

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВАДИМА ГЕТЬМАНА

Факультет фінансів
Кафедра банківської справи та страхування

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
освітньо-професійна програма «Банківський бізнес»

Форма здобуття освіти: Очна (денна)

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему «Розвиток дистанційного банкінгу в Україні»

здобувача Каткової Катерини Володимирівни
(Прізвище, ім'я, по батькові)

_____ (підпис здобувача)

Науковий керівник:

канд.екон.наук, доцент,

~~к.е.н.~~ доцент кафедри банківської справи та страхування
(наукова ступінь, учене звання, посада)

Брегеда О.А.

_____ (підпис)

(Прізвище, ініціали)

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

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:

доктор економічних наук, професор _____ Примостка Л.О.

(підпис)

Київ 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ	6
1.1 Сутність, особливості та значення дистанційного банківського обслуговування	6
1.2 Види дистанційних банківських послуг: їх переваги та виклики.....	13
1.3 Правове регулювання дистанційного банкінгу в Україні	20
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....	28
2.1 Сучасний розвиток дистанційного банкінгу та його роль у трансформації банківського сектору України	28
2.2 Інноваційні технології, що використовуються українськими банками для дистанційного обслуговування клієнтів	40
2.3 Перспективи щодо подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні	47
ВИСНОВКИ	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний банківський сектор активно трансформується завдяки впровадженню дистанційного банківського обслуговування, що обумовлено стрімким розвитком інформаційних технологій та широким використанням мобільних пристроїв. Українські банки активно розвивають інтернет-банкінг, мобільні застосунки та інші цифрові інструменти, які дозволяють клієнтам отримувати банківські послуги дистанційно, особливо в умовах сучасного динамічного життя та посилених безпекових викликів. Дистанційне обслуговування стає ключовим фактором підвищення ефективності банків, розширення клієнтської бази та стимулювання інновацій у фінансовій сфері, а також суттєво впливає на зниження операційних витрат і посилення фінансової інклюзії. Водночас його стрімке поширення в Україні стикається з низкою викликів, таких як неповна гармонізація із законодавством ЄС, питання забезпечення кібербезпеки та удосконалення платіжної інфраструктури. Саме тому комплексне дослідження теоретичних засад дистанційного банкінгу, аналіз сучасного стану й визначення перспектив його розвитку мають особливу актуальність для української банківської системи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Науковці приділяють значну увагу проблематиці впровадження та розвитку дистанційного банківського обслуговування. Зокрема, в українській науковій літературі досліджуються питання організації віддалених каналів обслуговування, вплив інноваційних технологій на фінансові операції, правове регулювання електронних платежів, а також ризики, пов'язані з безпекою та конфіденційністю даних. Серед вітчизняних авторів, які розглядали зазначену проблематику, можна відзначити праці таких науковців: Л.А. Аврамчук, І.В. Ясковець, О.А. Брегеда, Х.Р. Петришин, Н.З. Блащук-Дев'яткіна, Н.В. Циганова, І.Б. Охрименко та ін. Водночас відчувається потреба у подальшій систематизації та розширенні наукового аналізу, зокрема з урахуванням сучасних

викликів, пов'язаних із цифровою трансформацією та глобальними тенденціями у банківській сфері.

Мета і завдання дослідження – ознайомлення з теоретичними аспектами дистанційного банкінгу, оцінка його стану в Україні, визначення основних проблем реалізації та перспектив, розробка рекомендацій щодо його подальшого розвитку.

Досягнення поставленої мети передбачає виконання таких завдань:

- розкрити сутність дистанційного банківського обслуговування, його особливості, переваги та недоліки;
- визначити класифікацію дистанційних банківських послуг;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення дистанційного банкінгу в Україні, оцінити його якість та достатність;
- проаналізувати сучасний стан дистанційного банкінгу в Україні;
- провести огляд інноваційних технологій, що використовуються українськими банками для дистанційного обслуговування клієнтів;
- оцінити перспективи подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Об'єкт дослідження – процеси організації та функціонування дистанційного банкінгу в Україні та світі.

Предмет дослідження – дистанційне банківське обслуговування клієнтів в Україні.

Методи дослідження. У процесі написання роботи були використані наступні методи: теоретичного узагальнення і систематизації – для формулювання сутності дистанційного банкінгу; порівняльного аналізу – для класифікації форм та виявлення їх переваг і викликів; нормативно-правового аналізу – для оцінки законодавчої бази; статистичного та графічного – для дослідження сучасного розвитку дистанційного банкінгу та динаміки безготівкових операцій; контент-аналізу – для огляду інноваційних технологій; прогнозування – для визначення перспектив розвитку; системного підходу – для узагальнення й інтеграції результатів дослідження.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Запропоновані рекомендації з модернізації ІТ-інфраструктури, посилення кібербезпеки, впровадження відкритого банкінгу та вдосконалення дистанційної ідентифікації можуть бути безпосередньо реалізовані в операційній діяльності банків для посилення їх конкурентоспроможності, підвищення рівня довіри клієнтів до онлайн-послуг і пришвидшення інтеграції вітчизняної фінансової екосистеми у європейський цифровий простір.

Інформаційна база дослідження. Публікації вітчизняних науковців і практиків у сфері дистанційного банківського обслуговування; офіційні публікації Національного банку України; нормативно-законодавча база, що стосується питань платіжних та електронних послуг; статистичні дані Національного банку України.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Робота викладена на 62 сторінках та містить 12 рисунків і список використаних джерел з 55 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність, особливості та значення дистанційного банківського обслуговування

Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) є сучасною формою взаємодії банку з клієнтами, яка передбачає надання фінансових послуг без фізичної присутності клієнта у відділенні банку, використовуючи переваги цифрових та телекомунікаційних технологій. Серед дослідників немає єдиного визначення цього поняття, тому воно розглядається з різних точок зору.

На думку Брегеда О.А., дистанційний банкінг розглядається як сукупність банківських послуг, що надаються за допомогою віддалених каналів доступу, таких як інтернет та мобільні пристрої. Особливий акцент автор робить на ролі технологій ідентифікації, зокрема системи BankID, яка дозволяє ефективно й безпечно ідентифікувати клієнтів у цифровому просторі, що особливо актуально у сучасних умовах швидкої цифровізації суспільства [1].

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

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

спростити взаємодію між банком і клієнтом, перетворивши її на зручну і доступну процедуру, доступну у будь-який час і в будь-якому місці [3].

Водночас, Брегеда О.А. в іншій своїй праці акцентує увагу на зростанні ролі штучного інтелекту та цифрових технологій у розвитку дистанційного банкінгу. На її думку, впровадження таких інновацій забезпечує не лише зручність та швидкість обслуговування, а й суттєво підвищує ефективність банківської діяльності, забезпечує глибшу персоналізацію послуг та посилює їх конкурентоспроможність [4].

Незважаючи на відмінності у формулюваннях, аналізовані визначення дистанційного банкінгу мають спільні риси. Всі автори погоджуються, що основними перевагами дистанційного банківського обслуговування є відсутність необхідності фізичної присутності клієнта, можливість швидкого та зручного доступу до фінансових послуг, а також підвищений рівень безпеки і захисту персональних даних.

Таким чином, дистанційний банкінг є комплексною системою, що включає технічні, організаційні та клієнтоорієнтовані складові, і виступає важливим фактором розвитку сучасних банківських установ.

Еволюція дистанційного банківського обслуговування тісно пов'язана з розвитком технологій та зміною поведінки споживачів фінансових послуг. На ранніх етапах альтернативою візиту до відділення стали телефакс та телефонні банківські послуги (телебанкінг) і банкомати, що з'явилися ще у 1960-1970-х роках у світі як перші технічні засоби дистанційного доступу до грошових коштів [5].

Справжній прорив відбувся наприкінці ХХ ст. з популяризацією Інтернету: стандартизація інтернет-технологій та здешевлення доступу до мережі сприяли появі систем інтернет-банкінгу та онлайн-банків без фізичних відділень. У світовій практиці вже в 1990-х роках банки почали пропонувати веб-інтерфейси для перегляду рахунків і здійснення транзакцій онлайн, а в 2000-х – мобільні додатки для смартфонів.

В Україні перші впровадження дистанційних сервісів також припадають на початок 2000-х років – прикладом є запуск системи «Приват24» одним із

найбільших банків, що ознаменувало старт ери інтернет-банкінгу в країні. Спочатку ДБО сприймалося як додаткова опція, але з часом стало невід'ємною частиною стратегії банків. Законодавче і нормативне середовище поступово адаптувалося до цих змін. На рівні ЄС ще у 2002 році було прийнято директиву про дистанційний маркетинг фінансових послуг, що створило умови для безпечного надання фінансових послуг онлайн [6].

В Україні важливим етапом стало впровадження норм щодо спрощення віддаленої роботи з клієнтами: зокрема, оновлений Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», що набрав чинності у 28 квітня 2020 р., прямо дозволив банкам здійснювати ідентифікацію та верифікацію нових клієнтів дистанційно без особистої присутності людини [7]. Це стало поворотним моментом: відкриття банківського рахунку чи отримання послуги онлайн перестало вимагати візиту до відділення, що особливо актуально в умовах пандемії COVID-19 та воєнних ризиків.

У 2020-2022 роках спостерігався вибуховий перехід на дистанційні канали обслуговування, прискорений карантинними обмеженнями: банки масово інвестували в мобільні застосунки, чат-боти, дистанційні канали підтримки клієнтів. Нині розвиток ДБО триває у напрямку підвищення зручності, безпеки транзакцій та інтеграції з фінтех-сервісами.

У перспективі очікується подальше згортання мережі стаціонарних відділень і перехід до переважно цифрового формату обслуговування, що вже відбувається: за даними досліджень, кількість банківських відділень у світі та в Україні скорочується, тоді як обсяги безготівкових операцій щороку зростають [8].

Таким чином, історія розвитку ДБО – це шлях від паперових транзакцій у залі банку до миттєвих операцій у кілька кліків з будь-якої точки, підтверджений і еволюцією технологій, і змінами регуляторної бази.

Масове запровадження дистанційного банківського обслуговування суттєво вплинуло як на споживачів фінансових послуг, так і на сам банківський сектор.

Дистанційні канали обслуговування значно підвищили зручність та доступність банківських послуг для широких верств населення.

По-перше, вони забезпечують ощадження часу і зусиль клієнтів: більшість типових операцій – перекази, оплата рахунків, відкриття депозиту – можуть бути здійснені онлайн 24/7, без потреби стояти в черзі у відділенні. Якщо раніше для розв’язання фінансових питань потрібно було відвідати банк особисто, то тепер усі послуги можна отримати віддалено, що дозволяє відкривати рахунки, оформлювати позики, здійснювати платежі, не відвідуючи відділення.

По-друге, ДБО розширює географічну та соціальну доступність фінансових послуг. Жителі віддалених регіонів, сільських місцевостей, люди з обмеженою мобільністю отримали змогу користуватися банківськими продуктами через Інтернет чи телефон там, де відсутні банківські офіси. Це сприяє фінансовій інклюзії: за даними Світового банку, цифрові фінансові сервіси дозволяють обслуговувати раніше незалучених клієнтів з меншими витратами, швидше та прозоріше, адаптуючи послуги під їх потреби [9].

По-третє, дистанційні сервіси підвищують безпеку і надійність отримання послуг у кризових умовах. Наприклад, під час пандемії COVID-19 та в період воєнних загроз в Україні НБУ прямо закликав громадян по можливості обирати дистанційне обслуговування замість походів до відділень, адже безготівкові платежі та онлайн-банкінг дозволяють безпечно здійснювати необхідні операції, мінімізуючи фізичні контакти та ризики для життя. В умовах ракетних ударів по інфраструктурі саме віддалені канали забезпечували безперервність розрахунків: як зазначає НБУ, «касові операції здійснюються у штатному режимі через POS-термінали та віддалені канали обслуговування (мобільний та інтернет-банкінг)», тому навіть за зачинених відділень магазини і заправки продовжували приймати оплату картками [10].

Статистичні дані підтверджують зростання ролі ДБО для населення. Частка користувачів інтернет- і мобільного банкінгу неухильно збільшується: якщо у 2020 році близько 53% дорослого населення України активно користувалися цифровими банківськими послугами, то у 2021 році – вже 60%, у 2022 – 63%, а станом на 2023

рік – дві третини населення (66%) залучені до дистанційного банкінгу. Особливо активно ці канали освоює молодше покоління: серед українців віком 18–39 років близько 70% є активними користувачами онлайн-фінансів. В старших вікових групах рівень користування нижчий, але також поступово зростає, що вказує на загальну цифровізацію фінансових звичок.

Показово, що серед власників банківських платіжних карток 94% уже використовують дистанційні канали для здійснення операцій, причому половина з них планує повністю перейти на цифровий банкінг у найближчі роки [8].

Переваги для клієнтів очевидні: швидкість операцій (переказ за секунди), постійний доступ до рахунків, прозорість (електронні квитанції), можливість вибору кращих умов (онлайн-сервіси спрощують порівняння тарифів і продуктів банків). Таким чином, ДБО підвищує задоволеність клієнтів і стимулює їх активніше користуватися фінансовими послугами, що загалом позитивно позначається на рівні фінансової активності населення.

За оцінками МВФ, поширення цифрових фінансових послуг сприяє включенню у фінансову систему раніше неохоплених верств, що є важливим фактором економічного розвитку [9].

Для комерційних банків перехід до дистанційних форм обслуговування клієнтів має стратегічне значення з точки зору ефективності, конкурентоспроможності та розширення ринку.

По-перше, ДБО забезпечує оптимізацію витрат і підвищення операційної ефективності банків. Витрати на утримання розгалуженої мережі відділень, касирів, паперовий документообіг значно вищі, ніж на підтримку ІТ-інфраструктури для онлайн-сервісів. Широке впровадження електронних каналів дозволило банкам скоротити рутинні операції у відділеннях – дослідження відзначають відчутне «зменшення обсягу роботи на касі, оскільки типові операції переважно перейшли в онлайн», а багато фізичних та географічних обмежень були усунені. Це означає, що один і той самий обсяг транзакцій банк може опрацювати з меншими затратами, автоматизовано, без участі співробітників, що підвищує

продуктивність. Цифрові канали також уможливають масштабування бізнесу – обслуговувати більше клієнтів без пропорційного збільшення штату.

По-друге, дистанційне обслуговування відкрило для банків нові ринкові сегменти та розширило клієнтську базу. Завдяки онлайн-доступу банки можуть залучати клієнтів за межами традиційної зони присутності – з інших регіонів чи навіть країн.

Крім того, технології дозволили адаптувати продуктові пропозиції під різні категорії клієнтів і навіть під індивідуальні потреби, на основі аналізу даних про поведінку користувачів. Як наслідок, з'явилися можливості таргетувати молодь, фрілансерів, малий бізнес, які раніше могли уникати традиційних банків. Банківські аналітики відзначають, що нові цифрові гравці (необанки) примусили традиційні банки активніше розвивати власні дистанційні сервіси, аби не втратити клієнтів, для яких важливі мобільність та швидкість обслуговування [10].

По-третє, ДБО сприяє зростанню доходів банків та комісійних надходжень шляхом стимулювання безготівкових платежів і частішого використання послуг. Чим зручніше і доступніше сервіс – тим більш схильні клієнти здійснювати операції (оплати, перекази, інвестиції) саме через банк. Статистика вказує, що у 2019–2023 рр. в Україні обсяг безготівкових платежів зростав щорічно двозначними темпами, і на кінець цього періоду близько 90% усіх транзакцій за кількістю – це безготівкові операції, більшість із яких проходить саме через дистанційні канали (термінали, мобільні додатки). Банки отримують комісійну вигоду від кожної такої операції, а також економлять на обробці готівки.

