

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 «Банківський бізнес»

Форма здобуття освіти: очна (денна)

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему «Розвиток дистанційного банкінгу в Україні»

здобувача Трофименко Ксенії Олександрівни
(Прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис здобувача)

Науковий керівник:

канд.екон.наук, доцент,

професор кафедри банківської справи та страхування
(наукова ступінь, учене звання, посада)

(підпис)

І. Б. Охрименко
(Прізвище, ініціали)

**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 2026

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 74 сторінки, 15 таблиць, 4 рисунки, список використаних джерел з 56 найменувань.

«Розвиток дистанційного банкінгу в Україні»

Об'єктом дослідження є банківська діяльність в Україні в умовах цифровізації фінансових послуг.

Предметом дослідження виступають економічні відносини, механізм та інструменти розвитку дистанційного банкінгу.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – визначення суті та ключових аспектів функціонування дистанційного банкінгу, виділення основних тенденцій, проблем і перспектив його розвитку в Україні в сучасних умовах та розробка пропозицій щодо вдосконалення.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні завдання:

- розкриття сутності дистанційного банкінгу та його еволюції;
- характеристику видів і інструментів дистанційного банківського обслуговування;
- аналіз нормативно-правового забезпечення функціонування дистанційного банкінгу;
- оцінку сучасного стану його розвитку в Україні, дослідження діяльності банків у сфері дистанційного обслуговування;
- визначення основних проблем і перспектив розвитку, а також формування пропозицій щодо вдосконалення дистанційного банкінгу.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Рекомендації щодо модернізації технологічної бази, посилення кіберзахисту та впровадження новітніх методів ідентифікації створюють основу для якісного стрибка у діяльності банків. Це не лише підвищить конкурентність та довіру з боку клієнтів, а й стане драйвером інтеграції вітчизняних фінансових послуг у цифровий простір Європи.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2026.

Рік захисту роботи 2026.

Ключові слова: дистанційний банкінг, цифровізація банківської діяльності, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, дистанційне банківське обслуговування, фінансові технології (FinTech), цифрові банківські сервіси, кібербезпека, відкритий банкінг, банківські інновації.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ	6
1.1 Сутність, поняття та еволюція дистанційного банкінгу	6
1.2 Види та інструменти дистанційного банківського обслуговування	15
1.3 Нормативно-правове забезпечення та чинники розвитку дистанційного банкінгу	22
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СТАНУ ТА СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКУ В УКРАЇНІ	29
2.1. Сучасний стан розвитку дистанційного банкінгу в Україні	29
2.2. Стратегічні напрями та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні	46
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах цифровізації економіки дистанційний банкінг виступає одним із ключових напрямів розвитку банківської системи та фінансового ринку загалом. Активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, поширення мережі Інтернет і мобільних пристроїв, а також зміна поведінкових моделей споживачів фінансових послуг зумовлюють зростання попиту на дистанційні банківські сервіси. Особливої актуальності зазначена тема набуває в Україні, де процеси цифрової трансформації банківського сектору значно активізувалися під впливом глобалізаційних тенденцій, розвитку фінансових технологій та необхідності забезпечення безперервності обслуговування клієнтів. Водночас існують проблеми, пов'язані з рівнем кібербезпеки, довірою користувачів до цифрових сервісів, а також нерівномірністю доступу до сучасних технологій, що обумовлює необхідність ґрунтовного наукового дослідження цієї проблематики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання розвитку дистанційного банкінгу знайшли відображення у працях науковців. Значний внесок у дослідження теоретичних засад банківської діяльності та впливу інновацій на фінансовий сектор у міжнародній практиці було здійснено фахівцями провідних інституцій, таких як Банк міжнародних розрахунків [48], Європейський центральний банк [49] та Міжнародний валютний фонд [50], які детально розглядали роль цифрових технологій у трансформації сучасних фінансових послуг.

Серед українських дослідників вагомий внесок у вивчення проблем розвитку вітчизняної банківської системи та дистанційного обслуговування клієнтів здійснили А. С. Абрамова [1], Л. А. Аврамчук та І. В. Ясковець [2], Д. О. Бірюк [3], І. Б. Охрименко [5], Х. Петришин та Н. Блащук-Дев'яткіна [6], О. А. Брегеда [7, 8], У. Грудзевич та В. Єрмоленко [12], О. В. Дзюблюк [14], Д. І. Дудука [15], Ю. В. Кривенко [19], Т. Латковська [20], А. Медвідь [21], а також Т. Бала та Л. П. Бондаренко [47]. Незважаючи на значну кількість наукових праць, окремі

аспекти, зокрема стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу в умовах сучасних викликів та адаптація зарубіжного досвіду до українських реалій, залишаються недостатньо дослідженими, що зумовлює необхідність подальших наукових розвідок.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення суті та ключових аспектів функціонування дистанційного банкінгу, виділення основних тенденцій, проблем і перспектив його розвитку в Україні в сучасних умовах та розробка пропозицій щодо вдосконалення.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення комплексу взаємопов'язаних **завдань**:

- розкриття сутності дистанційного банкінгу та його еволюції;
- характеристику видів і інструментів дистанційного банківського обслуговування;
- аналіз нормативно-правового забезпечення функціонування дистанційного банкінгу;
- оцінку сучасного стану його розвитку в Україні, дослідження діяльності банків у сфері дистанційного обслуговування;
- визначення основних проблем і перспектив розвитку, а також формування пропозицій щодо вдосконалення дистанційного банкінгу.

Об'єктом дослідження є банківська діяльність в Україні в умовах цифровізації фінансових послуг.

Предметом дослідження виступають економічні відносини, механізм та інструменти розвитку дистанційного банкінгу.

У процесі виконання роботи використано сукупність загальнонаукових і спеціальних **методів дослідження**, серед яких методи аналізу та синтезу застосовано для узагальнення теоретичних підходів до визначення сутності дистанційного банкінгу; історичний метод – для дослідження його еволюції; порівняльний метод – для аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду;

статистичний метод – для оцінки сучасного стану розвитку дистанційного банкінгу в Україні; графічний метод – для наочного представлення результатів дослідження; системний підхід – для комплексного вивчення досліджуваного явища.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Рекомендації щодо модернізації технологічної бази, посилення кіберзахисту та впровадження новітніх методів ідентифікації створюють основу для якісного стрибка у діяльності банків. Це не лише підвищить конкурентність та довіру з боку клієнтів, а й стане драйвером інтеграції вітчизняних фінансових послуг у цифровий простір Європи.

Інформаційна база дослідження. Публікації науковців у сфері дистанційного банківського обслуговування; офіційні публікації Національного банку України; нормативно-законодавча база, що стосується питань дистанційного банкінгу; статистичні дані Національного банку України.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Робота викладена на 74 сторінках та містить 4 рисунки і 15 таблиць, список використаних джерел з 52 найменувань.

Таким чином, обрана тема є актуальною як з наукової, так і з практичної точки зору, оскільки спрямована на дослідження сучасних тенденцій розвитку банківського сектору та пошук ефективних шляхів удосконалення дистанційного банкінгу в Україні.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність, поняття та еволюція дистанційного банкінгу

У сучасних умовах розвитку цифрової економіки дистанційний банкінг є невід'ємною складовою функціонування банківської системи, що забезпечує надання фінансових послуг клієнтам без необхідності фізичного відвідування банківських установ. Його економічна сутність полягає у трансформації традиційних банківських операцій у цифровий формат із використанням інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяє підвищити ефективність банківської діяльності, знизити витрати та розширити доступ клієнтів до фінансових послуг.

На думку Брегеда О.А [8], дистанційний банкінг розглядається як сукупність банківських послуг, що надаються за допомогою віддалених каналів доступу, таких як інтернет та мобільні пристрої. Особливий акцент автор робить на ролі технологій ідентифікації, зокрема системи BankID, яка дозволяє ефективно й безпечно ідентифікувати клієнтів у цифровому просторі, що особливо актуально у сучасних умовах швидкої цифровізації суспільства.

Аврамчук Л.А. та Ясковець І.В [2] зазначають зручність і швидкість доступу до банківських операцій завдяки ДБО, наголошуючи на перевагах, таких як економія часу, гнучкість умов обслуговування та підвищена безпека транзакцій завдяки сучасним методам шифрування і автентифікації користувачів.

Іншу перспективу пропонують Блащук-Дев'яткіна Н.З. та Петришин Х.Р [6], які визначають дистанційне банківське обслуговування як стратегічний напрям розвитку банківських послуг, що базується на використанні інтернет-технологій і дозволяє банкам зменшити операційні витрати, підвищити якість обслуговування та забезпечити доступність послуг для широкого кола клієнтів. Автори також

наголошують, що саме завдяки сучасним технологіям стало можливим суттєво спростити взаємодію між банком і клієнтом, перетворивши її на зручну і доступну процедуру, доступну у будь-який час і в будь-якому місці.

Дистанційний банкінг слід розглядати як форму організації банківського обслуговування, яка базується на застосуванні сучасних технологій для здійснення фінансових операцій у режимі реального часу через електронні канали зв'язку. Він охоплює широкий спектр послуг, включаючи управління рахунками, здійснення платежів, переказ коштів, кредитування, інвестування та інші фінансові операції. Основною особливістю дистанційного банкінгу є відсутність прямого контакту між клієнтом і банком, що забезпечується за рахунок цифрових платформ і сервісів [5].

Економічна сутність дистанційного банкінгу найбільш повно проявляється через виконувані ним функції та його роль у трансформації сучасної банківської системи. У першу чергу, дистанційний банкінг виступає ефективним інструментом оптимізації витрат банківських установ. Завдяки скороченню потреби у розгалуженій мережі фізичних відділень, зменшенню витрат на їх утримання, оренду приміщень, комунальні послуги та обслуговування персоналу банки отримують можливість суттєво знизити операційні витрати. Крім того, автоматизація більшості банківських процесів дозволяє мінімізувати людський фактор, підвищити швидкість обробки операцій та знизити ймовірність помилок. У довгостроковій перспективі це сприяє підвищенню ефективності діяльності банків та формуванню більш гнучкої організаційної структури [11].

Водночас дистанційний банкінг є важливим фактором підвищення конкурентоспроможності банківських установ. У сучасних умовах фінансовий ринок характеризується високим рівнем конкуренції, де вирішальне значення мають якість обслуговування, швидкість надання послуг та інноваційність продуктів. Дистанційні канали обслуговування дозволяють банкам значно розширити спектр послуг, включаючи миттєві платежі, онлайн-кредитування, дистанційне відкриття рахунків та інші цифрові сервіси. Це створює додаткові конкурентні переваги та дозволяє залучати нових клієнтів, утримувати існуючих і формувати довгострокові відносини з ними. Крім того, завдяки використанню

цифрових технологій банки можуть забезпечувати більш персоналізований підхід до обслуговування, адаптуючи свої пропозиції до індивідуальних потреб клієнтів.

Особливу роль дистанційний банкінг відіграє у забезпеченні фінансової інклюзії, яка є важливим аспектом соціально-економічного розвитку держави. Завдяки використанню цифрових каналів доступу банківські послуги стають доступними для широких верств населення, включаючи жителів віддалених і сільських регіонів, де традиційна банківська інфраструктура є недостатньо розвиненою або взагалі відсутня. Це сприяє залученню населення до фінансової системи, підвищенню рівня фінансової грамотності та активізації економічної діяльності. У результаті дистанційний банкінг виконує не лише економічну, але й соціальну функцію, сприяючи зменшенню фінансової нерівності та розширенню можливостей для різних груп населення [12].

Сутність дистанційного банкінгу також тісно пов'язана з розвитком фінансових технологій (FinTech), які виступають основним драйвером інновацій у банківському секторі. Впровадження сучасних технологій, таких як мобільні додатки, хмарні обчислення, штучний інтелект, машинне навчання та блокчейн, суттєво змінює підходи до організації банківських процесів. Зокрема, мобільні додатки забезпечують постійний доступ клієнтів до фінансових послуг, дозволяючи здійснювати операції в режимі реального часу незалежно від місця перебування. Хмарні технології створюють можливості для ефективного зберігання та обробки великих обсягів даних, забезпечуючи гнучкість і масштабованість банківських систем.

Використання штучного інтелекту та аналітики великих даних дозволяє банкам більш точно оцінювати потреби клієнтів, прогнозувати їхню поведінку та пропонувати індивідуалізовані фінансові продукти. Наприклад, алгоритми машинного навчання можуть аналізувати транзакційну активність клієнтів і формувати персоналізовані пропозиції щодо кредитування або інвестування. Одночасно ці технології використовуються для виявлення підозрілих операцій і запобігання шахрайству, що підвищує рівень безпеки дистанційного банкінгу [7].

Не менш важливим є застосування технології блокчейн, яка забезпечує

високий рівень прозорості та надійності фінансових операцій. Завдяки використанню розподілених реєстрів банки можуть зменшити витрати на обробку транзакцій, скоротити час їх виконання та мінімізувати ризики несанкціонованого втручання. Хоча ця технологія ще не набула повного поширення у банківському секторі, її потенціал для розвитку дистанційного банкінгу є значним [21].

У результаті впровадження фінансових технологій відбувається трансформація традиційної моделі банківського бізнесу, яка поступово переходить від орієнтації на фізичну присутність клієнта до створення цифрових екосистем. У таких екосистемах банки не лише надають фінансові послуги, але й інтегрують їх із іншими сервісами, формуючи комплексні рішення для задоволення потреб клієнтів. Це змінює саму природу банківської діяльності, перетворюючи банки на універсальні цифрові платформи.

Економічна сутність дистанційного банкінгу полягає не лише у зміні форми надання банківських послуг, але й у глибокій трансформації всієї банківської системи. Він виступає інструментом підвищення ефективності, конкурентоспроможності та доступності фінансових послуг, одночасно сприяючи розвитку інновацій та формуванню нової цифрової економіки.

Для більш глибокого розуміння економічної сутності дистанційного банкінгу доцільно розглянути підходи до визначення цього поняття у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Підходи до визначення сутності дистанційного банкінгу

Автор	Визначення	Основний акцент
Зарубіжні дослідники	Дистанційний банкінг – це надання банківських послуг за допомогою електронних каналів зв'язку	Технологічний підхід
Вітчизняні науковці	Форма організації банківського обслуговування без фізичної присутності клієнта	Організаційний підхід
Банківська практика	Сукупність сервісів для управління фінансами через інтернет і мобільні пристрої	Практичний підхід

Джерело: розроблено автором на основі [11;47;49]

Аналіз наведених підходів у табл.1.1 свідчить про те, що дистанційний банкінг є багатогранним явищем, яке поєднує технологічні, організаційні та економічні аспекти. Усі підходи сходяться в тому, що ключовою ознакою дистанційного банкінгу є використання електронних каналів взаємодії між банком і клієнтом. Водночас кожен із підходів акцентує увагу на різних аспектах цього

явища: технологічному, організаційному або практичному.

Таким чином, економічна сутність дистанційного банкінгу полягає у забезпеченні ефективного, швидкого та доступного банківського обслуговування на основі використання сучасних інформаційних технологій. Він виступає важливим елементом розвитку банківської системи, сприяє підвищенню її ефективності, розширенню клієнтської бази та інтеграції у глобальний фінансовий простір. У сучасних умовах дистанційний банкінг є не лише інструментом оптимізації діяльності банків, але й стратегічним напрямом їх розвитку, що визначає конкурентні позиції на ринку фінансових послуг.

Розвиток дистанційного банкінгу є результатом еволюції банківської діяльності під впливом науково-технічного прогресу, цифровізації економіки та змін у потребах клієнтів. Формування сучасних дистанційних банківських послуг відбувалося поступово, проходячи кілька ключових етапів, кожен із яких характеризується впровадженням нових технологій та розширенням функціональних можливостей банківського обслуговування.

Початковий етап розвитку дистанційного банкінгу пов'язаний із використанням телефонного зв'язку у 1960–1980-х роках. Саме в цей період банки почали впроваджувати системи телефонного обслуговування клієнтів, які дозволяли отримувати інформацію про рахунки та здійснювати окремі операції без відвідування відділення. Хоча функціональність таких систем була обмеженою, вони заклали основу для подальшого розвитку дистанційного банкінгу [11].

Наступний етап припадає на 1980–1990-ті роки і пов'язаний із появою банкоматів та перших електронних систем обслуговування. Встановлення банкоматів дало можливість клієнтам самостійно здійснювати базові банківські операції, такі як зняття готівки, перевірка балансу рахунку та переказ коштів. У цей період також почали розвиватися системи «клієнт-банк», які використовувалися переважно юридичними особами для дистанційного управління рахунками через спеціалізоване програмне забезпечення.

Суттєвий прорив у розвитку дистанційного банкінгу відбувся у 1990-х – на початку 2000-х років із поширенням мережі Інтернет. Саме цей етап

характеризується появою інтернет-банкінгу, який дозволив клієнтам отримувати доступ до своїх рахунків через веб-сайти банків. Це значно розширило можливості дистанційного обслуговування, оскільки клієнти отримали змогу здійснювати широкий спектр фінансових операцій у будь-який час і з будь-якого місця [15].

