



International periodic scientific journal

ONLINE

www.sworldjournal.com

D.A.Tsenov Academy of Economics - Svishtov (Bulgaria)

Indexed in
INDEXCOPERNICUS
(ICV: 73)
GOOGLESCHOLAR

SWorld Journal

Issue №35
Part 3
January 2026

Published by:
SWorld & D.A. Tsenov Academy of Economics, Svishtov, Bulgaria

Editor: Shibaev Alexander Grigoryevich, *Doctor of Technical Sciences, Professor, Academician*
Scientific Secretary: Kuprienko Sergiy, *PhD in Technical Sciences*

Editorial board: More than 400 doctors of science. Full list on page:
<https://www.sworldjournal.com/index.php/swj/about/editorialTeam>

Expert-Peer Review Board of the journal: Full list on page:
<https://www.sworldjournal.com/index.php/swj/expertteam>

The International Scientific Periodical Journal "SWorldJournal" has gained considerable recognition among domestic and foreign researchers and scholars. Today, the journal publishes authors from from different countries.

Journal Established in 2018. Periodicity of publication: 6 times a year

The journal activity is driven by the following objectives:

- Broadcasting young researchers and scholars outcomes to wide scientific audience
- Fostering knowledge exchange in scientific community
- Promotion of the unification in scientific approach
- Creation of basis for innovation and new scientific approaches as well as discoveries in unknown domains

The journal purposefully acquaints the reader with the original research of authors in various fields of science, the best examples of scientific journalism.

Publications of the journal are intended for a wide readership - all those who love science. The materials published in the journal reflect current problems and affect the interests of the entire public.

Each article in the journal includes general information in English.

The journal is registered in the INDEXCOPERNICUS, GoogleScholar.

DOI: 10.30888/2663-5712.2026-35-03

Published by:
SWorld &
D.A. Tsenov Academy of Economics
Svishtov, Bulgaria
e-mail: editor@sworldjournal.com

Copyright
© Authors, scientific texts 2026



УДК 336.77

CONCEPTUAL APPROACHES TO IMPROVING CONSUMER CREDIT IN WAR CONDITIONS

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ

Volkova V.V./ Волкова В.В.*c.e.s., as. prof. / к.е.н., доц.*

ORCID: 0000-0003-1539-6194

Volkova N.I./ Волкова Н.І.*c.e.s., as. prof. / к.е.н., доц.*

ORCID: 0000-0003-3790-3636

*Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 600th anniversary, 21, 21021
Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця, 600-річчя, 21, 21021*

Анотація. Стаття розкриває тенденції розвитку споживчого кредитування в Україні, загрози та виклики, пов'язані з російською агресією та напрями їх подолання шляхом впровадження новачій у засобах й інструментах системи кредитування. Досліджено зміни, що відбулись у банківській системі на прикладі АТ «Сенс Банк» та АТ «УКРСИББАНК» задля можливостей підтримки внутрішнього попиту та стабілізації діяльності банківських установ. Продемонстровано результати аналізу якості споживчого кредитного портфелю АТ «Сенс Банк» та АТ «УКРСИББАНК» в умовах війни. Доведено необхідність впровадження розробленої концепції щодо вдосконалення споживчого кредитування, в якій зазначено мету, принципи на яких базується концепція, завдання, методи, моделі та інструменти, як засоби та прийоми для досягнення сформованої мети. Обґрунтовано, запропоновані методика кредитного скорингу, механізм банківського споживчого кредитування, прогноз надання споживчих кредитів за допомогою поліноміальної регресії, діджиталізація банківських послуг на ринку споживчих кредитів є підґрунтям для створення гнучкої та конкурентоспроможної системи споживчого банківського кредитування в умовах сучасних викликів задля задоволення потреб клієнтів і розвитку економіки України.

Ключові слова: споживчий кредитний портфель, страхування, цифрова трансформація, кредитний скоринг, проблемні кредити, дистанційне обслуговування, діджиталізація, реструктуризація, інноваційний підхід.

