

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 сучасних технологій банківського обслуговування
населення»

здобувача Чубука Тимофія Романовича

(Прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис здобувача)

Науковий керівник:
канд.екон.наук, доцент
професор кафедри банківської справи та страхування
(наукова ступінь, учене звання, посада)

(підпис)

В.С. Білошапка
(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 _____ Л.О. Примостка
(підпис)

Київ 2026

РЕФЕРАТ

Робота викладена на 80 сторінках, складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 40 найменувань, містить 20 таблиць, 6 рисунків та 5 додатків.

Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення

Об'єктом дослідження є діяльність банків щодо обслуговування населення в умовах цифрової трансформації.

Предметом дослідження є економічні відносини і процеси, що виникають у зв'язку з розвитком сучасних технологій банківського обслуговування населення.

Метою кваліфікаційної бакалаврської роботи: є вивчення теоретико-методичних положень сутності та організації банківського обслуговування населення, визначення його проблем в Україні, окреслення та оцінка шляхів їх вирішення та напрямів оптимізації

Відповідно до поставленої мети були визначені такі *завдання*:

- розкрити сутність, класифікацію і роль банківського обслуговування населення;
- дослідити еволюцію технологій банківського обслуговування;
- проаналізувати зарубіжний досвід упровадження інновацій;
- оцінити вплив цифрової трансформації на банківську конкуренцію;
- проаналізувати стан і динаміку розвитку банківського обслуговування населення в Україні;
- здійснити аналіз використання дистанційних каналів обслуговування;
- визначити проблеми та обмеження розвитку сучасних технологій;
- дослідити ризики цифрового банкінгу;
- проаналізувати напрями регуляторного контролю;
- оцінити заходи інформаційної безпеки банків.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання запропонованих підходів для вдосконалення банківського обслуговування населення, розвитку дистанційних каналів взаємодії банків із клієнтами, підвищення рівня клієнтоорієнтованості та зміцнення довіри до цифрових банківських сервісів.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2026.

Рік захисту роботи 2026.

Ключові слова: банківське обслуговування населення, цифрова трансформація, дистанційне банківське обслуговування, мобільний банкінг, фінансові технології,.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. СУТЬ ТА ЕВОЛЮЦІЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ	9
1.1 Сутність, класифікація і роль банківського обслуговування населення в сучасній економіці	9
1.2 Еволюція технологій банківського обслуговування: від традиційних до цифрових	13
1.3 Зарубіжний досвід упровадження технологічних інновацій в обслуговуванні населення.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ	29
2.1 Стан і динаміка розвитку банківського обслуговування населення в Україні	29
2.2 Аналіз використання дистанційних каналів обслуговування	34
2.3 Проблеми та обмеження розвитку сучасних технологій банківського обслуговування в Україні	45
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНOSTІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ СУЧАСНИХ ІТ- РІШЕНЬ	59
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ.....	77

ВСТУП

Сучасний етап розвитку банківської системи характеризується активним упровадженням цифрових технологій у всі напрями діяльності фінансових установ. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, поширення мережі Інтернет, зростання використання мобільних пристроїв і зміна поведінки споживачів фінансових послуг поступово змінюють традиційні підходи до банківського обслуговування населення. Якщо раніше основною формою взаємодії клієнта з банком було відвідування відділення, то сьогодні дедалі більша частина банківських операцій здійснюється через дистанційні канали.

Особливого значення розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення набуває в умовах цифрової трансформації економіки України. Використання цифрових сервісів дає змогу підвищити швидкість надання послуг, покращити якість обслуговування клієнтів, оптимізувати операційні витрати банків та розширити доступ населення до фінансових продуктів. Для клієнтів це означає можливість здійснювати платежі, перекази, відкривати рахунки, користуватися кредитними та депозитними продуктами без обов'язкового відвідування банківської установи.

Актуальність теми також зумовлена тим, що банківське обслуговування населення безпосередньо пов'язане з фінансовою інклюзією, стабільністю платіжної інфраструктури та довірою громадян до банківської системи. Населення є однією з ключових груп споживачів банківських послуг, тому доступність, зручність і безпека обслуговування мають важливе соціально-економічне значення. У сучасних умовах банк уже не може обмежуватися лише класичним обслуговуванням у відділеннях. Він має забезпечувати клієнтам зручні цифрові канали, зрозумілі продукти, швидке реагування на запити та належний рівень захисту інформації.

Значний вплив на розвиток сучасних технологій банківського обслуговування справили пандемія COVID-19, воєнний стан в Україні, зростання частки

безготівкових операцій, розширення електронної комерції та активний розвиток фінтех-сектору. У кризових умовах саме дистанційні канали обслуговування забезпечили можливість безперервного доступу населення до основних фінансових послуг. Мобільний банкінг, інтернет-банкінг, безконтактні платежі, цифрова ідентифікація, електронні гаманці та інші інструменти стали не додатковим сервісом, а необхідною умовою нормального функціонування банківської системи.

Водночас цифровізація банківського обслуговування супроводжується низкою проблем. До них належать кіберзагрози, фінансове шахрайство, ризики витоку персональних даних, нерівномірний рівень цифрової грамотності населення, технічні збої інформаційних систем та потреба у постійному оновленні IT-інфраструктури банків. Чим активніше банки переводять обслуговування у цифрові канали, тим більшого значення набувають питання інформаційної безпеки, регуляторного контролю, захисту прав споживачів фінансових послуг та відповідальності банків за якість цифрової взаємодії з клієнтами.

Важливим чинником розвитку сучасних технологій банківського обслуговування населення є посилення конкуренції між банками, необанками та фінтех-компаніями. Якщо раніше конкурентні позиції банків значною мірою визначалися розгалуженістю мережі відділень, розміром активів та довірою до установи, то сьогодні дедалі більшого значення набувають зручність мобільного застосунку, швидкість проведення операцій, персоналізація пропозицій, якість онлайн-підтримки та здатність банку швидко впроваджувати нові технологічні рішення.

Теоретичні та практичні аспекти банківського обслуговування населення, розвитку фінансових технологій та цифрової трансформації банківської діяльності є предметом дослідження багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців. У наукових працях розглядаються питання сутності банківського обслуговування населення, особливостей функціонування банківських установ в умовах цифрової економіки,

розвитку дистанційних каналів обслуговування, підвищення ефективності банківської діяльності та забезпечення конкурентоспроможності фінансових установ.

Метою кваліфікаційної бакалаврської роботи є обґрунтування теоретико-методичних положень сутності та організації банківського обслуговування населення, визначення його проблем в Україні, оцінювання шляхів їх вирішення та розроблення напрямів оптимізації в умовах розвитку сучасних технологій банківського обслуговування.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено такі завдання:

- розкрити сутність, класифікацію і роль банківського обслуговування населення;
- дослідити еволюцію технологій банківського обслуговування;
- проаналізувати зарубіжний досвід упровадження інновацій;
- оцінити вплив цифрової трансформації на банківську конкуренцію;
- проаналізувати стан і динаміку розвитку банківського обслуговування населення в Україні;
- здійснити аналіз використання дистанційних каналів обслуговування;
- визначити проблеми та обмеження розвитку сучасних технологій;
- дослідити ризики цифрового банкінгу;
- проаналізувати напрями регуляторного контролю;
- оцінити заходи інформаційної безпеки банків;
- обґрунтувати напрями підвищення клієнтоорієнтованості;
- розробити пропозиції щодо впровадження ІТ-рішень;
- визначити інструменти покращення обслуговування;
- оцінити інноваційні технології.

Об'єктом дослідження є діяльність банків по обслуговуванню населення в умовах цифрової трансформації.

Предметом дослідження є економічні відносини і процеси, що виникають у зв'язку з розвитком сучасних технологій банківського обслуговування.

Для досягнення поставленої мети та виконання визначених завдань у роботі використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів дослідження. Метод наукової абстракції, аналізу та синтезу застосовано при дослідженні теоретичних засад банківського обслуговування населення та визначенні особливостей розвитку сучасних технологій у банківській сфері. Метод порівняння використано для дослідження зарубіжного досвіду впровадження інноваційних технологій у діяльність банківських установ та оцінки можливостей його використання в Україні. Системний підхід застосовано для комплексного дослідження сучасного стану банківського обслуговування населення.

Статистичні методи використано під час аналізу показників розвитку банківського обслуговування населення в Україні, оцінки динаміки використання дистанційних каналів обслуговування та визначення основних тенденцій функціонування банківської системи. Графічні методи застосовано для наочного відображення результатів дослідження, виявлених тенденцій та закономірностей розвитку сучасних технологій банківського обслуговування. Метод узагальнення використано при формуванні висновків та розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення банківського обслуговування населення в умовах цифрової трансформації.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність банківської системи та надання фінансових послуг, нормативні документи Національного банку України, статистичні та аналітичні матеріали НБУ, офіційні звіти банківських установ, матеріали міжнародних фінансових організацій, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, присвячені питанням банківського обслуговування населення, цифрового банкінгу та фінансових технологій, а також інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Теоретичне та практичне значення одержаних результатів полягає в узагальненні підходів до дослідження сучасних технологій банківського обслуговування населення та можливості використання сформульованих рекомендацій для розвитку дистанційних каналів, підвищення клієнтоорієнтованості банків і впровадження сучасних ІТ-рішень у банківській діяльності.

Кваліфікаційна бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі досліджено теоретичні засади, сутність та еволюцію сучасних технологій банківського обслуговування населення, а також зарубіжний досвід упровадження інноваційних рішень у банківській сфері. У другому розділі проведено аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку технологій банківського обслуговування населення в Україні, досліджено використання дистанційних каналів обслуговування, ризики цифрового банкінгу та напрями регуляторного контролю. У третьому розділі обґрунтовано напрями підвищення клієнтоорієнтованості банківського обслуговування, запропоновано сучасні ІТ-рішення для вдосконалення банківських послуг та визначено перспективи розвитку інноваційних технологій у діяльності банківських установ.

РОЗДІЛ 1

СУТЬ ТА ЕВОЛЮЦІЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

1.1 Сутність, класифікація і роль банківського обслуговування населення в сучасній економіці

Банківські послуги населенню є важливою частиною функціонування банківської системи та фінансової інфраструктури країни. Наразі спосіб, у який банківські послуги стають доступними для населення, якість та технологічний прогрес банківської справи відіграватимуть важливу роль у тому, як ефективно функціонуватиме фінансовий сектор, наскільки фінансово інтегроване населення та наскільки високі темпи зростання цифрової економіки. У сучасній економічній праці банківські послуги, що надаються широкому населенню, розглядаються як частина процесу взаємовідносин між банками та споживачами, які користуються їхніми фінансовими послугами. Це включає, але не обмежується, ведення та відкриття рахунків у банках, надання депозитних послуг, кредитних послуг, обробку платежів та переказ грошей, проведення операцій в іноземній валюті, обслуговування кредитних/дебетових платіжних карток, а також надання мобільного банкінгу та інших фінансових продуктів або послуг.

Спосіб, у який банки сьогодні розвивають свої послуги для населення, безпосередньо пов'язаний з цифровізацією економіки та постійним розвитком і використанням банками інформаційно-комунікаційних технологій. За останні кілька років банки змінили свої моделі обслуговування клієнтів з особистого спілкування на пропонування цифрових каналів обслуговування [33]. Оскільки сучасний банківський сектор продовжує розширюватися, клієнти очікуватимуть більшого від

банків з точки зору надання якісних банківських послуг. Звичайно, клієнти хочуть, щоб банки були надійними, а також хочуть швидкого доступу до банківських послуг; щоб банки надавали їм цілодобове обслуговування клієнтів за допомогою цифрових технологій; щоб банки мали доступ до простих у використанні цифрових додатків, щоб банки мали надійні заходи безпеки, і, нарешті, вони хочуть, щоб банки надавали їм персоналізовані фінансові рішення відповідно до їхніх потреб. Банківські послуги, що надаються населенню, можна класифікувати на основі двох методологій. Перша базується на способі взаємодії між банками та їхніми клієнтами та включає традиційні, дистанційні, цифрові та змішані банківські послуги. Традиційно банківська справа передбачала відвідування клієнтами відділень банків, безпосередню взаємодію з банківськими працівниками. З іншого боку, дистанційне банківське обслуговування може здійснюватися за допомогою електронних комунікацій та інформаційних технологій.

Ключовим компонентом сучасного банківського обслуговування є забезпечення фінансової інклюзії, що по суті означає надання доступу до банківських послуг незалежно від того, де ви живете, скільки грошей чи соціального статусу у вас є. Завдяки цифровим банківським системам широка громадськість має набагато легший доступ до своїх банківських рахунків (особливо під час воєнного стану в Україні). Роздрібний банківський бізнес (також відомий як споживчий або особистий банківський бізнес) зазвичай працює за п'ятьма принципами: доступність, безпека, безперервність, технології та орієнтація на клієнта; щоб банківські послуги були безпечними, надійними, доступними, безперервними та технологічно просунутими.

Сучасні системи роздрібного банкінгу використовують усі вищезгадані технології, включаючи мобільні банківські додатки; онлайн-банкінгові додатки; безконтактні методи оплати; системи QR-платежів; електронні гаманці; цифрові методи оплати; чат-боти; автоматизовані системи оцінювання, тобто використання

штучного інтелекту або ШІ; технології великих даних та рішення для відкритого банкінгу. Одним із найважливіших розробок у сучасному банківському секторі є відкритий банкінг.

Відкритий банкінг - це використання API для підключення банківських послуг до цифрової платформи або додатку [29]. Впровадження відкритого банкінгу призведе до появи фінтех-компаній та посилення конкуренції між фінансовими установами. Крім того, останній розвиток банківської галузі включає широке використання штучного інтелекту та великих даних. Застосування банками штучного інтелекту допоможе їм автоматизувати функції підтримки клієнтів; виявляти шахрайську діяльність; оцінювати кредитоспроможність позичальників; та покращувати управління своїми фінансовими активами. Існує кілька основних функцій банків, які надають банківські послуги широкому населенню. Банки акумулюють тимчасово вільні кошти населення та перерозподіляють ці кошти як кредити іншим підприємствам та фізичним особам. Крім того, банки керують національною платіжною системою, одночасно сприяючи безготівковим транзакціям та допомагаючи стабілізувати загальний грошовий обіг.

Платіжна функція банківської справи є фундаментальною для будь-якої сучасної економіки, оскільки саме завдяки цій функції банки забезпечують здійснення платежів між підприємствами та/або споживачами, сприяють роботі електронних платіжних систем та сприяють електронній комерції.

Основною метою кредитної функції банківської справи є надання населенню доступу до капіталу для задоволення своїх споживчих потреб, придбання нерухомості або фінансування інших покупок. Надання кредитів населенню збільшує загальний внутрішній попит, що призводить до посилення економічного зростання. Функціонально з депозитами в цьому випадку пов'язані створення та зняття депозитів, які залучають тимчасово вільні кошти населення на депозитні рахунки. Депозити є основним джерелом фінансування для банків, які мають

депозитні бази та дозволяють банкам позичати гроші економіці. Депозитна функція банків формує ресурсну базу банків та умови для подальшого кредитування економіки. Ще однією важливою роллю банків є інформування своїх клієнтів та виконання функцій банківських послуг з інформації, консультування та фінансової грамотності.

За сучасного доступу до цифрових комунікацій, таких як мобільні пристрої та додатки, банки активно залучають своїх клієнтів за допомогою цифрових засобів (наприклад, мобільних додатків), а також «цифрових помічників» через штучний інтелект (ШІ), які взаємодіють з іншими цифровими помічниками.

Ключовим розвитком сучасної економіки є розвиток екосистеми FinTech. Оскільки фінтех-компанії революціонізують банківський сектор за допомогою цифрових платформ, інноваційних методів оплати та нових мобільних бізнес-рішень, банкам довелося швидко адаптуватися до нового конкурентного середовища, пройшовши через цифрову трансформацію. Швидко зростаючий сектор цифрового банкінгу призводить до розвитку необанків, або банків, чиї операції та послуги повністю базуються на цифрових технологіях без традиційних банківських відділень як основної бізнес-моделі. Деякі відомі приклади необанків включають Revolut, Monzo та Wise. Зокрема, в Україні одним із успішних необанків є Monobank. Зростаюча важливість банківських послуг зумовлена цифровою трансформацією економіки та війною в Україні. Сучасні технології дозволили банкам продовжувати працювати, пропонувати клієнтам фінансові послуги та надавати доступ до всіх аспектів сучасного банківського обслуговування під час надзвичайної кризи. Є як позитивні, так і негативні аспекти подальшого розвитку цього виду банківських послуг [24].