Подальший розвиток дистанційного банкінгу пов'язаний із стрімким поширенням мобільних технологій у 2000–2010-х роках. Впровадження смартфонів та мобільних додатків сприяло появі мобільного банкінгу, який став одним із найпопулярніших каналів обслуговування клієнтів. Мобільний банкінг забезпечив ще більшу зручність та швидкість доступу до банківських послуг, а також сприяв інтеграції фінансових сервісів у повсякденне життя користувачів.

Сучасний етап розвитку дистанційного банкінгу характеризується активним впровадженням інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, біометрична ідентифікація та відкритий банкінг. Банки переходять до створення цифрових екосистем, які об'єднують різноманітні фінансові та нефінансові сервіси в єдиному цифровому середовищі. Значну роль у цьому процесі відіграють фінансові технології (FinTech), які стимулюють конкуренцію та сприяють появі нових бізнес-моделей у банківському секторі.

Для узагальнення основних етапів розвитку дистанційного банкінгу доцільно представити їх у вигляді рис.1.1.

Аналіз етапів розвитку дистанційного банкінгу на рис.1.1. свідчить про його поступову трансформацію від простих інформаційних сервісів до складних цифрових платформ, що забезпечують комплексне фінансове обслуговування клієнтів. Кожен наступний етап характеризується розширенням функціональних можливостей, підвищенням рівня зручності та доступності банківських послуг, а також зростанням ролі технологій у банківській діяльності [1].

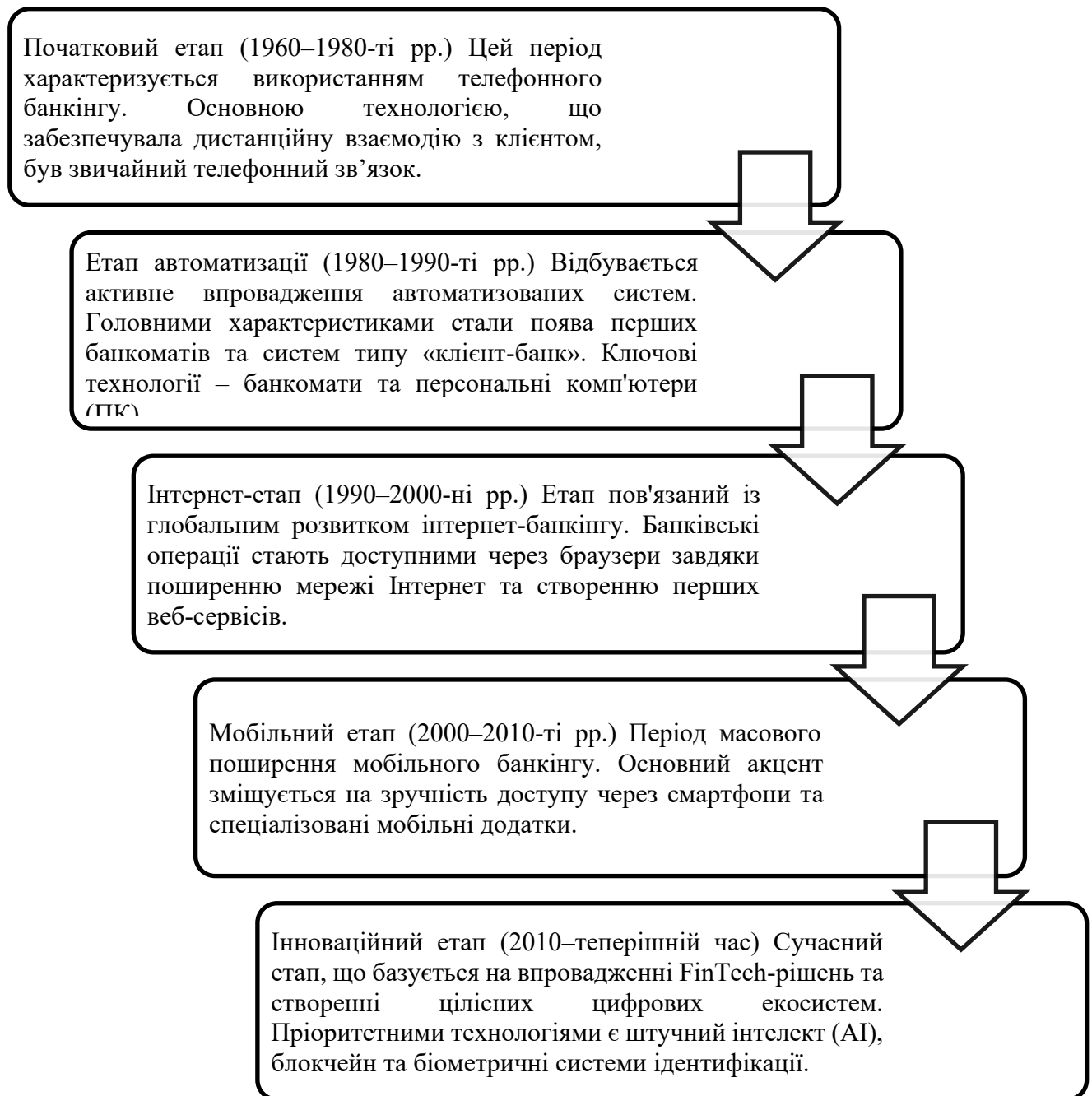


Рисунок 1.1 – Етапи розвитку дистанційного банкінгу у світі

Джерело: розроблено автором на основі [19;21;24;45]

Таким чином, еволюція дистанційного банкінгу у світі демонструє тісний взаємозв'язок між розвитком технологій та трансформацією банківського бізнесу. Сучасний дистанційний банкінг є результатом багаторічного розвитку, що відображає загальні тенденції цифровізації економіки та формує нові стандарти обслуговування клієнтів у фінансовому секторі.

Становлення дистанційного банкінгу в Україні відбувалося під впливом як глобальних тенденцій розвитку фінансових технологій, так і специфічних

соціально-економічних умов функціонування національної банківської системи. Перехід до ринкової економіки, розвиток банківського сектору та поступова інтеграція України у світовий фінансовий простір створили передумови для впровадження сучасних форм банківського обслуговування, зокрема дистанційного банкінгу.

Початковий етап розвитку дистанційного банкінгу в Україні припадає на кінець 1990-х – початок 2000-х років, коли банки почали впроваджувати перші системи дистанційного обслуговування, орієнтовані переважно на корпоративних клієнтів. У цей період активно використовувалися системи «клієнт-банк», які дозволяли підприємствам здійснювати платежі та контролювати рух коштів без безпосереднього відвідування банківських установ. Однак рівень розвитку дистанційних послуг для фізичних осіб залишався низьким через обмежений доступ до Інтернету та недостатній рівень цифрової грамотності населення [33].

Наступний етап пов'язаний із активним розвитком інтернет-банкінгу у 2000–2010-х роках. У цей період українські банки почали пропонувати клієнтам можливість дистанційного управління рахунками через веб-інтерфейси. Поширення мережі Інтернет та зростання кількості користувачів сприяли популяризації таких сервісів, хоча їх функціональність залишалася обмеженою порівняно з сучасними стандартами.

Суттєві зміни у розвитку дистанційного банкінгу в Україні відбулися після 2010 року, коли почалося активне впровадження мобільного банкінгу та інноваційних фінансових технологій. Банки почали створювати мобільні додатки, що забезпечували доступ до широкого спектра банківських послуг у режимі реального часу. Важливу роль у цьому процесі відіграло зростання проникнення смартфонів та розвиток мобільного Інтернету.

Особливого значення розвиток дистанційного банкінгу набув у період після 2014 року, коли банківська система України зазнала суттєвих трансформацій. Умови економічної нестабільності, необхідність підвищення ефективності діяльності банків та оптимізації витрат сприяли активному впровадженню цифрових сервісів. Банки почали орієнтуватися на розвиток дистанційних каналів

обслуговування як одного з ключових напрямів підвищення конкурентоспроможності.

Подальший розвиток дистанційного банкінгу значно прискорився в умовах пандемії COVID-19, яка стимулювала попит на безконтактні фінансові послуги. У цей період дистанційний банкінг став основним каналом взаємодії клієнтів із банками, що зумовило активне вдосконалення цифрових платформ, розширення функціоналу мобільних додатків та впровадження нових сервісів [15].

Сучасний етап розвитку дистанційного банкінгу в Україні характеризується високим рівнем цифровізації банківських послуг, активним впровадженням інноваційних технологій та зростанням конкуренції з боку фінансово-технологічних компаній. Банки створюють цифрові екосистеми, що поєднують різноманітні фінансові сервіси, включаючи платежі, кредитування, інвестування та страхування. Водночас важливими залишаються питання забезпечення кібербезпеки, захисту персональних даних та підвищення довіри клієнтів до дистанційних сервісів.

Для узагальнення особливостей становлення дистанційного банкінгу в Україні доцільно представити основні етапи його розвитку у табл.1.2.

Таблиця 1.2 – Етапи становлення дистанційного банкінгу в Україні

Етап	Період	Характеристика	Особливості
Початковий	кінець 1990-х – поч. 2000-х рр.	Впровадження систем «клієнт-банк»	Орієнтація на бізнес-клієнтів
Інтернет-етап	2000–2010-ті рр.	Поява інтернет-банкінгу	Обмежений функціонал
Мобільний розвиток	після 2010 р.	Розвиток мобільного банкінгу	Зростання доступності послуг
Трансформаційний	після 2014 р.	Активна цифровізація банків	Оптимізація витрат
Сучасний	2020–теперішній час	Розвиток цифрових екосистем	Високий рівень інновацій

Джерело: розроблено автором на основі [8;11;25]

Аналіз процесу становлення дистанційного банкінгу в Україні у табл.1.2. свідчить про його поступовий розвиток від обмежених корпоративних сервісів до комплексних цифрових платформ, що забезпечують широкий спектр фінансових послуг. Важливою особливістю є те, що розвиток дистанційного банкінгу в Україні

відбувався більш динамічно на пізніших етапах, що дозволило швидко впроваджувати сучасні технології та наближатися до міжнародних стандартів.

Таким чином, становлення дистанційного банкінгу в Україні характеризується поєднанням світових тенденцій і національних особливостей, що визначають специфіку його розвитку. Незважаючи на певні труднощі, пов'язані з економічними та технологічними чинниками, дистанційний банкінг в Україні демонструє високі темпи розвитку та має значний потенціал для подальшого вдосконалення.

1.2 Види та інструменти дистанційного банківського обслуговування

У сучасних умовах розвитку банківської системи дистанційний банкінг реалізується через різноманітні канали обслуговування, які відрізняються між собою технологічними особливостями, функціональними можливостями та рівнем зручності для користувачів. Основними видами дистанційного банкінгу є інтернет-банкінг, мобільний банкінг та SMS-банкінг, кожен із яких має власні характеристики та сфери застосування¹².

Інтернет-банкінг є одним із найпоширеніших видів дистанційного банківського обслуговування, який передбачає доступ до банківських послуг через веб-сайт банку з використанням персонального комп'ютера або іншого пристрою з доступом до мережі Інтернет. Цей вид банкінгу дозволяє клієнтам здійснювати широкий спектр операцій, зокрема переглядати стан рахунків, здійснювати платежі та перекази, відкривати депозити, оформлювати кредити та управляти фінансовими ресурсами. Основною перевагою інтернет-банкінгу є його універсальність та доступність, оскільки користувач може отримати доступ до банківських послуг у будь-який час і з будь-якого місця. Водночас до недоліків можна віднести залежність від якості інтернет-з'єднання та ризики кіберзагроз.

Мобільний банкінг є сучасним і найбільш динамічно розвиненим видом

дистанційного банкінгу, що здійснюється за допомогою мобільних додатків, встановлених на смартфонах або планшетах. Його популярність зумовлена високим рівнем зручності, швидкістю виконання операцій та можливістю постійного доступу до банківських послуг. Мобільний банкінг дозволяє не лише виконувати стандартні фінансові операції, але й користуватися додатковими сервісами, такими як оплата комунальних послуг, мобільного зв'язку, здійснення безконтактних платежів, використання QR-кодів та інтеграція з іншими цифровими сервісами. Завдяки використанню сучасних технологій, таких як біометрична ідентифікація, мобільний банкінг забезпечує високий рівень безпеки та персоналізації обслуговування хЗ8ь.

SMS-банкінг є більш простим видом дистанційного банківського обслуговування, який передбачає використання текстових повідомлень для інформування клієнтів про стан їх рахунків та здійснені операції. Основною функцією SMS-банкінгу є надання оперативної інформації про рух коштів, залишки на рахунках, а також підтвердження транзакцій. У деяких випадках цей вид банкінгу дозволяє виконувати обмежений перелік операцій за допомогою спеціальних команд. Перевагою SMS-банкінгу є його доступність навіть за відсутності підключення до Інтернету, що робить його актуальним для користувачів із обмеженим доступом до сучасних технологій. Водночас функціональні можливості цього виду банкінгу є значно обмеженішими порівняно з інтернет- та мобільним банкінгом.

Кожен із зазначених видів дистанційного банкінгу виконує важливу роль у забезпеченні ефективного обслуговування клієнтів та розвитку банківської системи. Вибір конкретного виду залежить від потреб користувачів, рівня їх цифрової грамотності, технічних можливостей та доступу до відповідних технологій. У сучасних умовах банки прагнуть інтегрувати різні канали обслуговування в єдину систему, що забезпечує безперервність і зручність взаємодії клієнта з банком [54].

Для узагальнення основних характеристик видів дистанційного банкінгу доцільно представити їх у вигляді табл.1.3.

Таблиця 1.3 – Характеристика основних видів дистанційного банкінгу

Вид банкінгу	Канал доступу	Основні можливості	Переваги	Недоліки
Інтернет-банкінг	Веб-сайт	Платежі, перекази, управління рахунками	Універсальність, широкий функціонал	Залежність від Інтернету
Мобільний банкінг	Мобільний додаток	Повний спектр послуг, додаткові сервіси	Зручність, швидкість, мобільність	Потреба у смартфоні
SMS-банкінг	SMS-повідомлення	Інформування, підтвердження операцій	Доступність, простота	Обмежений функціонал

Джерело: розроблено автором на основі [4;27;43]

Аналіз даних у табл.1.3. свідчить про те, що найбільш перспективним напрямом є розвиток мобільного банкінгу, який поєднує в собі високий рівень зручності, функціональності та безпеки. Водночас інтернет-банкінг залишається важливим каналом обслуговування, особливо для виконання складних фінансових операцій, тоді як SMS-банкінг виконує допоміжну функцію, забезпечуючи інформування клієнтів.

Таким чином, різноманітність видів дистанційного банкінгу забезпечує можливість задоволення потреб різних категорій клієнтів та сприяє підвищенню ефективності банківської діяльності. Їх комплексне використання дозволяє банкам створювати зручні та доступні умови для обслуговування клієнтів у сучасному цифровому середовищі [32].

Розвиток дистанційного банкінгу безпосередньо пов'язаний із використанням сучасних інструментів і технологій, які забезпечують ефективну взаємодію між банком і клієнтом. Інструменти дистанційного банківського обслуговування являють собою сукупність програмно-технічних засобів, за допомогою яких здійснюється надання фінансових послуг у цифровому середовищі. Водночас технології виступають основою функціонування цих інструментів, визначаючи рівень їх надійності, безпеки та зручності використання.

До основних інструментів дистанційного банківського обслуговування належать інтернет-платформи банків, мобільні додатки, банкомати та платіжні термінали, а також системи електронних платежів. Інтернет-платформи

забезпечують доступ клієнтів до банківських послуг через офіційні веб-сайти банків, дозволяючи виконувати широкий спектр операцій. Мобільні додатки, у свою чергу, є найбільш зручним і популярним інструментом, що забезпечує постійний доступ до фінансових ресурсів і дозволяє здійснювати операції у режимі реального часу. Банкомати та термінали самообслуговування також залишаються важливими інструментами дистанційного банкінгу, оскільки дають змогу виконувати базові операції без участі банківського персоналу [41].

Технологічна основа дистанційного банкінгу включає використання сучасних інформаційних рішень, серед яких важливе місце займають хмарні технології, що забезпечують зберігання та обробку великих обсягів даних, а також дозволяють банкам швидко масштабувати свої сервіси. Значну роль відіграють технології штучного інтелекту, які використовуються для автоматизації обслуговування клієнтів, аналізу їх поведінки та персоналізації фінансових послуг. Наприклад, чат-боти та віртуальні асистенти забезпечують оперативну підтримку клієнтів, зменшуючи навантаження на банківський персонал.

Важливим елементом дистанційного банківського обслуговування є технології безпеки, які забезпечують захист фінансових операцій і персональних даних клієнтів. До таких технологій належать системи багатофакторної автентифікації, електронний цифровий підпис, шифрування даних та біометрична ідентифікація. Використання цих технологій дозволяє мінімізувати ризики шахрайства та підвищити рівень довіри клієнтів до дистанційних банківських сервісів [15].

Окрему роль у розвитку дистанційного банкінгу відіграють платіжні технології, зокрема безконтактні платежі, QR-коди та цифрові гаманці. Вони забезпечують швидке та зручне здійснення фінансових операцій, інтегруючи банківські послуги у повсякденне життя користувачів. Крім того, розвиток відкритого банкінгу (Open Banking) створює нові можливості для взаємодії банків із фінансово-технологічними компаніями, що сприяє розширенню спектра послуг та підвищенню їх якості [25].

