

Краснободцева Г. С., магістр
Сапфірова Н. М., кандидат мистецтвознавства, доцент
Київський національний університет технологій та дизайну
**РОЗВИТОК БАНКІВСЬКИХ ЗАСТОСУНКІВ В УКРАЇНІ:
ТРЕНДИ ТА ВИКЛИКИ СУЧАСНОСТІ**

***Анотація.** Розглянуто застосунки найбільших банків України, проаналізовано їх основні показники та функції, визначено основні можливі напрямки розвитку у наступні роки. З'ясовано потреби користувачів та перспективи впровадження креативних ідей щодо інтеграції застосунків з іншими сервісами, що пропонуються на банківському ринку України.*

***Ключові слова:** банк, застосунок, Україна, дизайн, логотип, інтеграція.*

Krasnoslobodtseva G., Sapfirova N.
Kyiv National University of Technologies and Design
**DEVELOPMENT OF BANKING APPLICATIONS IN UKRAINE:
MODERN TRENDS AND CHALLENGES**

***Abstract.** There have been considered applications of the largest banks of Ukraine, analyzed the main indicators and functions, defined the main possible directions of development in the following years. The users' needs and the prospects for the implementation of creative ideas on integration of applications with other services represented on the banking market of Ukraine have been considered.*

***Keywords:** bank, application, Ukraine, design, logo, integration.*

Вступ. ХХІ століття характеризується бурхливим розвитком новітніх технологій, у тому числі у сфері розробки прикладного програмного забезпечення, що стає невід'ємною частиною різних напрямів діяльності людини.

Сьогодні висуває вимоги створення платформ, необхідних користувачам для зручного обміну товарами та послугами – керування фінансами, доставки товарів, медицини, навчання, тайм-менеджменту, планування подорожей, мистецтва і т. і. Серед усіх платформ важливе і окреме місце займають банківські застосунки. Використання їх в управлінні власними фінансами – зручне та актуальне рішення задач аналізу та контролю своїх доходів та витрат. Саме банківські застосунки допомагають впорядкувати свій бюджет, контролювати власні та родинні витрати, накопичувати та примножувати кошти.

Постановка завдання. Виходячи з вищенаведеного, завдання дослідження охоплює коло питань: аналіз розвитку банківських застосунків в Україні, їх особливості та визначення ключових чинників, що впливають на них, пришвидшують їх розвиток та збільшують рівень прихильності та залучають нових користувачів; обґрунтування особливостей напрямів формування українських застосунків на міжнародному ринку фінтех.

Актуальність теми полягає у прогнозуванні особливостей сприйняття споживачами застосунку банку, зосереджених на запам'ятовуванні його бренду та асоціації з надійністю та зручністю. Відповідно, розробка дизайну банківських сайтів, продуктів та застосунків є необхідною частиною бренду кожної установи та PR-стратегії організації.

По-перше, варто проаналізувати логотипи найбільших банківських установ України (рис. 1). Логотипи розглядаються, як найважливіша деталь дизайну та ідентифікації банку.



Джерело: взято з відкритого доступу в Інтернет.

Рис. 1. Логотипи, як найважливіша деталь дизайну та ідентифікації бренду банку

Результати досліджень. Банки відповідально ставляться до своєї айдентики або фірмового стилю. Логотип фінансової установи, фірмові кольори, сувенірна продукція, візитівки, гасло – це складові бренду, що допомагають збільшити рівень впізнаваності організації та прихильного ставлення користувачів до неї. Немає однієї загальної тенденції для банківської галузі і загальних правил створення фірмового стилю.

Більшість банків використовують для свого логотипу повну назву або її частину. Прикладами є логотипи «Приватбанк», «ВТБ», «ПУМБ», «УкрСиббанк», «Креді Агріколь Банк» та інші. Деякі банки застосовують анімалістичний стиль. Подібний приклад ми бачимо у «Райффайзен Банк», на логотипі якого зображено обриси двох голів коней, що є стародавнім символом родючості в Австрії.

Використання кольорів в логотипах не обмежується спокійною пастельною гамою, яку можна було б вважати переважною для надійних фінансових установ. «ПУМБ» та «УкрЕксімБанк» мають логотипи яскравих відтінків червоного. «Райффайзен Банк» має жовтий логотип. «Монобанк» обмежився лаконізмом та має логотип чорного кольору.

По-друге, необхідно звернути увагу на яскраві приклади дизайнерського підходу – створення персонажів банківських застосунків. Це своєрідні помічники користувача, які допомагають працювати в застосунках, надають поради, повідомляють про зміни або просто приваблюють увагу та збільшують цікавість до бренду. В «Монобанку» це – котик (рис. 2), в «Приватбанку» – гусь, в «Ощадбанку» – Ощадик (рис. 3).