Банківські послуги є важливим елементом сучасної фінансової системи та одним із суттєвих факторів, що сприяють розвитку цифрової економіки під час надання послуг населенню. Впровадження сучасних технологій допомагає

покращити доступність банківських послуг, розвивати безготівкові платежі, покращити якість обслуговування клієнтів та створити конкурентоспроможний банківський бізнес. Кіберзагрози, фінансове шахрайство, ризики витоку персональних даних, технічні проблеми на цифрових платформах та низький рівень цифрової грамотності серед верств населення є одними з основних ризиків цифрової економіки.

Таблиця 1.1 - Класифікація сучасних технологій банківського обслуговування населення

Вид технології	Характеристика
Internet banking	Дистанційне обслуговування через вебсайти банків
Mobile banking	Надання послуг через мобільні застосунки
SMS-banking	Інформування клієнтів через SMS
Chat-banking	Використання чат-ботів та месенджерів
Open banking	Інтеграція сервісів через API
AI-technologies	Автоматизація процесів за допомогою ШІ
Big Data	Аналіз великих масивів даних
Cloud technologies	Використання хмарних сервісів

Джерело: складено автором на основі [14]

Отже, банківське обслуговування населення є важливою складовою сучасної фінансової системи та одним із ключових чинників розвитку цифрової економіки. Воно охоплює широкий спектр фінансових послуг, спрямованих на задоволення потреб фізичних осіб у здійсненні розрахунків, заощадженні коштів, кредитуванні та управлінні особистими фінансами. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій сприяв трансформації традиційних моделей банківського обслуговування та переходу до цифрових форматів взаємодії з клієнтами.

1.2. Еволюція технологій банківського обслуговування: від традиційних до цифрових

Появу нових банківських технологій можна назвати одним із найважливіших факторів, що сприяли сучасній трансформації фінансової галузі. Банківська система зазнала багатьох змін протягом останніх кількох десятиліть завдяки розвитку цифрових технологій, розвитку інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та зміні звичок споживачів. Традиційна роль банків, що використовувалася для зберігання та зняття грошей і здійснення платежів, замінюється новими цифровими платформами, що пропонують широкий спектр послуг через Інтернет, тобто онлайн-банкінгом. Технологічні зміни в банківському секторі були очевидною відповіддю на появу цифрової економіки разом із посиленням конкуренції між фінансовими установами. Клієнти сьогодні хочуть швидко отримувати фінансові послуги та мати можливість керувати своїми рахунками з будь-якого місця. Вони також хочуть високого рівня безпеки та персонального підходу до свого обслуговування. Через це банки повинні продовжувати вдосконалювати свої технологічні системи та шукати способи інтеграції нових технологій у свою щоденну діяльність.

Традиційне банківське обслуговування було першим етапом розвитку банківських технологій. Для завершення транзакції клієнт повинен був заходити до фізичного відділення банку. Клієнти повинні були безпосередньо взаємодіяти з банком для завершення будь-якої транзакції. Усі документи, що використовувалися в транзакціях, були в паперовому форматі, і значна частина банківських процесів виконувалася вручну. Режим роботи банківського сектору означав, що клієнти витрачали значну кількість часу на виконання банківських операцій, а швидкість фінансових операцій була відносно повільною. На ранніх етапах розвитку банківського сектору банки надавали переважно ощадні та кредитні послуги, а також платіжні послуги. Готівка, чеки та паперові платіжні документи були основними фінансовими інструментами. Водночас доступ до банківських послуг значною мірою обмежувався географічним розташуванням банківських відділень та їхнім робочим часом. Майбутнє банківських технологій створювалося завдяки технологіям

автоматизації. Починаючи з середини 20-го століття, банки використовували комп'ютерні технології для автоматизації своїх процесів, пов'язаних з бухгалтерським обліком, обробкою інформації та управлінням рахунками клієнтів. Впровадження автоматизації в банківській галузі підвищило ефективність, зменшило кількість технічних помилок і дозволило швидше здійснювати фінансові операції. Одним з основних досягнень технологій у банківській галузі стало впровадження банкоматів (АТМ) [1].

З впровадженням банкоматів клієнти отримали доступ до власних грошей без необхідності відвідувати відділення. Використання технології банкоматів дозволило створити системи дистанційного банківського обслуговування, що змінило спосіб ведення бізнесу в банківському світі. Функціональність банкоматів продовжує зростати. Вони почали пропонувати більше, ніж просто послуги зняття готівки. Вони надавали додаткові послуги, такі як оплата послуг, поповнення рахунків, грошові перекази та багато інших фінансових операцій. Завдяки цьому банки змогли розвантажити деякі свої відділення та забезпечити доступніші банківські послуги для своїх клієнтів.

Наступним етапом трансформації банківських технологій стало швидке зростання та використання безготівкових платежів і платіжних карток. Платіжні картки незабаром стали однією з найпоширеніших форм оплати у всьому світі. Розвиток та використання технології платіжних карток значно пришвидшили здійснення фінансових транзакцій, а також сприяли зростанню онлайн-комерції. Впровадження платіжних карток спонукало багато банків розширювати свої мережі прийому платежів та мережі точок продажу (POS). Крім того, поява безготівкових платежів дозволяє банкам підвищити прозорість фінансових операцій своїх клієнтів та дозволяє їм знизити витрати, пов'язані з послугами обробки готівки.

Ще одним важливим фактором, що вплинув на банківську справу, був інтернет. Поява інтернету призвела до створення системи інтернет-банкінгу, яка

дозволяє клієнтам здійснювати банківські операції дистанційно через веб-сайти фінансових установ. Клієнти також могли проводити фінансові операції онлайн і не обов'язково фізично відвідувати банк для здійснення транзакцій. Поява інтернет-банкінгу стала одним із найважливіших етапів цифрової трансформації банківського сектору. Інтернет-банкінг дозволив користувачам здійснювати платежі за комунальні послуги, переказувати гроші, контролювати залишки на рахунках, відкривати депозити та отримувати окремі банківські продукти зі свого комп'ютера, планшета чи смартфона. Це спонукало банки збільшити свої інвестиції в цифрову інфраструктуру та системи дистанційного обслуговування. Поява мобільних технологій та широке впровадження смартфонів стали наступним кроком в еволюції банківських технологій. Використання смартфонів породило мобільний банкінг - систему банківських послуг, що пропонуються через мобільні додатки.

Сьогодні мобільний банкінг є основною ланкою, що з'єднує банки з їхніми клієнтами. Сучасні мобільні банківські додатки дозволяють клієнтам здійснювати майже всі свої фінансові операції, такі як переказ коштів, оплата послуг, купівля іноземної валюти, відкриття депозитного рахунку, отримання кредиту, управління банківськими рахунками та управління інвестиціями.

Мобільні додатки також інтегрують персоналізоване фінансове управління, аналітику витрат та автоматизовані фінансові рекомендації. Одним із важливих етапів розвитку сучасного банківського сектору став розвиток сектору фінансових технологій (фінтех). Фінтех-компанії створили та впровадили інноваційні фінансові рішення, які трансформували традиційний спосіб надання банківських послуг. Головною перевагою фінтех-компаній над традиційними банками є те, що фінтех-компанії надають нові технології, високоякісний сервіс та пропонують інноваційні рішення для задоволення потреб клієнтів швидшими темпами, ніж традиційні банки. Ця посилена конкуренція на фінансовому ринку змусила традиційні банки пришвидшити процес цифрової трансформації. Завдяки цьому банки все частіше

впроваджують мобільні додатки, цифрові платформи, автоматизовані системи обслуговування та сучасні платіжні інструменти.

Сучасний етап розвитку фінансового сектору визначається масштабним впровадженням штучного інтелекту (ШІ) та технологій великих даних (Big Data). Інтеграція ШІ дозволяє автоматизувати ключові операційні процеси: оцінку кредитоспроможності (скоринг), виявлення шахрайських схем, мінімізацію ризиків та клієнтську підтримку. Використання чат-ботів і віртуальних асистентів забезпечує цілодобовий формат обслуговування, суттєво оптимізуючи операційні витрати фінустанов. Водночас аналітика Big Data дає змогу моніторити фінансову поведінку споживачів, прогнозувати їхні потреби й формувати персоналізовані та унікальні продуктові пропозиції.

Однією з сучасних значних тенденцій у сфері технологій для банків є відкрите банкінгове обслуговування (Open Banking), яке, по суті, використовує API, що дозволяє інтегрувати банківську діяльність з іншими зовнішніми цифровими платформами. Завдяки відкритому банкінгу клієнти мають можливість користуватися фінансовими послугами через додатки, розроблені іншими компаніями, та/або через цифрові сервіси. Відкритий банкінг (Open Banking) посилює конкуренцію на фінансовому ринку та стимулює трансформацію традиційних операційних моделей банків у цифрові екосистеми [32].

Розвиток FinTech зумовив появу вбудованих фінансів (embedded finance), що дозволяють інтегрувати фінансові послуги у нефінансові платформи: маркетплейси, сервіси електронної комерції та мобільні застосунки.

Важливим трендом є концепція «Банкінг як послуга» (BaaS) - це бізнес-модель, за якої ліцензовані банки та фінтех-компанії пропонують свою інфраструктуру та API іншим компаніям [34]. Ця платформа дозволяє нефінансовим компаніям інтегрувати такі продукти, як платежі, кредити та рахунки, можливо, обходячи при цьому необхідність у банківській ліцензії.

Паралельно розвивається сегмент необанків, які функціонують виключно у цифровому просторі (Revolut, Monzo, Wise, N26, а в Україні - Monobank). Стрімкий перехід вітчизняного фінансового сектору до цифрового банкінгу впродовж 2020–2025 років був каталізований пандемією COVID-19, розвитком технологій, зростанням безготівкових розрахунків та викликами повномасштабної війни, що змусило українські банки суттєво модернізувати системи дистанційного обслуговування.

Серед банків, які зробили значний внесок у розвиток цифрового банкінгу в Україні, були ПриватБанк, Monobank, Ощадбанк та Sense Bank. Щодо розвитку цифрового банкінгу в Україні, ПриватБанк став одним з провідних банків, який провів цифровізацію своєї компанії за допомогою системи Privat24 від ПриватБанку. Система здобула значну популярність серед клієнтів онлайн-банкінгу в Україні, надаючи користувачам дистанційні засоби для проведення фінансових операцій (наприклад, оплати рахунків), переказу грошей та управління своїми банківськими продуктами.

Вагомий внесок у діджиталізацію вітчизняного фінансового ринку зробив Monobank, який став першим успішним прикладом безвідділенського необанку в Україні, що забезпечує клієнтам виключно цифровий клієнтський досвід. Паралельно модернізацію власних дистанційних платформ здійснили й державні фінустанови (зокрема Ощадбанк із системою Oschad24 та Sense Bank із мультифункціональним застосунком Sense SuperApp). Синергетичним ефектом для сектору стала інтеграція банківських сервісів із державною платформою "Дія", що радикально спростило процедури дистанційної верифікації (шерингу цифрових документів) та підвищило загальну доступність електронних фінансових послуг для населення.

Згідно зі звітом Національного банку України, між 2020 і 2024 роками в Україні спостерігалось постійне зростання кількості безготівкових транзакцій та

використання мобільного банкінгу. Більшість платежів зараз здійснюється через мобільні додатки або цифрові платіжні сервіси. Вплив пандемії COVID-19 на розвиток цифрового банкінгу був суттєвим; карантин та необхідність обслуговування клієнтів дистанційно стимулювали банки перевищити свої попередні зусилля у наданні цифрових послуг та розвитку мобільного банкінгу. За цей період також значно зросла кількість людей, які користуються інтернет-банкінгом або мобільним банкінгом. Початок повноцінної війни у 2022 році призвів до того, що цифрові технології стали одним з основних факторів, що сприяють стабільній роботі та роботі українських банків. Незважаючи на несприятливі економічні умови, українські банки змогли продовжувати виконувати всі фінансові операції та стабільно надавати цифрові банківські послуги протягом цього воєнного періоду [31].

У воєнний час дистанційне банкінгування стає критично важливим для населення та бізнесу. Мобільний банкінг дозволяє кожному в Україні виконувати всі свої банківські потреби (оплату рахунків, отримання державних виплат та використання банківських продуктів) будь-де та будь-коли. Цифровізація також змінила структуру організації банками банківського ринку. Цифровізація ринку та розвиток банками більшої кількості цифрових послуг, модернізація їхньої ІТ-інфраструктури та автоматизація процесів створили новий набір стандартів для ведення бізнесу банків. Отже, здатність конкурувати між банками все більше безпосередньо пов'язана з технологічним рівнем складності надання фінансових послуг [15].

Крім того, з цифровізацією суттєво змінилася і поведінка клієнтів. Сучасні споживачі хочуть технологічних фінансових продуктів, доступних на мобільних пристроях (тобто мобільних банківських додатків), вони хочуть легкого доступу до своїх грошей і, отже, швидшого зв'язку та доступу до своїх постачальників

фінансових послуг. Тому банки повинні постійно прагнути покращувати свої цифрові послуги, а також досвід своїх клієнтів.

Крім того, цифровий банкінг надав банкам можливість оптимізувати структуру операційних витрат, зменшити навантаження клієнтів на фізичні відділення, водночас розширюючи методи забезпечення віддаленого доступу для обслуговування клієнтів. У сукупності ці фактори покращили загальну продуктивність банків, одночасно підтримуючи розвиток безготівкової економіки.

З метою систематизації історичних етапів трансформації фінансового сектору та детального аналізу технологічних зрушень, що зумовили перехід від класичних форм взаємодії з клієнтами до сучасних віртуальних інфраструктур, доцільно розглянути хронологію їхнього розвитку. Узагальнена ретроспектива та ключові якісні характеристики кожного з етапів формування інноваційного середовища в роздрібному бізнесі деталізовано у табл. 1.2.

Таблиця 1.2 - Еволюція технологій банківського обслуговування

Період	Основні технології	Характеристика
Традиційний банкінг	Банківські відділення, паперовий документообіг	Обслуговування клієнтів через фізичні відділення
Автоматизація банків	Комп'ютеризація банківських процесів	Автоматизація бухгалтерського обліку
АТМ-банкінг	Банкомати	Дистанційний доступ до коштів
Internet banking	Веббанкінг	Онлайн-доступ до банківських послуг
Mobile banking	Мобільні застосунки	Проведення фінансових операцій через смартфони
Fintech-банкінг	AI, Big Data, digital-сервіси	Персоналізація фінансових послуг
Open banking	API-інтеграція	Взаємодія банків із зовнішніми платформами
Digital ecosystem banking	Fintech-екосистеми	Комплексні цифрові сервіси

Джерело: створено автором на основі [2]

Отже, розвиток банківських технологій рухається по безперервному спектру від традиційних форм банківської справи до розвитку екологічно обґрунтованих цифрових платформ та фінансових екосистем. Сучасні, розвиваючі банківські технології базуються на мобільних банківських додатках, штучному інтелекті,

великих даних, відкритому банкінгу, фінтех та технології блокчейн. Подальша цифрова трансформація банківської системи допоможе підвищити доступність фінансових послуг, покращити клієнтський досвід та створити конкурентоспроможний банківський сектор.

1.3. Зарубіжний досвід упровадження технологічних інновацій в обслуговуванні населення

Цифровізація банківського сектору сьогодні є одним з основних напрямків розвитку світової фінансової системи. В результаті розвитку технологій у банківській галузі змінився спосіб обслуговування населення банками, а також були розроблені нові методи взаємодії між банками та їхніми клієнтами. В останні роки банки багатьох країн використовують інноваційні технології для покращення якості обслуговування клієнтів та конкуренції на фінансовому ринку. Деякі приклади нових технологій, що використовуються банками на міжнародному рівні: мобільний банкінг, штучний інтелект, технологія блокчейн, великі дані, технології хмарних обчислень та відкритий банкінг.

Світовий досвід показує, що цифрові технології суттєво змінили банківську справу. Історично банки працювали переважно у фізичних місцях; однак сьогодні більшість банків працюють більше в онлайн-режимі, зосереджуючись на дистанційному обслуговуванні клієнтів. Завдяки цій практиці операційні витрати банків зменшуються, а швидкість виконання фінансових транзакцій зростає разом із рівнем обслуговування клієнтів. Прикладом лідера в трансформації цифрового банкінгу є Сполучені Штати. Крім того, американські банки використовують

інформаційні технології для автоматизації фінансових процесів та аналізу поведінки своїх клієнтів, одночасно керуючи фінансовими ризиками. Мегабанки в США (JPMorgan Chase, BOA, Citibank) щороку інвестують значні суми в розвиток цифрової інфраструктури або в реалізацію нових фінтех-проектів. Наприклад, Bank of America використовує штучний інтелект для визначення кредитоспроможності клієнтів, автоматизації процесів фінансового моніторингу та виявлення шахрайських транзакцій. Bank of America представив свого нового віртуального помічника «Еріка», щоб допомогти клієнтам з їхніми фінансовими транзакціями та надавати фінансові консультації за допомогою мобільного додатку. Технологія великих даних використовується американськими банками для оцінки фінансової поведінки своїх клієнтів та надання клієнтам персоналізованих фінансових продуктів. Якість фінансових послуг покращилася, як і системи управління ризиками. Країни ЄС досягли значного рівня цифровізації у своїх банківських секторах. Розвиток відкритого банкінгу став ключовою тенденцією в банківській галузі Європи. Директива ЄС, відома як PSD2, заклала основу для розвитку відкритого банкінгу в ЄС. PSD2 вимагає, щоб банки ділилися фінансовими даними своїх клієнтів через API за письмової згоди клієнтів.