Для систематизації основних інструментів і технологій дистанційного

банківського обслуговування доцільно представити їх у табл.1.4.

Таблиця 1.4 – Інструменти та технології дистанційного банкінгу

Категорія	Інструменти/технології	Характеристика	Значення для банкінгу
Інструменти доступу	Інтернет-банкінг, мобільні додатки	Забезпечують взаємодію клієнта з банком	Основний канал обслуговування
Самообслуговування	Банкомати, термінали	Виконання базових операцій	Зменшення навантаження на відділення
Технології обробки даних	Хмарні технології	Зберігання та обробка інформації	Масштабованість і швидкість
Інтелектуальні технології	Штучний інтелект, чат-боти	Автоматизація процесів	Персоналізація послуг
Технології безпеки	Біометрія, шифрування, MFA	Захист даних і операцій	Підвищення довіри
Платіжні технології	QR-коди, безконтактні платежі	Швидкі фінансові операції	Зручність для клієнтів

Джерело: розроблено автором на основі [8;14;22]

Аналіз даних з табл.1.4. свідчить про те, що сучасний дистанційний банкінг базується на комплексному використанні різних технічних і програмних рішень, які забезпечують ефективність, безпеку та зручність банківських послуг. Найбільш важливими тенденціями є розвиток мобільних технологій, впровадження штучного інтелекту та посилення заходів кібербезпеки.

Таким чином, інструменти та технології дистанційного банківського обслуговування є ключовим фактором розвитку банківської системи в умовах цифровізації. Їх постійне вдосконалення сприяє підвищенню якості фінансових послуг, розширенню можливостей клієнтів та формуванню нових стандартів банківського обслуговування [46].

У сучасних умовах розвитку фінансового ринку дистанційний банкінг став невід’ємною складовою банківської діяльності, забезпечуючи новий рівень взаємодії між банками та їх клієнтами. Його широке впровадження зумовлене значними перевагами як для банківських установ, так і для користувачів фінансових послуг. Водночас поряд із позитивними аспектами існують і певні недоліки, які можуть обмежувати ефективність використання дистанційних банківських сервісів.

Серед основних переваг дистанційного банкінгу слід відзначити високий рівень доступності банківських послуг. Клієнти отримують можливість здійснювати фінансові операції у будь-який час і з будь-якого місця, що значно підвищує зручність обслуговування. Важливою перевагою є також економія часу, оскільки відпадає необхідність відвідування банківських відділень і очікування у чергах. Для банків дистанційний банкінг дозволяє оптимізувати витрати на утримання фізичної інфраструктури та персоналу, що сприяє підвищенню ефективності їх діяльності [23].

Крім того, дистанційний банкінг забезпечує широкий спектр послуг, включаючи платежі, перекази, кредитування, інвестування та інші фінансові операції. Завдяки використанню сучасних технологій клієнти можуть отримувати персоналізовані послуги, що відповідають їх індивідуальним потребам. Значну роль відіграє також інтеграція банківських сервісів із іншими цифровими платформами, що робить фінансові послуги більш зручними та доступними.

Водночас використання дистанційного банкінгу супроводжується певними недоліками та ризиками. Однією з основних проблем є загроза кібербезпеці, оскільки збільшення кількості онлайн-операцій підвищує ризик шахрайства, несанкціонованого доступу до рахунків і витоку персональних даних. Також важливим недоліком є залежність від технічної інфраструктури, зокрема стабільності інтернет-з'єднання та роботи програмного забезпечення. У разі технічних збоїв клієнти можуть втратити доступ до своїх фінансових ресурсів [12].

Ще одним аспектом є нерівномірний рівень цифрової грамотності населення, що обмежує можливості використання дистанційного банкінгу окремими категоріями клієнтів, зокрема людьми похилого віку. Крім того, відсутність безпосереднього контакту з банківськими працівниками може ускладнювати вирішення складних фінансових питань та знижувати рівень довіри до банківських установ.

Для узагальнення основних переваг і недоліків дистанційного банкінгу доцільно представити їх у табл.1.5.

Таблиця 1.5 – Переваги й недоліки дистанційного банкінгу

Переваги	Характеристика	Недоліки	Характеристика
Доступність	Можливість користування 24/7	Кіберризика	Загроза шахрайства
Економія часу	Відсутність потреби відвідувати банк	Технічні збої	Залежність від Інтернету
Широкий спектр послуг	Різноманітні фінансові операції	Обмежена комунікація	Відсутність особистого контакту
Зниження витрат	Оптимізація витрат банків	Цифрова нерівність	Низька цифрова грамотність
Зручність	Простота використання сервісів	Питання довіри	Недовіра до онлайн-сервісів

Джерело: розроблено автором на основі [11;25;51]

У результаті аналізу даних, наведених у табл. 1.5, можна зробити висновок про те, що його розвиток є об'єктивною необхідністю в умовах цифровізації економіки. Переваги значно переважають недоліки, однак останні потребують належної уваги з боку банківських установ та державних органів. Зокрема, необхідно вдосконалювати системи кібербезпеки, підвищувати рівень фінансової та цифрової грамотності населення, а також забезпечувати надійність технічної інфраструктури.

Таким чином, дистанційний банкінг є ефективним інструментом модернізації банківської діяльності, який сприяє підвищенню якості обслуговування клієнтів та розвитку фінансового сектору. Водночас для його подальшого розвитку необхідно враховувати існуючі ризики та недоліки, що дозволить забезпечити стабільність і безпеку функціонування дистанційних банківських сервісів.

1.3 Нормативно-правове забезпечення та чинники розвитку дистанційного банкінгу

Розвиток дистанційного банкінгу в Україні нерозривно пов'язаний із формуванням ефективної нормативно-правової бази, яка регламентує діяльність банківських установ у сфері надання електронних фінансових послуг. В умовах цифровізації економіки правове забезпечення виступає ключовим елементом, що визначає стабільність функціонування банківської системи, рівень захисту прав споживачів та довіру до фінансових інституцій. Саме через систему законодавчих і підзаконних актів забезпечується баланс між інноваційним розвитком банківських технологій і необхідністю мінімізації ризиків, пов'язаних із цифровими операціями.

Нормативно-правове забезпечення дистанційного банкінгу в Україні має багаторівневу структуру та охоплює різні сфери регулювання. Базовий рівень формують закони України, що визначають загальні принципи функціонування банківської системи, порядок здійснення фінансових операцій та правовий статус учасників фінансового ринку. Важливе значення мають законодавчі акти, які регулюють електронні документи, електронний підпис та платіжні послуги, оскільки саме вони створюють юридичну основу для здійснення дистанційних операцій [31].

Особливу роль у регулюванні дистанційного банкінгу відіграє центральний банк держави, який визначає правила функціонування платіжних систем, встановлює вимоги до банків щодо організації дистанційного обслуговування клієнтів та здійснює нагляд за їх діяльністю. Регуляторна діяльність спрямована на забезпечення фінансової стабільності, захист прав користувачів та запобігання фінансовим правопорушенням. У цьому контексті важливими є вимоги щодо ідентифікації клієнтів, зокрема впровадження процедур дистанційної верифікації, що дозволяють банкам надавати послуги без фізичної присутності клієнта.

Суттєвим елементом нормативно-правового забезпечення є регулювання

питань інформаційної безпеки та захисту персональних даних. З огляду на зростання кількості кіберзагроз банки зобов'язані впроваджувати сучасні засоби захисту інформації, включаючи шифрування даних, багатофакторну автентифікацію та системи моніторингу фінансових операцій. Законодавство встановлює відповідальність за порушення вимог щодо захисту інформації, що стимулює банки до підвищення рівня безпеки своїх сервісів.

Окремої уваги заслуговує гармонізація українського законодавства з міжнародними стандартами та практиками. У процесі євроінтеграції Україна поступово адаптує своє законодавство до норм Європейського Союзу, зокрема у сфері платіжних послуг та захисту прав споживачів. Це сприяє розвитку відкритого банкінгу, підвищенню конкуренції на фінансовому ринку та впровадженню інноваційних технологій. Водночас процес адаптації потребує постійного оновлення нормативної бази з урахуванням швидких змін у сфері фінансових технологій [38]. Для систематизації основних складових нормативно-правового забезпечення дистанційного банкінгу доцільно представити їх у рис.1.2.

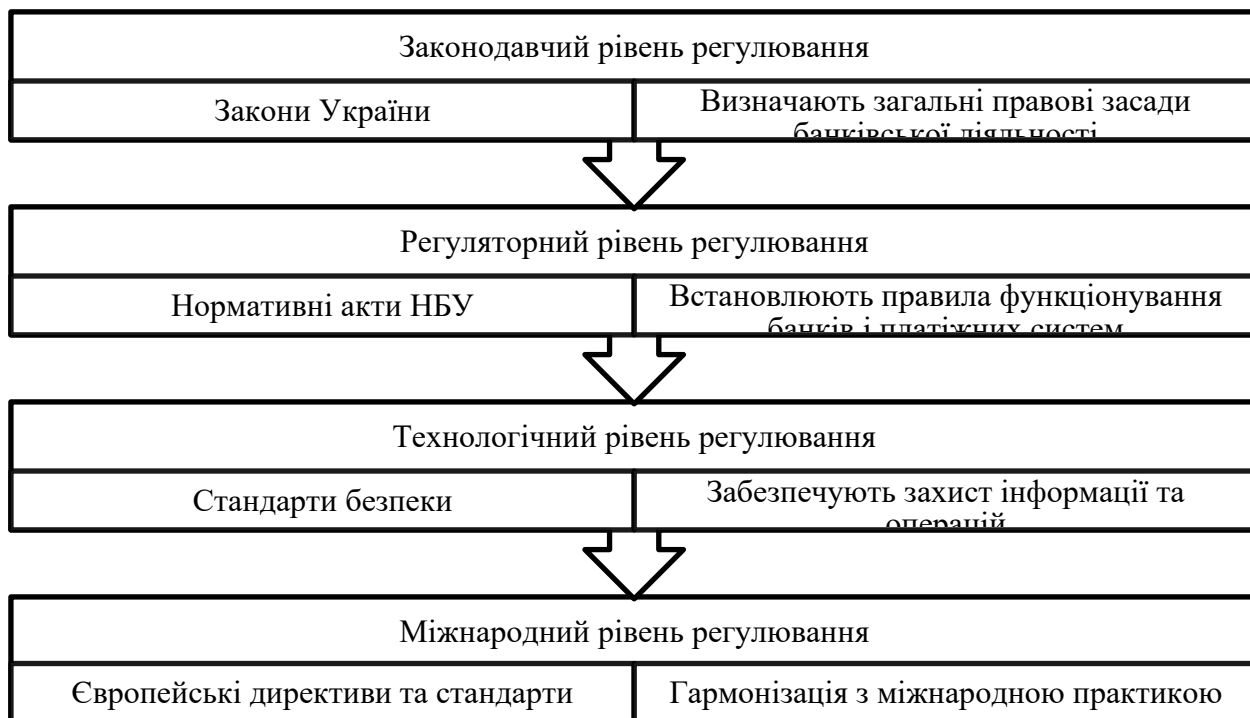


Рисунок 1.2 – Система нормативно-правового забезпечення дистанційного банкінгу в Україні

Джерело: розроблено автором на основі [31;32;33;34;35;36;37;40]

Аналіз представленої системи дозволяє зробити висновок, що нормативно-правове забезпечення дистанційного банкінгу в Україні має комплексний характер і охоплює всі ключові аспекти функціонування фінансових послуг у цифровому середовищі. Водночас існують певні проблеми, пов'язані з динамічністю розвитку технологій, що випереджає оновлення законодавства. Це створює ризики виникнення правових прогалин, які можуть негативно впливати на розвиток дистанційного банкінгу.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення є фундаментом розвитку дистанційного банкінгу, оскільки визначає правила функціонування ринку, забезпечує захист прав учасників та сприяє впровадженню інновацій.

Подальше вдосконалення правової бази має бути спрямоване на підвищення її гнучкості, адаптивності до технологічних змін та відповідності міжнародним стандартам, що дозволить забезпечити сталий розвиток дистанційного банкінгу в Україні.

Сучасний етап розвитку банківської системи характеризується глибокою цифровою трансформацією, яка суттєво змінює підходи до організації фінансових послуг і виступає ключовим фактором розвитку дистанційного банкінгу. Цифровізація охоплює всі аспекти діяльності банківських установ – від внутрішніх бізнес-процесів до взаємодії з клієнтами, формуючи нову модель функціонування банків як технологічно орієнтованих фінансових інститутів. У цьому контексті фінансові технології (FinTech) виступають каталізатором інновацій, забезпечуючи підвищення ефективності, швидкості та якості банківського обслуговування [45].

Цифровізація банківської діяльності передбачає активне впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які дозволяють автоматизувати операційні процеси, оптимізувати витрати та створювати нові продукти і послуги. Зокрема, використання хмарних технологій забезпечує гнучкість і масштабованість банківських систем, що є особливо важливим в умовах зростання обсягів цифрових операцій. Аналіз великих даних (Big Data) дозволяє банкам глибше розуміти поведінку клієнтів, прогнозувати їх потреби та пропонувати персоналізовані фінансові рішення [33].

Важливу роль у розвитку дистанційного банкінгу відіграє штучний інтелект, який використовується для автоматизації обслуговування клієнтів, зокрема через чат-боти та віртуальні асистенти. Крім того, алгоритми машинного навчання застосовуються для оцінки кредитоспроможності клієнтів, виявлення шахрайських операцій та управління ризиками. Це дозволяє значно підвищити ефективність банківської діяльності та знизити рівень операційних ризиків.

Однією з ключових інновацій є технологія блокчейн, яка забезпечує високий рівень безпеки та прозорості фінансових операцій. Використання розподілених реєстрів дозволяє зменшити витрати на обробку транзакцій, скоротити час їх виконання та мінімізувати ризики шахрайства. Хоча впровадження блокчейну в банківській сфері ще перебуває на етапі розвитку, ця технологія має значний потенціал для трансформації фінансового сектору.

Суттєвий вплив на розвиток дистанційного банкінгу має концепція відкритого банкінгу, яка передбачає використання відкритих програмних інтерфейсів (API) для інтеграції банківських систем із зовнішніми сервісами. Це створює нові можливості для співпраці між банками та фінансово-технологічними компаніями, сприяє розвитку конкуренції та підвищенню якості фінансових послуг. У результаті формується нова екосистема, у якій банки перестають бути єдиними постачальниками фінансових послуг і виступають як частина ширшої цифрової інфраструктури [49].

Разом із тим, розвиток FinTech створює не лише можливості, але й виклики для банківської системи. Зокрема, посилюється конкуренція з боку небанківських фінансових установ, які пропонують інноваційні рішення та більш гнучкі підходи до обслуговування клієнтів. Крім того, зростає значення кібербезпеки, оскільки збільшення обсягів цифрових операцій підвищує ризики кіберзлочинності та витоку інформації. Це вимагає від банків значних інвестицій у захист інформаційних систем та підвищення рівня безпеки.

Для узагальнення впливу цифровізації та фінансових технологій на розвиток дистанційного банкінгу доцільно представити їх у табл.1.6.

Таблиця 1.6 – Основні напрями впливу цифровізації та FinTech на дистанційний банкінг

Технологія	Основна характеристика	Вплив на банківську діяльність
Хмарні технології	Зберігання та обробка даних	Підвищення гнучкості та масштабованості
Big Data	Аналіз великих масивів даних	Персоналізація послуг
Штучний інтелект	Автоматизація процесів	Зниження витрат і підвищення ефективності
Блокчейн	Розподілений реєстр	Підвищення безпеки та прозорості
Open Banking	Відкриті API	Розширення екосистеми послуг

Джерело: розроблено автором на основі [10;19]

Аналіз даних з табл.1.6. дозволяє зробити висновок, що вони виступають основною рушійною силою розвитку дистанційного банкінгу. Завдяки їх впровадженню банки отримують можливість підвищити ефективність своєї діяльності, розширити спектр послуг і забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів. Водночас розвиток FinTech вимагає від банків постійної адаптації до нових умов, удосконалення технологічної бази та підвищення рівня кібербезпеки.

Таким чином, цифровізація та фінансові технології формують нову парадигму розвитку банківської системи, у якій дистанційний банкінг виступає центральним елементом. Їх подальший розвиток сприятиме створенню інноваційного фінансового середовища, що відповідає сучасним вимогам економіки та забезпечує високий рівень доступності й якості банківських послуг [13]. Розвиток дистанційного банкінгу є складним і багатогранним процесом, що формується під впливом сукупності взаємопов'язаних факторів економічного, технологічного, соціального та інституційного характеру. У сучасних умовах цифрової трансформації фінансового сектору саме ці фактори визначають темпи впровадження інноваційних банківських послуг, рівень їх поширення серед населення та ефективність функціонування банківської системи загалом. Водночас існує низка бар'єрів, які стримують розвиток дистанційного банкінгу та потребують врахування при формуванні стратегій розвитку фінансового ринку.

