

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 мобільного банкінгу в Україні»

здобувача Волковінської Анни 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)

Ходакевич С. І.

_____ *(підпис)*

(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 2025

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 63 сторінок, 26 таблиць, список використаних джерел з 67 найменувань, 1 додаток на 2 сторінках.

«Розвиток мобільного банкінгу в Україні»

Об'єкт дослідження є сучасні процеси та механізми функціонування мобільного банкінгу як важливого сегмента фінансової системи країни.

Предмет дослідження є теоретичні та практичні аспекти впровадження та функціонування мобільного банкінгу, його вплив на фінансову сферу та поведінку користувачів.

Мета дослідження є аналіз сучасного стану, тенденцій та перспектив розвитку мобільного банкінгу в Україні, а також визначення ключових факторів, що впливають на його ефективність.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі *завдання*:

- визначити сутність, функції та ключові характеристики мобільного банкінгу;
- дослідити теоретичні основи цифрової трансформації у банківському секторі та еволюція мобільного банкінгу;
- описати переваги, ризики та нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні;
- охарактеризувати сучасний стан та динаміка розвитку мобільного банкінгу в Україні;
- проаналізувати конкурентне середовище та технологічні інновації у мобільному банкінгу;
- узагальнити перспективи розвитку, виклики та шляхи удосконалення мобільного банкінгу в Україні.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Теоретична цінність полягає в узагальненні наукових підходів до аналізу мобільного банкінгу, визначенні його основних тенденцій і впливу на фінансовий

сектор. Методична значущість проявляється у розробці підходів до оцінки ефективності мобільного банкінгу, що може бути використано для подальших досліджень та розробки стратегій цифрової трансформації банківських послуг. Практичне значення полягає у можливості застосування отриманих висновків і рекомендацій для вдосконалення мобільних банківських сервісів, підвищення їхньої доступності, безпеки та зручності для користувачів, а також у сприянні розвитку фінансової інклюзії в Україні.

Практичне значення отриманих результатів: висновки та пропозиції можуть бути використані на практиці українськими банків.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2025.

Рік захисту роботи 2025.

Ключові слова: мобільний банкінг, фінансові технології, цифрові платежі, мобільні додатки, фінтех, безконтактні платежі, штучний інтелект, кібербезпека, цифрова трансформація, користувацький досвід, банківські послуги, мобільні транзакції, регулювання, фінансова доступність, блокчейн.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ	6
1.1 Сутність, функції та ключові характеристики мобільного банкінгу.....	6
1.2 Теоретичні основи цифрової трансформації у банківському секторі та еволюція мобільного банкінгу	12
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	22
2.1 Сучасний стан та динаміка розвитку мобільного банкінгу в Україні	22
2.2 Конкурентне середовище та технологічні інновації у мобільному банкінгу	35
2.3 Перспективи розвитку, виклики та шляхи удосконалення мобільного банкінгу в Україні	45
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	64

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах цифровізації суспільства мобільні додатки банків стають не лише зручним інструментом для здійснення фінансових операцій, а й важливим елементом розвитку економіки, що стимулює безготівкові платежі, зменшує витрати на обслуговування клієнтів і підвищує рівень довіри до банківської системи. Український ринок фінансових послуг активно розвивається завдяки впровадженню інноваційних технологій, і мобільний банкінг займає в цьому процесі провідне місце. Зростаюча конкуренція між банками стимулює їх до впровадження нових технологічних рішень, що підвищують зручність користування банківськими послугами та забезпечують високий рівень безпеки фінансових операцій. Водночас мобільний банкінг в Україні розвивається у складних умовах економічних викликів, зокрема через фінансову нестабільність, кібератаки, нормативні обмеження та низький рівень цифрової грамотності частини населення.

Дослідження мобільного банкінгу є важливим у контексті глобальних тенденцій цифрової економіки, адже сучасні технології, такі як штучний інтелект, великі дані та блокчейн, відкривають нові можливості для підвищення ефективності фінансових послуг і захисту даних користувачів. Впровадження цифрових фінансових рішень дозволяє забезпечити доступ до банківських послуг навіть у віддалених регіонах, де традиційні банківські установи можуть бути відсутніми або обмеженими. Розвиток мобільного банкінгу сприяє зменшенню обсягів тіньової економіки, оскільки спрощує контроль за фінансовими потоками та стимулює використання офіційних платіжних систем.

Аналіз останніх досліджень, присвячених розвитку мобільного банкінгу в Україні, свідчить про зростаючий інтерес науковців до цієї теми. Зокрема, у статті О.І. Тищенка досліджено стан вітчизняного ринку онлайн-банкінгу та визначено основні тенденції його розвитку. У роботі Олена Гасій, Олег Скорба та Наталія Рошко розглядають питання зручності та доступності банківських послуг через онлайн- та мобільний банкінг, а також аналізують інноваційні

підходи українських банків до дистанційного обслуговування клієнтів. Сучасні дослідження акцентують увагу на важливості розвитку мобільного банкінгу в Україні, підкреслюючи його роль у підвищенні зручності та доступності банківських послуг для клієнтів.

Мета дослідження є аналіз сучасного стану, тенденцій та перспектив розвитку мобільного банкінгу в Україні, а також визначення ключових факторів, що впливають на його ефективність.

Для досягнення мети були сформовані такі **завдання**:

- визначити сутність, функції та ключові характеристики мобільного банкінгу;
- дослідити теоретичні основи цифрової трансформації у банківському секторі та еволюція мобільного банкінгу;
- описати переваги, ризики та нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні;
- охарактеризувати сучасний стан та динаміка розвитку мобільного банкінгу в Україні;
- проаналізувати конкурентне середовище та технологічні інновації у мобільному банкінгу;
- узагальнити перспективи розвитку, виклики та шляхи удосконалення мобільного банкінгу в Україні

Об'єкт дослідження є сучасні процеси та механізми функціонування мобільного банкінгу як важливого сегмента фінансової системи країни.

Предмет дослідження є теоретичні та практичні аспекти впровадження та функціонування мобільного банкінгу, його вплив на фінансову сферу та поведінку користувачів.

Методи дослідження використовуються різноманітні методи, що дозволяють комплексно оцінити сучасний стан та перспективи цього сегмента фінансового ринку. Теоретичні методи, зокрема аналіз і синтез, застосовуються для вивчення наукової літератури, законодавчої бази та досвіду впровадження мобільного банкінгу в Україні та світі. Статистичні методи дозволяють

проаналізувати динаміку користування мобільними фінансовими послугами, оцінити рівень їхньої доступності та популярності серед населення. Порівняльний аналіз використовується для дослідження відмінностей у стратегіях українських банків щодо цифровізації послуг. Соціологічні методи, зокрема опитування та анкетування, допомагають виявити основні переваги та недоліки мобільного банкінгу з точки зору користувачів.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Теоретична цінність полягає в узагальненні наукових підходів до аналізу мобільного банкінгу, визначенні його основних тенденцій і впливу на фінансовий сектор. Методична значущість проявляється у розробці підходів до оцінки ефективності мобільного банкінгу, що може бути використано для подальших досліджень та розробки стратегій цифрової трансформації банківських послуг. Практичне значення полягає у можливості застосування отриманих висновків і рекомендацій для вдосконалення мобільних банківських сервісів, підвищення їхньої доступності, безпеки та зручності для користувачів, а також у сприянні розвитку фінансової інклюзії в Україні.

Інформаційна база дослідження складають наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, аналітичні звіти міжнародних фінансових організацій, нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність банківського сектору, а також статистичні дані Національного банку України та Державної служби статистики. Додатково використовуються публікації у фахових журналах, результати соціологічних опитувань щодо рівня впровадження та використання мобільного банкінгу серед населення, офіційні звіти комерційних банків і фінансових компаній, що відображають актуальні тенденції у сфері цифрових банківських послуг.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, які містять шість підрозділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 67 сторінок, список використаних джерел – 67 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність, функції та ключові характеристики мобільного банкінгу

Мобільний банкінг є елементом сучасної фінансової системи, що забезпечує доступ до банківських послуг через мобільні пристрої, такі як смартфони та планшети, з використанням спеціалізованих мобільних додатків або веб-інтерфейсів. Поняття охоплює широкий спектр функцій, зокрема здійснення грошових переказів, оплату послуг, контроль за станом рахунку, оформлення депозитів і кредитів, управління особистими фінансами, а також отримання консультаційної підтримки [1, с.27-34]. Мобільний банкінг є результатом цифровізації банківського сектору, яка спрямована на підвищення доступності, швидкості та зручності фінансових операцій для користувачів.

Таблиця 1.1 - Визначення поняття мобільного банкінгу

Аспект	Опис
Поняття	Мобільний банкінг — це система банківських послуг, що доступні через мобільні пристрої (смартфони, планшети).
Основні функції	Грошові перекази, оплата послуг, контроль за рахунками, управління фінансами, оформлення кредитів та депозитів.
Технології	Мобільні додатки, інтернет-банкінг, мобільні платформи для фінансових операцій.
Доступність	Безперервний доступ до банківських послуг через інтернет-з'єднання, доступ з будь-якої точки світу.
Безпека	Використання біометрії, двофакторної автентифікації, криптографії для захисту фінансових операцій.
Фінансова інклюзія	Забезпечення доступу до банківських послуг для широких верств населення, зокрема в сільських та віддалених районах.
Інтеграція з іншими системами	Інтеграція з платіжними системами, електронними гаманцями, фінансовими додатками та маркетплейсами.
Цільова аудиторія	Користувачі мобільних пристроїв, приватні особи, малі та середні підприємства.
Тенденції розвитку	Інновації в технологіях, використання блокчейну, штучного інтелекту, розширення спектру послуг.
Економічний вплив	Зниження операційних витрат, спрощення фінансових операцій, підтримка малого бізнесу.

Джерело: [2, с.131-137]

Основними характеристиками мобільного банкінгу є мобільність, інтерактивність та безперервний доступ до банківських сервісів, що забезпечується через інтернет-з'єднання. Розвиток технологій, зокрема штучного інтелекту, біометричної автентифікації та блокчейну, сприяє підвищенню безпеки мобільних фінансових операцій та розширенню можливостей для клієнтів. Важливу роль відіграє також інтеграція мобільного банкінгу з іншими фінансовими сервісами, такими як електронні гаманці, платіжні системи та маркетплейси, що створює єдину екосистему для користувачів.



Рис 1.1. Технології мобільного банкінгу

Джерело: [2, с.131-137]

З точки зору економічного розвитку, мобільний банкінг сприяє фінансовій інклюзії, дозволяючи широким верствам населення отримувати банківські послуги без необхідності відвідування фізичних відділень. Особливо актуально для регіонів з недостатньо розвиненою банківською інфраструктурою. Мобільний банкінг є важливим інструментом для малого та середнього бізнесу, спрощуючи проведення розрахунків, оптимізуючи управління фінансами та знижуючи операційні витрати.

Мобільний банкінг можна визначити як сучасний механізм організації банківських послуг, що базується на використанні мобільних технологій для забезпечення зручного, безпечного та ефективного доступу до фінансових сервісів [3, с.117-120]. Його подальший розвиток залежить від технологічних інновацій, рівня довіри споживачів, державного регулювання та впровадження нових підходів до забезпечення кібербезпеки.

Основні функції мобільного банкінгу полягають у забезпеченні зручного доступу до фінансових послуг через мобільні пристрої, що значно спрощує банківські операції для користувачів. Мобільний банкінг дозволяє здійснювати широкий спектр операцій, таких як переведення коштів між рахунками, оплата комунальних послуг, поповнення мобільного зв'язку, оплата товарів та послуг в інтернет-магазинах, а також здійснення міжбанківських переказів. За допомогою мобільних додатків можна легко здійснити операції на рахунках без необхідності відвідування фізичних відділень банку. Окрім традиційних фінансових послуг, мобільний банкінг надає можливість здійснювати інвестиційні операції, такі як купівля та продаж акцій, облігацій, а також контроль за поточними курсами валют і фондовими індексами.

Таблиця 1.2 - Основні функції мобільного банкінгу

Функція	Опис
Грошові перекази	Переведення коштів між рахунками, перекази на інші картки або рахунки в інші банки.
Оплата послуг	Оплата комунальних послуг, поповнення мобільного рахунку, оплата штрафів, кредитів тощо.
Оплата товарів і послуг	Здійснення покупок через мобільні додатки або інтернет-магазини, використовуючи картки або гаманці.
Інвестиційні операції	Купівля та продаж акцій, облігацій, контроль за курсами валют, інвестиційний портфель.
Управління кредитами та депозитами	Оформлення заявок на кредити, управління існуючими кредитами, відкриття депозитів та контроль за ними.
Консультаційні послуги	Отримання консультацій щодо банківських послуг, фінансового планування, кредитування.
Безпека транзакцій	Використання біометрії (відбитки пальців, розпізнавання обличчя), двофакторної автентифікації для забезпечення захисту.
Фінансове планування	Управління бюджетом, відстеження витрат, створення фінансових цілей та заощаджень.
Фінансова інклюзія	Доступ до банківських послуг для людей в віддалених регіонах без необхідності відвідувати банк.
Обслуговування бізнесу	Спрощення фінансових операцій для малого та середнього бізнесу, зокрема розрахунки з контрагентами.

Джерело: [4, с.27-35]

Користувачі можуть управляти своїми депозитами та кредитами, оформлювати заявки на кредити без необхідності фізичної присутності в банку, а також отримувати консультаційні послуги через мобільні платформи. Особливу увагу в мобільному банкінгу приділяється безпеці транзакцій. Сучасні мобільні додатки оснащені системами автентифікації, зокрема біометричними методами

(відбитки пальців, розпізнавання обличчя), що забезпечують високий рівень захисту фінансових операцій [5, с.115-121]. Багато банків використовують двофакторну аутентифікацію та криптографічні технології для забезпечення конфіденційності даних користувачів.

Мобільний банкінг дає можливість не лише здійснювати операції, але й надає інструменти для аналізу витрат і заощаджень. Наприклад, користувачі можуть створювати бюджети, слідкувати за своїми витратами, а також отримувати статистичні звіти, що дозволяють ефективно управляти фінансами та уникати фінансових труднощів. Мобільний банкінг сприяє фінансовій інклюзії, забезпечуючи доступ до послуг навіть для тих людей, які не мають фізичного доступу до банківських відділень, що особливо актуально для мешканців віддалених регіонів. Завдяки мобільним технологіям банківські послуги стають доступними для ширшого кола користувачів, що сприяє розвитку малих і середніх підприємств, полегшуючи їм здійснення фінансових операцій.

Ключові характеристики мобільних фінансових послуг полягають у зручності, доступності та безпеці для користувачів, що є основними факторами їх популярності серед споживачів [6, с.207-211]. Мобільні фінансові послуги дозволяють здійснювати фінансові операції через мобільні пристрої, забезпечуючи доступ до широкого спектра банківських і фінансових послуг.

Таблиця 1.3 - Ключові характеристики мобільних фінансових послуг

Характеристика	Опис
Доступність	Можливість здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якого місця за допомогою мобільного пристрою.
Інтеграція з іншими технологіями	Підтримка платіжних систем, електронних гарантів та мобільних додатків для спрощення фінансових операцій.
Безпека	Використання біометрії, двофакторної аутентифікації та криптографії для захисту даних та коштів користувачів.
Фінансова інклюзія	Доступ до фінансових послуг для людей в віддалених регіонах або без доступу до фізичних відділень банків.
Інтеграція з іншими сферами	Спрощення доступу до послуг у сфері електронної комерції, страхування, кредитування та урядових послуг.
Швидкість операцій	Здійснення операцій за лічені секунди без необхідності відвідувати банк або інші установи.
Зручність користування	Простота інтерфейсу, можливість виконувати різноманітні операції без значних зусиль з боку користувача.

Джерело: [7, с.154-162]

Однією з основних характеристик таких послуг є їх доступність в будь-який час та в будь-якому місці, оскільки користувачам достатньо мати доступ до інтернету на мобільному пристрої. Дозволяє здійснювати платежі, переведення коштів, поповнення рахунків або контроль за фінансами без необхідності відвідувати банк або інші фінансові установи.