Застосування відкритого банкінгу сприяло розвитку сектору фінансових технологій (фінтех) та зростанню конкуренції на фінансовому ринку. Це призвело до швидкої появи фінтех-компаній та цифрових банків, які надають клієнтам інноваційні мобільні фінансові послуги по всьому ЄС. Британський банк Revolut виділяється серед успішних систем цифрового банкінгу в Європі сьогодні. База користувачів Revolut може здійснювати міжнародні грошові перекази та конвертацію валют, інвестувати в активи, оплачувати за допомогою цифрових методів оплати - все це через його мобільний додаток. Окрім Revolut, по всій Європі існує кілька інших відомих необанків, включаючи N26, Monzo та Starling Bank.

На відміну від традиційних банків, необанки працюють переважно через цифрові канали і тому мають менше фізичних відділень, що дозволяє їм заощаджувати кошти та пропонувати клієнтам послуги за доступнішими цінами. Інтеграція банків з фінтех-екосистемами також є значним прогресом в діяльності європейських банків. Багато банків співпрацюють з технологічними компаніями для створення унікальних цифрових фінансових продуктів і послуг. Співпраця між банками та технологічними компаніями перетворює традиційні банки на повністю інтегровані цифрові платформи, що пропонують величезну кількість як фінансових, так і нефінансових рішень. Китай є однією з провідних країн у сфері цифрових платежів. Китайська банківська галузь характеризується високорозвиненими системами мобільного банкінгу та цифрових фінансових послуг. Alipay та WeChat Pay - це дві найпоширеніші цифрові платформи серед китайської громадськості та бізнесу. Ці платформи дозволяють своїм користувачам проводити фінансові операції через мобільні телефони та за допомогою QR-кодів. Отже, мобільні платежі є стандартним способом фінансових операцій практично для всіх у Китаї. Усі люди постійно використовують цифрові гаманці для покупок товарів, надсилання грошей іншим людям, а також для здійснення покупок через Інтернет.

Крім того, більшість платежів, що здійснюються в Китаї, включають певну форму соціальних мереж (тобто текстові повідомлення або спілкування) та/або електронної комерції (тобто покупки) завдяки тому, як ці платформи цифрових платежів пов'язали або інтегрували надання фінансів із соціальними мережами, електронною комерцією або транспортом. Унікальним аспектом китайської моделі цифрового банкінгу є концепція супердодатків - це всеохоплюючі платформи цифрового банкінгу, які об'єднують фінансові продукти з комунікаційними, торговельними та роздрібними продуктами в єдину систему. Завдяки такому підходу користувачі китайського цифрового банкінгу відчують високий рівень послуг та зручності цифрового банкінгу. Банківська галузь у Сінгапурі також зазнала значної

цифрової трансформації. Окрім того, що Сінгапур є одним із провідних світових фінансових центрів, він також прагне сприяти зростанню своєї фінтех-індустрії, а уряд створює сприятливе середовище, яке підтримує цифрові фінансові технології та прискорює інновації в банківському секторі. Штучний інтелект (ШІ), хмарні обчислення та технології блокчейн широко впроваджуються сінгапурськими фінансовими установами для автоматизації своїх бізнес-процесів та підвищення якості обслуговування клієнтів. У країні також розробляються ліцензії на цифровий банкінг, що допомагає підтримувати зростання нових, нетрадиційних банків (необанків) та фінтех-компаній.

Міжнародний досвід показує, що цифровізація банківської галузі повністю змінює склад фінансових ринків та кардинально змінює спосіб, яким фінансові установи надають послуги клієнтам. Банки поступово скорочують кількість своїх відділень та починають зосереджуватися на створенні віддалених або онлайн-каналів зв'язку з клієнтами. Технологічний прогрес розширює можливості доступу до фінансових послуг для багатьох людей. Завдяки можливості використовувати мобільні додатки та цифрові платформи, клієнти тепер можуть отримувати банківські послуги з будь-якого місця. Це критично важливо для людей, які живуть у віддалених районах та країнах, які мають обмежений доступ до банківських послуг. Однак цифровий банкінг пов'язаний з ризиками, зокрема кібератаками, витоком персональних даних, фінансовими злочинами, а банківські операції більше залежать від цифрової інфраструктури. Через ці ризики міжнародні банки приділяють значну увагу розробці систем інформаційної безпеки, кібербезпеки або обох.

Банківський сектор України також дуже активно використовує сучасні цифрові технології протягом останніх кількох років. Українські банки оснащені широким спектром сучасних технологічних рішень, включаючи мобільний банкінг, технології штучного інтелекту, фінтех-рішення та дистанційне обслуговування клієнтів. Деякі з

найкращих прикладів цифровізації українського банківського сектору включають Privat24, Monobank, Oschad24 та Sense SuperApp.

Згідно з даними Національного банку України, станом на кінець 2024 року загальна кількість транзакцій, здійснених за допомогою платіжних карток, досягла 8654,4 млн, а їхня сукупна вартість - 6577,4 млрд гривень. Порівняно із загальною кількістю транзакцій за платіжними картками, безготівкові операції становлять 94,6% за обсягом та 64,5% за вартістю [25]. Отже, очевидно, що безготівкові платежі та цифровий банкінг переживають стрімкий розвиток в Україні.

Україна впроваджує міжнародні практики щодо цифровізації банківського сектору. Українські банки впроваджують деякі з найкращих міжнародних практик, пов'язаних з відкритим банкінгом, інтеграцією API, цифровою ідентифікацією клієнтів та мобільними фінансовими послугами. Урядова платформа Diya також сприяє цифровізації банківської справи в Україні [4].

З початку повномасштабної війни у 2022 році цифрові технології стали наріжним каменем для підтримки стабільності банківських рахунків України. Завдяки дистанційному банківському обслуговуванню мешканці тепер мають доступ до здійснення фінансових операцій, отримання соціальних виплат та користування банківськими послугами незалежно від місця проживання. Глобальний досвід цифровізації банківського сектору є цінним джерелом для українців, щоб адаптуватися до сучасних онлайн-систем фінансових технологій та покращити загальну якість надання банківських послуг населенню [9].

Подальший розвиток банківської галузі в Україні вимагає впровадження передових цифрових рішень та вдосконалення систем кібербезпеки, розвитку системи фінансових технологій та покращення цифрового громадянства людей. Найбільш перспективним напрямком розвитку міжнародного банківського бізнесу також є застосування технології блокчейн. Багато міжнародних банків використовують технологію блокчейн для міжнародних платежів, щоб

пришвидшити міжнародні грошові перекази, створити більш прозорі бізнес-операції та знизити транзакційні витрати своїх клієнтів. Ripple є одним із найпопулярніших застосувань технології блокчейн у сучасній банківській системі. Міжнародні банки використовують хмарні обчислення як для оптимізації діяльності, так і для модернізації IT-інфраструктур. Використання хмарних обчислень дозволяє банкам розробляти та впроваджувати цифрові продукти набагато швидшими темпами, знижувати витрати на утримання серверів та забезпечувати гнучкість загальної банківської інфраструктури.

Одним із найважливіших напрямків еволюції сучасного банківського бізнесу є автоматизація фінансового консультування. Наразі багато країн активно впроваджують Robo Advisors - автоматизовані системи, що надають клієнтам інвестиційні консультації та допомагають їм будувати свою фінансову стратегію. Впровадження Robo Advisors дозволяє значно знизити вартість фінансових консультацій та надає людям доступ до інвестиційних послуг на набагато вищому рівні. Крім того, сучасні міжнародні банківські установи дуже активно розробляють вбудовані моделі фінансування. Головною метою вбудованих моделей фінансування є інтеграція фінансових послуг у нефінансові цифрові платформи. Наприклад, користувачі можуть оплачувати рахунки, подавати заявки на кредити або купувати страховку через торговельний майданчик, мобільний додаток або сервіс електронної комерції.

Нормативна підтримка інновацій є вирішальним фактором для розвитку цифрового банкінгу в країнах-членах ЄС. Європа сприяє зростанню фінтех-індустрії та цифрового банкінгу, надаючи регуляторні «пісочниці» як тестове середовище для інноваційних продуктів фінансових технологій. Велика Британія є одним із світових центрів розвитку фінтех-технологій. Лондон визнаний одним із найбільших фінтех-центрів у світі, зокрема, з великою кількістю компаній цифрового фінансування. Необанки, відкрите банкінгове обслуговування та цифрові платіжні системи швидко

розвиваються у Великій Британії. Ключовим аспектом, який сприяв розвитку цифрового банкінгу у Великій Британії, була жорстка конкуренція між традиційними банками та фінтех-фірмами. Через це банкам довелося розширити свої цифрові можливості, покращити якість своїх мобільних додатків та забезпечити кращий клієнтський досвід, ніж вони надавали раніше, через такі очікування клієнтів. У Німеччині банк N26 надає один із найуспішніших прикладів дистанційних послуг цифрового банкінгу. N26 використовує мобільний додаток для надання банківських послуг, а також використовує цифрову ідентифікацію клієнтів за допомогою мобільного додатка. Ця модель банківського обслуговування дозволяє клієнтам швидко відкривати рахунки з мінімальною фізичною активністю відділень.

Ця цифровізація банківського сектору в скандинавських країнах йде поруч із тенденцією до безготівкового суспільства та економіки. Наприклад, у Швеції спостерігається високий відсоток безготівкових платежів по всій країні. Люди у Швеції використовують доступні мобільні платіжні системи та інші цифрові ресурси під час здійснення платежів та інших фінансових послуг. Одним із ключових напрямків, на якому зосереджуються скандинавські країни, є використання цифрової ідентифікації клієнтів. За допомогою електронної ідентифікації фізичні особи мають легкий та прямий доступ до банківських послуг, що включає можливість відкривати рахунок або проводити банківські операції через Інтернет.

Японський банківський сектор демонструє високий рівень автоматизації бізнес-процесів, активно впроваджуючи роботизований консалтинг (Robo-Advising), системи інтелектуального обслуговування клієнтів та предиктивну аналітику на базі ШІ, що супроводжується значними інвестиціями у кібербезпеку персональних даних. У Південній Кореї домінує концепція мобільного банкінгу, а провідні необанки країни, такі як KakaoBank та K-Bank, функціонують виключно у цифровому форматі, використовуючи біометричні технології для аутентифікації користувачів і захисту транзакцій.

Міжнародна практика доводить, що життєздатність цифрових банків вимагає паритету між технологічним оновленням та державним регулюванням, зокрема в частині захисту даних, розбудови IT-інфраструктури та підтримки фінтех-інновацій. Адаптація цього світового досвіду та імплементація міжнародних стандартів є стратегічно важливими для подальшої модернізації банківського сектору України.

У майбутньому однією з головних можливостей для зростання банківської галузі є впровадження практик відкритого банкінгу та впровадження API (інтерфейсів прикладного програмування) серед усіх фінансових установ в Україні. Відкритий банкінг та більша зв'язок через API призведуть до більшої конкуренції між банками на фінансовому ринку, що надасть споживачам більше можливостей для використання цифрових фінансових послуг. Ще однією майбутньою можливістю для зростання банківської галузі України є використання штучного інтелекту (ШІ) та великих даних для автоматизації банківських процесів, визначення фінансової поведінки клієнтів та покращення управління банківськими ризиками.

Масштабування цифрових транзакцій актуалізує проблему мінімізації кіберризиків та фінансового шахрайства, що вимагає від банків безперервного вдосконалення систем захисту інформації. Загалом світовий досвід свідчить, що впровадження таких інновацій, як мобільний банкінг, штучний інтелект, Open Banking та інтегровані фінтех-екосистеми, не лише оптимізує операційну ефективність банків, а й стимулює розбудову безготівкового суспільства (cashless есопому). Подальша інтеграція банківської системи України у глобальний фінансовий простір та її перехід на новий етап зростання безпосередньо залежать від адаптації передових міжнародних практик цифровізації та побудови надійної архітектури кібербезпеки.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Стан і динаміка розвитку банківського обслуговування населення в Україні

Сучасний етап розвитку банківської системи України характеризується структурною перебудовою операційних моделей та каналів дистрибуції фінансових продуктів. Основним вектором трансформації роздрібного бізнесу є перехід від екстенсивного розвитку фізичної мережі відділень до розбудови інтегрованих цифрових платформ та екосистем. Діджиталізація фінансового сектору дозволила суттєво розширити рівень фінансової інклюзії, забезпечуючи клієнтам безперервний дистанційний доступ до широкого спектра послуг: від відкриття поточних рахунків та розміщення депозитів до споживчого кредитування, транскордонних переказів і валютно-обмінних операцій.

Масштаби та інтенсивність переходу платіжного ландшафту України на безготівкові розрахунки підтверджуються офіційними звітними даними Національного банку України (НБУ). Динаміку транзакційної активності населення та розвитку супутньої інфраструктури систематизовано в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Динаміка безготівкових операцій в Україні у 2021-2025 роках

Показник	2021	2022	2023	2024
Кількість операцій із платіжними картками, млрд од.	~7,0	~7,8	~8,2	8,654
Частка безготівкових операцій за кількістю, %	89,0	92,0	93,5	94,6
Кількість активних платіжних карток, млн од.	46,0	51,0	56,0	59,0

Джерело: створено на основі [25]

Аналіз даних табл. 2.1 свідчить про стабільну висхідну тенденцію ключових показників ринку платіжних карток. Якісним індикатором зміни споживчої поведінки є зростання частки безготівкових транзакцій, яка у 2024 році досягла 94,6% від загальної кількості операцій та 64,5% від їхнього сумарного вартісного обсягу (що в абсолютному вираженні становить 6 577,4 млрд грн). Це свідчить про те, що цифрові канали обслуговування перетворилися з допоміжних інструментів на домінуючу форму взаємодії між фінансовими інститутами та населенням.

Головним інтерфейсом роздрібного банкінгу стали мобільні застосунки (Mobile Banking). Конкурентне середовище у цьому сегменті формується як за рахунок діджиталізації традиційних банківських установ, так і внаслідок експансії безвідділенських необанків (digital-only banking). Порівняльні параметри функціонування лідерів вітчизняного ринку цифрових послуг наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 - Основні показники розвитку digital banking українських банків

Банк	Цифровий сервіс	Клієнтська база (2024 р.)	Технологічні та операційні особливості
АТ КБ «ПриватБанк»	«Приват24»	18+ млн користувачів	Універсальний фінансовий хаб, повна інтеграція з державними реєстрами та застосунком «Дія».
АТ «Універсал Банк»	«Моноbank App»	9+ млн користувачів	Реалізація моделі <i>digital-only</i> , фокус на UI/UX, спрощеному онбордингу та роздрібному кредитуванні.
АТ «Ощадбанк»	«Ощад24»	4+ млн користувачів	Цифровізація мережі державного банку, обслуговування соціальних та пенсійних програм.

Джерело: складено автором на основі відкритих звітних даних комерційних банків

Значний імпульс розвитку роздрібного сегмента надала інтеграція банківського програмного забезпечення з державними цифровими сервісами (зокрема, верифікація через застосунок «Дія»). Це дозволило автоматизувати процедури віддаленої ідентифікації користувачів, спростило доступ до споживчого кредитування та відкриття карткових рахунків «онлайн». Паралельно з оптимізацією транзакційних процесів спостерігається стійке зростання обсягу внутрішніх ресурсів

банківської системи, що генеруються за рахунок заощаджень фізичних осіб (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 - Динаміка депозитів населення у банках України

Показник	2021	2022	2023	2024	2025
Обсяг депозитів фізичних осіб, млрд грн	726,0	895,0	1 100,0	1 250,0	1 379,0
Частка депозитів у національній валюті (гривні), %	61,0	67,0	71,0	74,0	76,0

Джерело: побудовано автором за даними статистичних зведень НБУ

Як демонструють дані табл. 2.3, станом на початок 2025 року загальний обсяг депозитного портфеля громадян перевищив 1,3 трлн грн. При цьому спостерігається зростання питомої ваги вкладів у національній валюті (до 76%), що свідчить про високий рівень довіри населення до стабільності банківського сектору.