Одним із ключових факторів розвитку дистанційного банкінгу є технологічний прогрес, який забезпечує можливість створення та вдосконалення цифрових банківських сервісів. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, поширення швидкісного Інтернету та мобільного зв'язку створюють

необхідну інфраструктурну базу для функціонування дистанційних фінансових послуг. Важливу роль відіграє також впровадження сучасних технологій, таких як штучний інтелект, великі дані та хмарні обчислення, які дозволяють банкам підвищувати ефективність діяльності та забезпечувати персоналізований підхід до клієнтів [3].

Економічні фактори також суттєво впливають на розвиток дистанційного банкінгу. Зокрема, необхідність оптимізації витрат банківських установ, підвищення їх конкурентоспроможності та розширення клієнтської бази стимулює впровадження дистанційних каналів обслуговування. У свою чергу, для клієнтів важливим є зниження вартості фінансових послуг і підвищення їх доступності. Розвиток дистанційного банкінгу сприяє зменшенню витрат як для банків, так і для споживачів, що є важливим економічним стимулом його поширення.

Соціальні фактори включають рівень цифрової та фінансової грамотності населення, а також зміну поведінкових моделей споживачів. Сучасні клієнти все більше орієнтуються на використання онлайн-сервісів, що зумовлено зростанням популярності мобільних пристроїв та цифрових платформ. Водночас низький рівень цифрової грамотності окремих категорій населення може виступати стримуючим фактором, обмежуючи можливості використання дистанційних банківських послуг [8].

Інституційні фактори, зокрема державна політика та регуляторне середовище, також відіграють важливу роль у розвитку дистанційного банкінгу. Ефективне правове регулювання сприяє створенню сприятливих умов для впровадження інновацій, забезпечує захист прав споживачів і підвищує рівень довіри до фінансових установ. Водночас надмірне регулювання або недосконалість законодавства можуть стримувати розвиток нових технологій і обмежувати можливості банків.

Поряд із факторами розвитку існують бар'єри, які гальмують поширення дистанційного банкінгу. Одним із найбільш значущих є проблема кібербезпеки, оскільки зростання кількості цифрових операцій підвищує ризики шахрайства, несанкціонованого доступу до рахунків та витоку конфіденційної інформації. Це

негативно впливає на рівень довіри клієнтів до дистанційних банківських сервісів і потребує постійного вдосконалення систем захисту.

Іншим важливим бар'єром є цифрова нерівність, що проявляється у нерівномірному доступі до сучасних технологій, особливо в сільських регіонах. Недостатній рівень розвитку інфраструктури обмежує можливості використання дистанційного банкінгу для значної частини населення. Крім того, певні труднощі виникають через психологічні бар'єри, пов'язані з недовірою до електронних сервісів і небажанням змінювати звичні способи взаємодії з банками [16].

Для узагальнення основних факторів і бар'єрів розвитку дистанційного банкінгу доцільно представити їх у табл.1.7.

Таблиця 1.7 – Фактори та бар'єри розвитку дистанційного банкінгу

Група	Фактори розвитку	Характеристика впливу	Бар'єри	Характеристика впливу
Технологічні	Розвиток ІТ та Інтернету	Створює основу для послуг	Кіберзагрози	Ризики шахрайства
Економічні	Зниження витрат	Підвищує ефективність	Вартість впровадження	Високі інвестиції
Соціальні	Цифрова грамотність	Сприяє поширенню	Недовіра населення	Обмежує використання
Інституційні	Державне регулювання	Стимулює розвиток	Недосконале законодавство	Стримує інновації

Джерело: розроблено автором на основі [3;19;37]

Аналіз даних у табл.1.7 свідчить про те, що розвиток дистанційного банкінгу має комплексний характер і залежить від узгодженого впливу різних складових. Позитивні фактори створюють передумови для активного впровадження цифрових технологій у банківській сфері, тоді як бар'єри визначають основні напрями, які потребують вдосконалення.

Таким чином, ефективний розвиток дистанційного банкінгу можливий лише за умови максимального використання наявних факторів та мінімізації впливу стримуючих чинників. Особливу увагу слід приділяти підвищенню рівня кібербезпеки, розвитку цифрової інфраструктури, удосконаленню нормативно-правової бази та формуванню довіри населення до цифрових фінансових послуг. Це дозволить забезпечити сталий розвиток дистанційного банкінгу та його інтеграцію у сучасну економічну систему.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ТА СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКУ В УКРАЇНІ

2.1. Сучасний стан розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Розвиток дистанційного банкінгу в Україні є одним із найпомітніших проявів цифрової трансформації фінансового сектору. У сучасній моделі банківського обслуговування центр тяжіння поступово змістився від фізичного відділення до мобільного застосунку, вебкабінету, віддаленої ідентифікації та інтегрованих цифрових сервісів. Відповідно, поняття дистанційного банку вже не зводиться лише до наявності інтернет-банкінгу: фактично йдеться про повноцінну цифрову платформу, через яку клієнт здійснює платежі, керує рахунками, оформлює продукти, проходить верифікацію, отримує консультації та взаємодіє з державними сервісами.

Українська модель розвитку дистанційного банкінгу має власну специфіку. По-перше, цифровізація банківської діяльності в Україні відбувалася на тлі структурних змін у банківській системі, зростання конкуренції та посилення ролі Національного банку України як регулятора цифрового платіжного ринку. По-друге, суттєвий вплив мали поширення смартфонів, розвиток безконтактної платіжної інфраструктури та формування масової культури безготівкових розрахунків. По-третє, після 2022 року дистанційний банкінг набув не лише комерційного, а й критично важливого соціально-економічного значення, оскільки забезпечив безперервність фінансових послуг в умовах війни [16].

Аналітичний характер цього розділу зумовлює необхідність поєднання кількісних і якісних підходів. Для оцінки стану дистанційного банкінгу недостатньо лише констатувати зростання кількості карток або платежів. Необхідно проаналізувати інституційні умови розвитку ринку, поведінку

користувачів, роль державної цифрової екосистеми, конкурентну логіку банків, технологічні зрушення, фактори стійкості й безпеки, а також стратегічні напрями подальшої модернізації дистанційного банку в Україні.

У широкому економічному розумінні дистанційний банкінг – це система організації банківських послуг, за якої основна взаємодія між банком і клієнтом здійснюється через цифрові канали без необхідності фізичної присутності у відділенні. У вузькому прикладному значенні дистанційний банкінг є сукупністю мобільних, веб-, API- та комунікаційних сервісів, що забезпечують доступ до продуктів і фінансових операцій у режимі реального часу.

Важливо підкреслити, що сучасний дистанційний банк – це не просто перенесення класичних операцій в онлайн. Його розвиток супроводжується зміною самої логіки банківської послуги. Якщо традиційна модель була орієнтована на фізичну мережу, робочий час відділень та паперовий документообіг, то цифрова модель базується на доступності 24/7, персоналізації сервісу, автоматизації рутинних рішень, аналітиці даних і здатності інтегрувати фінансові сервіси в повсякденну цифрову поведінку клієнта [31].

Для українського банківського сектору дистанційний банкінг виконує кілька ключових функцій. По-перше, він є інструментом операційної ефективності, оскільки дає можливість банкам знижувати вартість обслуговування масових транзакцій. По-друге, це засіб підвищення фінансової доступності, що розширює охоплення клієнтів незалежно від місця проживання. По-третє, дистанційний банк є елементом національної фінансової стійкості, бо дозволяє зберігати безперервність платежів і доступ до коштів навіть за кризових умов.

Формування сучасного стану дистанційного банкінгу в Україні зумовлено сукупністю технологічних, ринкових, регуляторних і соціальних чинників. Серед технологічних факторів першочергову роль відіграли поширення смартфонів, масове використання мобільного інтернету, розвиток безконтактних платежів, токенизація карток, застосування хмарних рішень, API-взаємодії та модулів антифроду.

Ринкові фактори пов'язані з посиленням конкуренції між банками за

клієнтський інтерфейс. У сучасних умовах клієнт дедалі рідше оцінює банк лише за рівнем ставки або наявністю відділення поблизу. Вирішальними стають зручність застосування, швидкість проведення операцій, зрозумілість інтерфейсу, якість підтримки, гнучкість налаштувань, наявність шаблонів, миттєві повідомлення, а також можливість пройти весь цикл обслуговування онлайн [45].

Регуляторний фактор в Україні проявляється через активну роль НБУ у розвитку платіжної інфраструктури, посиленні вимог до автентифікації, впорядкуванні ринку платіжних послуг, підтримці відкритого банкінгу та масштабуванні інструментів віддаленої ідентифікації. Водночас значним каталізатором стала цифровізація державних сервісів, зокрема екосистеми «Дія» та BankID НБУ.

Соціальні фактори включають зміни в поведінці населення, зростання цифрової грамотності, звикання до сервісної моделі on-demand та підвищення толерантності до повністю онлайн-взаємодії. Війна додатково посилила попит на безконтактні, мобільні та географічно незалежні банківські сервіси.

Аналіз сучасного стану дистанційного банкінгу доцільно розпочинати з ключових кількісних параметрів. Вони дають змогу оцінити ступінь проникнення цифрових фінансових послуг, рівень безготівкової поведінки населення та інтенсивність використання цифрових ідентифікаційних сервісів [50].

У 2024 році в Україні налічувалося 132,0 млн емітованих платіжних карток, з яких 58,8 млн були активними. Такий показник свідчить не лише про значні масштаби карткового ринку, а й про глибоке проникнення цифрових платіжних інструментів у повсякденну економічну поведінку населення. При цьому 35,0 млн активних карток були безконтактними, а 16,5 млн – токенизованими. Отже, цифровий платіжний інтерфейс дедалі більше переноситься зі звичайної пластикової картки в мобільний пристрій, електронний гаманець і NFC-середовище. [17]

Ще більш показовим індикатором є частка безготівкових операцій. У 2024 році з використанням платіжних карток було здійснено 8184,8 млн безготівкових операцій на суму 4243,5 млрд грн, а їхня частка за кількістю становила 94,6%. Це

означає, що безготівкова форма платежу в Україні стала домінуючою нормою повсякденного фінансового обігу, а не додатковою опцією [24].

Важливим індикатором зрілості дистанційного банкінгу є розвиток системи віддаленої ідентифікації. У 2024 році через Систему BankID НБУ було здійснено 87,7 млн успішних електронних ідентифікацій, тоді як у 2023 році – 42,9 млн. Така динаміка свідчить про переходження віддаленої ідентифікації зі статусу допоміжного сервісу до базового інфраструктурного механізму цифрової економіки. У табл.2.1. узагальнено ключові індикатори, що характеризують сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні.

Таблиця 2.1 – Ключові показники розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.	Аналітична інтерпретація
Активні платіжні картки, млн шт.	52,7	58,8	65,4	Зростання активної цифрової клієнтської бази
Безготівкові операції з картками, млн шт.	6039,8	8184,8	9083,5	Поглиблення щоденного використання цифрових фінансових сервісів
Частка безготівкових операцій, %	94,5	94,6	95,5	Домінування безготівкової моделі споживання
Активні безконтактні картки, млн шт.	30,7	35,0	35,9	Технологічна модернізація роздрібного платіжного середовища
Токенізовані картки, млн шт.	12,4	16,5	20,7	Посилення ролі мобільних платежів і цифрових гаманців
Успішні ідентифікації через BankID НБУ, млн шт.	42,9	87,7	112,4*	Стрімке зростання віддаленої верифікації та цифрової взаємодії

Джерело: розроблено автором на основі [25;45]

Наведені показники дають змогу здійснити глибшу кількісну інтерпретацію сучасного стану ринку. Так, приріст активних платіжних карток у 2024 році порівняно з 2023 роком становив близько 11,6%, що свідчить про подальше розширення активної клієнтської цифрової бази. Кількість безготівкових операцій зросла приблизно на 35,5%, тобто темп зростання транзакційної активності перевищував темп зростання кількості активних карток. Це означає, що дистанційний банкінг розвивається не лише екстенсивно через залучення нових користувачів, а й інтенсивно – через частіше використання цифрових каналів уже наявними клієнтами.

Ще більш показовою є динаміка токенизованих карток. Їх кількість зросла орієнтовно на 33,1%, тоді як кількість активних безконтактних карток – приблизно на 14,0%. З цього можна зробити висновок, що найдинамічніше зростає саме сегмент платежів, інтегрованих у смартфон та цифрові гаманці. Якщо безконтактність відображає технологічну зрілість платіжного середовища загалом, то токенизація вже характеризує більш глибокий рівень цифрової інтеграції клієнта у мобільну фінансову екосистему [46].

Найвищий темп приросту зафіксовано у сфері віддаленої ідентифікації: кількість успішних ідентифікацій через BankID НБУ зросла приблизно на 104,4%. Така динаміка означає, що віддалена верифікація перестає бути допоміжною процедурою і перетворюється на один із ключових інфраструктурних елементів цифрового банківського обслуговування, електронної комерції та доступу до державних онлайн-послуг. Отже, кількісні зміни в українському дистанційному банкінгу мають системний характер: одночасно зростають клієнтська база, частота цифрових платежів, мобільна інтегрованість користувача та інтенсивність віддаленої ідентифікації. Для точнішого аналітичного узагальнення доцільно подати відносні темпи приросту ключових показників у табл.2.2.

Таблиця 2.2 – Оціночні темпи приросту окремих показників дистанційного банкінгу у 2024 р. порівняно з 2023 р.

Показник	Темп приросту, %	Аналітичний висновок
Активні платіжні картки	11,6	Ринок продовжує нарощувати активну цифрову клієнтську базу
Безготівкові операції з картками	35,5	Частота використання цифрових сервісів зростає швидше, ніж кількість користувачів
Активні безконтактні картки	14,0	Поглиблюється технологічна модернізація роздрібних розрахунків
Токенизовані картки	33,1	Найдинамічніше зростає мобільний платіжний сегмент
Ідентифікації через BankID НБУ	104,4	Віддалена ідентифікація стала одним із найшвидше зростаючих цифрових сервісів

Джерело: розроблено автором на основі [25;27;45]

Для наочного подання динаміки окремих показників використаємо діаграму, яка наведена на рис.2.1.

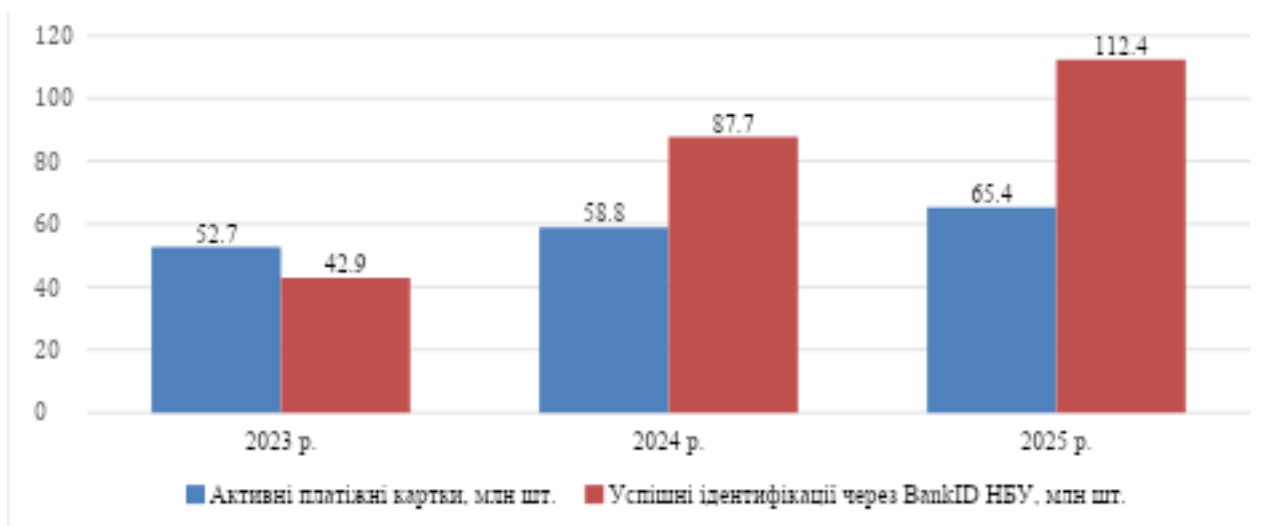


Рисунок 2.1 – Динаміка окремих показників розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Джерело: розроблено автором на основі [27]

Рис.2.1. демонструє, що зростання цифрової ідентифікації та активних платіжних інструментів відбувається синхронно. Це підтверджує системний характер цифрової трансформації банківського сектору: користувач не лише частіше здійснює цифрові платежі, а й дедалі частіше проходить повний цикл взаємодії з сервісом онлайн.

Якщо проаналізувати співвідношення окремих показників, можна виявити ще кілька важливих тенденцій. У 2024 році кількість токенозованих карток становила близько 28,1% від кількості активних карток, тоді як роком раніше цей показник був близько 23,5%. Отже, за рік частка токенозованих інструментів у структурі активної карткової бази суттєво зросла. Аналогічно, частка активних безконтактних карток у загальній кількості активних карток підвищилася приблизно з 58,3% до 59,5%. Хоча цей приріст є менш різким, він свідчить про подальше закріплення безконтактних сценаріїв як базового стандарту користування банківськими продуктами [30]. У 2025 р. в Україні збереглася тенденція активного розвитку дистанційного банкінгу, що проявилось у збільшенні кількості безготівкових операцій, поширенні токенозованих карток та зростанні популярності мобільних платежів. Особливо динамічно розвивалася система BankID НБУ: кількість успішних електронних ідентифікацій перевищила 109 млн,

що свідчить про посилення цифровізації фінансових і державних сервісів.

