

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2026. № 1. ISSN 2307-2105

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2026.1.69>

УДК 336.76:658.15(477):005.95

Г. В. Марків,

к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5292-0982>

О. Г. Агрес,

к. е. н., доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3398-0933>

АГЕНТСЬКИЙ БАНКІНГ В УКРАЇНІ ЯК ІНСТРУМЕНТ РОЗШИРЕННЯ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ ТА ПІДВИЩЕННЯ ДОСТУПУ ДО БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ У КРИЗОВИХ УМОВАХ

H. Markiv,

PhD, Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, Lviv National University of Veterinary Medicine and S.Z. Grzycki

O. Agres,

PhD, Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, Lviv National University of Veterinary Medicine and S.Z. Grzycki

AGENT BANKING IN UKRAINE AS A TOOL FOR EXPANDING FINANCIAL INCLUSION AND IMPROVING ACCESS TO BANKING SERVICES IN CRISIS CONDITIONS

Стаття присвячена дослідженню агентського банкінгу в Україні як механізму підвищення фінансової інклюзії та забезпечення доступу до банківських послуг у кризових умовах, зокрема під час війни. Розглянуто економічну сутність агентського банкінгу, його функціональні особливості та роль у фінансовій системі. Проведено порівняльний аналіз міжнародного досвіду та досвіду країн-сусідів України, виділено переваги та ризики впровадження агентських мереж. Проаналізовано ефективність агентського банкінгу у забезпеченні соціальних виплат, фінансових послуг для внутрішньо переміщених осіб та мешканців прифронтових регіонів. Практична цінність дослідження полягає у розробці рекомендацій щодо оптимізації агентських мереж та підвищення фінансової доступності населення.

This article investigates agent banking in Ukraine as a mechanism to enhance financial inclusion and expand access to banking services under crisis conditions, including wartime circumstances. The study examines the economic nature of agent banking, its functional features, and its role in the financial system. A comparative analysis of international experience and the experience of Ukraine's neighboring countries is conducted to identify best practices, advantages, and challenges of implementing agent networks.

The effectiveness of agent banking in providing social payments and financial services for internally displaced persons, residents of frontline territories, and rural populations is analyzed in detail. The study highlights the risks and limitations of current regulatory frameworks, technological infrastructure, and digital literacy, while emphasizing practical strategies for optimizing agent networks.

The findings demonstrate that agent banking contributes to financial stability, supports vulnerable social groups, and ensures broader coverage of banking services even in areas with limited physical branch presence. Recommendations are provided for improving regulatory oversight, integrating digital tools, enhancing cybersecurity measures, and designing sustainable models for the expansion of agent networks.

This research has practical implications for policymakers, banking institutions, and social program implementers, offering a comprehensive approach to strengthening financial inclusion and operational efficiency in crisis-affected regions. The results underscore the potential of agent banking as a strategic tool for both economic resilience and social support, ensuring that financial services reach populations otherwise excluded from the traditional banking system. Additionally, the study emphasizes the importance of institutional coordination and public trust in ensuring the long-term viability of agent banking models. The findings may also serve as an analytical basis for further empirical research on adaptive financial infrastructure in post-crisis recovery contexts.

Ключові слова: *агентський банкінг, фінансова інклюзія, внутрішньо переміщені особи, соціальні виплати, доступ до фінансових послуг.*

Keywords: *agent banking, financial inclusion, internally displaced persons, social payments, access to financial services.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. В умовах трансформації фінансової системи та воєнного стану в Україні особливої актуальності набуває проблема забезпечення безперервного та доступного надання банківських послуг населенню. Руйнування інфраструктури, обмежена мобільність, переміщення значної частини населення та скорочення мережі банківських відділень у прифронтових і деокупованих регіонах зумовлюють необхідність пошуку альтернативних каналів банківського обслуговування. Традиційні моделі функціонування банків не завжди здатні оперативного реагувати на ці виклики, що створює ризики фінансової ізоляції окремих груп населення.

У цьому контексті агентський банкінг розглядається як перспективний інструмент розширення фінансової інклюзії та підтримки стабільності банківської системи. Водночас відсутність комплексного наукового обґрунтування особливостей його функціонування в умовах війни, а також

недостатня адаптація регуляторних і організаційних механізмів зумовлюють необхідність подальших досліджень у цьому напрямі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У зарубіжній науковій літературі агентський банкінг розглядається як ефективний інструмент розширення доступу до фінансових послуг і підвищення рівня фінансової інклюзії, особливо в регіонах з обмеженою банківською інфраструктурою. Окремі зарубіжні дослідження присвячені функціонуванню агентського банкінгу в кризових умовах, зокрема при порушенні роботи традиційної фінансової інфраструктури [1; 2]. В інших наголошується на здатності агентських мереж забезпечувати безперервність базових фінансових операцій, водночас підкреслюються ризики, пов'язані з ліквідністю агентів, безпекою транзакцій та ефективністю регуляторного контролю [3; 4].

