

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені Вадима Гетьмана
Факультет фінансів
Кафедра банківської справи та страхування

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
освітньо-професійна програма «Управління фінансовим бізнесом»
Форма здобуття освіти: Очна (денна)

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему «Дистанційний банкінг в Україні»

Здобувача Переса Родрігеса Льва Ернестовича
(Прізвище, ім'я, по-батькові)

_____ (підпис здобувача)

Науковий керівник:

Доктор економ. наук, професор,
професор кафедри банківської справи та страхування
_____ Краснова І.В.

**Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією
з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)**

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:

доктор економічних наук, професор _____ Примостка Л.О.
(підпис)

Київ 2025

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ, УМОВНИХ ПОЗНАК, ОДИНИЦЬ І ТЕРМІНІВ....	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ	6
1.1 Сутність та зміст дистанційного банкінгу	6
1.2 Основні форми та особливості дистанційного банкінгу	13
1.3 Міжнародний досвід розвитку дистанційного банкінгу	19
РОЗДІЛ 2 АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	28
2.1 Сучасні тренди розвитку дистанційного банкінгу в Україні	28
2.2 Аналіз дистанційних послуг банків України	39
2.2 Аналіз розвитку дистанційного банкінгу в АТ «ПриватБанк»	48
2.3 Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні	54
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ	68

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ, УМОВНИХ ПОЗНАК, ОДИНИЦЬ І ТЕРМІНІВ

- АБС – автоматизована банківська система.
- АТ КБ – акціонерне товариство комерційний банк.
- ЄС – Європейський Союз.
- ЄІБ – Європейський інвестиційний банк.
- ЄЦБ – Європейський центральний банк.
- NFC – технологія безконтактної передачі даних.
- PSD2 – друга директива ЄС про платіжні послуги.
- SaaS – програмне забезпечення як послуга.
- SEPA – Єдина зона платежів у євро.
- SWIFT – міжнародна система міжбанківських платежів.
- FinTech – фінансові технології.
- ІТ – інформаційні технології.
- ДБО – дистанційне банківське обслуговування.

ВСТУП

Зростаючий інтерес до дистанційних форм банківського обслуговування, розширення кола банківських установ, що впроваджують відповідні сервіси, а також стабільне збільшення кількості користувачів, які віддають перевагу цифровим каналам доступу до фінансових послуг, є вагомими індикаторами трансформації банківського сектору. Така динаміка обумовлює посилення конкурентних позицій банків, які активно інвестують у цифрову інфраструктуру, і вимагає переорієнтації стратегій розвитку вітчизняних комерційних банків на впровадження високотехнологічних дистанційних сервісів, що слугують каталізатором інновацій у сфері банківських продуктів.

У цьому контексті дослідження дистанційного банкінгу активно розглядаються у працях таких вітчизняних і зарубіжних вчених, як В. Базилевич, О. Брегеда, О. Дзюблюк, І. Краснова, В. Лавренюк, І. Лютий, С. Науменкова, В. Міщенко, О. Чуб, А. Чухно та ін. де праці кафедри. Попри наявність наукових напрацювань, питання формування та розвитку системи дистанційного банківського обслуговування потребує подальшого глибокого вивчення, оновлення теоретико-методичної бази та адаптації до сучасних умов цифрової трансформації.

Метою роботи є визначення проблем та перспективи функціонування дистанційного банкінгу в умовах цифрової трансформації в Україні.

Для реалізації зазначеної мети в дослідженні передбачено виконання таких завдань:

- розкрити зміст дистанційного банкінгу як сучасного інструменту надання фінансових послуг;
- обґрунтувати класифікацію основних форм дистанційного банкінгу та окреслити специфіку їх функціонування;
- проаналізувати вплив процесів цифровізації як чинника активізації розвитку дистанційного банкінгу;

- простежити еволюцію та етапи розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- здійснити оцінювання поточного стану розвитку ринку дистанційного банкінгу в Україні;
- узагальнити зарубіжний досвід організації дистанційного банкінгу та визначити можливості його адаптації до вітчизняних умов;
- окреслити перспективи подальшого розвитку системи дистанційного обслуговування з урахуванням сучасних технологічних трендів;
- надати практичні рекомендації щодо удосконалення механізмів дистанційної взаємодії банків із клієнтами в Україні.

Об'єктом дослідження є процеси функціонування дистанційного банкінгу.

Предметом дослідження є економічні відносини, що виникають в процесі функціонування дистанційного банкінгу в Україні.

Задля досягнення поставленої мети необхідно вирішити низку конкретних завдань, а саме:

В роботі застосовано низку загальнонаукових і спеціалізованих методів дослідження, зокрема: методи наукової абстракції та конкретизації, структурно-логічний підхід, методи класифікації, аналізу і синтезу, порівняльного аналізу, статистичного аналізу, а також графічні та табличні методи представлення даних.

Інформаційною основою дослідження слугували чинні нормативно-правові акти України, що регламентують діяльність банків, положення та інструкції Національного банку України, наукові праці вітчизняних і зарубіжних фахівців, аналітичні звіти державних установ, звітність банківських організацій та офіційна статистика.

У межах дослідження отримано нові наукові результати, що в сукупності дозволяють вирішити важливу науково-прикладну проблему — удосконалення системи дистанційного обслуговування клієнтів у комерційних банках України. Запропоновані теоретичні положення та практичні рекомендації мають значну прикладну цінність, можуть бути використані в процесі оптимізації дистанційних сервісів українських банків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність та зміст дистанційного банкінгу

У контексті стрімких темпів трансформації банківського сектора, зумовленої інтенсивним впровадженням інноваційних цифрових технологій, дистанційні форми банківського обслуговування набувають все більшого значення. Посилення конкурентного тиску в галузі стимулює банки до пошуку ефективних стратегій, спрямованих на оптимізацію клієнтської взаємодії, підвищення її якості та інтенсивності. У цьому контексті цифрові рішення, що застосовуються в процесі обслуговування клієнтів, створюють умови для раціонального використання банківських ресурсів, скорочення операційних витрат, підвищення якості сервісу та, відповідно, зростання конкурентоспроможності банківської системи в цілому.

Сучасний комерційний банк постає як інтегрована система, що об'єднує різні типи ресурсів – людські, матеріальні, технічні, фінансові, інформаційні та технологічні – з метою забезпечення надання клієнтам повного спектра якісних фінансових послуг. Історично банки завжди проявляли зацікавленість у впровадженні новітніх технологій, які дозволяють покращити обслуговування клієнтів, зробити його зручнішим і надійнішим. Зокрема, із поширенням доступу до Інтернету у високорозвинених країнах набуло популярності поняття інтернет-банкінгу. Згодом аналогічну трансформацію пережила банківська система із впровадженням мобільного банкінгу – на тлі широкого розповсюдження смартфонів.

Цифровий банкінг надає користувачам можливість виконувати основні банківські операції без необхідності особистого контакту з працівниками банку. Проте, незважаючи на зручність, частина банківських продуктів і послуг залишаються залежними від особистої ідентифікації або індивідуального

консультування, що не дає змоги повністю замінити фізичну присутність у відділенні. Таким чином, клієнти фактично користуються лише частковим функціоналом банківських сервісів, доступних онлайн.

У сучасних реаліях банківське обслуговування поділяємо на три основні категорії: традиційне, дистанційне та комплексне, залежно від особливостей функціонування банківських установ. Інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій став фундаментальною передумовою для становлення дистанційного банківського обслуговування на заміну традиційному банкінгу (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 - Основні характеристики різних видів банківського обслуговування

№	Ознаки	Традиційна	Дистанційна
1.	Часові рамки здійснення обслуговування	Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установленний час	Необмежені. Можливість цілодобового доступу
2.	Швидкість обслуговування	Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку	Швидкість обслуговування миттєва
3.	Підхід до обслуговування	Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування	Гнучкий та здійснюється через будь-який зручний для клієнта канал
4.	Вартість обслуговування	Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень	Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно
5.	Масштаби обслуговування	Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням	Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи
6.	Статус операціоніста в процесі обслуговування	Функції операціоніста виконує співробітник банку	Функції операціоніста виконує клієнт банку
7.	Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями	Потребує часу та затрат на рекламу	Здійснюється оперативно, через sms- та email-розсилку
8.	Витратна компонента функціонування системи обслуговування	Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень	Ключовими є статті на придбання і утримання серверів і на програмний комплекс

Джерело: Складено автором

На сучасному етапі напрям дистанційного банкінгу характеризується високими стандартами виконання фінансових операцій, розширенням можливостей залучення нових клієнтів та підтримки лояльності існуючих. Зважаючи на активне поширення віддалених сервісів, важливо чітко окреслити зміст і складові дистанційного обслуговування як окремого сегмента банківської діяльності. Д

Дистанційне банківське обслуговування передбачає надання банківських послуг клієнтам у режимі онлайн, що дає змогу здійснювати операції з будь-якого місця без необхідності фізичного відвідування комерційного банку. Застосування систем дистанційного банкінгу суттєво трансформує формат взаємодії між банком і його клієнтами, зосереджуючи увагу на каналі доставки послуг — дистанційному банкінгу — як на технології, а не просто на окремому продукті. Це дозволяє ефективно задовольняти потреби клієнтів у віддаленому обслуговуванні.

Віртуальне обслуговування переважно здійснюється через електронні канали банкінгу, які є інноваційними та надзвичайно ефективними інструментами для надання банківських послуг.

Дистанційний банкінг охоплює сукупність сучасних технологій та сервісів, які забезпечують можливість клієнтам здійснювати фінансові операції за допомогою інтернету або мобільних пристроїв без необхідності відвідування банківської установи особисто [6, с. 112]. Упродовж останніх років значущість цього напрямку банківського обслуговування зростає, що зумовлено численними перевагами як для банківських установ, так і для їхніх клієнтів.

Згідно з позицією низки дослідників [1-5, 9; 11; 12], дистанційне банківське обслуговування розглядається як стратегічно важливий напрям трансформації банківського сектору, який забезпечує клієнтам високий рівень зручності, оперативності та безпеки при користуванні банківськими продуктами.

У таблиці 1.2 узагальнено основні підходи до трактування сутності дистанційного банкінгу, які представлені в науковій літературі.

Таблиця 1.2 – Основні підходи до трактування поняття дистанційний банкінг

Автор (джерело)	Визначення/Підхід до дистанційного банкінгу	Основний акцент
Примостка Л.О.	Дистанційний банкінг — це форма банківського обслуговування, що здійснюється через електронні канали зв'язку.	Електронний канал як інструмент взаємодії
Нікітін А.В.	Сукупність інформаційних технологій, які дозволяють клієнтам управляти рахунками без відвідування банку.	Самообслуговування клієнта
Чуб О.О.	Це система, яка забезпечує цілодобовий доступ до банківських послуг через Інтернет або мобільні пристрої.	Цілодобова доступність
Аврамчук Л., Яскевець І.	Дистанційний банкінг як система безпечного надання банківських послуг через цифрові канали.	Безпека, доступність, ефективність
Коцовська Р.	Дистанційний банкінг — інноваційний напрям розвитку банківських послуг, що дозволяє мінімізувати витрати.	Інноваційність та економічна ефективність
Засадна Х.О.	Комплекс банківських сервісів, які реалізуються через онлайн-платформи незалежно від географічного положення клієнта.	Незалежність від локації
Адамик Б.П.	Інструмент конкурентної боротьби, що дозволяє банкам підвищити лояльність клієнтів.	Клієнтоорієнтованість і конкуренція
Вовчак О.Д., Гаврилова О.О.	Технологія банківського обслуговування з використанням мобільного додатку, що забезпечує оперативність.	Мобільність і швидкість
Кравець В.М.	Спосіб здійснення банківських операцій без фізичного контакту з банком, з дотриманням вимог безпеки.	Безпека дистанційного обслуговування

Джерело: Складено автором

У сучасному науковому дискурсі спостерігається значне розмаїття підходів до трактування сутності дистанційного банкінгу, що зумовлено багатогранністю його функціональних можливостей і технологічного наповнення. Більшість дослідників визнають провідну роль цифрових технологій у трансформації банківського обслуговування, акцентуючи увагу на можливостях забезпечення

зручного, оперативного та безпечного доступу до фінансових послуг для клієнтів незалежно від їх фізичного місцезнаходження.

Так, Л. Аврамчук та І. Ясковець визначають дистанційний банкінг як технологічно забезпечену систему надання банківських послуг через цифрові канали зв'язку, підкреслюючи три ключові характеристики: безпечність, доступність та ефективність функціонування [1, с. 48]. А. Болдова та А. Болдов у своїх дослідженнях акцентують увагу на цифровізації як на ключовому чиннику розширення фінансової інклюзії, особливо в умовах глобалізаційних процесів, коли інноваційні рішення сприяють інтеграції фінансових ринків [2].

О. Брегеда розглядає розвиток дистанційного банкінгу крізь призму інноваційної динаміки та техніко-організаційних змін у банківському секторі, наголошуючи на необхідності безперервної адаптації сервісів до змін ринку та технологічного середовища [3, с. 61]. Натомість Н. Блащук-Дев'яткіна та Х. Петришин зосереджуються на практичних аспектах використання дистанційних каналів, таких як інтернет-банкінг і мобільні додатки, як основних форм взаємодії між банком і клієнтом у цифрову епоху [4, с. 122].

На думку О. Болдуєвої та М. Болдуєва, системи дистанційного банкінгу є інструментами формування глобальної банківської інфраструктури. Вони підкреслюють важливість інформаційних технологій у забезпеченні безперебійного функціонування фінансових систем та унаочнюють потенціал фінтех-інновацій для розбудови міжнародного фінансового співробітництва [5].

О. Гасій, О. Скорба та Н. Рошко відзначають роль мобільних застосунків як важливого засобу персоніфікації та оптимізації клієнтського досвіду. Вони стверджують, що мобільні рішення значною мірою формують у користувача позитивний досвід обслуговування через гнучкість та оперативність банківських операцій [9]. І. Дем'яненко та А. Погукаєва додають, що цифрові канали комунікації є вирішальними у підвищенні якості фінансових послуг та формуванні лояльності споживачів [11].

Особливої уваги заслуговують висновки О. Дзюблюка, який розглядає дистанційний банкінг у контексті інноваційного розвитку банківської галузі. Він

наголошує, що динамічний розвиток цифрових інструментів дозволяє банкам ефективно адаптуватися до умов конкурентного ринку та змін у споживчій поведінці [12, с. 8].

Виходячи з аналізу наведених підходів, дистанційний банкінг можна охарактеризувати як форму організації банківського обслуговування, що передбачає використання інформаційно-комунікаційних технологій для реалізації фінансових послуг без фізичної присутності клієнта у відділенні банку. До основних інструментів цієї форми обслуговування належать інтернет-банкінг, мобільні додатки, SMS-банкінг, а також новітні моделі необанкінгу, що функціонують без традиційної інфраструктури [6, с. 34]. На рисунку 1.1 представлена класифікація дистанційного банківського обслуговування за різними критеріями [39].



Рисунок 1.1 – Типологізація послуг дистанційного банківського обслуговування

Джерело: складено автором

Під поняттям "дистанційний банкінг" розумітиме сукупність технологій, які забезпечують надання фінансових послуг без фізичної присутності клієнта у банківському відділенні. Це передбачає здійснення банківських операцій на основі розпоряджень, що передаються клієнтом за допомогою телекомунікаційних мереж, зокрема Інтернету, телефонного зв'язку або спеціалізованих програмних засобів.

Функціонування системи дистанційного банківського обслуговування базується на низці ключових принципів (рис. 1.2) [8].

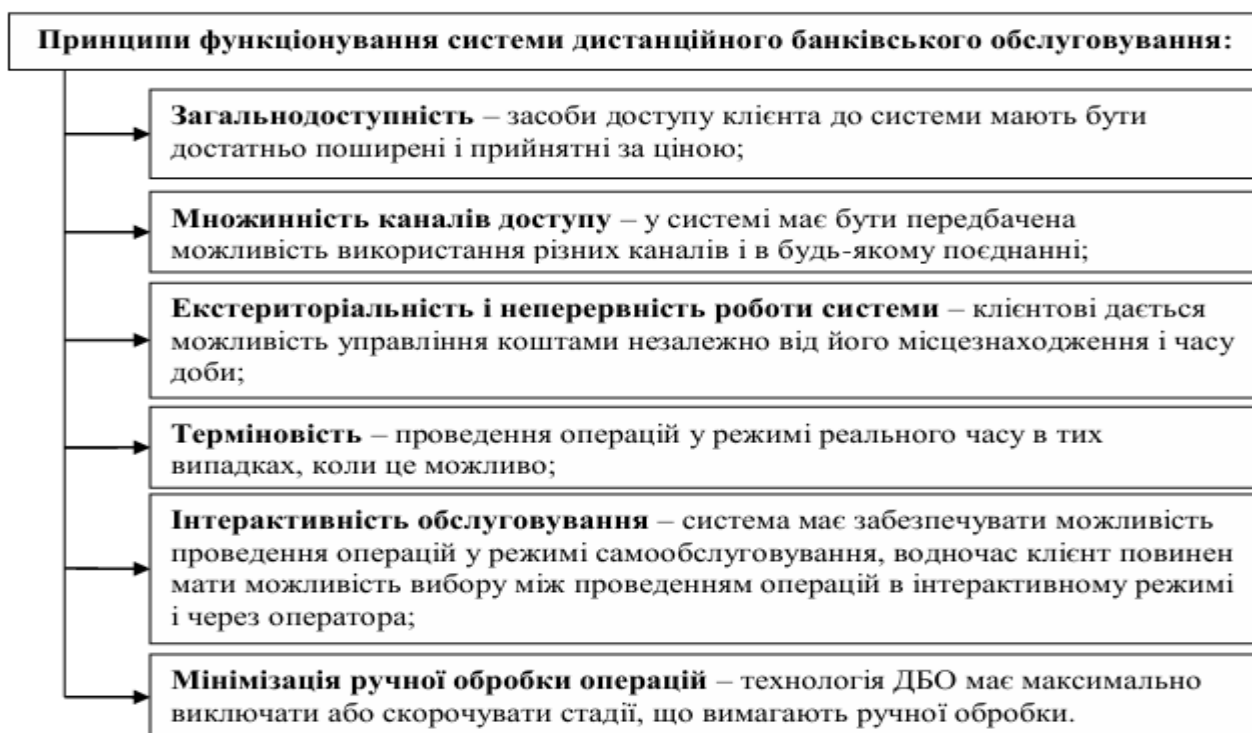


Рисунок 1.2 - Принципи функціонування системи дистанційного банкінгу

Функціональна мета банківських установ полягає в наданні таких сервісів, які сприятимуть ефективному фінансовому управлінню з боку клієнтів. З розвитком технологічної інфраструктури банки поступово розширюють перелік доступних сервісів, адаптуючи їх до зростаючих запитів споживачів і посилення ринкової конкуренції. Відкриття рахунку, управління коштами, здійснення платежів, кредитні заявки – усе це наразі можливе без відвідування банку, що формує нову парадигму банківської взаємодії.