Показовим є також співвідношення між кількістю безготівкових операцій і кількістю активних карток. Якщо умовно поділити загальну кількість безготівкових операцій на число активних карток, отримаємо приблизно 139 операцій на одну активну картку на рік у 2024 році проти близько 115 операцій у 2023 році. Це означає, що середня інтенсивність використання активної картки в безготівковому сегменті теж зросла. Отже, сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні характеризується не лише збільшенням цифрової аудиторії, а й підвищенням частоти використання одного цифрового інструменту.

Сучасний дистанційний банк в Україні функціонує через омніканальну модель. У ній різні канали не замінюють один одного повністю, а утворюють взаємопов'язану сервісну архітектуру. Центральне місце займає мобільний банкінг, який став основним інтерфейсом для щоденних операцій фізичних осіб. Саме через мобільні застосунки клієнти проводять перекази, оплачують товари й послуги, контролюють залишки, налаштовують картки, відкривають депозити, подають заявки на кредити та спілкуються з банком.

Веб-банкінг зберігає вагоме значення, передусім для складніших сценаріїв, пов'язаних із документами, бухгалтерією, корпоративними правами доступу, валютними операціями чи масовими платежами. Для мікро- та малого бізнесу вебкабінет часто залишається робочим середовищем повсякденної фінансової діяльності [32].

Окреме місце посідають системи віддаленої ідентифікації та електронного підпису. Вони забезпечують можливість не лише здійснювати операції, а й запускати сам процес надання послуги без фізичної присутності клієнта. Саме завдяки цьому дистанційний банк поступово переходить від сервісу після відкриття рахунку до моделі повного цифрового життєвого циклу продукту. Порівняльна характеристика основних каналів дистанційного банкінгу наведена у табл.2.3.

Таблиця 2.3 – Порівняльна характеристика основних каналів дистанційного банкінгу

Канал	Основні функції	Сильні сторони	Обмеження
Мобільний банкінг	Платежі, перекази, управління картками, депозити, кредити, комунікація	Максимальна доступність, швидкість, висока частота використання	Залежність від смартфона, зв'язку та цифрових навичок
Веб-банкінг	Документи, масові платежі, корпоративні операції, аналітика	Зручність для бізнесу, ширший функціонал для складних операцій	Менша мобільність для роздрібного користувача
BankID / КЕП / Дія.Підпис	Верифікація, укладення договорів, доступ до сервісів	Дас змогу цифровізувати повний цикл взаємодії з банком	Високі вимоги до безпеки та сумісності
Чат-боти й онлайнпідтримка	Інформація, консультації, запуск типових сценаріїв	Доступність 24/7, зниження навантаження на контакт-центр	Обмежена ефективність для складних чи конфліктних кейсів
API-інтеграції	Платежі, обмін даними, вбудовані сервіси партнерів	Формують екосистемність, масштабованість та нові сервіси	Потребують зрілої архітектури та високого рівня кіберзахисту

Джерело: розроблено автором на основі [20;21]

Таким чином, дистанційний банк в Україні функціонує не як один цифровий продукт, а як комплекс взаємопов'язаних каналів, що мають забезпечувати цілісний клієнтський досвід.

Особливістю України є те, що розвиток дистанційного банкінгу відбувається у тісній взаємодії з державною цифровою інфраструктурою. У багатьох країнах банки та держава цифровізуються відносно автономно, тоді як в Україні між ними формується виражений синергетичний ефект. Цей ефект проявляється через використання BankID НБУ, цифрових документів, електронного підпису, онлайн-сервісів державних органів і програм підтримки громадян та бізнесу [45].

Фактично держава створила цифрову поведінкову рамку, у якій користувач звикає до сценарію «ідентифікуватися онлайн – отримати сервіс онлайн – підтвердити дію онлайн». Для банків це означає зниження психологічного бар'єру до віддаленої взаємодії та полегшення переходу клієнта до повністю дистанційної

моделі обслуговування.

Особливо важливо, що в умовах війни державні цифрові сервіси та банки взаємно підсилювали один одного: банки ставали каналом доступу до державних виплат, а державні сервіси забезпечували швидшу ідентифікацію та довіру до онлайн-процедур. У підсумку дистанційний банк в Україні набув ознак не лише комерційного продукту, а й суспільно значущої цифрової інфраструктури.

Попит на дистанційний банкінг в Україні є неоднорідним. Для молодших користувачів мобільний застосунок є базовим фінансовим інтерфейсом. Вони очікують миттєвості, гнучких налаштувань, push-сповіщень, інтеграції з цифровими гаманцями, безконтактних платежів та інтуїтивного інтерфейсу. У цій групі банківський сервіс оцінюється не тільки в порівнянні з іншими банками, а й у порівнянні з якістю інших цифрових платформ [36].

Клієнти середнього віку частіше потребують універсальності сервісу. Вони використовують дистанційний банк для комунальних платежів, переказів, накопичення, отримання виплат, обслуговування родини, підприємницької діяльності, податкових платежів та контролю за кількома рахунками. Саме цей сегмент формує значну частину активного транзакційного ядра банку.

Для старших вікових груп ключовими залишаються простота інтерфейсу, довіра, зрозуміла підтримка та мінімізація складних дій. Водночас саме тут найбільш відчутно проявляється проблема цифрової нерівності. Якщо банк не забезпечує інклюзивні інтерфейси та прості сценарії, частина населення ризикує опинитися на периферії цифрової фінансової системи.

Окремий сегмент становить малий бізнес і ФОП. Для нього дистанційний банк – це не лише платіжний канал, а повноцінне робоче середовище для податкових розрахунків, еквайрингу, зарплатних операцій, документообігу, управління надходженнями та контролю ліквідності. Таким чином, розвиток дистанційного банкінгу безпосередньо впливає і на ділову активність у країні [1].

Повномасштабна війна стала фактором, який суттєво змінив характер дистанційного банкінгу. До 2022 року цифрові сервіси розглядалися переважно як інструмент зручності та скорочення часу. Після початку війни вони перетворилися

на інструмент безперервності фінансового життя. Для внутрішньо переміщених осіб, українців за кордоном, військових, волонтерів і бізнесу в умовах релокації дистанційний банкінг став критично важливим механізмом підтримки фінансової активності.

Воєнні умови змінили і функціональні акценти сервісу. Посилився попит на швидкі міжрегіональні та міжнародні перекази, дистанційну ідентифікацію, цифрові картки, контроль безпеки акаунта, оперативне змінення лімітів, зручні донат-механіки, шаблонні платежі та комунікацію через чат-канали. Фактично мобільний банк став елементом повсякденної антикризової інфраструктури [23].

Водночас війна підвищила вимоги до відмовостійкості. Сервіс повинен залишатися доступним навіть за перебоїв зі зв'язком, енергопостачанням або в умовах географічної мобільності клієнта. Це означає, що дистанційний банкінг у сучасній Україні неможливо аналізувати окремо від категорій операційної стійкості та безперервності бізнесу. Зміна функціональних акцентів дистанційного банкінгу в довоєнний і воєнний періоди узагальнено наведена у табл.2.4.

Таблиця 2.4 – Зміна функціональних акцентів дистанційного банкінгу в довоєнний і воєнний періоди

Період	Домінуюча логіка користування	Характерні сервіси
Довоєнний період	Зручність, швидкість, економія часу, відмова від черг у відділенні	Комунальні платежі, Р2Р-перекази, контроль рахунків, депозити, карткові налаштування
Воєнний період	Безперервність доступу до коштів, мобільність, оперативна реакція на ризики	Міжрегіональні й міжнародні перекази, донати, цифрові картки, онлайн-ідентифікація, контроль безпеки

Джерело: розроблено автором на основі [22;26;35]

Незважаючи на високі темпи розвитку, дистанційний банкінг в Україні стикається з низкою системних проблем. Першою з них є цифрова нерівність. Рівень доступу до смартфонів, якісного інтернету та цифрових навичок у різних груп населення суттєво відрізняється. Унаслідок цього виникає ризик часткового фінансового виключення громадян, які не можуть повноцінно користуватися дистанційними сервісами.

Другою проблемою є кіберризики. Чим більша частка фінансових операцій

переходить у цифрове середовище, тим більше можливостей виникає для фішингу, соціальної інженерії, викрадення облікових даних, атак на API, шкідливих програм та інших загроз. Висока функціональність застосунку без належного рівня кіберзахисту може знижувати довіру клієнтів і створювати прямі фінансові втрати.

Третій блок проблем пов'язаний з інфраструктурною вразливістю. Війна зробила очевидною необхідність резервування дата-центрів, каналів зв'язку, процесів підтвердження операцій та планів безперервності бізнесу. Дистанційний банк повинен бути не тільки технологічним, а й витривалим [14].

Четверте обмеження – технологічна та архітектурна нерівномірність самих банків. Частина установ має сучасні цифрові платформи, тоді як інші досі значною мірою залежать від застарілих core-систем, що ускладнює швидкі оновлення та інтеграцію нових сервісів. Ключові проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні доцільно узагальнити у табл.2.5.

Таблиця 2.5 – Ключові проблеми розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Проблема	Прояв у практиці	Наслідки для ринку
Цифрова нерівність	Різний рівень доступу до інтернету, пристроїв і цифрових навичок	Ризик фінансового виключення частини населення
Кіберризики та шахрайство	Фішинг, соціальна інженерія, компрометація акаунтів, атаки на цифрові канали	Втрата довіри, прямі фінансові збитки, зростання витрат на захист
Воєнна інфраструктурна вразливість	Перебої електропостачання, зв'язку, загрози дата-центрам	Підвищення вимог до резервування та безперервності
Регуляторна складність	Необхідність відповідати вимогам до даних, автентифікації, API, комплаєнсу	Зростання вартості впровадження інновацій
Технологічна фрагментація	Нерівний рівень модернізації IT-архітектури банків	Неоднакова якість сервісу та нижча швидкість оновлень

Джерело: розроблено автором на основі [9;10;15]

Узагальнюючи наведені тенденції, можна дійти висновку, що сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні характеризується високим рівнем ринкової зрілості. Цей висновок ґрунтується на кількох аргументах.

По-перше, цифрова поведінка населення стала масовою. Домінування безготівкових операцій, поширення безконтактних і токенізованих карток, а також стрімке зростання віддаленої ідентифікації свідчать про те, що дистанційний

банкінг вийшов за межі нішевої інновації.

По-друге, банківський сектор уже пройшов фазу елементарної цифровізації та увійшов у фазу конкуренції за якість клієнтського досвіду, надійність, інтеграційні можливості та глибину сервісної моделі [35].

По-третє, дистанційний банк в Україні дедалі більше виступає елементом ширшої цифрової екосистеми, що поєднує фінансові сервіси, державну інфраструктуру, електронну комерцію та повсякденні цифрові сценарії громадян.

По-четверте, ключові обмеження розвитку пов'язані вже не з браком базових технологій, а з безпекою, інклюзією, стійкістю й модернізацією архітектури. Саме тому подальший розвиток ринку потребує чітко сформульованої стратегічної рамки.

Сучасний розвиток дистанційного банкінгу в Україні відбувається в умовах вираженої асиметрії між банками за рівнем цифрової зрілості. На ринку вже сформувалася група установ, які конкурують насамперед якістю мобільного сервісу, швидкістю впровадження нових функцій, розвиненістю самообслуговування, стабільністю застосунків і рівнем вбудованої аналітики для клієнта. Для таких банків цифровий інтерфейс є основним засобом формування бренду та механізмом щоденного утримання користувача [23].

Водночас існує група банків, для яких дистанційний банкінг ще не став ядром бізнесмоделі, а виконує передусім допоміжну функцію. У таких випадках веб- та мобільні сервіси часто залишаються прив'язаними до застарілої процесної логіки, мають обмежений функціонал, повільніше оновлюються і менш гнучко адаптуються до нових клієнтських сценаріїв. Це створює двошвидкісний ринок, де різниця в цифровій якості безпосередньо трансформується у різницю в темпах зростання транзакційної активності та клієнтської лояльності.

Конкуренція між провідними банками поступово зміщується від боротьби за окремий продукт до боротьби за щільність цифрового контакту з клієнтом. Перемагає не лише той банк, який має більше сервісів, а той, який вбудовується у більшу кількість щоденних сценаріїв: отримання доходу, регулярні витрати, перекази, платежі за підписки, накопичення, взаємодія з державними сервісами,

кредитування, страхування, донати, підприємницькі операції. Чим частіше клієнт відкриває застосунок і чим більше операцій здійснює в одному середовищі, тим вищою є ймовірність утримання його довгострокової лояльності [10].

У такій конкурентній моделі змінюється і значення маркетингу. Якщо раніше рекламна комунікація була зосереджена на ставках, тарифах або відділеннях, то тепер вона дедалі частіше акцентує на зручності застосунку, швидкості відкриття продукту, наявності цифрових сценаріїв і відчутті контролю над фінансами. Отже, сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні доцільно характеризувати як стан ринкової конкуренції за якість цифрового досвіду.

Розвиток дистанційного банкінгу призводить до глибокої трансформації внутрішньої бізнес-моделі банку. Передусім змінюється співвідношення між фізичною та цифровою інфраструктурою. Відділення більше не є головним каналом для стандартних операцій, а їх функціональне навантаження поступово зміщується в бік консультацій, складних кейсів, преміального обслуговування, юридично чутливих процедур і підтримки клієнтів, яким складно користуватися цифровими каналами.

З іншого боку, основний транзакційний потік, масові платежі та операції щоденного користування переходять у цифрове середовище. Це дає змогу банку зменшити собівартість одиначної операції, але одночасно підвищує значення інвестицій у IT-архітектуру, датааналітику, кіберзахист і продуктові команди. У результаті змінюється структура витрат банку: відносна частка витрат на традиційне фронт-офісне обслуговування скорочується, а витрати на технології, аналітику та підтримку цифрових каналів зростають [28].

Ще однією рисою трансформації є перехід від продуктової до платформної логіки. Банк дедалі менше мислить окремими інструментами – карткою, депозитом, кредитом – і дедалі більше мислить комплексним клієнтським шляхом. У такій моделі продукт стає лише елементом сервісної системи, а основну цінність створює здатність банку супроводжувати клієнта в ширшому життєвому сценарії. Саме це пояснює, чому дистанційний банкінг вже сьогодні є не лише каналом обслуговування, а й архітектурою нової бізнес-моделі банку [35].

Суттєвою ознакою сучасного стану дистанційного банкінгу є формування нової культури споживання фінансових послуг. Клієнт більше не сприймає банківську операцію як окрему подію, що вимагає спеціальної підготовки або звернення до відділення. Навпаки, операція дедалі частіше вбудована у повсякденний цифровий ритм: її здійснюють миттєво, у мобільному середовищі, паралельно з іншими діями – спілкуванням, покупками, роботою, плануванням витрат чи взаємодією з державними сервісами.

Ця поведінкова трансформація означає, що дистанційний банк має відповідати логіці інших цифрових платформ: бути швидким, передбачуваним, простим, візуально зрозумілим і мінімально обтяжливим для користувача. Навіть незначні затримки, перевантажені інтерфейси, неочевидні формулювання або надмірна кількість кроків можуть негативно впливати на сприйняття сервісу. Таким чином, UX у банківській сфері перетворюється з технічної категорії на фактор економічної ефективності.

Окремої уваги заслуговує феномен нормалізації постійного фінансового контролю. Якщо раніше користувач перевіряв рахунок епізодично, то сучасний цифровий клієнт очікує постійної доступності балансу, історії транзакцій, аналітики витрат, карткових налаштувань та інструментів негайної реакції. Це створює новий стандарт фінансової прозорості для самого клієнта і підвищує вимоги до інформаційної насиченості сервісу [46].

Сучасний стан дистанційного банкінгу визначається не лише фронт-енд інтерфейсами, а й глибинною технологічною базою. У практиці українських банків дедалі більшого значення набувають модульна архітектура, API-взаємодія, мікросервісні підходи, хмарні та квазіхмарні рішення, аналітичні сховища даних, автоматизація процесів та системи реального часу. Саме ці технології дозволяють скорочувати цикл розробки нових функцій і підтримувати складні омніканальні сценарії [34].

Разом із тим технологічна база українських банків залишається нерівномірною. Частина установ уже має можливість швидко випускати цифрові оновлення, масштабувати інтеграції, будувати персоналізовані сервіси та

автоматизовані скорингові моделі. Інша частина обмежена legacy-системами, що ускладнює адаптацію до нових нормативних вимог, розвиток API-моделі або впровадження розширених засобів аналітики. Це означає, що технологічна архітектура банку дедалі більше визначає межі його стратегічної гнучкості.

Отже, сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні є не лише результатом зростання попиту на цифрові послуги, а й наслідком поступової технологічної перебудови всієї банківської системи. Саме ця перебудова створює основу для наступного етапу розвитку ринку.

