

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені Вадима Гетьмана**

Факультет фінансів

Кафедра банківської справи та страхування

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

освітньо-професійна програма «Управління фінансовим бізнесом»

Форма здобуття освіти: очна (денна)

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: «Еволюція та сучасні тренди дистанційного банкінгу»

здобувача Скабьолкіної Марти Володимирівної
(Прізвище, ім'я, по батькові)


(підпис здобувача)

Науковий керівник:

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

(підпис) А.П. Стрижак
(Прізвище, ініціали)

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

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:
доктор економічних наук, професор _____ Л.О. Примостка
(підпис)

Київ 2026

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 75 сторінок, 8 таблиць, 22 рисунків, список використаних джерел із 73 найменувань, 3 додатки на 5 сторінках.

«Еволюція та сучасні тренди дистанційного банкінгу»

Об'єктом дослідження є процес розвитку та функціонування дистанційного банкінгу в умовах цифровізації фінансових послуг.

Предметом дослідження є теоретичні засади, сучасний стан, інноваційні рішення, регуляторні механізми та стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – визначення перспектив розвитку дистанційних банківських сервісів в Україні в умовах цифровізації фінансового сектору на основі аналізу еволюції дистанційного банкінгу та сучасних тенденцій його розвитку.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі *завдання*:

- дослідити сутність та економічну роль дистанційного банкінгу в умовах цифровізації фінансових послуг;
- описати еволюцію розвитку дистанційного банкінгу у світовій і вітчизняній практиці;
- розглянути інституційні та регуляторні чинники розвитку дистанційного банкінгу;
- оцінити сучасний стан та особливості функціонування дистанційного банкінгу в Україні;
- охарактеризувати інноваційні рішення та ключові технологічні тренди дистанційного банкінгу;
- виявити стратегічні виклики та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів.

Систематизовано підходи до визначення дистанційного банкінгу, уточнено його економічну роль, узагальнено моделі розвитку і регулювання цифрових банківських сервісів. Сформовано структурований підхід до аналізу показників розвитку дистанційного банкінгу, що може бути застосований для дослідження інших банківських установ.

Практичне значення отриманих результатів: розроблення пропозицій щодо мінімізації ризиків та вдосконалення цифрових сервісів у банківській сфері, а також можливість використання висновків роботи в діяльності АТ КБ «ПриватБанк» та інших банківських установ при формуванні стратегій цифрового розвитку.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи 2026.

Рік захисту роботи 2026.

Ключові слова: дистанційний банкінг, мобільний банкінг, цифровізація фінансових послуг, BankID, інновації у банківській сфері, кібербезпека, регулювання банківської діяльності.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕВОЛЮЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ	7
1.1 Сутність та економічна роль дистанційного банкінгу в умовах цифровізації фінансових послуг	7
1.2 Еволюція розвитку дистанційного банкінгу у світовій і вітчизняній практиці	17
1.3 Інституційні та регуляторні чинники розвитку дистанційного банкінгу.....	26
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНІ ТРЕНДИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ ТА НАПРЯМИ ЙОГО ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ	33
2.1 Сучасний стан та особливості функціонування дистанційного банкінгу в Україні	33
2.2 Інноваційні рішення та ключові технологічні тренди дистанційного банкінгу	44
2.3 Стратегічні виклики та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні	51
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність теми. Стрімка цифровізація фінансового сектору, зумовлена тривалими кризовими явищами в Україні, сприяла пришвидшеному переходу від фізичного обслуговування до дистанційного банкінгу як провідного формату надання банківських послуг. Для України питання розвитку дистанційного банкінгу набуває особливої ваги в умовах війни, кіберзагроз і цифровізації державних та фінансових сервісів. В той час, коли найбільші світові банки вже давно здійснили перехід до онлайнформату обслуговування, в Україні дане явище все ще доволі нове і потребує додаткової уваги. Всебічне дослідження питань і проблемних аспектів дистанційного банкінгу дозволяє сформулювати цілісне бачення подальшої модернізації банківської системи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика дистанційного банкінгу в Україні розглядається у кількох взаємопов'язаних напрямках, однак зберігаються прогалини, важливі для подальшого наукового опрацювання. У роботі Аврамчук Л., Ясковець І. [1] окреслено загальні особливості дистанційного банкінгу на вітчизняному ринку та підкреслено чинники, що впливають на поширення сервісів, тоді як у публікації Блащук-Дев'яткіної Н. [7] подано теоретичне трактування дистанційного обслуговування, описано стан розвитку та напрями подальших змін. Дем'яненко І. В., Погукаєва А. А. [14] зосереджуються на сутності дистанційного обслуговування та векторі розвитку продуктів, а Ларіонова К., Дячук Д. [21] деталізують сучасний стан впровадження на українському банківському ринку. Окремий технологічний ракурс пропонує Близнюк П. С. [8], акцентуючи інтеграцію інноваційних технологій у мобільний банкінг, тоді як Задворний Ю. І. [15] висвітлює специфіку інтернет-банкінгу на ринку фінансових послуг, а Кривенко Ю. В. [19] розглядає цифровізацію банківських послуг у ширшому правovo-інституційному контексті. Питання нових організаційних форм розкрито у працях Король М. М., Пащенко Т. А. [16], де проаналізовано вплив необанків на традиційні банки, а Кретов Д. [18] систематизує