Вступ

Споживче кредитування є ключовим елементом банківської діяльності, що забезпечує доступ населення до фінансових ресурсів для задоволення особистих потреб. Цей вид кредитування сприяє підвищенню купівельної спроможності громадян та стимулює економічне зростання. Різні науковці визначають споживчий кредит як фінансовий інструмент, що дозволяє фізичним особам отримувати товари та послуги з відстрочкою платежу. У контексті сучасних економічних умов, споживче кредитування виступає важливим механізмом підтримки внутрішнього попиту та стабілізації фінансового ринку.



Проблематиці споживчого кредитування присвячено багато праць вітчизняних і закордонних вчених. Зокрема, українські науковці: О. Петровський проаналізував розвиток споживчого кредитування в Україні за допомогою методології системної динаміки [1], М. Мірошник, І. Діденко довели, що інструментом надання фінансових послуг для вразливих верств населення є мікрокредитування [2], А. Камінський, О. Петровський проаналізували прибутковість фінтех-мікрокредитування та можливість застосування передових інструментів кривої кита [3], А. Камінський, К. Писанець, О. Петровський з метою оптимізації бізнес-процесів споживчого кредитування спеціальних фінансово-кредитних інститутів застосували інтегральний кластерний підхід до CRM [4], А. Нікітішин, Н. Тімошенко висвітлили сучасний стан функціонування кредитних спілок в Україні [5] та інші. Ґрунтовно розглядають революційні технології у банківській справі та фінансах, міжнародні перспективи фінтех в кризових умовах і зарубіжні вчені, зокрема С. Карбо-Вальверде, П. Куадрос-Солас, Ф. Родріґес-Фернандес [6], Н. Рейес, С. Хедворт досліджує автокредити у правовому та соціальному аспекті [7], Т. Нгуєн, В. Кастро, Дж. Вуд досліджують вплив фінансових криз на діяльність банків [8].

Мета дослідження.

Мета статті – обґрунтування результатів аналізу якості споживчого кредитного портфеля банків та розробка концептуальних підходів щодо вдосконалення розвитку споживчого кредитування в умовах сьогодення.

Основний текст.

Споживче кредитування виступає не тільки інструментом задоволення споживчих потреб, а й чинником стимулювання економічної активності та збільшення фінансової стійкості населення. У 2022 році, на тлі повномасштабної війни, обсяг споживчих кредитів, наданих вітчизняними банками домогосподарствам, різко скоротився на 32,9 %, до рівня приблизно 134,3 млрд. грн. Це було наслідком скорочення виробництва та платоспроможного попиту. У 2023 році ринок поступово почав відновлюватися, зростання склало близько 5 %, а обсяг кредитів зріс до 141 млрд. грн. Це ознака стабілізації банківського



сектору та споживчої впевненості. У 2024 році темпи зростання значно прискорилися - обсяг кредитів досяг 171 млрд. грн, що на 21,1 % більше, ніж у попередньому році. Це зумовлено активізацією ринку, адаптацією населення до умов війни та зміцненням фінансового сектору. На початку 2025 року споживче кредитування перевищило довоєнний рівень 2022 року на 15 %, досягнувши орієнтовно 196,65 млрд грн. Це демонструє позитивну тенденцію розвитку фінансового ринку, попри складні обставини (рис.1)