Джерело: [3].

Рис. 2. Персонаж Котик в «Монобанк»



Джерело: [4].

Рис. 3. Персонаж Ощадик в «Ощадбанк»

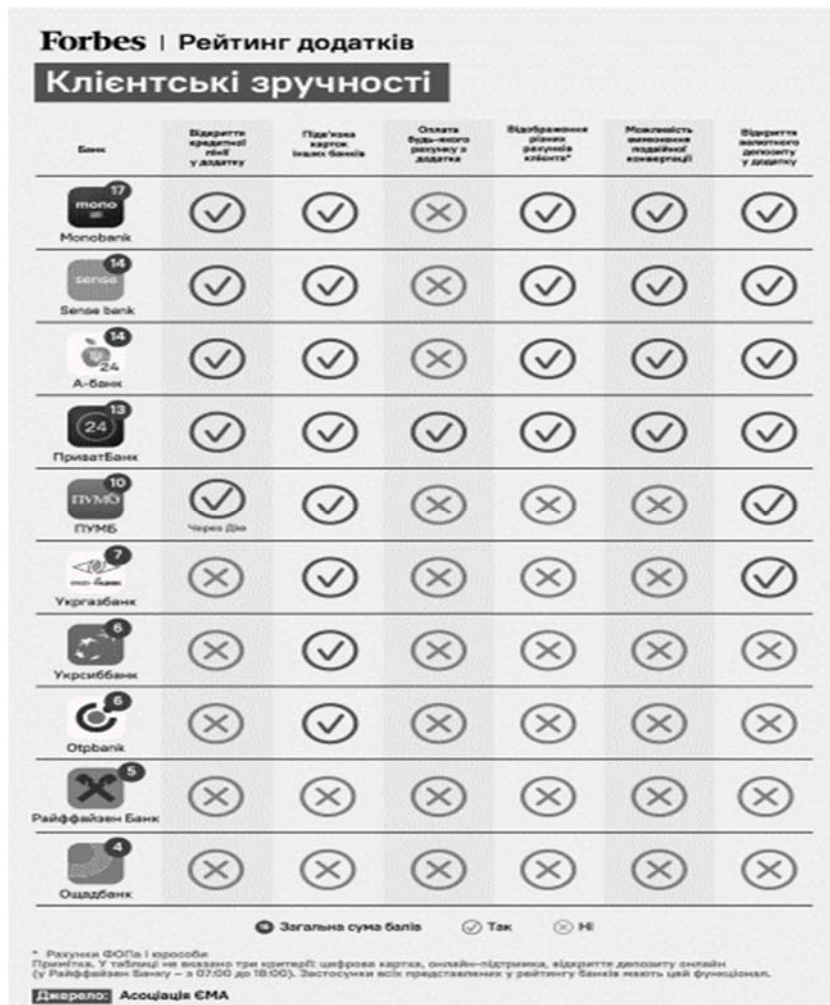
Кожен банк має свою айдентику, елементи якої використовує для оформлення банківського сайту, застосунку, логотипу та великої кількості рекламних банерів. Їх креативність допомагає збільшити лояльне ставлення до бренду та залучити нових клієнтів, що є головною метою банку.

Банківські організації активно працюють над створенням власного креативного дизайну свого банкінгу та мріють зазирнути у майбутнє за допомогою аналізу особливостей та потреб своїх користувачів та сучасних світових трендів.

Звернемо увагу, що для банківських сайтів та застосунків важливе створення контенту, який їх наповнює, але він ніяким чином не впливає на запам'ятовування назви банку та на привабливість його бренду. Мета дизайнерів – збільшення впізнаваності банку, його застосунку або веб-сайту шляхом використання творчого підходу, креативної складової. Фахівці креативних індустрій надають особливого значення розробці засобів, що забезпечують максимальну художню виразність для привернення уваги клієнтів та користувачів до фінансової організації та її продукту.

Варто зазначити, що створення виняткового, рідкісного та креативного дизайну, що відповідає або перевершує вимоги замовника (фінансової установи чи банківської організації) – важливий етап популяризації організації та її продуктів.

Для розуміння потреб користувачів банківських застосунків потрібно звернути увагу та проаналізувати дослідження, проведене журналом «Форбс» восени 2023 року спільно з Асоціацією ЄМА (рис. 4).



Джерело: [12].

Рис. 4. Рейтинг додатків (Клієнтські зручності)

В рейтингу додатків наведена інформація щодо клієнтських зручностей десяти популярних банківських застосунків в Україні. Лідерами рейтингу стали: «Монобанк», «Сенсбанк», «А-Банк» та «Приватбанк».