переваги та недоліки цифрового банкінгу, підкреслюючи наявність ризиків, пов'язаних із безпекою та доступністю.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є визначення перспектив розвитку дистанційних банківських сервісів в Україні в умовах цифровізації фінансового сектору на основі аналізу еволюції дистанційного банкінгу та сучасних тенденцій його розвитку. Для досягнення поставленої мети у роботі передбачено вирішення таких завдань:

- дослідити сутність та економічну роль дистанційного банкінгу в умовах цифровізації фінансових послуг;
- описати еволюцію розвитку дистанційного банкінгу у світовій і вітчизняній практиці;
- розглянути інституційні та регуляторні чинники розвитку дистанційного банкінгу;
- оцінити сучасний стан та особливості функціонування дистанційного банкінгу в Україні;
- охарактеризувати інноваційні рішення та ключові технологічні тренди дистанційного банкінгу;
- виявити стратегічні виклики та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Об'єкт дослідження – процес розвитку та функціонування дистанційного банкінгу.

Предмет дослідження – теоретичні засади, сучасний стан, інноваційні рішення, регуляторні механізми та стратегічні напрями розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Метод наукового узагальнення застосовано для формування теоретичних підходів до визначення сутності та економічної ролі дистанційного банкінгу. Хронологічний метод використано для аналізу етапів еволюції банківського обслуговування, а метод порівняння дав змогу зіставити моделі регулювання та інноваційні рішення різних банків. Статистичний аналіз

використано для оцінювання динаміки рахунків, частки онлайн-операцій, показників BankID та інших ринкових індикаторів. Табличний і графічний методи застосовано для візуалізації отриманих результатів, а системний метод забезпечив комплексне дослідження проблем і перспектив розвитку дистанційного банкінгу в Україні.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів.

У роботі узагальнено сучасні наукові підходи до еволюції дистанційного банкінгу у світовій та вітчизняній практиці, що дає змогу розширити теоретичну базу подальших досліджень у сфері цифрових фінансів. Методична значущість полягає у формуванні структурованого алгоритму аналізу стану дистанційного банкінгу, включаючи оцінювання динаміки рахунків, частки онлайн-операцій, показників дистанційної ідентифікації, рівня шахрайства та популярності мобільних застосунків. Практична значущість результатів полягає в розробленні рекомендацій щодо мінімізації технологічних, економічних, кібербезпекових та соціальних ризиків дистанційного банкінгу в Україні, а також у формуванні пропозицій щодо подальшого розвитку цифрових сервісів на прикладі АТ КБ «ПриватБанк». Отримані висновки та запропоновані заходи можуть бути використані у практичній діяльності банківських установ при вдосконаленні цифрових продуктів, підвищенні рівня безпеки та оптимізації процесів дистанційного обслуговування клієнтів.