Аналітична оцінка сучасного стану дистанційного банкінгу в Україні буде неповною без урахування регіонального виміру. Рівень проникнення цифрових банківських сервісів суттєво залежить від урбанізації, щільності платіжної інфраструктури, якості мобільного зв'язку, рівня доходів населення, демографічної структури та інтенсивності підприємницької активності. У великих містах дистанційний банкінг давно став базовою формою взаємодії з банком. Натомість у малих громадах і сільських районах цифровий перехід нерідко відбувається нерівномірно [40].

З одного боку, дистанційні сервіси здатні компенсувати обмежену фізичну присутність банківської інфраструктури. Якщо у громаді мало відділень, але є стабільний мобільний інтернет і базовий рівень цифрових навичок, саме мобільний банкінг може забезпечити доступ до фінансових послуг. З іншого боку, регіональні відмінності в цифровій грамотності та технічній доступності можуть, навпаки, посилювати нерівність. Отже, регіональний аспект розвитку дистанційного банкінгу безпосередньо пов'язаний із політикою фінансової інклюзії.

В умовах війни регіональний вимір набув ще більшої ваги. Частина населення змінила місце проживання, а значна частина фінансової активності перемістилася у більш безпечні регіони або в повністю дистанційний формат. Це підвищило роль цифрових каналів як інструменту фінансової адаптації. Таким чином, сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні слід оцінювати і як механізм вирівнювання регіонального доступу до банківських послуг [26].

Важливим результатом поширення дистанційного банкінгу є зміна

фінансової поведінки домогосподарств. Постійна доступність рахунку, історії операцій та інструментів контролю витрат змінює спосіб, у який громадяни планують власні фінанси. Виникає ефект «щоденного фінансового спостереження», коли витрати, надходження і залишки коштів аналізуються частіше, ніж у традиційній моделі обслуговування.

Такий формат сприяє більшій фінансовій дисципліні, підвищенню ролі короткострокового планування й зростанню попиту на інструменти автоматичного накопичення, сортування витрат, нагадувань про платежі та персоналізованих фінансових підказок. Для банку це означає, що дистанційний сервіс стає не лише каналом транзакцій, а й середовищем формування поведінкових звичок клієнта.

Разом із тим надмірна легкість здійснення операцій має і зворотний бік: у певних випадках вона може знижувати психологічний бар'єр до імпульсивних витрат або частого використання короткострокового кредитування. Саме тому сучасний дистанційний банк повинен не тільки спрощувати доступ до продукту, а й допомагати клієнтові усвідомлено керувати власними фінансами [51].

Стан дистанційного банкінгу в Україні тісно пов'язаний із процесом формування безготівкової економіки. Зростання частки цифрових платежів означає не просто технологічну модернізацію способів розрахунку. Воно трансформує швидкість руху грошей, прозорість фінансових потоків, можливості аналітики споживання і структуру попиту на банківські продукти.

Безготівкова економіка створює для банків значно ширшу інформаційну базу, ніж обіг готівки. Кожна транзакція залишає цифровий слід, який може бути використаний для аналізу патернів витрат, формування сегментів клієнтів, оцінки ризиків і побудови персоналізованих сервісів. Саме тому розвиток дистанційного банкінгу і зростання частки безготівкових розрахунків взаємно підсилюють один одного.

З макроекономічного погляду цей процес означає вищу прозорість фінансового обігу, зниження витрат на обслуговування готівки, посилення обліковості економічної активності та кращу керованість платіжного середовища. Отже, аналіз сучасного стану дистанційного банкінгу в Україні водночас є аналізом

поступового переходу країни до більш зрілої моделі безготівкової економіки.

Сучасний стан дистанційного банкінгу має не лише технологічний і ринковий, а й інституційний вимір. Поширення цифрового обслуговування змінює характер взаємодії між банком, клієнтом, державою та іншими учасниками фінансового ринку. Банк дедалі менше виступає замкненою організацією з власною мережею процесів і дедалі більше стає учасником інституційної мережі, у якій надання послуги можливе лише за умови узгодженої взаємодії з державними реєстрами, сервісами ідентифікації, платіжними операторами, маркетплейсами, постачальниками технологічної інфраструктури та небанківськими провайдерами [35].

У таких умовах ефективність дистанційного банкінгу залежить не лише від внутрішніх рішень конкретного банку, а й від зрілості всього інституційного середовища. Чим вищий рівень стандартизації, сумісності процедур, передбачуваності регуляторної рамки та цифрової інтегрованості суміжних систем, тим вищою є спроможність банківського сектору до масштабування цифрових послуг. Це означає, що дистанційний банкінг в Україні слід трактувати і як показник зрілості інституційної цифрової екосистеми держави загалом.

Ще один інституційний ефект полягає в перерозподілі ролей між різними типами учасників ринку. Банки зберігають ключову роль у зберіганні коштів, управлінні ризиками та наданні значної частини фінансових продуктів, однак навколо них дедалі активніше діють фінтех-провайдери, платіжні посередники, цифрові платформи та постачальники сервісних модулів. Саме тому сучасний стан розвитку дистанційного банкінгу відображає ширший процес інституційної перебудови фінансового сектору [32].

Важливою аналітичною характеристикою сучасного дистанційного банкінгу є його вплив на фінансову стійкість населення. За нормальних умов цифрові сервіси спрощують доступ до коштів, дозволяють оперативно здійснювати платежі та краще контролювати фінансові потоки. Проте в кризових умовах їх значення різко зростає, оскільки саме дистанційний доступ до банку дає можливість громадянам швидко реагувати на зміну місця перебування,

нестабільність доходів, потребу в невідкладних платежах і переказах.

У цьому сенсі дистанційний банк стає інструментом не лише комфорту, а й адаптації. Завдяки цифровому формату людина може зберігати фінансову пов'язаність із банківською системою незалежно від регіону проживання, стану локальної фізичної інфраструктури чи доступності відділень. Це особливо важливо в українських реаліях, де мобільність населення, викликана воєнними подіями, істотно підвищила значення географічно незалежного доступу до фінансових послуг.

Отже, сучасний стан дистанційного банкінгу доцільно оцінювати не лише через призму обсягів операцій, а й як механізм підтримання поточної фінансової стійкості домогосподарств. Це підсилює його соціально-економічну значущість у національній фінансовій системі.

2.2. Стратегічні напрями та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні

На сучасному етапі дистанційний банкінг в Україні не може розвиватися виключно як сукупність окремих технологічних удосконалень. Банки переходять до ситуації, коли цифровий сервіс визначає не другорядний канал взаємодії з клієнтом, а основу конкурентоспроможності. Відповідно, необхідною стає стратегія розвитку дистанційного банку як цілісної цифрової платформи.

Стратегічне бачення потрібне з кількох причин. По-перше, загострюється конкуренція не тільки між банками, а й між банками, фінтех-компаніями, платіжними установами, цифровими екосистемами й маркетплейсами. По-друге, клієнтські очікування змінюються швидше, ніж традиційні цикли модернізації банку. По-третє, нові нормативні вимоги щодо відкритого банкінгу, автентифікації, захисту даних і кіберстійкості зумовлюють потребу в системному підході до цифрової архітектури [24].

Отже, стратегічний розвиток дистанційного банкінгу в Україні повинен бути спрямований не лише на розширення функцій, а й на формування стійкої, безпечної, інклюзивної та екосистемної моделі банківського обслуговування.

На нашу думку, стратегічну модель розвитку дистанційного банку в Україні доцільно будувати навколо восьми взаємопов'язаних напрямів: клієнтоцентричність, повна цифровізація життєвого циклу продукту, відкритий банкінг, data-driven управління, кіберстійкість, фінансова інклюзія, екосистемна інтеграція та безперервність діяльності. Стратегічна архітектура розвитку дистанційного банку в Україні наведена на рис.2.2.

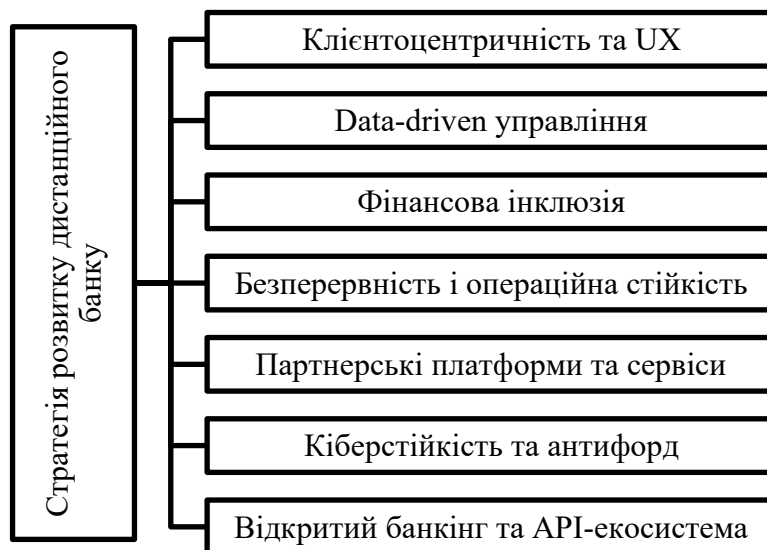


Рисунок 2.2 – Стратегічна архітектура розвитку дистанційного банку в Україні

Джерело: розроблено автором на основі [2;16;52]

Зазначені напрями не є ізольованими. Навпаки, максимальний ефект виникає лише в разі їх одночасного узгодженого впровадження. Наприклад, клієнтоцентричність без data-driven підходу залишається декларативною, а відкритий банкінг без кіберстійкості збільшує ризиковість сервісної моделі.

Першим стратегічним напрямом є посилення клієнтоцентричності. У дистанційному банкінгу це означає не лише привабливий дизайн застосунку, а й побудову сервісу навколо життєвих сценаріїв клієнта. Для фізичних осіб такими сценаріями є повсякденні платежі, міжнародні перекази, заощадження,

кредитування, страхування, доступ до державних сервісів і контроль особистого бюджету. Для бізнес-клієнтів це приймання оплат, податки, управління ліквідністю, документообіг, робота з контрагентами та інтеграція з бухгалтерськими системами [14].

Клієнтоцентричність передбачає скорочення кількості кроків до результату, зрозумілу логіку сервісу, персоналізацію пропозицій, швидку підтримку, адаптацію під різні типи користувачів, можливість гнучкого самостійного налаштування сервісу та відсутність необґрунтованих перерв між етапами обслуговування. У стратегічному сенсі клієнтоцентричність є основою утримання лояльності у цифровому середовищі.

Другим стратегічним напрямом є повна цифровізація життєвого циклу банківської послуги. Йдеться про те, щоб клієнт міг пройти весь шлях дистанційно: від ознайомлення з продуктом і віддаленої ідентифікації до укладення договору, користування послугою, зміни параметрів, отримання довідки, пролонгації чи закриття продукту.

Часткова цифровізація, за якої окремі операції виконуються онлайн, а завершення процесу потребує відвідання відділення, стає дедалі менш прийнятною для користувача. Відповідно, конкурентна боротьба між банками зміщуватиметься в бік тих моделей, які забезпечують повністю безперервний цифровий маршрут. Особливо актуально це для кредитування, депозитів, карткових продуктів, малого бізнесу та партнерських фінансових послуг [23].

Ключовими інструментами в цій площині є віддалена ідентифікація, електронний підпис, автоматизований скоринг, цифрове архівування, онлайн-підтримка, інтеграція з державними реєстрами та інтелектуальні підказки в процесі користування сервісом.

Окремого стратегічного значення набуває відкритий банкінг. Його сутність полягає у створенні стандартизованого середовища безпечного обміну даними та ініціювання операцій між різними надавачами фінансових послуг за згодою клієнта. Для українського ринку відкритий банкінг є наступним етапом цифрової еволюції, оскільки він переводить конкуренцію з рівня окремого застосунку на

рівень платформної взаємодії [24].

Упровадження відкритого банкінгу відкриває можливості для появи агрегаторів рахунків, ініціаторів платежів, персональних фінансових помічників, вбудованих сервісів для бізнесу, партнерських рішень на стику банкінгу, e-commerce, страхування та державних платформ. Для банків це означає одночасно нові можливості монетизації API та підвищення вимог до архітектури, швидкості обміну даними, кіберзахисту та управління згодою клієнта. Очікувані ефекти розвитку відкритого банкінгу в Україні узагальнено у табл.2.6.

Таблиця 2.6 – Очікувані ефекти розвитку відкритого банкінгу в Україні

Напрямок ефекту	Зміст ефекту	Значення для банківського сектору
Підвищення конкуренції	Клієнт може користуватися сервісами кількох провайдерів в єдиному цифровому середовищі	Банки змушені посилювати якість UX та сервісу
Поява нових продуктів	Агрегатори рахунків, ініціатори платежів, персональні фінансові асистенти	Розширення функціональності без повної власної розробки
Краще використання даних	Доступ до транзакційної інформації за згодою користувача	Персоналізація пропозицій і покращення скорингу
API-монетизація	Надання технологічних сервісів партнерам	Формування нових комісійних джерел доходу
Зростання вимог до безпеки	Посилена автентифікація, контроль згоди, захист інтерфейсів	Необхідність системних інвестицій у комплаєнс і кіберзахист

Джерело: розроблено автором на основі [11;18;27]

Подальший розвиток дистанційного банкінгу неможливий без переходу до datadriven моделі. У сучасному банку дані стають одним із головних факторів конкурентоспроможності. Транзакційні патерни, поведінка користувача в застосунку, реакція на пропозиції, платіжна дисципліна, циклічність витрат, типові точки взаємодії з сервісом – усе це може бути основою для більш точних і швидких рішень [43].

Data-driven підхід дозволяє посилити персоналізацію, скоротити час ухвалення кредитних рішень, покращити антифрод-моделі, прогнозувати відтік клієнтів, оптимізувати комунікацію та запускати проактивний сервіс. У перспективі дедалі активніше використовуватимуться алгоритми штучного

інтелекту для підтримки в чат-каналах, оцінювання ризиків, аналізу документів, розумних рекомендацій та раннього виявлення аномалій у поведінці клієнта.

Однак впровадження AI-рішень має супроводжуватися належним governance, етичними принципами роботи з даними, прозорими правилами автоматизованих рішень і високими стандартами захисту інформації.

Найвищий стратегічний пріоритет у розвитку дистанційного банкінгу посідає кіберстійкість. Чим глибше банк цифровізує взаємодію з клієнтом, тим більшою є його залежність від захищеності цифрового середовища. Відповідно, стратегія розвитку має включати не тільки розширення функціональності, а й постійне посилення захисних механізмів.

До ключових елементів кіберстійкості належать багатофакторна автентифікація, поведінковий антифрод, моніторинг аномалій у реальному часі, безпечна API-архітектура, резервування критичних систем, шифрування даних, навчання клієнтів, регулярне тестування на проникнення та інтеграція з національною системою кіберзахисту. У перспективі саме поєднання зручності й видимої безпеки формуватиме довіру користувача до дистанційного банку [7].

Ще одним стратегічним напрямом є фінансова інклюзія. Цифрова трансформація не повинна поглиблювати відрив між групами населення, які легко адаптуються до нових технологій, і тими, хто відчуває труднощі з використанням цифрових сервісів. Тому стратегія розвитку дистанційного банкінгу має передбачати спрощені інтерфейси, зрозумілу навігацію, адаптацію для людей старшого віку й осіб з інвалідністю, роз'яснювальні модулі в застосунках, освітні сценарії безпечного користування та альтернативні канали підтримки.

З позиції банку інклюзія є не лише соціальною функцією, а й економічно доцільним напрямом. Чим ширше охоплення населення цифровими сервісами, тим більша клієнтська база, нижча операційна собівартість та вищий потенціал довгострокових відносин із клієнтом [4].

В українських реаліях операційна стійкість є невіддільною від інноваційності. Розвиток дистанційного банкінгу повинен спиратися на резервування потужностей, географічну диверсифікацію дата-центрів, плани

disaster recovery, альтернативні канали зв'язку, автономні механізми підтвердження операцій та кризові протоколи комунікації з клієнтом.

Стійкість у дистанційному банкінгу означає здатність сервісу продовжувати роботу навіть за надзвичайних умов. Саме ця здатність у найближчі роки дедалі більше визначатиме репутацію банку на ринку.

Перспективний дистанційний банк розвиватиметься не як замкнена фінансова система, а як частина ширшої цифрової екосистеми. Йдеться про інтеграцію з державними сервісами, платформами електронної комерції, бухгалтерськими рішеннями, страховими сервісами, маркетплейсами, сервісами для підприємців, програмами лояльності та щоденними цифровими сценаріями користувача [11].

Екосистемна модель дозволяє банку бути присутнім не лише у моменті платежу, а й на етапі формування клієнтської потреби. Це дає змогу зміцнювати лояльність, розширювати спектр сервісів та зберігати контроль над клієнтським інтерфейсом.

Практична реалізація стратегічних напрямів має здійснюватися поетапно. Це зумовлено обмеженістю ресурсів, потребою в модернізації ІТ-архітектури, комплаєнс-вимогами та необхідністю поступової адаптації клієнтів і персоналу. Орієнтовна дорожня карта розвитку дистанційного банкінгу в Україні представлена у вигляді табл.2.7.

Ефективна стратегія потребує системи вимірювання результатів. Для дистанційного банку така система має поєднувати фінансові, операційні, клієнтські, безпекові та інноваційні індикатори (табл.2.8.)