По-четверте, дистанційні канали дають банкам конкурентні переваги та імпульс до інновацій. Ті установи, які раніше інвестували в якісні онлайн-сервіси, змогли підвищити лояльність існуючих клієнтів і залучити нових, відкусивши частку ринку у менш технологічних конкурентів. Наприклад, досвід цифрових банків (Monobank та ін.) показав, що клієнти готові довіряти фінансовим установам без фізичних відділень, якщо ті пропонують зручний мобільний застосунок і цілодобову підтримку [8]. У відповідь більшість традиційних банків України також прискорили цифрову трансформацію, запровадивши сучасні інтернет-банкінги і

мобільні застосунки, інтеграцію з сервісом «Дія» для віддаленого підписання документів тощо.

Регулятор і професійні асоціації наголошують, що розвиток ДБО є стратегічно пріоритетним напрямом для банків. Зокрема, Асоціація українських банків та Незалежна асоціація банків України у своїх оглядах зазначають, що інвестиції в IT-інфраструктуру і дистанційні сервіси – запорука підвищення конкурентоспроможності банку на сучасному ринку. Дослідження також пов'язують розвиток ДБО з підвищенням стійкості банківської системи: у кризові періоди банки з налагодженими дистанційними каналами продовжують обслуговувати клієнтів майже безперебійно, зберігаючи довіру і запобігаючи відтоку коштів. В умовах пандемії та війни дистанційні технології фактично підтримали безперервну роботу банківської системи України [11].

У сучасних умовах цифровізації банківського сектора важливо окреслити відмінності між традиційним і дистанційним банкінгом з метою визначення напрямків подальшої оптимізації банківських послуг. Традиційну модель обслуговування характеризує необхідність фізичної присутності клієнта, обмежені часові рамки і високі експлуатаційні витрати. Дистанційний банкінг, навпаки, забезпечує оперативне виконання операцій, зручний доступ і можливість масштабування обслуговування завдяки використанню сучасних цифрових технологій.

Дистанційне банківське обслуговування перевершує традиційне за більшістю параметрів, включаючи швидкість, зручність і охоплення клієнтів. Проте традиційна модель залишається незамінною для надання персоналізованих консультацій і послуг, що потребують безпосередньої присутності. Оптимальним підходом є гібридна модель, коли базові операції здійснюються через дистанційні канали, а у відділеннях банку надається спеціалізована підтримка для складних фінансових продуктів, що дозволяє максимально задовольнити потреби різних сегментів клієнтів [10].

1.2 Види дистанційних банківських послуг: їх переваги та виклики

Сучасна банківська система активно інтегрує цифрові технології у надання фінансових послуг, що дозволяє створити єдину цифрову платформу для дистанційного обслуговування. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій спричинив появу численних каналів дистанційного банківського обслуговування, кожен з яких має свої особливості, функціональні можливості та специфіку використання. Зокрема, виділяють такі форми ДБО: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, відеобанкінг, телефонний банкінг, обслуговування через банкомати та термінали самообслуговування, безконтактні платежі тощо. Такий розподіл дозволяє банкам не лише забезпечувати оперативність і доступність обслуговування, а й відповідати на різноманітні потреби сучасних клієнтів.

Інтернет-банкінг – це сучасна та найбільш прогресивна технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої клієнт отримує доступ до своїх рахунків і може здійснювати операції через мережу Інтернет з будь-якого підключеного пристрою. Фактично інтернет-банкінг надає можливість користуватися основними банківськими послугами онлайн: перегляд балансу та виписок, переказ коштів між рахунками і на інші рахунки, оплата рахунків (комунальних послуг, зв'язку тощо), відкриття депозитів, погашення кредитів, валютні операції, замовлення виписок та багато інших банківських операцій. Сервіси інтернет-банкінгу доступні через веб-браузер на комп'ютері чи ноутбучі, тому клієнт може працювати зі своїми рахунками 24/7 без відвідування відділення. Для використання інтернет-банкінгу потрібні підключення до інтернету та авторизація (логін, пароль, часто додаткова перевірка через SMS). Основною перевагою інтернет-банкінгу є його зручність і доступність, адже клієнт не прив'язаний до місця або часу роботи банку. Водночас типові ризики інтернет-банкінгу пов'язані з кібербезпекою – існує загроза несанкціонованого доступу або хакерської атаки на обліковий запис користувача. Тому банки впроваджують засоби

захисту (двофакторна автентифікація, шифрування, моніторинг транзакцій тощо) для безпечного користування інтернет-банкінгом.

Мобільний банкінг – це технологія ДБО, що передбачає встановлення на смартфон або планшет клієнта спеціального мобільного застосунку банку. За функціональністю сучасний мобільний банкінг майже не поступається інтернет-банкінгу: через додаток клієнт може цілодобово переказувати кошти, здійснювати платежі, переглядати стан рахунків, поповнювати мобільний телефон, оплачувати комунальні послуги, блокувати чи розблокувати платіжні картки, отримувати сповіщення про здійснені операції та інші сервісні повідомлення. Мобільний додаток перетворює телефон на інструмент платежу, подібний до банківської картки, що дає змогу оплачувати покупки онлайн і офлайн. Переваги мобільного банкінгу – у його портативності та швидкості: смартфон завжди під рукою, а інтерфейс додатку оптимізований для швидкого виконання типових операцій. До потенційних обмежень належить залежність від наявності сучасного смартфона та доступу до Інтернету: клієнти, які не мають смартфона або навичок роботи з ним, не зможуть повністю скористатися мобільним банкінгом. Однак наразі рівень проникнення смартфонів і мобільного інтернету постійно зростає, що розширює аудиторію мобільних фінансових послуг.

Відеобанкінг – це інноваційна форма дистанційного банківського обслуговування, що використовує канали відеозв'язку для надання послуг клієнтам. Ця технологія вважається найбільш технологічно складною серед систем віддаленого банкінгу. Відеобанкінг реалізується, як правило, за допомогою спеціальних терміналів з відеокамерою та екраном (так звані “відеокіоски”) або через відеочат у мобільному/веб-застосунку банку. Клієнт може в режимі реального часу поспілкуватися з співробітником банку через відеозв'язок та отримати консультацію чи здійснити операцію без фізичного візиту до відділення. Наприклад, встановлені у торговельних центрах відеотермінали дозволяють клієнту при потребі під'єднатися до менеджера банку і провести практично будь-яку операцію зі свого рахунку дистанційно. Відеобанкінг фактично створює віртуальне відділення: у спеціальних зонах самообслуговування відсутній

персонал, але клієнти за потреби можуть отримати повноцінне обслуговування через відеоконференцію. Переваги відеобанкінгу – у поєднанні особистого спілкування з банківським фахівцем і віддаленого доступу, що підвищує рівень довіри клієнтів і дозволяє вирішувати складні питання онлайн. Головними викликами залишаються висока вартість впровадження таких систем, необхідність якісної інфраструктури (швидкого інтернету, обладнання) та готовність клієнтів користуватися відеосервісами. Наразі відеобанкінг лише починає впроваджуватися окремими банками як перспективний напрям розвитку ДБО.

Телефонний банкінг (телебанкінг) – це вид ДБО, що дозволяє отримувати інформацію про стан рахунків та виконувати окремі операції за допомогою телефонного зв'язку. Найпростіша форма телефонного банкінгу – це автоматизовані довідкові сервіси: клієнт телефонує на спеціальний номер і, використовуючи голосове меню, може дізнатися залишок на рахунку, останні транзакції, курси валют тощо. Більш розвинений телефонний банкінг передбачає спілкування з оператором кол-центру або інтерактивною голосовою системою для здійснення платежів чи переказів. Для ідентифікації клієнта використовуються кодові слова або PIN-коди, іноді додаткові методи безпеки. Основна перевага телефонного банкінгу – доступність для клієнтів, які не мають інтернету, адже достатньо звичайного телефону. Водночас функціональність телефонного банкінгу є обмеженою: складно виконувати комплексні операції, неможливо отримати візуальні дані, а успіх операції залежить від кваліфікації оператора і чіткості ідентифікації клієнта. За допомогою телефонного банкінгу зазвичай не можна повністю управляти рахунками або відстежувати всі транзакції. Сьогодні телефонний банкінг поступово витісняється більш зручними каналами, але як резервний канал обслуговування він продовжує використовуватися (зокрема, для людей похилого віку або в разі відсутності інтернет-доступу).

Банкомати (АТМ) та інші термінали самообслуговування є важливими каналами дистанційного обслуговування, що поєднують електронні технології з фізичною присутністю пристрою. Спочатку банкомати створювалися для цілодобової видачі готівки без участі касира. Нині ж сучасні банкомати та кіоски

самообслуговування надають широкий спектр послуг: здійснення платежів (наприклад, поповнення мобільного телефону, оплата інтернету, комунальних послуг), переказ коштів між рахунками, приймання готівки на рахунок, погашення заборгованості за кредитними картками, друк міні-виписок та довідок про стан рахунку тощо. Таким чином, багато операцій, які раніше вимагали відвідування каси у відділенні, зараз клієнт може виконати самостійно через меню банкомата або інформаційного кіоску. Банки розміщують банкомати і термінали в відділеннях, торговельних центрах, супермаркетах, на вокзалах та інших людних місцях, забезпечуючи широку доступність цих послуг. Переваги обслуговування через банкомати – це швидкість базових операцій, доступ 24/7, розвантаження черг у відділеннях, а також відносно низька вартість обробки стандартних операцій для банку. До недоліків можна віднести обмеженість функцій у порівнянні з повноцінним інтернет- чи мобільним банкінгом та залежність від фізичної наявності пристрою поблизу клієнта. Також актуальними є питання безпеки: випадки мошенництва з банкоматами вимагають постійного посилення захисту і моніторингу. Незважаючи на ці виклики, мережа банкоматів і терміналів в Україні активно розвивається. За даними НБУ, станом на 2025 рік в торговельних і сервісних мережах було встановлено понад 517 тис. платіжних терміналів – в півтора рази більше, ніж п'ятьма роками раніше, що відображає тенденцію до поширення самообслуговування в банківській сфері [12].

Безконтактні платежі – це дистанційний платіжний сервіс, що дозволяє здійснювати розрахунки без фізичного контакту між платіжним засобом і терміналом. До цієї категорії належать розрахунки з використанням безконтактних банківських карток, а також мобільні гаманці на смартфоні – сервіси на кшталт Apple Pay та Google Pay, які застосовують NFC-технологію. При безконтактній оплаті клієнту достатньо піднести картку або смартфон до зчитувального пристрою POS-терміналу, і транзакція виконується за лічені секунди. Безконтактні платежі значно спрощують процес оплати товарів і послуг, особливо дрібних покупок, оскільки не потрібно вставляти картку в термінал чи передавати її касиру; до певного ліміту навіть не потребується введення PIN-коду. Окремим різновидом

безконтактного банкінгу є QR-банкінг – здійснення платежів шляхом сканування QR-кодів камерою смартфона. Для цього на екрані терміналу або рахунку продавця відображається QR-код, який містить платіжні реквізити, а клієнт сканує його через мобільний додаток банку. Перевага QR-банкінгу в тому, що для оплати не потрібні ні готівка, ні навіть платіжна картка – достатньо смартфона. Безконтактні платежі набули особливого поширення останніми роками, що було стимульовано як технологічним прогресом, так і санітарними вимогами (пандемія COVID-19 підвищила попит на безконтактні розрахунки). Основні переваги цього каналу ДБО – швидкість та зручність оплати, підвищена гігієнічність, а також безпека транзакцій завдяки використанню токенизації та інших захисних механізмів. Викликом залишається забезпечення сумісності стандартів та необхідність підвищення цифрової грамотності деяких верств населення для користування смартфонами і додатками [13].

У контексті оптимізації цифрових банківських послуг також важливо провести класифікацію дистанційного банкінгу за цільовою аудиторією, що дозволяє адаптувати сервіс до специфічних потреб різних груп користувачів та забезпечити більш ефективне управління фінансовими потоками. Розподіл послуг за цільовою аудиторією сприяє створенню спеціалізованих рішень, які враховують як особливості повсякденної взаємодії роздрібних клієнтів із банківськими системами, так і вимоги корпоративних та державних структур щодо масштабності операцій, інтеграції з електронними системами документообігу та забезпечення високих стандартів безпеки.

Послуги, орієнтовані на роздрібних клієнтів, спрямовані на забезпечення максимальної зручності, оперативності та доступності обслуговування. До них належать стандартні операції, такі як перегляд балансу, здійснення платежів, поповнення рахунків, а також надання консультацій через цифрові канали. Таке обслуговування створює умови для швидкого реагування на поточні фінансові потреби клієнтів.

Для корпоративного сектору характерні вимоги до проведення великомасштабних транзакцій і інтеграції дистанційного обслуговування з

системами електронного документообігу та бухгалтерського обліку. Послуги для корпоративного сектору включають спеціалізовані сервіси, що дозволяють управляти фінансовими потоками, здійснювати централізований контроль над операціями та забезпечувати оперативну взаємодію між різними підрозділами підприємства. Завдяки таким рішенням банки здатні задовольнити потреби бізнесу в швидкому, безпечному та інтегрованому обслуговуванні [14].

Державний сектор відзначається особливою потребою у взаємодії з державними електронними сервісами, забезпеченні високого рівня безпеки операцій та інтеграції з платформами електронного урядування. Послуги для державного сектору розробляються з урахуванням специфічних нормативних вимог та стандартів, встановлених державою, що дозволяє забезпечити як захист інформації, так і ефективне управління державними фінансами.

Окрім вищезазначених переваг, дистанційні банківські послуги ще мають такі важливі сильні сторони:

1. Розвиток ДБО сприяє формуванню екосистеми, в якій банківські послуги інтегровані з іншими цифровими сервісами, забезпечуючи таким чином широку інтеграцію з цифровою економікою. Наприклад, впровадження системи BankID Національним банком України дозволило банкам виступати провайдером електронної ідентифікації – клієнти можуть через свій банк підтвердити особу для отримання державних е-послуг або доступу до сервісів інших установ. Це інтегрує банківське обслуговування з системою електронного урядування та онлайн-торгівлею. Крім того, дистанційний банкінг легко поєднується з фінтех-рішеннями: мобільні гаманці, P2P-платформи, електронна комерція. ДБО є нерозривною частиною цифрової економіки, забезпечуючи її фінансову основу.

2. Завдяки цифровим каналам банківська бізнес-модель набуває масштабованості та гнучкості, що дозволяє обслуговувати значно більше клієнтів без пропорційного збільшення витрат. Це означає, що банк може масштабувати бізнес, виходити на нові ринки через інтернет, пропонувати послуги клієнтам у найвіддаленіших куточках. Крім того, впровадження нових продуктів у цифровому форматі відбувається швидше: достатньо оновити програмне забезпечення, і всі

клієнти одразу отримують доступ до нової послуги. Це дає конкурентну перевагу в швидкості інновацій.

Попри значні переваги, дистанційні банківські послуги стикаються з низкою викликів та ризиків, які потребують уваги банків і регуляторів. Основні з яких:

1. Надійність дистанційних послуг тісно залежить від стабільної роботи IT-інфраструктури, зокрема серверів, каналів зв'язку та програмного забезпечення, що може створювати проблеми з безперервністю сервісу. Збій у роботі дата-центру чи телекомунікацій може призвести до тимчасової недоступності онлайн-банкінгу або платіжних систем. Для банків стоїть завдання забезпечити безперебійну роботу систем 24/7, створювати резервні копії, дублюючі канали зв'язку, системи аварійного відновлення. В деяких регіонах також лишається проблема нерівномірного доступу до інтернету: клієнти у віддалених селах чи зонах з поганим покриттям можуть бути обмежені у користуванні ДБО через повільний інтернет.

