and trends that will have the greatest impact on digital banking in the near future are developed.

**Conclusions.** Research has shown that the impact of the global COVID-19 pandemic on the banking sector has become a real catalyst for its digitalization, significantly accelerating its development and forcing banking institutions to go online to meet the needs of society and to evolve in the long run. As a result of the analyzed experience of digitalization of Ukrainian banks during the pandemic, we can conclude

*that this experience was an important rethinking of many financial institutions and helped banks identify the transformational potential of digital technologies and the importance of creating new values in the long run.*

*Ключові слова: цифровізація, банківський сектор, пандемія, цифровий банкінг, мобільний банкінг, банківські послуги, дистанційне банківське обслуговування.*

*Key words: digitization, banking sector, pandemic, digital banking, mobile banking, banking services, remote banking service.*

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Протягом останніх років цифровізація (або діджиталізація) стала одним із актуальних трендів світової економіки. Вона показала себе, як найважливіший фактор економічного зростання чи не кожної країни світу. Цифрові технології вже давно зачепили будь-яку сферу діяльності, включаючи банківський сектор. Вони значно полегшують роботу організацій та є запорукою їх довгострокового розвитку.

Враховуючи те, що цифровізація вже давно стала трендом у банківському секторі, саме в минулому році всі "гравці" змогли по-справжньому оцінити справжні переваги нового формату обслуговування клієнтів. Український digital-банкінг ще довго міг розвиватися в тіні класичного банкінгу, проте світова пандемія COVID-19 змінила усі плани та стала своєрідним драйвером для прискореної digital-трансформації банківського бізнесу. Це питання стало одним із найбільш актуальних в економічній науці, відтак потребує детального дослідження.

## АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

У сучасній науковій літературі дослідження зазначеної проблеми викликає інтерес як серед вітчизняних вчених, так і серед іноземних. Досить великий внесок у дослідження питання впливу пандемії на розвиток банківської сфери та її цифровізацію у своїх працях здійснили такі сучасні вчені та теоретики, як Т. Бору [1], Н. Моштеану, А. Фаччія, Л. Кавальєре, С. Бхатія [2], З. Коржеб, П. Недзьолка [3], О. Боднар, В. Паламарчук, А. Гаврилов [4] та інші.

## МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою статті є дослідження впливу пандемії COVID-19 на цифровізацію банківської системи, аналіз її сучасного стану та досвіду суспільства у користуванні банківськими послугами в період пандемії, а також розробка перспектив банківського бізнесу на майбутнє.

## ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

У сучасних реаліях цифрові технології проникли чи не у кожен сферу діяльності. Банківський сектор, як і усі інші, не став виключенням. Він постійно розвивається, аби йти у ногу зі світом та бути корисним і максимально доступним для суспільства. Саме тому у XXI ст. сучасні банки пропонують досить широкий спектр послуг, об'єднаних загальним терміном — дистанційне банківське обслуговування. Перевагою саме такого обслуговування вис-

тупає надання послуг клієнту засобами телекомунікацій без його безпосереднього візиту в банк. Впроваджуючи і розвиваючи дистанційне банківське обслуговування, банк підвищує рівень ефективності своєї діяльності і отримує додаткові вигоди для бізнесу за рахунок продажу банківських продуктів та залучення нових клієнтів, а клієнт отримує банківські послуги швидко (деколи миттєво) та якісно.

Основним атрибутом для здійснення дистанційного банківського обслуговування став цифровий банкінг (або інтернет-банкінг). Під поняттям цифровий банкінг слід розуміти надання клієнтам певного банку цифрової системи, за допомогою якої вони зможуть здійснювати різні фінансові операції. Цифровий банкінг у свою чергу поділяється на чотири види (рис. 1). Основною його перевагою і, власне те, для чого створюються банківські онлайн-сервіси, є економія часу. Більшість банків дозволяють оплатити онлайн комунальні послуги, штрафи, навчання, квитки на транспорт, а також поповнити мобільний, зробити карткові перекази, в тому числі, на власний депозитний рахунок. В онлайні такі операції займають кілька хвилин, тоді як вирішення цих питань безпосередньо у відділеннях забирало би по кілька годин як у клієнта, так і у менеджерів банку [5].