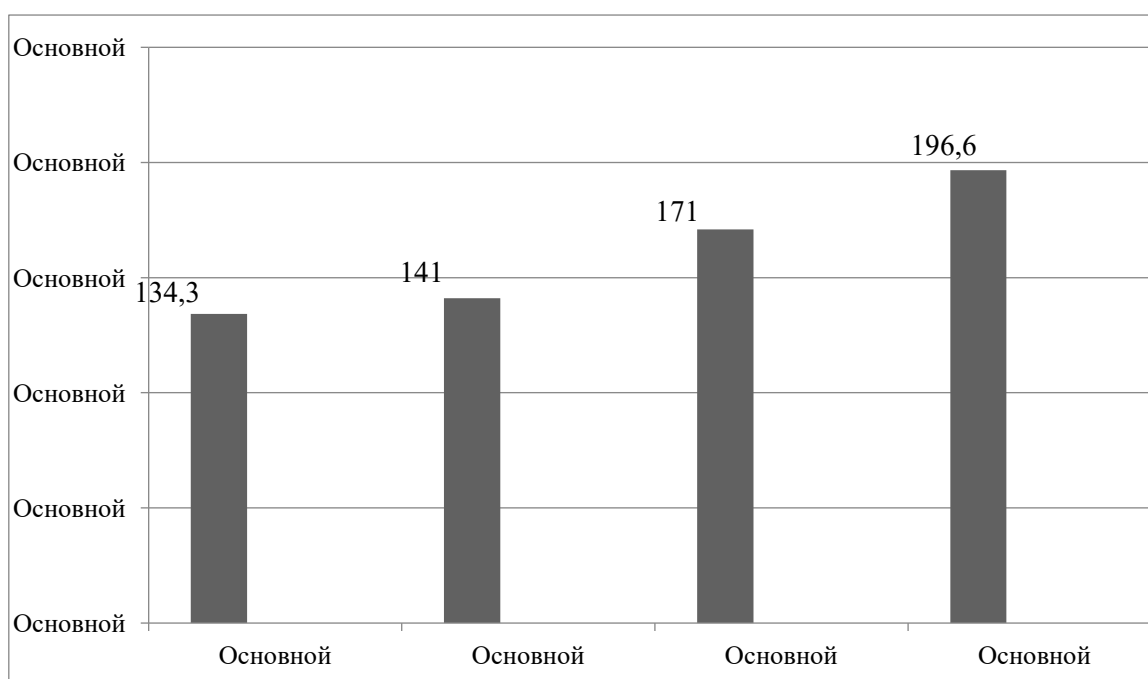


Рисунок 1 – Динаміка обсягів споживчого кредитування за 2022-2025 рр., млрд грн*.

Примітки: Складено авторами на основі [9].

Сучасні тенденції споживчого кредитування в Україні розглянемо на матеріалах АТ «Сенс Банк» та АТ «УКРСИББАНК».

АТ «Сенс Банк» займає важливе місце в українській банківській системі, оскільки входить до групи найбільших за розміром активів універсальних банків країни. Банк стабільно демонструє високий рівень присутності на ринку банківських послуг, обслуговуючи значну частину фізичних та юридичних осіб. Значення банку в структурі фінансової системи держави офіційно підтверджено НБУ, який у березні 2021 року включив АТ «Сенс Банк» до переліку системно важливих банків України [9]. Оцінка якості кредитного портфеля є ключовим



елементом аналізу результативності дій банку на ринку споживчого кредитування. Висока якість портфеля є запорукою фінансової стійкості банку, впливає на розмір необхідних резервів, рівень прибутковості та здатність банку забезпечувати стабільне функціонування в умовах нестабільної економічної ситуації. У 2022 році після початку повномасштабної війни якість споживчого кредитного портфеля банку значно погіршилась. Частина позичальників втратила джерела доходів або змушена була змінити місце проживання, що призвело до суттєвого збільшення простроченої заборгованості. Частка проблемних кредитів (NPL - non-performing loans) за підсумками 2022 року досягла 35% загального обсягу споживчих кредитів. У 2023 році завдяки активній роботі банку з реструктуризацією заборгованості, введенню кредитних канікул для окремих категорій позичальників, застосуванню більш гнучких графіків погашення та вдосконаленню процедур внутрішнього контролю за ризиками вдалося поступово стабілізувати якість кредитного портфеля. Частка проблемних кредитів склала 28%. У 2024 році банк продовжив активну роботу з управління простроченою заборгованістю. За попередніми даними, частка NPL у споживчому кредитному портфелі банку знизилась до 22% [10]. Основними інструментами покращення якості кредитного портфеля стали: ефективна робота підрозділів стягнення, активне використання внутрішніх скорингових моделей при ухваленні рішень щодо нових кредитів, реструктуризація боргів позичальників, які зазнали тимчасових фінансових труднощів. Динаміка змін показників якості споживчого кредитного портфеля банку наведена у таблиці 1.