2. Впровадження цифрових послуг потребує адаптації нормативної бази та вирішення регуляторних питань, пов'язаних із ідентифікацією клієнтів. Потрібно врегулювати питання електронної ідентифікації, електронного підпису, захисту персональних даних, дистанційного відкриття рахунків тощо. Регулятор в Україні здійснює кроки в цьому напрямі – так, у 2015 р. було запроваджено систему BankID для віддаленої верифікації особи клієнта банку, а законодавство визнало юридичну силу електронного підпису, що дозволяє оформлювати договори онлайн. Однак банки все ще повинні враховувати вимоги фінансового моніторингу при дистанційному відкритті рахунків, дотримуватися лімітів на анонімні операції тощо. Регуляторні зміни зазвичай запізнюються за технологічними новаціями, тому цей виклик залишається актуальним – необхідно оновлювати нормативну базу синхронно з розвитком цифрових продуктів.

3. Не всі клієнти однаково готові до переходу в онлайн. Частина населення (особливо старшого віку або з низьким рівнем комп'ютерної грамотності) відчуває труднощі при користуванні інтернет-банкінгом або банкоматами. Існує психологічний бар'єр – недовіра до «невидимих» грошей, страх зробити помилку

онлайн або стати жертвою шахраїв. Для подолання цього банкам і державі важливо інвестувати в підвищення цифрової грамотності населення: проводити навчальні програми, інформаційні кампанії, створювати максимально прості і дружні до користувача інтерфейси. Лише за умови, що клієнти відчуватимуть себе впевнено і безпечно в цифровому середовищі, дистанційний банкінг зможе реалізувати свій повний потенціал.

4. Технічні та операційні ризики включають помилки або баги в програмному забезпеченні, які можуть призводити до збоїв у проведенні операцій та некоректного відображення інформації про рахунок. Хоча такі випадки трапляються рідко, вони підривають довіру клієнтів. Банки мають забезпечувати високу якість ІТ-розробок і тестування, а також мати план дій на випадок технічних проблем (наприклад, оперативно інформувати клієнтів про збій і прогнозований час відновлення роботи систем).

1.3 Правове регулювання дистанційного банкінгу в Україні

Правове регулювання дистанційного банкінгу в Україні базується на сукупності законів та нормативних актів, які визначають засади діяльності банків і надання ними послуг у електронному форматі.

Ключовими є Закони України «Про банки і банківську діяльність» №2121-ІІ від 07.12.2000р. [15] та «Про Національний банк України» № 679-ХІV від 20.05.1999р. [16], що встановлюють загальні принципи функціонування банківської системи та повноваження НБУ як регулятора. Хоча ці закони охоплюють дистанційну роботу банків у межах ліцензованих послуг, вони не містять спеціальної термінології щодо електронних банківських послуг, тобто прямо не визначають інтернет-банкінг чи мобільний банкінг.

Спеціальне правове поле для дистанційних платіжних послуг довгий час визначав Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні»

№2346-III від 05.04.2001р. [17]. Однак із розвитком технологій він став застарілим і не відповідав сучасним вимогам та кращим світовим практикам. У відповідь було ухвалено прогресивний Закон України «Про платіжні послуги» №1591-IX, що набув чинності 1 серпня 2022 року [18].

Новий закон запроваджує актуальні поняття та правила здійснення платіжних операцій, встановлює вичерпний перелік платіжних послуг і вимоги до їх надавачів, а також змінює застарілі підходи до регулювання платіжного ринку. Важливо, що цей закон гармонізований з європейськими нормами – зокрема, враховує положення Другої платіжної директиви ЄС (PSD2) та Директиви ЄС про електронні гроші (EMD). Таким чином, закладено правову основу для інтеграції українського платіжного ринку з європейським та впровадження концепції відкритого банкінгу в Україні [19].

Окрім того, значну роль у забезпеченні юридично значущих електронних транзакцій відіграють закони у сфері електронного документообігу та ідентифікації. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» №851-IV від 22.05.2003р. [20] надав електронним документам таку ж юридичну силу, як і паперовим, що створило основу для дистанційного обміну документами між банком і клієнтом.

Для підтвердження достовірності таких документів застосовувався Закон України «Про електронний цифровий підпис», який діяв до 2017 року. Йому на зміну прийшов сучасний Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» №2155-VII від 05.10.2017р., [21] що впровадив європейські підходи у сфері електронної ідентифікації та підпису. Цей закон розкрив багато нових понять щодо електронних послуг та порядку їх надання, фактично запровадивши в Україні інфраструктуру кваліфікованих електронних підписів і печаток, необхідних для дистанційного банківського обслуговування.

Таким чином, на законодавчому рівні сформовано базис, який дозволяє банкам надавати послуги дистанційно із дотриманням вимог закону.

Важливим підґрунтям є й підзаконні акти Національного банку: зокрема, Інструкція про безготівкові розрахунки в національній валюті затверджена

постановою НБУ №22 від 21.01.2004, яка регулювала порядок здійснення безготівкових платежів, включно з електронними розрахунками (втратила чинність 27.05.2022) [22]. НБУ також надавав роз'яснення щодо інтернет-банкінгу – наприклад, у листі Департаменту платіжних систем НБУ №25-112/1151-6023 від 13.06.2007 р. «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» [23] було вперше наведено визначення програмного продукту «Інтернет-банкінг» та роз'яснено особливості його використання. У сукупності ця нормативно-правова база встановлює правові рамки для дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Національний банк України відіграє провідну роль у регулюванні дистанційного банкінгу, виступаючи основним органом, що контролює діяльність банків у цій сфері. Відповідно до закону про НБУ, він наділений повноваженнями видавати нормативно-правові акти з питань діяльності банків та платіжних систем, тому саме НБУ встановлює обов'язкові правила гри для дистанційного обслуговування.

Зокрема, НБУ розробляє та затверджує підзаконні акти, які деталізують виконання законів у сфері електронних платежів і банківських онлайн-послуг. Прикладом є згадана Інструкція про безготівкові розрахунки, положення про електронні гроші, про дистанційну ідентифікацію клієнтів тощо. НБУ також здійснює нагляд за дотриманням банками вимог інформаційної безпеки та захисту даних клієнтів. Так, стаття 60 Закону «Про банки і банківську діяльність» покладає на Нацбанк обов'язок встановлювати порядок зберігання та захисту банківської таємниці, що включає персональні дані клієнтів і їхні рахунки [15].

У 2022 році НБУ суттєво посилив вимоги з кібербезпеки для банків, унормувавши організацію системи кіберзахисту в банківській системі України. Нові правила, затверджені постановою Правління НБУ №178 від 12.08.2022 р., визначають основні засади функціонування системи кіберзахисту, принципи обміну інформацією між Центром кіберзахисту НБУ і банками, вимоги до захисту критичної ІТ-інфраструктури та проведення незалежного аудиту інформаційної безпеки банків [24].

Таким чином регулятор реагує на зростаючі кіберзагрози і запроваджує єдині стандарти безпеки для всіх учасників ринку. Окрім контролю за безпекою платежів, НБУ стимулює впровадження нових цифрових технологій у банківському секторі. Згідно із новим законом про платіжні послуги, Нацбанк отримав право створювати регуляторні «пісочниці» для тестування інноваційних фінтех-продуктів та навіть емітувати власну цифрову валюту (е-гривню) [19].

НБУ вже реалізує ці повноваження: так, запущено Регуляторну платформу НБУ для апробації інновацій, а питання випуску цифрової валюти перебуває в стадії дослідження. Контролюючи діяльність банків і небанківських установ на платіжному ринку, регулятор також готує нормативну базу для впровадження відкритого банкінгу. У серпні 2023 року НБУ схвалив Концепцію відкритого банкінгу, яка окреслює етапи впровадження API для обміну даними між постачальниками платіжних послуг. НБУ працює спільно з банками та фінтех-компаніями над стандартами API. В рамках цього процесу НБУ приділяє особливу увагу захисту прав споживачів та безпеці даних: регулятор підкреслює, що забезпечить високий рівень захисту користувачів і їхньої інформації при запуску відкритого банкінгу [25]. Отже, Національний банк виконує двоєдину роль – з одного боку, контролює і обмежує ризики дистанційного банкінгу (через наглядові та регуляторні механізми), а з іншого – виступає двигуном інновацій, впроваджуючи нові стандарти і технології для розвитку цієї сфери.

Українське законодавство про дистанційний банкінг останніми роками активно гармонізується з нормами ЄС, що зумовлено як внутрішніми потребами ринку, так і зовнішніми зобов'язаннями України в межах євроінтеграції. Прийняття Закону «Про платіжні послуги» 2021 року стало ключовим кроком на шляху до імплементації європейських стандартів у платіжній сфері [19]. Цей закон впровадив положення PSD2 – другої платіжної директиви ЄС, яка вимагає відкриття банками доступу до платіжних рахунків для сторонніх постачальників послуг за згодою клієнтів, тим самим легалізуючи концепцію відкритого банкінгу. В результаті, український ринок отримав правові механізми для появи нових гравців – fintech-компаній, платіжних інституцій тощо, а споживачі – можливість користуватися

інноваційними сервісами на зразок ініціювання платежів третіми сторонами та агрегаторів рахунків.

Впровадження відкритого банкінгу в Україні відбувається поетапно і орієнтоване на кращі європейські практики. Згідно із законом, банки та інші надавачі платіжних послуг, що ведуть рахунки, будуть зобов'язані відкрити API для авторизованих третіх осіб з серпня 2025 року – саме з цієї дати вони мають надавати доступ до інформації про рахунки клієнтів та можливість ініціювати платежі за умови згоди клієнта [25]. Для підготовки до цього, НБУ у 2023 році затвердив Концепцію відкритого банкінгу та опублікував план заходів: до кінця 2023 р. розробити першу версію технічних специфікацій API, у 2024 р. провести тестування на обмеженій кількості учасників, а в 3-му кварталі 2025 р. розпочати пілотне впровадження перед повноцінним запуском з 1 серпня 2025 р.. При цьому українські стандарти API розробляються з урахуванням європейських – зокрема, береться за основу специфікація Berlin Group, що широко застосовується в ЄС [26].

Гармонізація торкнулася й інших аспектів дистанційного банкінгу. Питання захисту персональних даних клієнтів є надзвичайно важливим у цифрову еру, і Україна приводить своє законодавство у відповідність до європейського Регламенту GDPR. Нині діє Закон України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01.06.2010, але в парламенті підготовлено нову редакцію закону (законопроект №8153, зареєстрований у жовтні 2022 р.), яка покликана імплементувати вимоги GDPR у національне право. Зокрема, пропонується розширити права суб'єктів даних, впровадити принципи прозорості та мінімізації даних, а також створити незалежний наглядовий орган – Національну комісію з питань захисту персональних даних, як того вимагають європейські стандарти.

Отримання Україною статусу кандидата в члени ЄС у 2022 році надало додаткового імпульсу цим реформам, адже адаптація законодавства у сфері персональних даних і платіжних послуг стала однією з умов інтеграції [27]. Важливо відзначити, що НБУ і українські банки вже зараз враховують міжнародні рекомендації щодо розвитку цифрового банкінгу.

Зокрема, регулятор наголошує на принципах взаємної вигоди та недискримінації учасників відкритого банкінгу, пріоритетності згоди користувача при обміні даними, а також на необхідності високих стандартів кібербезпеки – ці підходи відповідають як європейським вимогам PSD2/GDPR, так і рекомендаціям Базельського комітету з питань відкритого банкінгу. У звіті Базельського комітету 2019 р. підкреслюється, що для успішного впровадження Open Banking регуляторам слід забезпечити надійний захист даних, скоординувати різні галузеві правила та врахувати потенційні ризики підключення третіх сторін [28]. Українське законодавство рухається саме в цьому напрямі – через імплементацію євростандартів створюються умови, за яких дистанційний банкінг в Україні відповідатиме найкращим практикам ЄС як у частині інновацій, так і у частині безпеки.

Попри значний прогрес у нормативному забезпеченні дистанційного банкінгу, залишаються певні проблемні аспекти та виклики, які потребують подальшого вирішення. По-перше, законодавча база традиційно відставала від стрімкого розвитку фінансових технологій. Як відзначають дослідники, ще донедавна багато новітніх електронних банківських послуг надавалися поза межами прямого регулювання, оскільки існуючі норми не встигали охопити всі інноваційні інструменти.

Прийняття закону про платіжні послуги частково усунуло цю прогалину, але тепер актуальним є завдання імплементації його норм на практиці. Необхідно розробити підзаконні акти для повноцінної роботи нового платіжного ринку – зокрема, стандарти відкритих API, порядок авторизації нових учасників (наприклад, операторів послуг ініціювання платежів та інформаційних сервісів) та механізми взаємодії банків з небанківськими провайдерами. Наразі бракує деталізованих правил щодо взаємовідносин «банк–ТРР», зокрема розподілу відповідальності у разі фінансових втрат чи витоку даних при участі третьої сторони. Цю проблему ідентифікують і міжнародні експерти: одне з ключових питань відкритого банкінгу – визначення, хто несе відповідальність у разі помилкових операцій або компрометації даних [28].

По-друге, залишається викликом забезпечення кібербезпеки та довіри користувачів. Дистанційні канали обслуговування відкривають нові можливості для клієнтів, але й створюють нові ризики – фішинг, шахрайство з платіжними інструментами, несанкціонований доступ до рахунків. Законодавство вже реагує на це: у новому законі про платіжні послуги передбачено посилення відповідальності за незаконні дії з платіжними інструментами та рахунками, а також встановлено вимоги до безпеки платіжних операцій [19].

НБУ зі свого боку зобов'язав банки впровадити сучасні системи кіберзахисту та регулярно проводити аудит інформаційної безпеки. Попри це, кіберзагрози еволюціонують, і нормативна база повинна вдосконалюватися на безперервній основі. Потребують оновлення стандарти автентифікації клієнтів – з урахуванням вимог PSD2 до сильної автентифікації – та протоколи обміну даними, аби мінімізувати ризики перехоплення чи втручання.

По-третє, залишається не до кінця вирішеним питання захисту персональних даних у цифровому банкінгу. Чинний закон про захист даних вже застарів відносно реалій масової цифрової взаємодії. Необхідно якнайшвидше ухвалити нову редакцію цього закону, гармонізовану з GDPR, та створити дієвий механізм нагляду за дотриманням прав споживачів. Введення спеціального органу захисту даних було б кроком у правильному напрямку, адже нині контроль здійснюється Уповноваженим ВРУ з прав людини, чий ресурс обмежений [27].

Четвертим викликом є забезпечення рівних умов для всіх учасників ринку при наданні дистанційних послуг. Регуляторно необхідно не допустити дискримінації чи монополізації у сфері відкритого банкінгу – доступ до API має надаватися всім ліцензованим провайдерам на прозорих умовах. Також важливо узгодити нові фінтех-сервіси з правилами фінансового моніторингу, щоб спростити дистанційну ідентифікацію клієнтів, але водночас запобігти відмиванню коштів.

І, нарешті, слід продовжувати усувати термінологічні та нормативні прогалини. Доцільно законодавчо закріпити визначення таких понять, як «дистанційне банківське обслуговування», «інтернет-банкінг», «мобільний банкінг», уніфікувати їх використання в різних актах. Нині ці терміни більше

присутні в підзаконних актах і внутрішніх документах банків, тоді як законодавство оперує ширшими категоріями (платіжні послуги, електронні документи тощо). Відсутність чітких дефініцій раніше створювала невизначеність у правозастосуванні, тому усунення цієї прогалини шляхом внесення змін до профільних законів підвищить ясність регулювання.

Загалом, українська нормативно-правова база в сфері дистанційного банкінгу знаходиться в стадії динамічного розвитку: основні необхідні закони вже прийнято, але попереду – кропітка робота з їх реалізації та удосконалення. Подальші зусилля мають бути спрямовані на забезпечення балансу між інноваціями та безпекою: створення умов для появи нових зручних сервісів для клієнтів і водночас гарантій захисту їхніх коштів та даних. Лише за умови постійного оновлення регулювання з урахуванням європейських стандартів і міжнародних рекомендацій Україна зможе повною мірою реалізувати потенціал дистанційного банкінгу, зберігаючи довіру користувачів і фінансову стабільність системи [25].

