

ГОСПОДАРСЬКЕ ПРАВО ТА ПРОЦЕС

УДК 346.62

DOI <https://doi.org/10.32782/2408-9257-2025-4-7>

Добровольська В. В.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри господарського права і процесу
Національного університету «Одеська юридична академія»*

Ляховецький О. О.,

*аспірант кафедри господарського права і процесу
Національного університету «Одеська юридична академія»*

ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ ЦИФРОВИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

THE ECONOMIC AND LEGAL ASPECT OF DIGITAL BANKING SERVICES

Стаття присвячена аналітичній характеристиці банківської послуги як господарсько-правової категорії та її окремій формі – цифровому формату. Надано поняття «цифрова трансформація банківської діяльності» як комплексний, багатогранний процес фундаментальних змін у бізнес-моделях, операційних процесах, корпоративній культурі та взаємодії з клієнтами банків, що здійснюється через повне та інтегроване впровадження цифрових технологій. Це не просто автоматизація існуючих процесів, а радикальна перебудова всього банку з орієнтацією на цифрові можливості та очікування сучасного клієнта. Доведено, що банківська послуга є фундаментальним елементом і кінцевим продуктом банківської діяльності, яка не просто супроводжує операції банку, а є суттю того, що банк пропонує своїм клієнтам, задовольняючи їхні фінансові потреби та інтереси.

Визначено, що цифровізація діяльності банку представляє собою процес інтеграції цифрових технологій в усі аспекти функціонування банку, що включає переведення інформації та процесів з аналогової (паперової) в цифрову форму, автоматизацію рутинних операцій, впровадження нових цифрових інструментів та платформ для взаємодії з клієнтами та управління внутрішньою діяльністю. Доведено, що цифровізація діяльності банку сприяє цифровій трансформації банківської діяльності, яка представляє собою комплексний, багатогранний процес фундаментальних змін у бізнес-моделях, операційних процесах, корпоративній культурі та взаємодії з клієнтами банків, що здійснюється через повне та інтегроване впровадження цифрових технологій. Це не просто автоматизація існуючих процесів, а радикальна перебудова всього банку з орієнтацією на цифрові можливості та очікування сучасного клієнта. Перевагами цифрових банківських послуг як інструментів розрахунків є: швидкість, зручність і доступність, економія часу та витрат, безпека, прозорість та контроль та інновації.

Ключові слова: банківська послуга, банк, фінансові послуги, суб'єкт господарювання, господарське право, інтернет-банкінг, цифровізація, господарське законодавство.

The article is devoted to the analytical characteristics of banking services as an economic and legal category and its separate form – the digital format. The concept of “digital transformation of banking” is presented as a complex, multifaceted process of fundamental changes in business models, operational processes, corporate culture and interaction with bank clients, which is carried out through the full and integrated implementation of digital technologies. This is not just the automation of existing processes, but a radical restructuring of the entire bank with an orientation towards digital capabilities and expectations of the modern client. It is proved that banking services are a fundamental element and the final product of banking activities, which do not simply accompany bank operations, but are the essence of what the bank offers its clients, satisfying their financial needs and interests.

It is determined that the digitalization of bank activities is the process of integrating digital technologies into all aspects of the bank's functioning, which includes the transfer of information and processes from analog (paper) to digital form, automation of routine operations, implementation of new digital tools and platforms for interaction with customers and management of internal activities. It is proven that the digitalization of bank activities contributes to the digital transformation of banking activities, which is a complex, multifaceted process of fundamental changes in business models, operational processes, corporate culture and interaction with bank customers, which is carried out through the full and integrated implementation of digital technologies. This is not just the automation of existing processes, but a radical

restructuring of the entire bank with an orientation towards digital capabilities and expectations of the modern client. The advantages of digital banking services as settlement tools are: speed, convenience and accessibility, time and cost savings, security, transparency and control, and innovation.

Key words: *banking service, bank, financial services, business entity, commercial law, internet banking, digitalization, commercial legislation.*

Вступ. Цифрові банківські послуги є ключовим інструментом для здійснення розрахунків у сучасній економіці, між різноманітними суб'єктами господарювання, забезпечуючи швидкість, зручність, ефективність та безпеку фінансових операцій. Вони трансформували традиційні способи оплати та переказу коштів, роблячи їх доступними практично з будь-якого місця та в будь-який час.

Постановка завдання. Метою статті є виокремлення та надання змістовної характеристики банківської послуги як господарсько-правової категорії, з урахуванням норм чинного законодавства та положень сучасних наукових дискусій.

Виокремленням та дослідженням поняття та ознак терміну «банківська послуга» займалися чимало вчених, як економістів так й юристів, зокрема, це: І. Андрющенко, О. Береславська, Н. Кирєєва, С. Клейменова, С. Святошнюк, В. Шпильовий та інші. Але потребує наукового обґрунтування зазначене поняття як певна господарсько-правова дефініція, з урахуванням самостійно-кваліфікованих чинників та ознак.