За шістьма параметрами, а саме: відкриття кредиту, прив'язка карток, оплата рахунку, відображення рахунків клієнтів, можливість поповнення, відкриття валютного депозиту ці банки набрали найбільшу кількість голосів користувачів. Застосунок «Приватбанк» очолив рейтинг з клієнтських зручностей, зібрав всі бали в рейтингу.

Для банківських застосунків особливо важлива безпека користувача, його особистої інформації та відомостей щодо користування фінансами. Журнал «Форбс» проаналізував безпеку десяти найпопулярніших банківських застосунків в Україні. Беззаперечним лідером рейтингу щодо безпеки використання є «Монобанк». Всі шість параметрів, за якими аналізували застосунок, а саме: зручність зміни PIN, 3D-secure, контроль геолокації, зміна та налаштування CVV-code, управління картками, керування додатковими функціями отримали найвищий бал від користувачів. На жаль, інші дев'ять банків у рейтингу отримали лише від 1 до 3 балів позитивних реакцій користувачів (рис. 5).

Банк	Зміна PIN у додатку	3D-secure – можливість виконати розпізнавання лонгчейндж	Керування перевірками геолокації клієнта в отримувача електронної пошти	Вибір власного CVV у додатку	Управління галереєю карток	Керування підключеними на ресурсі в додатку
Монобанк	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Сенсбанк	✓	✗	✓	✗	✓	✓
А-Банк	✓	✓	✗	✗	✗	✓
ПриватБанк	✓	✗	✗	✗	✗	✓
ПУМБ	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Укргазбанк	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Укрсиббанк	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Отрбанк	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Райффайзен Банк	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Оскадбанк	✗	✓	✗	✗	✗	✗

Примітка. У таблиці наведено три критерії: цифрова картка, онлайн-підтримка, відкриття депозиту онлайн (у Райффайзен Банку – з 07.00 до 18.00). Застосунки всіх представлених у рейтингу банків мають цей функціонал.

Джерело: Асоціація СМА

Джерело: [12].

Рис. 5. Рейтинг додатків (Безпека)

В сучасному світі фінтех окреме і важливе місце займають діджитал-функції застосунків. Для клієнтів банків вони мають велике значення, адже це впливає на задоволення всіх потреб клієнта та формує позитивне ставлення до банку. Саме в цьому напрямку банкам потрібно активно працювати і розвиватись. Потрібно також зазначити, що в подальшому кількість діджитал-функцій застосунків буде збільшуватись.

В цю частину також можна віднести і дизайн застосунків, сайтів, банерів та банківських продуктів. На жаль, жоден з десяти банків не може задовольнити потреби

користувачів в діджитал-функціях на 100%. Жоден не пропонує через додаток подати заяву щодо шахрайства або отримати доступ до додатку через платформу Дія. Необхідна інтеграція також і з іншими сервісами та платформами. Отже, для банків визначено напрямок розвитку застосунків та попереду фінансові установи чекає ще багато викликів (рис. 6).

Банк	Можливість оспорювати операції клієнтами	Замовлення операцій через додаток при оспорюванні операції	Відсутність доступу до додатка через «Дія»	Підтвердження документів без візиту в банк	Google Pay і Apple Pay у додатку
Monobank	✓	✗	✗	✓	✓
Sense Bank	✓	✗	✗	✓	✓
А-Банк	✓	✗	✗	✓	✓
ПриватБанк	✓	✗	✗	✓	✗
ПУМБ	✓	✗	✗	✗	✓
Укрзаббанк	✗	✗	✗	✗	✓
Укрсиббанк	✗	✗	✗	✗	✗
Отрбанк	✓	✗	✗	✗	✗
Райффайзен Банк	✓	✗	✗	✗	✗
Осцлбанк	✗	✗	✗	✗	✗

Примітка. У таблиці не вказано три критерії: цифрова картка, онлайн-підтримка, відкриття депозиту онлайн (у Райффайзен Банку – в 07:00 до 18:00). Застосунки всіх представлених у рейтингу банків мають цей функціонал.
Джерело: Асоціація ЄМА

Джерело: [12].

Рис. 6. Рейтинг додатків (Діджитал-функції)

Основним напрямком щодо покращення банківського сервісу є інтеграція з існуючими сервісами доставки («Нова пошта», «Розетка», платформа «Prom.ua»), медичними платформами (helsi.me), платформою Дія, страховими компаніями та благодійними організаціями. Досить впевнено можна прогнозувати, що банкінг майбутнього буде мати зовсім інше, більш глобалізоване обличчя.

Варто зазначити, що удосконалення дизайну веб-сайтів та банківських застосунків відіграє найважливішу роль в презентації установи, залученні користувачів та клієнтів, популяризації банку та його позитивного сприйняття та впізнання. Можна передбачити, що банки будуть частіше використовувати нові методи аналізу потреб користувачів.