Мобільні фінансові послуги зазвичай підтримують різноманітні платіжні системи та сервіси, що дозволяє користувачам здійснювати не лише класичні банківські операції, але й оплачувати послуги через платіжні гейти, електронні гаманці або мобільні додатки. Відкриває нові можливості для споживачів, зокрема у сфері електронної комерції, де можна легко оплачувати покупки та підписки безпосередньо через мобільні додатки.

Мобільні фінансові послуги відрізняються високим рівнем безпеки, що є критично важливим аспектом при здійсненні фінансових операцій. Для захисту особистих даних і коштів користувачів застосовуються різноманітні технології, включаючи біометричні методи автентифікації (відбитки пальців, розпізнавання обличчя), двофакторну аутентифікацію, а також криптографічні методи захисту даних. Дозволяє значно знизити ризики шахрайства та забезпечити безпеку під час здійснення операцій. Користувачі можуть бути впевнені, що їхні фінансові транзакції та персональні дані будуть захищені на високому рівні.

Мобільні фінансові послуги сприяють фінансовій інклюзії, забезпечуючи доступ до банківських послуг для людей, які не мають можливості відвідувати фізичні відділення банків, особливо в сільських чи віддалених районах. Особливо актуально для користувачів з низьким рівнем доходу або тих, хто проживає в країнах, де фізична інфраструктура банків недостатньо розвинена [8, с.1-5]. Завдяки мобільним фінансовим послугам, люди можуть здійснювати операції та отримувати банківські послуги без необхідності витратити час і ресурси на поїздки в банк.

Завдяки мобільним платформам користувачі можуть не лише здійснювати банківські операції, а й отримувати доступ до широкого спектра фінансових і страхових послуг, брати участь у кредитних програмах або оплачувати податки

та штрафи. Дозволяє спростити взаємодію з фінансовими установами та іншими організаціями, зменшуючи час і зусилля, необхідні для виконання різноманітних фінансових зобов'язань.

Ключові характеристики мобільних фінансових послуг включають зручність і доступність, високу безпеку, інтеграцію з іншими фінансовими і технологічними сервісами, а також сприяння фінансовій інклюзії. Послуги змінюють спосіб взаємодії людей з фінансовими установами, роблячи їх більш доступними, безпечними та ефективними [9, с.575-585].

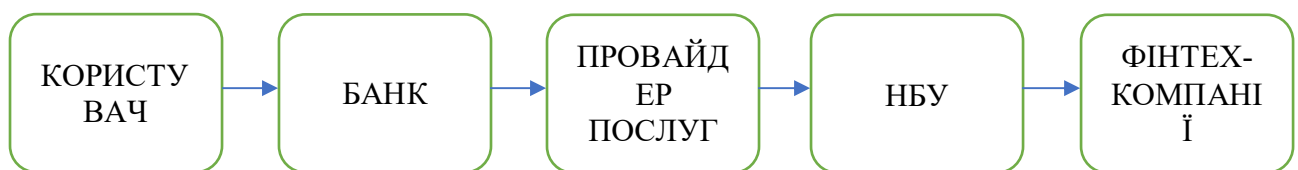


Рис 1.2 Екосистема мобільного банкінгу

Джерело: [9, с.575-585]

Екосистема мобільного банкінгу – це складна взаємодія різних учасників, які забезпечують безперебійну роботу цифрових фінансових послуг. Центральне місце в ній займає користувач, який отримує доступ до банківських сервісів через мобільний додаток. Банк виступає ключовим елементом системи, забезпечуючи збереження коштів, проведення платежів, кредитування та інші фінансові операції. Важливу роль відіграють провайдери послуг, які забезпечують інтернет-з'єднання, обробку платежів, а також інтеграцію банківських сервісів із платформами електронної комерції.

Національний банк України як регулятор визначає правила роботи мобільного банкінгу, встановлює вимоги до безпеки, контролює виконання фінансових операцій та сприяє розвитку цифрової економіки. Фінтех-компанії є рушійною силою інновацій, пропонуючи нові рішення для платежів, ідентифікації користувачів, автоматизації процесів та аналізу даних. Взаємодія цих елементів створює ефективне середовище для розвитку мобільного банкінгу, підвищуючи зручність, швидкість і безпеку фінансових операцій.

Екосистема мобільного банкінгу є ключовим елементом сучасної фінансової інфраструктури, забезпечуючи зручний, швидкий і безпечний доступ

до банківських послуг. Вона об'єднує користувачів, банки, фінтех-компанії, платіжні системи, провайдерів послуг та регуляторні органи, що взаємодіють для створення ефективного цифрового середовища. Завдяки інтеграції з мобільними додатками, цифровими гарантіями та технологіями безпеки, користувачі отримують можливість здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якого місця. Фінтех-компанії розширюють функціональність мобільного банкінгу, впроваджуючи інноваційні сервіси, а Національний банк та інші регулятори контролюють стабільність і безпеку системи. У результаті екосистема мобільного банкінгу сприяє розвитку безготівкових розрахунків, фінансової інклюзії та цифрової економіки в цілому.

Таким чином, мобільний банкінг став невід'ємною частиною фінансової екосистеми, пропонуючи користувачам зручність, швидкість і доступність фінансових послуг через мобільні пристрої. Сутність мобільного банкінгу полягає в наданні можливості здійснювати банківські операції в будь-який час і в будь-якому місці за допомогою смартфона або планшета. Мобільний банкінг сприяє фінансовій інклюзії, забезпечуючи доступ до послуг для людей в віддалених регіонах та з обмеженими можливостями. Усі фактори роблять мобільний банкінг важливим інструментом для сучасних користувачів, які шукають простоту, швидкість і безпеку при управлінні своїми фінансами.

1.2 Теоретичні основи цифрової трансформації у банківському секторі та еволюція мобільного банкінгу

Цифрова трансформація у банківському секторі є важливим етапом розвитку фінансових установ, який обумовлений швидким впровадженням новітніх технологій, зростанням попиту на онлайн-сервіси та необхідністю вдосконалення процесів для збереження конкурентоспроможності. Процес передбачає інтеграцію цифрових технологій у всі аспекти діяльності банків,

включаючи взаємодію з клієнтами, обробку фінансових операцій та управління даними [10, с.46-51]. Мобільний банкінг дозволяє користувачам здійснювати фінансові операції без необхідності відвідувати фізичні відділення банків, що підвищує зручність і доступність фінансових послуг.

Таблиця 1.4 - Теоретичні основи цифрової трансформації у банківському секторі та еволюція мобільного банкінгу

Тема	Опис
Цифрова трансформація у банківському секторі	Перехід банків до інтеграції цифрових технологій у всі аспекти своєї діяльності для підвищення ефективності.
Інновації в банківських послугах	Використання новітніх технологій для створення нових фінансових продуктів та послуг, таких як мобільний банкінг.
Мобільний банкінг як частина трансформації	Мобільний банкінг є результатом цифрової трансформації, що дозволяє користувачам здійснювати операції через мобільні пристрої.
Перші етапи мобільного банкінгу	Початково мобільний банкінг включав лише базові функції, такі як перевірка балансу та прості фінансові перекази.
Еволюція мобільного банкінгу	З часом додатково інтегрувались функції інвестування, кредитування, оплати послуг, а також персоналізація сервісів.
Фінансова інклюзія через мобільний банкінг	Мобільний банкінг дозволяє людям, які не мають доступу до традиційних банків, користуватися фінансовими послугами.
Використання великих даних та ІТ-інструментів	Інтеграція великих даних, штучного інтелекту та блокчейн-технологій для підвищення ефективності й безпеки банківських операцій.
Персоналізація послуг через мобільний банкінг	Мобільний банкінг дозволяє надавати персоналізовані послуги, адаптуючи їх до потреб конкретного клієнта.
Ризики цифрової трансформації	Впровадження цифрових технологій також несе ризики, такі як загрози безпеці та захисту персональних даних клієнтів.
Перспективи розвитку мобільного банкінгу	Подальший розвиток технологій відкриває нові можливості для мобільного банкінгу, зокрема через інтеграцію з іншими цифровими платформами.

Джерело: [11, с.68-73]

Цифрова трансформація у банківському секторі включає впровадження сучасних технологій, таких як мобільний банкінг, штучний інтелект і блокчейн, що дозволяють банкам надавати зручніші, швидші та безпечніші послуги. Змінює традиційні банківські операції, роблячи їх доступними в будь-який час і з будь-якого місця. Цифрова трансформація сприяє фінансовій інклюзії, забезпечуючи доступ до банківських послуг для людей, які не мають можливості користуватися традиційними банками.

Інновації в банківських послугах включають впровадження нових технологій і рішень, які значно покращують якість обслуговування клієнтів і ефективність банківських операцій. Серед основних інновацій можна виділити

мобільний банкінг, електронні платіжні системи, штучний інтелект для персоналізації послуг та автоматизації процесів, а також використання блокчейн-технологій для забезпечення безпеки транзакцій [12, с.299-304].

Мобільний банкінг є частиною цифрової трансформації в банківському секторі, оскільки дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через мобільні пристрої, знижуючи залежність від традиційних банківських відділень. Завдяки мобільному банкінгу, користувачі можуть швидко перевіряти баланс, здійснювати перекази, оплачувати рахунки та отримувати інші послуги без необхідності відвідувати банк [13, с.39-50]. Значно підвищує зручність і доступність фінансових послуг, відповідаючи на потреби сучасних користувачів, а також сприяє фінансовій інклюзії та зростанню ефективності банківських процесів.

Таблиця 1.5 - Еволюція мобільного банкінгу

Етап	Опис	Технології та функціонал	Часовий період
Початковий етап	Перші мобільні банківські послуги. Основні операції: перевірка балансу та транзакцій.	SMS, WAP, прості функції перевірки балансу.	Кінець 1990-х – початок 2000-х
Розширення функціоналу	Додавання можливості переказів та оплати рахунків через мобільні пристрої.	Інтернет, WAP, прості мобільні додатки.	2000-2010
Мобільні додатки та платіжні системи	Поява мобільних додатків для банків та платіжних систем (Apple Pay, Google Pay).	Мобільні додатки, NFC, безконтактні платежі.	2010-2015
Інтеграція технологій	Впровадження біометрії, штучного інтелекту, великих даних для персоналізації послуг.	Біометрична аутентифікація, штучний інтелект, великі дані, блокчейн.	2015 - сьогодні
Майбутнє	Поглиблене використання блокчейн, криптовалюти, покращена безпека та нові функції.	Блокчейн, криптовалюти, розширене використання AI та автоматизації.	2025 і далі

Джерело:[14, с.74-81]

Фінансова інклюзія через мобільний банкінг сприяє забезпеченню доступу до фінансових послуг для широких верств населення, зокрема для тих, хто не має можливості скористатися традиційними банківськими установами. Мобільний банкінг дозволяє людям, що проживають у віддалених районах або мають обмежений доступ до фізичних банківських відділень, здійснювати фінансові операції за допомогою мобільних пристроїв. Включає перевірку балансу, оплату рахунків, перекази коштів та інші послуги. Завдяки мобільному банкінгу, люди можуть швидко і безпечно управляти своїми фінансами, що робить їх фінансову ситуацію більш стабільною і підвищує рівень їхньої економічної участі в суспільстві.

Використання великих даних та ІТ-інструментів у банківському секторі дозволяє банкам покращувати обслуговування клієнтів, підвищувати ефективність операцій та забезпечувати персоналізований підхід. Великі дані дозволяють аналізувати звички та потреби користувачів, прогнозувати їхні фінансові рішення і надавати відповідні продукти та послуги. ІТ-інструменти, такі як штучний інтелект, машинне навчання та аналітика даних, допомагають оптимізувати управління ризиками, виявляти шахрайські дії та автоматизувати фінансові операції [15, с.51-58].

Персоналізація послуг через мобільний банкінг дозволяє банкам надавати клієнтам індивідуально підібрані фінансові рішення, базуючись на їхніх звичках, вподобаннях та фінансових потребах. Завдяки використанню великих даних та аналітики, банки можуть пропонувати персоналізовані рекомендації, спеціальні пропозиції, а також адаптувати функціонал додатків для кожного користувача. Покращує клієнтський досвід, підвищує лояльність і дозволяє ефективно управляти фінансами, оскільки кожен клієнт отримує доступ до послуг, які найбільше відповідають його вимогам і ситуації [16, с.33-39].

Отже, теоретичні основи цифрової трансформації у банківському секторі базуються на інтеграції новітніх технологій, що змінюють традиційні банківські послуги. Включає впровадження цифрових платформ, автоматизацію операцій і використання великих даних для покращення клієнтського досвіду. Еволюція

мобільного банкінгу є невід'ємною частиною цієї трансформації, адже він надає клієнтам зручний доступ до фінансових послуг через мобільні пристрої. Мобільний банкінг став ключовим інструментом для забезпечення фінансової інклюзії, спрощення банківських операцій і адаптації до нових потреб користувачів, що в свою чергу сприяє розвитку банківських послуг у цифрову епоху.

1.3 Переваги, ризики та нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні

Мобільний банкінг в Україні за останні роки набув великої популярності, завдяки своїй зручності, доступності та ефективності. Мобільний банкінг в Україні має низку значних переваг, що сприяють розвитку фінансових послуг та підвищенню якості обслуговування клієнтів (Додаток А) [17, с.154-162].

Таблиця 1.6 - Переваги мобільного банкінгу в Україні

Перевага	Опис
Доступність 24/7	Користувачі можуть здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якої точки, де є доступ до Інтернету, що забезпечує зручність та оперативність.
Зручність і швидкість обслуговування	Мобільний банкінг дозволяє швидко та легко виконувати операції, мінімізуючи час на їх здійснення без необхідності відвідувати банківські відділення.
Фінансова інклюзія	Мобільний банкінг дає доступ до фінансових послуг людям у віддалених районах, де немає фізичних відділень банків, що сприяє покращенню фінансової доступності.
Зниження витрат	Мобільні додатки допомагають зменшити витрати банків на обслуговування клієнтів, а також зменшують витрати користувачів на відвідування фізичних відділень.
Інноваційні функції	Мобільний банкінг інтегрується з іншими фінансовими платформами, що дозволяє створювати персоналізовані послуги та підвищує рівень задоволеності клієнтів.

Захист даних	Використання сучасних технологій для забезпечення безпеки та конфіденційності даних, таких як двоетапна аутентифікація та біометрія, що знижує ризики шахрайства.
Зниження операційних витрат	Мобільні платформи дозволяють автоматизувати більшість операцій, що сприяє зниженню витрат на операційне управління банками.

Джерело: [18, с.27-34]

Одна з основних переваг мобільного банкінгу — це доступність послуг 24/7, що дозволяє користувачам здійснювати фінансові операції в будь-який час та з будь-якої точки, де є доступ до Інтернету. Значно полегшує процес здійснення переказів, оплату рахунків та контроль за фінансами без необхідності відвідувати банківські відділення.

Мобільні додатки для банкінгу дозволяють легко та швидко виконувати операції, мінімізуючи витрати часу на їх здійснення. Завдяки мобільному банкінгу, значно зростає фінансова інклюзія, оскільки він забезпечує доступ до банківських послуг людям у віддалених регіонах, які не мають можливості користуватися фізичними відділеннями банків. Мобільний банкінг також сприяє зниженню витрат як для користувачів, так і для банків, оскільки автоматизація послуг дозволяє зменшити операційні витрати та кількість обслуговуючого персоналу [19, с.72-75]. Додатково, мобільний банкінг підтримує інноваційні функції, такі як інтеграція з іншими фінансовими платформами, що дозволяє створювати більш персоналізовані пропозиції для користувачів, тим самим підвищуючи рівень задоволеності клієнтів. Ризики мобільного банкінгу в Україні включають ряд аспектів, які можуть вплинути на безпеку.