Варто наголосити, що інтенсивна модернізація та нарощення показників діяльності відбувалися в умовах безпрецедентних операційних та інфраструктурних шоків, спричинених повномасштабною війною з 2022 року. Фінансовим установам вдалося забезпечити безперебійність розрахункових процесів завдяки міграції даних у хмарні сховища та впровадженню систем автономного енергоживлення.

Кредитування фізичних осіб - ще один аспект роздрібного банкінгу, який банки активно розвивають за допомогою споживчого кредитування, кредитних лімітів на платіжних картках та онлайн-кредитування.

Використання фінтех-технологій наразі є ключовим напрямком роздрібного банкінгу. Фінтех-компанії практично щодня впроваджують нові фінансові інновації. Після того, як у 2022 році повномасштабно розпочалася війна, українські банки зіткнулися з низкою унікальних викликів. Проте банки в Україні змогли продовжити свою діяльність та надавати банківські послуги.

У розвитку роздрібного банкінгу спостерігаються позитивні тенденції, проте все ще існують певні проблеми, що потребують ефективних рішень. Банки

висловлюють значну стурбованість щодо кібербезпеки, захисту персональних даних та фінансового шахрайства.

Кредитування фізичних осіб є одним із найважливіших напрямів розвитку роздрібного банкінгу та вагомим джерелом доходів банківських установ. Сучасні банки активно розширюють спектр кредитних продуктів для населення, пропонуючи споживчі кредити, кредитні ліміти на платіжних картках, іпотечні програми, автокредитування та онлайн-кредити. Особливістю сучасного етапу розвитку кредитування є спрощення процедур отримання позик завдяки цифровим технологіям. Використання автоматизованих систем оцінки кредитоспроможності, технологій штучного інтелекту та аналізу великих масивів даних дозволяє банкам оперативно приймати рішення щодо надання кредитів, зменшувати операційні витрати та підвищувати якість ризик-менеджменту.

В останні роки значного поширення набуло онлайн-кредитування, яке дає змогу клієнтам отримувати фінансові послуги дистанційно без необхідності відвідування банківських відділень. Цифрові канали обслуговування забезпечують швидке оформлення кредитних заявок, автоматичну перевірку документів та миттєве зарахування коштів на рахунок позичальника. Це сприяє підвищенню доступності банківських послуг і розширенню клієнтської бази фінансових установ.

Важливим чинником розвитку роздрібного банкінгу є активне впровадження фінтех-технологій. Фінансові технології (FinTech) охоплюють широкий спектр цифрових інновацій, спрямованих на вдосконалення фінансових послуг, автоматизацію банківських процесів та підвищення ефективності взаємодії між банками і клієнтами. Сучасні фінтех-рішення включають мобільний банкінг, цифрові гаманці, електронні платіжні системи, технології відкритого банкінгу, блокчейн, штучний інтелект та хмарні сервіси.

Розвиток фінтех-сектору значно посилив конкуренцію на фінансовому ринку та стимулював банки до прискорення процесів цифрової трансформації. Банківські

установи дедалі частіше співпрацюють із фінтех-компаніями для створення інноваційних продуктів і сервісів, які забезпечують швидкість, зручність та персоналізацію обслуговування клієнтів. Особливої популярності набувають мобільні банківські застосунки, які дозволяють здійснювати платежі, перекази коштів, відкривати депозити, оформляти кредити та контролювати особисті фінанси в режимі реального часу.

Суттєвий вплив на розвиток банківського сектору України справили події, пов'язані з повномасштабним військовим вторгненням росії у 2022 році. В умовах воєнного стану банки зіткнулися з безпрецедентними викликами, серед яких порушення логістичних зв'язків, міграція населення, пошкодження інфраструктури, перебої в роботі окремих відділень та підвищення рівня кіберзагроз. Незважаючи на складні умови функціонування, банківська система України продемонструвала високий рівень стійкості та адаптивності.

Завдяки попередньо проведеній цифровій трансформації більшість банків змогли забезпечити безперервність обслуговування клієнтів через дистанційні канали. Мобільні застосунки та системи інтернет-банкінгу стали основними інструментами взаємодії населення з фінансовими установами. Це дозволило громадянам здійснювати платежі, перекази коштів, отримувати соціальні виплати, користуватися депозитними та кредитними продуктами незалежно від місця перебування.

Однією з найбільш помітних тенденцій останніх років стало стрімке зростання обсягів безготівкових розрахунків. Населення дедалі частіше використовує платіжні картки, електронні гаманці, QR-платежі та інші цифрові інструменти для здійснення фінансових операцій. Розвиток електронної комерції, мобільного банкінгу та цифрових сервісів сприяє подальшому зростанню популярності безготівкових платежів.

Кредитна активність банків демонструє поступове відновлення після шокового зниження у 2022 році (табл. 2.4). Гривневі кредити населенню зросли на 39,9 % за рік, здебільшого коштом незабезпечених позик. Водночас структура кредитного портфеля залишається обтяженою значною часткою непрацюючих кредитів. Частка непрацюючих кредитів (NPL) у банківському секторі становила 36,1 %, що на 1,3 відсоткових пункта нижче показника на 1 січня 2024 року.

Таблиця 2.4 – Динаміка кредитування банками України за 2020-2024 роки, млрд грн [14, 25]

Показник	2020	2021	2022	2023	2024
Кредити суб'єктам господарювання, млрд грн	822	859	876	920	1015
Кредити фізичним особам, млрд грн	211	237	213	269	405
Частка NPL, %	41,0	30,0	38,0	37,4	36,1

Аналіз динаміки кредитування в Україні за 2020–2024 рр. свідчить про поступове відновлення кредитної активності банківського сектору. Обсяг кредитів, наданих суб'єктам господарювання, зріс з 822 млрд грн у 2020 р. до 1015 млрд грн у 2024 р., що становить приріст на 23,5 %. Особливо помітним є зростання кредитування фізичних осіб, обсяг якого збільшився майже вдвічі – з 211 млрд грн до 405 млрд грн, що свідчить про відновлення споживчого попиту та активізацію роздрібного банківського кредитування. Водночас частка проблемних кредитів (NPL) залишається досить високою, хоча має тенденцію до поступового зниження після зростання у 2022 році. У 2024 році показник NPL становив 36,1 %, що на 4,9 в.п. менше порівняно з 2020 роком. Загалом наведені дані свідчать про поступове зміцнення банківського сектору та відновлення кредитної діяльності в умовах економічних викликів.

Отже, банківське обслуговування населення в Україні активно розвивається завдяки цифровізації, зростанню безготівкових розрахунків та розширенню спектра фінансових послуг.

2.2. Аналіз використання дистанційних каналів обслуговування

Канали дистанційного банківського обслуговування стали однією з основних складових сучасної моделі взаємодії між банками та населенням. Зазвичай клієнт спочатку приходив у відділення, щоб отримати консультацію, здійснити платіж, відкрити рахунок або оформити банківський продукт. Але сьогодні значна частина цієї роботи виконується за допомогою мобільних інструментів, таких як мобільні додатки, інтернет-банкінг, платіжні сервіси, чат-боти, контакт-центри, системи дистанційної ідентифікації та цифрові гаманці. І це відбувається тому, що трансформація кардинально змінює не лише механіку банківських операцій, але й інтерфейс між банком та клієнтом. Канали дистанційного обслуговування: у дослідженні канали дистанційного обслуговування в цілому слід розглядати як цілий спектр цифрових та електронних інструментів для доступу користувача до банківської послуги без відвідування відділення. Мобільний банкінг, інтернет-банкінг, SMS-сповіщення, контакт-центри, чат-боти, термінали самообслуговування, банкомати, платіжні додатки, цифрові гаманці, сервіси Apple Pay та Google Pay, а також дистанційна ідентифікація за допомогою державних цифрових платформ. Один з аспектів створення дистанційних каналів в Україні полягає в тому, що ці канали були створені не просто як допоміжна послуга, а стали основним каналом обслуговування населення. Це сталося завдяки швидкому поширенню смартфонів, будівництву платіжної інфраструктури, просуванню цифрового банкінгу в банках та зростанню довіри населення до безготівкових платежів. Відповідно, банки змушені постійно оновлювати мобільні додатки, надавати більше функцій онлайн-сервісів та краще захищати інформацію. При оцінці використання дистанційних каналів необхідно враховувати не лише кількість користувачів окремих додатків, але й загальні показники безготівкових транзакцій, розвиток платіжної інфраструктури,

частку онлайн-транзакцій, поширення безконтактних та токенизованих карток, а також зміну ролі фізичних відділень, які є важливими показниками для оцінки використання дистанційних каналів. Ці показники дозволяють виміряти, наскільки дистанційне обслуговування стало невід'ємною частиною щоденної фінансової діяльності населення.

Таблиця 2.4 - Класифікація дистанційних каналів банківського обслуговування населення

Канал обслуговування	Зміст використання	Основні переваги	Можливі обмеження
Mobile banking	Надання послуг через мобільний застосунок банку	Швидкість, доступність 24/7, широкий функціонал	Залежність від смартфона та інтернету
Internet banking	Обслуговування через web-версію банківської платформи	Зручність для великих платежів та перегляду документів	Потреба у стабільному інтернет-з'єднанні
Чат-боти та месенджери	Автоматизовані консультації та підтримка клієнтів	Швидке інформування, зниження навантаження на операторів	Обмеження у складних консультаціях
Контакт-центри	Дистанційна консультаційна підтримка телефоном	Доступність для клієнтів із нижчою цифровою грамотністю	Черги під час пікових навантажень
Термінали самообслуговування	Самостійне виконання платежів і поповнень	Зменшення черг у відділеннях	Потреба у фізичній інфраструктурі
Цифрові гаманці	Оплата смартфоном або іншим пристроєм	Швидкість і зручність безконтактної оплати	Залежність від сумісності пристрою

Джерело: складено автором

Найдинамічнішим каналом в Україні у сфері дистанційного банкінгу є мобільний банкінг. Причина в тому, що кожен смартфон зараз є універсальним пристроєм для сучасного фінансового управління. Споживач може перевірити баланс, переказати гроші, оплатити рахунки, визначити кредитний ліміт, відкрити депозит, придбати валюту, отримати виписку, маніпулювати налаштуваннями картки або підтвердити свою особу за допомогою цифрових записів через мобільний додаток. Мобільний банкінг представляє фінансові послуги банку не лише як засіб

продажу продуктів чи послуг, але й як механізм для зниження операційних витрат. Тренд мобільного банкінгу в Україні тісно пов'язаний з прогресом у безготівкових платежах.

За даними НБУ, загальна кількість транзакцій з платіжними картками досягла 4596,2 мільйона, з загальною сумою 3399,7 мільярда гривень. З них 4379,5 мільйона транзакцій на суму 2218,4 мільярда гривень були безготівковими. За кількістю частка безготівкових транзакцій становила 95,3%; за сумою - 65,3%. Це підтверджує, що канали дистанційного обслуговування не є чимось новим, а вже закріпилися на банківському ринку як стійкий спосіб [25].

Зростаюча частка безготівкових транзакцій показує, що населення використовує дистанційний канал не лише для споживання, але й для платежів. Особливо значущим є зростання транзакцій у роздрібних та сервісних мережах, оплати товарів та послуг онлайн, транзакцій з картки на картку тощо, які за останні кілька років набули більшої ролі. Це операції, безпосередньо пов'язані з роботою мобільних додатків та інтернет-банкінгу.

Для оцінки рівня цифровізації банківських послуг та поширення безготівкових розрахунків в Україні доцільно проаналізувати динаміку використання платіжних карток і безготівкових операцій (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 - Показники використання платіжних карток та безготівкових операцій в Україні

Показник	2024 рік	I півріччя 2025 року
Загальна кількість операцій із платіжними картками	8654,4 млн	4596,2 млн
Загальна сума операцій із платіжними картками	6577,4 млрд грн	3399,7 млрд грн
Кількість безготівкових операцій	8184,8 млн	4379,5 млн
Сума безготівкових операцій	4243,5 млрд грн	2218,4 млрд грн
Частка безготівкових операцій за кількістю	94,6%	95,3%
Частка безготівкових операцій за сумою	64,5%	65,3%

Джерело: складено автором за даними Національного банку України

Табл. 2.5 показує, що безготівкові транзакції вже складали найбільшу частку всіх транзакцій з платіжними картками до 2024 року. Ця тенденція прискорилося в першій половині 2025 року: понад 95% транзакцій були безготівковими за кількістю. Це також означає, що практично більшість повсякденних фінансових послуг населення стали здійснюватися через віддалені та цифрові канали. Слід також звернути увагу на форму безготівкових транзакцій. У 2024 році за кількістю платежі в роздрібній мережі становили найбільшу частину транзакцій 73,4%. Перекази з картки на картку становили 8,2% за кількістю, а оплата товарів і послуг онлайн 13,6%. За обсягами найбільшими були платежі в роздрібній мережі та перекази з картки на картку. Це свідчить про те, що канали віддаленого обслуговування поширюються на щоденні дрібні платежі та великі фінансові перекази. У першій половині 2025 року структура безготівкових транзакцій залишилася незмінною. Серед роздрібних і сервісних мереж платежі становили найбільшу частку транзакцій за кількістю та обсягом 73,9% та 49,9% відповідно. Перекази з картки на картку становили 7,6% за кількістю та 27,4% за обсягом, а оплата товарів і послуг онлайн 13,8% за кількістю та 16,1% за обсягом. Це підтверджує стійке положення віддалених каналів у повсякденній фінансовій поведінці населення.

Дані щодо структури безготівкових операцій за видами у 2024 році та I півріччі 2025 року наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6 - Структура безготівкових операцій за видами у 2024 році та I півріччі 2025 року

Вид операції	2024 рік, за кількістю	2024 рік, за сумою	I півріччя 2025 року, за кількістю	I півріччя 2025 року, за сумою
Розрахунки в торговельній та сервісній мережах	73,4%	46,8%	73,9%	49,9%
Перекази з картки на картку	8,2%	31,1%	7,6%	27,4%
Оплата товарів і послуг в інтернеті	13,6%	14,7%	13,8%	16,1%
Інші безготівкові операції	4,8%	7,4%	4,7%	6,6%

Джерело: складено автором за даними Національного банку України.

Це показує, що канали дистанційного обслуговування для населення не обмежуються одним типом операцій, як це представлено. Вони охоплюють багато фінансових транзакцій: покупки онлайн, оплату товарів у магазинах, перекази між особами, регулярні платежі або операції через цифрові гаманці. Це різноманіття свідчить про зрілість поведінки клієнтів у сфері цифрових платежів. Одним із важливих показників розвитку дистанційних каналів є збільшення платіжної інфраструктури. Кількість платіжних терміналів у роздрібних і сервісних мережах становила 496,6 тисяч у 2024 році, що на 10,5% більше, з яких 97,5% були безконтактними. Кількість точок продажу та точок надання послуг, які приймали платіжні картки, становила 518,4 тисячі. На початок 2025 року було випущено 132 мільйони платіжних карток і 58,8 мільйона активних карток. У першій половині 2025 року платіжна система була ще більше розширена. Кількість активних POS-терміналів у роздрібній і сервісній мережі зросла до 535,9 тисячі, а кількість точок продажу та надання послуг з прийомом платіжних карток - до 570,9 тисячі. Загальна кількість випущених платіжних карток становила 140,2 мільйона. Ці показники свідчать про наявність достатньої інфраструктури для підтримки дистанційних і безготівкових каналів.

Аналіз частки безготівкових операцій дозволяє оцінити масштаби переходу від готівкових розрахунків до електронних способів оплати, визначити рівень довіри населення до банківських установ та ефективність впровадження інноваційних платіжних технологій. Водночас дослідження структури безготівкових операцій за видами дає змогу встановити найбільш поширені напрями використання платіжних карток, зокрема для розрахунків у торговельній мережі, здійснення онлайн-покупок, переказів коштів між фізичними особами та інших фінансових операцій.

Для наочного відображення тенденцій розвитку безготівкових розрахунків в Україні доцільно проаналізувати динаміку частки безготівкових операцій з платіжними картками та структуру таких операцій за видами. Візуалізація цих

показників дозволяє оцінити рівень цифровізації платіжного ринку, зміни у платіжній поведінці населення та найбільш популярні напрями використання платіжних інструментів. Відповідні результати дослідження представлені на рисунках 2.1-2.2.