Про те що таке цифровий банкінг, вже давно знають чи не усі користувачі банківських послуг у світі. Однак в Україні це поняття стало широко використовуватися лише протягом останніх декілька років. Український банкінг ще довго міг би розвиватися під класичною схемою, проте пандемія COVID-19 повністю змінила уявлення про цифровізацію банківської сфери.

Пандемія COVID-19 з'явилась раптово та здійснила вплив чи не на кожен сферу бізнесу та економіки. Проте, незважаючи на безліч негативних наслідків, вона також спричинила і позитивні зміни. Дослідження "COVID-19. Життестійкі" консалтингової групи One Philosophy показало, що пандемія стала каталізатором для запуску нових продуктів чи послуг 71% організацій, а 55% залучили нових партнерів для створення спільних ініціатив [7].

Отож, якщо до 2020 року цифровізація зачепила лише деякі банки, то під впливом пандемії до неї зверну-



Рис. 1. Види цифрового банкінгу

Джерело: побудовано авторами на основі даних [6].

лися чи не усі банківські установи, які хотіли зберегти власні позиції на ринку банківських послуг та допомогти суспільству. Минулий рік показав, що поведінка і очікування клієнтів (як фізичних осіб, так і бізнесу) справді сильно змінилися. Досить велика частка клієнтів, які раніше навіть не задумувалися над тим, щоб користуватися послугами онлайн, були змушені перейти в онлайн під впливом пандемії. Тому, як бачимо, обидві сторони опинилися у безвихідному становищі — банківський сектор потребував прискорення процесу цифровізації.

Інститут дослідження Cargemini у своєму звіті "COVID-19 і споживач фінансових послуг" провів опитування, в якому взяли участь понад 11 тисяч респондентів з багатьох країн світу. 45% опитаних сказали про те, що з початком пандемії вони стали частіше користуватися онлайн-платежами, в особливості за допомогою мобільного банкінгу. Цей результат говорить про те, що пандемія значно прискорила використання цифрового банкінгу, а найбільшою популярністю користувався саме мобільний банкінг, який виявився найзручнішим у використанні [8].

Під час кризи змінюються звички споживачів, так як весь бізнес переходить на цифрові канали — і це один із головних ризиків для банків, у яких не було часу на поступову цифрову трансформацію: вони повинні були негайно міняти свої продукти і послуги. Завдання цифровізації виявилось простим лише для тих банків, які вже давно ввели у свою роботу цифровий банкінг. Однак із 74 діючих банків в Україні, лише менше половини провели цифровізацію своїх банківських послуг у режим онлайн до початку пандемії. Під впливом карантинних обмежень свої інтернет-банкінги запустили (або здійснили повний ребрендинг додатків) такі банківські установи, як Креді Агріколь, Альфа-Банк Україна, Кредобанк, Правекс Банк, Банк Південний, Укргазбанк та інші.

Смартфонізація населення з кожним роком зростає, і саме смартфони стали основним гаджетом для доступу в інтернет: на них припало 53,3% всіх веб-запитів, про що свідчать дослідження міжнародних компаній We Are Social і Hootsuite [9]. Так, мобільні додатки банків стали найбільш популярним засобом доступу до онлайн-банкінгу. Дослідження організації Fidelity National Information Services (FIS) показали, що у зв'язку з початком пандемії мобільний банківський трафік зріс на 85% у квітні 2020 року, а нові цифрові реєстрації зросли на 200%. [10]. Серед цифрових банкігів українських банків лідерами по кількості користувачів стали Приват24 від Приватбанку (12 млн) [11], Ощад24/7 від Ощадбанку (4 млн) [12] та проєкт Monobank від Universal Bank (3 млн) [13]. Рейтинг українських банків за кількістю пошукових запитів в мережі Інтернет за підсумками 2020 року зображено у таблиці 1.