Таблиця 1.7 - Ризики мобільного банкінгу в Україні

Ризик	Опис
Кібератаки та зловмисники	Мобільні платформи можуть бути вразливими до кібератак, таких як фішинг, віруси або шкідливі програми, що ставить під загрозу безпеку фінансових операцій і особистих даних.
Технічні збої та неполадки	Погане або ненадійне інтернет-з'єднання, а також технічні проблеми з мобільними додатками можуть призвести до неможливості виконання операцій або втрати даних.

Недостатня обізнаність клієнтів	Клієнти можуть не усвідомлювати важливість захисту своїх мобільних пристроїв, що збільшує ризик потрапляння їх даних до злоумисників через використання несанкціонованих програм.
Порушення конфіденційності даних	Мобільні банківські додатки зберігають велику кількість чутливої інформації, і їх уразливості можуть призвести до витоку особистих даних.
Невизначеність правового регулювання	Відсутність чіткої нормативно-правової бази може призвести до правових проблем, особливо у випадку виникнення спірних ситуацій між клієнтами і банками.
Шахрайство та маніпуляції	Мобільний банкінг може стати мішенню для шахраїв, які пропонують фальшиві послуги або використовують соціальну інженерію для маніпулювання користувачами.

Джерело: [20, с.98-103]

Один з основних ризиків — це можливість кібератак, оскільки мобільні платформи є привабливими цілями для злоумисників, які можуть використовувати різноманітні методи для несанкціонованого доступу до особистих даних та рахунків користувачів. Шахрайство, таке як фішинг або використання шкідливих програм, може призвести до фінансових втрат клієнтів.

Існує ризик недостатньої обізнаності клієнтів щодо безпеки їх мобільних пристроїв, що може підвищити уразливість до загроз. Аспектом є ризик порушення конфіденційності даних, адже збереження великої кількості чутливої інформації на мобільних платформах ставить під загрозу захист персональних даних [21, с.7-21]. Невизначеність щодо правового регулювання є фактором ризику, оскільки відсутність чіткої нормативно-правової бази може призвести до правових проблем у разі виникнення спорів між користувачами та банками.

Нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні є важливою складовою для забезпечення безпеки, ефективності та надійності фінансових операцій через мобільні платформи. З розвитком цифрових технологій і мобільних послуг у фінансовому секторі зростає потреба в розробці та удосконаленні законодавчої бази.

Таблиця 1.8 - Нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні

Нормативно-правовий акт	Опис
Закон України "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні"	Визначає правові основи для функціонування платіжних систем, включаючи мобільні платіжні платформи та процеси переказу коштів.
Закон України "Про захист персональних даних"	Регулює захист особистої інформації користувачів мобільного банкінгу від несанкціонованого доступу та використання.
Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг"	Встановлює правові основи для використання електронних документів та їх юридичної значущості в операціях через мобільний банкінг.
Закон України "Про захист прав споживачів"	Забезпечує захист прав споживачів мобільних фінансових послуг, включаючи право на безпеку та конфіденційність транзакцій.
Рішення Національного банку України	Визначає стандарти безпеки та вимоги до фінансових установ щодо захисту платіжних систем та електронних каналів зв'язку.

Джерело: [22,23,24,25]

Одним із основних актів є Закон України "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні" [22], який визначає правові основи для функціонування платіжних систем, включаючи мобільні платіжні платформи. Окрім цього, важливим є Закон України "Про захист персональних даних" [23], що забезпечує захист особистої інформації користувачів мобільного банкінгу від несанкціонованого доступу.

Закон "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні" суттєво вплинув на діяльність українських банків, встановивши чіткі правила для здійснення платежів, регулювання електронних грошей та функціонування фінансових послуг. Він сприяв підвищенню безпеки транзакцій, покращенню контролю за фінансовими операціями та інтеграції з міжнародними платіжними системами. Банки отримали можливість розширити спектр цифрових послуг, удосконалити мобільний банкінг та електронну комерцію, що сприяло зростанню безготівкових розрахунків.

Щодо стандартів безпеки, Національний банк України встановлює вимоги до фінансових установ щодо захисту платіжних систем і електронних каналів зв'язку. Проблеми правового регулювання також охоплюють питання боротьби з шахрайством, захисту прав споживачів і відповідальності банків за порушення стандартів безпеки. Усе це свідчить про необхідність постійного вдосконалення

правового середовища для мобільного банкінгу, щоб забезпечити сталий розвиток цього сектору в Україні.

Нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні мають певні відмінності в порівнянні з іншими країнами, такими як Польща та Литва, де також активно розвивається цифровий банкінг. В Україні регулювання мобільного банкінгу здійснюється через Закон "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні" та інші нормативно-правові акти, що визначають правила функціонування платіжних систем, безпеку фінансових операцій та захист прав споживачів. У той час як в Польщі особлива увага приділяється гармонізації законодавства з Європейським Союзом, зокрема через впровадження директиви PSD2, що забезпечує більшу відкритість банківських систем, а також захист даних користувачів.

Польща активно підтримує розвиток фінансових технологій, сприяючи впровадженню інновацій, таких як мобільні платежі та цифрові гаманці. Литва, у свою чергу, займає лідируючу позицію в Східній Європі завдяки ліберальному регулюванню фінансових технологій, що дозволяє залучати фінтех-компанії та створювати сприятливі умови для запуску нових платіжних рішень. Литовський підхід до регулювання базується на адаптації до міжнародних стандартів, що дозволяє країні бути гнучкою у впровадженні новітніх технологій і створенні конкурентоспроможних умов для розвитку мобільного банкінгу.

Регуляторна пісочниця Національного банку України є інструментом підтримки інновацій у фінансовому секторі, що дає можливість фінтех-компаніям тестувати нові технології та послуги в реальних умовах за обмеженого нагляду. Механізм дозволяє стартапам та інноваційним проектам отримати ліцензії на тимчасовій основі та тестувати свої продукти, не порушуючи нормативні вимоги, що діють для традиційних фінансових установ.

Завдяки регуляторній пісочниці НБУ компанії можуть оцінити ефективність своїх рішень, отримати зворотний зв'язок від користувачів та регулятора, а також скоригувати бізнес-моделі відповідно до вимог законодавства сприяє розвитку фінансових технологій в Україні, залученню інвестицій та

підвищенню конкурентоспроможності на міжнародному ринку. Регуляторна пісочниця створює сприятливе середовище для інновацій, дозволяючи балансувати між інноваціями та захистом прав споживачів, що в кінцевому підсумку забезпечує стабільний і безпечний розвиток фінансового сектору.

Отже, переваги, ризики та нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в Україні є елементами, що визначають розвиток цього сектору фінансових послуг. Мобільний банкінг надає безліч переваг, таких як доступність послуг в будь-який час і з будь-якої точки світу, зручність у здійсненні транзакцій, зниження витрат для банків та клієнтів, а також сприяє фінансовій інклюзії. Однак розвиток мобільного банкінгу несе з собою й певні ризики, зокрема, кібератаки, шахрайство, витік персональних даних, а також технічні збої, які можуть порушити проведення фінансових операцій.

Розділ 2

Аналіз сучасного стану та перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні

2.1 Сучасний стан та динаміка розвитку мобільного банкінгу в Україні

Мобільний банкінг в Україні за останні роки пережив значні зміни, ставши одним із найважливіших напрямів у розвитку фінансових технологій. За допомогою мобільного банкінгу стало можливим здійснення фінансових операцій без необхідності відвідувати банки, що зробило цей процес значно зручнішим та доступнішим для широкого кола споживачів [26, с. 55-62]. Успіх мобільного банкінгу у країні обумовлений рядом факторів, серед яких можна виділити зростання проникнення смартфонів.

Таблиця 2.1 - Сучасний стан та динаміка розвитку мобільного банкінгу в Україні (2024 рік)

Показник	Значення	Джерело
Кількість користувачів мобільного банкінгу	18,5 млн гривень	Національний банк України, статистика
Проникнення смартфонів в Україні	72% населення	GfK Ukraine, звіт про цифрові технології
Частка безконтактних платежів у загальному обсязі	40% від усіх карткових транзакцій	НБУ, статистика платежів
Кількість активних користувачів мобільних додатків банків	10,2 млн	Рейтинг банківських додатків України
Обсяг операцій через мобільний банкінг	2,5 трлн гривень	Національний банк України, звіт по платежах
Частка операцій через мобільні додатки в порівнянні з традиційними каналами	60% всіх транзакцій здійснюється через мобільний банкінг	Звіт НБУ, дослідження тенденцій
Час середньої транзакції через мобільний банкінг	1 хвилина	Оцінка середнього часу виконання операцій
Кількість мобільних додатків з функціями інвестицій	25% банківських додатків мають інвестиційні функції	Звіт NBU, фінансові інструменти
Частка інтернет-банкінгу серед всіх цифрових фінансових послуг	55% користувачів вважають мобільний банкінг найбільш зручним способом доступу до послуг	Огляд ринку фінансових послуг, 2023 рік

Продовження табл. 2.1

Середній обсяг транзакцій через мобільний банкінг	10 000 гривень на місяць на одного користувача	Аналітика банківських установ
Темпи зростання користувачів мобільного банкінгу (2023-2024)	+15% річного приросту користувачів мобільного банкінгу	НБУ, статистика ринку мобільних послуг

Джерело:[27, с. 8-25]

Кількість користувачів мобільного банкінгу в Україні за останні роки демонструє стійке зростання, що є результатом розвитку цифрових технологій, зручності користування та зростання проникнення смартфонів серед населення. За даними Національного банку України, станом на 2024 рік, кількість користувачів мобільного банкінгу в Україні досягла 18,5 млн осіб. Показник є свідченням високого рівня адаптації українців до мобільних технологій у фінансовій сфері, адже мобільний банкінг став зручним і швидким способом здійснення фінансових операцій.

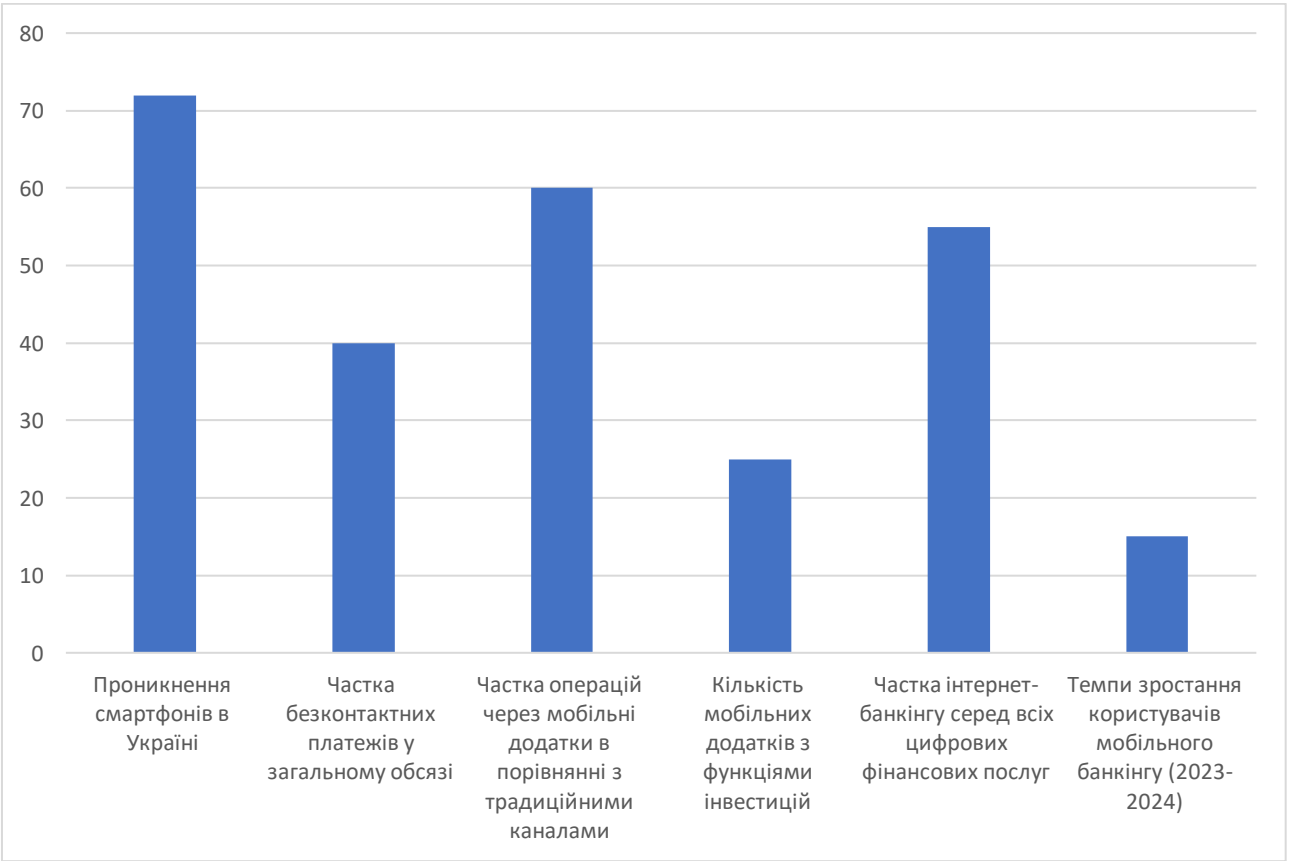


Рис 2.1 Сучасний стан та динаміка розвитку мобільного банкінгу в Україні (2024 рік)

Джерело: сформовано автором

Одним із факторів, що сприяє росту кількості користувачів мобільного банкінгу, є постійне зростання проникнення смартфонів в Україні. За даними дослідження GfK Ukraine, у 2024 році близько 72% населення країни володіє смартфонами, що створює сприятливі умови для активного використання мобільних додатків банків. Важливу роль у цьому процесі відіграють зручні інтерфейси мобільних додатків, а також розвиток функцій, таких як безконтактні платежі, перекази, інвестиційні сервіси та багато інших.

Прогнозується, що кількість користувачів мобільного банкінгу в Україні буде продовжувати зростати, що стане можливим завдяки покращенню цифрової інфраструктури, наявності все більших функціональних можливостей в мобільних додатках та загальному розвитку фінансових технологій [28, с. 77–81]. Мобільний банкінг вже не є лише зручним інструментом для основних фінансових операцій, а й активно інтегрується в повсякденне життя українців, що робить його незамінним елементом сучасної фінансової екосистеми.

Проникнення смартфонів в Україні демонструє значне зростання, що безпосередньо впливає на розвиток цифрових технологій та мобільного банкінгу. За останні роки рівень володіння смартфонами серед українців стабільно збільшується, і це стало можливим завдяки зниженню вартості пристроїв, поліпшенню якості мобільного інтернету та наявності доступних тарифів на мобільні послуги. За даними дослідження GfK Ukraine, станом на 2024 рік, проникнення смартфонів в Україні досягло 72% серед всього населення, що є дуже високим показником для країни з перехідною економікою.

Таблиця 2.2 - Проникнення смартфонів в Україні в 2024 році

Показник	Значення
Проникнення смартфонів в Україні	72% населення
Частка смартфонів з операційною системою Android	77% на ринку смартфонів
Частка смартфонів з операційною системою iOS	23% на ринку смартфонів
Темпи зростання кількості користувачів смартфонів	+5% річного зростання
Вартість середнього смартфона	5 500 гривень
Кількість користувачів мобільного інтернету	28 млн користувачів

Джерело:[29, с. 59-62]

Зростання проникнення смартфонів сприяє розвитку цифрових фінансових послуг. Кількість користувачів мобільного банкінгу в Україні постійно

збільшується, оскільки смартфони стали основним інструментом для доступу до банківських послуг, зокрема для проведення переказів, оплати товарів та послуг, а також для користування інвестиційними додатками. Важливо зазначити, що саме смартфони стали основним засобом для доступу до інтернет-банкінгу, що позитивно впливає на зручність використання таких сервісів. Високий рівень проникнення смартфонів сприяє також розвитку нових фінансових технологій, включаючи безконтактні платежі та впровадження нових моделей фінансових послуг [30, с. 43-56].