Вітчизняні наукові публікації переважно зосереджені на проблемах фінансової інклюзії, цифровізації фінансових послуг і розвитку альтернативних каналів банківського обслуговування [9; 10]. Після початку повномасштабної війни в Україні у дослідженнях та аналітичних матеріалах Національного банку України акцентується увага на необхідності забезпечення безперервного доступу населення до фінансових послуг, особливо для внутрішньо переміщених осіб та мешканців постраждалих регіонів [7; 8]. Водночас агентський банкінг у вітчизняній науковій літературі досі розглядається фрагментарно, без системної оцінки його потенціалу в умовах воєнного стану. Таким чином, недостатньо дослідженими залишаються питання адаптації агентського банкінгу до умов війни, його ролі у забезпеченні доступу до соціальних виплат і базових банківських операцій, а також удосконалення регуляторних механізмів з урахуванням підвищених ризиків. Саме ці аспекти становлять наукову прогалину, на заповнення якої спрямована дана стаття.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є дослідження агентського банкінгу як інструменту забезпечення доступності банківських послуг та підвищення фінансової інклюзії в умовах воєнного стану в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження Агентський банкінг набуває особливого значення в Україні в умовах тривалих кризових явищ, спричинених пандемією COVID-19, повномасштабною війною, внутрішньою міграцією населення, руйнуванням інфраструктури та тимчасовою окупацією окремих територій. За таких обставин традиційна модель банківського обслуговування, що базується на розгалуженій мережі відділень, виявилася обмеженою з точки зору територіальної доступності та безперервності надання фінансових послуг. У цьому контексті агентський банкінг формується як ефективний інструмент розширення фінансової інклюзії та підвищення доступу населення до базових банківських послуг, особливо у віддалених, деокупованих і прифронтових регіонах.

Агентський банкінг розглядається як форма організації банківського обслуговування, за якої банки залучають небанківських суб'єктів господарювання для здійснення визначеного переліку операцій від свого імені на підставі агентських договорів. При цьому банки зберігають повну відповідальність за фінансові зобов'язання, управління ризиками, дотримання вимог фінансового моніторингу та захист прав споживачів фінансових послуг. Така модель дозволяє децентралізувати банківську інфраструктуру та інтегрувати фінансові послуги у повсякденну економічну діяльність населення і малого бізнесу.

В Україні елементи агентського банкінгу реалізуються через мережу платіжних агентів, поштово-банківські моделі, співпрацю банків з торговельними мережами та фінтех-компаніями. Регулювання діяльності агентів здійснюється Національним банком України, який визначає вимоги до проведення фінансових операцій, процедур ідентифікації клієнтів, фінансового моніторингу та інформаційної безпеки. Функціональні можливості агентських мереж зосереджені переважно на наданні базових банківських послуг, зокрема прийманні та видачі готівкових коштів, здійсненні платежів і грошових переказів, обслуговуванні соціальних виплат і пенсій, поповненні платіжних карток та рахунків, а також наданні інформаційної підтримки клієнтам.

У кризових умовах агентський банкінг відіграє ключову роль у забезпеченні безперервності функціонування фінансової системи. Агенти, інтегровані у локальні громади, часто залишаються єдиним доступним каналом отримання фінансових послуг у ситуаціях, коли банківські відділення не працюють або мають обмежений режим роботи. Це особливо важливо для внутрішньо переміщених осіб, осіб похилого віку, мешканців сільських територій та інших соціально вразливих груп населення, для яких фізичний доступ до банківської інфраструктури є критичним чинником фінансової залученості.

Завдяки розвитку агентського банкінгу зменшуються регіональні та соціальні диспропорції у доступі до банківських послуг, що сприяє розширенню фінансової інклюзії та підвищенню рівня участі населення у формальній фінансовій системі. Крім того, агентські моделі дозволяють забезпечувати своєчасну виплату соціальної допомоги, пенсій і заробітних плат, що має суттєве значення для підтримання платоспроможного попиту та соціально-економічної стабільності в умовах кризових потрясінь.

Водночас розвиток агентського банкінгу в Україні супроводжується низкою обмежень, серед яких підвищені операційні та репутаційні ризики, загрози шахрайства, а також обмежений перелік фінансових продуктів, доступних через агентські канали. Це зумовлює необхідність подальшого вдосконалення регуляторної бази, посилення контролю за діяльністю агентів та розвитку цифрової інфраструктури банківського сектору.