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1 Сучасний розвиток дистанційного банкінгу та його роль у трансформації банківського сектору України

Одним із ключових показників, що відображають сучасний розвиток дистанційного банкінгу, є динаміка безготівкових операцій. Обсяги безготівкових операцій в Україні стабільно зростають протягом останніх років (рис. 2.1).

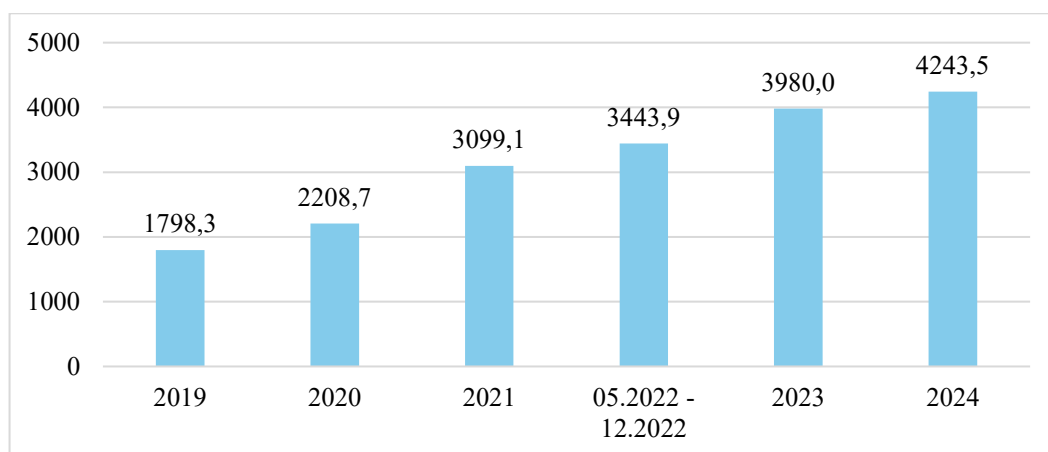


Рисунок 2.1 – Сума безготівкових операцій з використанням платіжних карток протягом 2019-2024 рр., млрд грн

Джерело: розроблено автором на основі [29-37]

Так, сумарний обсяг безготівкових платежів через банківську систему збільшився з 1798,3 млрд грн у 2019 році до 4243,5 млрд грн у 2024 році. Кожного року фіксується суттєве підвищення цього показника: у 2020 році обсяг безготівкових операцій зріс до 2208,7 млрд грн, у 2021 році – до 3099,1 млрд грн. Винятковим став 2022 рік, коли навіть за період з травня по грудень обсяг безготівкових платежів досяг 3443,9 млрд грн, перевищивши показник за весь попередній 2021 рік. У 2023 році тенденція продовжилася – обсяг безготівкових транзакцій зріс до 3980,0 млрд грн, а у 2024 році сягнув нового максимуму – 4243,5

млрд грн. Таким чином, за 2019–2024 роки обсяг безготівкових операцій збільшився більш ніж у 2,3 рази.

Зростання сум безготівкових операцій пояснюється кількома ключовими факторами. По-перше, посилена цифровізація банків і розширення платіжної інфраструктури — усе більше точок приймають картки та онлайн-платежі. По-друге, соціально-економічні виклики прискорили перехід до безготівки: під час пандемії COVID-19 2020 року клієнти й бізнес активно обрали дистанційні розрахунки, а з початком воєнних дій 2022-го відділення й банкомати працювали неповно, тож перекази родичам, волонтерам і для гуманітарних потреб здійснювалися переважно онлайн. Нарешті, інфляція 2022–2023 років підвищила номінальні обсяги транзакцій, оскільки в гривні зріс середній чек. У підсумку банки обробили значно більші грошові потоки, що вимагало посилення платіжної інфраструктури, нарощення пропускнуєї спроможності систем і підвищення кібербезпеки. Значне підвищення обсягів безготівкових платежів позитивно вплинуло і на економіку загалом — кошти циркулюють прозоро через банківську систему, що сприяє кращому контролю та моніторингу фінансових операцій з боку регулятора.

Паралельно з обсягами зростає й кількість безготівкових операцій — тобто транзакцій, що здійснюються клієнтами через дистанційні канали (рис. 2.2).

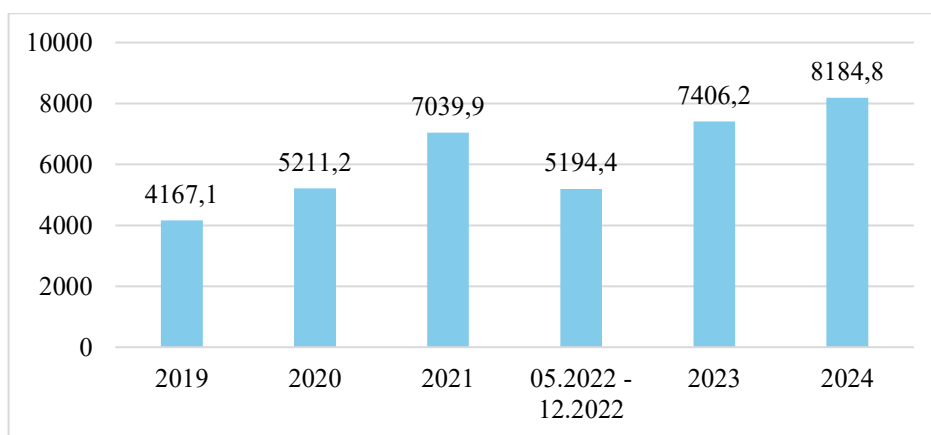


Рисунок 2.2 – Кількість безготівкових операцій з використанням платіжних карток протягом 2019-2024 рр., млн шт

Джерело: розроблено автором на основі [29-37]

Загальна кількість таких операцій збільшилася з 4167,1 млн шт. у 2019 році до 8184,8 млн шт. у 2024 році. Це подвоєння кількості транзакцій, яке відображає

все ширше використання безготівкових розрахунків у повсякденному житті громадян та діяльності підприємств. У 2020 році спостерігалось зростання кількості операцій до 5211,2 млн. 2021 рік приніс ще більший стрибок – до 7039,9 млн транзакцій, що свідчить про закріплення нових звичок користувачів платити дистанційно. Натомість у 2022 році динаміка дещо змінилася: за травень–грудень 2022 року здійснено 5194,4 млн безготівкових операцій. Уже в 2023 році відновлення економічної активності та адаптація банківської системи до роботи в умовах війни зумовили зростання кількості транзакцій до 7406,2 млн, а в 2024 році цей показник досяг 8184,8 млн, перевищивши довоєнний максимум.

Збільшення кількості безготівкових операцій означає, що клієнти проводять все більше платежів онлайн, оплачують дрібні повсякденні витрати картою або через смартфон, а бізнес переводить у цифровий формат свої розрахунки з контрагентами. Причини цього явища полягають у підвищенні довіри до дистанційних каналів та зручності таких розрахунків. Вагому роль відіграє і розвиток fintech-інструментів: українські банки впровадили сучасні мобільні додатки, безконтактну оплату (NFC, QR-коди), що спрощує здійснення навіть дрібних платежів. Соціально-економічні чинники також вплинули на динаміку: у складні 2022–2023 роки, попри загальне скорочення споживання, безготівкові платежі лишалися в пріоритеті, оскільки багато людей не мали доступу до готівки або перебували далеко від банківських відділень. Як наслідок, банки зіткнулися з безпрецедентним навантаженням на свої ІТ-системи, обробляючи мільярди транзакцій щороку. Це стимулювало фінансові установи оптимізувати процесингові центри, удосконалювати системи онлайн-моніторингу транзакцій та підвищувати відмовостійкість своїх електронних каналів. Водночас збільшення кількості операцій привабляло нових гравців та технологічні компанії на ринок платежів, що підсилило конкуренцію та прискорило інновації у банківському секторі.

Характерною рисою сучасного періоду є зміна середнього розміру транзакції при дистанційних операціях, особливо в розрізі різних видів платежів (рис. 2.3).

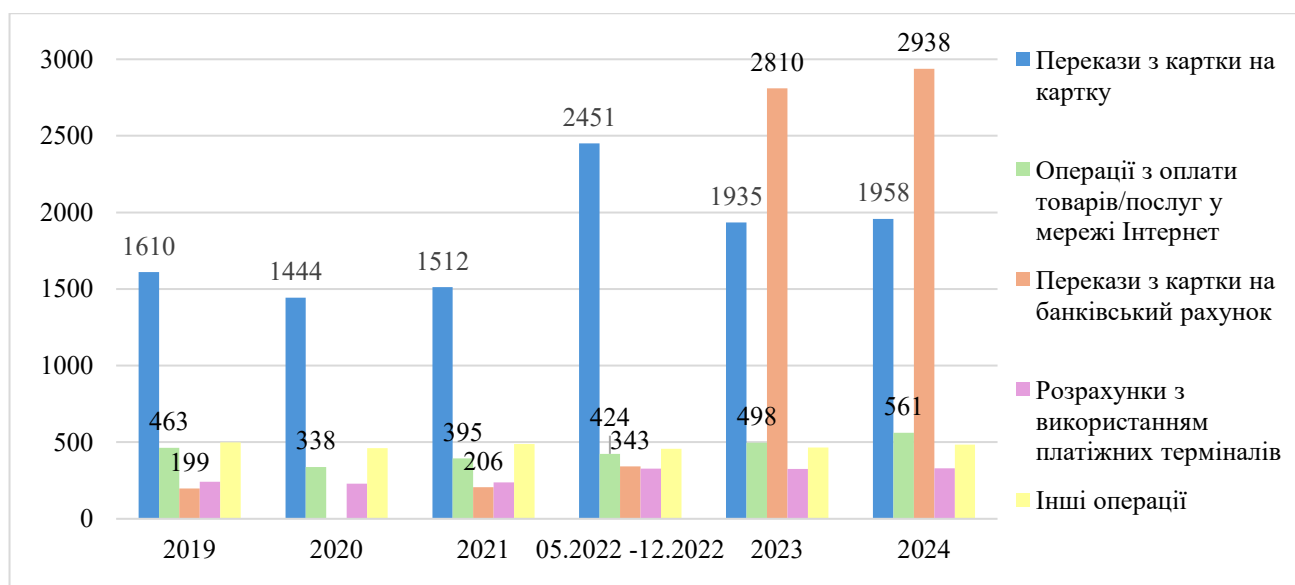


Рисунок 2.3 – Середній чек безготівкових операцій з використанням платіжних карток протягом 2019-2024 рр., грн

Джерело: розроблено автором на основі [29-37]

Згідно з даними, середній чек за операціями з картки на картку коливався від 1610 грн у 2019 році до 1958 грн у 2024 році. У 2020 році спостерігалось певне зменшення середнього розміру таких переказів, що могло бути пов'язано зі зростанням частки дрібних P2P-переказів під час пандемії, коли люди активно переводили навіть невеликі суми онлайн. Починаючи з 2021 року середній чек знову зростає, а пікового значення досяг у травні–грудні 2022 року – 2451 грн за переказ. У 2023 році середній чек дещо знизився до 1935 грн, а у 2024 році становив 1958 грн, що все ще вище довоєнного рівня. Це свідчить про те, що навіть пересічні перекази «з картки на картку» стали більшими за сумою, ніж раніше, відображаючи як інфляційне знецінення грошей, так і готовність користувачів довіряти дистанційним каналам переказу значних сум.

Середній розмір операцій оплати товарів/послуг через інтернет теж зазнав змін. У 2019 році середня онлайн-покупка становила близько 463 грн, але вже у 2020 році цей показник знизився до 338 грн. Зменшення середнього чеку у 2020-му може вказувати на те, що під час локдауну люди почали частіше купувати онлайн товари повсякденного вжитку та недорогі замовлення, що знизило середню суму транзакції. Проте в 2021 році середній чек в інтернеті зріс до 395 грн, а у 2022 році залишався на рівні близько 424 грн. У 2023 році на тлі інфляції та розширення

асортименту товарів, доступних онлайн, середня сума інтернет-оплати зросла до 498 грн, а в 2024 році – до 561 грн.

Найбільш разючі зміни відбулися в сегменті переказів з картки на банківський рахунок. Якщо у 2019–2021 роках середній чек переказу з картки на рахунок був досить низьким, що свідчило про епізодичне використання цього сервісу переважно для дрібних платежів, то у 2022 році ситуація почала змінюватися. Вже у другій половині 2022 року середній розмір такого переказу зріс до 343 грн, а в 2023 році відбувся безпрецедентний стрибок – середній чек досяг 2810 грн. У 2024 році цей показник ще дещо підвищився. Отже, середня сума переказу з картки на рахунок збільшилася в десятки разів у порівнянні з довоєнним періодом. Це можна пояснити масовим переходом бізнес-платежів і великих особистих переказів у безготівкову форму. Під час війни багато підприємців і компаній перевели розрахунки в онлайн. Так само громадяни при переказі заощаджень або оплаті дорогих покупок почали частіше використовувати переказ із картки на рахунок як надійний дистанційний спосіб. Для банківського сектору це означає появу нового важливого каналу великого клієнтського грошового потоку, що вимагає від банків високої пропускнуєї спроможності систем та надійних механізмів контролю великих транзакцій.

Щодо розрахунків з використанням платіжних терміналів, то їх середній чек у 2019 році становив близько 241 грн. У 2020 році цей показник знизився до 229 грн. Однак надалі середній платіж через POS-термінал зростав: у 2021 році – 238 грн, а у 2022 році залишався на рівні ~238 грн, попри інфляцію. Вже у 2023 році середній чек через термінали зріс до 326 грн та стабілізувався у 2024 році. Зростання у 2023–2024 рр. зумовлене інфляцією та частковим поверненням споживчого попиту: ціни зросли, відповідно зросла і середня сума покупки, здійсненої картою.

Категорія «інші операції» демонструвала середній чек близько 498 грн у 2019 році, з незначними коливаннями в наступні роки. У 2022 році середній розмір інших безготівкових операцій зменшився до 458 грн, але в 2023 році зріс до 465 грн, а у 2024 – до 484 грн. Ця категорія охоплює різнопланові транзакції, тож динаміка

середнього чеку тут відображає загальну стабільність дрібних та середніх платежів у системі.

Загалом дистанційні канали перетворилися з інструмента для дрібних платежів на сервіс для операцій будь-якого масштабу. Зростання середнього чеку, особливо в сегментах «картка–рахунок» та P2P, свідчить про зрілість дистанційного банкінгу в Україні, а банки змушені адаптувати системи для обробки значних сум — удосконалювати пропускну спроможність, механізми ризик-менеджменту й кібербезпеки, а також переглядати тарифні моделі відповідно до нових реалій.

Не менш важливим аспектом розвитку дистанційного банкінгу є створення умов для віддаленої ідентифікації та відкриття рахунків. В цьому контексті ключову роль відіграє система BankID НБУ, яка забезпечує онлайн-верифікацію особи клієнта через банк. Кількість успішних ідентифікацій за допомогою BankID стрімко зростала впродовж 2020–2024 років (рис. 2.4).