Варто зазначити, що інтернет-банкінг Приват24 вже більше, ніж 5 років вважається найуспішнішим та найкращим цифровим банкінгом в Україні, отримавши такі престижні нагороди, як FinAwards, PSM Awards та "Українська народна премія" в категоріях "Найкращий інтернет-банк України" та "Інтернет-банк року". У 2020 році додаток отримав нагороду "Найкращий український цифровий банк" на світовій премії Global Finance World's Best Digital Banks 2020, а сам Приватбанк вперше серед банківських установ України увійшов у топ-

**Таблиця 1. Рейтинг українських банків за кількістю пошукових запитів**

№	Назва банку	Кількість пошукових запитів
1.	Приватбанк	6 078 600
2.	Ощадбанк	5 079 100
3.	Альфа-Банк	2 798 100
4.	ПУМБ	2 413 800
5.	УКРСИББАНК	2 079 000
6.	monobank	1 759 500
7.	ОТП Банк	1 058 400

Джерело: узагальнено авторами на основі даних [14].

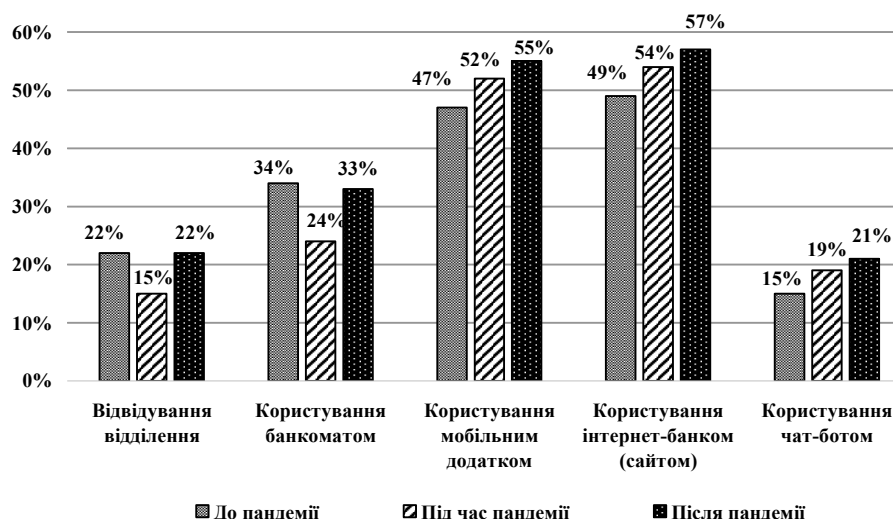
500 найкращих банків світу. Лише за минулий рік банк отримав більше 1 мільйона нових користувачів, що свідчить про те, що завдяки багаторічному досвіду у діджиталізації, хорошій репутації і визнанні у суспільстві банк активно обирали нові користувачі [11].

Що стосується суспільства, то загальносвітова тенденція зачепила також і українців, які з початком карантинних обмежень масово перейшли в онлайн. Саме з цього часу цифровий попит перевершив фізичний. Досить значна частка попиту припала на процедуру перевірки балансу — до початку пандемії середньостатистичний користувач перевіряв свій банківський рахунок один раз на тиждень, а після початку по декілька разів на день [8].

У зв'язку із цифровізацією, з кожним роком потреба у відділеннях стає все меншою, а внаслідок пандемії через ще більш різке падіння попиту на банківські фінансові послуги у відділеннях банки на деякий час закрили більше 25% офісів, а решта відділень продовжили працювати, проте зі скороченим графіком та дотримуючись усіх правил безпеки. В останні роки клієнти справді стали рідше відвідувати офіси банків. Проте, за даними опитування (рис. 2), проведеним науковим інститутом Cargemini [8], п'ята частина споживачів до пандемії часто відвідувала відділення, і стільки ж респондентів заявили, що продовжать ходити в офіси після пандемії. Однак більша частина клієнтів заявляють, що планують частіше взаємодіяти з банком віддалено: за допомогою інтернет і мобільних додатків, а також через чат-боти.

Оскільки рівень цифровізації в Україні набагато нижчий, ніж в інших країнах Європи, все ж запит на цифровізацію банківських послуг у нашій державі є одним із найвищих. Це свідчить про те, що українці готові на зміни і прагнуть використовувати сучасні технології. Опитування, яке провела компанія Mastercard [15], зафіксувало, що українці проявляють підвищену цікавість до навчання цифровим технологіям: 59% опитаних зазначили, що займаються освоєнням онлайн-банкінгу.