Таблиця 1 – Динаміка якості споживчого кредитного портфеля АТ «Сенс Банк» у 2022–2024 рр*.

Показник	2022 р.	2023 р.	2024 р.
Загальний обсяг споживчих кредитів, млрд грн	10,0	9,2	9,5
Обсяг проблемних кредитів (NPL), млрд грн	3,5	2,6	2,1
Частка проблемних кредитів у портфелі, %	35%	28%	22%
Рівень покриття NPL резервами, %	100+%	100+%	100+%
Обсяг створених резервів під кредитні втрати, млрд грн	3,7	2,8	2,3

*Примітки: * Складено авторами на основі [10].*



Адже, банк показав достатньо ефективну роботу із стабілізації якості споживчого кредитного портфеля. Навіть у найскладніший період 2022 року банк зумів сформувати резерви у розмірі понад 100% від проблемної заборгованості, що дозволило зберегти достатній рівень платоспроможності та кредитоспроможності, а також уникнути дефіциту капіталу. Зниження частки проблемних кредитів у 2023–2024 роках є позитивним сигналом, який свідчить про ефективність політики ризик-менеджменту банку та зважений підхід до видачі нових позичок.

Відповідно до інформації НБУ, АТ «УКРСИББАНК» стабільно входить до топ-10 банків за обсягом споживчих та іпотечних кредитів. Однак банк не публікує окремо цифр щодо суми споживчих кредитів домашнім господарствам. Є лише загальні оборотно-сальдові баланси, які потребують глибокого аналізу.

АТ «Укрсиббанк», як один з провідних гравців банківського сектору, адаптував свою кредитну політику до нових умов, зосередившись на безпеці, безперервності та надійності. Банк довів високий рівень фінансової стійкості, що забезпечується підтримкою BNP Paribas, показує позитивну динаміку прибутку завдяки оптимізації витрат, диверсифікації джерел доходу та поступовому відновленню кредитування, підтримує високі показники достатності капіталу та послідовно формує значні резерви під можливі ризики, що є запорукою його надійності. Консервативна кредитна політика та активна робота з реструктуризацією заборгованості забезпечують якість кредитного портфеля. На українському ринку АТ «УКРСИББАНК» займає міцні позиції завдяки міжнародній приналежності, що забезпечує довіру, доступ до глобальних ресурсів та високі стандарти корпоративного управління. Банк пропонує диверсифікований портфель послуг для роздрібного, малого та середнього, корпоративного та приватного банкінгу. Його вирізняє ESG-підхід, що приваблює клієнтів, орієнтованих на сталий розвиток, та відкриває нові джерела фінансування.



**Таблиця 2 – Кредити, надані домашнім господарствам у 2022–2025 рр.,
млрд грн***

Рік	Динаміка ринку	Орієнтовний обсяг	Коментар
2022	– 32,9 % падіння	~ 134,3 млрд грн	Контекст всіх банків
2023	+ 5 %	~ 141 млрд грн	Початок відновлення
2024	+ 21,1 %	~ 171 млрд грн	Повернення до довоєнних рівнів +15 %
Січень 2025	—	Перевищення 2022 р. на 15 %	—