Таким чином, агентський банкінг в Україні виступає важливим інструментом підвищення стійкості фінансової системи в кризових умовах, забезпечуючи доступність базових банківських послуг, розширення фінансової інклюзії та підтримку соціально-економічної стабільності. Подальший розвиток цієї моделі потребує комплексного поєднання регуляторних, технологічних та інституційних рішень, спрямованих на ефективну інтеграцію агентського банкінгу у національну фінансову систему.

Механізм роботи агентського банкінгу представлено на рис. 1, де чітко показано взаємодію трьох ключових учасників: банку, агента та клієнта. Банк забезпечує технологічну платформу та контроль, агент безпосередньо обслуговує клієнтів, а клієнт отримує доступ до фінансових послуг без необхідності відвідування відділення.

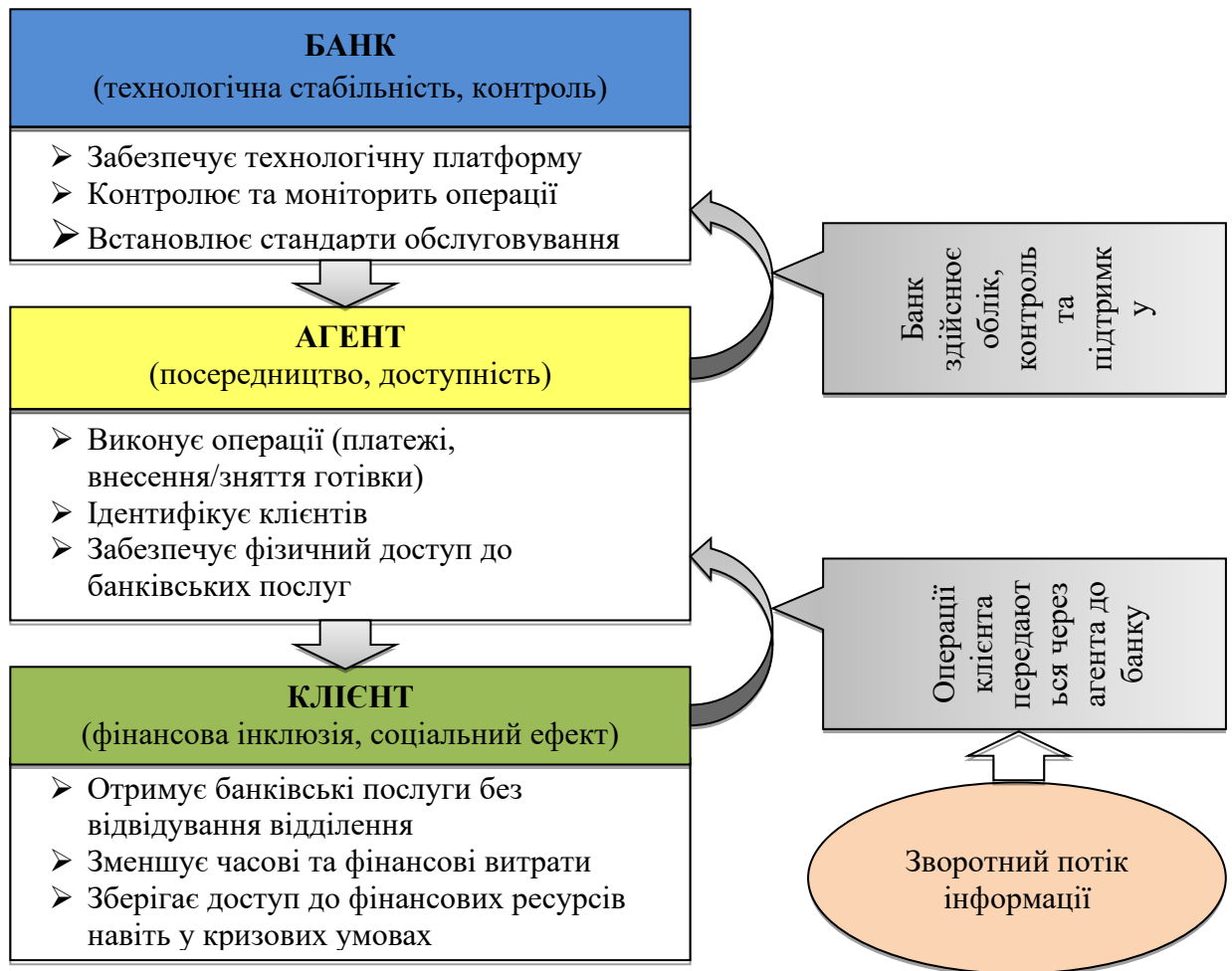


Рис. 1. Механізм роботи агентського банкінгу

Джерело: сформовано автором

Відповідно до наведеного рисунку, механізм роботи агентського банкінгу ґрунтується на чітко структурованій взаємодії трьох ключових учасників — банку, агента та клієнта, кожен з яких виконує визначені функції та несе відповідальність у межах делегованих повноважень. Така модель дозволяє забезпечити надання банківських послуг поза межами традиційних відділень, зберігаючи при цьому контроль і надійність банківської системи.

Банк у цій системі виступає центральною ланкою, що формує інституційні, технологічні та регуляторні засади функціонування агентського банкінгу. Він забезпечує розробку та підтримку технологічної платформи, через яку здійснюються всі операції агентів у режимі реального часу, включаючи платіжні сервіси, облік операцій, ідентифікацію клієнтів та фінансовий моніторинг. Крім того, банк визначає перелік дозволених операцій, встановлює ліміти, здійснює контроль за дотриманням вимог законодавства у сфері протидії відмиванню коштів та фінансуванню тероризму, а також несе повну відповідальність за фінансові результати операцій, виконаних агентами від його імені.

Агент виступає операційним посередником між банком і клієнтом та безпосередньо взаємодіє з користувачами фінансових послуг. Як правило, агентом є суб'єкт господарювання, що має розгалужену мережу торговельних точок або обслуговує локальні громади, що забезпечує його територіальну доступність. Агент здійснює визначений банком перелік операцій, зокрема приймання та видачу готівкових коштів, проведення платежів і переказів, поповнення рахунків і платіжних карток, а також надання первинної консультаційної підтримки клієнтам. Водночас агент не приймає кредитних чи інвестиційних рішень і не несе банківських ризиків, діючи виключно в межах укладеного договору та під контролем банку.