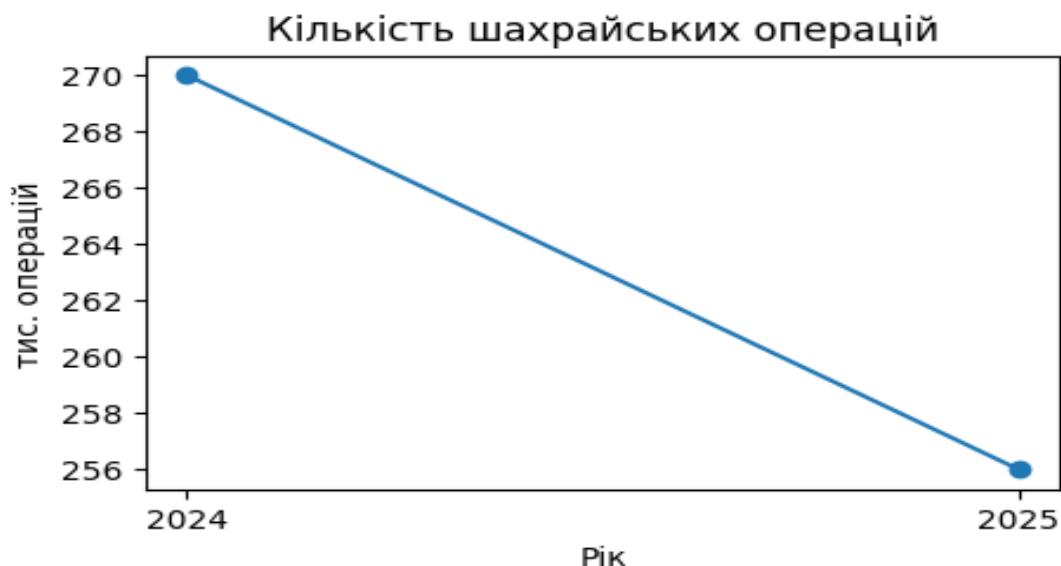


Рисунок 2.1 - Частка безготівкових операцій з платіжними картками

Джерело: складено автором за даними НБУ



Рисунок 2.2 - Структура безготівкових операцій за видами

Джерело: складено автором за даними НБУ

Аналітичне вивчення емпіричних даних, що відображені на ілюстраціях 2.1-2.2, засвідчує стабільне нарощування значущості безготівкових операцій у фінансовій системі України. Частка безготівкових операцій з платіжними картками щороку збільшується, що підтверджує високий рівень цифровізації банківських послуг та зростання довіри населення до електронних платіжних інструментів. Структура безготівкових операцій демонструє переважання розрахунків у торговельній мережі та операцій в Інтернеті, що пов'язано з активним розвитком електронної комерції, мобільного банкінгу та сучасних цифрових сервісів. Отримані результати свідчать про подальше поширення безготівкової економіки та створення сприятливих умов для розвитку інноваційних платіжних технологій в Україні.

Аналіз основних показників розвитку платіжної інфраструктури України дозволяє оцінити масштаби цифровізації фінансових послуг та тенденції їх подальшого розвитку. Відповідні дані наведено в табл. 2.7.

Таблиця 2.7 - Показники розвитку платіжної інфраструктури України

Показник	2024 рік	I півріччя 2025 року
Кількість платіжних терміналів у торговельній та сервісній мережах	496,6 тис.	535,9 тис.
Частка безконтактних терміналів	97,5%	н/д
Пункти продажу та надання послуг, які приймають картки	518,4 тис.	570,9 тис.
Працюючі банкомати	15,7 тис.	15,5 тис.
Загальна кількість емітованих платіжних карток	132 млн	140,2 млн
Кількість активних платіжних карток	58,8 млн	майже без змін

Джерело: складено автором за даними Національного банку України

Навіть у віддалених каналах найбільш актуальним сегментом є безконтактні платежі та NFC-пристрої. За даними НБУ, у грудні 2024 року було зафіксовано приріст токенизованих карток на 33% у порівнянні з груднем 2023 року, до загальної кількості 16,5 мільйонів. Тобто, на кожні чотири активні платіжні картки одна була токенизована. Це свідчить про те, що смартфони, годинники та інші пристрої ефективно використовуються як засоби для отримання віддаленого доступу до

платіжних послуг. Зчитування даних фізичних карток зменшило частку роздрібною мережі, що працює, приблизно на 2,8% за сумою та на 2% за кількістю у першій половині 2025 року, у порівнянні з попередніми періодами. Решта послуг були безконтактними - вони поклалися на безконтактну картку або смартфон. Кількість таких операцій у першій половині 2025 року становить 1075,5 мільярдів гривень. Це свідчить про швидку реакцію клієнтів на цифрову та безконтактну обробку транзакцій. Privat24 є провідним прикладом віддаленого банківського обслуговування в Україні. ПриватБанк продовжує бути одним з найбільших банків у країні за кількістю клієнтів та розміром цифрової бази. У минулому фінансовому році 2024 року річний звіт групи ПриватБанку вказав, що до кінця року банк мав понад 18 мільйонів активних індивідуальних клієнтів та 910 тисяч бізнес-клієнтів. Це робить ПриватБанк одним з основних гравців на ринку віддаленого обслуговування населення. Важливість Privat24 полягає не лише в кількості його користувачів, але й у всьому спектрі його функцій. Клієнти можуть здійснювати платежі, перекази, відкривати депозити, купувати валюту, оплачувати комунальні послуги, користуватися державною підтримкою, отримувати виписки та керувати своїми картками. Для банку надання цієї послуги зменшує навантаження на відділення та підвищує ефективність. Іншим важливим прикладом віддалених послуг є Monobank. Його модель базується на концепції цифрового банкінгу без фізичних відділень - або наданні клієнтам можливості отримати всі послуги в одному місці без платформи. На офіційному сайті Monobank зазначено, що у 2024 році його клієнтська база становила 7,9 мільйонів. Його основною конкурентною перевагою є наявність передового мобільного додатку, швидке відкриття рахунків віддалено, програми лояльності, кешбек та швидка підтримка, а також пряма взаємодія з клієнтським досвідом. Окрім ПриватБанку та Monobank, Ощадбанк, Sense Bank, ПУМБ, Райффайзен Банк та інші учасники ринку активно працюють над створенням віддалених каналів. Ощадбанк трансформує Ощад24, Sense Bank буде

Sense SuperApp, а ПУМБ Онлайн забезпечує всі фінансові операції на відстані. Як результат, конкуренція між банками все більше переміщується з сфери тарифів до якості цифрових послуг.

Для оцінки рівня цифровізації банківського обслуговування населення доцільно здійснити порівняльний аналіз дистанційних сервісів провідних банків України. Дослідження функціональних можливостей мобільних застосунків, інтернет-банкінгу, платіжних сервісів та додаткових цифрових послуг дозволяє визначити рівень технологічного розвитку банків, їхню конкурентоспроможність та здатність задовольняти сучасні потреби клієнтів. Порівняльна характеристика дистанційних сервісів окремих банків України наведена в табл. 2.8.

Таблиця 2.8 - Порівняльна характеристика дистанційних сервісів окремих банків України

Банк	Основний дистанційний канал	Характеристика використання	Сильні сторони
ПриватБанк	Приват24	Масовий мобільний та інтернет-банкінг для фізичних осіб і бізнесу	масштаб клієнтської бази, широкий функціонал, інтеграція з державними сервісами
Monobank	Monobank App	Digital-only модель без класичної мережі відділень	простота застосунку, швидкість онбордингу, клієнтоорієнтованість
Ощадбанк	Ощад24	Дистанційні операції для клієнтів державного банку	широка клієнтська база, розвиток державних виплат
Sense Bank	Sense SuperApp	Мобільна платформа з елементами фінансової екосистеми	super app, персоналізовані сервіси
ПУМБ	ПУМБ Online	Мобільний банкінг та онлайн-платежі	зручність платежів і переказів

Джерело: складено автором на основі [26, 27]

Ефективність дистанційних каналів обслуговування можна оцінювати за кількома критеріями: доступність послуг, швидкість проведення операцій, кількість операцій, рівень безпеки, функціональність застосунку, зменшення навантаження на

відділення та рівень задоволеності клієнтів. Найбільш ефективними є ті канали, які дозволяють клієнту повністю вирішити фінансове питання без особистого звернення до банку.

У цьому контексті mobile banking має найвищий потенціал, оскільки поєднує платіжний, інформаційний, кредитний, депозитний та консультаційний функціонал. Internet banking залишається важливим каналом для клієнтів, які виконують операції з великими сумами, формують виписки або працюють із документами. Контакт-центри та чат-боти виконують допоміжну функцію, однак вони суттєво зменшують навантаження на відділення і дозволяють швидко вирішувати типові питання.

Водночас розвиток дистанційних каналів супроводжується низкою проблем. Насамперед це кіберризики, фінансове шахрайство, фішингові атаки, ризики втрати доступу до облікового запису, витік персональних даних і технічні збої. Чим більше операцій переноситься в цифрове середовище, тим важливішими стають системи багатофакторної автентифікації, моніторинг підозрілих операцій, біометрична ідентифікація та цифрова грамотність клієнтів.

Другою проблемою є цифрова нерівність. Частина населення, особливо люди старшого віку або клієнти з обмеженим доступом до якісного інтернету, не завжди може повноцінно користуватися мобільним банкінгом. Тому банки повинні зберігати баланс між цифровізацією та доступністю базових фінансових послуг для всіх категорій населення. Саме тому дистанційні канали не повинні повністю замінювати людську підтримку, а мають доповнювати її.

Ще одним важливим аспектом є якість комунікації банку з клієнтом. Дистанційне обслуговування повинно бути не лише технічно швидким, але й зрозумілим. Інтерфейс застосунку, структура меню, мова повідомлень, швидкість реакції служби підтримки та простота підтвердження операцій прямо впливають на рівень довіри клієнта до банку. Тому розвиток дистанційних каналів потребує не лише інвестицій в ІТ, а й постійної роботи з клієнтським досвідом.

Використання дистанційних каналів має позитивний вплив і на самі банки. По-перше, воно дозволяє скорочувати операційні витрати, оскільки значна частина типових операцій виконується клієнтами самостійно. По-друге, цифрові канали дають змогу збирати та аналізувати дані про поведінку клієнтів, що створює основу для персоналізованих пропозицій. По-третє, дистанційне обслуговування розширює географію доступу до банківських послуг.

Таким чином, використання дистанційних каналів обслуговування в Україні має стійку позитивну динаміку. Найважливішими каналами є mobile banking, internet banking, цифрові гаманці, безконтактні платежі, чат-боти та дистанційна ідентифікація. Дані НБУ про безготівкові операції та розвиток платіжної інфраструктури підтверджують, що населення активно переходить до цифрової моделі банківського обслуговування. Водночас подальший розвиток цього напрямку потребує посилення кібербезпеки, підвищення цифрової грамотності клієнтів і вдосконалення якості цифрових сервісів.

2.3. Проблеми та обмеження розвитку сучасних технологій банківського обслуговування в Україні

Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення в Україні має подвійний характер. З одного боку, цифрові інструменти забезпечили доступність банківських послуг, швидкість платежів, безперервність обслуговування в умовах воєнного стану та суттєве розширення дистанційних каналів взаємодії з клієнтами. З іншого боку, активне перенесення фінансових операцій у цифрове середовище посилило низку ризиків, пов'язаних із кібербезпекою, фінансовим

шахрайством, технологічною стійкістю банків, цифровою нерівністю населення та регуляторними обмеженнями.

Проблеми та обмеження розвитку сучасних банківських технологій необхідно розглядати не як заперечення позитивного впливу цифровізації, а як чинники, що стримують її подальше поширення та потребують системного управління. За даними Національного банку України, у 2024 році частка безготівкових операцій із платіжними картками становила 94,6% за кількістю та 64,5% за сумою, а у першому півріччі 2025 року ці показники зросли до 95,3% та 65,3% відповідно.

Така динаміка свідчить, що цифрові канали вже є масовою формою банківського обслуговування населення. Водночас саме масовість використання mobile banking, internet banking, цифрових гаманців і безконтактних платежів робить банківський сектор більш залежним від якості IT-інфраструктури, платіжної безпеки, надійності електронної ідентифікації та рівня цифрової грамотності клієнтів.

Найбільш суттєвим ризиком розвитку сучасних банківських технологій є кібербезпека. Перехід клієнтів до мобільного банкінгу та інтернет-банкінгу створює для банків значно ширше поле потенційних загроз, оскільки кожна дистанційна операція потребує надійної ідентифікації користувача, захисту каналу передачі даних, безпеки мобільного пристрою та коректної роботи систем моніторингу операцій.

Офіційна статистика НБУ свідчить, що у 2024 році кількість шахрайських операцій із використанням платіжних карток, за якими були понесені збитки, становила 270 тис. операцій, що на 1% менше порівняно з 2023 роком. Однак сума збитків за такими операціями зросла на 37% і досягла 1,1 млрд грн. Середня сума однієї незаконної операції у 2024 році становила 4247 грн проти 3065 грн у 2023 році.

У 2025 році ця тенденція збереглася. За даними НБУ, кількість шахрайських операцій із використанням платіжних карток знизилася на 13,3 тис. операцій, або на

5%, і становила 256 тис. операцій. Водночас сума збитків зросла майже на чверть, до 1,4 млрд грн, а середня сума однієї незаконної операції збільшилася до 5536 грн.

Особливо показовим є розподіл шахрайських операцій за місцем їх здійснення. У 2024 році 83% шахрайських операцій відбулися в інтернеті, а 17% - через фізичні пристрої. За сумою збитків частка інтернет-шахрайства у 2024 році становила 93%. У 2025 році 83% випадків також припадало на інтернет, а за сумою збитків частка онлайн-шахрайства становила 91%.

Ключовою причиною значної частини шахрайських втрат залишається соціальна інженерія. НБУ зазначає, що у 2024 році 84% загальної суми збитків від шахрайства було спричинено соціальною інженерією, а у 2025 році цей показник зріс до 90%. Це означає, що шахраї дедалі частіше не зламують банківські системи напряду, а маніпулюють клієнтами.

Проблема соціальної інженерії є складною для банків, тому що її неможливо вирішити лише технічними засобами. Навіть найсучасніша система захисту не завжди може запобігти ситуації, коли клієнт добровільно передає шахраю конфіденційні дані. Саме тому банки мають поєднувати технологічний захист із постійним навчанням клієнтів (табл. 2.9).

Таблиця 2.9 - Динаміка шахрайства з платіжними картками в Україні у 2024-2025 роках

Показник	2024 рік	2025 рік	Аналітичне значення
Кількість шахрайських операцій із картками	270 тис.	256 тис.	Кількість випадків знизилася, але проблема залишається масовою
Сума збитків	1,1 млрд грн	1,4 млрд грн	Фінансовий масштаб проблеми зростає
Середня сума незаконної операції	4247 грн	5536 грн	Втрати від одного випадку стають більшими
Шахрайські операції в інтернеті за кількістю	83%	83%	Основна зона ризику - онлайн-середовище
Частка соціальної інженерії у сумі збитків	84%	90%	Ключовим фактором ризику є поведінка клієнта

Джерело: складено автором за даними НБУ

Отже, аналіз динаміки шахрайства з платіжними картками в Україні у 2024–2025 роках свідчить про збереження високого рівня кіберзагроз у сфері безготівкових розрахунків. Хоча кількість шахрайських операцій дещо скоротилася, загальний обсяг збитків зріс з 1,1 млрд грн до 1,4 млрд грн, а середня сума однієї незаконної операції збільшилася більш ніж на 30 %. Це вказує на підвищення ефективності та масштабності шахрайських схем. Основна частка таких операцій, як і раніше, припадає на інтернет-середовище, що підтверджує необхідність посилення захисту цифрових каналів обслуговування.

У сучасних умовах розвитку безготівкових розрахунків в Україні особливої актуальності набуває проблема платіжного шахрайства, зокрема операцій із платіжними картками. Зростання частки цифрових платежів супроводжується підвищенням ризиків фінансових втрат як для банківських установ, так і для клієнтів. У цьому контексті важливим є аналіз динаміки кількості шахрайських операцій та суми завданих збитків, що дозволяє оцінити рівень захищеності платіжної інфраструктури та ефективність заходів протидії фінансовим злочинам (рис. 2.3 та 2.4).