Результати дослідження. У сучасних умовах господарювання вельми поширеними є банківські послуги, адже, майже кожен суб'єкт господарювання використовує їх задля проведення чисельних різновидів фінансово-розрахункових операцій. Відповідно до ч. 2 ст. 334 ГК банки – це фінансові установи, функціями яких є залучення у вклади грошових коштів громадян і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах і на власний ризик, відкриття та ведення банківських рахунків громадян та юридичних осіб та саме «виконання банками цих функцій (здійснення відповідних банківських операцій) в сукупності є банківською діяльністю» [2, с. 90]. Тобто, законодавець виокремлює банківську послугу як невід'ємну складову банківської діяльності. Банківська послуга є фундаментальним елементом і кінцевим продуктом банківської діяльності, яка не

просто супроводжує операції банку, а є суттю того, що банк пропонує своїм клієнтам, задовольняючи їхні фінансові потреби та інтереси. Без надання послуг банк втрачає своє функціональне призначення як фінансовий посередник та інститут.

Норми чинного законодавства не містять таку важливу дефініцію як «банківська послуга», а в літературі вчені досить по-різному надають її трактування. Так, на думку С. Клеймєнєвої «банківська послуга – це результат комплексу банківських операцій, які направлені на задоволення потреб клієнта, несуть певну вигоду споживачу, пов'язані з переміщенням фінансових активів чи наданням фінансової інформації» [2, с. 293]. На думку В. А. Шпильового «банківську послугу можна визначити як комплексний результат діяльності банку із максимального задоволення зростаючих із часом вимог клієнта при проведенні банківських операцій або із залучення тимчасово вільних ресурсів, спрямована на одержання прибутку» [3, с. 29]. «... Окремі ознаки фінансових послуг, які властиві всім послугам, зокрема нематеріальність, нетранспортабельність та незбережність. Такі ж ознаки як невіддільність, непостійність якості послуги є характерними для окремих видів фінансових послуг, які охоплюються поняттям «традиційні» [4, с. 122]. Таким чином, банківська послуга – це сукупність фінансових операцій, що здійснюються банком або іншою фінансовою установою за дорученням та/або в інтересах клієнтів (фізичних або юридичних осіб) на умовах платності, повернення та строковості, з метою задоволення їхніх потреб у сфері фінансового обслуговування.

До ключових характеристик (ознак) банківської послуги відносяться наступні:

1. Фінансовий характер, тобто основна суть полягає в операціях з грошовими коштами, цінними паперами, дорогоцінними металами та іншими фінансовими інструментами.

2. Платність, тобто більшість банківських послуг надаються на платній основі (комісії, відсотки, тарифи).

3. Повернення та строковість, що особливо стосується кредитних та депозитних операцій, де передбачається повернення коштів у певний строк.

4. Договірний характер означає, що надання банківської послуги завжди оформлюється відповідним договором між банком та клієнтом.

5. Регульованість, адже банківські послуги є одними з найбільш регульованих видів діяльності, що підлягають жорсткому контролю з боку центрального банку та інших державних регуляторів для забезпечення стабільності фінансової системи та захисту прав споживачів.

6. Нематеріальний характер, тобто банківські послуги є послугами, а не товарами, вони не мають матеріальної форми, але є результатом діяльності банку. Банківський продукт має двояке вираження – з одного боку, це надання різного роду послуг шляхом проведення активних, пасивних та комісійно-посередницьких операцій, а з іншого – це створення безготівкових платіжних засобів, що є результатом тих самих операцій

Сучасні банківські послуги здебільшого здійснюються в цифровій формі, що свідчить про процес цифрової трансформації банківської діяльності, що потребує належного нормативного забезпечення, у тому числі, й з метою контролю та «доцільним вбачається нормативно закріпити мінімальні вимоги, які висуваються до технологічного та програмного забезпечення суб'єктів господарювання, що надають електронні фінансові послуги» [5, с. 26]. Тобто, «цифрова трансформація банківської діяльності, спрямована на клієнтоорієнтованість та оптимізацію операційних процесів, зумовлюють формування бізнес-моделей в кожному вітчизняному банку, незважаючи на його масштаби. Сьогодні цифрові технології присутні у будь-якій сфері банківського бізнесу, так як глобальний процес цифровізації неспроможний залишити його осторонь. Тому бізнес-моделі банків трансформуються за рахунок цифровізації його структурних елементів» [6]. У даному контексті слушною є думка

І. Андрющенко та В. Скидана «... що цифрова трансформація – це не тільки зміна технологій, ... бізнес-моделей, а й зміна організаційної стратегії, яка відображається в іншому способі мислення» [7, с. 80–81]. Через поняття «цифрова трансформація» можливо говорити про цифровізацію діяльності банку як «системи заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтех-стартапами з метою досягнення довгострокових цілей розвитку пов'язаних з впровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів і послуг для збільшення та розширення клієнтської бази і підвищення конкурентоспроможності банку» [8]. Отже, саме цифровізація діяльності банку представляє собою процес інтеграції цифрових технологій в усі аспекти функціонування банку, що включає переведення інформації та процесів з аналогової (паперової) в цифрову форму, автоматизацію рутинних операцій, впровадження нових цифрових інструментів та платформ для взаємодії з клієнтами та управління внутрішньою діяльністю.