*Примітки: * Складено авторами на основі [11].*

Проаналізуємо динаміку споживчого кредитування банку протягом 2022-2024 років (табл.2). Загалом, 2022 рік характеризувався значним зниженням обсягів кредитування фізичних осіб у зв'язку з початком повномасштабної війни. АТ «УКРСИББАНК», як і більшість банків, проводив дуже стриману кредитну політику. Зокрема, у своєму консолідованому звіті за 2023 рік, УКРСИББАНК зазначає, що за 2022 рік спостерігалось зниження кредитного портфеля для малого та середнього підприємництва (дані про чистий споживчий кредитний портфель для фізичних осіб у % не вказані, проте загальна тенденція ринку була негативною), проте деякі джерела вказують на загальне зменшення кредитів ФОП у 2022 році на 4,95%. У 2023 році відзначалося поступове відновлення споживчого кредитування. АТ «УКРСИББАНК» збільшив обсяг кредитів для ФОП на 24,72%, що свідчить про загальну позитивну динаміку на ринку. Позитивна динаміка продовжилася і в 2024 році, коли спостерігалось зростання обсягу кредитів для ФОП на 25,85%. Після значного падіння у 2022-2023 роках, у 2024 році відновлено автокредитування та зафіксовано зростання обсягу кредитів на придбання авто на 19,41%. Іпотечне кредитування також демонструвало значне зростання (+39,75%) у 2024 році, зокрема завдяки державній програмі «ЄОселя».

У консолідованому звіті АТ «УКРСИББАНК» за 2024 рік зазначено загальне зниження питомої ваги кредитів у портфелі банку до 9,5%, проте відсутня інформація про зміну обсягу споживчих кредитів у відсотках.



Отже, підсумовуючи тенденції розвитку споживчого кредитування зазначимо, значне зниження обсягів споживчих кредитів у 2022 році, поступове відновлення та зростання у 2023 році, зростання та стабілізація у 2024 році, зокрема за рахунок відновлення активності в сегментах автокредитування та іпотеки. Банк зосередився на безпечній та виваженій кредитній політиці, розширюючи при цьому лінійку продуктів для існуючих клієнтів та працюючи над відновленням ринку.

Для розв'язання проблем якості портфеля споживчих кредитів, що виникають в умовах війни нами розроблено концепцію щодо вдосконалення розвитку споживчого кредитування, яка представлена на рисунку 2.

В розробленій концепції вказано мету, принципи на яких базується концепція, завдання, методи, моделі та інструменти, як засоби для досягнення поставленої мети.

Метою концепції є вдосконалення якості надання банком споживчих кредитів задля зростання клієнтської бази та отриманного прибутку.

Задля досягнення зазначеної мети передбачено вирішення таких завдань:

- відновлення активності в певних сегментах ринку;
- впровадження цифрових технологій;
- мінімізація кредитних ризиків;
- розширення асортименту нових споживчих позик.

Основними принципами, на яких формується авторська концепція, є:

- ефективності – даний принцип характеризує, що діяльність від споживчого кредитування має приносити очікувану вигоду, як для банківської установи, так і для її клієнта;
- системності – передбачає встановлення взаємозв'язків між сукупністю елементів, що дозволяє визначити основні тенденції розвитку споживчого кредитування та усунути їх недоліки, прийняти взаємозалежні рішення у кожній ключовій сфері діяльності банку – від маркетингу до управління ризиками;
- диференційованості – дає можливість оцінити потреби кожного клієнта



- індивідуально та запропонувати вигідний продукт для позичальника, а для банку це можливість збільшити обсяг споживчого кредитування населення;
- гнучкості полягає в здатності оперативного змінюватися та підлаштовуватись відповідно до змінних зовнішніх умов, не втрачаючи при цьому стратегічної мети та дотримуючись візії банку.