Зазвичай під час криз свої позиції зміцнюють лише великі банки з надійною репутацією, але цього разу все склалось по-іншому. Пандемія спонукала багатьох людей відкривати рахунки в більш доступних банках з максимальною діджиталізацією і зручностями дистанційної взаємодії з рахунками. Як з'ясували аналітики Cargemini, 36% споживачів фінансових послуг задумалися про зміну свого банку або сервісу під час карантину [8]. Це свідчить про те, що досить велику частку людей на час пандемії в першу чергу цікавило саме те, чи зможе їх банк якісно надавати свої послуги в режимі онлайн. Більш того, багато банків також зайнялися навчанням клієнтів для повного переходу в онлайн-середовище.



**Рис. 2. Частка клієнтів, що використовують різні канали банківського обслуговування до, під час та після пандемії**

Джерело: побудовано авторами на основі даних [8].

Варто також відзначити той факт, що люди стали використовувати онлайн-банкінг для найбільш поширених операцій, таких як покупка продуктів і побутової техніки. Згідно з дослідженнями Sergetini, 46% опитаних респондентів заявили, що в найближчий час планують частіше платити онлайн, а не готівкою. Відмовлятися від готівки зараз почали в тому числі клієнти старшого віку: за даними цього ж дослідження у 2019 році тільки 12% клієнтів старше 54 років використовували для платежів безконтактні картки або програми для смартфонів на кшталт Apple Pay чи Google Pay. Зараз 37% клієнтів у віці 61—65 років говорять, що стали частіше платити онлайн, і стільки ж респондентів планують частіше користуватися онлайн-сервісами після пандемії. Справа у тому, що такий спосіб є більш зручним, а у період пандемії ще й більш безпечним.

Банки, які не можуть використовувати нові технології, такі як штучний інтелект, програють, оскільки споживачі стають більш вимогливими і потребують інноваційних продуктів. Більшість банківських установ не впроваджують інновації через брак коштів — на це вказали 73% опитаних Sergetini банків. Більше половини — 57% — скаржаться на відсутність гнучкості в управлінні проєктами, і приблизно стільки ж — 56% — не можуть знайти час [8].

Оскільки банківська сфера не стоїть на місці, а постійно потребує удосконалень, було розроблено основні перспективи та тенденції, які матимуть найбільший вплив на цифровий банкінг у найближчому майбутньому.

1. Створення цифрових банків. Це банки, у яких немає відділень і послугами яких фізична особа може користуватись у будь-якому місці, де у неї буде доступ до Інтернету. Яскравим прикладом цифрового банку є революційний проєкт Monobank від Universal Bank, який завоював прихильність вже більше 3 млн українців.

2. Застосування біометричної безпеки. Задля забезпечення необхідної безпеки банківських даних, більшість банків повинні надавати клієнтам можливість захисту інформації у додатках за допомогою сканерів відбитків пальців, сканування обличчя тощо, які вважаються більш надійними, ніж звичайні паролі, і є чи не у кожному сучасному смартфоні.

3. Здійснення транзакцій без карток. Оскільки тенденція використання карток щороку знижується, банкам варто закликати своїх клієнтів до переходу на безконтактні способи оплати за допомогою смартфона та технологій Apple Pay та Google Pay.

4. Співпраця з відомими компаніями. На сьогодні активна співпраця компаній у сфері бізнесу зарекомендувала себе як досить успішний механізм популяризації банків. Створюючи співпрацю з відомими брендами (продукти, одяг, електроніка тощо), банки можуть надавати своїм клієнтам персональні знижки на продукцію, накопичення бонусів або кешбеки, які можна відслідковувати у мобільному додатку.

5. Дизайн має значення. Оскільки цифрові технології активно розвиваються, а споживачі стають більш вимогливими у своїх смаках, банкам варто приділяти велику увагу дизайну та зручності під час розробки власних цифрових банків, адже клієнт навряд чи буде користуватись незручним банківським інтерфейсом. Стильний, легкий та мінімалістичний мобільний банкінг — це тренд найближчого майбутнього.