Частка безконтактних платежів у загальному обсязі карткових транзакцій в Україні має тенденцію до значного зростання, що є результатом розвитку технологій та зростання попиту на зручні та безпечні способи оплати. Безконтактні платежі стали популярними серед українців завдяки простоті їх використання, зокрема через мобільні телефони, карти з безконтактною функцією та інші пристрої. Відповідно до статистики Національного банку України, частка безконтактних платежів у загальному обсязі карткових транзакцій на 2024 рік склала 40%. Показник свідчить про значний перехід від традиційних методів оплати, таких як введення PIN-кодів або підпис на чеку, до більш швидких і зручних безконтактних операцій.

Кількість активних користувачів мобільних додатків банків в Україні демонструє стабільне зростання, що відображає загальний тренд розвитку цифрових технологій у фінансовому секторі [31, с. 223-228]. З 2019 року мобільний банкінг став одним з основних каналів доступу до банківських послуг, і цей процес прискорився завдяки доступності смартфонів, розвитку мобільного інтернету та вдосконаленню функціоналу самих додатків.

Таблиця 2.3 - Кількість активних користувачів мобільних додатків банків в Україні станом на 2024 рік

Показник	Значення
Кількість активних користувачів мобільних додатків банків	10,2 млн користувачів
Темпи зростання кількості користувачів мобільних додатків банків	+12% річного приросту користувачів
Частка користувачів мобільного банкінгу серед всіх клієнтів банків	45% від загальної кількості користувачів банків

Продовження табл. 2.3

Частка клієнтів, які користуються мобільними додатками для переказів	60% від усіх користувачів мобільного банкінгу
Середній час, проведений в мобільному банківському додатку на одного користувача	15 хвилин на місяць
Частка мобільних додатків банків, що мають інвестиційні функції	25% від усіх мобільних додатків банків

Джерело:[32, с. 45-51]

На 2024 рік кількість активних користувачів мобільних додатків банків в Україні склала 10,2 мільйона осіб свідчить про високий рівень довіри до мобільних технологій і про зручність таких сервісів для широкого кола українців. Мобільні додатки дозволяють здійснювати різноманітні банківські операції, такі як перекази, оплата товарів і послуг, управління заощадженнями та кредитами, інвестиції та навіть отримання консультацій. Зростання популярності мобільного банкінгу також підтримується новими функціями, які банки впроваджують у свої додатки, такими як біометрична ідентифікація, інструменти для бюджетування та фінансового моніторингу, а також можливості для безконтактних платежів через мобільні телефони.

Обсяг операцій через мобільний банкінг в Україні демонструє динамічне зростання, що свідчить про широку популярність цифрових фінансових послуг серед населення. Завдяки зручності, швидкості та безпеці мобільні додатки банків стали ключовим інструментом для здійснення платежів, переказів, оплати комунальних послуг та навіть управління інвестиціями [33, с. 127-132]. У 2024 році загальний обсяг операцій, проведених через мобільний банкінг, сягнув 2,5 трильйона гривень, що є рекордним показником, це на 18% більше, ніж у 2022 році, коли сума операцій становила близько 2,1 трильйона гривень.

Таблиця 2.4 – Обсяг операцій через мобільний банкінг в Україні (2024 рік)

Показник	Значення
Загальний обсяг операцій через мобільний банкінг	2,5 трлн гривень
Темпи зростання обсягу операцій	+18%
Частка мобільного банкінгу в загальному обсязі безготівкових платежів	60%
Середня сума однієї транзакції через мобільний банкінг	4 800 гривень
Середня кількість операцій на одного активного користувача	22 операції на місяць
Обсяг P2P-переказів через мобільний банкінг	900 млрд гривень

Обсяг платежів за товари та послуги через мобільний банкінг	1,1 трлн гривень
Обсяг мобільних транзакцій у сегменті малого та середнього бізнесу	350 млрд гривень
Частка кредитних операцій у загальному обсязі мобільних транзакцій	8%
Очікуваний обсяг операцій через мобільний банкінг у 2025 році	3,0 трлн грн (прогноз)

Джерело:[34, с. 123–127]

Основними факторами, що стимулюють таке зростання, є активне впровадження нових функцій банківськими установами, підвищена цифрова грамотність громадян та розвиток фінансових технологій. Дедалі більше користувачів використовують мобільні додатки не лише для щоденних платежів, а й для кредитування, накопичення коштів та купівлі фінансових продуктів. Розширення функціоналу мобільних банківських платформ дозволяє покращувати якість обслуговування та пропонувати персоналізовані фінансові рішення.

Частка операцій через мобільні додатки у порівнянні з традиційними каналами банкінгу в Україні продовжує зростати, відображаючи глобальну тенденцію цифровізації фінансового сектору. У 2024 році мобільний банкінг став основним каналом для здійснення безготівкових операцій, забезпечуючи 60% всіх транзакцій у порівнянні з 52% у 2023 році свідчить про те, що користувачі надають перевагу мобільним додаткам через їхню зручність, швидкість та широкий функціонал.

Таблиця 2.5 - Частка операцій через мобільні додатки у порівнянні з традиційними каналами банкінгу в Україні станом на 2024 рік

Показник	Значення
Частка мобільного банкінгу у загальній кількості безготівкових операцій	60%
Темпи зростання частки мобільних операцій (2022-2023)	+8%
Частка операцій через каси банків та банкомати	25%
Частка операцій через інтернет-банкінг (веб-версії)	15%
Кількість щомісячних транзакцій через мобільні додатки	450 млн
Середній чек мобільної транзакції	4 800 гривень
Частка мобільних платежів у загальному обсязі споживчих витрат	55%
Частка мобільного кредитування у загальному обсязі виданих кредитів	12%
Очікувана частка мобільного банкінгу у 2024 році	65%

Джерело:[35, с. 52-58]

Традиційні канали, такі як касові операції у відділеннях банків та банкомати, втрачають популярність, поступаючись місцем цифровим платформам. Особливо активно мобільний банкінг використовується для

щоденних фінансових операцій, включаючи оплату комунальних послуг, перекази між картками, погашення кредитів та здійснення покупок онлайн. Окрім того, українські банки активно впроваджують інноваційні можливості у свої додатки, включаючи інструменти фінансового планування, відкриття депозитів та онлайн-кредитування [36, с. 334-339]. Очікується, що у 2025 році цей показник перевищить 65%, що ще більше закріпить позиції мобільного банкінгу як основного фінансового інструменту для громадян.

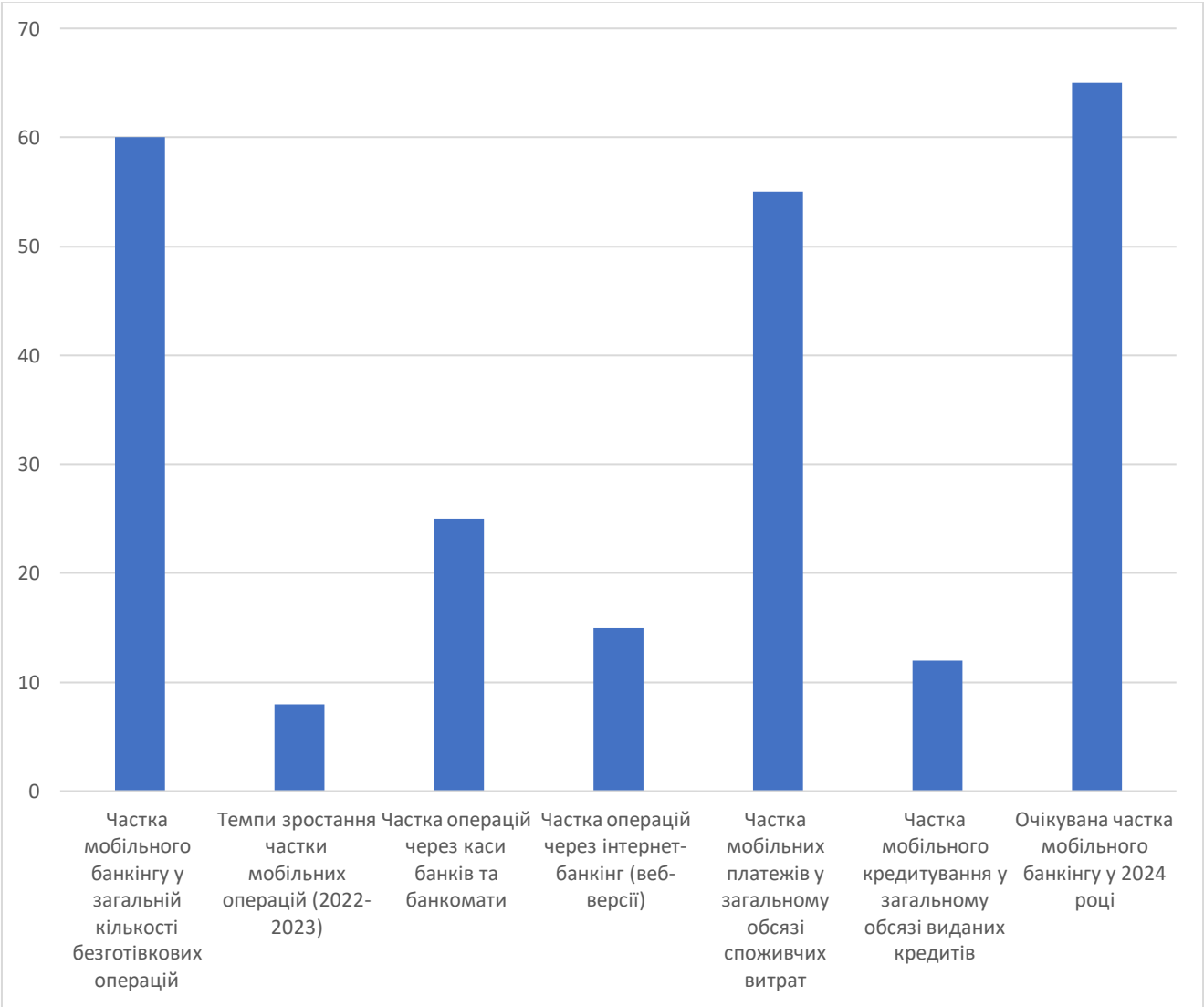


Рис 2.2 Частка операцій через мобільні додатки у порівнянні з традиційними каналами банкінгу в Україні в 2024 році

Джерело: розроблено автором

Час середньої транзакції через мобільний банкінг є показником ефективності цифрових фінансових послуг. В Україні цей показник демонструє позитивну динаміку скорочення завдяки вдосконаленню технологій обробки

платежів, автоматизації процесів та покращенню користувацького досвіду. У 2024 році середній час здійснення транзакції через мобільний банкінг становив 1 хвилину, що на 15% швидше, ніж у 2023 році стало можливим завдяки впровадженню спрощених процедур авторизації, таких як біометрична ідентифікація та технологія 3D Secure 2.0, які дозволяють зменшити затримки при підтвердженні платежів.

Таблиця 2.6 - Час середньої транзакції через мобільний банкінг

Показник	Значення
Середній час мобільної транзакції (2023 рік)	1 хвилину
Темпи скорочення часу транзакцій (2022-2023)	-15%
Час переказу між картками одного банку	20-30 секунд
Час переказу між банками	1-2 хвилини
Час оплати комунальних послуг через мобільний банкінг	45-60 секунд
Час транзакції через Apple Pay та Google Pay	5-10 секунд
Частка платежів, що обробляються миттєво (менше 30 секунд)	55%
Прогнозований середній час транзакції у 2024 році	50 секунд

Джерело:[37, с. 71-74]

Найшвидше виконуються перекази між картками одного банку, які займають у середньому 20-30 секунд, тоді як міжбанківські платежі можуть потребувати від 1 до 2 хвилин залежно від банків-учасників. Операції з оплатою комунальних послуг або покупками в інтернет-магазинах також відбуваються швидко завдяки інтеграції мобільного банкінгу з електронними платіжними системами. Розвиток миттєвих платежів (P2P) та використання QR-кодів для швидких розрахунків ще більше скорочують час фінансових операцій. Очікується, що у 2025 році середній час транзакції зменшиться до 50 секунд завдяки подальшій оптимізації банківських процесів і впровадженню штучного інтелекту для автоматизації перевірок безпеки.

Кількість мобільних додатків з функціями інвестицій в Україні зростає завдяки підвищенню інтересу користувачів до фінансових ринків та доступності цифрових інструментів для управління капіталом. У 2024 році близько 25% банківських додатків мали вбудовані інвестиційні функції, що дозволяло клієнтам купувати цінні папери, відкривати депозити, інвестувати у фонди та криптовалюту безпосередньо зі смартфона [38, с. 794-798]. Таке зростання пов’язане з розвитком фінтех-стартапів, інтеграцією банківських платформ із

біржами та розширенням послуг не лише у традиційних банках, а й у необанках, які активно просувають інвестування як складову фінансової грамотності. Найбільші банки України, такі як ПриватБанк, monobank, Ощадбанк та Альфа-Банк, активно розвивають мобільні рішення, що дозволяють користувачам інвестувати в облігації внутрішньої державної позики (ОВДП), акції та інші фінансові активи.

Таблиця 2.7 - Кількість мобільних додатків з функціями інвестицій в Україні

Показник	Значення
Частка банківських додатків з інвестиційними функціями	25%
Зростання кількості додатків з інвестфункціями	+7%
Кількість банків, що пропонують інвестиційні послуги через мобільні додатки	12
Середня сума інвестицій користувачів через мобільний банкінг	15 000 грн на місяць
Популярні інвестиційні активи в мобільних додатках	ОВДП, акції, ETF, криптовалюти
Частка необанків з можливістю інвестування	50%
Прогнозована частка додатків з інвестфункціями у 2025 році	30-35%

Джерело: [39, с. 26-41]

Зростає кількість незалежних інвестиційних платформ, які працюють за ліцензією Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку. У 2025 році прогнозується подальше збільшення частки банківських додатків з інвестиційними функціями до 30-35%, що обумовлено зростаючою зацікавленістю українців у пасивному доході та необхідністю збереження коштів на тлі економічної нестабільності.

Частка інтернет-банкінгу серед усіх цифрових фінансових послуг в Україні продовжує зростати, демонструючи значний рівень популярності серед користувачів.

Станом на 2023 рік понад 55% клієнтів банків віддавали перевагу мобільним та веб-версіям інтернет-банкінгу для здійснення фінансових операцій. Зокрема, мобільний банкінг став основним каналом для виконання переказів, оплати комунальних послуг, відкриття депозитів, оформлення кредитів та інших банківських операцій.



Рис 2.3 Кількість мобільних додатків з функціями інвестицій в Україні в 2024 році

Джерело: розроблено автором

Банки активно впроваджують штучний інтелект для автоматизації сервісів, що дозволяє клієнтам отримувати персоналізовані фінансові поради та аналітику. Очікується, що у 2025 році частка інтернет-банкінгу серед усіх цифрових фінансових послуг перевищить 60%, адже банки продовжують розширювати функціонал своїх додатків, інтегрувати додаткові сервіси, такі як страхування, інвестиції та автоматизоване управління бюджетом.

Таблиця 2.8 - Частка інтернет-банкінгу серед усіх цифрових фінансових послуг в Україні

Показник	Значення	Джерело
Частка інтернет-банкінгу серед цифрових фінансових послуг (2023 рік)	55%	Огляд ринку фінансових послуг, НБУ
Частка мобільного банкінгу серед інтернет-банкінгу	75%	Дослідження цифрових технологій, 2023 рік
Кількість активних користувачів онлайн-банкінгу	18,5 млн	Статистика НБУ
Обсяг операцій через інтернет-банкінг у 2023 році	2,5 трлн грн	Звіт Національного банку України
Середній чек транзакції в інтернет-банкінгу	12 000 грн	Фінансова аналітика банків
Частка банківських додатків із розширеними фінансовими послугами	40%	Огляд банківських технологій, 2023
Прогнозована частка інтернет-банкінгу у 2024 році	60%	Прогноз НБУ, аналіз ринку цифрових послуг

Джерело:[40, с. 14–18]

Середній обсяг транзакцій через мобільний банкінг в Україні стабільно зростає, що свідчить про зростаючу довіру користувачів до цифрових фінансових сервісів. У 2024 році середня сума операцій, здійснених через мобільні додатки

банків, становила близько 10 000 гривень на місяць на одного активного користувача. Зростання обумовлено кількома факторами, серед яких активне використання безконтактних платежів, збільшення кількості онлайн-покупок, можливість швидкого переказу коштів без комісій та зручний інтерфейс банківських додатків.