Інформаційна база дослідження. Інформаційну основу роботи становлять статті, підручники та монографії вітчизняних і зарубіжних науковців, чинна нормативно-правова база України, зокрема акти Національного банку України, законодавство у сфері платіжних послуг, фінансового моніторингу, захисту прав споживачів та персональних даних. Аналітична частина ґрунтується на офіційних статистичних матеріалах Національного банку України, публічних звітах банківських установ, зокрема АТ КБ «ПриватБанк», інформації з офіційних сайтів банків, матеріали онлайн-джерел та порталів новин.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, що об'єднують шість підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Містить 8 таблиць, 22 рисунків та 73 використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕВОЛЮЦІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність та економічна роль дистанційного банкінгу в умовах цифровізації фінансових послуг

Впродовж останнього десятиліття спостерігається явище масової цифровізації, що поступово трансформує фінансовий сектор, змінює традиційні моделі банківського обслуговування та формує нові очікування клієнтів. Хоча темпи цифрових перетворень у банківській сфері тривалий час поступалися іншим галузям економіки [67], вплив регуляторних змін, пандемії COVID-19 та повномасштабної війни чітко продемонстрував важливість переходу до дистанційних форматів надання фінансових послуг. Сучасні банки дедалі активніше інвестують у інноваційні рішення, орієнтовані на підвищення операційної ефективності та покращення клієнтського досвіду, які нині стали визначальними чинниками конкурентоспроможності.

Одним із найбільш помітних напрямів розвитку виступає адаптація банківських сервісів до віддаленого доступу. Поняття «віддалений доступ» в широкому розумінні розглядають як технологічну можливість взаємодії користувача з ресурсами, сервісами або системами через мережеві канали без фізичної присутності у місці їх знаходження [4]. Сучасні технології дають змогу клієнтам отримувати інформацію про стан рахунків, здійснювати платежі, перекази та інші фінансові операції без відвідування відділень, що суттєво розширює можливості взаємодії з банком. Дистанційний банкінг поступово перетворюється з додаткового каналу обслуговування на повноцінну платформу управління фінансами [67].

З метою систематизації наукових підходів до трактування дистанційного банкінгу, а також виявлення спільних і відмінних акцентів у визначеннях

дослідників, в табл. 1.1 узагальнено різні дефініції, що відображають сучасне розуміння віддаленого надання банківських послуг у цифровому середовищі.

Таблиця 1.1 – Основні варіанти трактування поняття «дистанційний банкінг» вченими та банками [1; 14; 21; 40; 52; 60; 66; 69]

Автор	Дефініція
Науковці	
Ларіонова К., Дячук Д. [21]	Система надання банківських послуг через віддалені канали доступу, що забезпечує клієнтам можливість керування рахунками, здійснення операцій та отримання фінансових сервісів у будь-який час і незалежно від місця перебування без фізичної присутності у відділенні банку.
Аврамчук Л., Ясковець І. [1]	Є одним з найбільш популярних сервісів, який дозволяє клієнтам банків здійснювати фінансові операції за допомогою Інтернету
Дем'яненко І. В., Погукаєва А. А. [14]	Сучасна форма банківського обслуговування, у межах якої виконання типових фінансових операцій відбувається без необхідності фізичного відвідування клієнтом банківського відділення.
Костюк В., Файчук О., Муравський О. [69, с. 12]	Є наданням можливостей для клієнтів банку отримувати віддалений доступ до своїх рахунків через інформаційні технології.
A. Grigorescu, O. Oprisan, C. Lincaru, C. S. Pirciog [66]	Технології, за допомогою яких клієнти банків можуть здійснювати платежі, перекази, банківські депозити, обмінювати валюту або дізнаватися стан своїх банківських рахунків чи карткового рахунку, не відвідуючи банк, через інтернет або мобільний телефон.
Банківські установи	
Центральний банк Іспанії (Banco de España) [60]	Форма організації банківського обслуговування, що забезпечує клієнтам безперервний доступ до фінансових сервісів банку через цифрові канали зв'язку з використанням персональних комп'ютерів, планшетів або смартфонів, незалежно від часу та місця перебування користувача.
АТ «УКРСИББАНК» [52]	Механізм взаємодії між банком і споживачем фінансових послуг, що забезпечує доступ до повного переліку сервісів у віддаленому форматі без особистої присутності у банківській установі.
АТ КБ «ПриватБанк» [40]	Сукупність цифрових інформаційних сервісів та платіжних операцій за рахунком клієнта, які реалізуються на основі переданих у дистанційному режимі розпоряджень із використанням засобів електронної комунікації.