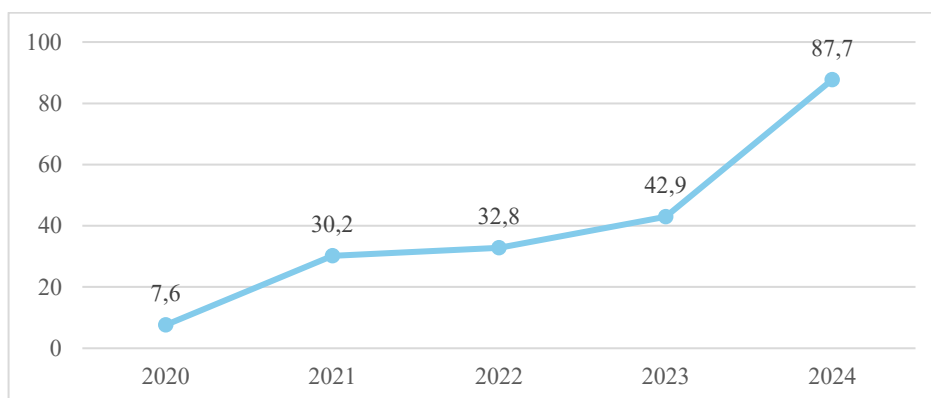


Рисунок 2.4 – Кількість ідентифікацій BankID НБУ за 2020-2024 рр., млн шт

Джерело: розроблено автором на основі [38]

Якщо у 2020 році сервісом BankID скористалися близько 7,6 млн разів, то вже у 2021 році число ідентифікацій зросло в кілька разів – до 30,2 млн. Це зростання збіглося у часі з активним впровадженням державних електронних сервісів, де BankID використовується для входу та підтвердження особи, а також з початком практики дистанційного відкриття банківських рахунків. У 2022 році темпи приросту дещо сповільнилися – за рік проведено 32,8 млн ідентифікацій. Проте вже в 2023 році показник BankID підскочив до 42,9 млн, а в 2024 році відбулося вибухове зростання до 87,7 млн ідентифікацій. Така динаміка свідчить про широке впровадження BankID у всі сфери, де потрібна верифікація клієнтів:

банки масово приєдналися до системи, держструктури та комерційні компанії також почали користуватися BankID для надання послуг дистанційно.

Активне використання BankID мало значний вплив на трансформацію банківського сектору. По-перше, завдяки цій системі стало можливим віддалене відкриття рахунків та отримання банківських послуг новими клієнтами без фізичної присутності – це зняло географічні обмеження та спростило розширення клієнтської бази банків. Особливо це актуально під час війни, коли багато громадян змінили місце проживання: BankID дозволив ідентифікувати людину за документами через онлайн-запит, тож переселенці або громадяни за кордоном могли продовжувати користуватися українськими банківськими послугами дистанційно. По-друге, економія часу і ресурсів: як клієнти, так і банки скоротили витрати, пов'язані з фізичною ідентифікацією. Зросла ефективність процесів комплаєнсу та фінансового моніторингу, оскільки значну частину перевірок автоматизовано через цифрові реєстри. По-третє, високе навантаження стимулювало НБУ та банки покращувати надійність та безпеку BankID: впроваджено багаторівневу автентифікацію, захист персональних даних, щоб зберегти довіру користувачів.

Результатом впровадження нових технологій і зміни споживацьких уподобань стало значне розширення аудиторії дистанційного банкінгу. Кількість клієнтів, що обслуговуються банками дистанційно, зросла як серед фізичних осіб, так і серед бізнес-структур (рис. 2.5).

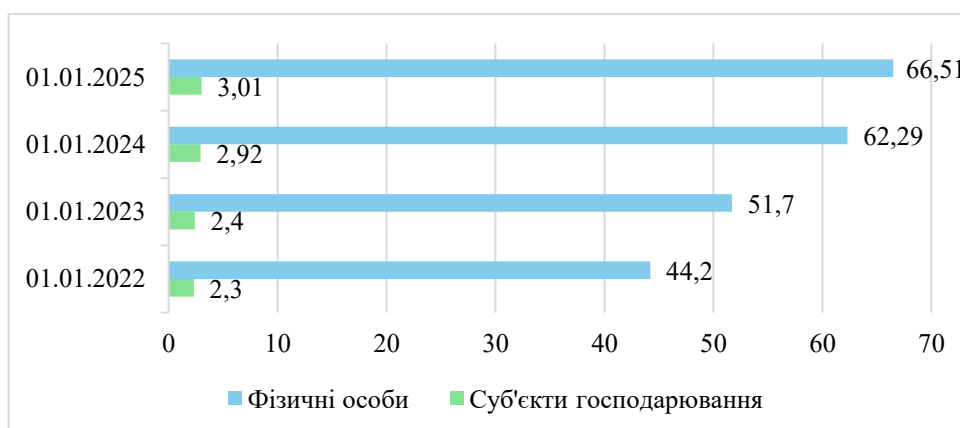


Рисунок 2.5 – Кількість клієнтів, що обслуговуються дистанційно протягом 2021-2024 рр., млн клієнтів

Джерело: розроблено автором на основі [39-42]

Станом на 01.01.2022 року банки України дистанційно обслуговували 44,2 млн фізичних осіб та 2,3 млн суб'єктів господарювання. Впродовж 2022 року ці показники зросли: на початок 2023 року кількість користувачів-фізичних осіб сягнула 51,7 млн, а бізнес-клієнтів – 2,4 млн. Особливо помітний приріст відбувся у 2023 році: станом на 01.01.2024 р. вже 62,29 млн фізичних осіб мали доступ до дистанційного обслуговування, а кількість бізнес-клієнтів зростає до 2,92 млн. На початок 2025 року тенденція зберіглася – 66,51 млн громадян користуються дистанційними сервісами та 3,01 млн суб'єктів господарювання підключені до віддаленого обслуговування. Така динаміка впровадження дистанційних сервісів серед клієнтів є безпрецедентною: фактично, майже кожен банк, що працює в Україні, залучив до онлайн-каналів мільйони нових користувачів.

Причини вибухового приросту клієнтської бази дистанційного банкінгу криються як у пропозиції банків, так і у попиті споживачів. З боку банків – протягом 2021–2023 років вони активно модернізували свої мобільні застосунки та інтернет-портали, розширюючи перелік послуг і спрощуючи інтерфейс, щоб залучити якомога більше клієнтів до цифрових каналів. З боку клієнтів – пандемія стала першим поштовхом, адже багато хто вперше встановив мобільний банківський застосунок під час карантину. Як наслідок, навіть консервативні верстви населення почали активніше користуватися дистанційним обслуговуванням. Для бізнесу фактор війни також став вирішальним: підприємства, особливо середнього та малого бізнесу, змушені були оптимізувати витрати і час, тому перейшли на клієнт-банки та корпоративні мобільні застосунки для здійснення платежів, виплати зарплат, обміну валют тощо без візиту у відділення.

Наслідком цього стало якісне перетворення банківського сектора: більшість операцій з обслуговування клієнтів тепер зміщені у цифровий формат. Банки значно скоротили операційні витрати завдяки меншій кількості звернень до відділень, оптимізували мережу філій, а вивільнені ресурси спрямували на розвиток IT-інфраструктури. Отримавши доступ до ширшої аудиторії через онлайн-канали, банки збільшили обсяги продажу своїх продуктів: депозити можна відкрити в декілька кліків, кредити оформлюються через мобільний додаток, страхові послуги

та інвестиції також інтегруються в дистанційні платформи. Таким чином, збільшення кількості клієнтів дистанційного банкінгу безпосередньо пов'язане з підвищенням ефективності та прибутковості банків, оскільки клієнти частіше користуються послугами завдяки легшому доступу до них.

Окрім абсолютного зростання кількості користувачів, показовим є й проникнення дистанційних послуг – частка клієнтів, що обслуговуються онлайн, у загальній клієнтській базі банків (рис. 2.6).

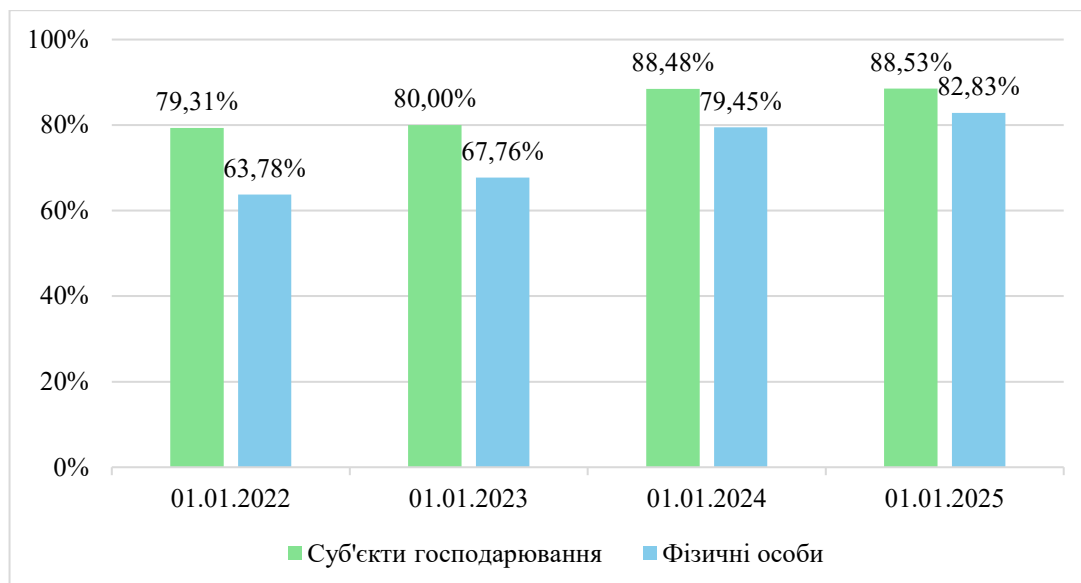


Рисунок 2.6 – Частка клієнтів, що обслуговуються дистанційно в загальній базі клієнтів протягом 2021-2024 рр.

Джерело: розроблено автором на основі [39-42]

За даними на 01.01.2022 року, дистанційними каналами користувалися 63,78% усіх клієнтів-фізичних осіб та 79,31% клієнтів-суб'єктів господарювання. Це вже свідчило про високий рівень цифровізації: майже дві третини роздрібних клієнтів і близько 80% корпоративних на початок 2022-го були залучені до онлайн-обслуговування. Протягом 2022–2023 років частка продовжувала зростати. На 01.01.2023 р. серед фізичних осіб вона досягла 67,76%, а серед бізнес-структур – 80,00%. Особливо різкий стрибок стався в 2023 році: станом на 01.01.2024 р. 79,45% фізичних осіб та 88,48% бізнес-клієнтів вже користувалися дистанційними сервісами. Тобто майже 4 із 5 громадян, що мають рахунки у банках, обслуговуються онлайн, і майже 9 із 10 компаній здійснюють банківські операції віддалено. На початок 2025 року цей показник сягнув 82,83% для фізичних осіб та

88,53% для суб'єктів господарювання, що свідчить про наближення до насичення – коли більшість платоспроможного населення та практично всі активні підприємства інтегровані в систему дистанційного банківського обслуговування.

Зростання частки клієнтів, охоплених дистанційним банкінгом, підкреслює трансформацію моделі роботи банків. Особливо високий рівень проникнення серед бізнесу пояснюється тим, що корпоративні клієнти цінують час і безпеку. Серед фізичних осіб зростання до 82–83% свідчить про успішне охоплення онлайн-банкінгом різних вікових та соціальних груп. Високе проникнення дистанційного банкінгу змінює і конкурентне поле: тепер банки конкурують не стільки розгалуженістю мережі відділень, скільки якістю та надійністю своїх мобільних і веб-застосунків.

Важливо, що розвиток дистанційного банкінгу і перехід значної частини транзакцій у цифрову площину відобразився на загальних показниках функціонування платіжної системи України. Показовими є дані щодо платежів через Систему електронних платежів (СЕП) НБУ – міжбанківську платіжну систему, яка опрацьовує безготівкові перекази у національній валюті (рис. 2.7).

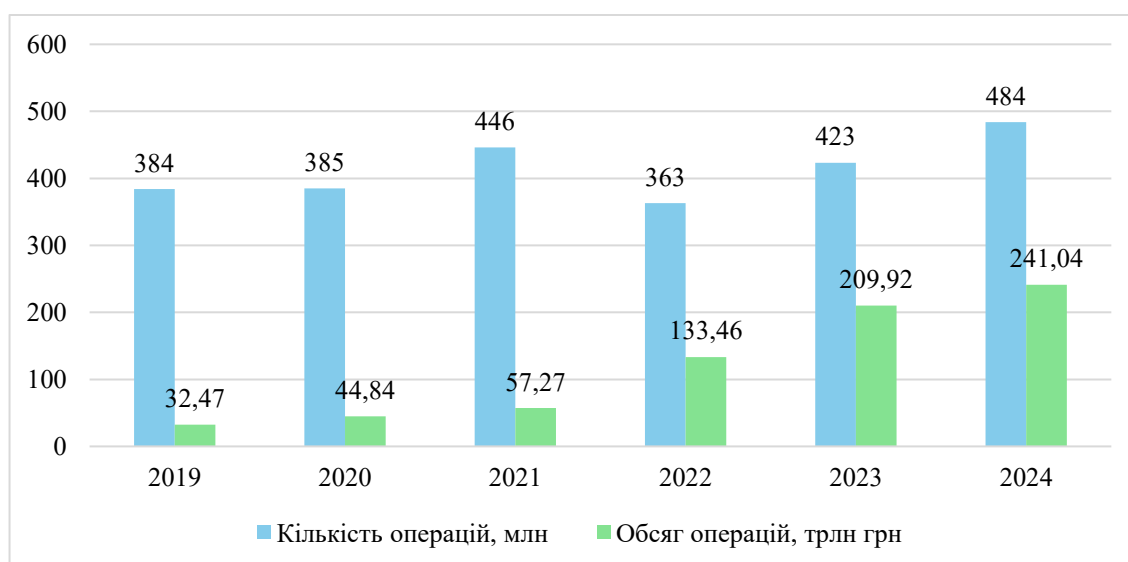


Рисунок 2.7 – Динаміка платежів через СЕП НБУ протягом 2019-2024 рр.

Джерело: розроблено автором на основі [43-48]

Статистика СЕП за 2019–2024 роки демонструє значне зростання як кількості, так і суми платежів, з певними коливаннями у кризові періоди. Кількість платежів через СЕП у 2019 році становила 384 млн, у 2020 – 385 млн, а у 2021 зросла до 446 млн операцій. Це відображало загальне пожвавлення економіки та

подальшу цифровізацію розрахунків у докризовий період. У 2022 році через шок війни відбулося падіння кількості платежів до 363 млн. Проте вже у 2023 році система частково відновила обсяги, обробивши 423 млн транзакцій, а у 2024 – 484 млн, що перевищило навіть показник 2021 року.

Ще більш різючі зміни спостерігаються у сумарній вартості платежів, що проходять через СЕП. У 2019 році через СЕП було переказано 32,47 трлн грн, у 2020 – вже 44,84 трлн грн. У 2021 році обсяг платежів зріс до 57,27 трлн грн на хвилі економічного відновлення та інвестиційної активності. Війна 2022 року кардинально вплинула на цей показник: попри зниження кількості транзакцій, обсяг коштів у СЕП різко збільшився – до 133,46 трлн грн, тобто більш ніж удвічі відносно попереднього року. У 2023 році тенденція продовжилась: через систему було переказано вже 209,92 трлн грн, а в 2024 – 241,04 трлн грн. Така ситуація, коли вартісний обсяг транзакцій зростає набагато швидше, ніж їх кількість, пояснюється кількома чинниками. По-перше, висока інфляція і девальвація гривні в 2022–2023 роках значно підвищили номінальну суму середньої транзакції (це узгоджується з даними про збільшення середнього чеку). По-друге, держава і великий бізнес перейшли на нові фінансові режими в умовах війни: величезні обсяги бюджетних коштів спрямовувалися на оборону, соціальні виплати, перекази міжнародної допомоги – всі ці операції проходили через банківську систему і концентрувалися в крупних платежах. Як наслідок, у 2022–2023 рр. значно зросла кількість саме великотоварних транзакцій, що й забезпечило стрибок сумарного обсягу. Для банківської системи це стало серйозним викликом: необхідно було гарантувати пропускання рекордних фінансових потоків через СЕП без затримок і збоїв. НБУ разом із банками успішно впоралися із цим завданням – навіть у пікові моменти система продовжувала працювати, забезпечуючи критичні платежі в економіці.