Таблиця 2.9 - Середній обсяг транзакцій через мобільний банкінг в Україні в 2024 році

Показник	Значення
Середній обсяг транзакцій через мобільний банкінг (2024 рік)	10 000 грн/місяць на користувача
Прогнозований обсяг транзакцій на 2025 рік	12 000–13 000 грн/місяць
Обсяг транзакцій у мобільному банкінгу за 2024 рік	2,5 трлн грн
Частка мобільного банкінгу у всіх банківських операціях	60%
Частка безготівкових платежів серед мобільних транзакцій	85%
Основні категорії витрат через мобільний банкінг	Комунальні послуги, покупки, перекази, інвестиції
Кількість активних користувачів мобільного банкінгу	18,5 млн осіб
Темпи зростання мобільного банкінгу	+15% річного приросту

Джерело:[41, с. 36–40]

Найбільший обсяг транзакцій фіксується у сфері роздрібної торгівлі, оплаті комунальних послуг та грошових переказах. Значна частина користувачів почала активно використовувати мобільний банкінг для інвестиційних операцій, відкриття депозитів та погашення кредитів. Провідні банки, такі як ПриватБанк, monobank, Ощадбанк та Альфа-Банк, демонструють зростання середнього чека операцій, що свідчить про підвищення рівня фінансової грамотності населення та довіри до цифрових сервісів. Очікується, що у 2025 році середній обсяг транзакцій зросте до 12 000–13 000 гривень на місяць на користувача, що пов’язано з подальшою інтеграцією фінансових послуг у мобільні платформи та збільшенням доступності фінансових інструментів.

Темпи зростання користувачів мобільного банкінгу в Україні демонструють стабільну позитивну динаміку, що свідчить про активну цифровізацію фінансових послуг. У 2024 році кількість активних користувачів мобільних банківських додатків перевищила 18,5 млн осіб, що на 15% більше

порівняно з 2023 роком. Очікується, що у 2025 році цей показник зросте до 21 млн, а у 2026 році досягне 24 млн користувачів.

Таблиця 2.10 – Темпи зростання користувачів мобільного банкінгу в Україні в 2024 році

Показник	Значення
Кількість користувачів мобільного банкінгу	18,5 млн
Прогноз кількості користувачів	21 млн
Прогноз кількості користувачів	24 млн
Темпи зростання кількості користувачів	+14%
Темпи зростання кількості користувачів	+13%
Частка фінансово активного населення, що користується мобільним банкінгом	62%
Очікувана частка фінансово активного населення	70%
Основні фактори зростання	Доступність смартфонів, розширення функцій банківських додатків, зростання довіри до цифрових платежів
Частка малого та середнього бізнесу, що користується мобільним банкінгом	55%
Лідери ринку	ПриватБанк, monobank, Ощадбанк, Альфа-Банк

Джерело: [42, с. 140–147]

Основними факторами такого зростання є розширення доступу до інтернету, підвищення рівня цифрової грамотності, активне впровадження фінтех-рішень банками та збільшення кількості фінансових операцій, які можна здійснювати через мобільні додатки. Зокрема, українські банки інтегрують нові функції, такі як можливість інвестування, відкриття депозитів, купівля цінних паперів та управління криптовалютами, що стимулює зростання кількості користувачів [43, с. 254–261]. Драйверами ринку залишаються ПриватБанк, monobank, Ощадбанк та Альфа-Банк, які активно розширюють свої цифрові сервіси. Крім того, збільшення частки малого та середнього бізнесу, що використовує мобільний банкінг для здійснення фінансових операцій, також позитивно впливає на загальні темпи зростання. Очікується, що у 2025 році понад 70% фінансово активного населення країни будуть регулярно користуватися мобільними банківськими послугами, що закріпить домінування цифрових рішень у банківському секторі України.

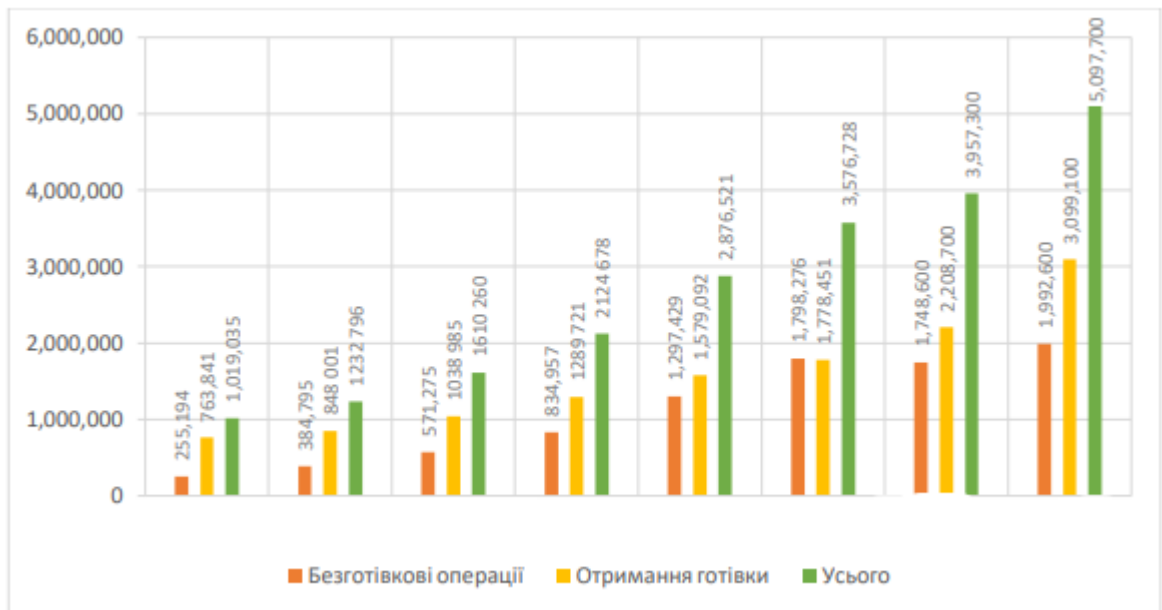


Рис 2.4 Динаміка розрахунків з використанням банківських платіжних карток в Україні у 2017-2024 р.

Джерело: розроблено автором

У 2017–2021 роках в Україні більшість операцій за платіжними картками припадала на зняття готівки. Однак у 2022 році обсяги безготівкових платежів і операцій у банкоматах зрівнялися. За кількістю транзакцій лише 890 млн операцій стосувалися зняття готівки, тоді як безготівкових було 4 167 млн. У наступні роки частка безготівкових платежів зросла. У 2024 році загальна кількість операцій із картками сягнула 7 817,1 млн, а їхня сума – 5 091,7 млрд грн, що на 30,3% і 28,7% більше, ніж у 2023 році. За сумою безготівкові операції становили 60,9% усіх транзакцій, а за кількістю – 90,1%, тобто дев'ять із десяти операцій були безготівковими.

Розвиток мобільного банкінгу в Україні визначають технологічний прогрес, фінансова грамотність населення, державне регулювання, конкуренція між банками та рівень довіри до фінансової системи. Поширення смартфонів, швидкісного інтернету та мобільного зв'язку сприяє зручності цифрових платежів. Законодавча підтримка та захист персональних даних підвищують безпеку, а банки впроваджують інновації, зокрема автоматизацію, штучний інтелект та посилення кібербезпеки. Зростання популярності безконтактних

платежів і міжнародні тренди також стимулюють розвиток. Взаємодія цих факторів формує сучасний фінансовий ландшафт країни.

Отже, мобільний банкінг в Україні стрімко розвивається, забезпечуючи зручний доступ до фінансових послуг та стимулюючи цифровізацію економіки. Зростання кількості користувачів, яке у 2023 році перевищило 18,5 млн осіб, свідчить про довіру населення до цифрових рішень. Банки активно впроваджують нові функції, такі як оплата комунальних послуг, інвестиції, відкриття депозитів та кредитування, що робить мобільний банкінг основним фінансовим інструментом для більшості громадян. Частка безконтактних платежів постійно збільшується, а обсяг операцій через мобільні додатки досяг 2,5 трлн гривень у 2023 році. Очікується, що у 2025 році понад 70% фінансово активного населення України користуватиметься мобільним банкінгом, що закріпить його лідерську позицію серед фінансових послуг.

2.2 Конкурентне середовище та технологічні інновації у мобільному банкінгу

Конкурентне середовище мобільного банкінгу в Україні динамічно розвивається під впливом цифровізації, зміни поведінки споживачів та впровадження новітніх технологій. Банки конкурують за клієнтів, пропонуючи зручні, безпечні та функціональні мобільні додатки, які забезпечують швидкий доступ до фінансових послуг. Важливу роль у посиленні конкуренції відіграють фінтех-компанії, які впроваджують нові моделі обслуговування, що змушує традиційні банки вдосконалювати свої рішення. Особливу увагу приділяють розширенню можливостей мобільного банкінгу, зокрема впровадженню інструментів штучного інтелекту для аналізу фінансових операцій, автоматизації платежів та персоналізованих пропозицій для клієнтів.

Таблиця 2.11 - Конкурентне середовище та технологічні інновації у мобільному банкінгу в 2024 році

Показник	Значення	Джерело
Кількість банків, що надають мобільні додатки	60+	Національний банк України
Частка банківських послуг, що здійснюються через мобільний банкінг	70% від усіх операцій	НБУ, звіт по цифрових фінансах
Кількість користувачів мобільних додатків банків	18,5 млн осіб	Національний банк України
Частка безконтактних платежів серед мобільних операцій	40%	НБУ, статистика платежів
Обсяг операцій через мобільний банкінг (2023 рік)	2,5 трлн грн	Національний банк України
Темпи зростання використання мобільного банкінгу	+15% річний приріст	НБУ, статистика ринку
Кількість фінтех-компаній, що інтегруються в банківські послуги	200+	Національна асоціація фінансових технологій
Частка мобільного банкінгу серед всіх цифрових фінансових послуг	55%	Огляд ринку фінансових послуг
Частка технологій AI (штучного інтелекту) у мобільних банківських додатках	25% від усіх додатків	Звіт NBU про фінансові інновації
Кількість банків, що пропонують інвестиційні послуги через мобільні додатки	30+	НБУ, звіт про фінансові послуги
Кількість операцій, що здійснюються через мобільний банкінг щодня	5 млн операцій	Національний банк України
Частка мобільного банкінгу у порівнянні з традиційним інтернет-банкінгом	60% мобільний банкінг, 40% інтернет-банкінг	НБУ, дослідження тенденцій
Прогноз зростання ринку мобільного банкінгу в Україні до 2025 року	20% річне зростання	Прогноз ринку фінансових послуг України

Джерело: [44, с. 59-65]

Мобільний банкінг в Україні є одним із ключових аспектів розвитку фінансового сектору, оскільки дозволяє користувачам отримувати доступ до банківських послуг за допомогою мобільних пристроїв. За даними Національного банку України, кількість банків, які надають мобільні додатки для своїх клієнтів, постійно зростає, що відображає високий рівень конкуренції серед фінансових установ і їх орієнтацію на забезпечення зручного доступу до послуг для широкого кола користувачів. На сьогоднішній день понад 60 банків в Україні пропонують мобільні додатки, які дозволяють виконувати різноманітні фінансові

операції, такі як переведення коштів, оплата комунальних послуг, поповнення рахунків та здійснення інвестицій.

Частка банківських послуг, що здійснюються через мобільний банкінг, в Україні продовжує зростати, оскільки мобільний банкінг став важливим елементом фінансової екосистеми. Згідно з даними Національного банку України, вже понад 60% банківських транзакцій здійснюються через мобільні додатки, що свідчить про високий рівень цифровізації банківських послуг в країні. Завдяки розвитку технологій, таких як безконтактні платежі, біометрична ідентифікація та інтеграція з іншими фінансовими інструментами, мобільний банкінг забезпечує зручність і доступність для користувачів [45, с. 8-12]. Мобільні додатки банків дають змогу здійснювати не тільки базові операції, такі як переведення коштів, оплата комунальних послуг, поповнення рахунків, але й більш складні фінансові операції, зокрема інвестиції та управління кредитними лініями.

Кількість користувачів мобільних додатків банків в Україні значно зростає, що відображає тенденцію до цифровізації банківських послуг. Станом на 2024 рік, кількість активних користувачів мобільних додатків досягла 10,2 млн осіб, що свідчить про зростаючу популярність мобільного банкінгу серед населення. Тренд підкріплюється високим рівнем проникнення смартфонів в Україні та розвитку мобільного інтернету, що забезпечує зручний доступ до фінансових послуг у будь-який час і з будь-якої точки країни. Зі збільшенням кількості мобільних додатків банків зростає конкуренція серед фінансових установ за увагу користувачів, що стимулює банки до постійного вдосконалення своїх мобільних додатків, додавання нових функцій і поліпшення користувацького досвіду.

Таблиця 2.12 - Кількість користувачів мобільних додатків банків в Україні в 2024 році

Показник	Значення
Кількість активних користувачів мобільних додатків банків	10,2 млн осіб (2023 рік)
Кількість банків, що надають мобільні додатки	45 банків (2023 рік)
Кількість операцій, здійснених через мобільні додатки в 2023 році	2,5 трлн грн

Частка банківських транзакцій, здійснених через мобільні додатки	60%
Частка користувачів, які активно користуються мобільними додатками щонайменше раз на місяць	70%
Середній обсяг транзакцій через мобільний банкінг на одного користувача	10 000 грн на місяць
Частка безконтактних платежів серед всіх операцій	40%

Джерело: [46, с. 285–291]

Мобільні додатки стали основним каналом для виконання таких операцій, як переведення коштів, оплата комунальних послуг, поповнення мобільних рахунків, а також для більш складних фінансових операцій, включаючи інвестиції. За даними Національного банку України, мобільний банкінг став найбільш популярним каналом для виконання транзакцій, що також зменшує навантаження на традиційні банківські відділення і підвищує ефективність обслуговування клієнтів. Завдяки розвитку технологій безпеки, таких як біометрична ідентифікація, а також інтеграції з іншими фінансовими сервісами, мобільні додатки банків забезпечують високий рівень безпеки та зручності для своїх користувачів [47, с. 150-154].

Частка безконтактних платежів серед мобільних операцій в Україні демонструє сталий ріст, що відображає значну зміну в споживчих звичках та технологічних вподобаннях. Станом на 2023 рік, близько 40% від усіх карткових транзакцій здійснюється через безконтактні платежі. Означає, що значна частина операцій з використанням мобільного банкінгу включає в себе можливість швидко та безпечно здійснити платіж без необхідності фізичного контакту з терміналом.

Підвищення популярності безконтактних платежів стало можливим завдяки розвитку мобільних технологій, зокрема NFC (Near Field Communication), яка дозволяє миттєво обробляти транзакції за допомогою смартфонів, що підтримують цю технологію. Мобільні додатки банків активно інтегрують цю функцію, надаючи користувачам зручний спосіб здійснення покупок, сплати комунальних послуг, поповнення рахунків та інших операцій без потреби в фізичній картці. Такий тренд сприяє розвитку безпеки транзакцій, оскільки для здійснення платежу не потрібно вводити ПІН-код або

використовувати підпис, а лише підтвердити платіж через біометричну аутентифікацію або інші методи верифікації.