Цифрова трансформація банківської діяльності – це комплексний, багатогранний процес фундаментальних змін у бізнес-моделях, операційних процесах, корпоративній культурі та взаємодії з клієнтами банків, що здійснюється через повне та інтегроване впровадження цифрових технологій. Це не просто автоматизація існуючих процесів, а радикальна перебудова всього банку з орієнтацією на цифрові можливості та очікування сучасного клієнта. Економісти виділяють «п'ять основних етапів цифровізації банківської діяльності: поява digital-каналів (банкомати, інтернет-банкінг, POS-термінали); створення та впровадження цифрових продуктів (безконтактні платежі, віртуальні платежі); зміна бізнес-моделей банків; використання штучного інтелекту та побудова «цифрової ДНК». Українська банківська система зараз перебуває на третьому етапі та активно завершує трансформацію до цифрового формату. І хоча лідери ринку вже вийшли на наступний етап і використовують більш інтелектуальні цифрові інструменти, більшість учасників ринку сильно відстають у цьому процесі» [9].

Ключовими аспектами цифрової трансформації є наступні:

1. Зміна клієнтського досвіду (Customer Experience – CX), яка складається з наступних чинників:

- омніканальність, тобто безшовний досвід взаємодії клієнта з банком через різні канали (мобільний додаток, вебсайт, кол-центр, відділення) з єдиним доступом до інформації та послуг;
- персоналізація, тобто використання даних та штучного інтелекту для надання індивідуальних продуктів, послуг та рекомендацій, адаптованих до потреб кожного клієнта;
- самообслуговування, тобто розширення можливостей для клієнтів самостійно здійснювати операції (відкриття рахунків, отримання кредитів, вирішення типових питань) онлайн, без відвідування відділень.

2. Оптимізація та автоматизація операційних процесів, які включають наступні складові:

- діджиталізація бек-офісу, тобто переведення внутрішніх процесів (оформлення документів, схвалення заявок, обробка транзакцій) у цифрову форму та їх автоматизація за допомогою роботизованої автоматизації процесів (RPA), штучного інтелекту та машинного навчання;
- зниження витрат, а саме автоматизація дозволяє скоротити ручну працю, мінімізувати помилки та підвищити ефективність, що веде до зниження операційних витрат;
- прискорення операцій, що означає значне скорочення часу на виконання банківських операцій та прийняття рішень (наприклад, видача кредитів за кілька хвилин).

3. Використання передових технологій передбачає використання наступних цифрових інструментів:

- штучний інтелект (AI) та машинне навчання (ML) використовуються для аналізу великих даних, виявлення шахрайства, персоналізації пропозицій, скорингу, роботи чат-ботів та віртуальних асистентів;
- Big Data, тобто збір та аналіз величезних обсягів даних про клієнтів та ринок для прийняття обґрунтованих рішень;
- хмарні технології (Cloud Computing), що означає перенесення інфраструктури та даних у хмару для підвищення гнучкості, масштабованості та безпеки;
- блокчейн використовується для підвищення прозорості та безпеки транзакцій,

смарт-контрактів, оптимізації міжбанківських розрахунків;

- відкритий банкінг (Open Banking) та API передбачають створення відкритих інтерфейсів програмування додатків (API) для інтеграції з фінтех-компаніями та іншими сервісами, розширення екосистеми банку.

4. Зміна корпоративної культури та навичок передбачає:

- гнучкість та інновації, тобто перехід до більш гнучких методологій розробки (Agile, Scrum) та заохочення інновацій всередині організації;
- нові компетенції, тобто необхідність перекваліфікації та найму фахівців з даними, кібербезпеки, AI, UX/UI дизайну.