Структурні зрушення у платіжних потоках через СЕП яскраво проявляються при аналізі розподілу транзакцій за сумами. Якщо розглянути структуру платежів за кількістю у розрізі сумових діапазонів (рис. 2.8), то видно, що частка дрібних операцій поступово скорочується.

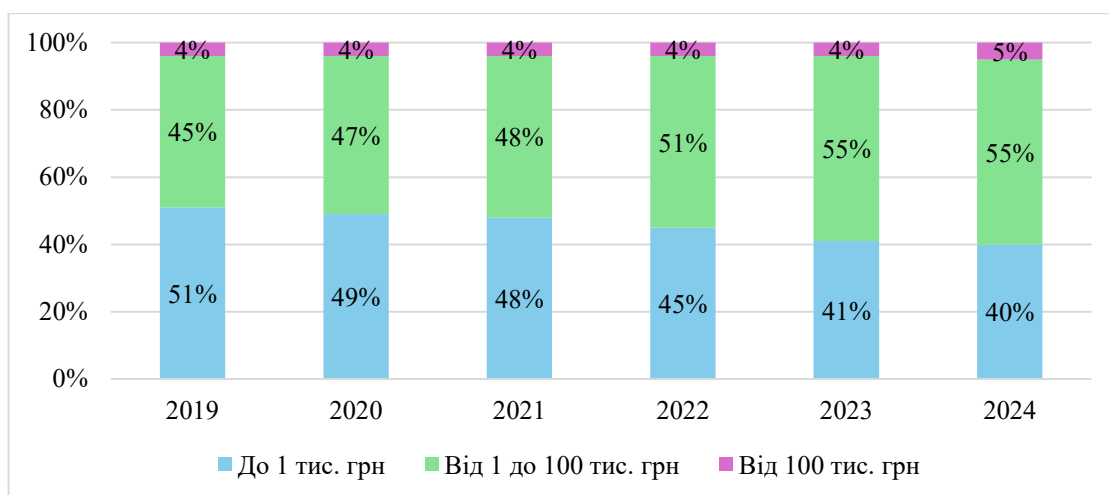


Рисунок 2.8 – Структура платежів через СЕП НБУ за кількістю в період 2019-2024 рр.

Джерело: розроблено автором на основі [43-48]

У 2019 році 51% кількості всіх платежів через СЕП становили перекази до 1 тис. грн, ще 45% – від 1 тис. грн до 100 тис. грн, і лише 4% операцій були на суму понад 100 тис. грн. Надалі питома вага дрібних транзакцій зменшувалася: у 2021 році платежі до 1 тис. грн становили вже 48% за кількістю, а середні – 48%. У 2023–2024 роках тренд продовжився у напрямку зменшення ролі дрібних платежів: станом на 2024 рік лише 40% кількості операцій – це платежі до 1000 грн, тоді як 55% транзакцій припадає на діапазон від 1 тис. до 100 тис. грн. Частка великих платежів за кількістю залишається невеликою – близько 4–5% усіх операцій у різні роки, оскільки такі суми переказують відносно рідко.

Зменшення питомої ваги дрібних транзакцій свідчить про укрупнення середнього платежу та перехід значної частини розрахунків у вищі діапазони сум. Для банків це означає, що навантаження зміщується в бік обробки меншої кількості, але більших за сумою операцій. З одного боку, це підвищує вимоги до надійності систем при проведенні крупних платежів, з іншого – оптимізує використання ресурсів, оскільки частина дрібних транзакцій або консолідується, або здійснюється поза межами СЕП. Тенденція укрупнення платежів також відображає інфляційний фактор: те, що раніше було «середньою» сумою, тепер відноситься до категорії дрібних платежів, і відповідно структура змістилася.

Якщо розглянути структуру платежів через СЕП за сумою, то домінування великих переказів стає ще очевиднішим (рис. 2.9).

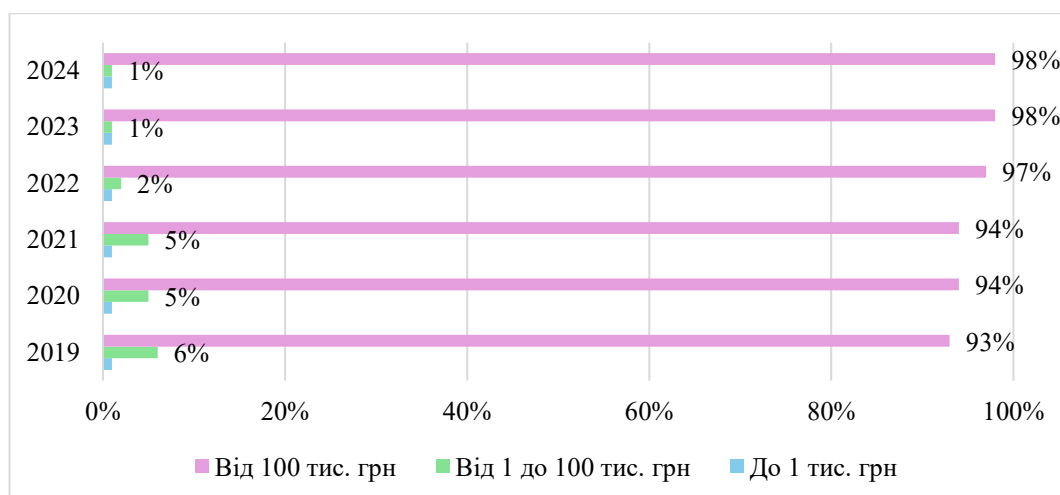


Рисунок 2.9 – Структура платежів через СЕП НБУ за сумою за 2019-2024 рр.

Джерело: розроблено автором на основі [43-48]

У 2019 році операції на суму понад 100 тис. грн забезпечували 93% загального обсягу переказаних через СЕП коштів, а до 2024 року їх частка зросла до 98%. Натомість внесок середніх платежів скоротився з 6% у 2019 р. до близько 1% у 2024 р., а частка дрібних завжди залишалася незначною (близько 1% у 2019 р. і менш як 0,5% надалі). Фактично, практично весь грошовий обіг в безготівковій системі забезпечується великими переказами. Для банківського сектору це підтвердження того, що значні кошти повністю перейшли в безготівковий простір. Великі бізнес-розрахунки, бюджетні платежі, міжбанківські операції – усе це здійснюється дистанційно через електронні системи. Зростання частки великих сум також вимагає від банків уваги до систем управління ризиками, адже помилка або затримка в опрацюванні крупної транзакції може мати суттєві наслідки.

2.2 Інноваційні технології, що використовуються українськими банками для дистанційного обслуговування клієнтів

Розвиток дистанційного банкінгу в Україні тісно пов'язаний із впровадженням інноваційних технологій. Українські банки активно застосовують сучасні рішення для забезпечення зручного та безпечного обслуговування клієнтів на відстані.

Одним із ключових технологічних трендів останніх років в українському дистанційному банкінгу стало масове впровадження токенизованих платіжних карток і безконтактних NFC-платежів. На рис. 2.10 відображено приріст кількості токенизованих карток за останні роки.

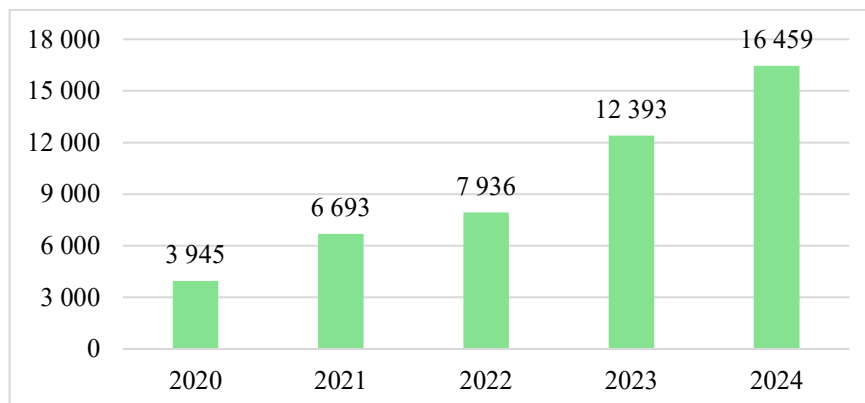


Рисунок 2.10 – Динаміка випуску кількості токенизованих платіжних карток протягом 2020-2024 рр., тис. шт

Джерело: розроблено автором на основі [49]

Кількісний показник неухильно зростає: зокрема, упродовж 2021 року кількість токенизованих карток зросла із приблизно 4 млн на початку року до 6,7 млн наприкінці року. У 2022 році темпи приросту дещо знизилися через загальні воєнні виклики та тимчасове скорочення економічної активності, проте навіть у цих умовах кількість токенизованих карток продовжила зростати. Вже в 2023 році спостерігався новий стрибок –кількість токенизованих карток досягла близько 12 млн. 2024 рік демонструє подальше зростання цього показника.

Окрім абсолютного зростання кількості токенизованих карток, важливою є й динаміка частки токенизованих платіжних карток у загальній кількості (рис. 2.11).

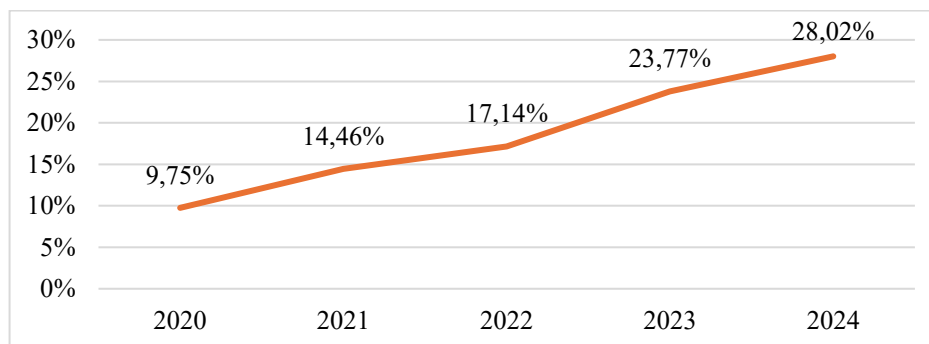


Рисунок 2.11 – Частка токенизованих платіжних карток в загальній базі протягом 2020-2024 рр., тис. шт

Джерело: розроблено автором на основі [49]

Цей показник підтверджує вибухове зростання цього сегмента. Якщо у 2020 році токенизованими були лише близько 10% активних карток, то у 2021 році – вже майже 15%. Попри певне уповільнення в 2022 році, частка токенизованих карток продовжила збільшуватися і досягла приблизно 17% наприкінці 2022 року. У 2023 році тенденція різко прискорилося – частка токенизованих карток зросла до рівня понад 23%. Станом на 2024 рік токенизованими є вже близько 28% усіх активних платіжних карток країни, тобто більше ніж кожна четверта картка.

Такий стабільний приріст пояснюється поєднанням факторів: технологічною готовністю банківської інфраструктури (майже всі платіжні термінали в торговельній мережі підтримують NFC), високою проникністю смартфонів серед населення та зміною поведінки клієнтів на користь зручних мобільних платежів. Українські банки активно рекламують можливості безконтактної оплати гаджетами, а клієнти оцінили її швидкість та безпеку. В результаті токенизація карток стала одним із базисів сучасного дистанційного банкінгу, значно полегшивши здійснення повсякденних платежів без фізичного носія картки.

Окремо варто відзначити динаміку випуску віртуальних платіжних карток (рис. 2.12).

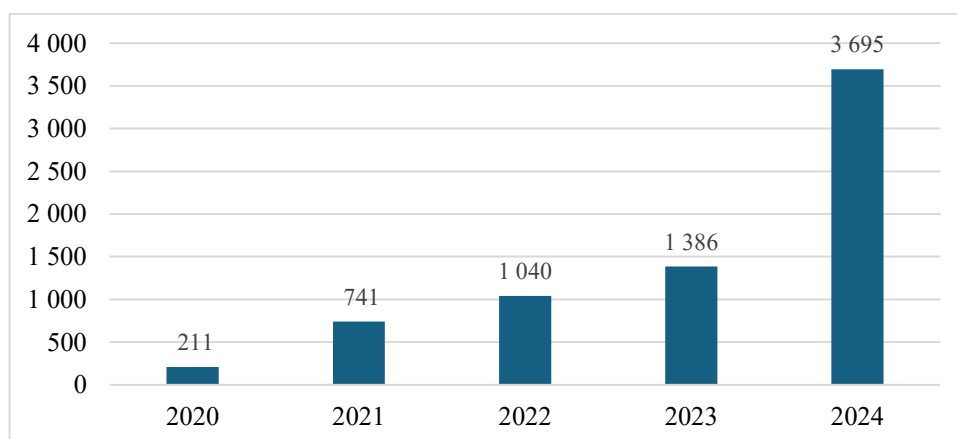


Рисунок 2.12 – Кількість випущених віртуальних платіжних карток протягом 2020-2024 рр., тис. шт

Джерело: розроблено автором на основі [49]

Віртуальні картки – це картки, які існують тільки у цифровому вигляді та випускаються через інтернет-банкінг або мобільний застосунок. Кількість таких

карток в обігу різко зросла наприкінці 2021 року. Це було пов'язано передусім з державною програмою «єПідтримка», у межах якої громадяни відкривали спеціальні віртуальні картки для отримання цільових коштів від держави. Багато банків масово випускали віртуальні карти своїм клієнтам дистанційно, що призвело до стрибка показників у статистиці. У 2022–2023 роках тенденція збереження популярності віртуальних карток продовжилась: клієнти оцінили зручність миттєвого відкриття картки через мобільний застосунок без відвідування відділення. Додатковим стимулом стала воєнна реальність – багато українців, переміщуючись всередині країни або за кордон, потребували швидкого відновлення платіжних інструментів, і віртуальні картки стали оптимальним рішенням. Таким чином, зростання кількості віртуальних карток обумовлене як разовими державними проектами, так і загальною цифровізацією банківських послуг та бажанням клієнтів мати «миттєву» картку для онлайн-розрахунків.

Для забезпечення максимальної безпеки та зручності клієнтів при дистанційному обслуговуванні банки впроваджують біометричну автентифікацію і мультифакторний захист у свої мобільні сервіси. Біометрична автентифікація передбачає використання унікальних фізіологічних параметрів користувача (відбитку пальця, сканування обличчя тощо) для входу в банківський застосунок чи підтвердження операцій.

В українських реаліях ця технологія стала стандартом для провідних мобільних банківських додатків. Наприклад, клієнти monobank, Sense Bank та ПриватБанку можуть входити до своїх мобільних застосунків за допомогою Touch ID/Face ID на смартфоні – достатньо прикласти палець до сканера або скористатися розпізнаванням обличчя, щоб отримати доступ до рахунків. Такий підхід значно підвищує зручність користування банкінгом: клієнту не треба щоразу вводити пароль або одноразовий SMS-код, а достатньо скористатися біометрією, яка завжди «під рукою».

Мультифакторний захист доповнює біометрію, додаючи ще один або кілька рівнів перевірки користувача. Типовий приклад такого захисту – підтвердження фінансової операції одночасно відбитком пальця *та* одноразовим кодом або пуш-

повідомленням у застосунку. Таким чином, навіть якщо зловмисник теоретично отримав би смартфон клієнта, одного біометричного входу буде недостатньо для проведення ризикованих операцій без додаткової перевірки. Застосування Face ID/Touch ID разом з традиційними методами аутентифікації створює багатошаровий захист. Цей підхід зарекомендував себе як надійний та комфортний: клієнти отримують швидкий доступ до послуг, а банки – впевненість у тому, що доступ надається саме уповноваженій особі.

Ще одним напрямом інновацій у дистанційному банкінгу є широке застосування штучного інтелекту у взаємодії з клієнтами, зокрема впровадження AI-чат-ботів та цифрових асистентів. Банківські чат-боти – це програми, що імітують спілкування з живим оператором і автоматично відповідають на типові запитання клієнтів або виконують прості операції. В українських банках такі рішення набули популярності для підтримки клієнтів у режимі 24/7.