Обсяг операцій через мобільний банкінг в Україні продовжує зростати на тлі збільшення кількості користувачів мобільних додатків банків і розвитку цифрових фінансових технологій. За даними Національного банку України, у 2023 році обсяг операцій через мобільний банкінг досяг 2,5 трильйона гривень свідчить про активне використання мобільного банкінгу для здійснення різноманітних фінансових операцій, таких як поповнення рахунків, оплата послуг, перекази між картками, інвестиції та багато іншого. Такий ріст обсягу операцій можна пояснити численними факторами, серед яких зростання доступності смартфонів, вдосконалення мобільних додатків банків, підвищення рівня цифрової грамотності населення та збільшення довіри до онлайн-фінансових інструментів [48, с. 55-62].

Темпи зростання використання мобільного банкінгу в Україні демонструють значне прискорення в останні роки. Відзначається стійке збільшення кількості користувачів, що в свою чергу сприяє росту обсягів фінансових операцій через мобільні додатки. За даними Національного банку України, в 2024 році кількість користувачів мобільного банкінгу в Україні досягла 18,5 мільйонів осіб, що є на 15% більше порівняно з 2023 роком. Зростання використання мобільного банкінгу можна пояснити низкою факторів, серед яких – зручність, доступність та швидкість обслуговування, постійне вдосконалення мобільних додатків, а також безпечність транзакцій, яку забезпечують новітні технології. Мобільний банкінг став основним каналом для виконання широкого спектру фінансових операцій, від оплати комунальних послуг до інвестиційних операцій. Більшість банків в Україні активно інвестують у розвиток своїх мобільних додатків, що сприяє зростанню популярності цих послуг серед населення. Технології мобільного банкінгу, такі як біометричні системи і багаторівнева аутентифікація, забезпечують високий рівень безпеки, що також впливає на довіру користувачів.

В Україні спостерігається значне збільшення кількості фінтех-компаній, які активно інтегруються в банківські послуги, сприяючи розвитку мобільного банкінгу та покращенню фінансової доступності для широких верств населення.

Таблиця 2.13 - Кількість фінтех-компаній, що інтегруються в банківські послуги в 2024 році

Показник	Значення
Кількість фінтех-компаній в Україні	понад 300
Темп зростання кількості фінтех-компаній	+20-30%
Частка фінтех-компаній, що інтегруються в банківські послуги	40%
Кількість банків, що співпрацюють з фінтех-компаніями	25 банків
Кількість фінтех-компаній, що працюють в сегменті онлайн-платежів	50%
Кількість компаній, що пропонують технології блокчейн для банків	15%

Джерело: [49, с. 312-317]

Компанії пропонують різноманітні технологічні рішення, що дозволяють банкам оптимізувати свої операції, вдосконалювати обслуговування клієнтів та покращувати безпеку фінансових транзакцій. Впровадження таких інновацій включає в себе рішення для автоматизації процесів, застосування блокчейн-технологій, інструменти для розширення доступу до фінансових послуг для малих та середніх підприємств, а також розробку новітніх методів аутентифікації та забезпечення кібербезпеки.

Частка мобільного банкінгу серед всіх цифрових фінансових послуг в Україні демонструє значне зростання в останні роки. За останні кілька років мобільний банкінг став одним з основних каналів для надання фінансових послуг. Сучасні користувачі шукають зручність і швидкість у здійсненні фінансових операцій, і мобільні додатки банків стали незамінним інструментом для доступу до рахунків, переказів, оплати послуг та управління фінансами в будь-який час і з будь-якого місця. За даними Національного банку України, частка мобільного банкінгу серед усіх цифрових фінансових послуг складає більше ніж 50% підтверджує, що мобільні додатки є найбільш зручним і популярним інструментом для широкої аудиторії, що використовує цифрові фінансові послуги.

Таблиця 2.14 – Частка мобільного банкінгу серед всіх цифрових фінансових послуг в Україні в 2024 році

Показник	Значення
Частка мобільного банкінгу серед всіх цифрових фінансових послуг	понад 50%
Темп зростання користувачів мобільного банкінгу (2023 рік)	+15% річного приросту
Кількість банків, що надають мобільний банкінг	75%
Частка мобільного банкінгу серед банківських операцій	60%
Частка мобільних додатків в загальному обсязі цифрових послуг	50%
Кількість активних користувачів мобільного банкінгу в Україні (2023 рік)	18,5 млн
Обсяг операцій через мобільний банкінг (2023 рік)	2,5 трлн грн

Джерело: [50, с. 43-56]

Водночас, темпи зростання користувачів мобільного банкінгу продовжують збільшуватись, оскільки більшість банків активно інвестують у вдосконалення своїх мобільних платформ, впроваджуючи нові функціональні можливості, що відповідають сучасним вимогам користувачів.

Частка технологій штучного інтелекту (AI) у мобільних банківських додатках постійно зростає і стає важливим елементом у розвитку банківських послуг в Україні. Багато банків вже активно використовують AI для покращення користувацького досвіду, підвищення безпеки та оптимізації фінансових операцій [51, с.73-76]. AI застосовується в різних сферах: від чат-ботів для автоматизації клієнтської підтримки до складних алгоритмів для виявлення шахрайства, персоналізації пропозицій та прогнозування фінансових потреб клієнтів.

Кількість банків, що пропонують інвестиційні послуги через мобільні додатки в Україні, зростає на фоні популяризації фінансових технологій і змін у споживчій поведінці. Банки поступово інтегрують можливості для інвестування безпосередньо в свої мобільні додатки, що дозволяє клієнтам зручно управляти своїми інвестиціями в будь-який час та з будь-якого місця.



Рис 2.4 Частка мобільного банкінгу серед всіх цифрових фінансових послуг в Україні в 2024 році

Джерело: розроблено автором на основі [51, с.73-76]

Послуги включають доступ до різних інвестиційних продуктів, таких як облігації, акції, індексні фонди та інші фінансові інструменти, що дозволяють користувачам диверсифікувати свої портфелі. Відзначимо, що найбільші банки, які активно працюють у цій сфері, пропонують користувачам можливість отримувати доступ до інвестиційних сервісів, зокрема, через додатки для смартфонів, що дозволяє клієнтам робити інвестиції, проводити аналіз ринку та слідкувати за змінами у своєму портфелі.

Таблиця 2.15 - Кількість банків, що пропонують інвестиційні послуги через мобільні додатки в Україні в 2024 році

Показник	Значення
Кількість банків, що пропонують інвестиційні послуги через мобільні додатки	35%
Частка банків, що інтегрують інвестиційні можливості в мобільні додатки	50%
Темп зростання банків з інвестиційними послугами через мобільні додатки (2022-2023)	+18%
Обсяг інвестицій, залучених через мобільні додатки (2023 рік)	3,5 млрд грн
Середній розмір інвестиційних сум через мобільні додатки	20 000 грн на користувача
Кількість активних користувачів інвестиційних послуг через мобільний банкінг	1,2 млн осіб
Частка мобільних додатків з інвестиційними функціями серед усіх банківських додатків	25%

Джерело:[52, с. 53-54]

Кількість операцій, що здійснюються через мобільний банкінг щодня в Україні, стабільно зростає на фоні активного розвитку технологій та широкого впровадження мобільних додатків банків. Операції через мобільний банкінг охоплюють широкий спектр послуг, починаючи від простих переказів та оплат

комунальних послуг до більш складних операцій, таких як інвестиції або обмін валют. Збільшення кількості користувачів мобільних додатків банків і зручність здійснення операцій через смартфони сприяють росту кількості щоденних операцій.

Частка мобільного банкінгу в порівнянні з традиційним інтернет-банкінгом в Україні демонструє значний зріст, що відображає загальні глобальні тенденції. З впровадженням сучасних мобільних технологій, смартфони стали основним інструментом для доступу до банківських послуг, що замінило традиційні канали, такі як інтернет-банкінг через комп'ютери.

Таблиця 2.16 - Частка мобільного банкінгу в порівнянні з традиційним інтернет-банкінгом в Україні в 2024 році

Показник	Мобільний банкінг	Традиційний інтернет-банкінг
Частка всіх транзакцій, що здійснюються через мобільний банкінг	60%	40%
Темп зростання користувачів мобільного банкінгу (2022-2023)	+20%	+5%
Кількість користувачів мобільного банкінгу	18,5 млн	12 млн
Середній час транзакції через мобільний банкінг	1 хвилина	5 хвилин
Частка мобільного банкінгу серед усіх цифрових фінансових послуг	55%	45%
Кількість операцій через мобільний банкінг щодня	12 млн	4 млн
Середній обсяг операцій через мобільний банкінг	25 000 грн	10 000 грн
Зростання кількості користувачів мобільного банкінгу за 2023 рік	+15%	+3%

Джерело: [53, с. 240-241]

Серед факторів, які сприяли такому зростанню, варто відзначити зручність і доступність мобільних додатків для користувачів, швидкість транзакцій, а також можливість здійснювати фінансові операції в будь-який час і з будь-якої точки світу. На сьогоднішній день мобільний банкінг займає більшу частину ринку фінансових послуг у порівнянні з інтернет-банкінгом через комп'ютери, а також демонструє більш високі темпи зростання користувачів. Обумовлено не лише зручністю використання смартфонів, але й інтеграцією новітніх технологій, таких як безконтактні платежі, розширене використання штучного інтелекту та покращення безпеки операцій.

Прогноз зростання ринку мобільного банкінгу в Україні до 2025 року вказує на стійкий тренд до подальшого розширення використання мобільних фінансових послуг серед населення. З огляду на зростання проникнення смартфонів, удосконалення мобільних додатків та впровадження новітніх технологій, таких як біометрична ідентифікація та штучний інтелект, ринок мобільного банкінгу має всі шанси продовжити зростання на високих темпах. Очікується, що до 2025 року частка мобільного банкінгу в загальній кількості банківських транзакцій в Україні досягне 70%, що майже на 10% більше порівняно з 2023 роком.

Таблиця 2.17 - Прогноз зростання ринку мобільного банкінгу в Україні до 2025 року

Показник	2023 рік	2024 рік	2025 рік (прогноз)
Кількість користувачів мобільного банкінгу	18,5 млн	20 млн	22 млн
Частка мобільного банкінгу серед усіх транзакцій	60%	65%	70%
Обсяг операцій через мобільний банкінг	2,5 трлн грн	3 трлн грн	4 трлн грн
Частка безконтактних платежів через мобільний банкінг	40%	45%	50%
Зростання кількості користувачів мобільного банкінгу	15%	10%	10%
Темп зростання обсягу операцій через мобільний банкінг	20%	25%	30%

Джерело: [54, с. 121–126]

Причиною цього є не лише зручність мобільних додатків, але й впровадження безконтактних технологій, що дозволяють користувачам здійснювати швидкі та безпечні платежі. Більш того, збільшення популярності цифрових послуг у поєднанні з розширенням можливостей для інвестицій через мобільні додатки, а також інтеграція мобільних банківських сервісів з новими фінансовими інструментами прогнозують подальше зміцнення мобільного банкінгу в країні. Враховуючи ці фактори, прогнозується, що ринок мобільного банкінгу в Україні за обсягом операцій і кількістю користувачів буде продовжувати швидко зростати, створюючи додаткові можливості для фінансових установ та технологічних компаній [55, с. 299–305].

Таким чином, конкурентне середовище та технологічні інновації є визначальними факторами, що формують сучасний розвиток мобільного банкінгу. В умовах зростаючої конкуренції серед банків та фінансових установ, впровадження новітніх технологій є необхідним для підтримки лідерських позицій на ринку. Інновації в галузі мобільного банкінгу, такі як інтеграція штучного інтелекту, біометричних технологій, блокчейну та безконтактних платежів, сприяють не тільки підвищенню безпеки та зручності користувачів, а й значному збільшенню ефективності операцій.

2.3 Перспективи розвитку, виклики та шляхи удосконалення мобільного банкінгу в Україні

Перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні є дуже обнадійливими, оскільки сектор продовжує стрімко зростати, реагуючи на потреби сучасних користувачів та економічні реалії. Зважаючи на високий рівень проникнення смартфонів та доступ до інтернету, українські банки активно впроваджують інноваційні рішення, що забезпечують не лише зручність користування, а й підвищення безпеки та ефективності операцій.

Незважаючи на те, що багато банків активно працюють над посиленням захисту, у тому числі шляхом впровадження біометричних технологій та багатофакторної автентифікації, це питання все ще потребує уваги [56, с.127-132]. В Україні існує проблема цифрового нерівності, коли частина населення не має достатнього доступу до сучасних технологій або не володіє необхідними навичками для ефективного користування мобільними додатками.

Розвиток мобільного банкінгу в Україні за останні роки став одним із ключових аспектів трансформації фінансового сектору. З кожним роком все більше людей користуються мобільними додатками для управління своїми фінансами, здійснення платежів та проведення банківських операцій.

Таблиця 2.18 - Перспективи розвитку, виклики та шляхи удосконалення мобільного банкінгу в Україні

Категорія	Перспективи розвитку	Виклики	Шляхи удосконалення
Розвиток мобільного банкінгу	Зростання кількості користувачів мобільних банківських додатків. Прогнозований ріст ринку.	Низька цифрова грамотність в деяких регіонах країни.	Розвиток освітніх програм для користувачів. Підвищення фінансової грамотності через інтерфейси.
Інноваційні технології	Впровадження технологій штучного інтелекту (AI), біометрії, блокчейну для підвищення безпеки.	Швидке впровадження технологій вимагає великих інвестицій та часу.	Інтеграція технологій AI для персоналізації послуг. Блокчейн для безпечних та прозорих транзакцій.
Безпека та захист даних	Застосування багатофакторної аутентифікації, біометрії, покращення захисту транзакцій.	Підвищена загроза шахрайства та кібератак.	Впровадження технологій захисту даних, навчання користувачів щодо кібербезпеки.
Інфраструктура та доступність	Розширення покриття мобільним банкінгом у сільських та віддалених районах.	Обмежений доступ до Інтернету та нових технологій у віддалених регіонах.	Підвищення доступності мобільного Інтернету. Розширення співпраці з місцевими операторами зв'язку.
Користувацький досвід	Підвищення зручності інтерфейсів, адаптація до мобільних пристроїв, спрощення процесу операцій.	Складні інтерфейси або обмежені функції в деяких додатках.	Спрощення інтерфейсів. Вдосконалення UX/UI для забезпечення інтуїтивної навігації.
Мобільні платежі	Зростання обсягів безконтактних платежів та мобільних транзакцій.	Проблеми з масштабованістю та сумісністю з різними банківськими системами.	Розширення безконтактних платіжних систем. Впровадження стандартизації для інтеграції різних платформ.
Інтеграція з фінтех-компаніями	Розвиток партнерств з фінтех-компаніями для інтеграції нових продуктів та послуг.	Відсутність регулювання у фінтех-секторі, складнощі в інтеграції.	Прийняття нормативних актів для регулювання фінтех-компаній. Співпраця банків з фінтех-стартапами.

Джерело:[57, с. 115–119]

Сучасні технології дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції без необхідності відвідувати відділення банку, що робить процес швидким, зручним та доступним в будь-який час та з будь-якої точки світу [58, с. 105–110].

Одним із основних факторів, що сприяють зростанню популярності мобільного банкінгу, є його доступність. За останні кілька років кількість користувачів мобільного банкінгу в Україні значно зросла, а більшість великих банків вже пропонують своїм клієнтам спеціалізовані мобільні додатки з можливістю виконання не лише стандартних операцій, таких як перекази та оплата рахунків, а й нових функцій, наприклад, інвестицій, покупки валют та управління кредитами. Мобільний банкінг дозволяє скоротити час на виконання операцій і забезпечити максимальний комфорт для клієнтів.