Також, важливим аспектом практичного застосування банківських послуг в цифровому форматі є певні наявні переваги, так, на думку Ю. Кривенко «використання системи Інтернет-банкінгу дає низку переваг: а) клієнт банку має можливість 24 години на добу контролювати власні рахунки (надходження та зняття коштів з рахунку); б) можливість відстеження операцій, які виконуються з використанням пластикових карток клієнта; в) швидкий та безпечний доступ до послуг Інтернет-магазинів; г) відсутність необхідності встановлювати об'ємне програмне забезпечення на персональний комп'ютер клієнта, тобто доступність системи для клієнта, оскільки немає прив'язки до конкретного персонального комп'ютера. І у клієнта банку з'являється можливість працювати з будь-якого пристрою, який має доступ до Інтернету» [10, с. 307]. Тобто, перевагами цифрової трансформації для банків є:

- Підвищення лояльності клієнтів, тобто зручні та персоналізовані послуги покращують клієнтський досвід.
- Зростання ефективності, що передбачає автоматизацію процесів, оптимізація витрат, прискорення операцій.
- Конкурентна перевага, тобто можливість створювати нові продукти та послуги, випереджаючи конкурентів та фінтех-стартапи.
- Підвищення безпеки, тобто впровадження сучасних технологій шифрування, біометричної аутентифікації та систем моніторингу для захисту даних та запобігання шахрайству.

– Нові джерела доходу яєрез створення нових бізнес-моделей та екосистем.

Можливо визначити й виклики цифрової трансформації, до яких відносяться наступні:

– Застарілі (Legacy) системи, тобто це старі ІТ-інфраструктури, які важко інтегрувати з новими технологіями.

– Кібербезпека, а саме: зростання ризиків кібератак та необхідність постійного вдосконалення систем захисту даних.

– Регуляторне середовище, тобто необхідність адаптації законодавства до швидких технологічних змін.

– Культурний опір, тобто саме через опір змінам з боку персоналу, необхідність навчання та зміни мислення.

– Високі інвестиції, адже цифрова трансформація вимагає значних фінансових вкладень.

– Збір та управління даними, а саме: складність консолідації та ефективного використання великих обсягів даних.

Цифрова трансформація є не просто трендом, а необхідністю для банків, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати зростаючим вимогам клієнтів у сучасному цифровому світі.

Висновки. Банківська послуга – це не просто доповнення, а серцевина банківського бізнесу, яка є прямим втіленням фінансової посередницької діяльності, рушійною силою для отримання прибутку, ключовим елементом конкурентної боротьби та незамінним інстру-

ментом для функціонування та розвитку сучасної економіки.

Цифрова банківська послуга – це будь-яка банківська послуга, яка надається та/або споживається клієнтом переважно або повністю за допомогою цифрових технологій та каналів зв'язку, без необхідності фізичного відвідування відділення банку та яка базується на використанні інтернету, мобільних додатків, штучного інтелекту, блокчейну та інших сучасних технологій для автоматизації та оптимізації банківських процесів.

Ключовими характеристиками цифрової банківської послуги є наступні положення:

– дистанційність, тобто можливість отримати послугу з будь-якої точки світу, де є доступ до інтернету, без потреби йти до відділення;

– автоматизація, тобто мінімізація участі людини у процесах обробки запитів та операцій;

– швидкість, тобто моментальне або дуже швидке виконання операцій;

– доступність 24/7, тобто послуги доступні цілодобово, без вихідних та свят;

– персоналізація, що означає можливість адаптації послуг під індивідуальні потреби та поведінку клієнта;

– безпаперовість, тобто максимальне використання електронного документообігу;

– безпека, тобто використання сучасних криптографічних методів, біометричної автентифікації та інших технологій для захисту даних та транзакцій.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Господарське право : навчально-методичний посібник (для студентів денної та заочної форми навчання) / Подцерковний О. П., Добровольська В. В., Зятіна Д. В., Будурова Г. М. Одеса : НУ "ОЮА", 2021. 166 с.
2. Клейменова С.М. До питання про ознаки банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО*. 2024. Випуск 84: частина 1. С. 292-296.
3. Шпильовий В.А. Підходи щодо класифікації банківських послуг. *Економіка та держава*. 2016. № 1. С. 27-30.
4. Святошнюк С.С. Цивільно-правове регулювання надання фінансових послуг в Україні: дисертація на здобуття ступеня доктора філософії. Одеса. 2023. 184 с.
5. Киреева Н. С. Особливості правового регулювання електронних фінансових послуг в умовах інформаційного суспільства. *Вісник Академії адвокатури України*. 2018. Т. 15, № 1-2. С. 23-30.
6. Береславська О.І. Трансформації банківських послуг в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 60. URL: <https://economyandsociety.in.ua/>
7. Андрищенко І.С. Скидан В.Л. Цифрова трансформація банківського сектора України. *Бізнес-інформ*. 2023. № 12. С. 77–82.
8. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
9. Бондаренко Л., Подарін А. Діджиталізація АТ «ПУМБ» як приклад цифрових процесів українського банківського сектора. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/>

10. Кривенко Ю.В. «До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО*. 2024. Випуск 84: частина 1. С. 305-310.

Дата першого надходження рукопису до видання: 21.07.2025

Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 25.08.2025

Дата публікації: 26.09.2025