Законодавче визначення дистанційного обслуговування в українському банківському праві передбачає надання інформаційних послуг щодо рахунку та

здійснення операцій за допомогою систем типу "Клієнт-Банк", "Інтернет-банкінг", телефонного банкінгу тощо. У межах цих систем клієнт передає розпорядження щодо виконання операцій через погоджені канали доступу відповідно до встановлених процедур.

Особливістю дистанційного банківського обслуговування є його орієнтація на моделі самообслуговування клієнтів, які, за допомогою цифрових платформ, самостійно здійснюють фінансові операції без участі банківських працівників. Таким чином, самообслуговування стає ключовим компонентом взаємодії між клієнтом і фінансовою установою.

Підсумовуючи, слід зазначити, що дистанційний банкінг формує нову парадигму банківської взаємодії, що базується на принципах мобільності, технологічної гнучкості та клієнтоцентричності. Його подальший розвиток потребує інтеграції новітніх цифрових рішень, вдосконалення механізмів кіберзахисту та створення нормативного середовища, сприятливого для інновацій. Такий підхід дозволить не лише забезпечити сталий розвиток фінансової системи, а й сформувати конкурентоспроможне цифрове середовище, зорієнтоване на потреби сучасного користувача.

1.2 Основні форми та особливості дистанційного банкінгу

Системи дистанційного обслуговування являють собою багатофункціональні комплекси, що поєднують програмне й апаратне забезпечення (рис.1.3). Вони дозволяють клієнтам здійснювати різноманітні банківські операції в режимі реального часу, контролювати стан рахунків та отримувати релевантну фінансову інформацію незалежно від фізичного розташування.

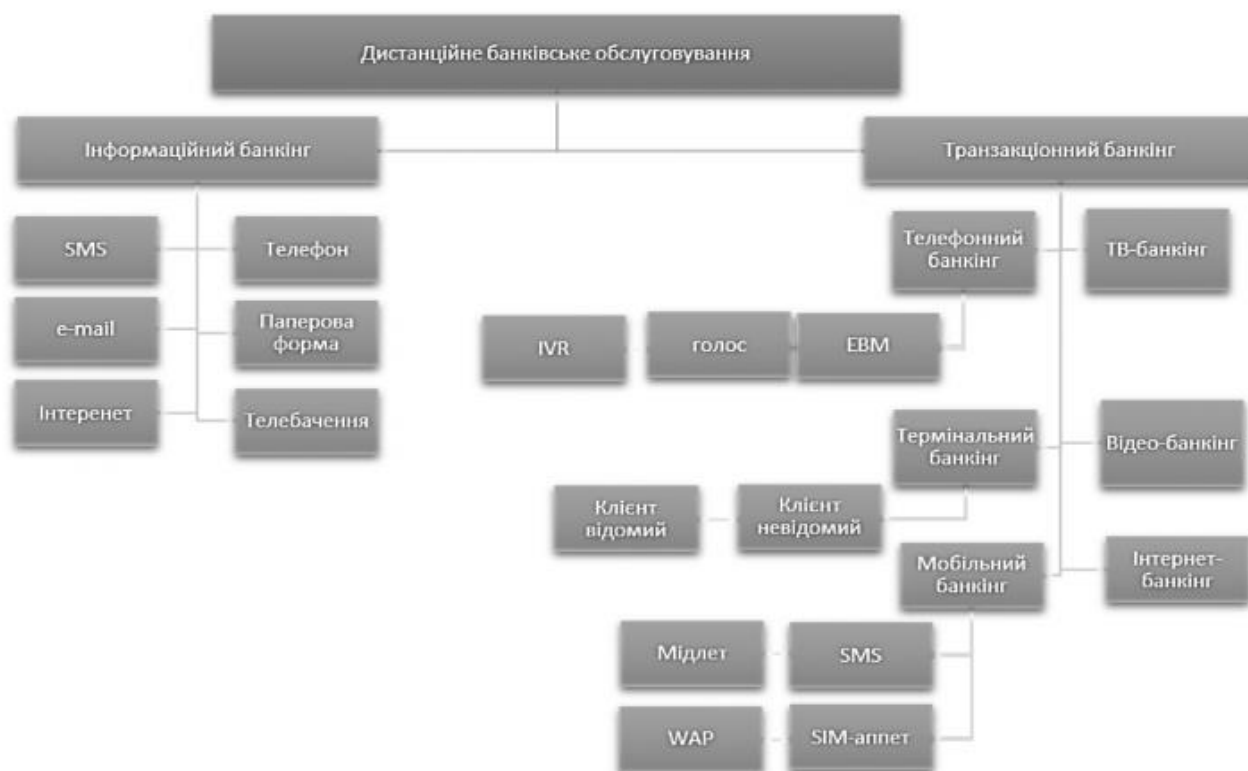


Рисунок 1.3 – Сучасні види дистанційного банкінгу [8]

Джерело: Побудовано автором

Головним завданням таких систем є забезпечення повноцінного функціонування всіх інструментів дистанційного обслуговування, забезпечення їхньої доступності для клієнта, а також створення умов для ефективної комунікації між банком та користувачем, у тому числі у глобальному вимірі – незалежно від територіального розміщення.

Технології дистанційного банківського обслуговування виступають не лише як зручний сервіс для клієнтів, а й як стратегічний інструмент розвитку банківської системи, що сприяє підвищенню її ефективності, інклюзивності та інноваційності (табл 1.3).

Однією з ключових переваг дистанційного банкінгу є його цілодобова доступність з будь-якого місця, що значно підвищує рівень клієнтського комфорту [1, с. 50]. Окрім цього, дистанційна модель дозволяє банкам скорочувати витрати на утримання фізичних мереж обслуговування та оптимізувати внутрішні операційні процеси. Утім, паралельно з перевагами постають і виклики, зокрема

ризиків кіберзлочинності, потреба в гарантуванні конфіденційності даних та забезпеченні високого рівня цифрової грамотності користувачів [18, с. 54].

Таблиця 1.3 – Порівняння каналів дистанційного обслуговування

Канал обслуговування	Технологічна платформа	Переваги	Обмеження
Інтернет-банкінг	Браузер, ПК	Висока функціональність, великі екрани	Не завжди зручно на мобільних пристроях
Мобільний банкінг	Смартфон, мобільний застосунок	Зручність, доступність 24/7, біометрія	Залежність від мобільного покриття та зарядки пристрою
Телебанкінг	Телефон, системи IVR-	Доступ для маломобільних осіб, простота	Обмежена кількість функцій, відсутність візуального інтерфейсу
POS-термінали банкомати /	Термінальне обладнання	Зняття готівки, оплату карткою	Не підтримують складні банківські операції
Чат-боти месенджери /	Месенджери (Viber, Telegram)	Інтуїтивна взаємодія, мінімалізм, AI-помічники	Ризик фішингу, не повний спектр банківських послуг

Джерело: Побудовано автором

В Україні впровадження дистанційного банкінгу відбувається досить інтенсивно. Це зумовлено як загальними тенденціями цифровізації фінансових послуг, так і високим рівнем проникнення мобільних технологій у повсякденне життя. Провідні вітчизняні банки, зокрема АТ «ПриватБанк», активно запроваджують технологічні інновації, що дозволяють користувачам взаємодіяти з банківськими системами через вебінтерфейси, мобільні платформи та чатботи [31].

Пандемія COVID-19 стала каталізатором широкого поширення дистанційного банкінгу, що пов'язано із запровадженням карантинних обмежень і необхідністю дотримання соціального дистанціювання [17, с. 575]. Однією з перспективних тенденцій подальшого розвитку є імплементація стандартів відкритого банкінгу (open banking), які передбачають можливість доступу третіх

сторін до даних клієнтів за згодою останніх для створення персоналізованих фінансових сервісів [32, с. 194].

Крім того, поширення таких інновацій, як блокчейн, штучний інтелект і біометричні системи ідентифікації, сприятиме підвищенню рівня безпеки, зниженню операційних витрат і розширенню функціональності банківських сервісів [9]. Таким чином, дистанційний банкінг стає не лише сучасною формою обслуговування, а й основою майбутньої стратегії цифрової трансформації банківських установ.

До основних форм дистанційного обслуговування належать інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг, які дозволяють виконувати операції з рахунками на підставі віддалених розпоряджень клієнтів (рис. 1.4). Поширення цифрових технологій дозволяє банкам зменшувати витрати на обслуговування фізичної інфраструктури (приміщення, персонал тощо), водночас розширюючи клієнтську базу, зокрема за рахунок користувачів із віддалених регіонів.

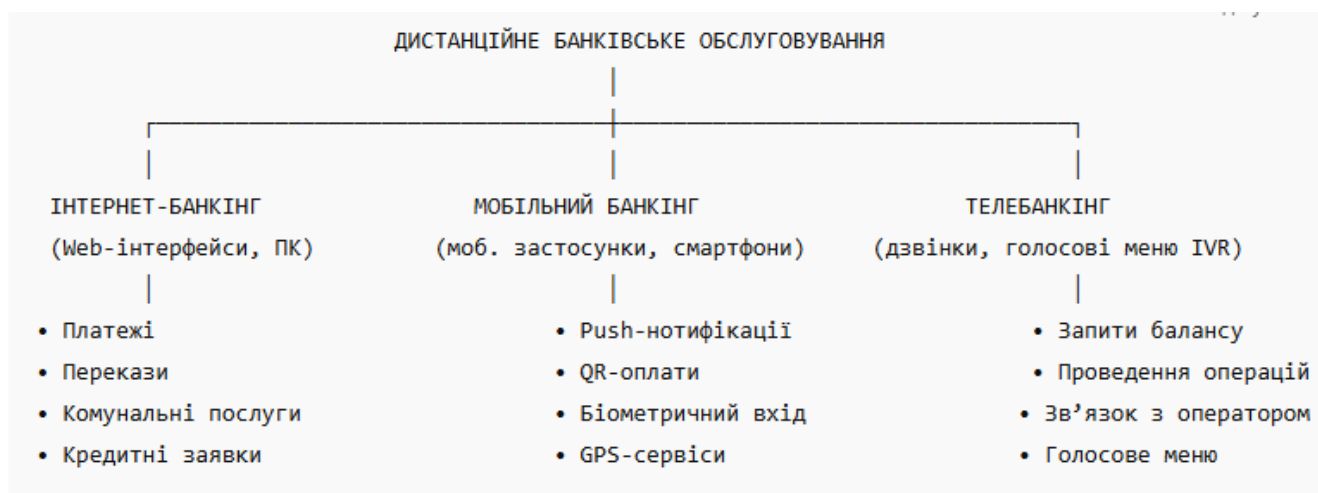


Рисунок 1.4 – Основні форми дистанційного обслуговування

Джерело: Складено автором

Кожна форма дистанційного банкінгу — від інтернет- та мобільного до SMS-, необанкінгу та телефонного обслуговування — має свої специфічні риси, функціональні можливості, рівень зручності та технічні обмеження. Комплексна оцінка цих характеристик дозволяє здійснити доцільний вибір оптимального

каналу банківського обслуговування відповідно до індивідуальних потреб клієнтів, що доцільно представити у вигляді порівняльної таблиці (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 – Вплив фінансових технологій на розвиток дистанційного банкінгу

Технологія	Сутність	Результати впливу на банківські послуги	Приклади впровадження
Блокчейн	Децентралізований реєстр транзакцій, що виключає можливість зміни даних	Посилення прозорості, зменшення шахрайства, підвищення надійності платіжних систем	Криптовалюти (Bitcoin, Ethereum), блокчейн для верифікації транзакцій
Штучний інтелект (AI)	Технології автоматичної обробки великих обсягів даних і машинного навчання	Оптимізація обслуговування, управління ризиками, персоналізація фінансових послуг	Чат-боти, кредитні скорингові системи, антифрод-аналітика
Біометрична ідентифікація	Використання фізіологічних ознак для підтвердження особи	Підвищення безпеки доступу до рахунків, спрощення авторизації	Авторизація через Face ID, Touch ID, голосова біометрія
Open-banking	Взаємодія банків з третім сторонами через відкриті програмні інтерфейси (API)	Доступ до інноваційних фінансових сервісів, розширення екосистеми банківських послуг	API-платформи для інтеграції з фінтех-продуктами (наприклад, платформи обліку витрат)

Джерело: Складено автором

Сучасні цифрові технології відіграють ключову роль у трансформації дистанційного банкінгу, сприяючи підвищенню ефективності операцій, зміцненню безпеки банківських сервісів і поліпшенню клієнтського досвіду. Інтеграція інновацій, таких як технологія блокчейн, штучний інтелект, біометрична аутентифікація та концепція відкритого банкінгу (open-banking), відкриває нові можливості для фінансових установ і сприяє розширенню функціоналу електронного банкінгу. Аналіз впливу зазначених технологій дозволяє виявити їхній трансформаційний потенціал для банківського сектору загалом і дистанційного обслуговування зокрема.

Технологія блокчейн, завдяки використанню розподілених реєстрів, значно підвищує рівень прозорості банківських транзакцій і ускладнює спроби фальсифікації даних. Це особливо актуально в контексті цифрових платежів, де високий рівень довіри до інфраструктури є критичним. Прикладами успішного застосування є інтеграція криптовалют, а також використання блокчейн-мереж для перевірки автентичності операцій у платіжних системах.

Штучний інтелект виконує роль рушія автоматизації в дистанційному банкінгу. Його застосування дозволяє банкам оперативніше аналізувати великі обсяги інформації, прогнозувати ризики, пропонувати персоналізовані послуги клієнтам. Завдяки AI банки можуть, зокрема, впроваджувати автоматизовані рішення в сфері клієнтської підтримки (наприклад, чат-боти), виявлення шахрайських операцій або оцінки кредитоспроможності.

Біометричні технології, засновані на унікальних фізіологічних даних користувачів, стають стандартом у системах ідентифікації. Замість традиційних паролів клієнти отримують змогу швидко й безпечно авторизуватись за допомогою відбитків пальців, розпізнавання обличчя чи голосу. Це істотно знижує ймовірність несанкціонованого доступу до рахунків.

Концепція відкритого банкінгу (open-banking), що базується на відкритих API, забезпечує зручну взаємодію між банками та сторонніми фінансовими провайдерами. Це створює нову парадигму у сфері банківських послуг, дозволяючи клієнтам користуватись інструментами фінансового управління, які інтегрують різні джерела даних у межах єдиної цифрової екосистеми.

Загалом, впровадження цифрових технологій радикально змінює функціонування дистанційного банкінгу, дозволяючи банкам не лише зменшувати витрати та підвищувати ефективність, а й пропонувати інноваційні, безпечні та персоналізовані фінансові продукти, адаптовані до потреб сучасного клієнта. У результаті відбувається зміщення акценту з традиційного банківського обслуговування на динамічне, клієнтоорієнтоване середовище, що відповідає вимогам цифрової економіки.

Підсумовуючи, слід зазначити, що дистанційний банкінг формує нову парадигму банківської взаємодії, що базується на принципах мобільності, технологічної гнучкості та клієнтоцентричності. Його подальший розвиток потребує інтеграції новітніх цифрових рішень, вдосконалення механізмів кіберзахисту та створення нормативного середовища, сприятливого для інновацій. Такий підхід дозволить не лише забезпечити сталий розвиток фінансової системи, а й сформувати конкурентоспроможне цифрове середовище, зорієнтоване на потреби сучасного користувача.

1.3 Міжнародний досвід розвитку дистанційного банкінгу

У сучасних умовах цифровізації фінансових послуг дистанційний банкінг (ДБО) перетворився на стратегічний інструмент підвищення ефективності банківської системи, розширення фінансової інклюзії та забезпечення конкурентоспроможності банків. Розвинені країни вже сформували стійку практику використання інтернет- і мобільного банкінгу, тоді як країни, що розвиваються, активно переймають ці технології, адаптуючи їх до місцевих реалій. Міжнародний досвід у цій сфері є важливим орієнтиром для реформування банківської інфраструктури в Україні.