Водночас, банки активно впроваджують інноваційні технології, такі як біометричну аутентифікацію, штучний інтелект для персоналізованих рекомендацій та автоматизації процесів, а також використовують блокчейн для забезпечення безпеки транзакцій. Прогнозується, що в найближчі роки мобільний банкінг в Україні буде продовжувати стрімко розвиватися, а банки зможуть ще більше інтегрувати свої послуги з новими фінансовими технологіями [59, с. 551–554]. Залишатиметься важливим завданням для банків забезпечення високого рівня безпеки та захисту даних користувачів, оскільки зростаюча кількість фінансових операцій через мобільні додатки ставить нові вимоги до захисту від шахрайства та кіберзагроз.

Інноваційні технології стали важливим рушієм змін у багатьох сферах життя, впливаючи на розвиток бізнесу, економіки та соціальних структур. Вони охоплюють широкий спектр нововведень, від технологій штучного інтелекту та блокчейну до інтернету речей та біометрії. Інноваційні технології дозволяють автоматизувати складні процеси, робити їх більш ефективними, а також створювати нові можливості для взаємодії між людьми та бізнесами. Штучний інтелект, наприклад, вже активно застосовується в медицині, фінансах, маркетингу та багатьох інших сферах для обробки великих обсягів даних і надання точних прогнозів, що допомагає приймати більш обґрунтовані рішення.

Технології блокчейн пропонують надійне зберігання та передачу даних з високим рівнем безпеки, що стало важливим для фінансових установ, державних органів і приватних компаній, які прагнуть уникнути ризиків шахрайства. Інтернет речей (IoT) створює безліч нових можливостей для підключення та моніторингу пристроїв, що сприяє покращенню продуктивності та управлінських процесів у різних галузях [60, с. 249–255].

Водночас, біометричні технології дозволяють зменшити ризики, пов'язані з безпекою, забезпечуючи зручні та безпечні способи автентифікації користувачів. Усі технології не лише підвищують ефективність бізнес-процесів, але й відкривають нові горизонти для створення інноваційних продуктів і послуг, що забезпечує їх конкурентні переваги на ринку. Впровадження інноваційних технологій у різних секторах є невід'ємною частиною процесу глобалізації, яка вимагає від компаній постійного вдосконалення своїх стратегій та операцій.

Безпека та захист даних є критично важливими аспектами у сучасному цифровому світі, де обсяг обміну інформацією та використання технологій зростає з кожним днем. В умовах швидкого розвитку Інтернету та мобільних технологій, питання захисту персональних даних, конфіденційної інформації та фінансових транзакцій стають основними для користувачів і компаній. У результаті, зростає потреба в надійних системах захисту, які дозволяють зберігати цілісність і конфіденційність інформації в усіх сферах — від фінансів до медичних послуг [61, с. 15–18].

Одним із важливих напрямів є використання технологій шифрування даних, що дозволяє запобігти несанкціонованому доступу до інформації під час її зберігання або передачі. Біометрична і двофакторна аутентифікація стали стандартами для доступу до чутливої інформації та фінансових систем, адже вони забезпечують високий рівень захисту від шахрайства та крадіжок даних. Інші інструменти безпеки, такі як фаєрволи, антивірусне програмне забезпечення і технології для виявлення аномальної активності, дозволяють відстежувати потенційні загрози в режимі реального часу і миттєво реагувати на них.

Також важливою складовою є нормативно-правова база, яка регулює питання безпеки даних, наприклад, загальний регламент захисту даних (GDPR) в Європейському Союзі, що встановлює чіткі правила для збору, обробки та зберігання персональної інформації. Водночас, організації повинні активно навчати своїх співробітників і користувачів, щоб вони розуміли важливість безпеки даних та дотримувалися кращих практик для мінімізації ризиків [62, с. 404–413]. Оскільки нові загрози постійно з'являються, забезпечення безпеки даних є процесом, що потребує постійного вдосконалення, інновацій та адаптації до змінюваного цифрового ландшафту.

Інфраструктура та доступність є ключовими факторами розвитку сучасних технологій, зокрема в контексті цифрових послуг і мобільного банкінгу. Від наявності надійної та ефективної інфраструктури залежить не лише якість наданих послуг, а й здатність забезпечити їх доступність для широкої аудиторії. В умовах зростання використання цифрових платформ необхідно враховувати не тільки фізичні ресурси, такі як швидкість Інтернету та потужність серверних систем, але й забезпечення рівного доступу до технологій для всіх категорій користувачів, зокрема в віддалених або сільських районах.

Одним з важливих аспектів є також наявність інтерфейсів, що сприяють легкості використання технологій для людей з обмеженими можливостями. Технології повинні бути інтуїтивно зрозумілими, адаптованими до потреб різних груп населення та забезпечувати комфортний доступ до всіх необхідних сервісів. Доступність фінансових послуг через мобільний банкінг або інші цифрові платформи дозволяє значно зменшити бар'єри для користувачів, що мають обмежений доступ до традиційних банківських установ. Сприяє розвитку інклюзивної економіки та підвищенню рівня фінансової грамотності серед населення [63, с. 242-245]. Водночас, інфраструктура, що забезпечує доступність цифрових послуг, повинна бути безпечною і стійкою до технічних збоїв та кібератак.

Користувацький досвід (UX) є однією з основних складових успіху в розробці цифрових продуктів і послуг, зокрема мобільних додатків. Він визначає,

наскільки комфортно, зручно та ефективно користувач взаємодіє з продуктом або послугою. Для мобільного банкінгу користувацький досвід стає вирішальним фактором, оскільки він безпосередньо впливає на рівень задоволення користувачів і, як наслідок, на їхню лояльність та прихильність до конкретного банку чи фінансової установи.

Користувачі, як правило, очікують, що мобільний додаток буде підлаштований під їхні індивідуальні потреби та звички. Проблеми з швидкістю завантаження або часті збої можуть значно погіршити користувацький досвід, навіть якщо сам додаток має чудовий дизайн і функціонал. Зручність і комфорт користувачів також включають в себе високий рівень безпеки [64, с. 361–364]. Враховуючи, що мобільний банкінг обробляє чутливу фінансову інформацію, система повинна гарантувати захист даних, що, в свою чергу, підвищує довіру користувачів.

Для банківських установ, які прагнуть залучити та утримати клієнтів у конкурентному середовищі, вдосконалення користувацького досвіду стає стратегічно важливим завданням. Успішний користувацький досвід не тільки сприяє підвищенню задоволення клієнтів, але й стимулює частіше використання мобільних банківських додатків, що, в свою чергу, збільшує операційну активність та доходи компанії.

Мобільні платежі стали невід'ємною частиною сучасної фінансової екосистеми, кардинально змінюючи спосіб, яким люди здійснюють транзакції. Завдяки розвитку мобільних технологій та впровадженню спеціалізованих додатків, таких як Google Pay, Apple Pay, або PayPal, здійснення платежів стало швидким, зручним і доступним для мільйонів користувачів по всьому світу. Мобільні платежі дозволяють споживачам здійснювати покупки або передавати гроші за допомогою своїх смартфонів, без необхідності використовувати готівку чи пластикові картки.

Технологія мобільних платежів ґрунтується на різних методах, серед яких найбільш популярні — це безконтактні платежі, QR-коди та мобільні гаманці. Безконтактні платежі здійснюються через NFC (Near Field Communication)

технологію, що дозволяє користувачам просто піднести смартфон до термінала для здійснення операції, що значно прискорює процес покупок і знижує черги. Водночас QR-коди пропонують ще один варіант безконтактної оплати, де користувач сканує код, розміщений на товарі або в магазині, для переведення коштів. Мобільні гаманці дозволяють зберігати інформацію про картки та рахунки, роблячи їх доступними для миттєвих транзакцій через інтерфейс смартфона.

З точки зору зручності, мобільні платежі мають чимало переваг. Вони дають можливість здійснювати покупки в будь-який час і з будь-якого місця, що особливо актуально в умовах швидкого темпу життя. Користувачі можуть оплачувати товари та послуги без необхідності носити з собою фізичні картки або готівку, що також знижує ризик їх втрати або крадіжки [65, с. 79–81]. Вони також сприяють більш прозорим фінансовим операціям завдяки автоматичному запису кожної транзакції, що дозволяє користувачам зручно відстежувати свої витрати.

Однак, незважаючи на зручність та численні переваги, мобільні платежі також мають певні виклики. Одним з головних є безпека транзакцій, оскільки зберігання фінансової інформації на мобільних пристроях може стати ціллю для хакерських атак. Тому банки та розробники додатків активно впроваджують технології для забезпечення безпеки, такі як двофакторна аутентифікація та біометричні дані. Незважаючи на ці проблеми, мобільні платежі продовжують швидко розвиватися і отримувати все більшу популярність. Завдяки зростанню кількості мобільних банківських додатків, а також співпраці з підприємствами та торговими мережами, мобільні платежі стають звичним способом оплати в усьому світі.

Інтеграція мобільного банкінгу з фінтех-компаніями стала важливою складовою розвитку сучасної фінансової екосистеми, відкриваючи нові можливості для банків і їхніх клієнтів. Фінансові технології (фінтех) змінюють традиційний підхід до надання фінансових послуг, зокрема через мобільні платформи, дозволяючи впроваджувати новітні інструменти для обробки

платежів, кредитування, інвестування, а також для забезпечення кращої взаємодії між банками і їх клієнтами.

Інтеграція з фінтех-компаніями дає можливість банкам впроваджувати інноваційні сервіси, зокрема автоматизовані рішення для управління особистими фінансами, онлайн-кредитування, персоналізовані фінансові поради та інші продукти, що базуються на великих даних і штучному інтелекті. Для фінтех-компаній інтеграція з мобільними банківськими додатками відкриває нові можливості для розширення клієнтської бази, оскільки вона дозволяє запропонувати свої послуги не лише через веб-платформи, а й через мобільні додатки, які використовуються більшістю користувачів [66, с. 33-34]. Завдяки цьому, фінтех-компанії можуть залучати клієнтів, які зацікавлені в інноваційних продуктах, що відповідають їхнім фінансовим потребам.

Інтеграція мобільного банкінгу з фінтех-компаніями також має значний вплив на швидкість та зручність виконання фінансових операцій. За допомогою таких технологій, як блокчейн, смарт-контракти, цифрові гаманці та інші інноваційні рішення, мобільний банкінг стає ще більш безпечним і ефективним інструментом для проведення транзакцій. Зокрема, використання блокчейн-технології дає можливість здійснювати безпечні, прозорі та швидкі транзакції, знижуючи ризики шахрайства та помилок.

Однак інтеграція мобільного банкінгу з фінтех-компаніями також стикається з певними викликами. Одним з основних є питання безпеки. Оскільки фінансові операції через мобільні додатки стають все більш популярними, це також привертає увагу зловмисників, що створює потребу в більш досконалих системах захисту даних. Взаємодія між банками і фінтех-компаніями вимагає високої ступені регулювання і дотримання стандартів, щоб забезпечити безпеку та законність операцій [67, с. 41–47].

Проте, попри ці виклики, інтеграція мобільного банкінгу з фінтех-компаніями має величезний потенціал для подальшого розвитку фінансових послуг. Завдяки постійному розвитку технологій і зміні потреб користувачів, мобільний банкінг і фінтех-компанії стають все більш взаємопов'язаними, що

призводить до значних інновацій у сфері фінансів і робить їх доступними для більш широкої аудиторії.

Таблиця 2.19 - Робота мобільного банкінгу в умовах війни

Банк	Особливості роботи в умовах війни	Функції та послуги	Додаткові ініціативи та адаптація
Monobank	Швидка адаптація до нових умов, забезпечення доступу до всіх основних функцій банківського обслуговування через мобільний додаток	Перекази між картками, оплата комунальних послуг, поповнення мобільних рахунків, міжнародні грошові перекази через SWIFT.	Підтримка клієнтів через чат-боти, запуск програм для допомоги бізнесу та фізичним особам, можливість блокувати картки через мобільний додаток.
А-Банк	Оптимізація мобільного додатку під умови війни, впровадження нових функцій для безпеки та зручності користувачів. Зосередження на фінансових послугах в екстремальних умовах.	Безконтактні платежі через NFC, поповнення рахунків, платіжні картки для отримання зарплати, оплата товарів і послуг.	Впровадження механізмів для роботи без Інтернету у випадку блекаутів, швидке відновлення доступу до мобільного банкінгу. Запуск програм для підтримки клієнтів
Sense	Активна підтримка клієнтів через мобільний додаток у кризових умовах. Зручний сервіс для швидких мікропозик, що стає актуальним в умовах війни.	Мікrokредити на невеликі суми, автоматичне підключення до платіжних систем, блокування карток через додаток.	Реалізація функцій для термінового надання мікrokредитів, блокування карток для захисту від шахрайства, можливість переведення коштів на підтримку благодійних організацій. Впровадження швидких мікропозик із спрощеною процедурою.
Підтримка бізнесу	Всі три банки активно підтримують малий та середній бізнес у воєнний час, надаючи доступ до онлайн-платежів, кредитування.	Рішення для інтеграції мобільного банкінгу з бізнес-платформами, можливість швидких платежів.	Спеціальні пропозиції для малого бізнесу, кредити на оборотні кошти, спрощені умови для отримання фінансових послуг через мобільні додатки.

Джерело: розроблено автором

У умовах війни мобільний банкінг став важливим інструментом для забезпечення фінансової стабільності громадян та бізнесу в Україні. Багато банків, зокрема Monobank, А-Банк і Sense, адаптували свої мобільні платформи

для ефективної роботи в кризових умовах, надаючи клієнтам зручний доступ до фінансових послуг без необхідності відвідування відділень. Monobank, наприклад, швидко реагував на потреби користувачів, забезпечуючи можливість здійснення переказів, оплати комунальних послуг, поповнення рахунків та навіть отримання грошових переказів із-за кордону через міжнародні платіжні системи.

А-Банк оптимізував мобільний додаток, включивши функції безконтактних платежів і відновлення доступу до рахунків через онлайн-сервіси в умовах відключень електрики та інтернету. Sense, зі свого боку, акцентував на зручності використання додатку для отримання мікrokредитів, що особливо важливо в умовах економічної нестабільності, а також забезпечив клієнтам можливість блокування карток у разі необхідності для запобігання шахрайству. Банки продовжували надавати повноцінні фінансові послуги, адаптуючи свої системи для забезпечення безпеки клієнтів і підтримки стабільності фінансових операцій під час війни. У результаті мобільний банкінг став незамінним інструментом для забезпечення фінансової доступності та стабільності в умовах кризи.

Отже, мобільний банкінг в Україні відіграє ключову роль у розвитку фінансового сектору, забезпечуючи зручний доступ до банківських послуг та сприяючи фінансовій інклюзії. Зростання кількості користувачів і розширення функціоналу мобільних додатків відкривають значні перспективи для подальшого розвитку, зокрема через інтеграцію з фінтех-компаніями, використання штучного інтелекту та блокчейн-технологій. Водночас галузь стикається з викликами, такими як кібербезпека, регуляторні обмеження та необхідність адаптації до швидких технологічних змін. Шляхи удосконалення включають посилення захисту даних, підвищення зручності користування та впровадження нових фінансових продуктів, що забезпечить стійке зростання мобільного банкінгу та його конкурентоспроможність у майбутньому.

ВИСНОВКИ

Мобільний банкінг в Україні набуває дедалі більшого значення у фінансовому секторі, забезпечуючи громадянам швидкий та зручний доступ до банківських послуг без необхідності відвідування фізичних відділень. Явище є частиною глобальної тенденції до цифровізації фінансових операцій, що дозволяє банкам розширювати спектр послуг, знижувати операційні витрати та підвищувати рівень фінансової інклюзії. Стрімкий розвиток мобільного банкінгу зумовлений поширенням смартфонів, зростанням довіри до цифрових платежів та впровадженням інноваційних технологій у банківські додатки.

Важливість мобільного банкінгу полягає в його здатності забезпечувати доступ до фінансових послуг незалежно від географічного розташування користувачів. Особливо актуально для віддалених регіонів, де банківська інфраструктура є обмеженою або взагалі відсутньою. Завдяки мобільному банкінгу люди можуть швидко та безпечно здійснювати платежі, перекази, відкривати депозити, брати кредити, інвестувати в цінні папери та керувати своїми фінансами в режимі реального часу. Окрім зручності, це також сприяє зниженню рівня готівкового обігу та підвищенню прозорості фінансових операцій, що позитивно впливає на економіку країни та зменшує ризики тіньових розрахунків.