Клієнт у межах агентського банкінгу є кінцевим отримувачем фінансових послуг, для якого ключовими перевагами виступають зручність, доступність і скорочення витрат часу та ресурсів. Завдяки агентській мережі клієнт отримує можливість користуватися базовими банківськими послугами у місці проживання або повсякденної економічної діяльності без необхідності відвідування банківського відділення. Це має особливе значення для мешканців сільських територій, внутрішньо переміщених осіб, осіб похилого віку та інших груп населення, доступ яких до традиційної банківської інфраструктури є обмеженим.

Таким чином, механізм роботи агентського банкінгу, представлений на рис. 1, відображає модель делегованого банківського обслуговування, у

межах якої банк зберігає контроль і відповідальність, агент забезпечує операційну реалізацію послуг, а клієнт отримує доступ до фінансових сервісів у зручному та наближеному форматі. В умовах кризових явищ така взаємодія підвищує стійкість фінансової системи, забезпечує безперервність надання банківських послуг та сприяє розширенню фінансової інклюзії.

Для оцінки ефективності української системи агентського банкінгу важливо розглянути досвід інших країн (табл.1), де узагальнюються ключові характеристики агентського банкінгу у світі та серед країн-сусідів України.

Таблиця 1. Основні характеристики агентського банкінгу у різних країнах

Країна	Тип агентів	Основні послуги	Особливості впровадження
Індія	Торгові точки, поштові офіси	Депозити, платежі, кредити	Широке охоплення сільської місцевості
Кенія	Мобільні оператори	Мобільні платежі, перекази	Висока цифровізація та мобільна інтеграція
Бразилія	Малі підприємці	Платежі, перекази, рахунки	Регуляторна підтримка та навчання агентів
Польща	Банківські агентські мережі	Платежі, депозити, кредити	Обмежена кількість, переважно у невеликих містах та селах
Словаччина	Поштові відділення та магазини	Платежі, депозити	Використання пошти для покращення доступу до фінансових послуг
Угорщина	Банківські філії та агенти	Платежі, депозити, кредити	Агентські точки поки що невеликі, обмежене покриття
Румунія	Поштові відділення та магазини	Платежі, депозити, перекази	Використання пошти та приватних партнерів для фінансової інклюзії
Білорусь	Банки та пошта	Депозити, платежі	Державний контроль, обмежена приватна ініціатива
Молдова	Банки, пошта, торгові точки	Депозити, платежі, кредити	Поштові та торгові точки забезпечують доступ до фінансових послуг у сільській місцевості
Україна (узагальнено)	Аптеки, магазини, відділення Укрпошти	Депозити, платежі, соцвиплати	Потребує посилення регуляторного контролю та кібербезпеки

Джерело: сформовано автором [1; 3]

Аналіз таблиці 1 показує, що український досвід найбільш схожий на Молдову та Румунію: основні агентські мережі – це аптеки, магазини та відділення Укрпошти. Головними проблемами залишаються обмежений регуляторний контроль, недостатній рівень цифровізації та кібербезпека, особливо під час війни.