Дистанційний банкінг є продуктом інформаційної революції, що трансформує фінансові ринки. За даними Міжнародного валютного фонду (МВФ) та Світового банку, у 2023 році понад 70% населення розвинених країн активно використовували цифрові банківські послуги, тоді як у країнах, що розвиваються, цей показник досяг 50%. Зростання популярності дистанційного банкінгу пояснюється кількома факторами:

1. Технологічний прогрес. Розвиток високошвидкісного інтернету, 5G-мереж та смартфонів зробив банківські послуги доступними 24/7.

Наприклад, у 2024 році кількість користувачів мобільного банкінгу в Європейському Союзі зросла на 15% порівняно з попереднім роком.

2. Зміна споживацьких уподобань. Молоде покоління (міленіали та покоління Z) віддає перевагу швидким і зручним цифровим рішенням. Згідно з дослідженням компанії Statista, 85% клієнтів у віці 18–34 років у США використовують мобільні додатки для управління фінансами.
3. Конкуренція та інновації. Поява необанків (віртуальних банків, таких як Revolut, N26, Monzo) стимулювала традиційні банки до впровадження інноваційних рішень. У 2023 році необанки обробляли 20% транзакцій у Великобританії, що змусило традиційні банки прискорити цифровізацію (рис. 1.5).

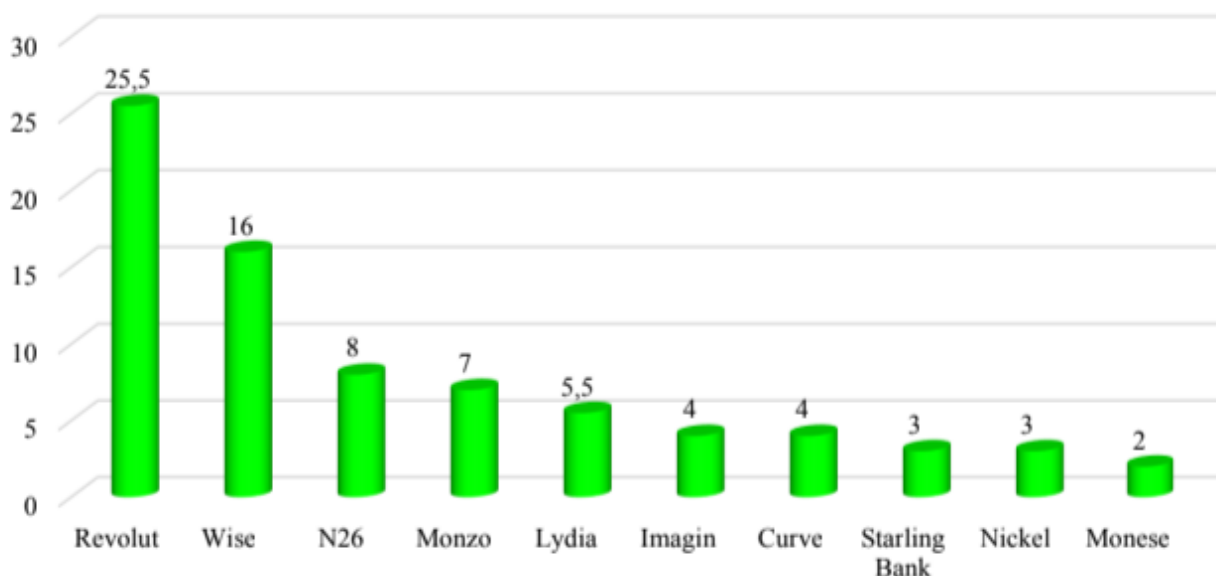


Рисунок 1.5 – Найбільші необанки Європи за чисельністю клієнтів у 2022 р. (млн)

Упродовж останніх десятиліть банківська система зазнала масштабної трансформації, головним рушієм якої став стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій. Одним із найсуттєвіших досягнень у сфері цифровізації фінансових послуг стало впровадження дистанційного банківського обслуговування (ДБО), яке надало можливість користувачам здійснювати фінансові операції без потреби особистого відвідування банківських відділень.

Розвиток дистанційних каналів обслуговування відбувся завдяки поширенню автоматизованих банківських систем (АБС) і програмного забезпечення у форматі послуги (SaaS), що забезпечило основу для впровадження інтернет-банкінгу, мобільних додатків та інших інструментів цифрової взаємодії. Завдяки використанню технологій безконтактної передачі даних (NFC) і підключенню до глобальних платіжних мереж, зокрема SWIFT, відбулися якісні зміни у швидкості, надійності та безпеці проведення транзакцій [10, с. 208].

Дистанційний формат обслуговування значною мірою підвищив доступність банківських послуг, особливо для населення у віддалених регіонах та представників малого і середнього бізнесу. Ініціативи, такі як Єдина зона платежів у євро (SEPA) та Директива PSD2, істотно сприяли спрощенню міждержавних фінансових розрахунків та зниженню вартості транскордонних переказів для споживачів у країнах ЄС і за їх межами. Для банків це означає зменшення витрат на утримання інфраструктури, розширення клієнтської бази та підвищення рівня фінансової інклюзії [17, с. 575].

Інтенсивне впровадження фінансових технологій (FinTech) стимулює банки до створення нових сервісів і продуктів. Інновації у сфері ДБО дають змогу розробляти автоматизовані консультативні сервіси, індивідуалізовані пропозиції на основі клієнтських даних та ефективні програми лояльності. Ці рішення не лише удосконалюють обслуговування, але й сприяють поглибленню зв'язків між фінансовими установами та споживачами. Надалі банки продовжать інтеграцію своїх систем із фінтех-платформами, що дозволить підвищити якість обслуговування та рівень персоналізації [35].

Станом на сьогодні дистанційне банківське обслуговування перетворилося на фундаментальний елемент банківської інфраструктури, що забезпечує клієнтам оперативний, надійний і зручний доступ до фінансових ресурсів. Поширення таких технологій, як FinTech, SWIFT, NFC та стандарти PSD2, розширює функціональність ДБО, сприяє створенню високотехнологічного клієнтоорієнтованого середовища та надає можливість надавати послуги на глобальному рівні [27].

Інтернет-банкінг на сьогоднішній день є невід’ємною частиною сучасної фінансової екосистеми, забезпечуючи споживачам зручний і швидкий доступ до банківських послуг за допомогою мережі Інтернет. Протягом останнього десятиліття спостерігається стійке зростання популярності цього інструменту серед населення країн Європейського Союзу. Динаміка поширення даного виду послуг підтверджується статистичними даними: з 2014 до 2024 рік спостерігається позитивна тенденція збільшення кількості користувачів інтернет-банкінгу, що триває й надалі, демонструючи сталі ознаки зростання (рис.1.6).

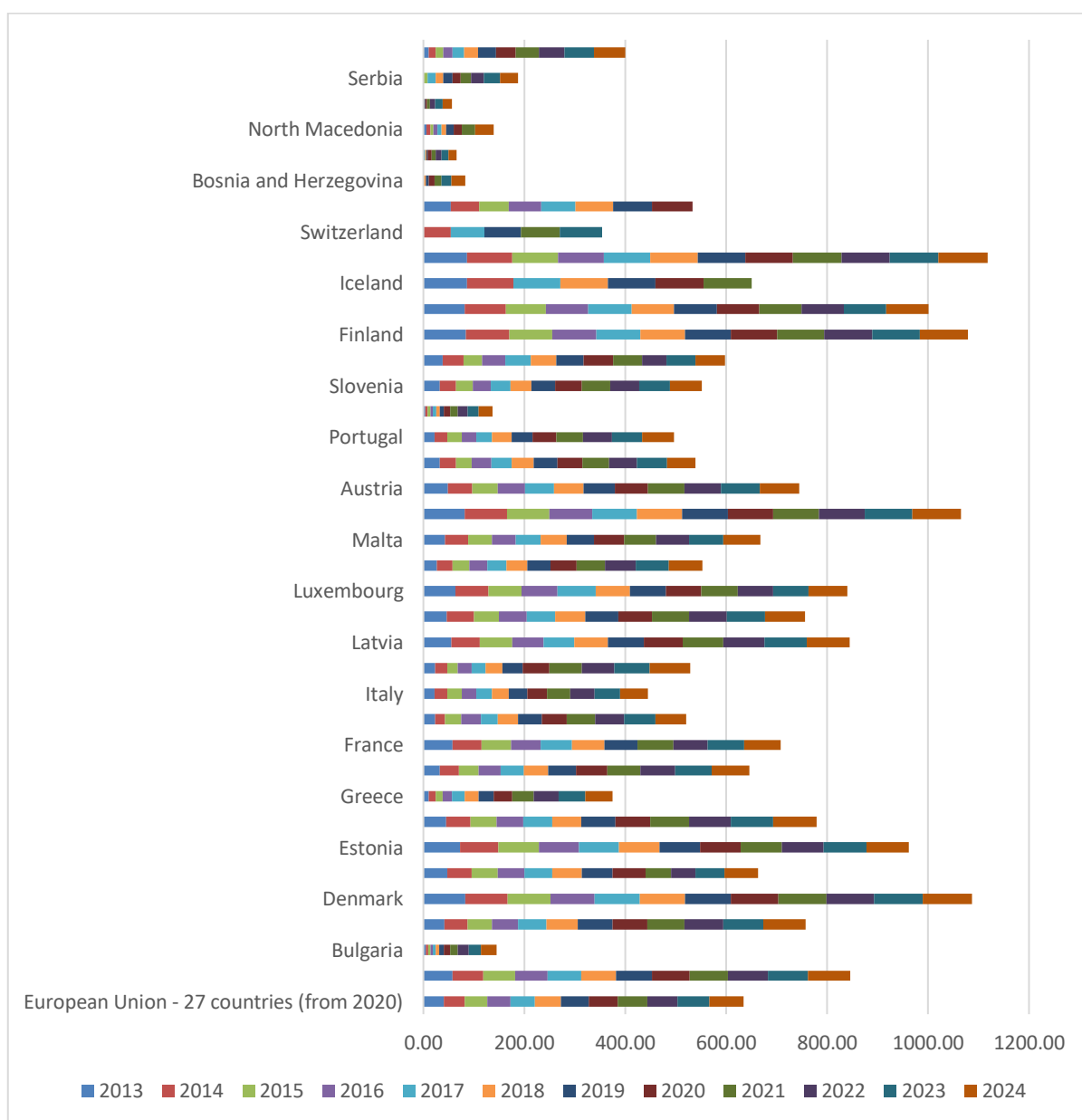


Рисунок 1.6 – Частка населення ЄС, яка користується послугами інтернет-банкінгу за 2014-2024 рр., %

Джерело: Складено автором

Проте рівень проникнення онлайн-банківських послуг суттєво різниться залежно від країни. Згідно з даними, наведеними на рисунку 1.6, у 2024 році середній показник користування інтернет-банкінгом серед мешканців 27 країн-членів ЄС сягнув 64%, що є суттєвим зростанням порівняно з 43% у 2014 році. Це свідчить про зростання довіри до цифрових сервісів та поступову зміну моделей фінансової поведінки європейців. Проте в окремих країнах спостерігається значне відставання від середньоєвропейських показників, що вказує на наявність регіонального цифрового дисбалансу.

Найвищі показники охоплення інтернет-банкінгом зафіксовані у Фінляндії (99%) та Данії (97%), які традиційно виступають лідерами цифрової трансформації в Європі. Така висока частка користувачів є наслідком як розвиненої цифрової інфраструктури, так і системної державної політики щодо підтримки фінансових інновацій. Високий рівень цифрової грамотності населення, загальнодоступний Інтернет, а також поширення мобільних платіжних рішень сприяють формуванню сприятливого середовища для функціонування інтернет-банкінгу.

У свою чергу, Болгарія та Румунія демонструють низькі темпи поширення дистанційного банкінгу: у 2023 році лише 19% населення в обох країнах активно користувалися відповідними послугами. Причинами такої ситуації можуть бути як соціально-економічні чинники (низький рівень доходів, урбанізації), так і обмежена цифрова інфраструктура та недостатній рівень цифрової освіти.

Країни Західної Європи, такі як Нідерланди, Бельгія та Франція, демонструють стабільне зростання частки користувачів онлайн-банкінгу. Наприклад, у Нідерландах у 2023 році цей показник становив 95%, що є результатом високого рівня інтеграції цифрових технологій у фінансову сферу та широкого впровадження мобільних додатків банками. У Франції цей рівень досяг 73%, що також свідчить про успішну цифрову адаптацію населення та банківських установ.

Зіставлення динаміки розвитку інтернет-банкінгу в країнах ЄС дозволяє виокремити ключові детермінанти його успішного впровадження: високий рівень цифрової культури населення, ефективна державна політика у сфері цифровізації,

розвинена фінансова інфраструктура, а також активна взаємодія між банками й IT-компаніями. У державах із менш розвиненою цифровою інфраструктурою виникає потреба у впровадженні цільових програм, спрямованих на подолання цифрового розриву – зокрема, через освітні ініціативи, стимулювання попиту на електронні фінансові послуги та розширення доступу до Інтернету в сільських і малозабезпечених регіонах.

Таким чином, попри загальний тренд цифрової трансформації фінансової сфери в ЄС, зберігається значна нерівномірність розвитку інтернет-банкінгу, що обумовлено як макроекономічними, так і соціотехнічними факторами. Для досягнення рівномірного розвитку в межах Європейського Союзу необхідно здійснювати комплексну державну підтримку цифрових фінансових сервісів, сприяти підвищенню фінансової інклюзії та забезпечити синергію між банківським сектором, технологічним бізнесом і освітніми інституціями.

Європейський Союз є світовим лідером у розвитку дистанційного банкінгу завдяки чіткому регулюванню та гармонізації стандартів. Директива PSD2 (Payment Services Directive 2), ухвалена в 2016 році, заклала основу для відкритого банкінгу, що передбачає обмін даними між банками та фінансовими технологічними компаніями через API (Application Programming Interface).

- Відкритий банкінг: У Великобританії, де відкритий банкінг активно розвивається з 2018 року, кількість користувачів API-з'єднань зросла до 6 мільйонів у 2023 році. Це дозволило клієнтам порівнювати фінансові продукти, отримувати персоналізовані пропозиції та управляти кількома рахунками через єдиний додаток.
- Відеоверифікація: У країнах ЄС, таких як Німеччина та Франція, з 2014 року запроваджено відеоверифікацію для дистанційного відкриття рахунків. За даними Європейського центрального банку, у 2022 році 30% нових банківських рахунків у Німеччині відкривалися дистанційно завдяки цій технології.

Країни з високим рівнем цифровізації демонструють ефективну інтеграцію фінансових технологій до банківських процесів. Зокрема, у США та Великій

Британії провідні банки розробили власні цифрові екосистеми з підтримкою штучного інтелекту, відкритого банкінгу (open banking) та біометричної автентифікації. У той же час країни Скандинавії, (Данія, Швеція, Фінляндія) демонструють найвищий рівень цифровізації банківських послуг наблизилися до повної відмови від готівки, зробивши мобільний банкінг основним засобом щоденних фінансових операцій. Наприклад, у Швеції 98% транзакцій здійснюються безготівково, а мобільний додаток Swish, що об'єднує банки та клієнтів, обробляє 80% міжбанківських переказів у реальному часі.

У країнах Азії, таких як Китай та Індія, масове поширення мобільного банкінгу забезпечується тісною інтеграцією з платформами BigTech-компаній. Наприклад, сервіси WeChat Pay та Alipay поєднують соціальні мережі, онлайн-комерцію та платіжні інструменти в єдиному інтерфейсі. Це дозволяє забезпечити високий рівень доступності банківських послуг навіть для населення без традиційного банківського рахунку.

У країнах, що розвиваються, дистанційний банкінг відіграє важливу роль у фінансовій інклюзії. У країнах, що розвиваються, таких як Кенія, успіх мобільного банкінгу зумовлений спрощеним доступом до базових фінансових послуг через мобільні телефони (наприклад, система M-Pesa). Платформа мобільних платежів M-Pesa, запущена в 2007 році, стала світовим еталоном фінансової інклюзії. У 2024 році M-Pesa обробляла 70% ВВП Кенії через мобільні транзакції, забезпечуючи доступ до банківських послуг для 90% населення. Такий підхід виявився ефективним для покращення фінансової інклюзії у віддалених або малозабезпечених регіонах.

В Індії завдяки державній програмі цифровізації (Digital India) та платіжній системі UPI (Unified Payments Interface), кількість цифрових транзакцій зросла з 1 мільярда в 2016 році до 90 мільярдів у 2023 році. Мобільний банкінг охоплює 60% населення, включаючи сільські регіони.

Ці приклади показують, що дистанційний банкінг може бути ефективним інструментом для подолання географічних і соціальних бар'єрів (табл. 1.5).

Світовий досвід свідчить, що успішність розвитку ДБО залежить від поєднання трьох ключових чинників:

1. *технологічна база* (доступність смартфонів, інтернету, цифрова інфраструктура);
2. *регуляторне середовище* (наявність нормативної підтримки FinTech, відкритих API, стандартів безпеки);
3. *споживча культура* (рівень довіри до електронних послуг, фінансова грамотність).
4. Для України важливим є вивчення досвіду країн з різним рівнем економічного розвитку. Наприклад, шведська модель демонструє перспективи cashless-економіки, а кейс Кенії — ефективність простих технологій у складних соціально-економічних умовах. У свою чергу, інтеграція елементів open banking за прикладом ЄС та використання цифрової ідентифікації дозволять пришвидшити цифрову трансформацію фінансового сектору в Україні.