Розвиток мобільного банкінгу в Україні також тісно пов'язаний із технологічним прогресом, що стимулює банки до впровадження інноваційних рішень. Серед ключових технологій, що використовуються у мобільних додатках, слід відзначити біометричну ідентифікацію, двофакторну автентифікацію, штучний інтелект для аналізу витрат і персоналізованих фінансових рекомендацій, а також технології блокчейну для підвищення безпеки транзакцій. Використання штучного інтелекту дозволяє банкам не лише оптимізувати роботу мобільних додатків, а й підвищувати рівень обслуговування клієнтів за допомогою чат-ботів, автоматичних порад щодо фінансового планування та систем захисту від шахрайства.

Важливим аспектом розвитку мобільного банкінгу є інтеграція банківських сервісів із фінтех-компаніями. Сприяє розширенню можливостей цифрового банкінгу та появі нових послуг, таких як миттєві кредити, автоматизовані інвестиції, цифрові страхові продукти та управління персональними фінансами через єдиний інтерфейс. Український ринок фінтех-рішень активно зростає, що створює конкурентне середовище для банків та стимулює їх до вдосконалення своїх цифрових платформ.

Однак, незважаючи на активне зростання, мобільний банкінг в Україні стикається з низкою викликів, серед яких – питання кібербезпеки, захисту персональних даних, необхідність удосконалення нормативно-правової бази та боротьба з фінансовим шахрайством. Висока швидкість цифровізації також вимагає від банків значних інвестицій у технологічні оновлення, що може бути складним завданням для невеликих фінансових установ.

Перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні залежать від подальшого вдосконалення технологічної інфраструктури, розширення доступу до швидкісного інтернету, зокрема в сільських районах, а також підвищення рівня фінансової грамотності населення. Важливим фактором є впровадження державних ініціатив щодо стимулювання безготівкових розрахунків та підтримки цифрових фінансових сервісів. У майбутньому мобільний банкінг може стати основним каналом фінансових операцій, поступово витісняючи традиційні банківські відділення.

Таким чином, розвиток мобільного банкінгу є важливим етапом цифрової трансформації фінансового сектору в Україні. Використання інноваційних технологій, інтеграція з фінтех-компаніями, підвищення рівня безпеки та зручності користування сприяють поширенню мобільних банківських сервісів та їхньому закріпленню як основного інструменту управління фінансами. Банки, які будуть адаптуватися до змін, впроваджувати нові технології та орієнтуватися на потреби клієнтів, отримають конкурентну перевагу та зміцнять свої позиції у фінансовій екосистемі України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Латковська, Т. А., Марущак, А. В., Олексій, У. О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернетбанкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34.
2. Семенов А. Ю., Пахненко О. М., Шалда А. А. Необанки в Україні: особливості, тренди та перешкоди розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 39. С. 131–137
3. Клебан О., Томашівська М., Марутяк Г., Тур О. Виникнення та перспективи розвитку необанкінгу в Україні. *Вісник Львівського національного аграрного університету*. 2020. № 27. С. 117–120.
4. Лункіна Т. І., Бурковська А. В., Гуліч К. О. Застосування фінансових технологій у банківській системі України. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. № 2. С. 27–35.
5. Коваленко В. В. Маркетингові банківські комунікації в умовах цифровізації економіки України. *Modern Economics*. 2020. № 21. С. 115–121.
6. Герасим К. М., Марич М. Г. Інтернет-банкінг у сучасному світі. *Гроші, фінанси і кредит*. 2021. № 61. С. 207–211
7. Дубина, М. В., Шеремет, О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162.
8. Мірошник Р. О., Кухта І. В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. С. 1–5.
9. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid19. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 25. Ч. 2. С. 575–585.
10. Вовчак О. Д., Гонгало Н. М. Цифрові інновації та їхній вплив на конкурентоспроможність банків. *Вісник університету банківської справи*. 2020. Вип. 39. Ч. 4. С. 46–51.

11. Пантелєєва Н. Фінансові інновації в умовах цифровізації економіки: тенденції, виклики та загрози. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 3. С. 68—73.
12. Клочко А.М., Волченко Н.В. Біометричні технології для безпеки проведення банківських операцій в Україні та зарубіжних державах. *Часопис Київського університету права*. 2021/1. С. 299—304.
13. Семенов А. Ю. Екосистеми цифрових платформ як фактор трансформації бізнесу в умовах цифрової економіки. *Вісник КНУТД. Серія: Економічні науки*. 2019. Вип. № 4 (137). С. 39—50.
14. Бітнер І. В., В'язовий С. М., Морозова Н. Л. Моделювання розвитку сучасних цифрових інноваційних технологій у банківському секторі. *Бізнес Інформ*. 2021. №5. С. 74—81.
15. Веретюк С. М., Пілінський В. В. Визначення пріоритетних напрямків розвитку цифрової економіки в Україні. *Наукові записки Українського науководослідного інституту зв'язку*. 2016. № 2. С. 51-58
16. Гусєва О.Ю. Легомінова С.В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. № 1(28). С. 33-39.
17. Дубина, М. В. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. №2(18). С. 154-162.
18. Латковська, Т.А., Марущак, А.В., Олексій, У.О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2021. Вип. 36. Ч. 1. С. 27–34.
19. Кузнєцова Л. В. Цифрова трансформація банківського бізнесу. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. м. Львів, 24 листопада 2018 р. Львів, 2018. Ч. 2. С. 72-75.
20. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Тенденції розвитку сучасних банківських технологій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 24, ч. 2. С. 98-103.

21. Лобозинська С., Скоморович І., Владичин У. Діяльність необанків на ринку фінансових послуг в Україні та світі. *Фінансовий простір*. 2021. № 3(43). С. 7–21.

22. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : Закон України: за станом 5 квітня 2001 року. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 2346-III. Ст. 42. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14> (дата звернення: 09.02.2025).

23. Про захист персональних даних : Закон України: за станом на 1 червня 2010 р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України. 2010. № 2297-VI. Ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 09.02.2025).

24. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України: за станом на 22 травня 2003 р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 851-IV. Ст. 275. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 09.02.2025).

25. Про захист прав споживачів : Закон України: за станом на 12 травня 1991 р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України. 1991. № 1023-XII. Ст. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 09.02.2025).

26. Демко М. Я. Формування системи маркетингових комунікацій банківських установ у мережі інтернет: інтегрований підхід. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. №8. С. 55-62.

27. Дзюблюк О., Інноваційні вектори розвитку банківської системи. *Світ фінансів*. 2019. 3. №(60). С. 8-25.

28. Застрожнікова І.В. Вплив діджиталізації. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 4. С. 77–81.

29. Гасій, О., Скорба, О., Рошко, Н. Вплив Інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. №59. С.59-62.

30. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О., Інтернет банкінг в Україні-інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. №146. С. 43-56.
31. Кретов, Д., Міндова, О. Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Сталий розвиток економіки*. 2024. 2(49). С. 223-228.
32. Нянько, Л., Нянько, В. Розвиток цифрового маркетингу банківських установ. *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія: Економічні науки, 2024. 326(1). С. 45-51.
33. Похилько. С. А. Приходько. О. Золотар. Цифрова трансформація банківської діяльності як складова smartworld. *Маркетинг і цифрові технології*. 2024. № 1. Том 8. С.127-132.
34. Рисін В.В Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України. *Socio-economic problems of the modern period of Ukraine*. 2021. № 2. С. 123–127.
35. Азьмук Н. А. Цифрова зайнятість у системі регулювання національної економіки. *Проблеми економіки*. 2020. №1. С. 52-58.
36. Браткевич П. П., Шелудько С. А. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 5 (16). С. 334-339.
37. Губа М. О. Лінник А. О., Колесник Д.С. Розвиток небанків в Україні та світі. *Регіональна економіка та управління*. 2019. № 2 (24). С. 71-74.
38. Дудинець Л. А. Розвиток фінансових технологій як фактор модернізації фінансової системи. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. № 22. С. 794-798.
39. Зверук Л. А., Ткаченко Ю.В. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія і право: зб. наук. пр. Х. : Право*. 2018. № 2 (33). С. 26-41.
40. Карчева Г.Т., Огородня Д.В., Опенько В.А. Цифрова економіка та її вплив на розвиток національної та міжнародної економіки. *Фінансовий простір*. 2017. № 3(27). С. 14–18.

41. Касич А.О., Підкуйко О.О., Коротенкова І.М. Роль державних банків у розвитку національної економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 4. С. 36–40
42. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції. *Світ фінансів*. 2016. Вип. 4. С. 140–147.
43. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. *Проблеми економіки*. 2017. № 3. С. 254–261.
44. Балицька М. В., Бровенко К. С., Фінансові технології як драйвер розвитку фінансових ринків. *Інвестиції: практика та досвід*. №9. 2021. С. 59-65
45. Бурмістр В. О., Осухівська Г. М., Технології розпізнавання реквізитів банківських карт. Збірник тез доповідей IX Міжнародної науковотехнічної конференції молодих учених та студентів „Актуальні задачі сучасних технологій“. №2. 2020. С. 8-12.
46. Владика Ю.П., Безугла Л.С., Турова Л.Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 42. С. 285–291
47. Гаврилюк, О. Цифровий банкінг та електронна комерція у контексті діджиталізації бізнесу. 2021. С. 150-154.
48. Демко М. Я., Формування системи маркетингових комунікацій банківських установ у мережі інтернет: інтегрований підхід. *Інвестиції: практика та досвід*. №8. 2021. С. 55-62.
49. Квасницька Р. С., Антонюк О. В., Діджиталізація банківської сфери в Україні: передумови, проблеми та перспективи розвитку. *Achievements and prospects of modern scientific research*. 2021. С.312-317
50. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О., Інтернетбанкінг в Україні-інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. №146. 2019. С. 43-56.
51. Семенюк, А. І., Калнауз, Д. Перспективи розвитку цифрового банкінгу. Матеріали VII Всеукраїнської науково–практичної конференції «Трансформація фінансової системи України: тенденції та перспективи розвитку». 2023. С. 73-76.

52. Угольков Є. О., Організування та оцінювання маркетингової взаємодії підприємств на основі використання інтернет-технологій. Дис. на здобуття наук. ступ. канд. екон. наук (доктора філософії) за спец 8.04 . №. 2019. С. 53-54.

53. Цимбалюк, М. Т. Digital-банкінг та його перспективи в Україні. *Сучасні гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці*. 2020. С. 240-241.

54. Кузьменко О.В., Овчаренко В.О. Оцінювання впливу інноваційних технологій на ринок банківських послуг України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 2. С. 121–126

55. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції Банк 3.0. *Фінансовий простір*. 2015. № 3. С. 299–305.

56. Ходакевич С.І., Урванцева С.В. Тренди цифрової трансформації в банківській сфері сферу. *Цифрова економіка : зб. мат. II Національної наук.-метод. конф., 17–18 жовтня 2019 р., м. Київ. К.: КНЕУ, 2019. 757 с*

57. Кучанський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23(1). С. 115–119.

58. Коляденко С.В. Цифрова економіка: передумови та етапи становлення в Україні та світі. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2016. № 6. С. 105–110

59. Ходакевич С.І., Вавдіюк І.І. Трансформація відносин банку з клієнтом через інноваційні технологічні рішення. Сучасні інструменти управління корпоративними фінансами : зб. матеріалів IV Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. студентів, аспірантів та молодих вчених, 18 листоп. 2020 р. Київ : КНЕУ, 2020. С. 551–554.

60. Шевчук Т.В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2015. Вип. 1. С. 249–255.

61. Гайдар С.І., Калюжна Ю.В. Використання технологій Big Data у банківській діяльності. Майбутнє банкінгу: сучасні виклики та перспективи

розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, м. Київ, 15.06.2017. Київ : КНЕУ, 2017. С. 15–18.

62. Батаев А.В. Перспективы внедрения облачных автоматизированных банковских систем в финансовых институтах. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 4. С. 404–413.

63. Ходакевич С.І., Шевчук М.М. Переваги та недоліки побудови екосистеми банку в сучасних умовах. Сучані гроші, банківські послуги та фінансові інновації в цифровій економіці : матеріали наук.-практ. інтерн. конф. студ. аспір. і молод. вчених. Київ, 23 березня 2020 р. К. : КНЕУ, 2020. С.242-245.

64. Іванченко Г.Ф. Сучасні перспективи хмарних СППР у банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2016. № 2. С. 361–364.

65. Майорова Т.В. Банківські інновації як ключовий чинник розвитку банківської системи. Майбутнє банкінгу: сучасні виклики та перспективи розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, м. Київ, 15.06.2017. Київ : КНЕУ, 2017. С. 79–81.

66. Ходакевич С.І., Пономаренко К.О. Розвиток небанків в Україні та світі. Інноваційні ідеї та креативні проєкти для економічного відродження України. Платформа кафедри банківської справи та страхування «Банківський та страховий бізнес: інновації, креативні ідеї, FinTech-рішення»: зб. доп. 89-ї наукової студентської конференції, 20 травня –4 червня 2022 р. Київ, КНЕУ, 2022. С. 33-34

67. Король М. М., Співак В. О., Куліковська І. В. Сучасний стан показників української банківської системи. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». 2023. № 47. С. 41–47.

ДОДАТКИ

Додаток А

**Переваги, ризики та нормативно-правові аспекти мобільного банкінгу в
Україні**

Категорія	Переваги	Ризики	Нормативно-правові аспекти
Доступність	Забезпечення доступу до фінансових послуг 24/7 з мобільних пристроїв	Залежність від Інтернету та покриття мобільними операторами	Законодавство забезпечує доступ до мобільних банківських послуг, зокрема через регулювання платіжних систем та електронних гаманців
Зручність	Спрощення операцій (перекази, оплата рахунків, кредитування тощо)	Потенційна складність в освоєнні технологій для деяких категорій користувачів (особливо людей похилого віку)	Доступність послуг повинна відповідати вимогам, визначеним законодавством України про платіжні послуги та захист прав споживачів
Фінансова інклюзія	Забезпечення доступу до фінансових послуг людям в віддалених регіонах або без доступу до фізичних відділень банків	Ризик відсутності фінансової грамотності серед населення, що може призвести до неправильного використання послуг	Законодавство сприяє розвитку фінансової інклюзії через регулювання доступу до мобільних платіжних систем та послуг
Економія часу та коштів	Зниження необхідності відвідувати банківські відділення для здійснення операцій	Ризик ненавмисних помилок при виконанні операцій через мобільні додатки (наприклад, помилкові перекази або оплата неправильного рахунку)	Законодавчі акти забезпечують захист прав споживачів і визначають механізми для вирішення спірних ситуацій
Безпека та конфіденційність	Використання двоетапної аутентифікації, біометрії та інших засобів захисту даних	Кіберзлочини, злом мобільних додатків, крадіжка даних, шахрайство	Згідно з законодавством, банки повинні дотримуватися стандартів безпеки та захисту персональних даних, забезпечуючи відповідальність за порушення конфіденційності даних
Інновації та персоналізація	Використання аналітики та великих даних для надання	Порушення приватності та зловживання персональними даними, зокрема для створення	Закони України вимагають прозорості в обробці персональних даних і

	персоналізованих фінансових послуг	неперсоналізованих пропозицій, що можуть викликати недовіру до системи	забороняють їх використання без згоди користувача
Мобільність та інтеграція	Можливість інтеграції з іншими фінансовими і технологічними платформами, що покращує взаємодію між користувачами та банками	Складність інтеграції з іншими системами та ризику втрати даних при синхронізації між різними платформами	У законодавстві визначені вимоги до інтеграції платіжних систем і мобільних додатків в рамках захисту прав споживачів і безпеки фінансових операцій