Загалом на основі наведених дефініцій ми можемо констатувати, що дистанційний банкінг – це організована система надання банківських послуг і здійснення фінансових операцій через цифрові та телекомунікаційні канали, що забезпечує клієнтам віддалений доступ до рахунків, платіжних інструментів і

сервісів банку без фізичної присутності у відділенні, з метою підвищення зручності обслуговування, операційної ефективності та конкурентоспроможності фінансових установ. Більшість авторів розглядає дистанційний банкінг не лише як технологічний інструмент, а як окрему форму організації банківського обслуговування. В сучасних дослідженнях спостерігається поступове зміщення акценту від простого доступу до рахунків до комплексних цифрових платформ управління фінансами, тому у визначеннях дедалі частіше підкреслюється багатоканальний характер дистанційної взаємодії між банком і клієнтом.

Важливо зазначити, що в сучасних умовах цифровізації фінансових послуг у науковій та практичній площині часто використовують низку близьких за змістом понять: дистанційний банкінг, онлайн банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг, телефонний банкінг. Попри подібність, зазначені категорії мають різну функціональну природу та різний рівень охоплення банківських сервісів.

Дистанційний банкінг доцільно розглядати як загальну категорію, що охоплює всі форми віддаленої взаємодії клієнта з банком без фізичного відвідування відділення. Сутність полягає в організації комплексного доступу до рахунків, платіжних операцій та інформаційних сервісів через цифрові й телекомунікаційні канали. Для наочного відображення структури дистанційного банкінгу та взаємозв'язків між його складовими доцільно подати узагальнену схему на рис. 1.1.

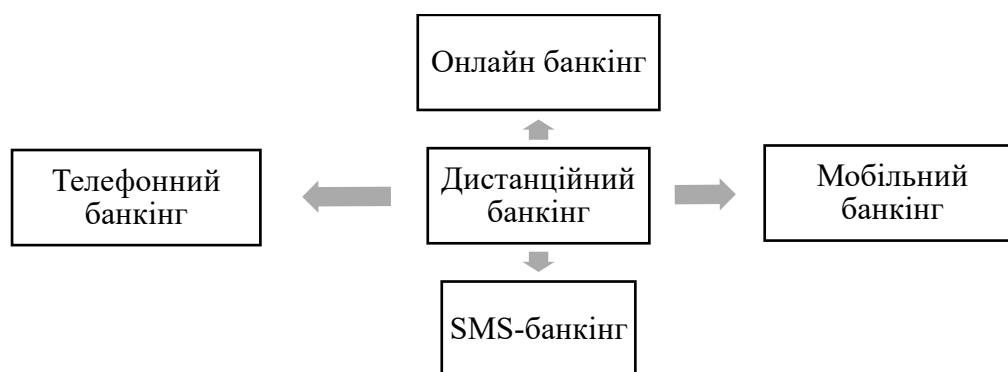


Рисунок 1.1 – Структура дистанційного банкінгу та основні канали віддаленого обслуговування клієнтів [7]

1) Онлайн банкінг (або інтернет-банкінг) виступає складовою дистанційного банкінгу та передбачає здійснення банківських операцій через веб-інтерфейс або

інтернет-платформу банку. Віртуальний інтерфейс забезпечує клієнтам можливість перегляду залишків на рахунках, проведення платежів, переказів, керування депозитами та отримання аналітичної інформації у режимі реального часу з використанням персонального комп'ютера або браузера мобільного пристрою [15];

2) Мобільний банкінг є еволюційним продовженням онлайн банкінгу, адаптованим до використання через спеціалізовані застосунки для смартфонів і планшетів. Його особливістю виступає інтеграція банківських сервісів із можливостями мобільних операційних систем, що дає змогу застосовувати біометричну автентифікацію, push-сповіщення, QR-платежі та персоналізовані фінансові інструменти [8];