Таблиця 1.5 – Порівняльна характеристика міжнародного досвіду та України

Країна / регіон	Форма ДБО	Ключові характеристики	Інновації	Рівень охоплення населення (%)
США	Мобільний банкінг, онлайн-банкінг	Розвинена банківська система, інтеграція з FinTech, AI	Open Banking, Chatbots, Biometric Login	85%
Швеція	Мобільний банкінг	Країна, що відмовляється від готівки	BankID, Swish (платіжний сервіс)	93%
Китай	Мобільний банкінг через BigTech	Злиття соцмереж і фінансів, платформи WeChat/Alipay	QR-коди, гейміфікація, інтеграція з e-commerce	90%
Індія	UPI, мобільний банкінг	Високий рівень державної підтримки цифровізації	UPI, Aadhaar Pay	75%
Кенія	Мобільний банкінг	Альтернатива банкам через мобільних операторів	M-Pesa (електронні гроші через SMS)	68%
Україна	Мобільний та інтернет-банкінг	Активна модернізація під час війни, орієнтація на безпеку	Монобанк, Приват24, інтеграція з "Дією"	65% (2024)

Джерело: побудовано автором

Міжнародний досвід розвитку дистанційного банкінгу демонструє значну різноманітність стратегій, зумовлених локальними соціально-економічними особливостями. Водночас, спільною тенденцією є перехід до повністю цифрового середовища з акцентом на мобільність, персоналізацію послуг, кібербезпеку та інтеграцію з екосистемами сторонніх постачальників. Для України важливо адаптувати кращі світові практики з урахуванням викликів війни та потреб післявоєнного відновлення, використовуючи дистанційне банківське обслуговування як інструмент економічної стійкості та інклюзії.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1 Сучасні тренди розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Дистанційний банкінг в Україні переживає стрімкий розвиток, зумовлений глобальною цифровізацією, зміною споживацької поведінки та впливом зовнішніх факторів, таких як війна та економічна нестабільність. Завдяки технологічному прогресу, зокрема розвитку мобільних додатків, відкритих API та безконтактних платежів, банки адаптуються до нових реалій, пропонуючи клієнтам зручні та інноваційні фінансові послуги (рис.2.1).

Глобальний ринок	Європа	Україна
Обсяг глобального ринку цифрових банківських послуг досягне 2 трильйонів доларів до 2027 року, з щорічним зростанням на 12%	У 2024 році 65% банківських транзакцій у ЄС здійснювалися через мобільні додатки, а до 2030 року цей показник може зрости до 80%.	За даними НБУ, у 2023 році частка безготівкових платежів в Україні досягла 90%, а обсяг транзакцій через інтернет-банкінг зріс на 25% порівняно з 2022 роком

Рисунок 2.1 – Обсяги дистанційного банкінгу у світі, ЄС та Україні

Джерело: Складено автором

Озброєний конфлікт, що триває в Україні з 2022 року, суттєво трансформував підходи до функціонування вітчизняної банківської системи. В умовах обмеженого фізичного пересування громадян, часткової втрати інфраструктурних об'єктів та зростання ризиків для життя, цифрові канали комунікації стали основним інструментом взаємодії між фінансовими установами та їх клієнтами. Ця

нова реальність потребувала від банків швидкої адаптації, модернізації IT-інфраструктури, підвищення рівня кіберзахисту та трансформації банківських продуктів відповідно до потреб суспільства в умовах війни.

У цьому контексті дистанційне банківське обслуговування (ДБО) набуло особливої актуальності. Його перевага полягає в можливості забезпечити стабільний доступ до фінансових послуг навіть при відсутності фізичних офісів банку. Мова йде не лише про базові транзакції (оплата комунальних послуг, перекази коштів тощо), а й про повноцінне обслуговування: відкриття рахунків, отримання кредитів, консультаційні послуги. Українські банки, орієнтуючись на вимоги інтеграції до міжнародного фінансового простору, активно впроваджують цифрові рішення відповідно до європейських стандартів та практик.

Таблиця 2.1 – Вплив збройного конфлікту на розвиток дистанційного банкінгу в Україні

Фактор	Вплив на розвиток дистанційного банкінгу
Зниження фізичних контактів через обмеження	Спрощення переходу на онлайн-платформи для обслуговування клієнтів
Зростання попиту на фінансові технології	Підвищення інтересу до мобільного та онлайн-банкінгу
Проблеми з інфраструктурою	Необхідність адаптації банків до умов війни через модернізацію цифрових каналів
Стандарти ЄС та інтернаціоналізація	Зміцнення безпеки та відповідності європейським нормам, що сприяє довірі клієнтів

Джерело: побудовано автором на основі [32, с. 195]

Обмеження особистих контактів, викликані безпековими загрозами, стали одним із ключових рушіїв популяризації дистанційного банкінгу. Неможливість або складність відвідування фізичних відділень змусила банківські установи зробити акцент на розвитку онлайн-інструментів, що дало змогу охопити значно ширше коло клієнтів та забезпечити оперативне обслуговування в реальному часі.

Зростання інтересу до фінансових технологій (FinTech) стало природною відповіддю на запит суспільства щодо зручності, безпеки та швидкості банківських операцій. Громадяни масово переходять на мобільні додатки та інтернет-банкінг,

водночас зростає інтерес до новітніх цифрових інструментів, таких як криптовалюти, електронні гаманці, системи P2P-переказів тощо.

Пошкодження або руйнування банківської та комунікаційної інфраструктури стали додатковим стимулом для банків до цифрової трансформації. В умовах енергетичних перебоїв та нестабільного зв'язку банки були змушені впроваджувати гнучкі технологічні рішення, зокрема хмарні сервіси, резервні цифрові платформи, мобільні термінали, що дозволяють забезпечити безперебійну роботу навіть у критичних умовах.

Загалом, повномасштабна війна значно прискорила діджиталізацію банківської сфери в Україні. Ключовими факторами цього процесу стали вимушене зниження фізичних контактів, необхідність технологічної мобільності, збільшення попиту на фінансову автономність населення та вимоги до приведення систем банківського обслуговування у відповідність до європейських норм. У відповідь на ці виклики, банки впроваджують інноваційні рішення, що дозволяють не лише зберегти клієнтську базу, а й зміцнити стійкість фінансової системи в умовах затяжної кризи.

В Україні дистанційний банкінг розвивається стрімкими темпами, що частково пояснюється високим рівнем проникнення інтернету (85% населення у 2024 році) та активним впровадженням інновацій банками.

- Піонери ринку: ПриватБанк запустив систему Приват24 у 2002 році, ставши одним із перших у Східній Європі, хто запропонував інтернет-банкінг. На сьогодні Приват24 обслуговує 15 мільйонів користувачів, обробляючи 70% онлайн-транзакцій в Україні.
- Необанки: Український monobank, запущений у 2017 році, став прикладом успішного віртуального банку. У 2024 році monobank налічував 8 мільйонів клієнтів, пропонуючи послуги виключно через мобільний додаток.
- Регуляторна підтримка: Національний банк України (НБУ) активно сприяє розвитку дистанційного банкінгу. У 2023 році НБУ затвердив Концепцію відкритого банкінгу, яка має бути впроваджена до серпня 2025 року. Крім того, з 2020 року банки отримали можливість використовувати

відеоверифікацію для ідентифікації клієнтів, що спростило дистанційне відкриття рахунків.

Дистанційне банківське обслуговування стало невід'ємним елементом сучасної фінансової екосистеми, надаючи користувачам можливість здійснювати фінансові операції без необхідності особистої присутності у відділеннях банків. Кожна форма дистанційного банкінгу — від інтернет- та мобільного до SMS-, необанкінгу та телефонного обслуговування — має свої специфічні риси, функціональні можливості, рівень зручності та технічні обмеження. Комплексна оцінка цих характеристик дозволяє здійснити доцільний вибір оптимального каналу банківського обслуговування відповідно до індивідуальних потреб клієнтів, що доцільно представити у вигляді порівняльної таблиці

Різновиди дистанційного банківського обслуговування — зокрема інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, телефонний банкінг і необанкінг — характеризуються специфічними ознаками та функціональними можливостями. Це забезпечує клієнтам можливість обирати найбільш зручні та доступні канали для здійснення фінансових операцій відповідно до власних потреб та технологічних уподобань (табл. 2.2).

Інтернет-банкінг є одним із найпоширеніших інструментів дистанційного обслуговування, що функціонує через офіційні вебпортали банківських установ, до яких користувачі отримують доступ за допомогою інтернет-браузерів. Цей сервіс забезпечує виконання широкого спектра фінансових операцій, включно з переглядом залишку на рахунках, здійсненням переказів між ними та оплатою комунальних чи інших послуг. Завдяки високому рівню захисту даних і простоті у використанні, інтернет-банкінг активно впроваджено в діяльність провідних фінансових установ, зокрема АТ КБ «ПриватБанк» і АТ «Ощадбанк».

Розглядаючи можливості інтернет-банкінгу, слід зазначити, що основний акцент робиться на онлайн-відтворенні стандартних банківських операцій, таких як погашення кредиту, відкриття депозиту, замовлення нової платіжної картки чи блокування скомпрометованої картки. Водночас можливість погашення кредитної

заборгованості через інтернет доступна лише в окремих банках України, що обмежує вибір клієнтів.

Таблиця 2.2 – Основні форми дистанційного банкінгу вітчизняних банків

Форма банкінгу	Канал доступу	Основні послуги	Переваги	Обмеження/Недоліки	Приклади банків
Інтернет-банкінг	Веб-браузер на ПК або ноутбукі	Управління рахунками, перекази, оплата рахунків, кредити	Повний функціонал, доступ 24/7, зручний інтерфейс	Потреба в Інтернеті, ризики фішингу	ПриватБанк, Monobank, Райффайзен Банк, HSBC, Chase
Мобільний банкінг	Мобільний додаток	P2P-перекази, оплата послуг, Apple/Google Pay, кешбек, push-нотифікації	Доступність у будь-який момент, зручність у дорозі	Залежність від якості мобільного зв'язку та інтернету	Monobank, А-Банк, Revolut, N26, Ally Bank
SMS-банкінг	Текстові повідомлення (SMS)	Баланс, останні операції, блокування карток	Не потребує смартфона або інтернету	Обмежений функціонал, менш захищений канал	Ощадбанк, Укргазбанк, OTP Bank, Bank of America (раніше)
Телефонний банкінг	Дзвінок на гарячу лінію або IVR-систему	Залишок на рахунку, блокування картки, консультації	Підтримка голосом, доступ без інтернету	Повільність, залежність від людського ресурсу	ПУМБ, ОТП Банк, Citibank, Wells Fargo
Необанкінг	Мобільний застосунок, без фізичних відділень	Повний спектр банківських послуг онлайн	Інноваційність, низькі витрати, простота відкриття рахунку	Відсутність відділень, усе обслуговування – лише онлайн	Monobank (Україна), Revolut, N26, Wise

Джерело: Складено автором

Популярні системи інтернет-банкінгу мають суттєві відмінності. Наприклад, у ПриватБанку підключення до сервісу здійснюється самостійно через вебсайт банку (десктопна версія) або через мобільний додаток Приват24. Цей сервіс надається безкоштовно, без додаткових абонентських платежів. ПриватБанк вирізняється тим, що переказ коштів між власними рахунками супроводжується

комісією для дебетових карток, але є безкоштовним для кредитних. У багатьох інших банках такі перекази між власними рахунками не обкладаються комісією.

Щодо внутрішньобанківських переказів, комісія у ПриватБанку варіюється від 0% до 1% залежно від типу картки, випущеної банком. Для платежів по Україні комісійні також можуть відрізнятися, що зумовлено укладеними угодами між банком і підприємствами-партнерами.

ПриватБанк пропонує широкий спектр як банківських, так і небанківських послуг через інтернет-банкінг. На відміну від інших фінансових установ, банк забезпечує можливість виконання майже всіх операцій у режимі онлайн, без необхідності відвідувати відділення. Працівники банку активно підтримують клієнтів у дистанційному обслуговуванні, заохочуючи користуватися онлайн-сервісами. Завдяки цьому багато операцій через інтернет здійснюються з меншими комісіями, що є додатковою перевагою.

Клієнти банків в Україні активно використовують низку популярних послуг у межах дистанційного банківського обслуговування, зокрема інтернет-банкінг. Найбільш затребуваними є послуги, пов'язані з обслуговуванням пластикових карток – вони становлять 70% серед користувачів. Наступними за популярністю є прийом та оплата платежів, якими користуються 61% клієнтів, а також інтернет-банкінг із часткою 53%. Інші послуги, такі як грошові перекази (37%), депозитні вклади (27%) і мобільний банкінг (26%), хоч і мають нижчий рівень популярності, все ж залишаються важливими складовими дистанційного обслуговування банків (рис. 2.2)

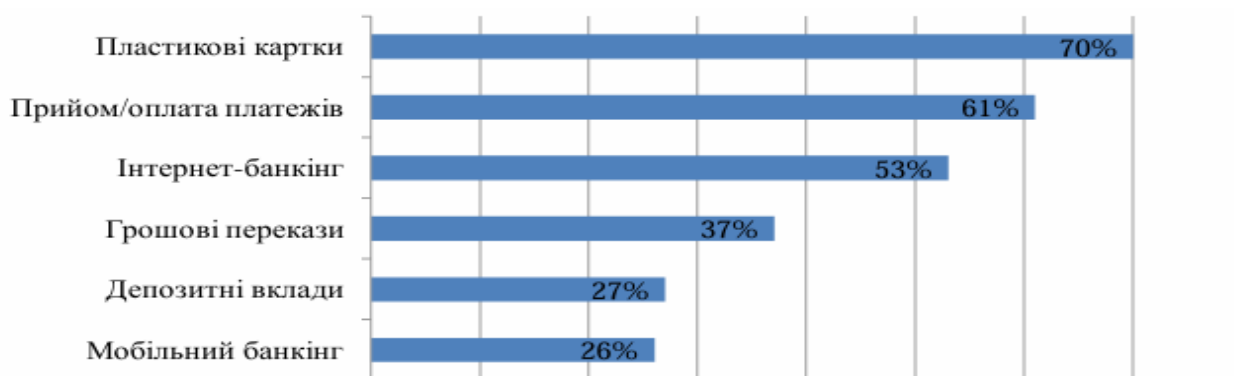


Рисунок 2.2 – Банківські послуги в Інтернеті вітчизняних банків, %

Джерело: Складено автором

Крім традиційних цифрових інструментів, більшість сучасних фінансових технологічних установ активно впроваджують інноваційні підходи до клієнтського обслуговування. До таких новацій належать краудфандингові та краудлендингові платформи, використання фінансових роботів-консультантів, проведення операцій із криптовалютами, а також миттєві платежі з використанням чипованих пристроїв та інші цифрові рішення.

Мобільний банкінг реалізується через спеціалізовані програмні додатки, розроблені для мобільних пристроїв. Цей канал дистанційного доступу дозволяє користувачам оперативно здійснювати грошові перекази, контролювати стан банківських карток, а також користуватись банкоматами і платіжними терміналами без необхідності особистого візиту до банку. Мобільні застосунки на кшталт «Приват24» або «Monobank» демонструють стрімке зростання популярності серед користувачів завдяки своїй зручності та адаптованості до сучасного ритму життя.

SMS-банкінг передбачає виконання фінансових транзакцій шляхом обміну текстовими повідомленнями через стільниковий зв'язок. Така форма обслуговування є особливо актуальною для клієнтів, які не мають постійного доступу до мережі Інтернет або віддають перевагу використанню простих SMS-команд для отримання банківської інформації чи здійснення базових операцій, таких як перевірка балансу або переказ коштів. Наприклад, АТ «Укрсиббанк» пропонує відповідний сервіс своїм клієнтам.

Необанкінг репрезентує нову парадигму в наданні фінансових послуг, яка ґрунтується на функціонуванні винятково через цифрові платформи, без фізичної інфраструктури традиційного банкінгу. У таких системах, як «Revolut» чи «N26», користувачі можуть відкривати рахунки, оформлювати кредити, здійснювати платежі та управляти особистими фінансами в інтерактивному режимі, що значно підвищує гнучкість і доступність фінансових сервісів.

Стрімке вдосконалення технологічної інфраструктури необанків та розробка ними принципово нових фінтех-продуктів упродовж останніх років стали

ключовими чинниками посилення їх конкурентоспроможності на глобальному ринку банківських послуг.

Показовим свідченням масштабів діяльності таких установ є їх чисельність. Так, за даними на січень 2022 року, у світі функціонувало 397 цифрових банків, а загальна кількість створених необанків перевищила 400, при цьому ще кілька десятків перебували на етапі запуску. Найбільше зростання кількості нових гравців відбулося у 2019–2020 роках, коли до ринку приєдналися відповідно 83 та 94 необанківських установи. Ця тенденція багато в чому була зумовлена необхідністю адаптації банківського сектору до викликів, спричинених глобальною пандемією COVID-19, що стало каталізатором цифрової трансформації галузі (рис. 2.3).