В умовах воєнної та економічної нестабільності агентський банкінг в Україні виступає важливим інструментом забезпечення безперервного доступу населення до фінансових послуг. Його розвиток супроводжується як суттєвими перевагами для клієнтів і банківських установ, так і низкою ризиків та викликів, які потребують системного управління та регуляторної уваги. У таблиці 2 наведено узагальнену оцінку переваг і викликів для населення та банківських установ.

Таблиця 2. Переваги та ризики агентського банкіngu в Україні

Переваги	Ризики і виклики
Доступність фінансових послуг у віддалених регіонах	Ризик шахрайства та зловживань агентів
Підтримка внутрішньо переміщених осіб та прифронтових територій	Нестача цифрової грамотності клієнтів
Зниження витрат банків на відкриття відділень	Проблеми з ліквідністю агентів
Підтримка соціальних виплат та гуманітарної допомоги	Обмежена технічна інфраструктура в кризових регіонах

Джерело: сформовано автором

Однією з ключових переваг агентського банкіngu є підвищення доступності фінансових послуг у віддалених та малонаселених регіонах. Через скорочення мережі банківських відділень, зумовлене воєнними діями або економічною недоцільністю їх утримання, агенти (поштові відділення, торговельні точки, аптеки, АЗС) стають альтернативними каналами доступу до базових банківських операцій. Це дозволяє населенню здійснювати платежі, знімати та вносити готівку, оплачувати комунальні послуги без необхідності долати значні відстані.

Важливу соціальну роль агентський банкінг відіграє у підтримці внутрішньо переміщених осіб та жителів прифронтових територій. Для цих категорій населення агенти часто є єдиною можливістю отримати пенсії,

соціальні виплати, грошову допомогу від держави або міжнародних організацій. У кризових умовах агентські точки сприяють фінансовій стабільності домогосподарств та зменшують соціальну напругу.

Для банківських установ агентський банкінг забезпечує суттєве зниження операційних витрат. Відмова від відкриття та утримання повноцінних відділень дозволяє оптимізувати витрати на оренду, персонал та інфраструктуру, водночас зберігаючи присутність на локальних ринках. Крім того, агентська модель сприяє розширенню клієнтської бази та підвищенню рівня фінансової інклюзії, що відповідає стратегічним цілям розвитку банківського сектору України.

Окремо слід відзначити роль агентського банкінгу у забезпеченні соціальних виплат і гуманітарної допомоги. Через агентів держава та донорські організації можуть оперативнo здійснювати грошові трансфери населенню навіть у регіонах з обмеженим доступом до банківської інфраструктури, що підвищує ефективність соціальної політики в кризових умовах.

Водночас розвиток агентського банкінгу супроводжується низкою ризиків і викликів. Одним із найбільш значущих є ризик шахрайства та зловживань з боку агентів, зокрема несанкціонованих операцій, завищення комісій або порушення правил ідентифікації клієнтів. Це вимагає посилення контролю з боку банків та впровадження ефективних механізмів моніторингу агентської діяльності.

Суттєвим обмеженням залишається недостатній рівень цифрової та фінансової грамотності клієнтів, особливо серед людей похилого віку та соціально вразливих груп. Нерозуміння принципів роботи агентських сервісів може знижувати рівень довіри до них і підвищувати ймовірність помилок або шахрайських дій.

Додатковим викликом є проблеми з ліквідністю агентів, особливо в регіонах з нестабільною економічною ситуацією. Нестача готівки може обмежувати можливість проведення операцій зі зняття коштів, що негативно

впливає на якість обслуговування клієнтів. У кризових зонах також актуальною залишається проблема обмеженої технічної інфраструктури, зокрема нестабільного інтернет-з'єднання та перебоїв з електропостачанням, що ускладнює роботу агентських пунктів.

В цілому, агентський банкінг в Україні є ефективним інструментом розширення фінансової інклюзії в кризових умовах, однак його подальший розвиток потребує комплексного підходу до мінімізації ризиків, удосконалення нормативно-правового регулювання та підвищення рівня фінансової грамотності населення.