Цифрові асистенти можуть виходити за межі просто текстового спілкування. Деякі мобільні додатки банків підтримують голосові команди або мають інтеграцію з популярними голосовими помічниками смартфонів. Хоча такі функції поки не стали масовими, тренд на їх розвиток очевидний. Банки прагнуть зробити взаємодію з клієнтом максимально природною і зручною, використовуючи можливості AI.

До того ж, сучасні AI-технології здатні аналізувати типові питання клієнтів і навчатися на основі накопичених звернень, що дозволяє постійно покращувати якість консультацій. У результаті застосування чат-ботів та цифрових асистентів економить час клієнтів і ресурси банку. Цей напрям є особливо актуальним у періоди пікового навантаження або кризових ситуацій, коли тисячі клієнтів одночасно потребують інформації: добре навчений бот здатен миттєво відповісти кожному з них у стандартний спосіб.

Наступним важливим кроком у розвитку дистанційного банкінгу стало запровадження концепції відкритого банкінгу та публічних API. Відкритий банкінг (Open Banking) – це концепція, що радикально змінює підходи до обслуговування клієнтів за рахунок відкриття банківських даних та сервісів через стандартизовані

API. В Україні регулятор готується до впровадження PSD2-подібного регулювання, яке зобов'яже банки надавати доступ до певних даних третім сторонам (за згодою клієнта) та дозволить зовнішнім фінтех-компаніям безпечно інтегруватися з банківськими системами. Національний банк України ще у 2020 році затвердив Стратегію розвитку фінтех до 2025 року, однією з цілей якої є створення умов для відкритого банкінгу [50]. У червні 2021 року було ухвалено Закон «Про платіжні послуги», який імплементує норми ЄС у вітчизняне законодавство. Цим законом передбачено поетапне впровадження Open Banking: банки та інші постачальники платіжних послуг повинні будуть відкрити публічні API для сторонніх розробників, надаючи доступ до інформації про рахунки та можливість ініціювати платежі від імені клієнта. НБУ вже співпрацює з учасниками ринку щодо визначення єдиних стандартів API, щоб забезпечити сумісність і безпеку таких інтеграцій [18].

Окремо серед інновацій варто розглянути проєкт цифрової валюти центрального банку – е-гривні. Е-гривня є електронною формою національної валюти, емітентом якої виступає Національний банк України. На сьогодні це проєкт у стадії розробки та тестування, але його реалізація може суттєво вплинути на розвиток дистанційного банкінгу в майбутньому. Статус проєкту е-гривні постійно еволюціонує: НБУ офіційно відкрив проєкт «Е-гривня», метою якого було дослідження потреби у широкомасштабному випуску цифрової гривні та визначення оптимального дизайну цієї валютної інновації. Після чого регулятор презентував учасникам фінансового ринку проєкт концепції е-гривні та зібрав зворотній зв'язок. Відбулося масштабне опитування і обговорення можливих сценаріїв використання е-гривні, результати якого НБУ враховує при подальшому плануванні.

Станом на 2023 рік НБУ вже зареєстрував торговельну марку «е-гривня» та продовжує нормативну підготовку до впровадження цифрової валюти. На початку 2024 року Національний банк оголосив про плани провести відкрите пілотне тестування е-гривні: до експерименту планується залучити низку банків та фінтех-компаній, а також волонтерів із числа клієнтів, які зможуть випробувати розрахунки в е-гривні у реальних умовах.

Можливі сфери застосування е-гривні окреслені в концептуальних матеріалах НБУ. Зокрема, регулятор розглядає три пріоритетні варіанти використання цифрової гривні, від яких залежатиме її функціональний дизайн:

— для роздрібних безготівкових платежів: у тому числі з функцією «програмованих» грошей – наприклад, цільових соціальних виплат, що можуть бути використані тільки на визначені товари;

— для операцій з віртуальними активами: тобто е-гривня може стати базою для обміну та розрахунків у сегменті криптовалют, стейблкоїнів, токенизованих активів, забезпечуючи підключення блокчейн-екосистеми до національної валюти;

— для здійснення транскордонних платежів: е-гривня могла б спростити та здешевити перекази за кордон, особливо у взаємодії з цифровими валютами інших центральних банків у майбутньому.

Для банківської системи України впровадження е-гривні означатиме появу нового інфраструктурного елемента, з яким доведеться взаємодіяти. З одного боку, е-гривня – це пряме зобов'язання центрального банку, тож вона може зберігатися на електронних гаманцях клієнтів, минаючи банківські депозити. Це викликає питання щодо впливу на ліквідність банків (адже якщо значна частина грошей перейде з рахунків у комерційних банках на цифрові гаманці НБУ, банки втратять частину ресурсів).

З іншого боку, банки можуть стати ключовими провайдерами інфраструктури е-гривні: саме через їхні дистанційні канали клієнти будуть отримувати доступ до цифрової гривні. Найімовірніше, реалізація е-гривні відбуватиметься в модельній співпраці – НБУ випускає валюту, але розповсюджують її уповноважені банки, які відкривають клієнтам електронні гаманці в мобільних додатках. Таким чином, банки збережуть свою роль посередника, хоча й у новій формі [51].

Для дистанційного банкінгу поява е-гривні може стати потужним стимулом розвитку. Крім того, е-гривня потенційно підвищить фінансову інклюзію, адже користуватися нею буде можна через смартфон навіть без відкриття класичного

банківського рахунку – достатньо простого електронного гаманця, що особливо актуально для молоді та населення, яке раніше уникало банків.

2.3 Перспективи щодо подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Зростання обсягів дистанційного банкінгу супроводжується підвищеними вимогами до кібербезпеки і захисту даних клієнтів. В умовах війни ці аспекти набули критичної ваги: банківська система України протистоїть кібератакам та шахрайським схемам, які можуть підривати довіру до онлайн-сервісів. Тому одним із ключових напрямів розвитку є створення стійкої системи кібербезпеки. Регулятори фінансового ринку наголошують, що технологічна модернізація фінпослуг має йти поруч із забезпеченням надійного захисту – саме на цьому акцентовано увагу і в Стратегії розвитку фінансового сектору [52].

Національний банк послідовно підвищує вимоги до інформаційної безпеки банків та небанківських установ. Впроваджуються сучасні стандарти кіберзахисту, посилюється контроль за дотриманням нормативних вимог у цій сфері. Банки, у свою чергу, інвестують значні ресурси в захищені IT-системи: застосовуються засоби шифрування фінансових даних, системи моніторингу транзакцій для виявлення підозрілої активності, технології запобігання DDoS-атакам. Значна увага приділяється автентифікації користувачів. Одночасно НБУ координує створення центрів реагування на інциденти у фінансовому секторі та налагоджує обмін інформацією між банками щодо актуальних кіберзагроз.

Захист персональних даних клієнтів – ще один важливий компонент довіри до онлайн-банкінгу. В Україні здійснюються кроки для гармонізації законодавства із європейськими вимогами щодо конфіденційності: зокрема, оновлюється законодавча база у відповідності до Загального регламенту захисту даних (GDPR). Нові нормативні акти встановлюють суворі правила обробки, зберігання та

використання персональної інформації користувачів фінансових послуг. Банківські установи впроваджують політики приватності, прозоро інформують клієнтів про використання їхніх даних, удосконалюють системи управління згодами на обробку даних. Такий комплекс заходів покликаний забезпечити клієнтам впевненість, що їхні персональні та фінансові відомості під надійним захистом.

Водночас держава і регулятор реалізують просвітницькі ініціативи, адже людський фактор залишається вразливим місцем у питаннях кібербезпеки. Проводяться інформаційні кампанії для населення про типові схеми шахрайства (фішингові розсилки, телефонні соціальні інженерні атаки тощо) та правила безпечної поведінки в цифровому середовищі. Підвищення базової кіберграмотності користувачів у поєднанні з технічним зміцненням систем – усе це формує цілісну культуру безпеки, без якої неможливий сталий розвиток дистанційного банкінгу.

Ефективне регуляторно-правове середовище створює фундамент для інновацій і довіри в сфері дистанційного банкінгу. В Україні наразі відбувається активне оновлення фінансового законодавства, приводячи його у відповідність до найкращих міжнародних та європейських практик. Це стосується як платіжного ринку, так і суміжних напрямів фінансових послуг.

Одним із ключових нововведень стало набрання чинності Законом «Про платіжні послуги». Цей закон запроваджує нові підходи до регулювання платіжного ринку: розширює коло постачальників фінансових послуг (даючи змогу небанківським фінтех-компаніям надавати окремі платіжні сервіси), встановлює права та обов'язки третіх сторін у сфері відкритого банкінгу та вимагає від банків відкриття інтерфейсів для безпечного обміну даними з такими провайдерами. У результаті формується конкурентніше середовище, де традиційні банки і нові гравці розробляють сучасні дистанційні продукти, а споживачі отримують ширший вибір послуг.

Важливою ініціативою Національного банку стало запровадження регуляторної “пісочниці” – платформи для тестування інноваційних фінансових продуктів і технологій у реальному ринковому середовищі під наглядом регулятора.

Концепція цієї платформи, розроблена НБУ у співпраці з міжнародними експертами, визначає її місію як стимулювання фінансових інновацій і конкуренції в інтересах споживачів.

У 2023 році НБУ фактично запустив таку регуляторну платформу, що дало фінтех-стартапам та банкам можливість випробувати нові дистанційні сервіси в обмеженому середовищі. Отриманий досвід дозволяє удосконалювати регулювання – якщо продукт успішний і безпечний, НБУ може адаптувати нормативні вимоги, щоб інтегрувати інновацію в ширший ринок. Таким чином, регуляторно-правова рамка стає більш гнучкою і «дружною» до прогресу, не жертвуючи стабільністю системи [53].

Загалом регуляторно-правове середовище еволюціонує у напрямі балансу між наглядом та стимулюванням розвитку. Регулятор продовжує впроваджувати сучасні супервізійні і регуляторні технології, щоб ефективніше моніторити ризики цифрового банкінгу та оперативно реагувати на них. Одночасно посилюється захист прав споживачів фінпослуг: оновлюються вимоги щодо прозорості умов онлайн-обслуговування, удосконалюється порядок вирішення спорів, пов'язаних із дистанційними транзакціями, тощо. Українське фінансове законодавство також поступово охоплює нові сфери – так, вже визначено правовий статус віртуальних активів і планується впровадження європейських норм регулювання для них, що закладає основи для розвитку в майбутньому суміжних з банкінгом цифрових сервісів.

Центральним орієнтиром подальшого розвитку дистанційного банкінгу є клієнтоорієнтованість та підвищення фінансової інклюзії. Стратегії розвитку фінансового сектору України визначають розширення доступності і безбар'єрності фінансових послуг як одну з головних цілей. Це означає, що банки та інші постачальники послуг мають зважати на потреби всіх категорій населення – незалежно від місця проживання, рівня доходів чи фізичних можливостей.

В останні роки спостерігається помітне зростання фінансової інклюзії: дедалі більше громадян відкривають рахунки в банках і користуються цифровими сервісами. Не зважаючи на воєнні виклики, фінансова система продовжує

працювати над тим, щоб охопити послугами якомога ширші верстви населення. Відкриваються дистанційні канали обслуговування для мешканців сільських районів, пропонуються спеціальні умови обслуговування для пенсіонерів, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих груп, аби залучити їх до користування банківськими продуктами.

Концепція безбар'єрності фінансових послуг реалізується через конкретні проекти. Банківські мобільні застосунки та веб-банкінг адаптуються під принципи універсального дизайну: вводяться опції для людей із вадами зору чи слуху (навігація голосом, збільшений шрифт, контрастні режими тощо), спрощується мова і структура подання інформації, щоб навіть користувачі з низьким рівнем цифрової грамотності могли легко виконувати необхідні операції. Деякі банки започатковують навчальні програми для своїх клієнтів, де фахівці допомагають опанувати базові навички інтернет-банкінгу.

Невід'ємною складовою клієнтоорієнтованого підходу є підвищення фінансової грамотності населення. В Україні затверджено Національну стратегію розвитку фінансової грамотності до 2030 року, яка спрямована на формування у громадян необхідних знань і навичок для раціонального користування фінансовими послугами. Реалізація цієї Стратегії відбувається у співпраці НБУ, профільних міністерств та інших установ і передбачає освітні заходи для різних вікових груп. Очікується, що досягнення цілей фінансової просвіти сприятиме більш відповідальній поведінці споживачів та зростанню їх впевненості під час ухвалення фінансових рішень. Для дистанційного банкінгу це вкрай актуально: поінформований клієнт краще розуміє переваги онлайн-сервісів, знає, як ними користуватися безпечно, і менш схильний відмовлятися від цифрових каналів на користь застарілих або тіньових практик [54].

Банківські установи теж переорієнтовують свою стратегію на довгострокові відносини з клієнтом. В епоху дистанційного обслуговування зростає значення нематеріальних аспектів сервісу – швидкості реагування на запити, проактивної комунікації, персоналізації пропозицій. Сучасні технології вже починають застосовуватися для аналізу потреб клієнтів та надання їм індивідуальних

рекомендацій чи продуктів через онлайн-канали. Це підвищує цінність дистанційного банкінгу для користувача, робить його більш схожим на персоналізований фінансовий порадник, а не просто на механізм для платежів.

На основі проаналізованих напрямів можна сформулювати рекомендації для стратегічного розвитку дистанційного банкінгу в Україні. Першочергово необхідно продовжити інвестиції в розвиток цифрової інфраструктури. Слід забезпечити, щоб платежі, перекази та інші операції онлайн здійснювалися швидко і надійно по всій країні. Для цього варто довести до завершення заплановані інфраструктурні проекти: відновити банківську мережу там, де вона була зруйнована, розширити покриття сучасними платіжними терміналами та банкоматами. Одночасно треба підтримувати інноваційні рішення – такі, як впровадження е-гривні або інших фінтех-розробок, що можуть підвищити ефективність дистанційних послуг.

Друга ключова рекомендація – безперервно зміцнювати кібербезпеку. Ризики кіберзагроз еволюціонують, тому регулятору разом із учасниками ринку необхідно регулярно переглядати та посилювати стандарти безпеки. Доцільно продовжувати практику спільних навчань і тестувань на стійкість до кібератак, удосконалювати системи моніторингу і обміну інформацією про інциденти. Інвестиції у кіберзахист мають розглядатися не як додаткове навантаження, а як обов’язкова умова довгострокового успіху дистанційного банкінгу. Так само і захист персональних даних повинен залишатися в центрі уваги – варто завершити приведення національного законодавства у повну відповідність до вимог ЄС та забезпечити суворий контроль за виконанням цих норм на практиці.

Третій напрям стратегічного розвитку – подальше вдосконалення регуляторно-правового середовища. Рекомендується і надалі впроваджувати європейські директиви та регламенти у фінансовому секторі, зокрема ті, що стосуються платіжних послуг, електронної комерції, віртуальних активів. Це полегшить інтеграцію українських банків у міжнародний простір. Одночасно НБУ варто продовжувати розвиток регуляторної “пісочниці” та інших платформ діалогу з фінтех-спільнотою – щоб нові ідеї могли проходити апробацію і швидко впроваджуватися.

Наступна рекомендація стосується самого підходу банків до роботи з клієнтами. Клієнтоорієнтованість слід закріпити як основу стратегій банківського розвитку. Практично це означає інвестувати в якість дистанційного сервісу: регулярно збирати зворотний зв'язок від користувачів і на його основі оновлювати функціонал застосунків та сайтів, впроваджувати сучасні технології персоналізації. Також доцільно розширювати програму фінансової просвіти клієнтів, пропонувати їм навчальні матеріали чи консультації щодо користування онлайн-банкінгом і управління особистими фінансами.