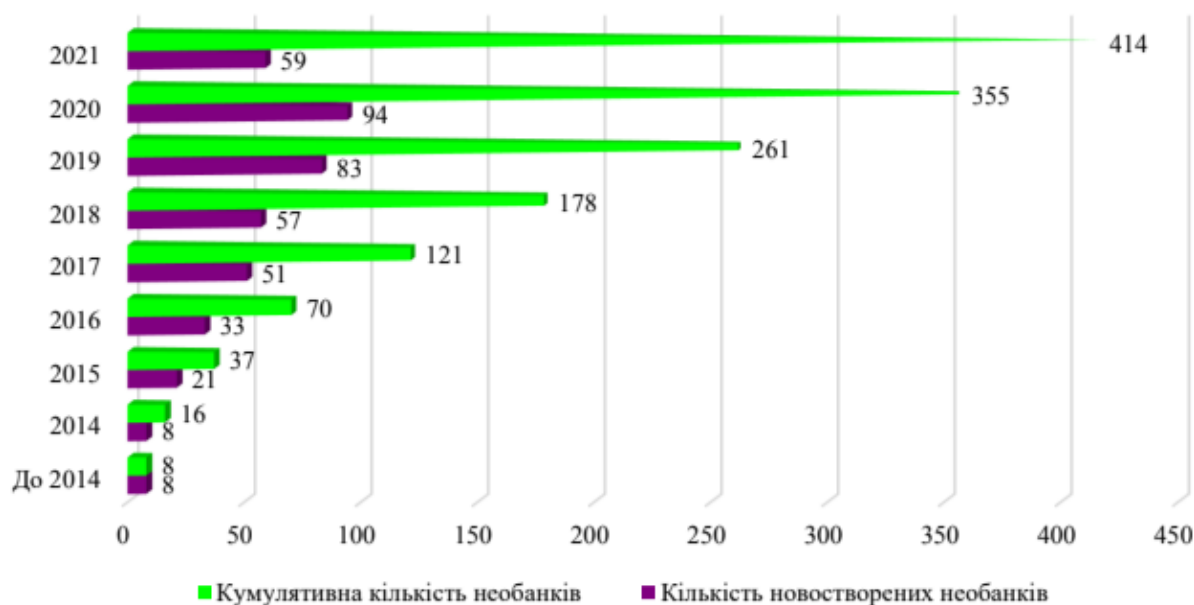


Рисунок 2.3 – Динаміка розвитку необанків у світі

Необанки, такі як Monobank, Sportbank і міжнародні гравці (Revolut, Wise), активно конкурують із традиційними банками завдяки низьким комісіям, інтуїтивним інтерфейсам і персоналізованим сервісам. У 2024 році частка необанків у загальному обсязі транзакцій зросла до 15%, що свідчить про їхню зростаючу популярність (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Основні показники діяльності українських необанків

Необанк	Банківська установа, за ліцензією якої працює необанк	Дохід материнської компанії, млн грн	Чисті активи материнської компанії, млн грн	Рейтинг за доходом	Рейтинг за вартістю активів
Monobank	АТ «Універсал Банк»	4900,0	111200,3	1	1
O.Bank	АТ «Ідея Банк»	620,0	6429,6	2	4
Izibank	АТ «Таскомбанк»	250,0	33790,2	3	2
Банк «Власний рахунок»	ПАТ «Банк Восток»	350,0	25367,9	4	3
Усього		6120,0	176788,0	X	X

До переваг необанків відносимо:

- відсутність фізичних відділень знижує операційні витрати, дозволяючи пропонувати конкурентні тарифи. Наприклад, Monobank пропонує кешбек до 20% і безкоштовне обслуговування карток;
- інноваційні продукти: необанки активно впроваджують функції, такі як віртуальні картки, інвестування в акції, криптовалютні операції та управління особистими фінансами через AI-аналітику;
- партнерства з фінтехом: необанки співпрацюють із фінтех-стартапами для інтеграції додаткових сервісів, таких як мікрокредитування чи страхування.

Традиційні банки, як-от ПриватБанк і Ощадбанк, відповідають на конкуренцію, модернізуючи свої цифрові платформи та впроваджуючи нові функції, наприклад, цифрові гаманці та віддалене відкриття рахунків.

Телефонний банкінг забезпечує доступ до базових банківських операцій за допомогою голосових дзвінків або автоматизованих телефонних систем. Хоча функціональні можливості цього виду обслуговування є обмеженими у порівнянні з іншими каналами, він залишається актуальним для клієнтів, які віддають перевагу прямому спілкуванню або потребують виконання простих дій, як-от отримання інформації про залишок коштів на рахунку або ініціювання переказу. Серед банків, що надають цю послугу, можна відзначити АТ КБ «ПриватБанк» та АТ «Sense Bank».

Штучний інтелект (ШІ) і Big Data трансформують дистанційний банкінг, підвищуючи персоналізацію та ефективність сервісів:

- чат-боти та віртуальні помічники: у 2024 році 70% банків в Україні використовують ШІ для автоматизації клієнтської підтримки. наприклад, чат-бот приватбанку обробляє до 80% запитів без залучення операторів.
- персоналізація пропозицій: банки аналізують дані клієнтів (транзакції, поведінку в додатку) для створення індивідуальних пропозицій, таких як кредитні ліміти чи інвестиційні продукти.
- виявлення шахрайства: ШІ-системи в реальному часі моніторять транзакції, знижуючи рівень шахрайства на 30% у 2023 році порівняно з 2021 роком.
- кредитний скоринг: використання big data дозволяє банкам оцінювати кредитоспроможність клієнтів, які не мають офіційних доходів, що актуально в умовах тіньової економіки (23,8% ВВП).

Ці технології не лише покращують клієнтський досвід, але й знижують операційні витрати банків на 15–20%.

У рамках імплементації європейської директиви PSD2 Україна поступово впроваджує **концепцію Open Banking**, яка дозволяє банкам обмінюватися даними з фінтех-компаніями через API. Йдеться про кардинально нову парадигму функціонування банківських і фінансових установ, яка передбачає залучення сторонніх розробників програмного забезпечення до створення фінансових продуктів та сервісів із подальшим їх інтегруванням у спільні цифрові екосистеми. У межах цієї моделі банки й інші фінансові інституції відкривають доступ до клієнтських даних через застосування відкритих API (інтерфейсів прикладного програмування), що забезпечують стандартизований і безпечний обмін інформацією між різними інформаційними системами.

Завдяки такому підходу банки отримують змогу здійснювати глибокий аналіз індивідуальних фінансових потреб користувачів, а також формувати високорівневу персоніфікацію (кастомізацію) фінансових продуктів і сервісів. Це, зокрема, дає змогу пропонувати клієнтам комплексні пакетні рішення, які повністю відповідають їхнім очікуванням і запитам.

Ілюстрацією масштабів поширення Open banking-сервісів є відповідні статистичні дані. Так, у 2023 році глобальний обсяг транзакцій, здійснених у межах відкритого банкінгу, сягнув 57 млрд дол. США, а до 2027 року очікується його зростання до понад 330 млрд доларів. Паралельно прогнозується збільшення кількості звернень до API відкритого банкінгу – з подальшим досягненням показника 580 млрд викликів на рік до 2027 року. Оскільки саме API-інтерфейси забезпечують ключову інфраструктуру для безпечного й ефективного інформаційного обміну в цифровому фінансовому середовищі, така динаміка свідчить про стрімке посилення технологічної взаємодії в галузі.

Щодо користувачів відкритого банкінгу, то ще у 2020 році їх кількість на глобальному рівні становила близько 24,7 млн осіб, з яких майже половина – 12,2 млн – припадала на європейський ринок. Прогноз на 2024 рік передбачає зростання цієї аудиторії до 132,2 млн користувачів загалом, включно з 63,8 млн у країнах Європи]. Такі дані свідчать не лише про зростання популярності відкритих фінансових сервісів, що забезпечують простоту та зручність використання, але й про глибоку інтеграцію інфраструктури open banking у широкі фінансові екосистеми. Відбувається активне поєднання цифрових банків з інвестиційними платформами, страховими структурами, сервісами вбудованого фінансування та бухгалтерським програмним забезпеченням, що значно розширює функціональні можливості фінансових інструментів нового покоління.

У 2024 році НБУ затвердив стандарти для відкритих банківських інтерфейсів, що відкриває нові можливості:

- Інтеграція з фінтех-сервісами: клієнти можуть керувати рахунками різних банків через один додаток, наприклад, для порівняння умов кредитів чи управління інвестиціями.
- Партнерства з e-commerce: банки співпрацюють із маркетплейсами (Rozetka, Prom.ua), пропонуючи розстрочку чи BNPL (Buy Now, Pay Later) через мобільні додатки.
- Покращення конкуренції: Open Banking стимулює банки вдосконалювати сервіси, щоб утримати клієнтів.

Хоча впровадження Open Banking в Україні перебуває на початковій стадії, воно має потенціал змінити ринок фінансових послуг, зробивши його більш клієнтоорієнтованим.

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування стало невід’ємним елементом сучасної фінансової екосистеми України, надаючи користувачам можливість здійснювати фінансові операції без необхідності особистої присутності у відділеннях банків.

2.2 Аналіз дистанційних послуг банків України

Основну частка дистанційних операцій становлять безготівкові операції. За даними Національного банку України (НБУ), частка безготівкових платежів у 2023–2024 роках перевищила 90% від загального обсягу транзакцій у роздрібній торгівлі. Мобільні додатки банків, такі як Monobank, Приват24, Ощад 24/7, стали основним каналом взаємодії клієнтів із фінансовими установами. Зокрема:

- Популярність мобільних додатків: у 2024 році кількість активних користувачів мобільного банкінгу зросла на 20% порівняно з 2022 роком. Наприклад, Monobank, який працює виключно як цифровий банк, налічує понад 8 млн клієнтів.
- Інтеграція платіжних систем: Apple Pay, Google Pay та QR-коди для платежів стали стандартом, що сприяє швидким і безпечним транзакціям.
- Зростання P2P-переказів: перекази між картками через мобільні додатки залишаються найпоширенішою операцією, займаючи близько 40% транзакцій.

Ці тренди відображають зміну споживацької поведінки: українці віддають перевагу швидким, зручним і доступним сервісам, особливо в умовах воєнного часу, коли фізичний доступ до банківських відділень може бути обмеженим.

Мобільні платежі в Україні стали одним із ключових драйверів цифровізації фінансового сектору, відображаючи глобальні тенденції переходу до безготівкової економіки. Завдяки швидкому розвитку технологій, зміні споживацької поведінки та підтримці регуляторних ініціатив, мобільні платежі трансформують способи здійснення транзакцій, стаючи зручним і доступним інструментом для українців. Ця стаття аналізує сучасні тренди розвитку мобільних платежів в Україні, їхній вплив на фінансовий сектор, основні виклики та перспективи.

Аналіз структури безготівкових транзакцій свідчить про стійке зростання частки операцій, проведених із використанням платіжних карток, особливо через мобільні додатки та онлайн-сервіси. За підсумками першого кварталу 2023 року переважна більшість карткових операцій (51%) здійснювалася через платіжні термінали. Водночас, платежі в інтернеті та перекази між картками становили відповідно 28% і 15% від загального обсягу операцій з картками.

Сучасні тенденції вказують на зростання популярності безконтактних і токенизованих карток, які наразі складають 60% від усіх активних карток в Україні. Це відображає високий рівень зацікавленості у новітніх технологіях, що забезпечують безпеку та зручність фінансових операцій. Так, станом на середину 2022 року кожна шоста активна картка в Україні була токенизованою, що підтверджує швидке впровадження інновацій у фінансовому секторі. Завдяки розвиненій цифровій інфраструктурі, до кінця 2022 року в Україні було випущено понад 103,6 мільйона платіжних карток.

Зростання популярності мобільних технологій сприяє тому, що українці дедалі частіше використовують мобільний банкінг для виконання різноманітних фінансових операцій. Водночас, демографічні зміни, викликані війною, призвели до зменшення кількості інтернет-користувачів в Україні, але це не вплинуло на зростання популярності онлайн-платежів серед тих, хто залишився в країні.

За даними Національного банку України (НБУ), у 2023–2024 роках частка безготівкових платежів у роздрібній торгівлі перевищила 90%, з яких значна частина припадає на мобільні платежі. Мобільні додатки банків, такі як Приват24,

Monobank, Ощад 24/7, а також міжнародні сервіси (Apple Pay, Google Pay), стали основними каналами для транзакцій. Основні характеристики цього тренду:

- зростання обсягів: у 2024 році обсяг мобільних платежів зріс на 25% порівняно з 2022 роком, досягнувши 1,2 трлн грн.
- популярність P2P-переказів: перекази між картками через мобільні додатки становлять близько 40% усіх транзакцій.
- QR-коди та NFC-технології: оплата через QR-коди та безконтактні платежі (NFC) через смартфони набули масового поширення, особливо в містах.

Цей тренд підкріплюється широким проникненням смартфонів (понад 80% населення мають доступ до мобільних пристроїв) і зростанням довіри до цифрових платіжних систем.

У контексті цифровізації банківської сфери та підвищення попиту на безготівкові розрахунки особливого значення набуває аналіз транзакцій із платіжними картками. На рисунку 2.3 представлено обсяги таких операцій за перший квартал 2025 року, що відображають різноманітність платіжних інструментів – від переказів між картками до оплат у торговельних мережах та в інтернеті. Ці дані дають змогу оцінити рівень поширення безготівкових платежів серед населення України.

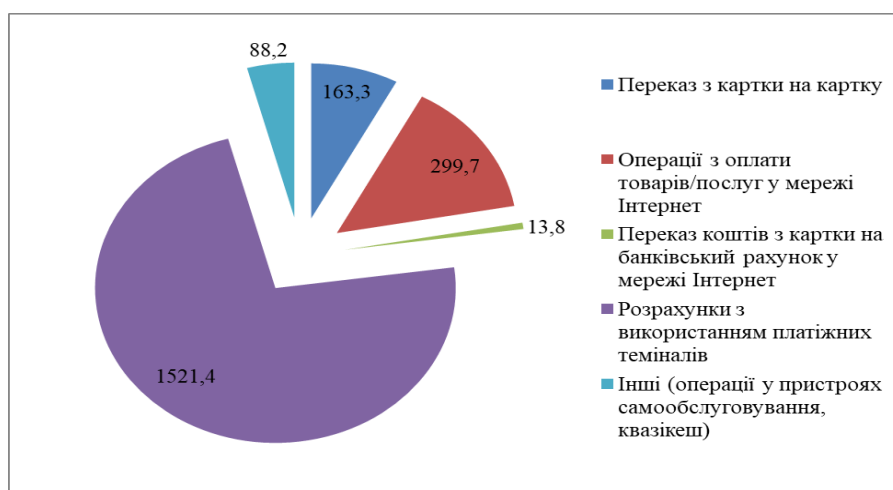


Рисунок 2.3 – Кількість операцій з використанням платіжних карток за I квартал 2025 року (млн.. шт.)

Джерело: побудовано автором на основі [30]

Проведений аналіз свідчить про чітку тенденцію до зростання частки безготівкових розрахунків, зокрема через платіжні термінали, які домінують серед усіх типів транзакцій – понад 1,5 млрд операцій. Водночас активно розвиваються платежі в Інтернеті, кількість яких перевищує 299 млн, що демонструє стабільне зростання електронної комерції в Україні. Натомість менш інтенсивно використовуються перекази з картки на рахунок (13,8 млн) та транзакції через пристрої самообслуговування (88,2 млн), що свідчить про поступовий перехід клієнтів до більш швидких та зручних каналів оплати.

Попри дещо пізніше впровадження цифрових банківських сервісів у порівнянні з розвиненими країнами, українські банки продемонстрували високі темпи адаптації до глобальних фінансових трендів. Серед перших, хто почав активно розвивати дистанційне обслуговування, вирізняється ПриватБанк. Сьогодні серед найбільш популярних цифрових банківських платформ в Україні – Приват24, Monobank, Raiffeisen Online, SenseBank та інші, що мають як мобільні додатки, так і веб-версії. Завдяки цим сервісам користувачі мають змогу здійснювати широкий спектр операцій: перевірку балансу, перегляд транзакцій, грошові перекази, оплату рахунків, накопичення кешбеку, відкриття депозитів, погашення кредитів тощо.

Впровадження цифрових рішень стало майже універсальним стандартом серед українських банків, що інтегрували ключові функції дистанційного банкінгу в мобільні додатки. Окремої уваги заслуговує тенденція до гейміфікації банківського досвіду, яка передбачає використання елементів ігрової взаємодії для підвищення клієнтської залученості. Серед найбільш актуальних технологічних інновацій, які сьогодні впроваджуються в банківському секторі, можна виокремити мобільний банкінг, системи штучного інтелекту, чат-боти, а також блокчейн-рішення. Саме мобільні та інтернет-сервіси стали головними векторами цифрової трансформації українських фінансових установ.

Лідерами серед цифрових банків за рівнем технологічного розвитку залишаються ПриватБанк та Monobank. Перший поєднує широку мережу традиційних відділень з інноваційними онлайн-сервісами, тоді як другий є

повністю цифровим банком без фізичної присутності. Обидва активно впроваджують штучний інтелект у комунікацію з клієнтами та персоналізацію сервісів. Наприклад, у ПриватБанку функціонує інтелектуальний контакт-центр, де первинну взаємодію з клієнтом здійснює віртуальний помічник, який за потреби передає запит живому оператору. Крім того, банк використовує ШІ для формування індивідуальних пропозицій зі знижками та кешбеком. Чат-боти, які дозволяють структуровано обробляти запити клієнтів і зменшити навантаження на операторів, також стали ефективним інструментом цифрового сервісу. Monobank, зокрема, інтегрував віртуального асистента в месенджери Telegram і Viber, що істотно покращує зручність взаємодії з банком.