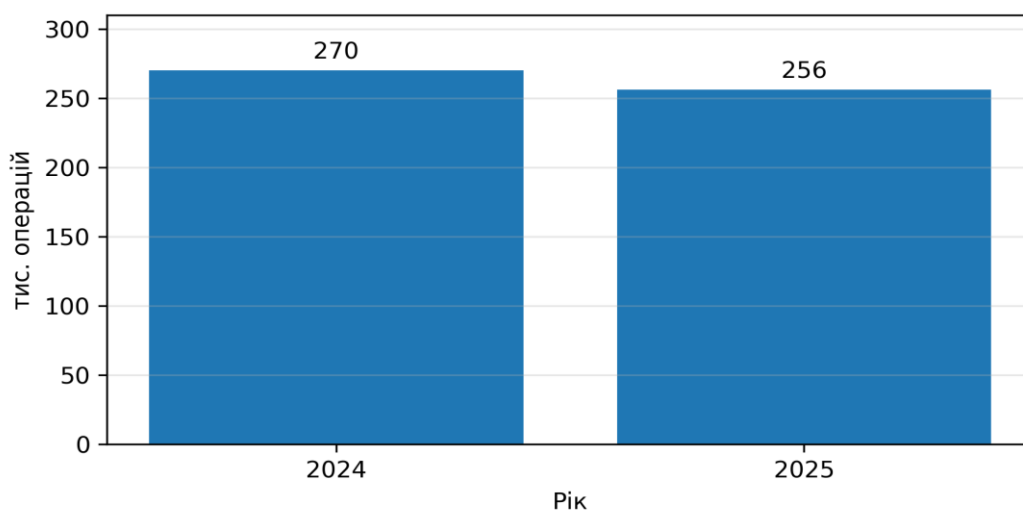


Рисунок 2.3 - Кількість шахрайських операцій із платіжними картками

Джерело: складено автором за даними НБУ

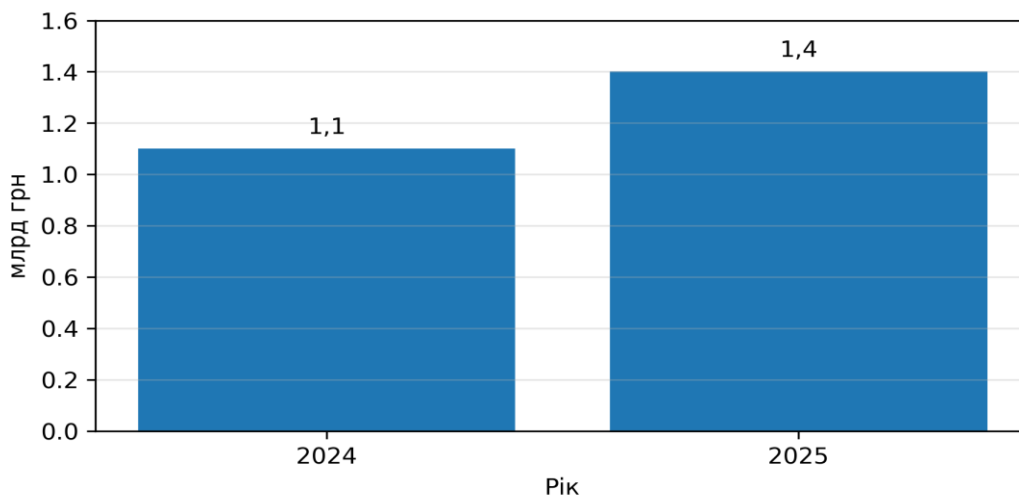


Рисунок 2.4 - Сума збитків від шахрайства з платіжними картками

Джерело: складено автором за даними НБУ

Проведений аналіз даних, представлених на рисунках 2.3-2.4, свідчить про наявність проблеми платіжного шахрайства в системі безготівкових розрахунків. Динаміка кількості шахрайських операцій із платіжними картками демонструє змінний характер, що може бути пов'язано як із розвитком цифрових технологій, так і з удосконаленням систем захисту банківських операцій.

Водночас сума збитків від шахрайських операцій характеризує реальний фінансовий вплив цього явища на учасників платіжного ринку. Навіть за умов впровадження сучасних механізмів безпеки проблема фінансового шахрайства залишається актуальною та потребує подальшого вдосконалення систем моніторингу, кіберзахисту та підвищення фінансової грамотності користувачів платіжних карток.

Другою важливою проблемою розвитку сучасних банківських технологій є цифрова нерівність. Вона проявляється у відмінностях між різними групами населення щодо доступу до смартфонів, якісного інтернету, сучасних платіжних інструментів та навичок користування цифровими сервісами. Для великих міст і молодших вікових груп мобільний банкінг є звичним інструментом, але для частини

населення дистанційне обслуговування може бути складним або недостатньо зрозумілим.

Цифрова нерівність обмежує ефективність банківських інновацій. Якщо клієнт не має достатніх цифрових навичок, він не може повноцінно користуватися мобільним застосунком, оплачувати послуги онлайн, відкривати депозити дистанційно або контролювати власні витрати в цифровому середовищі. Крім того, низький рівень цифрової грамотності підвищує ймовірність потрапляння в шахрайські схеми.

Особливо чутливою ця проблема є для людей похилого віку, клієнтів із сільської місцевості, осіб із низьким рівнем доходів та громадян, які мають обмежений доступ до стабільного інтернету. Для таких груп повна заміна фізичних відділень цифровими каналами може призвести до фактичного обмеження доступу до базових фінансових послуг.

Проблема цифрової нерівності також пов'язана з тим, що частина клієнтів не довіряє цифровим сервісам або боїться здійснювати операції без участі працівника банку. Це означає, що розвиток технологій повинен супроводжуватися не тільки технічними змінами, а й формуванням довіри (табл. 2.10).

Таблиця 2.10 - Основні прояви цифрової нерівності у банківському обслуговуванні населення

Група клієнтів	Проблема	Наслідок	Напрямок реагування
Люди похилого віку	Низький рівень цифрових навичок	Складність використання mobile banking	Навчальні матеріали, підтримка у відділеннях
Жителі сільської місцевості	Нерівномірний доступ до інтернету	Обмежене використання дистанційних сервісів	Альтернативні канали та контакт-центри
Клієнти з низьким доходом	Обмежений доступ до сучасних пристроїв	Неповне використання цифрових сервісів	Прості сервіси, низький поріг доступу
Внутрішньо переміщені особи	Зміна місця проживання та доступу до відділень	Залежність від дистанційної ідентифікації	Цифрові документи та віддалена підтримка

Джерело: складено автором

Аналіз груп клієнтів свідчить про наявність різних бар'єрів у доступі до банківських послуг, що зумовлені соціальними та інфраструктурними факторами. Найбільш уразливими є люди похилого віку, жителі сільської місцевості, клієнти з низьким доходом та внутрішньо переміщені особи.

Основними проблемами виступають низькі цифрові навички, обмежений доступ до інтернету та пристроїв, а також складнощі дистанційної ідентифікації. Для їх подолання доцільно розвивати навчальні програми, спрощувати цифрові сервіси та розширювати альтернативні канали обслуговування.

Розвиток сучасних банківських технологій потребує високої технологічної стійкості. Банківські сервіси повинні працювати безперервно, оскільки клієнти очікують доступу до коштів, платежів і переказів у будь-який час. Для банків це означає необхідність підтримувати резервні центри обробки даних, захищені канали зв'язку, резервне електроживлення, стабільну роботу процесингових систем і швидке відновлення сервісів після технічних збоїв.

В Україні технологічна стійкість банків має особливе значення через воєнні ризики. Пошкодження енергетичної, телекомунікаційної або транспортної інфраструктури може впливати на доступність банківських послуг. У таких умовах цифровізація одночасно виступає перевагою і фактором залежності: дистанційні сервіси дають змогу обслуговувати клієнтів без відділення, але потребують стабільної роботи електроенергії, інтернету, серверів і мобільного зв'язку.

Важливою проблемою є різний рівень технологічної спроможності банків. Великі банки мають більше ресурсів для модернізації ІТ-систем, кіберзахисту та розвитку мобільних платформ. Невеликі банки часто мають обмежені інвестиційні можливості, що ускладнює впровадження нових технологій.

Ще одним обмеженням є залежність банків від складних програмних продуктів, хмарних сервісів, процесингових рішень і зовнішніх постачальників технологій. Така залежність може створювати операційні ризики, якщо постачальник

не забезпечує належну підтримку або якщо банк не має достатнього контролю над критичними компонентами інфраструктури (табл. 2.11).

Таблиця 2.11 - Технологічні обмеження розвитку сучасних банківських технологій

Обмеження	Сутність проблеми	Потенційний вплив	Необхідна реакція
Застарілі ІТ-системи	Повільна модернізація внутрішніх платформ	Зниження швидкості запуску нових сервісів	Поступова заміна ядра банківських систем
Енергетичні ризики	Можливі перебої електропостачання	Недоступність дистанційних каналів	Резервне живлення та дата-центри
Телекомунікаційні ризики	Залежність від інтернету та мобільного зв'язку	Переривання доступу клієнтів	Альтернативні канали зв'язку
Висока вартість цифровізації	Потреба у значних ІТ-інвестиціях	Нерівні можливості банків	Пріоритетність інвестицій
Кадровий дефіцит	Конкуренція за ІТ-фахівців	Уповільнення розвитку технологій	Навчання персоналу та партнерства

Джерело: складено автором.

Цифровізація банківського сектору не може розвиватися поза межами регуляторного середовища. Банківські технології пов'язані з обробкою персональних даних, фінансовим моніторингом, дистанційною ідентифікацією, платіжною безпекою, захистом прав споживачів і протидією шахрайству. Тому банки повинні впроваджувати інновації так, щоб вони відповідали вимогам законодавства та нормативних актів Національного банку України.

Регуляторне середовище виконує захисну функцію, але водночас може створювати певні обмеження для швидкого впровадження інновацій. Наприклад, дистанційна ідентифікація клієнтів потребує надійних процедур перевірки особи, а впровадження нових платіжних сервісів має відповідати вимогам безпеки та фінансового моніторингу.

Особливо важливим є баланс між інноваційністю та безпекою. Надмірно швидке впровадження нових технологій без достатнього тестування може

створювати ризики для клієнтів. Водночас занадто жорстке регулювання може стримувати fintech-розвиток і знижувати конкурентоспроможність банків.

Національний банк України у своїх стратегічних документах визначає якість, доступність і безпечність фінансових послуг як важливі орієнтири розвитку фінансового сектору. Це означає, що подальший розвиток банківських технологій повинен бути пов'язаний не лише з кількістю цифрових сервісів, а й із якістю їхнього використання, захистом клієнтів та прозорістю операцій.

Якість клієнтського сервісу є ще одним важливим обмеженням розвитку сучасних банківських технологій. Навіть якщо банк має функціональний мобільний застосунок, це не гарантує високого рівня задоволеності клієнтів. Користувач оцінює цифровий сервіс за швидкістю роботи, простотою інтерфейсу, зрозумілістю повідомлень, доступністю підтримки та відчуттям безпеки під час операцій.

Однією з типових проблем digital banking є перевантаження служб підтримки. Якщо клієнт не може швидко отримати відповідь у чаті або контакт-центрі, довіра до дистанційного сервісу знижується. Особливо це важливо у випадках підозрілих операцій, блокування картки, втрати доступу до застосунку або технічного збою.

Ще одним важливим обмеженням розвитку цифрового банкінгу є складність інтерфейсів окремих мобільних застосунків та систем інтернет-банкінгу. У прагненні розширити функціональні можливості банки постійно додають нові сервіси, такі як відкриття депозитів, оформлення кредитів, інвестування, страхування, оплата комунальних послуг, валютні операції та інші фінансові інструменти. Проте надмірна кількість функцій і складна структура меню можуть ускладнювати навігацію та знижувати зручність користування сервісом. У результаті клієнти витрачають більше часу на пошук необхідних операцій, що негативно впливає на загальний користувацький досвід.

Проблема довіри також пов'язана з безпекою. Якщо клієнти часто чують про шахрайство, фішинг або втрату коштів, вони можуть обережніше ставитися до

онлайн-операцій. Це означає необхідність постійної комунікації банків із клієнтами щодо правил безпеки та захисту фінансового номера телефону (табл. 2.12).

Таблиця 2.12 - Проблеми клієнтського досвіду у цифровому банківському обслуговуванні

Проблема	Прояв	Наслідок	Напрямок мінімізації
Складний інтерфейс	Клієнт не знаходить потрібну функцію	Зниження активності користування	Спрощення меню та тестування UX
Повільна підтримка	Довге очікування відповіді	Зниження довіри	Оmnіканальна підтримка
Технічні збої	Неможливість увійти або провести операцію	Репутаційні втрати банку	Резервування систем
Низька обізнаність про безпеку	Перехід за фішинговими посиланнями	Фінансові втрати клієнтів	Освітні кампанії

Джерело: складено автором

Розвиток fintech-компаній є важливим стимулом для модернізації банківського обслуговування, але водночас створює для банків конкурентний тиск. Fintech-компанії зазвичай швидше тестують нові продукти, мають гнучкіші цифрові моделі, меншу залежність від традиційної інфраструктури та сильніший фокус на клієнтському досвіді.

Для традиційних банків головним ризиком є технологічне відставання. Якщо банк не оновлює мобільний застосунок, не розвиває дистанційне кредитування, не використовує персоналізовані пропозиції та не підтримує швидку цифрову комунікацію, клієнти можуть переходити до конкурентів.

Водночас fintech-конкуренція не повинна розглядатися лише як загроза. Вона може бути джерелом партнерств, технологічних інтеграцій та розвитку open banking. Банки мають переваги у вигляді ліцензій, довіри, клієнтської бази та регуляторного досвіду, а fintech-компанії - у швидкості інновацій.

Обмеження полягає в тому, що не всі банки мають однакові ресурси для партнерств із fintech-компаніями. Великі банки можуть швидше інтегрувати нові

рішення, тоді як менші банки часто мають обмежений бюджет і складніші процеси модернізації. Це може посилювати концентрацію цифрового банкінгу навколо кількох найбільших установ.

Воєнний стан є одним із найбільш специфічних факторів, що впливає на розвиток сучасних банківських технологій в Україні. З одного боку, саме цифрові канали дозволили банкам підтримувати обслуговування населення в умовах переміщення клієнтів, ризиків для фізичних відділень і необхідності швидких фінансових операцій.

У період воєнного стану дистанційне банківське обслуговування стало критично важливим для отримання соціальних виплат, переказів, оплати товарів і послуг, підтримки внутрішньо переміщених осіб та взаємодії з державними цифровими сервісами. Однак така залежність від цифрових каналів означає, що будь-який масштабний технічний збій може мати значний соціальний ефект.

Воєнні умови також створюють додаткові ризики для клієнтів. НБУ зазначає, що шахраї використовують підвищену тривожність громадян під час війни, зокрема через повідомлення про нібито соціальну допомогу, дзвінки від імені банків, фейкові посилення та спроби отримати доступ до фінансових номерів телефону.

Крім того, банки повинні забезпечувати стійкість роботи сервісів за умов можливих енергетичних і телекомунікаційних перебоїв. Це потребує резервних каналів, резервного живлення, дублювання критичних систем і постійного тестування планів безперервності діяльності. Для банків такі заходи збільшують витрати, але є необхідними для підтримання довіри населення.

На рисунку 2.5 представлено порівняння частки онлайн-шахрайства та соціальної інженерії у загальній структурі кіберзлочинів. Візуалізація дозволяє оцінити домінуючі методи здійснення шахрайських дій та їхню відносну поширеність.



Рисунок 2.5 - Частка онлайн-шахрайства та соціальної інженерії

Джерело: складено автором на основі [23]

Проведений аналіз дає змогу зробити висновок, що проблеми розвитку сучасних технологій банківського обслуговування в Україні мають комплексний характер. Вони не обмежуються окремими технічними недоліками, а охоплюють кібербезпеку, поведінку клієнтів, доступність цифрових сервісів, стійкість інфраструктури, регуляторні вимоги, фінансові витрати та конкуренцію з fintech-сектором.

Найбільш критичною проблемою є фінансове шахрайство в цифровому середовищі. Реальні дані НБУ показують, що попри зниження кількості шахрайських операцій, сума збитків зростає. Це свідчить про ускладнення шахрайських схем і необхідність посилення не лише банківських антифрод-систем, а й цифрової обізнаності клієнтів.

Другою системною проблемою є цифрова нерівність. Вона створює ризик того, що частина населення не зможе повноцінно використовувати переваги цифрового банкінгу. Тому цифровізація не повинна означати повну відмову від альтернативних каналів обслуговування.

Третьою групою обмежень є технологічна стійкість банківської інфраструктури. В умовах війни, енергетичних ризиків і високої залежності від цифрових каналів банки повинні забезпечувати безперервність роботи сервісів. Це потребує значних інвестицій, але без таких інвестицій неможливо підтримувати стабільність банківського обслуговування населення.

Четвертою проблемою є необхідність постійного оновлення цифрових сервісів в умовах fintech-конкуренції. Клієнти порівнюють банківські застосунки не лише між собою, а й з іншими цифровими сервісами. Тому банки повинні розвивати зручність, швидкість, персоналізацію та омніканальність обслуговування.

Узагальнення основних проблем, їх рівня критичності, проявів та можливих напрямів мінімізації подано в таблиці 2.13.

