

Список використаних джерел:

1. Шаранов Р. С., Ватченко Б. С. Експрес-діагностика економічного стану малого торговельного підприємництва. *Київський економічний науковий журнал*. 2024. № 6. С. 140-145.
2. Біляк Ю. В., Старюк В. В. Діагностика фінансового стану підприємства в системі контролінгу. *Ефективна економіка*. 2022. № 7. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.7.19>.
3. Довбня С. Б., Папуша І. В. Експрес-діагностика фінансового стану підприємства: стратегічний аспект. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2024. № 14. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-14-04-19>.

Бардус В. О.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ІГРОВІ МЕХАНІКИ ЯК СТРАТЕГІЯ ПІДВИЩЕННЯ ЛОЯЛЬНОСТІ
КОРИСТУВАЧІВ В УКРАЇНСЬКОМУ МОБІЛЬНОМУ БАНКІНГУ**

Еволюція цифрового світу змушує банки змінювати звичні моделі роботи. Сьогоднішні клієнти, особливо представники поколінь Y та Z, очікують від фінансових установ не просто надійності, а комфорту, оперативності та приємних вражень від користування. Саме тому якісний та продуманий UX/UI-дизайн мобільних застосунків перетворився на вирішальну конкурентну перевагу у сфері фінтеху.

Одним із найпотужніших трендів у дизайні фінансових продуктів стала гейміфікація – впровадження ігрових підходів у неігрові процеси для залучення аудиторії та досягнення бізнес-цілей. Сучасні банки відмовляються від сухих таблиць на користь інтерактиву, що перетворює буденне управління фінансами на цікавий досвід.

Україна є одним із флагманів у Європі щодо інтеграції ігрових елементів у фінтех-дизайн. Показовий кейс – кіт-маскот від Monobank. Цей віртуальний помічник емоційно реагує на дії клієнта та радіє його успіхам, що робить застосунок більш «живим» і допомагає подолати підсвідомий страх перед управлінням власними коштами.

Ключові ігрові механіки у фінансових додатках:

1. Система відзнак (Badges): нарахування віртуальних нагород за цільові дії (наприклад, перша безконтактна оплата чи регулярні внески на депозит). Це мотивує клієнтів досліджувати та використовувати ширший функціонал сервісу.

2. Візуалізація цілей (Прогрес-бари): інструменти для заощаджень (як-от «Банка») використовують графічні індикатори, що заповнюються разом із накопиченням коштів. Наочність прогресу стимулює відкладати більше.

3. Кешбек-інтрига: щомісячний процес вибору категорій кешбеку містить елемент гри та очікування, гарантуючи регулярне повернення користувача в застосунок.

4. Персоналізація профілю: можливість змінювати аватар або дизайн цифрової картки формує у клієнта сильніший емоційний зв'язок із продуктом.

З погляду нейробиології, такі механіки стимулюють викид дофаміну – гормону радості. Анімації та нагороди за транзакції створюють позитивне підкріплення, яке згодом переростає у стійку звичку користуватися конкретним додатком.

Для українського банківського сектору в поствоєнних реаліях це має ще й чіткий фінансовий результат. Гейміфікація суттєво знижує вартість залучення нових клієнтів (CAC), адже користувачі із задоволенням шерять свої ігрові здобутки в соцмережах, запускаючи органічний маркетинг. Крім того, через ігрові квести банки можуть легко й ненав'язливо підвищувати фінансову грамотність своєї аудиторії.

Гейміфікація у UX/UI-дизайні вийшла далеко за межі звичайної розваги, ставши ефективним IT-інструментом для управління клієнтською поведінкою. В епоху цифровізації саме ігрові механіки дозволяють українським фінтех-компаніям будувати міцні, емоційно насичені стосунки зі споживачами, що гарантує їм ринкове лідерство та стабільний розвиток.

Список використаних джерел:

1. Козар О. Дизайн мобільних банківських додатків: тренди, складнощі та прогнози на майбутнє. 2022. URL: <https://telegraf.design/>.
2. Гейміфікація як потужний інструмент для підвищення ефективності бізнесу. Marketer. URL: <https://marketer.ua/ua/>.
3. Гейміфікація в Fintech: кращі фінанси через гру. Smartiko. 2025. URL: <https://www.smartico.ai/uk/>.
4. Кучерявий О. В. Гейміфікація як інструмент управління клієнтським досвідом в умовах цифровізації банківських послуг. *Економіка та суспільство*. 2023. № 51. URL: <https://economyandsociety.in.ua/>.