## ВИСНОВКИ

Ми живемо у час, в якому цифровізація стала невід'ємною частиною будь-якої сфери бізнесу, зокрема банківського сектору, майбутнє якого важко уявити без цифрових технологій. Пандемія стала справжнім каталізатором цифровізації банківської сфери, і, як наслідок, відмінним тестовим режимом для інтернет-банкінгу. Спробувавши більш зручні онлайн-інструменти, користувачеві складно повертатися до старої дискомфортної системи. У часи пандемії коронавірусу цифрова спритність допомагає банкам швидко реагувати на потреби та запити клієнтів, таким чином забезпечуючи їм необхідний комфорт та безпеку.

У результаті проаналізованого досвіду цифровізації українських банків у період пандемії можна зробити висновок, що цей досвід став важливим переосмисленням діяльності багатьох фінансових установ і допоміг банкам визначити трансформаційний потенціал цифрових технологій, а також важливість створення нових цінностей у довгостроковій перспективі.

## Література:

- Boru T. The Impact of COVID 19 on the Private Banking System. *European Journal of Business and Management*. 2020. Vol.12, No. 16. DOI: 10.7176/EJBM/12-16-06
- Mosteanu N., Faccia A., Cavaliere L., Bhatia S. Digital Technologies' Implementation within Financial and Banking System during Socio Distancing Restrictions. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*. 2020. 11 (6), p. 307—315, DOI: 10.34218/IJARET.11.6.2020.027

3. Korzeb Z., Niedziolka P. Resistance of commercial banks to the crisis caused by the COVID-19 pandemic: the case of Poland. *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*. 2020. 15 (2), 205—234. DOI: 10.24136/eq.2020.010

4. Боднар О., Паламарчук В., Гаврилов А. Аналіз стану ринку банківських послуг України в умовах пандемії. *Modern Economics*. 2020. Вип. № 23. С. 13—19. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V23\(2020\)-02](https://doi.org/10.31521/modecon.V23(2020)-02)

5. Бабенко М. Платим онлайн. Выбираем лучший интернет-банкинг для физлиц. *Интернет-журнал Focus*. 2020. URL: <https://focus.ua/ukraine/466712-platim-onlayn-vybiraem-luchshiy-internet-bank> (дата звернення 13.01.2021).

6. Доновська Д. Мобильный банкинг для бизнеса в мессенджере: как использовать ДБО для СМБ. *Chatbots.Studio*. 2020. URL: <https://bank.chatbots.studio/ru/blog/mobilnyj-banking-dlya-biznesa-v-messendzhere-kak-ispolzovat-dbo-dlya-smb/> (дата звернення 13.01.2021).

7. COVID-19. Життєстійкі. Перше в Україні дослідження життєстійкості організацій. *One Philosophy*. 2020. URL: <https://resilience.one-philosophy.com/> (дата звернення 13.01.2021).

8. COVID-19 and the financial services consumer: Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond. *Capgemini Research Institute*. 2020. URL: [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-and-the-financial-services-consumer\\_V5.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-and-the-financial-services-consumer_V5.pdf) (дата звернення 13.01.2021).

9. Digital in 2020 Report. *We Are Social*. 2020. URL: <https://wearesocial.com/digital-2020>

10. Walden S., Foreman D. 5 Fintech Trends Likely To Stick Around After The Pandemic. *Forbes*. 2020. URL: <https://www.forbes.com/advisor/banking/fintech-trends-after-the-pandemic/> (дата звернення 13.01.2021).

11. Приват24. *Wikipedia*. 2020. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Приват24> (дата звернення 13.01.2021).

12. Кінцева мета "Ощадбанку" — приватизація. *Ощадбанк*. 2020. URL: <https://www.oschadbank.ua/ua/press-service/relizes/kinceva-meta-oschadbanku-privatizaciya-andriy-pishniy> (дата звернення 13.01.2021).

13. Visa і monobank запустили продаж платіжних карток з віддаленою верифікацією на касах супермаркетів Novus. Інформаційне агентство "Interfax Україна". 2020. URL: <https://ua.interfax.com.ua/news/general/709416.html> (дата звернення 13.01.2021).