Логічним продовженням аналізу переваг і ризиків агентського банкіngu є розкриття його практичної ролі у забезпеченні фінансової інклюзії соціально вразливих груп населення в умовах війни. Узагальнено цей механізм відображено на рисунку 2, який демонструє взаємозв'язок між агентським банкігом, наданням базових фінансових послуг та підтримкою фінансової стабільності населення.

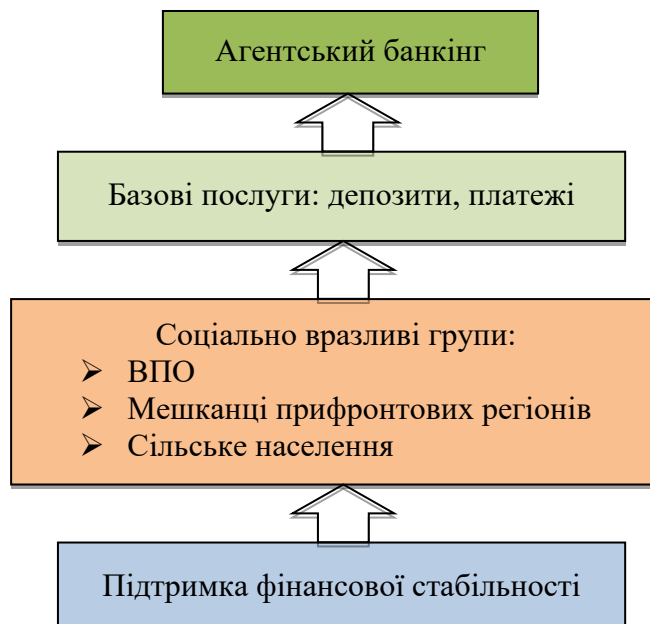


Рис. 2. Роль агентського банкіngu у забезпеченні фінансової інклюзії під час війни

Джерело: сформовано автором

Як показано на рисунку 2, агентський банкінг виступає центральною ланкою у ланцюгу доступу до фінансових послуг у кризових умовах. Через мережу агентів базові банківські операції — зокрема приймання депозитів, здійснення платежів, переказів та отримання готівки — стають доступними тим категоріям населення, які внаслідок війни втратили фізичний доступ до банківських відділень або цифрових каналів обслуговування.

Особливе значення цей механізм має для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які часто змінюють місце проживання та не мають сталого доступу до банківської інфраструктури. Агентські точки дозволяють їм оперативно отримувати соціальні виплати, гуманітарну допомогу, здійснювати повсякденні фінансові операції без необхідності відкривати нові рахунки або звертатися до відділень банків у великих містах. Це зменшує фінансову ізоляцію та сприяє швидшій адаптації ВПО до нових умов життя.

Для мешканців прифронтових регіонів агентський банкінг нерідко є єдиним доступним каналом фінансових послуг. Закриття або зруйнування банківських відділень, перебої з електропостачанням і зв'язком обмежують можливості використання дистанційного банкінгу. У такій ситуації локальні агенти, які мають базову технічну інфраструктуру та запаси готівки, забезпечують мінімально необхідний рівень фінансового обслуговування та підтримують економічну життєздатність громад.

Не менш важливою є роль агентського банкінгу для сільського населення, яке традиційно має нижчий рівень фінансової інклюзії. В умовах війни ця проблема загострюється через логістичні труднощі та скорочення банківської мережі. Агентські пункти, розміщені у торговельних закладах або поштових відділеннях, інтегрують фінансові послуги у повсякденне життя сільських громад, зменшуючи часові та фінансові витрати на доступ до них.

Верхня частина рисунка 2 акцентує увагу на тому, що саме через агентський банкінг базові фінансові послуги «досягають» соціально вразливих груп. Нижня частина схеми підкреслює кінцевий результат цього

процесу — підтримку фінансової стабільності населення. Регулярний доступ до платежів, депозитів та грошових переказів дозволяє домогосподарствам ефективніше управляти своїми доходами, покривати першочергові потреби та знижувати рівень фінансових ризиків у кризових умовах.

Таким чином, рисунок 2 візуально доповнює аналіз переваг і викликів агентського банкінгу, підтверджуючи, що за умов належного регулювання та контролю агентські мережі є дієвим інструментом розширення фінансової інклюзії та забезпечення соціально-економічної стійкості України під час війни.

Подальшим підтвердженням ролі агентського банкінгу у забезпеченні фінансової інклюзії, проілюстрованої на рисунку 2, є кількісні показники його ефективності, узагальнені в таблиці 3.