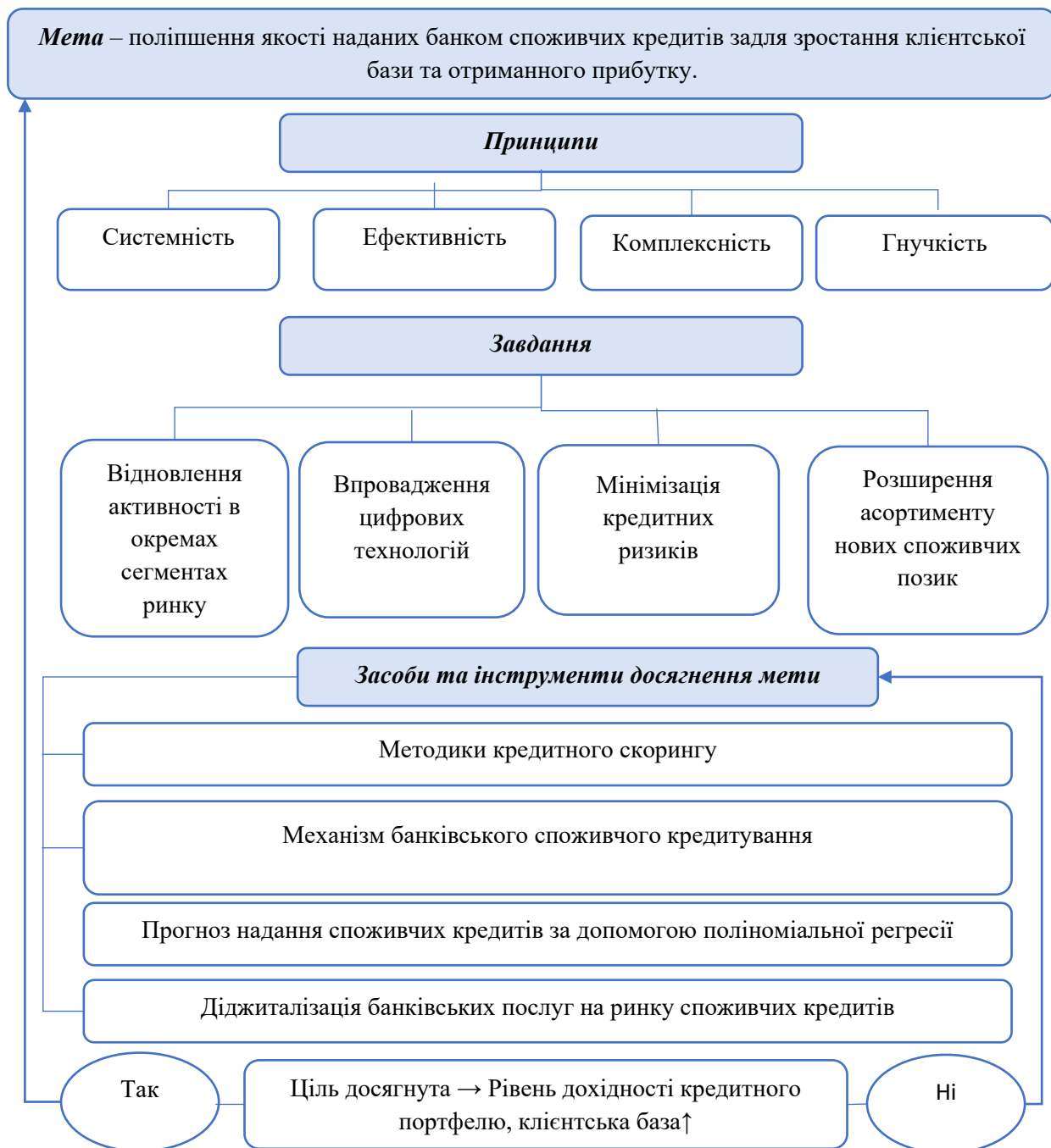


Рисунок 2 – Концепція вдосконалення споживчого банківського кредитування*

Примітки: * авторська розробка



Для реалізації розробленої концепції запропоновано використовувати такі засоби та інструменти.

Методики кредитного скорингу інноваційним підходом до оцінки потенційних позичальників для надання споживчих кредитів. Вона дозволяє оперативного аналізувати кредитні заявки безпосередньо під час зустрічі з клієнтом. Для оцінки кредитоспроможності позичальника фізичної особи використовується багато методів та моделей кредитного скорингу. Розповсюдженими є статистичні моделі та методи штучного інтелекту.

Механізм банківського споживчого кредитування являє таку послідовність етапів кредитного процесу: формування портфелю заявок, проведення співбесід з потенційними позичальниками, здійснення оцінки їх кредитоспроможності, підготовчий етап складання кредитного договору, переговорний етап банку і клієнтів, здійснення моніторингу видачі кредиту, повернення позики та сплата відсотків.