Таким чином, український банківський сектор демонструє динамічну адаптацію до цифрових викликів та активно впроваджує сучасні технології, що відповідають запитам клієнтів та загальним тенденціям глобальної фінансової діджиталізації.

Оцифрування фінансових процесів суттєво стимулює зростання популярності безконтактних та онлайн-платежів. Сучасні мобільні банківські застосунки відкривають можливості для здійснення транзакцій за допомогою смартфона, що спрощує оплату товарів і послуг у різних сферах. Наприклад, один із провідних мобільних банків України запровадив інноваційний механізм оплати в закладах громадського харчування, який базується на скануванні QR-коду без використання фізичного терміналу. Цей підхід забезпечує автоматичне додавання рахунку до історії операцій, підвищуючи зручність та швидкість обслуговування.

Ще одним перспективним вектором цифрової еволюції є впровадження блокчейн-технологій. Вони відкривають нові можливості для підвищення прозорості та надійності фінансових операцій, зменшення шахрайства та оптимізації платіжної інфраструктури. Хоча на даному етапі застосування блокчейну в українському банківському секторі ще перебуває на стадії розвитку, потенціал цієї технології є значним і стратегічно важливим для майбутніх фінансових інновацій.

Широкомасштабна цифрова трансформація дає змогу українським фінансовим установам створювати нові дистанційні сервіси, орієнтовані на зручність та оперативність обслуговування. Це зумовлює переорієнтацію банків на онлайн-моделі взаємодії з клієнтами, зростання обсягів інвестицій у діджиталізацію, а також активне формування екосистеми цифрових фінансових продуктів.

Згідно з аналітичними даними компанії *Chainalysis*, Україна входить до переліку країн із найвищим рівнем залучення населення до криптовалютних операцій. Така тенденція сприяє формуванню нового фінансового середовища. Яскравим прикладом є ініціатива з випуску першої в Україні криптовалютної платіжної картки на базі платформи Debit Mastercard, яка була реалізована у вересні 2022 року українським банком у співпраці з фінтех-стартапом. Ця картка дозволяє користувачам прив'язувати цифрові гаманці до мобільних платіжних систем Apple Pay та Google Pay, що робить можливим здійснення покупок за криптовалюту без її попередньої конвертації в національну валюту.

Цифрова трансформація фінансового сектору України формалізувалася в межах «Стратегії розвитку фінтеху до 2025 року», затвердженої Національним банком України. Один із ключових напрямів цього документа – підвищення рівня цифрової й фінансової грамотності населення. Серед передбачених заходів – створення спеціалізованого освітнього центру, розробка онлайн-платформи з матеріалами з цифрової грамотності та запуск навчального курсу, орієнтованого на потреби фінансового сектора.

Основні дані щодо роботи провідних банків на сучасному цифровому ринку України наведено в Додатку В. У жовтні 2023 року серед банків із найбільшими збитками виявилися три державні установи: АТ «Ощадбанк» із збитками 1,62 млрд грн, АТ «Укрексімбанк» – 472,2 млн грн та АТ «Укргазбанк» – 293,9 млн грн. Збитки АТ «Ощадбанк» спричинені додатковим формуванням резервів на 0,9 млрд грн, хоча активи банку зросли на 2,1 млрд грн. У АТ «Укрексімбанк» резерви, навпаки, зменшилися на 0,5 млрд грн, при цьому активи значно збільшилися – на 21,43 млрд грн.

Для аналізу популярності банків у сфері цифрового банкінгу використано інструмент Google Trends, який відображає динаміку пошукових запитів користувачів. Дослідження охопило «Monobank», АТ КБ «ПриватБанк», АТ «Ощадбанк», «O.Bank» (АТ «Ідея Банк») та АТ «Райффайзен Банк» за період із 12.06.2024 до 12.09.2024 (Додаток А). Результати показали, що АТ «ПриватБанк» лідирує за пошуковою активністю, хоча це не завжди вказує на його домінування в мобільному банкінгу, оскільки частина клієнтів може користуватися вебверсією сервісу. За кількістю завантажень мобільних додатків у Google Play перше місце посідає «Monobank» (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Обсяг інсталяцій додатка користувачами через платформу Google Play (дані станом на 12 вересня 2024 року)

Назва застосунку	Кількість завантажень	Оцінка застосунку
«Monobank» – банк у телефоні	понад 10 млн	4,8
«Приват24»	понад 10 млн	4,8
Ощад	понад 5 млн	4,7
Raiffeisen Online Україна	понад 1 млн	4,2
«O.Bank»: мобільний банкінг	понад 100 тис	2,9

Джерело: побудовано автором на основі [19]

Аналіз інформації, представленої в таблиці 2.3, показує, що серед мобільних застосунків українських банків лідирують «Monobank» і «Приват24». Кожен із цих додатків має понад 10 мільйонів завантажень і високий рейтинг – 4,8 з 5, що свідчить про значну популярність і задоволеність користувачів.

Натомість мобільний додаток «O.Bank» від АТ «Ідея Банк» має значно нижчі показники: кількість завантажень перевищує 100 тисяч, а середня оцінка становить лише 2,9. Такий низький результат може бути спричинений кількома причинами:

- Технічні збої та нестабільність – періодичні помилки, затримки або некоректна робота функцій.
- Незручний інтерфейс – складна структура навігації, яка ускладнює взаємодію з додатком.

- Обмежений набір функцій – відсутність ключових можливостей, що спонукає користувачів шукати альтернативи.
- Недостатня якість підтримки – повільна реакція на звернення клієнтів, що знижує рівень їхньої задоволеності.

Ці недоліки негативно впливають на сприйняття мобільного банкінгу, знижують конкурентні позиції банку та можуть зашкодити його репутації. Для детальнішого дослідження необхідно проаналізувати функціональні можливості кожного з розглянутих банківських застосунків. Відповідні дані представлено в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Результати оцінювання функціональних можливостей банківських застосунків

Банк	Відкриття кредитної лінії	Долучення карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку	Прив'язка різних рахунків клієнта	Відкриття валютного депозиту у застосунку	Сума балів
«Монобанк»	+	+	+	+	+	5
АТ КБ «ПриватБанк»	+	+	+	+	+	5
АТ «Ощадбанк»	+	-	+	-	+	3
АТ «Райффайзен Банк»	+	-	+	-	-	2
Ат «Ідея Банк»	+	-	+	+	+	4

Джерело: побудовано автором на основі [37]

Аналіз функціональних характеристик мобільних банківських застосунків, на наш погляд, є важливим чинником, що впливає на вибір споживачами платформи для дистанційного обслуговування. Згідно з даними табл. 2.2, найповніший набір опцій пропонують застосунки АТ КБ «ПриватБанк» та «Монобанк», які набрали максимальні 5 балів за шкалою оцінювання, адже забезпечують повноцінний спектр банківських операцій. Застосунок «Ідея Банку», який не підтримує інтеграцію карт інших фінансових установ, посів другу позицію з результатом у 4 бали. Третє та четверте місця зайняли відповідно АТ «Ощадбанк» (3 бали) та АТ «Райффайзен Банк» (2 бали), що свідчить про обмежену функціональність їх цифрових рішень.

Одним із чинників, що активно стимулюють розвиток дистанційних сервісів, є широке розповсюдження банківських карток, що сприяє збільшенню обсягу безготівкових транзакцій. За результатами дослідження MasterIndex (ініційованого компанією Mastercard), 94% власників банківських карт користуються онлайн-банкінгом, причому 75% з них надають перевагу мобільним застосункам. Ба більше, понад половина (51%) опитаних українців висловили готовність упродовж найближчих двох років повністю перейти на обслуговування у цифровому форматі, повністю відмовившись від візитів до банківських відділень.

Фінансовий сектор зазнає динамічних змін під впливом технологічного прогресу, що змушує банки оперативно адаптувати свої послуги до нових викликів. Установи, які здатні надати клієнтам розширений функціонал у мобільних застосунках, отримують стратегічну перевагу на ринку за рахунок зростання клієнтської бази та посилення ринкових позицій.

Таким чином, у 2023 році український ринок дистанційного банкінгу демонструє стійке зростання, попри воєнні ризики та соціально-економічні трансформації. Поширення доступу до Інтернету та зростання кількості користувачів смартфонів зумовлює посилення попиту на віддалене банківське обслуговування. Вітчизняні банки продовжують активний розвиток цифрових інструментів, зокрема мобільних застосунків, які забезпечують швидкий, зручний та безпечний доступ до основних фінансових сервісів. Лідерами цього сегмента залишаються АТ КБ «ПриватБанк» і «Monobank», які забезпечують комплексне онлайн-обслуговування – від щоденних переказів до відкриття депозитів. Водночас цифрова трансформація включає й інноваційні напрями, такі як впровадження елементів штучного інтелекту, автоматизацію клієнтської підтримки через чат-боти, а також персоналізовані пропозиції. Незважаючи на певні технічні труднощі у функціонуванні окремих платформ, загальна динаміка розвитку є позитивною, а мобільний банкінг в Україні має всі передумови для подальшої популяризації та еволюції.

2.2 Аналіз розвитку дистанційного банкінгу в АТ «ПриватБанк»

Дистанційне банківське обслуговування виступає невід’ємною складовою сучасної фінансової інфраструктури, сприяючи підвищенню зручності, оперативності та доступності банківських послуг для клієнтів. У цьому сегменті АТ КБ «ПриватБанк» утримує провідні позиції на українському ринку, що зумовлено його орієнтацією на інновації, безперервним удосконаленням мобільних застосунків і розвитком цифрових сервісів. З урахуванням зростаючого попиту на віддалене обслуговування та активного впровадження новітніх технологій, аналіз практики функціонування «ПриватБанку» в царині дистанційного банкінгу дозволяє оцінити рівень його ефективності та здатності швидко адаптуватися до трансформацій у фінансовому середовищі.

Сервіс «Приват24 для бізнесу» є платформою дистанційного банківського обслуговування, орієнтованою на клієнтів – юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, а також представників окремих професій, таких як нотаріуси, адвокати та арбітражні керуючі, які здійснюють господарську діяльність. Умови користування визначаються відповідною угодою, яка набуває чинності після реєстрації клієнта в системі та діє протягом одного року. Якщо за місяць до завершення дії угоди жодна зі сторін не ініціює її припинення, вона автоматично продовжується на той самий строк і на аналогічних умовах.

АТ КБ «ПриватБанк» забезпечує юридичних осіб повним спектром послуг з розрахунково-касового обслуговування, включаючи відкриття та ведення поточних рахунків, проведення платежів у національній та іноземній валюті, а також послуги з інкасації. Обслуговування бізнес-клієнтів здійснюється через головний офіс, обласні управління та широку мережу відділень по всій території України, що гарантує доступність і зручність отримання банківських послуг.

На рисунку 2.4 представлено зміну кількості користувачів мобільного банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» у сегменті фізичних осіб через застосунок «Приват24», а також у бізнес-сегменті через «Приват24 для бізнесу» упродовж

2022–2024 років. Ці дані є індикативними для аналізу темпів цифровізації банківських послуг та рівня впровадження інноваційних функцій у мобільні сервіси.

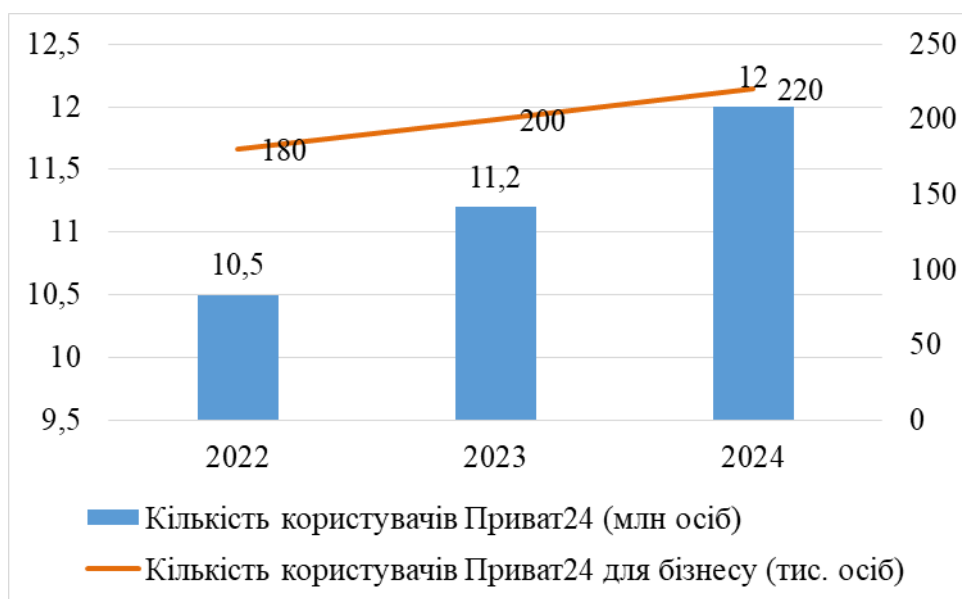


Рисунок 2.4 – Зміна кількості користувачів дистанційного банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» у 2022–2024 рр.

Джерело: побудовано автором на основі [31]

Спостерігається стійке зростання кількості користувачів мобільного додатку «Приват24». Якщо у 2022 році цей показник становив 10,5 млн осіб, то вже у 2024 році він сягнув 12,0 млн, що свідчить про приріст на 1,5 млн осіб або на 14,3%. Така динаміка є свідченням високого попиту на цифрові банківські сервіси серед населення. Одночасно з цим зростає і чисельність користувачів у бізнес-сегменті, що зумовлено активним впровадженням нових інструментів для юридичних осіб, зокрема функцій інтеграції з бухгалтерськими системами, автоматизації платежів тощо. Стабільне збільшення аудиторії користувачів цифрових сервісів банку вказує на ефективну реалізацію стратегічних ініціатив АТ КБ «ПриватБанк» у сфері діджиталізації. Окрім технічного вдосконалення додатку, важливу роль відіграють цілеспрямовані маркетингові кампанії, розвиток нових сервісів, у тому числі пов'язаних із криптовалютами та іншими фінтех-інструментами. Паралельно зростає довіра користувачів до електронних каналів взаємодії з банком.

У свою чергу, рисунок 2.5 ілюструє зміну обсягів онлайн-платежів, що здійснюються через застосунок «Приват24» упродовж того ж періоду. Цей показник є ключовим для оцінки рівня залученості клієнтів до використання цифрових фінансових сервісів.

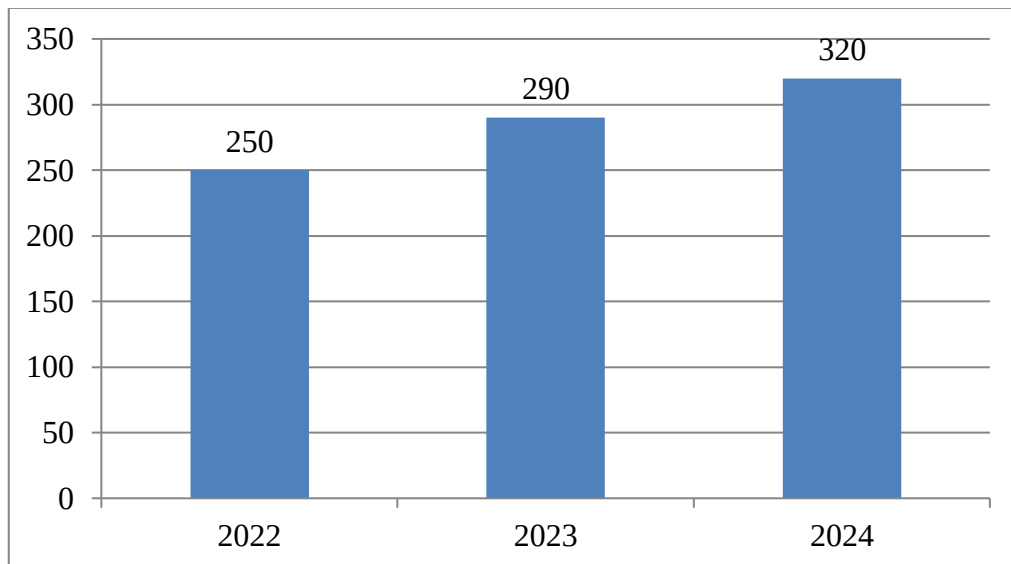


Рисунок 2.5 – Обсяги онлайн-платежів через додаток «Приват24» за 2022-2024 рр., млрд грн

Джерело: побудовано автором на основі [31]

Протягом аналізованого періоду спостерігається зростання обсягів платежів із 250 млрд грн у 2022 році до 320 млрд грн у 2024 році, що еквівалентно приросту на 28%. Така динаміка відображає зміщення акцентів у поведінці користувачів на користь безготівкових та онлайн-операцій. Важливими факторами цього зростання виступають зручність сервісу, розширення спектра послуг, підтримка NFC/QR-технологій, а також поступова зміна споживчої культури. Підвищення ролі цифрових інструментів у повсякденному житті населення зумовлює подальше зменшення залежності від традиційних банківських каналів, таких як відділення.