Таблиця 2.13 - Узагальнення основних проблем та напрямів їх мінімізації

Проблема	Рівень критичності	Підтвердження або прояв	Напрямок мінімізації
Фінансове шахрайство	Високий	Збитки від шахрайства з картками зросли до 1,4 млрд грн у 2025 році	Антифрод-системи, навчання клієнтів, посилена автентифікація
Соціальна інженерія	Високий	90% суми збитків у 2025 році спричинено соціальною інженерією	Інформаційні кампанії та контроль ризикових операцій
Цифрова нерівність	Середній	Нерівні цифрові навички клієнтів	Навчання, доступна підтримка, прості інтерфейси
Технологічна стійкість	Високий	Залежність від ІТ, електроенергії та зв'язку	Резервування, дата-центри, плани безперервності
Fintech-конкуренція	Середній	Зростання вимог до швидкості та зручності сервісів	Партнерства, open banking, персоналізація

Джерело: складено автором на основі [23]

Проведений аналіз дозволив виокремити ключові проблеми сучасного банківського обслуговування населення, серед яких найбільш критичними є фінансове шахрайство, соціальна інженерія та забезпечення технологічної стійкості банківських систем. Зростання масштабів цифровізації банківських послуг підвищує вимоги до кібербезпеки, надійності ІТ-інфраструктури та рівня фінансової

грамотності клієнтів. Водночас посилення конкуренції з боку фінтех-компаній і наявність цифрової нерівності потребують постійного вдосконалення сервісів, підвищення їх доступності та персоналізації. Реалізація запропонованих напрямів мінімізації сприятиме підвищенню безпеки, якості та конкурентоспроможності банківських послуг в Україні.

Як бачимо, подальший розвиток сучасних технологій банківського обслуговування в Україні потребує комплексного підходу. Основними напрямками мінімізації проблем мають бути посилення кібербезпеки, впровадження посиленої автентифікації, розвиток фінансової та цифрової грамотності населення, модернізація ІТ-інфраструктури банків, забезпечення резервування критичних систем, підвищення якості клієнтського сервісу та розвиток партнерств із fintech-компаніями.

Отже, можна зробити висновок, що сучасні банківські технології є необхідною умовою розвитку банківського обслуговування населення, але їх ефективність залежить від здатності банків і регулятора управляти новими ризиками. Українська банківська система вже демонструє високий рівень адаптації до цифрового середовища, проте подальший розвиток потребує переходу від простого розширення цифрових каналів до їх якісного, безпечного та інклюзивного використання.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНOSTІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ СУЧАСНИХ ІТ-РІШЕНЬ

Зараз клієнтоорієнтованість банку - це вже не просто хороший сервіс у відділенні чи наявність мобільного застосунку. Цього давно недостатньо. Для сучасного банку це система роботи з клієнтом, у якій поєднуються швидкість операцій, простота цифрових сервісів, безпека, зрозуміла комунікація та здатність банку підтримувати клієнта в різних життєвих ситуаціях. Після аналізу стану банківського обслуговування та дистанційних каналів стає очевидним, що українські банки вже мають достатньо високий рівень цифровізації, однак подальший розвиток має бути спрямований не на формальне збільшення кількості онлайн-функцій, а на якість користування ними.

Сьогодні клієнти банків поводяться зовсім інакше, ніж ще кілька років тому. Він звик отримувати послугу швидко, без черг і зайвих пояснень, а тому порівнює банк не лише з іншими банками, а й з будь-якими зручними цифровими сервісами. Якщо у мобільному застосунку складно знайти потрібну функцію або підтримка відповідає повільно, рівень довіри до банку знижується. Тому ІТ-рішення мають розглядатися не як технічне доповнення до банківської діяльності, а як основа сервісної моделі.

Статистика НБУ показує, що більшість українців уже звикли до цифрових фінансових сервісів. За даними Національного банку України, у 2024 році частка безготівкових операцій із платіжними картками становила 94,6% за кількістю та 64,5% за сумою. У першому півріччі 2025 року ці показники зросли до 95,3% та 65,3% відповідно. Така динаміка свідчить, що дистанційні та цифрові канали вже стали повсякденною формою банківського обслуговування населення.

Але навіть велика кількість онлайн-операцій ще не означає, що клієнтам справді зручно користуватись банківськими сервісами. Цифровізація створює нові очікування, а разом з ними - нові проблеми: складні інтерфейси, технічні збої, ризики шахрайства, перевантажені контакт-центри, недостатня зрозумілість умов продуктів. Тому третій розділ доцільно спрямувати на практичні напрями вдосконалення банківського обслуговування на основі ІТ-рішень.

Переорієнтація цифрового банкінгу на якість клієнтського досвіду банки занадто часто оцінюють цифрові сервіси лише через цифри та статистику. Банки часто аналізують кількість користувачів застосунку, обсяг операцій або частку дистанційних платежів. Ці показники важливі, проте вони не відповідають на головне питання: чи було клієнту зручно отримати послугу. Для справжньої клієнтоорієнтованості потрібно оцінювати весь шлях клієнта: від входу в застосунок до завершення операції або отримання відповіді від банку.

Практично це означає, що банку потрібно регулярно перевіряти найбільш поширені клієнтські сценарії: переказ коштів, оплату комунальних послуг, відкриття картки, оформлення депозиту, подання заявки на кредитний ліміт, блокування картки, відновлення доступу до застосунку. Якщо клієнт витрачає багато часу або змушений переходити між різними каналами, сервіс потребує перегляду.

Особливо важливою є зрозуміла мова комунікації. Банк може мати технічно сильний застосунок, але втратити клієнта через складні повідомлення, незрозумілі попередження або надмірно формальні пояснення. Повідомлення про ризики, умови продуктів і підтвердження операцій мають бути короткими, чіткими і написаними мовою, яку легко зрозуміти без спеціальних фінансових знань.

Особливого значення набуває оптимізація клієнтського шляху, усунення зайвих операцій, підвищення зрозумілості інформації та забезпечення єдиної системи обробки звернень у різних каналах взаємодії. Важливим також є регулярний моніторинг якості сервісу на основі аналізу зворотного зв'язку клієнтів.

У табл. 3.1 наведено основні напрями вдосконалення клієнтського досвіду у цифровому банкінгу, їх зміст та очікувані результати, що дозволяє системно окреслити пріоритети підвищення ефективності обслуговування клієнтів.

Таблиця 3.1 - Напрями вдосконалення клієнтського досвіду у цифровому банкінгу

Напрямок	Зміст заходу	Очікуваний результат
Аудит клієнтського шляху	Аналіз основних операцій від початку до завершення	Скорочення зайвих дій клієнта
Спрощення інтерфейсу	Перегляд меню, підказок і форм	Зручніше користування сервісами
Єдина історія звернень	Збереження інформації про звернення в усіх каналах	Швидше вирішення проблем
Зрозуміла комунікація	Прості формулювання у повідомленнях банку	Підвищення довіри клієнтів
Оцінка якості сервісу	Аналіз скарг, опитувань і незавершених операцій	Виявлення слабких місць

Джерело: складено автором

Другий напрям пов'язаний із персоналізацією банківського обслуговування. Банки накопичують значний масив даних про фінансову поведінку клієнтів: регулярні платежі, структуру витрат, частоту переказів, зацікавленість у депозитах, користування кредитними продуктами. Якщо ці дані використовуються коректно, банк може пропонувати не випадкові продукти, а рішення, які відповідають реальним потребам клієнта.

персоналізація не повинна виглядати як постійне нав'язування кредитів. У клієнтоорієнтованому підході вона має допомагати людині краще управляти власними фінансами. Наприклад, клієнту з регулярними платежами доречно запропонувати автоматичний календар оплат, а клієнту зі стабільним залишком на рахунку - накопичувальний або депозитний інструмент.

Перспективним для українських банків є розвиток персонального фінансового помічника в мобільному застосунку. Такий інструмент може аналізувати витрати, нагадувати про регулярні платежі, попереджати про нетипові операції, показувати прогноз залишку до кінця місяця. У цьому випадку мобільний банкінг перестає бути

лише каналом платежів і стає інструментом управління особистими фінансами (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 - Можливості персоналізації банківського обслуговування

ІТ-рішення	Практичне використання	Користь для клієнта	Користь для банку
Big Data	Аналіз структури витрат	Доречніші фінансові пропозиції	Ефективніша комунікація
AI-аналітика	Прогнозування потреб клієнта	Індивідуальні рекомендації	Краще утримання клієнтів
Фінансовий помічник	Підказки щодо платежів і витрат	Зручніше планування фінансів	Зростання активності в застосунку
Антифрод-аналітика	Виявлення нетипових операцій	Захист коштів	Зниження збитків від шахрайства

Джерело: складено автором

Ще одним важливим напрямом є омніканальне обслуговування клієнтів. Клієнт може почати операцію у мобільному застосунку, звернутися по консультацію в чат, потім зателефонувати до контакт-центру або прийти у відділення. Якщо ці канали працюють окремо, клієнту доводиться повторювати одну й ту саму інформацію, що створює відчуття хаосу в сервісі.

Омніканальність означає, що банк має єдину систему взаємодії з клієнтом. Оператор контакт-центру повинен бачити звернення в чаті, працівник відділення - розуміти, яку операцію клієнт почав у застосунку, а клієнт - отримувати однакову інформацію в усіх каналах. Особливо це важливо у випадках блокування картки, підозри на шахрайство, відновлення доступу або уточнення умов продукту.

Важливо, щоб розвиток цифрових каналів не означав повної відмови від людської підтримки. Частина клієнтів, особливо люди старшого віку або користувачі з нижчим рівнем цифрових навичок, потребують консультації телефоном чи у відділенні. Клієнтоорієнтована цифровізація має не витіснити таких клієнтів, а давати їм можливість поступово переходити до зручніших форматів.

У сучасних умовах розвитку платіжного ринку України спостерігається стійка тенденція до зростання частки безготівкових операцій із використанням платіжних

карток. Це є одним із ключових індикаторів рівня цифровізації фінансових послуг, зміни споживчої поведінки населення та поступового зменшення ролі готівкових розрахунків.

Зростання безготівкових операцій зумовлене активним впровадженням інноваційних платіжних сервісів, розвитком інтернет- і мобільного банкінгу, а також підвищенням рівня фінансової інклюзії. Крім того, значний вплив мають фактори зручності, швидкості та безпеки розрахунків у безготівковій формі.

На рис. 3.1 наведено динаміку частки безготівкових операцій із платіжними картками за 2024 рік та I півріччя 2025 року, що дозволяє оцінити загальну тенденцію до подальшого розширення використання безготівкових платежів у структурі фінансових операцій населення.



Рисунок 3.1 - Частка безготівкових операцій із платіжними картками

Джерело: складено автором за даними НБУ

Безпека в цифровому банкінгу зараз сприймається клієнтами як частина сервісу. І це логічно. Якщо банк швидко попереджає про підозрілу операцію, дає зрозумілі інструкції і дозволяє оперативно заблокувати картку, клієнт відчуває контроль над ситуацією. Якщо ж підтримка повільна, повідомлення незрозумілі, а

процедура оскарження складна, навіть сучасний застосунок не формує позитивного досвіду.

Дані щодо шахрайства з платіжними картками показують, що це питання має пряме значення для довіри до банків. У 2024 році кількість шахрайських операцій із картками становила 270 тис., а сума збитків - 1,1 млрд грн. У 2025 році кількість таких операцій зменшилася до 256 тис., проте сума збитків зросла до 1,4 млрд грн. Середня сума однієї незаконної операції збільшилася з 4247 грн до 5536 грн.

Значна частина шахрайства пов'язана із соціальною інженерією, коли клієнти самостійно передають шахраям конфіденційні дані. Тому банки мають поєднувати технічний захист із простим навчанням клієнтів. Попередження в застосунку, короткі інструкції, перевірка ризикових операцій і швидке блокування картки можуть помітно зменшити ризики.

Забезпечення належного рівня безпеки клієнтів у цифровому банкінгу є одним із ключових пріоритетів розвитку сучасних фінансових установ, оскільки зростання частки безготівкових операцій супроводжується підвищенням ризиків шахрайства та кіберзагроз.

У цих умовах банки впроваджують комплексні заходи, що поєднують технологічні рішення (штучний інтелект, системи моніторингу транзакцій) та інформаційно-просвітницькі інструменти для підвищення фінансової обізнаності клієнтів (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 - Заходи підвищення безпеки клієнтів у цифровому банкінгу

Проблема	Практичний захід	Очікуваний ефект
Соціальна інженерія	Попередження перед ризиковими операціями	Менша ймовірність передачі даних шахраям
Фішингові посилання	Повідомлення про офіційні канали банку	Зростання обережності клієнтів
Втрата доступу	Проста процедура відновлення з перевіркою особи	Менше стресу для клієнта
Нетипові операції	AI-моніторинг і push-повідомлення	Швидше виявлення шахрайства

Джерело: складено автором

Практичні рекомендації щодо вдосконалення обслуговування українським банкам уже недостатньо просто додавати нові функції у застосунки. Вона має поєднувати мобільний банкінг, персоналізацію, омніканальну підтримку, кібербезпеку, фінансову грамотність і прозору комунікацію.

Перший блок рекомендацій стосується мобільних застосунків. Банкам потрібно спрощувати найбільш популярні операції, зменшувати кількість кроків, додавати зрозумілі підказки й тестувати інтерфейс на різних групах клієнтів. Особливо важливо враховувати потреби людей старшого віку та клієнтів із нижчим рівнем цифрових навичок.

Другий блок пов'язаний із підтримкою клієнтів. Чат-боти можуть вирішувати прості питання, але складні ситуації мають швидко передаватися оператору. Клієнт не повинен багато разів описувати одну й ту саму проблему. Для цього потрібна єдина історія звернень у чаті, контакт-центрі та відділенні.

Третій блок стосується цифрової інклюзії. Повна цифровізація не має виключати тих клієнтів, які поки не готові користуватися лише мобільним застосунком. Для таких груп потрібні телефонна підтримка, консультації у відділеннях, інструкції та можливість поступового переходу до цифрових каналів.

Практичні рекомендації, спрямовані на підвищення клієнтоорієнтованості банківських послуг наведені у табл. 3.4.

Таблиця 3.4 - Практичні рекомендації щодо підвищення клієнтоорієнтованості

Напрямок	Рекомендований захід	Очікуваний результат
Mobile banking	Спростити ключові операції	Зростання зручності користування
Персоналізація	Надавати рекомендації на основі поведінки клієнта	Доречніші банківські пропозиції
Підтримка	Інтегрувати чат, контакт-центр і відділення	Швидше вирішення звернень
Кібербезпека	Поєднати антифрод-системи з навчанням клієнтів	Зниження ризиків шахрайства

Джерело: складено автором

Запропоновані заходи мають не лише сервісне, а й економічне значення. Зручні цифрові канали зменшують навантаження на відділення та контакт-центри, скорочують витрати на обробку типових операцій і дозволяють працівникам банку зосередитися на складніших питаннях. Персоналізовані пропозиції підвищують імовірність користування продуктами, оскільки клієнт отримує не випадкову рекламу, а рішення, яке відповідає його потребам.

Покращення клієнтського досвіду впливає і на довіру. Клієнт, який може швидко вирішити проблему, безпечно провести операцію і зрозуміти умови продукту, з більшою ймовірністю залишиться у банку. У сучасних умовах утримання клієнта часто вигідніше, ніж постійне залучення нового, адже конкуренція між банками та fintech-компаніями посилюється.

Посилення кібербезпеки та фінансової грамотності може зменшити втрати від шахрайства. Повністю усунути такі ризики неможливо, але банк може скоротити кількість ситуацій, у яких клієнт стає жертвою соціальної інженерії. Для цього заходи безпеки мають бути не лише надійними, а й зрозумілими для користувача.

У результаті банки можуть перейти від простої цифровізації до справді якісного клієнтського сервісу. Банк не просто переводить операції в онлайн, а робить їх зрозумілими, безпечними, персоналізованими та доступними для різних груп населення (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 - Очікувані результати впровадження клієнтоорієнтованих ІТ-рішень

Група результатів	Зміст очікуваного ефекту
Для клієнтів	Швидший доступ до послуг, зрозуміліші операції, кращий захист коштів
Для банків	Зниження навантаження на відділення, підвищення лояльності, ефективніше використання даних
Для ринку	Посилення конкуренції за якість сервісу та розвиток digital banking
Для фінансової безпеки	Зменшення ризиків соціальної інженерії завдяки навчанню та технічному захисту
Для інклюзивності	Збереження доступу до послуг для клієнтів із різним рівнем цифрових навичок

Джерело: складено автором.

Удосконалення клієнтоорієнтованості банківського обслуговування на основі сучасних ІТ-рішень має бути спрямоване не лише на впровадження нових технологій, а й на покращення реального досвіду клієнта. Для українських банків важливо розвивати мобільний банкінг, персоналізацію, омніканальні платформи, цифрову підтримку та системи кіберзахисту як взаємопов'язані елементи однієї сервісної моделі.