3) SMS-банкінг належить до більш примітивних каналів дистанційної взаємодії та ґрунтується на обміні текстовими повідомленнями між банком і клієнтом. Основне призначення цього інструменту полягає в інформуванні про рух коштів, залишки на рахунках, підтвердженні операцій або отриманні коротких довідкових відомостей. Функціональні можливості SMS-банкінгу є обмеженими порівняно з онлайн і мобільними сервісами, однак такий канал зберігає значення для оперативного контролю фінансових операцій [14];

4) Телефонний банкінг (телебанкінг) реалізується через call center, голосові меню IVR та консультаційні служби. У межах цього формату клієнт може отримати інформацію про рахунки, заблокувати картку, уточнити умови продуктів або ініціювати окремі операції за участю оператора чи автоматизованої системи. Телефонний банкінг поєднує елементи цифрового та персоналізованого обслуговування, забезпечуючи комунікаційний міст між клієнтом і банком [14];

Загалом, дистанційний банкінг слід трактувати як багатоканальну систему, у межах якої онлайн банкінг, мобільний банкінг, SMS-банкінг і телефонний банкінг виконують роль окремих інструментів реалізації віддаленого доступу до фінансових послуг (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Порівняльна характеристика основних каналів дистанційного банківського обслуговування [7]

Тип банкінгу	Канал доступу	Основні функції	Рівень функціоналу	Переваги	Недоліки
Онлайн-банкінг	Веб-сайт банку через браузер	Перегляд рахунків, платежі, перекази, управління депозитами, кредитами, валютні операції	Високий	Універсальність, широкий набір функцій, зручність роботи з ПК	Складніший інтерфейс, залежність від браузера, вразливість до фішингу
Мобільний банкінг	Мобільний застосунок	Перекази, оплата послуг, керування картками, кредити, депозити, push-повідомлення	Дуже високий	Швидкий доступ, мобільність, простота щоденного користування	Прив'язка до смартфона, залежність від пристрою та мобільного інтернету
SMS-банкінг	SMS-повідомлення	Інформування про баланс, транзакції, підтвердження операцій, прості запити	Низький	Працює без смартфона, доступний без інтернету	Обмежений функціонал, нижчий рівень зручності
Телефонний банкінг	Дзвінок у контакт-центр або голосове меню	Консультації, блокування карток, перевірка балансу, виконання окремих операцій	Середній	Можливість отримати консультацію, доступність для різних груп клієнтів	Залежність від часу очікування, повільніше виконання операцій

Найбільш функціонально розвиненими є онлайн-банкінг та мобільний банкінг, тоді як SMS-банкінг і телефонний банкінг виконують переважно допоміжну або інформаційну функцію. Розвиток цифрових технологій сприяє поступовому зростанню ролі мобільних застосунків як основного каналу дистанційної взаємодії.

Модель дистанційного банківського обслуговування доцільно трактувати як системну архітектуру взаємодії між банком і клієнтом, що визначає конфігурацію каналів доступу, організацію бізнес-процесів, розподіл функцій між цифровими та фізичними точками контакту, а також механізми формування споживчої цінності. На відміну від форм обслуговування, які характеризують окремі інструменти,

модель описує цілісну логіку клієнтського сервісу та операційної діяльності банку [33]. На практиці виділяють кілька базових моделей (рис. 1.2).

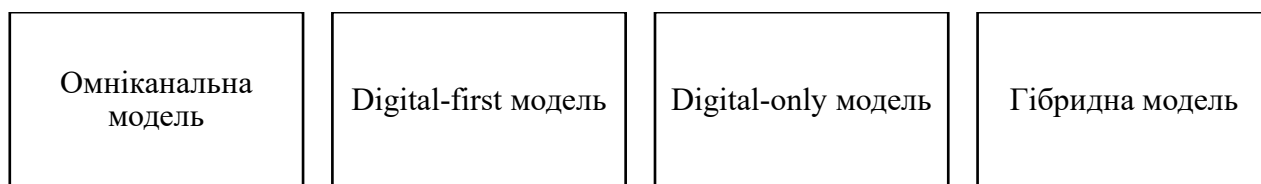


Рисунок 1.2 – Основні моделі дистанційного банківського обслуговування [33]

1) Під омніканальною моделлю розуміють інтеграцію всіх каналів взаємодії в єдине середовище з безперервним клієнтським досвідом і синхронізацією даних у реальному часі. Дана модель орієнтована на максимальну доступність сервісів і підтримку різних сценаріїв поведінки клієнтів. Прикладом реалізації є АТ КБ «ПриватБанк», де цифрові платформи поєднані з розгалуженою офлайн-інфраструктурою [33].