Рисунок 2.6 подає інформацію про зміну доходів банку, отриманих у результаті операцій через дистанційні канали обслуговування. Це дозволяє проаналізувати фінансову результативність цифрових ініціатив АТ КБ «ПриватБанк».

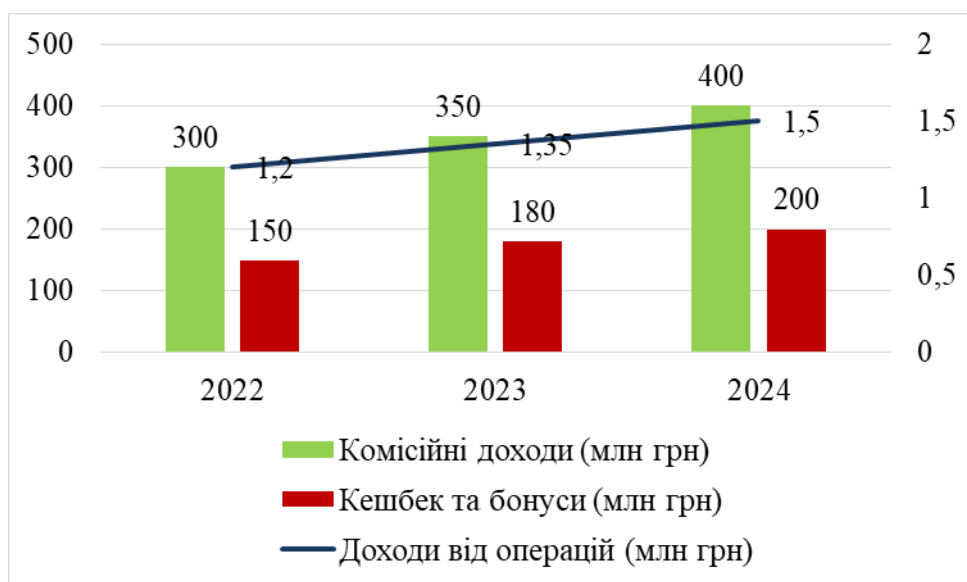


Рисунок 2.6 – Доходи від дистанційного банкінгу АТ КБ «ПриватБанк» у 2022–2024 рр.

Джерело: побудовано автором на основі [31]

Протягом трьох років сукупні доходи банку від дистанційних операцій зросли з 1,2 млрд грн у 2022 році до 1,5 млрд грн у 2024 році. Основне зростання спостерігається в категорії комісійних надходжень, що є логічним наслідком збільшення кількості транзакцій. Водночас підвищується ефективність програм лояльності, зокрема кешбеку, що стимулює повторне користування сервісами банку. Це не лише підтверджує економічну доцільність розвитку цифрових каналів, а й підкреслює конкурентні переваги банку в умовах ринкової конкуренції. Загалом, фінансові результати АТ КБ «ПриватБанк» у сфері дистанційного обслуговування свідчать про виваженість і ефективність його цифрової стратегії.

Оцінка тенденцій, відображених на рисунках 2.2–2.4, дозволяє зробити висновок, що цифрова трансформація банківського обслуговування, яку реалізує АТ КБ «ПриватБанк», є системною, послідовною та результативною. Зростання кількості клієнтів, активності в платіжному просторі та фінансових показників діяльності підтверджує, що банк не лише зберігає лідерські позиції, а й продовжує формувати нові стандарти в обслуговуванні клієнтів через електронні канали.

У табл. 2.6 -2.7 узагальнено основні чинники, які сприяли інтенсивному розвитку дистанційного банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк» протягом 2022–2024 років.

Таблиця 2.6 – Ключові чинники розвитку дистанційного банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк»

№	Чинник розвитку	Характеристика впливу	Результативний ефект
1	Розширення функціоналу мобільного додатку «Приват24»	Впровадження нових сервісів: перекази за IBAN, оплата за QR-кодом, відкриття депозитів, керування кредитами та ін.	Підвищення зручності для користувачів; зростання кількості активних клієнтів
2	Високий рівень технологічних інновацій	Використання хмарних рішень, біометричної автентифікації, інтеграція з цифровими гаманцями та Open Banking	Зміцнення безпеки та надійності, підвищення довіри користувачів
3	Активна маркетингова політика	Запуск програм лояльності, бонусів, кешбеку, інформаційні кампанії щодо можливостей дистанційного обслуговування	Стимулювання зростання обсягів транзакцій та повторного використання сервісів
4	Підвищення цифрової грамотності населення	Навчальні програми, інтерфейсна простота, оптимізація UX/UI	Залучення нових користувачів, у тому числі з вікових категорій 45+
5	Зростання попиту на безконтактні фінансові послуги	Вплив пандемії COVID-19, війни, переміщення населення, зростання мобільності	Зростання частки мобільного банкінгу в загальній структурі банківських операцій
6	Акцент на обслуговування бізнес-клієнтів	Розвиток «Приват24 для бізнесу», автоматизація податкових та бухгалтерських процесів	Розширення клієнтської бази в сегменті МСБ
7	Застосування аналітики великих даних (Big Data) та AI	Персоналізація пропозицій, виявлення фінансових потреб, запобігання шахрайству	Оптимізація продуктового портфелю, зниження операційних ризиків
8	Стратегія «digital-first» в банківській моделі	Орієнтація на діджиталізацію усіх процесів, мінімізація фізичних точок обслуговування	Зменшення витрат, підвищення ефективності обслуговування

Таблиця 2.7 – Динаміка розвитку дистанційного банкінгу в АТ КБ «ПриватБанк»

Фактор розвитку	Характер змін		
	2022	2023	2024
Технологічні інновації	Впровадження нових функцій для мобільних додатків, покращення інтерфейсу «Приват24».	Вдосконалення технологій безпеки (двухфакторна аутентифікація), інтеграція нових фінансових сервісів.	Розширення цифрових платіжних можливостей (платежі через QR-коди, криптовалютні операції), інтеграція з новими платформами.
Зміни в поведінці клієнтів	Перехід до онлайн-сервісів через потребу у безпеці та доступності послуг.	Зростання попиту на онлайн-платежі та фінансові послуги у зв'язку з війною та обмеженнями на фізичні банківські операції.	Подальше збільшення користувачів через соціальну адаптацію до цифрових фінансових інструментів, активне використання для бізнесу.
Вплив війни та економічна нестабільність	Зниження кількості фізичних відвідувань відділень банку через військові дії, зростання потреби в онлайн-сервісах для захисту.	Дистанційний банкінг стає основним інструментом для здійснення фінансових операцій, підвищення важливості доступу до грошей в умовах економічної невизначеності.	Поглиблене використання цифрових каналів для економії часу та ресурсів, перевага безконтактних платежів через мобільний додаток.
Політика держави та регуляції	Розширення можливостей для безпечних цифрових платежів, підтримка банківських інновацій.	Посилення вимог до цифрової безпеки, законодавче регулювання онлайн-платежів.	Підтримка інноваційних банківських сервісів та посилення нагляду за цифровими транзакціями для запобігання шахрайству.
Конкуренція на фінансовому ринку	Високий рівень конкуренції серед українських банків, впровадження аналогічних цифрових рішень іншими установами.	Ускладнення конкуренції через посилення надійності і стабільності онлайн-сервісів у період війни.	Конкуренція залишається високою, однак АТ КБ «ПриватБанк» підтримує лідерство завдяки стабільному розвитку дистанційних послуг.
Соціальні та демографічні зміни	Зростання цифрової грамотності серед населення, в тому числі серед старших поколінь.	Підвищення важливості доступу до онлайн-послуг для людей, які опинилися в зоні бойових дій або на тимчасово окупованих територіях.	Збільшення кількості молодих користувачів та підприємців, що активно використовують онлайн-послуги.

Джерело: побудовано автором на основі [23, с. 307]

2.3 Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Дистанційний банкінг відіграє центральну роль у сучасній фінансовій екосистемі, кардинально змінюючи підходи до надання банківських послуг. У контексті прагнення України до європейської інтеграції ключовим завданням є гармонізація банківської системи з нормами ЄС, що сприятиме забезпеченню доступу до фінансових сервісів для всіх категорій населення. Цифрові рішення стають важливим інструментом для підвищення операційної ефективності банків, зниження витрат і сприяння фінансовій інклюзії (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Порівняння моделей розвитку дистанційного банкінгу

Критерій	Традиційний банківський бізнес	Інтернет фінанси (фінтех 3.0)	Блокчейн банкінг (фінтех 4.0)
Досвід користувачів	- однотипні альтернативи; - однорідні послуги - слабкий досвід користувачів	- велика кількість альтернатив; - персоналізовані послуги; - наявність досвіду користувачів	- велика кількість альтернативних варіантів; - персоналізовані фінансові сервіси; - наявність досвіду користувачів
Ефективність	- велика кількість посередницьких ланок; - комплексний процес клірингу; - низька ефективність	- велика кількість посередницьких ланок; - комплексний процес клірингу; - низька ефективність	- розрахунки від суб'єкта до суб'єкта; - відсутність посередників; - висока ефективність
Вартість	- великі обсяги ручного нагляду - велика кількість проміжних ланок; - висока вартість	- низькі обсяги ручного нагляду; - незначна кількість проміжних ланок; - висока вартість	- повна автоматизація процесів фінансового обслуговування клієнтів; - відсутність проміжних ланок - низька вартість фінансових сервісів
Безпека	- централізоване зберігання даних; - можливість підробок; - можливість витоку персональних даних користувачів; - недостатня безпека	- централізоване зберігання даних; - можливість підробок; - можливість витоку персональних даних користувачів; - низький рівень безпеки	- розподілене зберігання даних; - неможливість підробки; - низька ймовірність витоку персональних даних користувачів; - високий рівень безпеки фінансових сервісів

Джерело: побудовано автором

Одним із пріоритетних напрямів розвитку дистанційного банкінгу в Україні є адаптація до європейських стандартів захисту даних, таких як GDPR і PSD2. Впровадження уніфікованих систем багатофакторної аутентифікації забезпечує високий рівень безпеки та зміцнює довіру клієнтів. Реалізація концепції відкритого банкінгу (Open Banking) відповідно до PSD2 відкриває перспективи для розробки інноваційних фінансових продуктів через API, посилюючи співпрацю між банками та фінтех-компаніями.

Ще одним стратегічним завданням є гармонізація платіжних інструментів із європейською системою SEPA, що спрощує міжнародні перекази та підвищує фінансову мобільність. Важливе значення має також адаптація законодавства до директив ЄС щодо електронних грошей і криптоактивів, що створює умови для безпечного розвитку нових фінансових сервісів.

Розвиток сумісності платіжних систем є не менш важливим аспектом. Українські банки мають забезпечити інтеграцію своїх сервісів із європейськими платформами, щоб клієнти могли отримувати послуги на рівні європейських стандартів. Паралельно необхідно підвищувати рівень цифрової грамотності населення через освітні програми, розроблені у співпраці з європейськими партнерами, що сприятиме популяризації дистанційного банкінгу.

Досвід АТ КБ «ПриватБанк» ілюструє значний потенціал дистанційного банкінгу в Україні. Банк активно впроваджує передові технології, розширює можливості своїх сервісів і вдосконалює безпеку транзакцій, забезпечуючи зручність і доступність для клієнтів. Однак такі виклики, як нерівномірний доступ до інтернету в регіонах, недостатня цифрова обізнаність населення та потреба у відповідності європейським стандартам, залишаються актуальними.

Європейський Союз активно підтримує розвиток дистанційного банкінгу через Директиву PSD2, яка сприяє співпраці між банками та фінтех-компаніями, розширюючи доступ до фінансових послуг. Для України впровадження таких стандартів є важливим кроком до інтеграції у європейський фінансовий простір і забезпечення сучасного рівня обслуговування.

Таким чином, розвиток дистанційного банкінгу в Україні має стратегічне значення для інтеграції у глобальну фінансову систему, забезпечення доступності послуг і підвищення фінансової інклюзії. Адаптація до європейських норм, технологічна модернізація та просвітницька робота з населенням є ключовими факторами успіху.

На основі аналізу сучасного стану, викликів і перспектив розвитку дистанційного банкінгу сформульовано такі рекомендації:

- Розширення охоплення клієнтів має супроводжуватися підвищенням якості та доступності сервісів. Особливу увагу слід приділити інструментам персоналізованої аналітики, які допоможуть клієнтам краще розуміти фінансові потоки, приймати обґрунтовані рішення та ефективніше планувати бюджет.

- Для сталого розвитку онлайн-банкінгу необхідна чітка стратегія цифрової трансформації. Вона має забезпечити швидке впровадження інновацій, високу продуктивність платформ і відповідність сучасним стандартам безпеки, масштабованості та клієнтоорієнтованості.

- Адаптація законодавства повинна враховувати швидкий технологічний прогрес. Рекомендується створити гнучке регуляторне середовище, яке сприятиме появі нових цифрових продуктів і водночас гарантуватиме захист прав користувачів.

Особливу роль у розвитку дистанційного банкінгу відіграють сервіси для управління особистими фінансами, такі як інструменти прогнозування витрат і доходів, автоматизовані програми заощаджень і планування. Ці функції підвищують цінність онлайн-банкінгу та сприяють довгостроковій лояльності клієнтів.

До перспективних рішень, які можуть бути адаптовані в Україні, належать:

- Проєкт "SmartyPig" (WestBank, Великобританія), який працює як соціальна мережа для встановлення фінансових цілей і залучення друзів до заощаджень, сприяючи фінансовій дисципліні.

- Програма "Keep the Change" (Bank of America), що автоматично перераховує залишок після округлення покупок на ощадний рахунок, стимулюючи пасивне накопичення.

- Кобренд-карта CIBC Bank (Канада) у партнерстві з мережею Tim Hortons, оснащена інтерактивними кнопками для цільових платежів, що є прикладом гейміфікації банківських сервісів.

- P2P-системи переказів (Oborau, Hal-Cash від Bankinter, POPmoney від PNCBank), які дозволяють здійснювати транзакції за номером телефону без введення банківських даних, підвищуючи зручність і швидкість.

Успішні іноземні кейси демонструють потенціал для їх адаптації в Україні, враховуючи зростання фінансової грамотності, розширення доступу до інтернету та вдосконалення регуляторного середовища у сфері кібербезпеки й електронного документообігу.

Таблиця 2.9 – Напрями розвитку дистанційного банкінгу України

Напрямок	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Характеристика
Адаптація до європейських стандартів	Впровадження міжнародних стандартів безпеки (PSD2, GDPR), інтеграція з європейськими платіжними системами.	Поглиблене інтегрування з фінансовими інститутами ЄС та системами, спрощення платежів між країнами ЄС і Україною.	Продовження інтеграції з європейськими платіжними системами та мобільними додатками для трансграничних платежів.	Адаптація до стандартів ЄС дозволяє спростити фінансові операції та покращити безпеку для користувачів.
Розвиток цифрових платіжних інструментів	Впровадження нових інструментів для швидких міжнародних переказів та мобільних платежів через додатки.	Розширення функціоналу мобільних додатків, інтеграція з іншими цифровими фінансовими платформами ЄС.	Підвищення ефективності цифрових карток, запуск нових платіжних сервісів для бізнесу та споживачів.	Війна спонукала до прискореного розвитку цифрових платіжних інструментів для підтримки фінансової інфраструктури країни.
Безпека транзакцій та захист даних	Впровадження багатофакторної аутентифікації, шифрування даних відповідно до європейських норм.	Вдосконалення системи захисту від фішингу, використання блокчейн-технологій для захисту даних.	Запуск нових протоколів безпеки для транзакцій, інтеграція з європейськими системами для захисту від кіберзагроз.	В умовах війни посилена увага до захисту від кіберзагроз, враховуючи зростаючий ризик атак на фінансову інфраструктуру.
Регулювання та законодавчі ініціативи	Оновлення українського законодавства щодо дистанційних платежів і фінансової інклюзії, наближення до вимог ЄС	Прийняття законів, що забезпечують захист дистанційних платежів і фінансової безпеки на рівні ЄС.	Спрощення процедур доступу до фінансових послуг для клієнтів з урахуванням європейських стандартів.	Війна впливає на регулювання фінансового сектору, вимагаючи нових підходів до контролю та захисту клієнтів.
Інфраструктура та доступність послуг	Поліпшення доступу до онлайн-банкінгу в умовах обмежень, запуск нових цифрових сервісів.	Розширення інфраструктури для надання послуг через мобільні додатки, розвиток безконтактних технологій.	Забезпечення стабільної роботи сервісів навіть у воєнний час, забезпечення безперебійного доступу до послуг.	Гнучкість і адаптивність інфраструктури банку стають критичними під час війни для підтримки доступності послуг.
Підвищення фінансової грамотності	Кампанії з навчання клієнтів використанню нових онлайн-сервісів, особливо для старшого покоління.	Поширення інформації про можливості використання європейських цифрових інструментів у банківських операціях.	Продовження освітніх ініціатив для клієнтів з акцентом на фінансову безпеку в умовах війни та євроінтеграції.	Війна підвищує важливість фінансової грамотності для захисту особистих фінансів та ефективного використання онлайн-банкінгу.

Джерело: розроблено автором

Попри прогрес, в Україні залишаються перешкоди для розвитку дистанційного банкінгу, зокрема недостатня цифрова компетентність окремих груп населення, слабка інфраструктура в регіонах і недосконалість правового регулювання фінтех-рішень. Утім, глобальний тренд цифровізації та необхідність адаптації до цифрової економіки вимагають активних дій від держави, банківського сектору та освітніх ініціатив для подолання цих бар'єрів і впровадження інновацій у фінансову систему.