Дані НБУ щодо високої частки безготівкових операцій підтверджують, що населення активно користується цифровими фінансовими сервісами. Також дані щодо шахрайства з платіжними картками показують, що розвиток цифрового банкінгу має супроводжуватися посиленням безпеки та фінансової грамотності. Саме поєднання зручності й захисту є основою довгострокової довіри клієнтів.

Практичні рекомендації для банків полягають у спрощенні цифрових сервісів, розвитку персональних фінансових помічників, інтеграції каналів обслуговування, підвищенні якості підтримки, активному навчанні клієнтів і збереженні доступності послуг для різних груп населення. Такий підхід дозволить українським банкам підтримувати високий рівень цифровізації та формувати справді клієнтоорієнтовану модель банківського обслуговування.

ВИСНОВКИ

Під час написання цієї роботи я все більше ловив себе на думці, що сучасні банківські технології вже давно перестали бути просто «додатком» до класичного банківського обслуговування. Раніше банк асоціювався насамперед із відділенням, чергами, паперовими документами, спілкуванням із працівниками. Зараз усе змінилося. Причому дуже швидко. Іноді навіть здається, що банки самі не до кінця встигають адаптуватися до того, наскільки швидко змінюються очікування клієнтів.

Сьогодні людина може роками не заходити у відділення банку. І це вже нікого не дивує. Більшість фінансових операцій виконується буквально за кілька хвилин через телефон. Перекази коштів, оплата послуг, оформлення депозитів, кредитів, контроль витрат - усе це поступово перейшло в онлайн. Через це саме mobile banking фактично став головною точкою контакту між банком і клієнтом. Можливо, навіть важливішою, ніж сам бренд банку або кількість його відділень. І якщо подумати, то це трохи змінює саму логіку банківського бізнесу. Тепер банк конкурує не лише фінансовими умовами. Він конкурує зручністю.

Під час аналізу роботи українських банків стало помітно, що цифровізація вже перетворилась не просто на напрям розвитку, а на необхідність. Банки більше не можуть дозволити собі працювати за старими моделями. Якщо мобільний застосунок працює нестабільно, якщо клієнт не може швидко знайти потрібну функцію або підтримка відповідає надто довго - людина просто переходить в інший банк. Це зараз відбувається набагато швидше, ніж раніше. Лояльність клієнтів уже не така стабільна. Іноді достатньо кількох негативних ситуацій, щоб людина повністю змінила банк, яким користувалась роками.

І тут, чесно кажучи, є цікавий момент. Банки активно впроваджують нові функції, додають усе більше сервісів, інтегрують штучний інтелект, автоматизацію, аналітику. Але інколи складається враження, що в гонитві за технологічністю вони трохи забувають про звичайну зручність. Буває, що застосунок виглядає дуже

сучасно, але користуватись ним не так уже й комфортно. Особливо людям, які не дуже добре орієнтуються в цифровому середовищі. І це трохи дивно, тому що основна ідея цифровізації якраз мала б спрощувати життя клієнтам, а не створювати нові труднощі.

Під час дослідження стало зрозуміло, що клієнтоорієнтованість сьогодні вже не можна оцінювати лише через ввічливість персоналу чи швидкість обслуговування у відділенні. Зараз це набагато ширше поняття. Людина оцінює банк через те, наскільки просто виконати операцію, наскільки швидко вирішується проблема, чи зрозумілі повідомлення в застосунку, чи не виникає постійних технічних помилок. І саме ці дрібні речі дуже сильно впливають на загальне сприйняття банку. Причому цікаво, що іноді навіть незначна проблема може залишити сильніше негативне враження, ніж серйозна фінансова помилка.

Як показав аналіз статистики НБУ, частка безготівкових операцій в Україні продовжує активно зростати. Це свідчить про те, що населення вже досить сильно звикло до цифрових фінансових сервісів. Готівка поступово відходить на другий план. Хоча, якщо подумати, ще кілька років тому така швидка зміна здавалася малоімовірною. Зараз же для багатьох людей мобільний телефон фактично став основним фінансовим інструментом. Іноді навіть виникає відчуття, що телефон уже важливіший за саму банківську картку.

Разом із позитивними змінами цифровізація принесла і нові проблеми. Причому деякі з них виявилися значно серйознішими, ніж можна було очікувати. Особливо це стосується фінансового шахрайства. Аналіз даних показав, що попри розвиток систем безпеки кількість складних шахрайських схем продовжує залишатися високою. І тут проблема навіть не завжди в технологіях. Часто вирішальну роль відіграє людський фактор. Люди можуть самотійно передавати шахраям конфіденційну інформацію, переходити за фішинговими посиланнями або довіряти телефонним дзвінкам від невідомих осіб. І це трохи дивно, тому що

одночасно з розвитком сучасних технологій рівень фінансової обережності населення зростає не так швидко.

Якщо чесно, під час написання роботи саме тема кібербезпеки почала сприйматись зовсім інакше. Спочатку вона виглядала більше технічною. Але потім стало зрозуміло, що для клієнта безпека вже фактично є частиною сервісу. Людина може пробачити не дуже зручний інтерфейс або певні затримки. Але якщо виникає проблема із захистом коштів, рівень довіри падає дуже різко. І відновити його потім складно.

Ще один момент, який став помітний під час роботи, - це проблема цифрової нерівності. Про неї часто згадують досить поверхнево, але насправді вона має велике значення. Не всі клієнти однаково комфортно користуються цифровими сервісами. Для молодших людей mobile banking уже став звичним середовищем, а ось частина старших клієнтів усе ще відчуває труднощі навіть із базовими операціями. Через це повна відмова від класичних каналів обслуговування поки виглядає трохи передчасною. І, мабуть, банки теж це розуміють, хоча поступово все одно намагаються переводити клієнтів саме в цифрові канали.

Окремо варто сказати про персоналізацію банківських послуг. Банки вже зараз активно використовують Big Data, аналітичні системи та елементи штучного інтелекту для аналізу поведінки клієнтів. З одного боку, це справді допомагає зробити сервіси більш зручними. Наприклад, коли застосунок показує аналітику витрат або пропонує фінансові рішення залежно від поведінки клієнта. Але інколи персоналізація починає виглядати як постійне нав'язування продуктів. І тут, як мені здається, банкам важливо не перейти межу. Тому що між корисною рекомендацією та нав'язливістю різниця іноді дуже невелика.

У третьому розділі роботи основна увага приділялася саме тому, як сучасні ІТ-рішення можуть покращити клієнтський сервіс. Поступово стало зрозуміло, що проблема полягає не лише в технічній модернізації. Можна створити дуже

функціональний сервіс, але якщо клієнт не розуміє логіку роботи застосунку або не може швидко отримати допомогу, то загальне враження все одно буде негативним. Через це банки повинні думати не лише про технології, а й про те, як люди реально сприймають ці сервіси в повсякденному житті.

Цікаво й те, що конкуренція між банками зараз усе більше переходить саме у цифрову площину. Раніше банки конкурували кількістю відділень, відсотковими ставками чи масштабами діяльності. Зараз ситуація інша. Часто клієнт обирає банк просто через більш зручний застосунок або швидшу підтримку. І це дуже показово. Насправді це навіть трохи змінює саму структуру банківського ринку.

На мою думку, у найближчі роки саме якість цифрового сервісу буде одним із головних факторів конкурентоспроможності банків. Причому мова йде не лише про кількість функцій у застосунку. Значно важливішими стають простота, стабільність роботи, безпека та нормальна комунікація з клієнтом. Люди дуже швидко звикають до хорошого сервісу. Але ще швидше звикають іти туди, де їм простіше та комфортніше.

У результаті проведеного дослідження стало зрозуміло, що сучасні банківські технології вже стали невід'ємною частиною розвитку фінансової системи України. Без них подальший розвиток банківського сектору фактично неможливий. Але при цьому самих технологій недостатньо. Банкам доведеться шукати баланс між інноваціями, безпекою, доступністю сервісів та реальними потребами клієнтів. І, мабуть, саме це стане головним викликом для української банківської системи в найближчі роки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банківська система : підручник / [М. Крупка, Є. Андрушак, Н. Пайтра та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. М. Крупки. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2023. – 524 с. URL: https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/11/Bank_Syst_PIDRUCH_Krupka_Andrushchak_Paitra_2023.pdf (Дата звернення: 12.04.2026).
2. Банківська система: навч. посіб; Л. І. Катан, Н. І. Демчук, В. Г. Бабенко-Левада, Т. О. Журавльова; за ред. І. М. Мазур. Дніпро: Пороги, 2017. 444 с.
3. Береславська О. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації. Економіка та суспільство. 2024. № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99> (Дата звернення: 25.05.2026).
4. Бражник Л. В., Морозова П.І. Трансформація банківських послуг у цифровому середовищі: тенденції та виклики. Вісник Полтавського державного аграрного університету. Серія «Економіка, управління та фінанси» № 4 (2025). DOI: <https://doi.org/10.32782/pdau.eco.2025.4.11>
5. Булюк В. В. Динаміка структурних показників доходів і витрат банків України: об'єктивна реальність чи кон'юнктурні коливання. Приазовський економічний вісник. 2020. № 2 (19). С. 201-208.
6. Вареник Н. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? URL: <https://zn.ua/ukr/business/internet-banking-dlya-lyudini-chi-proti-neyi-.html> (Дата звернення: 18.04.2026).
7. Владика Ю. П., Безугла Л. С., Турова Л. Л. Здобутки та нові виклики у діяльності системно важливих банків в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. Вип. 42. С. 285-291.

8. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. Ефективна економіка. 2018. No 12. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/12_2018/86.pdf (Дата звернення: 30.04.2026).
9. Ковальова А.А. Трансформація банківської системи України під впливом цифрової економіки: проблеми та перспективи подальших перетворень: кваліфікаційна бакалаврська робота. – Суми: Сумський державний університет, 2021.
10. Копилова О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О., Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи. Економіка та суспільство. 2023. Випуск 50. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (Дата звернення: 01.04.2024)
11. Кретов, Д., & Міндова, О. (2024). Цифровізація банківського сектору України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Сталий розвиток економіки*, (2(49)), 223-228. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-49-35> (Дата звернення: 01.04.2024)
12. Кривич Я.М., Драницина А.О. Банківські інновації як фактор підвищення рівня довіри та лояльності клієнтів // Вісник Сумського державного університету. Серія: Економіка. – 2019. – № 3. – С. 33–38.
13. Малахова О.Л. Трансформація банківської галузі в цифровій екосистемі // *Розвиток банківських послуг та інновацій в умовах цифрової економіки*. – Київ: КНЕУ ім. Вадима Гетьмана, 2019. – С. 119–122.
14. Марич, М. (2024). Розвиток сучасних технологій банківського обслуговування населення. Економіка та суспільство, (68). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-206>
15. Марценюк О. В., Руда О. Л., Буяльська В. М. Тенденції ринку банківських послуг в умовах воєнного стану та у післявоєнному відновленні України. Агросвіт. 2024. № 6. С. 134-142.

16. Марценюк О. В., Руда О. Л., Буяльська В. М. Тенденції ринку банківських послуг в умовах воєнного стану та у післявоєнному відновленні України. Агросвіт. 2024. № 6. С. 134-142.

17. Міщенко В. І., Науменкова С. В. Вдосконалення механізмів управління операційними ризиками банку. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»: науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, червень 2022. № 25(53). С. 102–109.

18. Мулик Т. О., Мулик Я. І. Оцінка достатності капіталу вітчизняних банків як запорука їх надійності. Ефективна економіка. 2021. № 7. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2021/75.pdf (Дата звернення: 18.02.2026).

19. Національний банк України. Картковий ринок за дев'ять місяців 2024 року: частка безготівкових операцій продовжує зростати. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviy-rinok-za-devyat-misyatsiv-2024-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-prodovjuye-zrostaty> (Дата звернення: 01.04.2026).

20. Національний банк України. Кількість та сума безготівкових розрахунків платіжними картками у першому півріччі 2025 року зросли. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-ta-suma-bezgotivkovih-rozrahunkiv-platijnimi-kartkami-u-pershomu-pivrichchi-2025-roku-zrosli> (Дата звернення: 01.04.2026).

21. Національний банк України. Розвиток фінансового сектору. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy> (Дата звернення: 29.03.2026).

22. Національний банк України. Стратегія Національного банку України до 2025 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_NBU_2021-2022.pdf (Дата звернення: 30.03.2026).

23. Національний банк України. Шахрайство з платіжними картками у 2025 році: кількість випадків знизилася, сума збитків - зросла. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/shahraystvo-z-platijnimi-kartkami-u-2025-rotsi-kilkist-vipadkiv-znizilasya-suma-zbitkiv--zroslo> (Дата звернення: 02.04.2026).

24. Огієнко В. І., Боярко І. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків. *Фінансовий простір*. 2023. № 4 (12). С. 44-52.
25. Офіційний сайт Національного банку України. Статистика платіжного ринку України за 2024 рік та I півріччя 2025 року. URL: <https://bank.gov.ua> (Дата звернення: 01.04.2024)
26. Ощадбанк. Офіційний сайт. URL: <https://www.oschadbank.ua> (Дата звернення: 08.04.2026).
27. ПриватБанк. Офіційний сайт. URL: <https://privatbank.ua> (Дата звернення: 06.04.2026).
28. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (Дата звернення: 25.03.2026).
29. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 р. № 1591-IX (із змінами та доповненнями, регулювання концепції Open Banking в Україні). *Відомості Верховної Ради України*. 2022. № 18. ст. 127.
30. Стащук О.В., Мартинюк Р. Специфіка застосування когнітивних технологій та штучного інтелекту в сучасній банківській діяльності. *Економічний форум*. 2021. № 1(3). С. 134–138.
31. Стратегія розвитку фінансового сектору України : Офіційне видання Національного банку України. 2023. URL: <https://bank.gov.ua>
32. Шаренко М. С., Добрунова К. В. Open Banking в Україні: потенціал розвитку та переваги для споживачів. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2025. № 1. С. 552–556. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2025/02/94.pdf>
33. Шпильова В. О., Мазур В. В. Розвиток фінтНЕХ-технологій та їхній вплив на трансформацію роздрібного банківського бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 49. URL: <https://economyandsociety.in.ua>

34. Що таке Банкінг як послуга (BaaS)? URL: <https://payproglobal.com/uk/%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%96/%D1%89%D0%BE-%D1%82%D0%B0%D0%BA%D0%B5-%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D1%96%D0%BD%D0%B3-%D1%8F%D0%BA-%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0-baas/>
35. AI In Banking Market Size And Forecast. URL: <https://www.verifiedmarketresearch.com/product/ai-in-banking-market/> (Дата звернення: 03.04.2026).
36. Monobank. Офіційний сайт. URL: <https://www.monobank.ua> (Дата звернення: 07.05.2026).
37. Polasik M., Kotkowski R. The Open Banking Adoption Among Consumers in Europe: The Role of Privacy, Trust, and Digital Financial Inclusion. 2022. April 30. URL: <https://ssrn.com/abstract=4105648> (Дата звернення: 12.04.2026).
38. Sharmin, S., Prabha M., Johora F. T., Mohammad N., Hossain M. A. Open Banking and Information Service: A Strategic Relationship in the FinTech World. Open Journal of Business and Management, 2024. No. 12. P. 3743–3758. URL: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=136442> (Дата звернення: 12.04.2026).
39. World Bank. Digital Financial Services. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/digital-financial-services> (Дата звернення: 12.04.2026).
40. World Bank. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. URL: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex> (Дата звернення: 13.04.2026).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Динаміка безготівкових операцій в Україні у 2021-2025 роках

Рік	Кількість безготівкових операцій, млрд	Частка безготівкових операцій, %
2021	5,9	87,0
2022	6,5	90,1
2023	7,3	92,1
2024	8,1	94,0
2025	8,7	95,2

ДОДАТОК Б

Основні функції mobile banking у провідних банках України

Функція	Приват24	monobank	Ощад 24/7	Sense SuperApp
Перекази коштів	+	+	+	+
Оплата послуг	+	+	+	+
Відкриття депозитів	+	+	+	+
Онлайн-кредитування	+	+	+	+

ДОДАТОК В

Основні ризики цифрового банкінгу

Вид ризику	Характеристика
Фішинг	Отримання конфіденційних даних клієнтів
Соціальна інженерія	Маніпуляція користувачами
Кібератаки	Втручання у банківські системи
Технічні збої	Помилки роботи застосунків

Переваги та недоліки дистанційного банкінгу

Переваги	Недоліки
Швидкість операцій	Кіберризики
Доступність 24/7	Залежність від інтернету
Зручність	Ризики шахрайства

ДОДАТОК Г

Основні напрями розвитку банківських технологій

Напря́м	Характеристика
Mobile banking	Розвиток мобільних застосунків
Fintech	Інтеграція fintech-рішень
Штучний інтелект	Автоматизація сервісів
Big Data	Аналіз поведінки клієнтів