Таблиця 3. Узагальнена оцінка ефективності агентського банкінгу в Україні

Критерій	До війни	Під час війни	Коментар
Охоплення регіонів (%)	15–20	25–30	Активне залучення аптек і пошти
Кількість клієнтів (тис.)	200–250	400–450	Зростання завдяки ВПО та мешканцям прифронтових регіонів
Обсяг операцій (млн грн/міс.)	1200–1500	1800–2200	Зростання завдяки соціальним виплатам

Джерело: сформовано автором

Наведені дані демонструють, що в умовах війни агентські мережі не лише зберегли свою функціональність, а й суттєво розширили масштаби діяльності, ставши одним із ключових елементів підтримки соціальної та економічної стабільності.

Зростання охоплення регіонів з 15–20 % у довоєнний період до 25–30 % під час війни свідчить про активну адаптацію банків до кризових умов. Розширення агентських мереж відбувалося насамперед за рахунок залучення аптек, поштових відділень та торговельних точок, які залишалися працюючими навіть у складних безпекових умовах. Це дозволило

забезпечити доступ до фінансових послуг у громадах, де традиційна банківська інфраструктура була частково або повністю втрачена.

Подвоєння кількості клієнтів — з 200–250 тис. до 400–450 тис. осіб — безпосередньо корелює з категоріями населення, визначеними на рисунку 2 як соціально вразливі групи. Саме внутрішньо переміщені особи, мешканці прифронтових територій та сільське населення стали основними користувачами агентських сервісів. Це підтверджує, що агентський банкінг виконує не лише комерційну, а й важливу соціальну функцію, знижуючи рівень фінансової ізоляції вразливих верств населення.

Значне зростання обсягу операцій — з 1200–1500 млн грн на місяць до 1800–2200 млн грн — пояснюється насамперед збільшенням масштабів соціальних виплат, пенсій та гуманітарної грошової допомоги, які виплачуються через агентські канали. Це підкреслює роль агентського банкінгу як інструменту реалізації державної соціальної політики та механізму оперативного перерозподілу фінансових ресурсів у кризових умовах.

Підсумовуючи, можна зазначити, що результати, наведені в таблиці 3, органічно доповнюють якісну модель, представлену на рисунку 2, і наочно підтверджують ефективність агентського банкінгу в Україні під час війни. Зростання охоплення, клієнтської бази та обсягів операцій свідчить про високий рівень адаптивності цієї моделі до кризових викликів. Водночас отримані результати вказують на доцільність подальшого розвитку агентських мереж як довгострокового інструменту розширення фінансової інклюзії, підвищення стійкості банківської системи та забезпечення соціально-економічної стабільності держави в умовах тривалих криз.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Дослідження показало, що агентський банкінг є ефективним інструментом фінансової інклюзії в Україні, особливо в умовах війни, коли традиційні банківські відділення часто недоступні. Порівняльний аналіз міжнародного та сусідського досвіду засвідчив ефективність використання пошти, аптек і

торгових точок як агентських мереж для охоплення віддалених і соціально вразливих груп населення. Українська система потребує посилення регуляторного контролю, цифрової інтеграції та кібербезпеки.

Переваги та ризики агентського банкінгу демонструють, що, хоча цей інструмент знижує витрати банків і забезпечує доступ до базових фінансових послуг, існують загрози шахрайства та обмежена технічна інфраструктура. Через агентські мережі соціально вразливі групи – внутрішньо переміщені особи, мешканці прифронтових регіонів та сільське населення – отримують доступ до депозитів, платежів та соціальних виплат, що підтримує фінансову стабільність.

Оцінка ефективності агентського банкінгу в Україні підтверджує зростання охоплення регіонів, кількості клієнтів та обсягу операцій під час війни, що свідчить про його практичну значущість для забезпечення безперервності фінансових потоків та підтримки соціально-економічної стабільності. Таким чином, агентський банкінг дозволяє банкам оптимізувати витрати, розширити покриття та реалізовувати соціальні програми, а результати цього дослідження можуть бути використані для планування, регулювання та розвитку агентських мереж з урахуванням потреб найбільш вразливих груп населення.

Література

1. Barua D., Akber S., Akter R., Khan M. Financial inclusion through agent banking in Bangladesh: opportunities and challenges. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 2025. 14(1). 65-73. URL: <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v14i1.3803> (ideas.repec.org) (дата звернення: 19.12.2025).
2. Financial inclusion and agent banking overview. *Observer BD*. URL: <https://www.observerbd.com/news/328950> (observerbd.com) (дата звернення: 19.12.2025).

3. Financial inclusion through agent banking (Bangladesh context). *The Daily Star*. URL: <https://www.thedailystar.net/business/economy/news/women-hold-majority-accounts-opened-thru-agent-banking-3555736> (The Daily Star) (дата звернення: 20.12.2025).