Для успішної адаптації до європейських стандартів необхідно удосконалити законодавчу та нормативну базу, що регулює діяльність дистанційного банкінгу. Зокрема, важливо забезпечити надійний захист персональних даних користувачів, впроваджуючи сучасні технології шифрування та багатофакторної аутентифікації. Крім того, потрібно посилити фінансову грамотність населення через просвітницькі програми, що дозволить людям впевнено користуватися новими цифровими послугами. Важливо також забезпечити доступ до інтернет-послуг у віддалених регіонах, щоб дистанційний банкінг став доступним для широкого кола користувачів.

У найближчій перспективі розвиток дистанційного банкінгу в Україні має всі шанси на зростання завдяки технологічним інноваціям, таким як блокчейн, штучний інтелект і автоматизація банківських процесів. Важливими напрямками також є інтеграція з міжнародними платіжними системами та розвиток цифрових валют, що дозволить Україні збільшити своє вплив на міжнародних фінансових ринках. Успішна реалізація цих заходів сприятиме зміцненню фінансової стабільності та розвитку економіки країни.

Отже, удосконалення розвитку дистанційного банкінгу є важливим етапом для інтеграції України в європейську фінансову систему. Забезпечення безпеки, доступності та зручності для користувачів дистанційних банківських послуг стане основою для розвитку економіки та підвищення рівня життя громадян. Враховуючи євроінтеграційні процеси, Україна має всі можливості для досягнення високих стандартів у сфері фінансових технологій та послуг.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна сформулювати такі висновки:

Дистанційний банкінг є ключовим елементом сучасної банківської системи, який активно розвивається завдяки впровадженню передових технологій і цифровізації фінансових послуг. Цей підхід забезпечує високий рівень доступності, безпеки та ефективності фінансових операцій, що є важливими факторами для підвищення якості обслуговування клієнтів. Інноваційні рішення, зокрема мобільні додатки та онлайн-банкінг, знижують операційні витрати банків і забезпечують зручність для користувачів, сприяючи зростанню їхньої задоволеності та лояльності. Для забезпечення подальшого прогресу необхідно постійно вдосконалювати технології та адаптувати їх до мінливих умов ринку й потреб клієнтів.

Дистанційний банкінг став невід'ємною частиною фінансової інфраструктури, надаючи клієнтам зручні інструменти для здійснення транзакцій. Різноманітність його форм — інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, необанкінг і телефонний банкінг — дозволяє банкам відповідати запитам різних груп користувачів. Кожна з цих форм має свої сильні та слабкі сторони, які впливають на їхню функціональність залежно від технічних можливостей і потреб клієнтів. Технології, такі як блокчейн, штучний інтелект і біометрична аутентифікація, значно підвищують безпеку та продуктивність дистанційних сервісів, сприяючи модернізації банківської системи.

Євроінтеграційні процеси відіграють важливу роль у розвитку дистанційного банкінгу в Україні. Завдяки гармонізації з європейськими стандартами українські банки вдосконалюють свої технології, підвищуючи доступність і безпеку фінансових послуг. Євроінтеграція сприяє появі нових фінансових продуктів, таких як мобільний і онлайн-банкінг, що відповідають європейським вимогам до безпеки та якості. У період війни в Україні значення дистанційного банкінгу зросло, оскільки обмеження фізичного доступу до

банківських відділень підштовхнули клієнтів до використання цифрових платформ. Дотримання європейських стандартів, зокрема щодо захисту даних, посилює довіру до цих сервісів і сприяє інтеграції України в глобальну фінансову систему.

Аналіз поточного стану ринку дистанційного банкінгу в Україні вказує на його активне зростання, зумовлене впровадженням інноваційних технологій і цифрових рішень. Збільшення популярності безконтактних платежів, токенизованих карток і мобільних додатків для банкінгу підтверджує їхню зручність і доступність для широкої аудиторії. Проте демографічні зміни, спричинені війною, скоротили кількість активних користувачів інтернету, що може уповільнити подальший розвиток цього сегмента. Незважаючи на ці виклики, провідні банки, такі як «ПриватБанк» і «Monobank», продовжують інвестувати в цифрові технології, забезпечуючи клієнтам швидкий і безпечний доступ до фінансових сервісів. У перспективі ключову роль відіграватимуть технології штучного інтелекту, блокчейну та криптовалют, які вже частково застосовуються в окремих фінансових продуктах.

Аналіз факторів впливу євроінтеграційних процесів на дистанційний банкінг в Україні показує, що вони значно сприяють прогресу банківського сектора. Гармонізація українського законодавства з європейськими нормами, впровадження передових технологій, посилення безпеки та захисту даних є основними драйверами розвитку. У воєнний період дистанційний банкінг став критично важливим інструментом для здійснення фінансових операцій. Урахування таких факторів, як технологічні нововведення, зміни у споживацькій поведінці, економічна ситуація, політична стабільність і конкуренція на ринку, дозволяє банкам адаптувати свої стратегії до сучасних реалій, забезпечуючи їхній стійкий розвиток у цифровому середовищі.

Досвід країн ЄС у сфері дистанційного банкінгу демонструє різноманітність підходів і рівнів розвитку. Лідерами є країни з високим рівнем цифрової обізнаності та розвиненою інфраструктурою, зокрема Фінляндія, Данія та Швеція, де більшість населення активно використовує онлайн-банкінг. У цих країнах

державна підтримка, співпраця з фінансовими установами та інновації в мобільних платежах прискорили поширення цифрових сервісів. Водночас країни з нижчим рівнем цифровізації, як Болгарія та Румунія, стикаються з обмеженим доступом до інтернету та недостатньою цифровою грамотністю, хоча й демонструють поступовий прогрес. Порівняння цих країн підкреслює важливість інфраструктурних інвестицій і державних програм для успішного розвитку дистанційного банкінгу.

Удосконалення дистанційного банкінгу в Україні є важливим кроком до модернізації фінансового сектора, що сприяє підвищенню фінансової інклюзії та безпеці транзакцій. Українські банки, зокрема АТ КБ «ПриватБанк», успішно адаптуються до європейських стандартів, впроваджуючи сучасні технології та посилюючи захист персональних даних. Розвиток цифрових платіжних інструментів і їх інтеграція з європейськими системами підвищують доступність фінансових послуг, особливо в умовах війни. Однак для повноцінної інтеграції в європейську фінансову екосистему необхідно продовжити вдосконалення нормативної бази, підвищення фінансової грамотності громадян і забезпечення доступу до інтернету в віддалених регіонах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л., Ясковець І. Дистанційний банкінг в Україні. Scientific Collection «InterConf». 2023. № 150. С. 48–52.
2. Болдова А. А., Болдов А. О. Диджиталізація банківських сервісів як передумова подальшого розвитку фінансового простору України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-8> (дата звернення: 26.05.2025)
3. Брегеда О. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Грааль науки*. 2024. № 42. С. 61-68.
4. Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109). С. 122-128.
5. Болдуєва О. В., Болдуєв М. В., Лищенко О. Г. Інформаційні системи та фінансові технології в міжнародній банківській індустрії. 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*. 2024. № 8. URL: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.8.8> (дата звернення: 26.05.2025)
6. Варцаба В. І., Заславська О. І. *Сучасне банківництво: теорія і практика*: навч. посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. 364 с.
7. Владика Ю. П., Безугла Л. С., Турова Л. Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 42. С. 285-291.
8. Вовчак О.Д., Гонгало Н.М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. *Вісник університету банківської справи*. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51.

9. Гасій О., Скорба О., Рошко Н. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100> (дата звернення: 26.05.2025)
10. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211.
11. Дем'яненко І. В., Погукаєва А. А. Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрями розвитку. *Ефективна економіка*. 2023. № 1. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.1.37> (дата звернення: 26.05.2025)
12. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. Випуск 3. С. 8-25.
13. Дубина М. В., Шеремет О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162.
14. Дячук Д. Дистанційне банківське обслуговування: проблеми впровадження та перспективи розвитку. *Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика: збірник наукових праць здобувачів вищої освіти і молодих учених*. Хмельницький : ХНУ. 2021. С. 45-47.
15. Єсіна О. Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2023. № 1 (48). С. 209-213.
16. Заславська О. І., Петканич М.-В. М. Цифрова трансформація банківського бізнесу в умовах розвитку фінансових технологій. *Науковий вісник Ужгородського Університету. Серія Економіка*. 2023. № 2 (62). С. 116–122.
17. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 25. Ч. 2. С. 575–585.
18. Караєва Н. В. WEB- та мобільні технології в економіці: конспект лекцій. Київ: НТУ КПП ім. Ігоря Сікорського, 2017. 158 с.

19. Кількість завантажень мобільних застосунків. Google Play. URL: <http://surl.li/pegoob> (дата звернення: 26.05.2025)
20. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку необанкінгу в Україні. *Вісник Львівського національного аграрного університету*. 2020. № 27. С. 117–120.
21. Коваленко В. В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115–121.
22. Корицька О., Кухта І. Диджиталізація банків України: сучасні тренди та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-89> (дата звернення: 26.05.2025)
23. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія Право*. 2024. Випуск 84. частина 1. С. 305-310.
24. Ларіонова К. Л., Дячук Д. І. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021, № 6, Том 1. С. 280-287.
25. Латковська Т. А., Марущак А. В., Олексій У. О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34.
26. Лункіна Т. І., Бурковська А. В., Гуліч К. О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. № 2. С. 27–35.
27. Малишко Є. О. Диджиталізація на фінансовому ринку: переваги та недоліки. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-34> (дата звернення: 26.05.2025)
28. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.
29. Огієнко В. І., Боярко І. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків. *Фінансовий простір*. 2023. № 4 (12). С. 44-52.

30. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-onoviv-perelik-sistemno-vajlivih-bankiv-13732> (дата звернення: 26.05.2025)

31. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/news/2017/12/15/ukrajinci-nazvali-privat24-nayzruchnishim-mobilnim-bankom> (дата звернення: 26.05.2025)

32. Охрименко І. Б., Шуляк Д. А. Інновації open-banking у розвитку банкострахування. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 11 (17). С. 193–208.

33. Порівняння пошукових запитів банків у Google Trends. Інструмент аналізу пошукових запитів Google Trends. URL: <http://surl.li/zcjajz> (дата звернення: 26.05.2025)

34. Рейтинг банківських додатків. Forbes. URL: <http://surl.li/vtinrt> (дата звернення: 26.05.2025)

35. Романовська Ю. А., Складанюк М. С. Диджиталізація банківського сектору в умовах пандемії. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-4> (дата звернення: 26.05.2025)

36. Сервіс швидкого розрахунку в ресторанах від «Monobank». IT-community. URL: <https://itc.ua/news/»Monobank»-zapustiv-servis-shvidkogo-rozrahunku-v-kafe-ta-restoranah/> (дата звернення: 26.05.2025)

37. Функціонал мобільних банківських додатків. Асоціація ЄМА. URL: <https://www.ema.com.ua/business/openapigroup/> (дата звернення: 26.05.2025)

38. Холявко Н. І., Козлянченко О. М. Світові тенденції диджиталізації банківського сектору. *Проблеми економіки*. 2021. № 2 (48). С. 217–224.

39. Epravda (2024). Як війна вплинула на активність українців у мережі. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2024/04/9/712144/> (дата звернення: 26.05.2025).

40. Eurostat (2023) Частка населення ЄС, яка користувались послугами інтернет-банкінгу протягом 2014-2023 рр., %. URL:

<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en> (дата звернення: 26.05.2025).

41. Mastercard (2023 – 5 квітня) 51% українців готові користуватися виключно цифровим банкінгом. URL: <https://www.mastercard.com/news/eemea/uk-ua/> (дата звернення: 26.05.2025).

42. Statista. (2024). Banking - Ukraine. URL: <https://www.statista.com/outlook/co/digital-connectivity-indicators/banking/ukraine> (дата звернення: 26.05.2025).

43. Statista. (2023). Share of bank account holders processing banking matters via online banking (PC or laptop) or mobile banking (smartphone or tablet) worldwide 2023, by country. URL: <https://www.statista.com/statistics/1440760/mobile-and-online-banking-penetration-worldwide-by-country/> (дата звернення: 26.05.2025).

44. Forinsurer. URL: <https://forinsurer.com/rating-banks> (дата звернення: 26.05.2025).

45. Chainalysis. URL: <https://blog.chainalysis.com/reports/2022-global-crypto-adoption-index/> (дата звернення: 26.05.2025).

46. Digital banking in the financial services market of Ukraine. URL: https://visnyk.fem.sumdu.edu.ua/issues/2_2024/2.pdf (дата звернення: 26.05.2025).

47. Digital and financial services demonstrate the fastest European integration – IER event. 19 February, 2025. URL: <https://www.irf.ua/en/czyfrovi-ta-finansovi-posludy-demonstruyut-najbilsh-shvydku-yevrointegraciyu-zahid-ied/> (дата звернення: 26.05.2025).

48. Ozone API. Ukraine – Open Banking Tracker. URL: <https://ozoneapi.com/the-global-open-data-tracker/atlas/ukraine> (дата звернення: 26.05.2025).

49. VoxUkraine. White Book of Reforms 2025: Monetary Policy and Banking Sector. URL: <https://voxukraine.org> (дата звернення: 26.05.2025).

50. International Renaissance Foundation. Цифрові та фінансові послуги демонструють найшвидшу євроінтеграцію. URL: <https://www.irf.ua> (дата звернення: 26.05.2025).

51. Open4Business. Integration into the EU's Digital Market. URL: <https://open4business.com.ua/en/tag/european-integration> (дата звернення: 26.05.2025).

52. Eurostat. Digital society statistics – internet use and online banking. 2023. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat> (дата звернення: 26.05.2025).

53. Mastercard. Four European takes on Open Banking. URL: <https://www.mastercardservices.com> (дата звернення: 26.05.2025).

54. Ziółkowska, K. Digitalization of Financial Services in European Countries: Evaluation and Comparative Analysis. // Journal of International Studies. 2022. Vol. 15(1). P. 60–74.

55. European Central Bank. The digital transformation of the banking sector. 2023. URL: <https://www.ecb.europa.eu> (дата звернення: 26.05.2025).

56. The Guardian. How Sweden became the most cashless society. 2025. URL: <https://www.theguardian.com> (дата звернення: 26.05.2025).

ДОДАТКИ

Додаток А

Динаміка активності пошукових термінів банків в Україні за

12.06.2024 – 12.09.2024 рр. [33]



**Рейтингові показники банків України
станом на вересень 2023 року [33]**

Монобанк (Універсалбанк)	ПриватБанк	Sense Bank	Ощадбанк	Пум Банк
ТОП-10 рейтинг найбільших банків: депозити фізичних осіб, тис.грн.				
44 659 365	290 030 221	46 258 820	128 798 695	38 611 078
ТОП-10 рейтинг найбільших банків: депозити юридичних лиц, тис.грн.				
-	70 446 043	-	58 566 989	32 238 857
ТОП-10 рейтинг найбільших банків: кредити фізособам, тис. грн.				
25 322 664	73 596 983	34 031 442	17 744 422	22 257 611
ТОП-10 рейтинг найбільших банків: кредити юрособам, тис. грн.				
-	184 010 558	39 609 192	95 478 213	38 093 892

**Порівняльна характеристика діяльності банків України
станом на вересень 2023 року [44]**

Показники	Монобанк	ПриватБанк	Sense Bank	Ощадбанк	Пум Банк
Кількість співробітників, осіб.	2000	22100	5 тис	29 тис	8500
Кількість клієнтів (приватні особи)	7,1 млн.	18 млн.	3 млн.	5,9 млн.	1, 3 млн.
Кількість відділень	-	1521	201	1679	241
Картки	Чорна, Platinum, Iron, Біла, Дитяча, ЄПідтримка	Універсальна, Універсальна-Голд, Юніор, Для виплат, Преміум, Інтернет, Соціальна, Пенсійна, ЄПідтримка	Біла, Чорна, Графіт, Простір, Хамелеон, Вигода, Ред 2.0	Моя картка, Цифрова, АТБ, картка Киянина, Муніципальна	ВсеМожу Онлайн, ВсеКАРТА, Black Platinum, Premiere
Кешбек	До 20%	- 50% на транспорт Акції партнерів	Акції партнерів	Каталог винагород	Кеш бек від банку + відсоток партнера
Партнерські програми	Rozetka, Comfy. Алло, Ябло, Цитрус, Foxtrot, Уніцентр, MOYO/, StyliS, SAS, Sport Life	WOG, Rozetka, YAKABOO, EVA,	FLOWERS.UA DON PION LoraShen DUNA «Sushi Icons» MAUDAU MOYO PROIZD.ua F.ua ADONIS	Сільпо, Zabka, «Планета Кіно», Bolt Food	WOG, MOYO, АНЦ, Аптека Копійка, proizd.ua, ARGO, аптека ШАР, Master Zoo, BSpartner, Adonis, Flowers.ua, TEAHOUSE, SAT, Duna
Річний відсоток за кредит (у розрахунку 100 000 грн.)	44,26%	52,53%	35-49% 1,55-2,25% обслуговування	56-40%	35,58%
Пільговий період, дні	62	55	62	62-92	62
Кредитний ліміт без застави, грн.	100 000	300 000	100 000	250 000	300 000
Річний відсоток по депозиту (у розрахунку 100 000 грн.)	15,5%	14%	17%	13,5%	16%