14. Top-20 digital-банков України. *Банковский журнал Украины Banker*. 2020. URL: <https://banker.ua/magazine/> (дата звернення 13.01.2021).

15. Постіпх О. Покупки на карантині: на 43% більше українців купують товари першої необхідності в інтернеті. *Mastercard*. 2020. URL: <https://www.mastercard.com/news/europe/uk-ua/розділ-новин/прес-релізи/uk-ua/2020/traven/покупки-на-карантині/> (дата звернення 13.01.2021).

#### References:

1. Boru, T. (2020), "The Impact of COVID 19 on the Private Banking System", *European Journal of Business and Management*, vol. 12, No. 16. DOI: 10.7176/EJBM/12-16-06

2. Mosteanu, N. Faccia, A. Cavaliere, L. and Bhatia, S. (2020), "Digital Technologies' Implementation within Financial and Banking System during Socio Distancing

Restrictions", *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, vol. 11 (6), pp. 307—315, DOI: 10.34218/IJARET.11.6.2020.027

3. Korzeb, Z. and Niedziolka, P. (2020), "Resistance of commercial banks to the crisis caused by the COVID-19 pandemic: the case of Poland", *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, vol. 15 (2), pp. 205—234. DOI: 10.24136/eq.2020.010

4. Bodnar, O. Palamarchuk, V. and Havrylov, A. (2020), "Analysis of the State of the Ukrainian Banking Services Market during the Pandemic", *Modern Economics*, vol. 23, pp. 13—19. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V23\(2020\)-02](https://doi.org/10.31521/modecon.V23(2020)-02)

5. Babenko, M. (2020), "Pay online. Choosing the best internet banking for individuals", *Focus*, available at: <https://focus.ua/ukraine/466712-platim-onlayn-vybiraem-luchshiy-internet-bank> (Accessed 13 January 2021).

6. Donovska, D. (2020), "Mobile banking for business in a messenger: how to use RBS for SMB", *Chatbots.Studio*, available at: <https://bank.chatbots.studio/ru/blog/mobilnyj-banking-dlya-biznesa-v-messendzhere-kak-ispolzovat-dbo-dlya-smb/> (Accessed 13 January 2021).

7. The official site of One Philosophy (2020), "COVID-19. Viable. The first in Ukraine study of the viability of organizations", available at: <https://resilience.one-philosophy.com/> (Accessed 13 January 2021).

8. The official site of Capgemini Research Institute (2020), "COVID-19 and the financial services consumer: Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond", available at: [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-and-the-financial-services-consumer\\_V5.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-and-the-financial-services-consumer_V5.pdf) (Accessed 13 January 2021).

9. The official site of We Are Social (2020), "Digital in 2020 Report", available at: <https://wearesocial.com/digital-2020> (Accessed 13 January 2021).

10. Walden, S. and Foreman, D. (2020), "5 Fintech Trends Likely To Stick Around After The Pandemic", *Forbes*, available at: <https://www.forbes.com/advisor/banking/fintech-trends-after-the-pandemic/> (Accessed 13 January 2021).

11. The official site of Wikipedia (2020), "Pryvat24", available at: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Приват24> (Accessed 13 January 2021).

12. The official site of Oshchadbank (2020), "The ultimate goal of Oshchadbank is privatization", available at: <https://www.oschadbank.ua/ua/press-service/relizes/kinceva-meta-oschadbanku-privatizaciya-andriy-pishniy> (Accessed 13 January 2021).

13. The official site of Interfax Ukraine (2020), "Visa and monobank launched the sale of payment cards with remote verification at Novus supermarket checkouts", available at: <https://ua.interfax.com.ua/news/general/709416.html> (Accessed 13 January 2021).

14. The official site of Banker (2020), "Top-20 digital-banks of Ukraine", available at: <https://banker.ua/magazine/> (Accessed 13 January 2021).

15. Postipukh O. (2020), "Quarantined shopping: 43% more Ukrainians buy basic necessities online", *Mastercard*, available at: <https://www.mastercard.com/news/europe/uk-ua/розділ-новин/прес-релізи/uk-ua/2020/traven/покупки-на-карантині/> (Accessed 13 January 2021).

*Стаття надійшла до редакції 15.01.2021 р.*