4. Use of agents in branchless banking for the poor: rewards, risks, and regulation. Washington, DC: *Consultative Group to Assist the Poor*. 2006. 38. URL: <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Notes-Use-of-Agents-in-Branchless-Banking-for-the-Poor-Rewards-Risks-and-Regulation-Oct-2006.pdf> (дата звернення: 20.12.2025).

5. World Bank. Banking Agents and Financial Inclusion in Emerging Markets. *Washington, DC: World Bank*. 2020. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/figi> (дата звернення: 19.12.2025).

6. Науменкова С. Фінансова інклюзивність та проблеми забезпечення доступу населення до базових фінансових послуг в Україні. *Вісник Національного банку України*. 2014. No 11. С. 31-37. URL: http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=Vnbu_2014_11_15 (дата звернення: 17.12.2025).

7. Національний банк України представив плани запровадження нового типу фінансової установи – банку фінансової інклюзії. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-ukrayini-predstaviv-plani-zaprovadjennya-novogo-tipu-finansovoyi-ustanovi--banku-finansovoyi-inklyuziyi> (дата звернення: 17.12.2025).

8. Стабілізація банківської системи шляхом підвищення довіри до банків та забезпечення прозорості діяльності НБУ. URL: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/dovira_do_bankiv-8d9b8.pdf (дата звернення: 20.12.2025).

9. Фінансова інклюзія, інновації та безготівкові операції в Україні – пріоритети Стратегії розвитку FinTech2025. URL: <https://bank.gov.ua/news/all/finansova-inklyuziya-innovatsiyi-ta-bezgotivkovi-operatsiyi-v-ukrayini--prioriteti-strategiyi-rozvitku-fintech-2025> (дата звернення: 21.12.2025).
10. Фінансова інклюзія. Важливість фінансової інклюзії. URL: https://old.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=3961976&cat_id=3115908 (дата звернення: 21.12.2025).

References

1. Barua, D., Akber, S., Akter, R. and Khan, M. (2025), “Financial inclusion through agent banking in Bangladesh: opportunities and challenges”, *International Journal of Research in Business and Social Science*, vol. 14(1), pp. 65-73. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v14i1.3803>
2. Observer BD (2025), “Financial inclusion and agent banking overview”, available at: <https://www.observerbd.com/news/328950> (Accessed 19.12.2025).
3. The Daily Star (2025), “Financial inclusion through agent banking (Bangladesh context)”, available at: <https://www.thedailystar.net/business/economy/news/women-hold-majority-accounts-opened-thru-agent-banking-3555736> (Accessed 20.12.2025).
4. Consultative Group to Assist the Poor (2006), “Use of agents in branchless banking for the poor: rewards, risks, and regulation”, available at: <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Notes-Use-of-Agents-in-Branchless-Banking-for-the-Poor-Rewards-Risks-and-Regulation-Oct-2006.pdf> (Accessed 20.12.2025).
5. World Bank (2020), “Banking Agents and Financial Inclusion in Emerging Markets”, available at: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/figi> (Accessed 19.12.2025).

6.Naumenkova, S. (2014), “Financial inclusion and problems of ensuring access of the population to basic financial services in Ukraine”, Visnyk Natsional'noho banku Ukrainy, vol. 11, pp. 31-37, available at: http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgibin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Vnbu_2014_11_15 (Accessed 17.12.2025).

7.National Bank of Ukraine (2024), “The National Bank of Ukraine presented plans to introduce a new type of financial institution – a financial inclusion bank”, available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-ukrayini-predstaviv-plani-zaprovdjennya-novogo-tipu-finansovoyi-ustanovi--banku-finansovoyi-inklyuziyi> (Accessed 17.12.2025).

8.NISS (2025), “Stabilizing the banking system by increasing trust in banks and ensuring transparency of the NBU's activities”, available at: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/dovira_do_bankiv-8d9b8.pdf (Accessed 20.12.2025).

9.National Bank of Ukraine (2025), “Financial inclusion, innovation and non-cash transactions in Ukraine - priorities of the FinTech2025 Development Strategy”, available at: <https://bank.gov.ua/news/all/finansova-inklyuziya-innovatsiyi-ta-bezgotivkovi-operatsiyi-v-ukrayini--prioriteti-strategiyi-rozvitku-fintech-2025> (Accessed 21.12.2025).

10. National Bank of Ukraine (2025), “Financial inclusion. The importance of financial inclusion”, available at: https://old.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=3961976&cat_id=3115908 (Accessed 21.12.2025).

Стаття надійшла до редакції 13.01.2026 р.