2) Digital-first модель базується на пріоритеті дистанційних каналів, тоді як фізичні відділення виконують допоміжні функції. Її економічна логіка полягає в оптимізації витрат і масштабуванні сервісів за рахунок автоматизації [33].

3) Digital-only модель передбачає повну відмову від мережі фізичних відділень і реалізацію 100% клієнтських процесів у цифровому середовищі: від ідентифікації до кредитування та підтримки. До цієї групи належать український Monobank, а також, наприклад, міжнародні необанки Revolut і N26 [33].

4) Гібридна модель поєднує традиційні та цифрові канали без чіткої домінанти одного з них, орієнтуючись на різноманітні клієнтські сегменти [33].

В сучасному банківському середовищі найбільш поширеною є омніканальна модель, що поєднує цифрові та фізичні канали взаємодії. Водночас розвиток фінтех-сектору стимулює поширення повністю цифрових моделей, у яких дистанційні сервіси виступають основним форматом банківського обслуговування.

Для систематизації функціонального наповнення дистанційного банкінгу та узагальнення його основних напрямів впливу на процес надання фінансових послуг

доцільно подати структурну схему, що відображає базові функції цієї форми обслуговування (рис. 1.3).

Інформаційна
Платіжно-розрахункова
Сервісна
Комунікаційна
Контрольна
Аналітична
Інтеграційна

Рисунок 1.3 – Базові функції дистанційного банкінгу [2]

Дистанційний банкінг виконує інформаційну функцію, що полягає в забезпеченні клієнтів оперативним доступом до відомостей про стан рахунків, рух коштів, умови банківських продуктів та повідомлення про здійснені операції. Реалізація платіжно-розрахункової функції відбувається через можливість здійснення фінансових транзакцій, переказів і оплат у віддаленому режимі без необхідності звернення до банківського відділення. Водночас дистанційний банкінг виконує сервісну функцію, розширює доступ клієнтів до комплексу додаткових послуг, зокрема керування депозитами, кредитами, платіжними картками та індивідуальними налаштуваннями обслуговування.

Важливою складовою є комунікаційна функція, у межах якої забезпечується постійна взаємодія між банком і клієнтом через цифрові канали шляхом консультацій, повідомлень та дистанційної підтримки користувачів. Контрольний аспект дистанційного банкінгу проявляється у створенні умов для безперервного моніторингу фінансових операцій клієнтами, а також у підвищенні прозорості та рівня безпеки транзакцій з боку банківських установ. Аналітична функція реалізується через обробку та узагальнення даних про фінансову поведінку користувачів і структуру операцій, що дає змогу формувати персоналізовані фінансові пропозиції. Інтеграційний характер дистанційного банкінгу характеризується поєднанням банківських сервісів з іншими цифровими

платформами та фінансовими технологіями, формуючи єдину екосистему обслуговування клієнтів. [2].

Отже, функціональна структура дистанційного банкінгу значно ширша, ніж виконання платіжних операцій. Цифрові платформи банків виконують комплекс інформаційних, сервісних, аналітичних та комунікаційних функцій і допомагають трансформувати дистанційний банкінг з окремого технологічного інструменту у повноцінну цифрову інфраструктуру фінансових послуг.

Дистанційний банкінг дає низку значних переваг не тільки для клієнта, а й для безпосередньо банку та навіть держави (рис. 1.4).