Таблиця 2.7 – Орієнтовна дорожня карта розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Етап	Ключові дії	Очікуваний результат
Короткостроковий (1 рік)	Посилення клієнтських стабільності підтримки. антифроду, сценаріїв, підвищення застосунків, покращення	Зростання довіри користувачів і зниження втрат від шахрайства

Продовження таблиці 2.7

Середньостроковий (2–3 роки)	Повна цифровізація основних продуктів, масштабування аналітики даних, впровадження API-моделі, розвиток сервісів для МСБ.	Підвищення ефективності, швидкості запуску послуг і доходів з цифрових каналів.
Довгостроковий (4–5 років)	Інтеграція у відкритий банкінг (Open Banking), впровадження AI-рішень, інклюзивні сервіси, розбудова екосистемних моделей.	Інтеграція у відкритий банкінг (Open Banking), впровадження AI-рішень, інклюзивні сервіси, розбудова екосистемних моделей.

Джерело: розроблено автором на основі [4;26;50;51]

Таблиця 2.8 – Орієнтовна система KPI для управління розвитком дистанційного банку

Група KPI	Приклади показників	Управлінське значення
Клієнтські	Активна цифрова аудиторія, частота входів, NPS/CSI, конверсія в продукт	Відображають рівень прийняття сервісу та лояльності
Операційні	Час виконання операцій, uptime, частка self-service сценаріїв	Характеризують ефективність і масштабованість моделі
Фінансові	Комісійний дохід, собівартість цифрової операції, дохід на активного клієнта	Показують економічну віддачу цифровізації
Безпекові	Частота шахрайських інцидентів, сума втрат, швидкість реагування	Визначають стійкість та рівень довіри
Інноваційні	Частка API-інтеграцій, кількість цифрових релізів, частка AI-підтримки	Відображають темп технологічного оновлення

Джерело: розроблено автором на основі [17;25;33]

Управлінська цінність KPI полягає не лише в контролі окремих показників, а й у виявленні причинно-наслідкових зв'язків між ними. Наприклад, покращення UX може збільшити частоту використання сервісу, а це, у свою чергу, – підвищити комісійний дохід та глибину клієнтської взаємодії.

Перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні доцільно аналізувати через сценарний підхід. Базовий сценарій передбачає подальше еволюційне зростання мобільного банкінгу, розширення безготівкових платежів, інтеграцію з державними сервісами та поступове становлення відкритого банкінгу. За такого сценарію ринок і далі зростатиме стабільно, а головна конкуренція точитиметься за якість застосунку, безпеку та набір цифрових сценаріїв.

Оптимістичний сценарій базується на прискореній модернізації IT-архітектури банків, швидкій адаптації відкритого банкінгу, активному

використанні штучного інтелекту, розбудові інклюзивних сервісів та поглибленні інтеграції з європейськими цифровими стандартами. У такому разі дистанційний банк еволюціонуватиме в повноцінну платформу фінансових і нефінансових сервісів [13].

Стриманий сценарій пов'язаний із тривалістю воєнних ризиків, зростанням кіберзагроз, обмеженням інвестицій у модернізацію core-систем та нерівномірною цифровою адаптацією населення. За нього ринок не припинить зростання, але посиляться диспропорції між технологічно сильними та слабшими гравцями.

В усіх сценаріях дистанційний банкінг зберігатиме провідну роль у банківському обслуговуванні. Відрізнятимимуться лише темпи, глибина й архітектура цієї трансформації.

Подальший розвиток дистанційного банкінгу матиме важливі макро- й мікроекономічні наслідки. На макрорівні очікується зростання прозорості фінансових потоків, прискорення обороту коштів, подальше поширення безготівкової економіки, зниження транзакційних бар'єрів та краща інтеграція у європейський фінансовий простір.

На мікрорівні банки отримуватимуть вигоди у вигляді нижчої собівартості операцій, ширшої клієнтської бази, кращої персоналізації пропозицій, швидшого запуску продуктів і зростання комісійних доходів. Клієнти, своєю чергою, отримають доступ до швидших, зручніших і більш персоналізованих фінансових рішень.

Соціальний ефект проявлятиметься через розширення доступу до фінансових послуг, зручніший механізм соціальних виплат, кращу мобільність користувача та формування культури повсякденного управління особистими фінансами в цифровому середовищі.

Стратегічні перспективи дистанційного банкінгу в Україні значною мірою залежать від регуляторного середовища. У цьому контексті роль Національного банку України виходить далеко за межі класичного банківського нагляду. Регулятор фактично формує інституційну рамку цифрового платіжного ринку, визначає стандарти захисту користувачів, правила електронної ідентифікації,

вимоги до автентифікації, принципи функціонування відкритого банкінгу та параметри операційної стійкості.

Для банків стратегічне значення регуляторної політики полягає у зменшенні невизначеності. Якщо правила взаємодії на ринку є зрозумілими, а вимоги до нових цифрових моделей формалізованими, установи можуть точніше планувати інвестиції, архітектурні зміни та етапи запуску інновацій. З іншого боку, надмірна складність або регуляторна фрагментація можуть уповільнювати цифрову трансформацію. Саме тому стратегічний розвиток дистанційного банкінгу потребує постійного балансу між інноваційністю та регуляторною дисципліною [16].

У перспективі особливого значення набуватимуть не лише формальні вимоги, а й здатність регулятора підтримувати сумісність українського ринку з європейськими підходами. Це стосується відкритого банкінгу, захисту даних, вимог до авторизації учасників ринку, підходів до кіберризиків та загальних принципів цифрової стійкості.

Окремий стратегічний вимір дистанційного банкінгу пов'язаний із розвитком сервісів для малого та середнього бізнесу. У більшості випадків саме цей сегмент є одним із найбільш перспективних із погляду масштабування цифрових послуг. Для МСБ банк уже не може залишатися лише провайдером рахунку та переказу. Він має пропонувати інтегроване цифрове середовище для податкових платежів, виставлення рахунків, еквайрингу, контролю надходжень, зарплатних проектів, короткострокового фінансування, документообігу та аналітики грошового потоку.

Стратегічно важливо, що для МСБ цінність дистанційного банкінгу визначається не лише швидкістю виконання окремої операції, а здатністю скорочувати адміністративні витрати бізнесу загалом. Якщо банк інтегрується з бухгалтерськими програмами, маркетплейсами, податковими сервісами та платіжною інфраструктурою, він стає не допоміжним, а центральним елементом бізнес-процесу клієнта [29].

У перспективі цей напрям може стати одним із головних джерел зростання

комісійного доходу, зміцнення довгострокової лояльності та підвищення ролі банку в екосистемі підприємницьких сервісів. Тому розвиток дистанційного банкінгу для МСБ слід розглядати як окремий стратегічний пріоритет, а не як похідний від роздрібного сегмента продукт.

Перспективи дистанційного банкінгу в Україні тісно пов'язані з процесом європейської інтеграції. Зближення з європейськими підходами в платіжній сфері означає не лише формальну гармонізацію законодавства, а й зміну логіки функціонування ринку. Йдеться про перехід до більш відкритої моделі взаємодії, стандартизованих API, підвищеної ролі захисту користувача, деталізованого управління згодою на доступ до даних та посилення конкуренції між різними типами надавачів фінансових сервісів.

Для українських банків це одночасно і виклик, і можливість. Виклик полягає в тому, що необхідно модернізувати внутрішні системи, підвищувати зрілість процесів, посилювати кіберзахист і будувати сумісні технологічні рішення. Можливість полягає в тому, що український ринок може інтегруватися у ширший європейський цифровий фінансовий простір, отримуючи доступ до нових стандартів, практик, партнерських моделей і технологічних рішень [11].

У стратегічному сенсі це означає, що банки мають проєктувати цифрову архітектуру не лише з урахуванням внутрішнього ринку, а й з орієнтацією на майбутню міжринкову сумісність. Такий підхід здатен забезпечити довгострокову конкурентоспроможність і підсилити позиції українського фінансового сектору.

Стратегія розвитку дистанційного банкінгу не може бути реалізована виключно за рахунок закупівлі технологій. Вона потребує організаційної трансформації банку та розвитку людського капіталу. У цифровій моделі зростає значення продуктових менеджерів, аналітиків даних, UX/UI-фахівців, архітекторів інтеграцій, фахівців з кібербезпеки, agileкоманд та міжфункціональної взаємодії. Це означає, що стратегічне управління дистанційним банком повинно охоплювати не лише технічну, а й кадрову політику.

Особливу роль відіграє швидкість ухвалення рішень усередині банку. У цифровому середовищі занадто довгі погоджувальні цикли, жорстко вертикальна

структура й фрагментація відповідальності можуть знижувати здатність банку до оперативного оновлення сервісів. Відтак стратегічна зрілість дистанційного банкінгу залежить і від того, наскільки банк готовий змінювати управлінську культуру [16].

Організаційна трансформація також передбачає інше ставлення до клієнтських даних, тестування гіпотез, аналізу поведінки користувача та безперервного вдосконалення продукту. У стратегічній перспективі успішними будуть ті банки, які зможуть поєднати регуляторну дисципліну з гнучкістю цифрової розробки.

Поряд із перспективами слід окремо виділити стратегічні ризики розвитку дистанційного банкінгу. По-перше, існує ризик технологічного перевантаження користувача. Надмірне ускладнення інтерфейсів, множинність функцій і постійне розширення сервісів можуть негативно впливати на простоту користування, особливо для менш досвідчених клієнтів. Тому стратегічне зростання має супроводжуватися дисципліною в продуктовому дизайні.

По-друге, є ризик поглиблення ринкової поляризації. Великі банки з розвиненою ІТархітектурою зможуть швидше інтегрувати відкритий банкінг, AI-рішення й екосистемні моделі, тоді як менші установи можуть відставати. Це може призвести до концентрації цифрової активності у невеликій групі найбільш технологічно зрілих гравців [9].

По-третє, стратегічний ризик пов'язаний із довірою. У разі суттєвих кіберінцидентів, масштабних збоїв або неочевидних практик використання даних клієнтська довіра може знижуватися швидше, ніж формується. Отже, у стратегічному плануванні банки повинні приділяти окрему увагу не лише технологіям, а й репутаційному капіталу цифрового сервісу.

Перспективи дистанційного банкінгу в Україні доцільно оцінювати не як тимчасовий технологічний тренд, а як довгострокову структурну трансформацію всієї фінансової системи. Уже сьогодні цифрові сервіси визначають характер конкурентної боротьби на ринку. У середньостроковій перспективі вони визначатимуть і саму модель існування банку як інституції.

Найімовірніше, розвиток ринку відбуватиметься у напрямі подальшої платформізації банківського обслуговування. Це означає, що мобільний застосунок і цифрові сервіси поступово стануть точкою інтеграції різних фінансових і нефінансових сценаріїв. За цієї моделі банк буде не лише місцем зберігання коштів або здійснення платежу, а цифровим середовищем щоденного фінансового життя клієнта [40].

Отже, стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу мають оцінюватися крізь призму довгострокової адаптації банку до цифрової економіки. Саме ця адаптація і визначатиме, які банки збережуть конкурентоспроможність у новій сервісній реальності.

У стратегічній перспективі одним із головних нематеріальних активів дистанційного банку є довіра. У цифровому середовищі клієнт не бачить касира, не контактує з менеджером особисто і часто не відвідує відділення роками. Тому довіра формується через інші механізми: стабільність сервісу, передбачуваність інтерфейсу, відсутність прихованих дій, якісну підтримку, швидке вирішення інцидентів, зрозумілу логіку безпеки та прозоре використання даних [33].

Стратегія розвитку довіри повинна включати не лише технологічні елементи, а й комунікаційні. Банк має пояснювати користувачу, чому певні захисні механізми потрібні, як працює підтвердження операції, яким чином захищаються персональні дані, які дії клієнт може виконати самостійно для підвищення безпеки. Чим зрозуміліший цифровий сервіс, тим вищою є готовність клієнта користуватися більш складними продуктами дистанційно.

У стратегічному вимірі довіра до цифрового банку є передумовою масштабування всіх інших сервісів: дистанційного кредитування, інвестування, страхування, екосистемних інтеграцій та API-взаємодії. Саме тому розвиток довіри слід розглядати як окремий стратегічний напрям, а не лише як похідний ефект якісного дизайну [38].

Однією з ключових перспектив розвитку дистанційного банкінгу в Україні є поглиблення персоналізації. Уже сьогодні банк володіє значним масивом даних про платіжну поведінку клієнта. У майбутньому ця інформація дедалі активніше

використовуватиметься для побудови індивідуальних сценаріїв користування сервісом: персональних пропозицій, адаптивного інтерфейсу, інтелектуальних нагадувань, автоматичного бюджетування, рекомендацій щодо накопичення, кредитних пропозицій із урахуванням поведінкового профілю та динамічного управління ризиком.

З погляду конкуренції це означає перехід від універсального застосунку до адаптивного цифрового середовища. Банк, який зможе запропонувати користувачу персоналізований фінансовий простір без втрати зрозумілості й контролю, отримає суттєву перевагу. Водночас зростатимуть і вимоги до етичності використання даних, прозорості алгоритмів та захисту приватності.

Отже, персоналізація не повинна зводитися до маркетингової рекомендації продукту. У стратегічному вимірі це модель глибшої інтеграції банку в повсякденний фінансовий контекст клієнта [15].

Розвиток дистанційного банкінгу нерозривно пов'язаний з інноваціями у платіжному середовищі. Подальше поширення миттєвих переказів, безконтактних технологій, токенизованих інструментів, QR-платежів, цифрових гаманців та вбудованих фінансів впливатиме на конфігурацію банківського сервісу. Для клієнта різниця між окремими каналами буде дедалі менш помітною: важливим стане не те, через який саме технічний інструмент здійснюється операція, а наскільки швидко, надійно й природно вона вбудована в щоденний сценарій.

Для банку це означає, що платіжний модуль перестає бути самодостатнім елементом і стає частиною ширшої сервісної логіки. Перевагу матимуть ті установи, які зможуть поєднати платіжні інновації з аналітикою, персоналізацією, програмами лояльності, вбудованими кредитними рішеннями та нефінансовими інтеграціями.

Стратегічно це веде до стирання межі між банківським платежем і цифровим клієнтським досвідом загалом. Отже, інновації в платіжному середовищі слід розглядати як один із центральних драйверів майбутнього дистанційного банку [25].

У довгостроковій перспективі дистанційний банкінг в Україні,

найімовірніше, еволюціонуватиме у багаторівневу цифрову платформу. На першому рівні залишатимуться базові банківські сервіси – рахунки, платежі, перекази, кредити, депозити, карткове управління. На другому рівні концентруватимуться аналітичні, рекомендаційні та персоналізовані функції. На третьому рівні розвиватиметься екосистемна інтеграція з державними, підприємницькими та повсякденними нефінансовими сервісами.

Така модель означає, що банк майбутнього конкуруватиме не лише якістю окремих фінансових продуктів, а здатністю організувати для клієнта єдиний цифровий простір прийняття фінансових рішень. Відповідно, успіх банку залежатиме від поєднання трьох складових: технологічної архітектури, довіри та інтерпретації даних.

Саме тому стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу мають розглядатися не як короткострокова програма цифрових покращень, а як концепція інституційної трансформації банку в умовах цифрової економіки [43].

Одним із найважливіших стратегічних питань є пошук сталої моделі монетизації дистанційного банкінгу. На ранніх етапах цифровізації банки часто розглядали мобільний застосунок і вебсервіси переважно як інструмент зниження витрат або засіб утримання клієнта. Проте зі зростанням складності цифрової інфраструктури, потребою в інвестиціях у кіберзахист, аналітику, API-моделі та штучний інтелект питання економічної віддачі цифрового каналу набуває принципового значення.

Монетизація дистанційного банкінгу може здійснюватися кількома шляхами. Перший – прямий комісійний дохід від операцій і сервісів. Другий – крос-продаж банківських і партнерських продуктів у цифровому середовищі. Третій – зниження операційної собівартості за рахунок переведення транзакцій у self-service формат. Четвертий – монетизація API та платформних інтеграцій. П'ятий – підвищення життєвої цінності клієнта через глибшу цифрову залученість і вищу частоту використання сервісу [14].

Стратегічно важливо, що стійка монетизація можлива лише за умови поєднання функціональності з реальним клієнтським попитом. Якщо цифровий

канал розширюється надмірно швидко, але не формує достатнього економічного ефекту, банк стикається з ризиком зростання технологічних витрат без пропорційної віддачі. Тому в майбутньому успішність дистанційного банкінгу визначатиметься не лише інноваційністю, а й здатністю банку перетворювати цифрову активність на фінансовий результат.

Перспективи розвитку дистанційного банкінгу безпосередньо залежать від рівня цифрової грамотності користувачів. Навіть найбільш функціональний і безпечний сервіс не забезпечить максимального ефекту, якщо клієнт не розумітиме базових правил безпечної поведінки, не знатиме можливостей сервісу або не довірятиме цифровим процедурам. Саме тому банки дедалі більше зацікавлені не лише в технічному вдосконаленні продукту, а й у розвитку освітньої складової [6].