Прогнозування надання споживчих кредитів за допомогою поліноміальної регресії, яке доведе економічну доцільність такого напрямку діяльності у контексті збільшення кількості клієнтів банків, підвищення показників рентабельності та фінансової стійкості, що врешті-решт буде сприяти оптимізації показників дохідності та ризикованості кредитних операцій з урахуванням строковості споживчого кредитування населення. Це важливий аспект управління ризиками для банків та фінансових установ.

Діджиталізація банківських послуг на ринку споживчих кредитів завдяки використанню електронних платіжних систем, інтернет-банкінгу, використання біометричних технологій, автоматизації процесів, залучення штучного інтелекту для прийняття рішень та підтримки клієнтів, технології віртуальних інтернет-банків, цифрових консультацій дає можливість банкам збільшити свою конкурентоспроможність та забезпечити кращий сервіс своїм клієнтам.

Реалізація запропонованих кроків дасть змогу створити дієву, гнучку та конкурентоспроможну систему споживчого банківського кредитування в умовах сучасних викликів, що забезпечить стабільність перед зовнішніми загрозами,



поліпшити якість клієнтського сервісу, стимулюватиме впровадження інноваційних розробок та укріпить довіру до банку серед користувачів фінансових послуг в Україні.

Для вимірювання результативності впровадження запропонованої концепції доречно використовувати показники зростання кількості клієнтів та отримання прибутку банку.

Висновки.

Банківське споживче кредитування є одним із ключових механізмів, що сприяє економічному розвитку, підвищуючи фінансову стабільність громадян та стимулюючи споживчий попит. Банківські кредити створюють можливості для реалізації особистих і бізнес-ініціатив, таких як придбання нерухомості, здобуття освіти чи розвиток підприємництва, що позитивно впливає на рівень життя населення та загальне економічне зростання. Розроблена концепція вдосконалення споживчого кредитування спирається на ефективну організацію процесу кредитування, коли кожен його етап – від формування портфеля заявок до моніторингу виконання умов договору – має важливе значення для мінімізації ризиків і успішної реалізації банком кредитної політики. Використання сучасних методів оцінки кредитоспроможності, таких як скорингові моделі, дозволяє банкам швидко аналізувати заявки та ефективно управляти кредитними ризиками. Успішна реалізація процесу кредитування гарантує фінансову стабільність банку, задоволення потреб клієнтів і розвиток економіки загалом. Наші подальші дослідження будуть направлені на комплексний аналіз засобів та інструментів сформованої концепції.

Література:

1. Петровський О. В. (2023). Розвиток споживчого кредитування в Україні: аналіз за допомогою методології системної динаміки. *Проблеми економіки*, 4. 182–190. <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2023-4-182-190>

2. Мірошник, М. О., & Діденко, І. В. (2021). Мікрокредитування як інструмент розвитку фінансових послуг для малозабезпечених верств



населення. *Економічний простір*, 173, 71-75.

3. Kaminskyi, A., & Petrovskyi, O. (2023). The profitability analysis of fintech microlending: advanced Whale curve tools applying. *Scientific Papers NaUKMA. Economics*, 8(1), 61–70. <https://doi.org/10.18523/2519-4739.2023.8.1.61-70>

4. Kaminskyi, A., Pysanets, K., & Petrovskyi, O. (2024). Business processes optimization of consumer lending to non-bank financial institutions: integral cluster approach to CRM. *Efektivna Ekonomika*, 11. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.11.29>

5. Нікітішин А.О., & Тімошенко Н.М. (2024). Сучасний стан функціонування кредитних спілок в Україні. *Modern engineering and innovative technologies*, 33(2), 71-76.

6. Carbó-Valverde, S., Cuadros-Solas, P. J., & Rodríguez-Fernández, F. (2021). FinTech and banking: an evolving relationship. *Disruptive Technology in Banking and Finance: An International Perspective on FinTech*, 161-194.

7. Reyes, N.T., & Headworth, S. (2024). Credit Cars: Or How I Learned to Stop Worrying and Love Auto Loans. *Law & Social Inquiry*, 1-29.