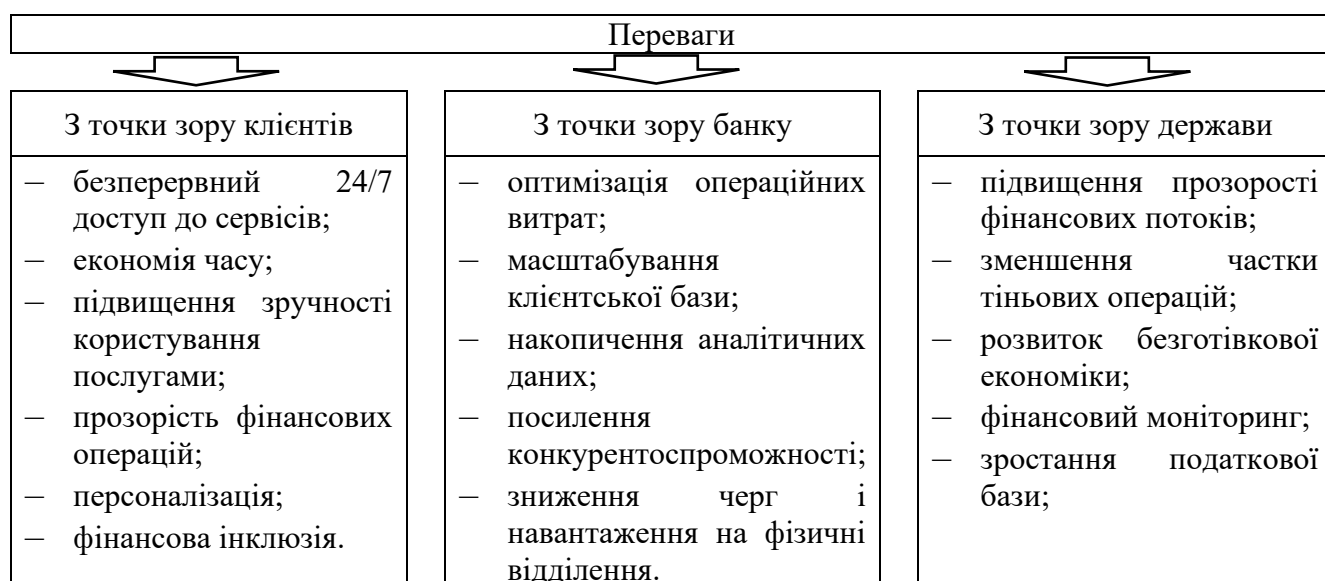


Рисунок 1.4 – Переваги дистанційного банкінгу в розрізі інституцій [9; 18]

З точки зору клієнта, дистанційний банкінг надає цілодобовий доступ до рахунків і фінансових операцій незалежно від часу місця перебування, що істотно економить час на отримання банківських послуг та спрощує процес управління особистими фінансами. Наявність журналів операцій та статистичних даних сприяє підвищенню прозорості фінансових операцій і забезпечує оперативний контроль за рухом коштів. Окрім цього, сучасні платформи дистанційного банкінгу дозволяють формувати індивідуальні пропозиції, адаптовані до фінансової поведінки користувача та розширюють доступ до банківських продуктів для населення у віддалених регіонах [18].

З позиції банківських установ дистанційний банкінг – це сучасний інструмент підвищення операційної ефективності за рахунок скорочення витрат на утримання відділень і живого обслуговування клієнтів. Цифрові канали дають змогу значно розширити клієнтську базу без пропорційного зростання інфраструктурних витрат, а також автоматизувати значну частину стандартних операцій, та створює потік даних для аналітики споживчої поведінки [18].

Для держави розвиток дистанційного банкінгу створює передумови для підвищення прозорості фінансових потоків і скорочення тіньового сектору економіки. Проведення банківських операцій онлайн це фундамент для запровадження концепції безготівкових розрахунків, яка вже показала свою ефективність в розвинених країнах. Одночасно розширюється доступ населення до банківських послуг, що підсилює фінансову інклюзію і підтримує соціально-економічну стабільність. У довгостроковій перспективі це позитивно впливає на податкові надходження та загальну стійкість фінансової системи [18].

Базова схема дистанційного банківського обслуговування (рис. 1.5) відображає логіку взаємодії між клієнтом і банківською інформаційною системою у цифровому середовищі.