Стратегія цифрової грамотності може охоплювати вбудовані навчальні модулі в застосунку, сценарії безпечного користування, попередження про типові шахрайські моделі, інтерфейсні підказки, короткі відеоінструкції, адаптивну підтримку для нових користувачів, а також спеціальні програми для старших вікових груп та малого бізнесу. У перспективі це сприятиме зниженню кількості помилок користувачів, зростанню довіри та підвищенню частки більш складних цифрових продуктів.

Отже, цифрова грамотність має розглядатися не як зовнішня соціальна тема, а як частина стратегічної інфраструктури дистанційного банкінгу. Банк, який інвестує в навчання клієнта, фактично інвестує у власну стійкість, безпеку та довгострокову лояльність аудиторії.

Узагальнюючи проведений аналіз, можна стверджувати, що стратегічний розвиток дистанційного банкінгу в Україні відбуватиметься за логікою багатовимірної трансформації. По-перше, поглиблюватиметься цифровізація стандартних банківських процесів. По-друге, зростатиме роль даних та інтелектуальної аналітики. По-третє, посилюватиметься платформність, тобто здатність банку функціонувати в мережі інтегрованих сервісів. По-четверте, вирішального значення набудуть стійкість і довіра [2].

Саме поєднання цих вимірів формує підсумкову стратегічну модель ринку.

Вона передбачає, що дистанційний банк майбутнього – це не просто цифровий канал продажу окремих продуктів, а інституційно вбудована, клієнтоцентрична, аналітично керована, безпечна і економічно результативна платформа фінансового повсякдення. У цьому і полягає основна перспектива подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу в Україні мають формуватися як довгострокова модель трансформації банку в стійку цифрову платформу. Основними опорами такої моделі є клієнтоцентричність, повна цифровізація життєвого циклу продукту, відкритий банкінг, аналітика даних, кіберстійкість, інклюзія, екосистемна інтеграція та операційна безперервність.

Перспективи розвитку ринку є позитивними, оскільки Україна вже має розвинену платіжну інфраструктуру, значний досвід цифрової адаптації, потужну державну цифрову екосистему та сформований попит на віддалені фінансові сервіси. Водночас якість і швидкість майбутнього розвитку залежатимуть від того, наскільки ефективно банки поєднують інноваційність із безпекою, масштабування – зі стійкістю, а складність цифрової архітектури – з доступністю для широких верств населення.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи результати проведеного дослідження, слід відзначити, що у бакалаврській дипломній роботі було комплексно вирішено поставлені завдання, пов'язані з дослідженням теоретичних засад, аналізом сучасного стану та обґрунтуванням перспектив розвитку дистанційного банкінгу в Україні. Досягнення мети роботи підтверджується системним підходом до вивчення даної проблематики, що дозволило сформулювати цілісне уявлення про роль і значення дистанційних банківських послуг у сучасній економіці.

У першому розділі роботи було детально розкрито сутність дистанційного банкінгу як невід'ємної складової цифрової трансформації банківського сектору. Встановлено, що дистанційний банкінг є формою організації банківського обслуговування, яка забезпечує взаємодію банку та клієнта без фізичної присутності у відділенні, що досягається завдяки використанню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Проаналізовано еволюцію дистанційного банкінгу, яка пройшла шлях від простих телефонних сервісів до комплексних цифрових платформ, що інтегрують широкий спектр фінансових послуг. Доведено, що розвиток дистанційного банкінгу безпосередньо пов'язаний із загальносвітовими тенденціями цифровізації, розвитком фінтех-індустрії та зміною поведінкових моделей споживачів фінансових послуг.

Особливу увагу приділено класифікації видів та інструментів дистанційного банківського обслуговування. У роботі охарактеризовано інтернет-банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, системи дистанційного управління рахунками, платіжні сервіси та інші цифрові рішення. Визначено, що мобільний банкінг на сучасному етапі є найбільш динамічним сегментом, що пояснюється широким розповсюдженням смартфонів та доступністю мобільного інтернету. Також встановлено, що інтеграція додаткових сервісів, таких як електронні гарантії, безконтактні платежі, чат-боти та персоналізовані фінансові рекомендації, значно підвищує цінність банківських продуктів для споживачів.

У контексті нормативно-правового забезпечення визначено, що розвиток дистанційного банкінгу в Україні здійснюється на основі поступового вдосконалення законодавства, яке регулює електронні платежі, ідентифікацію клієнтів, захист персональних даних та кібербезпеку. Встановлено, що важливу роль у цьому процесі відіграє гармонізація національного законодавства з міжнародними стандартами, що сприяє підвищенню прозорості та надійності банківської системи. Разом з тим підкреслено необхідність подальшого вдосконалення регуляторного середовища з урахуванням швидких темпів розвитку цифрових технологій.

У другому розділі здійснено аналіз сучасного стану розвитку дистанційного банкінгу в Україні. Виявлено, що вітчизняні банки активно впроваджують цифрові інновації, розширюють функціональні можливості своїх онлайн-сервісів та орієнтуються на підвищення якості клієнтського досвіду. Встановлено, що ключовими чинниками зростання популярності дистанційного банкінгу стали пандемія COVID-19, яка стимулювала перехід до безконтактного обслуговування, а також воєнний стан, який посилив потребу у доступності фінансових послуг незалежно від місця перебування клієнта. У результаті відбулося значне збільшення кількості користувачів мобільних банківських додатків та обсягів онлайн-операцій.

Разом з тим, у ході аналізу було виявлено низку проблем і обмежень, що стримують подальший розвиток дистанційного банкінгу. Серед них особливої уваги заслуговують загрози кібербезпеки, які зростають разом із розширенням цифрових сервісів, нерівномірність доступу до якісного інтернет-зв'язку в різних регіонах, а також недостатній рівень цифрової та фінансової грамотності окремих груп населення. Крім того, відзначено потребу у підвищенні рівня довіри користувачів до цифрових банківських послуг та удосконаленні механізмів захисту їхніх даних.

На основі проведеного дослідження було обґрунтовано стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу в Україні. Визначено, що ключовими з них є подальша цифровізація банківської діяльності, впровадження інноваційних

технологій, зокрема штучного інтелекту та великих даних, розвиток відкритого банкінгу, який передбачає інтеграцію банківських систем із сторонніми фінансовими сервісами, а також посилення кіберзахисту. Важливим напрямом також є розширення фінансової інклюзії, що передбачає залучення до банківських послуг широких верств населення, у тому числі мешканців віддалених регіонів.

Таким чином, у роботі доведено, що дистанційний банкінг є одним із ключових чинників трансформації банківської системи України, який забезпечує підвищення її ефективності, гнучкості та конкурентоспроможності. Його розвиток сприяє оптимізації витрат банків, розширенню клієнтської бази та підвищенню рівня задоволеності споживачів фінансових послуг. У сучасних умовах дистанційний банкінг виступає не лише інструментом обслуговування, а й важливим елементом економічної стабільності та розвитку держави.

Отримані результати дослідження мають як теоретичне, так і практичне значення. Теоретичне значення полягає у поглибленні наукових уявлень про сутність та механізми функціонування дистанційного банкінгу, тоді як практичне – у можливості використання запропонованих підходів і рекомендацій у діяльності банківських установ для підвищення ефективності їх цифрової трансформації. Перспективи подальших досліджень пов'язані з вивченням впливу новітніх фінансових технологій на розвиток банківської системи та формування нових моделей взаємодії між банками та клієнтами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А.С. Дистанційне обслуговування юридичних осіб комерційними банками в Україні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. №2. 2021. С. 53-61. DOI: <https://doi.org/10.54929/pmtissue2-2021-8> (дата звернення 31.03.2026)
2. Аврамчук, Л.А., Ясковець, І.В. Дистанційний банкінг в Україні. *International Scientific and Practical Conference «Modern Directions and Movements in Science»*. №150. 2023. С. 48–52. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2943> (дата звернення 31.03.2026)
3. Бірюк Д.О. Трансформація фінансово-кредитних відносин в умовах цифровізації банківської діяльності. *Вісник ЛТЕУ. Економічні науки*. 2025. № 82. С. 54–62. URL: <https://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1916> (дата звернення 31.03.2026)
4. Безготівкові розрахунки у 2024 році суттєво переважали серед операцій з платіжними картками [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezgotivkovi-rozrahunki-u-2024-rotsi-suttyevo-perevajali-sered-operatsiy-z-platijnimi-kartka> (дата звернення: 05.05.2026).
5. Білошапка В.С., Охрименко І.Б., Чуб П.М. Регуляторний контроль за інформаційною та кібербезпекою банків в умовах інтенсивної цифровізації. *Наука і техніка сьогодні (Серії право, економіка, педагогіка, техніка, фізикоматематичні науки)*. № 14(14). 2022. С. 96-109. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14\(14\)-96-109](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14(14)-96-109)
6. 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. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/5578> (дата звернення 31.03.2026)
7. Брегеда О. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та

перспективи розвитку. *Grail of Science*. 2024. № 42. С. 61–68. DOI: [10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007](https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007).

8. Брегеда О.А. Система віддаленої ідентифікації клієнтів банків та нові дистанційні технології їх обслуговування. *Міжнародний науковий журнал Грааль науки № 43: VIII CISP Conference «An integrated approach to science modernization: methods, models and multidisciplinary»*. 2024. С. 49–58. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.06.09.2024.005>

9. Від паперів до смартфона: 70% користувачів обирають Дію під час реєстрації в банках — опитування [Електронний ресурс]. Дія. 2026. URL: <https://diia.gov.ua/news/vid-paperiv-do-smartfona-70-korystuvachiv-obyraiut-diiu-pid-chas-reiestratsii-v-bankakh-opyt> (дата звернення: 05.05.2026).

10. Відкритий банкінг [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments/open-banking> (дата звернення: 05.05.2026).

11. Варцаба В. І., Заславська О. І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посібник. *Видавництво УжНУ «Говерла»*. 2018. 364 с

12. Грудзевич У., Єрмоленко В. Аналіз та перспективи розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків України в умовах воєнного стану. *Фінансовий простір*. 2025. № 2(56). DOI: 10.30970/fp.2(56).2025.334546. URL: <https://fp.lnu.edu.ua/index.php/fp/article/view/1028> (дата звернення 31.03.2026)

13. Держава без черг і паперів: уже 23+ мільйони українців користуються Дією [Електронний ресурс]. Дія. 2025. URL: <https://diia.gov.ua/news/derzhava-bez-cherh-i-paperiv-uzhe-23-miliony-ukraintsiv-korystuiutsia-diieiu> (дата звернення: 05.05.2026).

14. Дзюблюк О. В., Адамик Б. П., Галапуп Н. Д. та ін. Банківські операції : підручник. 2-ге вид., випр. і допов. Тернопіль : ТНЕУ, 2013. 866 с. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/3607> (дата звернення 31.03.2026)

15. Дудука Д. І. Проблеми і перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні. У: Інноваційні банківські технології та сучасні форми грошей: матеріали Всеукр. наук. практ. конф., Київ, 5 квіт. 2018 р. Київ : КНЕУ, 2018. С. 62–65. URL:

<https://ir.kneu.edu.ua/handle/2010/24440> (дата звернення 31.03.2026)

16. Звіт про фінансову стабільність. Грудень 2024 року. Національний банк України. Київ : НБУ, 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/stability/report> (дата звернення 31.03.2026)

17. Зростання платіжної інфраструктури та кількості активних карток: тенденції карткового ринку у I кварталі 2024 року [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zrostannya-platijnoyi-infrastrukturi-ta-kilkosti-aktivnih-kartok-tendentsiyi-kartkovogo-rink> (дата звернення: 05.05.2026).

18. Картковий ринок за дев'ять місяців 2024 року: частка безготівкових операцій продовжує зростати [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviy-rinok-za-devyat-misyatsiv-2024-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-prodovjuye-zro> (дата звернення: 05.05.2026).

19. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Вип. 84(1). С. 280–285. DOI: 10.24144/2307-3322.2024.84.1.45. URL: <https://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/311611> (дата звернення 31.03.2026)

20. Латковська Т., Марущак А., Олексій У. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики*. 2021. Т. 1, № 36. DOI: 10.18371/fcaptr.v1i36.227608. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3207> (дата звернення 31.03.2026)

21. Медвідь А., Дмитрішин . Цифровий банкінг на ринку фінансових послуг України. *Вісник СумДУ. Серія «Економіка»*. № 2. 2024. С. 18-27. DOI: <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2024.2-02> (дата звернення 31.03.2026)

22. Миттєві кредитові перекази (Instant Payments) [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments/ips> (дата звернення: 05.05.2026).

23. Національна стратегія доходів до 2030 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.12.2023 № 1218-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1218-2023-%D1%80>. (дата звернення

31.03.2026)

24. Національна стратегія розвитку фінансової грамотності до 2030 року [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2023. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/strategy-fin-literacy> (дата звернення: 05.05.2026).

25. Огляд банківського сектору. Лютий 2025 року. Національний банк України. Київ : НБУ, 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru>. (дата звернення 31.03.2026)

26. Підсумки року роботи Мінцифри 2025 [Електронний ресурс]. Міністерство цифрової трансформації України. 2025. URL: <https://2025.thedigital.gov.ua/> (дата звернення:05.05.2026).

27. Платіжна інфраструктура та платіжні картки, I півріччя 2024 року [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/platijna-infrastruktura-ta-platijni-kartki-i-pivrichchya-2024-roku> (дата звернення: 05.05.2026).

28. Положення про застосування електронного підпису та електронної печатки в банківській системі України : постанова Правління НБУ від 20.12.2023 № 172. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0172500-23>. (дата звернення 31.03.2026)

29. Положення про організацію заходів із забезпечення інформаційної безпеки в банківській системі України : постанова Правління НБУ від 28.09.2017 № 95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0095500-17> (дата звернення 31.03.2026)

30. Попит на віддалену ідентифікацію та верифікацію громадян через Систему BankID НБУ суттєво зріс у II кварталі 2024 року [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/popit-na-viddalenu-identifikatsiyu-ta-verifikatsiyu-gromadyan-cherez-sistemu-bankid-nbu-sutt> (дата звернення: 05.05.2026).

31. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення 31.03.2026)

32. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 №

2121-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 5–6. Ст. 30. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення 31.03.2026)

33. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення 31.03.2026)

34. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 №851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

35. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>. (дата звернення 31.03.2026)

36. Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів... : Закон України від 06.12.2019 № 361-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20> (дата звернення 31.03.2026)

37. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення 31.03.2026)

38. Про Національний банк України : Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. Відомості Верховної Ради України. 1999. № 29. Ст. 238. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14> (дата звернення 31.03.2026)

39. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20> (дата звернення 31.03.2026)

40. Про фінансові послуги та фінансові компанії : Закон України від 14.12.2021 № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20> (дата звернення 31.03.2026)

41. Річний звіт Національного банку України за 2024 рік. Київ : НБУ, 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/richniy-zvit-natsionalnogo-banku-ukrayini-za-2024-rik> (дата звернення 31.03.2026)

42. Система BankID НБУ у 2024 році: кількість ідентифікацій за рік зросла більше ніж удвічі [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sistema-bankid-nbu-u-2024-rotsi-kilkist-identifikatsiy-za-rik-zroslo-bilshe-nij-udvichi> (дата звернення: 05.05.2026).

43. Система BankID НБУ: підсумки роботи в I кварталі 2024 року [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2024. URL:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/sistema-bankid-nbu-pidsumki-roboti-v-i-kvartali-2024-roku> (дата звернення: 05.05.2026).

44. Спрощено процедуру ініціювання платежів у відкритому банкінгу [Електронний ресурс]. Національний банк України. 2026. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sproscheno-protseduru-initsiyuvannya-platejiv-u-vidkritomu-bankingu> (дата звернення: 05.05.2026).

45. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2027 року / Національний банк України та ін. Київ, 2023. 67 с. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy> (дата звернення 31.03.2026)

46. Фінансова інклюзія в Україні: дослідження споживання та розуміння фінансових послуг населенням України у 2021 році / НБУ. Київ, 2021. URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/financial-literacy> (дата звернення 31.03.2026).

47. Bala R. D., Bondarenko L. P. Тенденції та перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики*. 2017. Т. 2, № 23. С. 24–30. DOI: 10.18371/fcaptr.v2i23.121153. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/1612> (дата звернення 31.03.2026)

48. BIS. Annual Economic Report 2024. Basel : Bank for International Settlements, 2024. URL: <https://www.bis.org/publ/arpdf/ar2024e.htm> (дата звернення 31.03.2026)

49. European Central Bank. The digitalisation of banking in the euro area. Frankfurt am Main : ECB, 2023. URL: <https://www.ecb.europa.eu/pub/financial-stability/fsr/special/html/index.en.html> (дата звернення 31.03.2026)

50. IMF. Fintech: The Experience So Far. Washington, DC : International Monetary Fund, 2019. URL: <https://www.imf.org/en/Publications/Departmental-Papers-Policy-Papers/Issues/2019/06/27/Fintech-The-Experience-So-Far-47056>. (дата звернення 31.03.2026)

51. OECD. OECD Digital Economy Outlook 2024. Paris : OECD Publishing, 2024. URL: <https://www.oecd.org/digital/oecd-digital-economy-outlook-2024.htm> (дата звернення 31.03.2026)

52. World Bank. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. *Washington, DC : World Bank*, 2022. URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex> (дата звернення 31.03.2026)