Значна увага буде приділена методам брейнштормінгу та використанню штучного інтелекту. Їх використання має активно застосовуватись на ринку фінтех. Зараз фінансові установи, які роблять ставку на креативну складову, виграють та впевнено просуваються вперед [8].

Результат аналітичного дослідження роботи передбачає великі зміни в рейтингу банківських застосунків та веб-сайтів 2024 року. Світ банківських технологій стрімко змінюється. Впроваджуються нові банківські продукти, змінюється дизайн сайтів та застосунків. Фінтех платформи майбутнього будуть використовувати цікаві техніки

графічного та інтерактивні техніки мультимедійного дизайну, запропонують нові послуги та варіанти інтеграцій з продуктами інших компаній [6].

Кількість банківських застосунків в Україні постійно збільшується. Їх важливість в житті українців неможливо переоцінити, адже вони допомагають керувати власними фінансами та впорядкувати своє життя. Перелік функцій застосунків розширюється в залежності від потреб клієнтів. Банківські установи прикладають великі зусилля для аналізу потреб своєї цільової аудиторії, своїх клієнтів. Залучення нових користувачів можливе завдяки привабливим тарифам, великій кількості потрібних функцій та зміні дизайну сайту банку або застосунку.

Висновки. За підсумковою інформацією дослідження очікується, що в найближчі роки кількість функцій банківських застосунків та їх зручність будуть зростати. Для банківських установ це створює нові можливості та виклики. Можливості полягають в тому, що будуть залучені нові клієнти та користувачі. Проте, для збільшення їх прихильності до установи, для підтримки зростання і досягнення поставлених результатів необхідно буде приділити увагу розширенню корисних функцій застосунків. Саме в цьому полягають виклики. Для того, щоб втримати своє місце в рейтингу фінансових установ або підвищити його, розширити свою цільову аудиторію, збільшити впізнаваність бренду, банкам необхідно буде змінити підхід до презентації своєї установи, сайту або застосунку, залучити креативну складову, запропонувати нові та свіжі дизайнерські ідеї.

Необхідно зазначити, що застосунки майбутнього будуть мати інший інтерфейс. Виклики часу демонструють необхідність надання користувачеві великої кількості нових функцій Інтернет-банкінгу та можливостей інтеграції банківських застосунків з іншими сервісами. Тому наразі необхідна інтеграція з існуючими сервісами доставки, навчання та освіти, а наступним етапом особливо важливою буде інтеграція з медичним сервісом *helsi.me*, платформою Дія, благодійними організаціями та страховими компаніями. У перспективі застосунки будуть більш глобалізованими та дозволять користувачеві вирішувати велику кількість питань одночасно.

Список використаної літератури

1. Дизайн мобільних банківських додатків: тренди, складнощі та прогнози на майбутнє. URL: <https://telegraf.design/dyzajn-mobilnyh-bankivskyh-dodatkov-trendy-skladnoshhi-ta-prognozy-na-majbutnye/>
2. Лого. *Райффайзен Банк Україн*. URL: <https://raiffeisen.ua/>
3. Застосунок. *Монобанк*. URL: <https://www.monobank.ua/>
4. Дизайн *Ощадбанк*. URL: <https://www.oschadbank.ua/>
5. Дизайн сайту для банку. 10 чудових прикладів. URL: <https://internetdevels.ua/blog/banking-website-design>.
6. Як створювати wow-ефекти в дизайні сайтів для банків. URL: <https://telegraf.design/yak-stvoryuvaty-wow-efekty-v-dyzajni-sajtiv-dlya-bankiv/>
7. Agkathidis A. *Generative design*. London: Laurence King Publishing Ltd, 2016. 160 p.
8. Штучний інтелект у дизайні інтерфейсів та генеративний дизайн. *UXPUB*. URL: <https://ux.pub/editorial/iskusstviennyi-intielliekt-v-dizainie-intierfieisov-i-ghienierativnyi-dizain-e9k>.
9. Як Створити Сайт у 2022: Повне Покрокове Керівництво. *Website Planet*. URL: <https://www.websiteplanet.com/uk/#hselect--2>.
10. Конструктори сайтів ► ТОП-20 кращих – Безкоштовні vs Платні платформи для створення сайту. *Блог HOSTIQ.ua*. URL: <https://hostiq.ua/blog/ukr/site-builders/>
11. Innovation par le design. URL: <https://formation-continue.ensci.com/innovation/think-design-innovation-par-le-design>.
12. Рейтинг банківських додатків. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576>.
13. Продукти. *Креді Агріколь Банк*. URL: <https://credit-agricole.ua/>