8. Nguyen T. C., Castro V., Wood J. A. A new comprehensive database of financial crisis: Identification, frequency, and duration. *Economic Modelling*. 2021. Volume 108.

9. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 14.12.2025).

10. Офіційний сайт АТ «Сенс-банк». URL: <https://sensebank.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

11. Офіційний сайт АТ «УКРСИББАНК». URL: <https://ukrsibbank.com> (дата звернення: 14.12.2025).

References:

1. Petrovskyi O. V. (2023). Rozvytok spozhyvchoho kredytuvannia v Ukraini: analiz za dopomohoiu metodolohii systemnoi dynamiky. *Problemy ekonomiky*, 4. 182–190. <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2023-4-182-190>

2. Mirosnyk, M. O., & Didenko, I. V. (2021). Mikrokredytuvannia yak instrument rozvytku finansovykh posluh dlia malozabezpechenykh verstv naseleння. *Ekonomichnyi prostir*, 173, 71-75.

3. Kaminskyi, A., & Petrovskyi, O. (2023). The profitability analysis of fintech microlending: advanced Whale curve tools applying. *Scientific Papers NaUKMA. Economics*, 8(1), 61–70.



<https://doi.org/10.18523/2519-4739.2023.8.1.61-70>

4. Kaminskyi, A., Pysanets, K., & Petrovskyi, O. (2024). Business processes optimization of consumer lending to non-bank financial institutions: integral cluster approach to CRM. *Efektivna Ekonomika*, 11. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.11.29>

5. Nikitishyn A.O., & Timoshenko N.M. (2024). Suchasnyi stan funktsionuvannia kredytnykh spilok v Ukraini. *Modern engineering and innovative technologies*, 33(2), 71-76.

6. Carbó-Valverde, S., Cuadros-Solas, P. J., & Rodríguez-Fernández, F. (2021). FinTech and banking: an evolving relationship. *Disruptive Technology in Banking and Finance: An International Perspective on FinTech*, 161-194.

7. Reyes, N.T., & Headworth, S. (2024). Credit Cars: Or How I Learned to Stop Worrying and Love Auto Loans. *Law & Social Inquiry*, 1-29.

8. Nguyen T. C., Castro V., Wood J. A. A new comprehensive database of financial crisis: Identification, frequency, and duration. *Economic Modelling*. 2021. Volume 108.

9. Ofitsiinyi sait Natsionalnoho banku Ukrainy. URL: <http://www.bank.gov.ua> (data zvernennia: 14.12.2025).

10. Ofitsiinyi sait AT «Sense-bank». URL: <https://sensebank.ua/> (data zvernennia: 14.12.2025).

11. Ofitsiinyi sait AT «UKRSYBBANK». URL: <https://ukrsibbank.com> (data zvernennia: 14.12.2025).

Abstract. *The article reveals the trends in the development of consumer lending in Ukraine, threats and challenges associated with Russian aggression and directions for overcoming them by introducing innovations in the means and instruments of the lending system. The changes that have occurred in the banking system are investigated using the example of JSC "Sense Bank" and JSC "UKRSIBBANK" in order to support domestic demand and stabilize the activities of banking institutions. The results of the analysis of the quality of the consumer loan portfolio of JSC "Sense Bank" and JSC "UKRSIBBANK" in war conditions are demonstrated. The need for the implementation of the developed concept for improving consumer lending is proven, which indicates the goal, principles on which the concept is based, tasks, methods, models and tools, as means and methods for achieving the established goal. The proposed credit scoring methods, the mechanism of bank consumer lending, the forecast of consumer loans using polynomial regression, and the digitalization of banking services in the consumer credit market are the basis for creating a flexible and competitive system of consumer bank lending in the face of modern challenges to meet the needs of customers and develop the economy of Ukraine.*

Key words: *consumer credit portfolio, insurance, digital transformation, credit scoring, problem loans, remote servicing, digitalization, restructuring, innovative approach.*

Статтю надіслано: 26.12.2025 р.

© Волкова В.В.

Волкова Н.І.