І нарешті, для успішного стратегічного розвитку дистанційного банкінгу необхідна тісна координація між усіма зацікавленими сторонами. На рівні регуляторів вже створено механізми співпраці (зокрема, Рада з фінансової стабільності, Комітет з фінансового розвитку при НБУ), які дозволяють узгоджувати дії різних відомств. Важливо надалі підтримувати такий діалог – між НБУ, урядом, комерційними банками, небанківськими фінустановами, бізнес-асоціаціями та громадськими організаціями. Спільне напрацювання рішень і стратегій забезпечить синергію зусиль. Зокрема, реалізація Національної стратегії фінансового сектору потребує скоординованих кроків усіх учасників ринку, і ця синергія вже визнана запорукою успіху – керівництво НБУ підкреслює, що тільки об'єднані дії регуляторів та ринку здатні забезпечити конкурентоспроможність фінансової системи в сучасних умовах.

ВИСНОВКИ

Дистанційне банківське обслуговування визначається як надання банківських послуг клієнтам на відстані – без особистої присутності у відділенні – з використанням цифрових та телекомунікаційних технологій. Проведений теоретичний аналіз дозволив уточнити сутність та класифікацію ДБО: до його основних форм відносять інтернет-банкінг, мобільні застосунки, телефонний банкінг, системи «клієнт-банк», банкомати, платіжні термінали тощо. Дистанційний формат обслуговування забезпечує клієнтам високу зручність і оперативність операцій, розширює географічну та часову доступність банківських послуг, а для банків сприяє зниженню операційних витрат та впровадженню фінансових інновацій. Водночас таке обслуговування породжує й певні виклики, передусім пов'язані із забезпеченням кібербезпеки та формуванням довіри клієнтів до онлайн-сервісів. Аналіз правового регулювання ДБО в Україні показав, що наразі формується відповідна нормативна база, спрямована на гарантування надійності електронних операцій і захисту інтересів користувачів. Проте для повноцінного розвитку цієї сфери необхідне подальше вдосконалення регуляторного забезпечення, зокрема гармонізація вітчизняного законодавства з європейськими стандартами у сфері цифрових фінансів.

Проведений аналіз підтвердив, що дистанційний банкінг суттєво випереджає традиційне банківське обслуговування за швидкістю, зручністю та доступністю для клієнтів. Водночас класичні формати залишаються актуальними для надання індивідуальних консультацій та комплексних послуг, які потребують особистої присутності клієнта. Отже, оптимальним для банків є комбінований підхід, коли клієнти здійснюють основні операції через онлайн-канали, а за потреби отримують персоналізований сервіс у відділеннях.

Запровадження сучасних технологій, таких як системи віддаленої ідентифікації клієнтів, токенізовані та безконтактні платежі, а також багаторівнева (мультифакторна, зокрема біометрична) автентифікація, значно підвищило безпеку

і зручність дистанційних операцій. Активне використання штучного інтелекту поліпшило оперативність обслуговування, зробивши підтримку клієнтів доступною цілодобово. Подальший розвиток концепції відкритого банкінгу та перспективне впровадження цифрової валюти е-гривні створюють основу для ще більшої цифрової еволюції фінансової системи, розширюючи конкуренцію на ринку та стимулюючи інновації.

Розвиток дистанційних каналів зумовив зміну стратегічних пріоритетів банківських установ: нині вони інвестують передусім у вдосконалення ІТ-інфраструктури, посилення кіберзахисту та розвиток цифрових платформ замість розширення фізичної мережі відділень. Банки, що швидше й ефективніше впроваджують цифрові рішення, отримують суттєві конкурентні переваги. Завдяки такому фокусу навіть у періоди шоківих криз банківська система здатна оперативно адаптуватися і забезпечувати стабільне зростання безготівкових операцій, підтримуючи безперервність фінансових потоків на відстані.

Крім того, розвиток дистанційного банкінгу сприяє зміцненню фінансової інклюзії, забезпечуючи доступ до банківських послуг широким верствам населення – зокрема мешканцям віддалених регіонів та соціально вразливим групам. Держава і банки реалізують спільні заходи для підвищення фінансової грамотності населення, що формує у клієнтів навички безпечного користування онлайн-банкінгом і відповідальної фінансової поведінки. Обізнаний користувач краще розуміє переваги цифрових сервісів і менш схильний відмовлятися від них на користь застарілих або тіньових практик.

Активне вдосконалення регуляторно-правового середовища відповідно до міжнародних стандартів також стало важливим чинником розвитку ДБО. Нові нормативні акти НБУ стимулюють конкуренцію та формують прозоре, безпечне поле для проведення онлайн-операцій. Зокрема, впровадження НБУ регуляторної «пісочниці» створило можливості для швидкого тестування й запуску інноваційних продуктів, що прискорює адаптацію фінансових установ до динамічних змін ринку. Подальша імплементація європейських директив у сфері платіжних послуг,

електронної комерції та захисту даних полегшить інтеграцію українських банків у глобальний фінансовий простір.

На основі отриманих результатів у роботі запропоновано комплекс рекомендацій щодо подальшого розвитку дистанційного банкінгу в Україні, зокрема в аспектах вдосконалення інфраструктури, кіберзахисту, клієнтоорієнтованості, фінансової інклюзії та регуляторного забезпечення. Передусім акцент зроблено на необхідності модернізації та розширення цифрової інфраструктури. Також наголошено на важливості безперервного зміцнення кібербезпеки шляхом регулярного перегляду стандартів захисту, проведення спільних кібернавчань та сприйняття витрат на кіберзахист як інвестиції в довгострокову стабільність. Окремим напрямом є вдосконалення регуляторної бази: рекомендується подальше наближення вітчизняного законодавства до вимог ЄС і розширення практики використання регуляторних «пісочниць» для випробування новітніх цифрових сервісів.

Ще одним пріоритетом визначено підвищення клієнтоорієнтованості банків, що передбачає інвестування в якість дистанційного сервісу та продовження програм фінансової просвіти населення. Нарешті, наголошено на необхідності посилення фінансової інклюзії – розширення доступу до банківських послуг через дистанційні канали для різних соціальних груп і регіонів, щоб якомога ширше коло українців могло користуватися перевагами цифрового банкінгу. Загалом реалізація цих кроків підвищить надійність і привабливість дистанційних сервісів для клієнтів, посилить їхню довіру та стимулюватиме подальше зростання користування онлайн-банкінгом.

Отже, дистанційний банкінг із допоміжного сервісу перетворився на стратегічний фактор розвитку фінансової системи України. Він докорінно змінив формат надання банківських послуг, сприяв структурним перетворенням у банківському секторі, розширенню клієнтської бази, перебудові платіжних потоків та появі нових фінансових продуктів. Завдяки цифровій трансформації українські банки стали більш клієнтоорієнтованими, гнучкими та технологічно розвиненими, що дозволяє їм ефективно функціонувати навіть у складних умовах невизначеності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Брегеда О.А. Система віддаленої ідентифікації клієнтів банків та нові дистанційні технології їх обслуговування. *Міжнародний науковий журнал Грааль науки № 43: VIII CISP Conference «An integrated approach to science modernization: methods, models and multidisciplinary»*. 2024. С. 49–58. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.06.09.2024.005>.
2. Аврамчук, Л.А., Ясковець, І.В. Дистанційний банкінг в Україні. *International Scientific and Practical Conference «Modern Directions and Movements in Science»*. №150. 2023. С. 48–52. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2943>.
3. Блащук-Дев'яткіна Н.З., Петришин, Х.Р. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*, № 9 (109). 2020. С. 122-128. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-9-109-27>.
4. Брегеда О.А. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Міжнародний науковий журнал Грааль науки № 42: III CISP Conference «Science in motion: classic and modern tools and methods in scientific investigations»*. 2024. С. 61-68. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007>.
5. Цікаві факти про банкомати. КИТ. URL: <https://kyt-obmin.lt.ua/blog/cikavi-fakti-pro-bankomati>. (Дата звернення 09.03.2025).
6. Директива європейського парламенту і ради 2002/65/ЄС 23 вересня 2002 року. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b31#Text. (Дата звернення: 09.03.2025).
7. Банки зможуть ідентифікувати клієнтів дистанційно. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2020/04/15/43630557>. (Дата звернення: 09.03.2025).

8. Аліна Медвідь, Дмитро Дмитрішин. Цифровий банкінг на ринку фінансових послуг України. *Вісник СумДУ. Серія «Економіка»*. № 2. 2024. С. 18-27. DOI: <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2024.2-02>.
9. Digital financial services. The World Bank Group, April 2020. URL: <https://pubdocs.worldbank.org/en/230281588169110691/digital-financial-services.pdf>. (Дата звернення: 10.03.2025).
10. Варцаба В. І., Заславська О. І. Сучасне банківництво: теорія і практика: навч. посібник. Видавництво УжНУ «Говерла». 2018. 364 с.
11. Банківська система працює. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bankivska-sistema-pratsyuje>. (Дата звернення: 10.03.2025).
12. Платіжна інфраструктура та платіжні картки, I квартал 2025 року. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/platijna-infrastruktura-ta-platijni-kartki-i-kvartal-2025-roku>. (Дата звернення: 10.03.2025).
13. Дем'яненко І.В., Погукаєва А.А. Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрями розвитку. *Ефективна економіка*. №1. 2023. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.1.37>
14. Абрамова А.С. Дистанційне обслуговування юридичних осіб комерційними банками в Україні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. №2. 2021. С. 53-61. DOI: <https://doi.org/10.54929/pmt-issue2-2021-8>
15. Про банки і банківську діяльність: Закон України № 2121-ІІ від 07.12.2000р Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України станом на 10.01.2025 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14/ed20250110#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).
16. Про Національний банк України: Закон України № 679-ХІV від 20.05.1999р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України станом на 19.12.2024 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).
17. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України №2346-ІІІ від 05.04.2001р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України (втратив

чинність 01.08.2022) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).

18. Про платіжні послуги: Закон України №1591-IX від 30.06.2021 Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України станом на 15.11.2024 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).

19. Нова якість платіжних послуг: Верховна Рада ухвалила сучасний закон про платіжні послуги. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nova-yakist-platijnih-poslug-verhovna-rada-uhvalila-suchasniy-zakon-pro-platijni-poslugi>. (Дата звернення: 13.03.2025).

20. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України №851-IV від 22.05.2003 р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України станом на 31.12.2023 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).

21. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України №2155-VII від 05.10.2017р. Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України станом на 18.12.2024 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).

22. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: Постанова № 22 від 21.01.2004 Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України (втратив чинність 27.05.2022) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).

23. Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків: Офіц. вид. Відомості Верховної Ради України станом на 13.06.2007 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v6023500-07#Text>. (Дата звернення: 13.03.2025).

24. НБУ розробив вимоги до функціонування системи кіберзахисту в банківській системі. Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3553721-nbu-rozrobiv-vimogi-do-funkcionuvanna-sistemi-kiberzahistu-v-bankivskij-sistemi.html>. (Дата звернення: 15.03.2025).

25. NBU approved the concept of open banking in Ukraine. International Information Group. URL: <https://interfax.com/newsroom/top-stories/93535/>. (Дата звернення: 16.03.2025).

26. Open banking in Ukraine: a new stage. Finextra. URL: <https://www.finextra.com/blogposting/24744/open-banking-in-ukraine-a-new-stage>. (Дата звернення: 16.03.2025).

27. Олег Іванов. Обов'язкове інформування, контроль та великі штрафи: як новий законопроект змінює правила захисту персональних даних. Вокс Україна. URL: <https://voxukraine.org/obovyazkove-informuvannya-kontrol-ta-velyki-shtrafy-yak-novyj-zakonoprojekt-zminyuye-pravyla-zahystu-personalnyh-danyh>. (Дата звернення: 16.03.2025).

28. Basel Committee Publishes Report on Open Banking and Application Programming Interfaces. JDSupra. URL: <https://www.jdsupra.com/legalnews/basel-committee-publishes-report-on-10747/>. (Дата звернення: 16.03.2025).

29. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2019 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2019-rik>. (Дата звернення: 18.04.2025).

30. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2020 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2020-rik>. (Дата звернення: 18.04.2025).

31. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2021 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2021-rik>. (Дата звернення: 18.04.2025).

32. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2022 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-2022-rik>. (Дата звернення: 18.04.2025).

33. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 1 квартал 2023 року. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-i-kvartal-2023-roku>. (Дата звернення: 18.04.2025).
34. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2 квартал 2023 року. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-ii-kvartal-2023-roku>. (Дата звернення: 18.04.2025).
35. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 3 квартал 2023 року. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iii-kvartal-2023-roku>. (Дата звернення: 18.04.2025).
36. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 4 квартал 2023 року. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iv-kvartal-2023-roku>. (Дата звернення: 18.04.2025).
37. Розподіл безготівкових операцій з використанням платіжних карток, 2024 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpodil-bezgotivkovih-operatsiy-z-vikoristannyam-platijnih-kartok-iv-kvartal-2024-roku> (Дата звернення: 18.04.2025).
38. Система BankID НБУ у 2024 році: кількість ідентифікацій за рік зросла більше ніж удвічі. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sistema-bankid-nbu-u-2024-rotsi-kilkist-identifikatsiy-za-rik-zrosla-bilshe-nij-udvichi>. (Дата звернення: 18.04.2025).
39. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2021 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2021-rik>. (Дата звернення: 19.04.2025).
40. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2022 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2022-rik>. (Дата звернення: 19.04.2025).

41. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2023 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2023-rik>. (Дата звернення: 19.04.2025).
42. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2024 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliyentiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2024-rik>. (Дата звернення: 19.04.2025).
43. СЕП. Факти та цифри, 2019 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sep-fakti-ta-tsifri-2019-rik>. (Дата звернення: 22.04.2025).
44. СЕП. Факти та цифри, 2020 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sep-fakti-ta-tsifri-2020-rik>. (Дата звернення: 22.04.2025).
45. СЕП. Факти та цифри, 2021 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sep-fakti-ta-tsifri-2021-rik>. (Дата звернення: 22.04.2025).
46. СЕП. Факти та цифри, 2022 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sep-fakti-ta-tsifri-2022-rik>. (Дата звернення: 22.04.2025).
47. СЕП. Факти та цифри, 2023 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sep-fakti-ta-tsifri-2023-rik>. (Дата звернення: 22.04.2025).
48. СЕП. Факти та цифри, 2024 рік. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sep-fakti-ta-tsifri-2024-rik>. (Дата звернення: 22.04.2025).
49. Ринок платіжних карток в Україні. ДІЯ. URL: <https://data.gov.ua/dataset/e69526a2-26bb-4278-a49b-bdc4163cb662>. (Дата звернення: 23.04.2025).
50. Затверджено Концепцію відкритого банкінгу в Україні. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zatverdjeno-kontseptsuyu-vidkritogo-bankingu-v-ukrayini>. (Дата звернення: 23.04.2025).

51. Про е-гривню – цифрові гроші Національного банку. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/payments/e-hryvnia>. (Дата звернення: 23.04.2025).
52. Стратегія розвитку фінансового сектору України. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy#993-strategichni-dokumenty>. (Дата звернення: 23.04.2025).
53. Концепт платформи інноваційних фінансових рішень НБУ. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kontsept-platformi-innovatsiynih-finansovih-rishen-nbu-regulyatorna-pisochmitsya>. (Дата звернення: 23.04.2025).
54. Національна стратегія розвитку фінансової грамотності до 2030 року. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/strategy-fin-literacy>. (Дата звернення: 23.04.2025).
55. Білошапка В.С., Охрименко І.Б., Чуб П.М. Регуляторний контроль за інформаційною та кібербезпекою банків в умовах інтенсивної цифровізації. *Наука і техніка сьогодні (Серії право, економіка, педагогіка, техніка, фізико-математичні науки)*. № 14(14). 2022. С. 96-109. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14\(14\)-96-109](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14(14)-96-109)