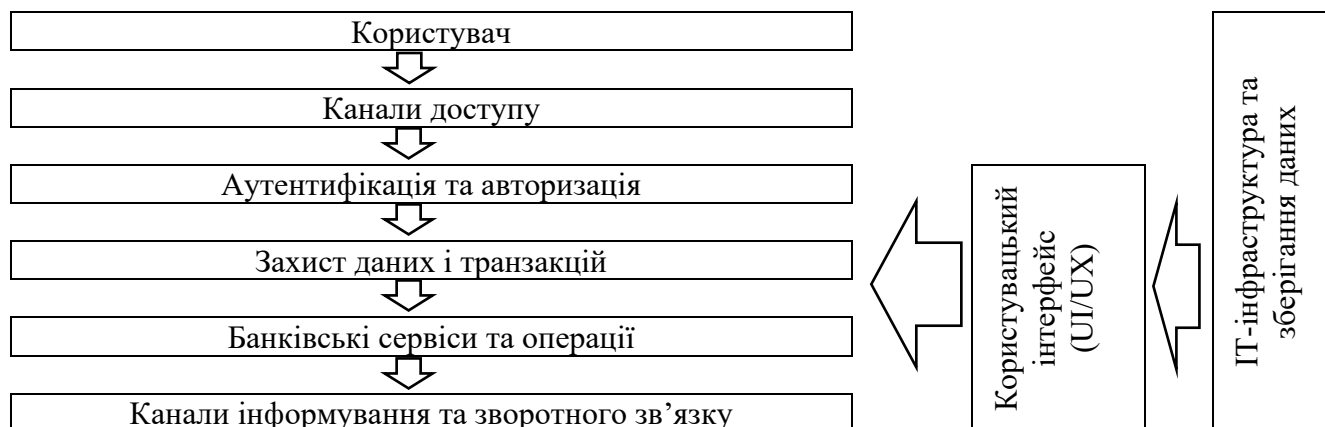


Рисунок 1.5 – Базова схема дистанційного банківського обслуговування клієнтів [33]

Початковою ланкою є користувач, який отримує доступ до банківських сервісів через цифрові канали, наприклад мобільні застосунки чи веб-платформи. Першим і головним етапом взаємодії є аутентифікація, тобто підтвердження особи

користувача під час входу до системи, та авторизація, яка визначає рівень доступу до окремих функцій і рахунків. У сучасних системах дистанційного банкінгу ці процеси реалізуються з використанням багатофакторних механізмів, наприклад, одноразові коди, мобільні підтвердження та біометричні параметри. Подальше виконання операцій відбувається в межах захищеної інфраструктури банку, де застосовуються механізми шифрування даних, моніторингу транзакцій і виявлення підозрілої активності. В результаті користувач отримує доступ до основних банківських сервісів, зокрема платіжних операцій, управління рахунками, депозитами та іншими фінансовими продуктами. Канали цифрового інформування, включаючи push-повідомлення, SMS та месенджери, надають оперативний зворотний зв'язок між банком і клієнтом, підтвердження операцій і контроль руху коштів. Окрему роль у схемі відіграє користувацький інтерфейс, який визначає зручність і ефективність взаємодії клієнта з банківською платформою [33].

Отже, дистанційний банкінг сформувався як системний елемент цифрової трансформації фінансових послуг, що поєднує технологічні інструменти, функціональні можливості та економічні ефекти для всіх учасників фінансового ринку. Його впровадження забезпечує підвищення операційної ефективності банків, розширення доступу клієнтів до фінансових сервісів і оптимізацію процесів управління фінансовими потоками. Водночас результативність дистанційного банкінгу значною мірою залежить від рівня розвитку інформаційної безпеки, якості користувацьких інтерфейсів і здатності фінансових установ мінімізувати технологічні та соціальні ризики.

1.2 Еволюція розвитку дистанційного банкінгу у світовій і вітчизняній практиці

Еволюція дистанційного банкінгу безпосередньо пов'язана із загальним розвитком банківської справи та трансформацією форм взаємодії між фінансовими установами і клієнтами. Банківська діяльність зародилася ще в давні часи як особливий вид економічної практики, пов'язаної зі зберіганням коштів, обміном валют і наданням позик. Перші елементи банківських операцій здійснювалися у межах храмових і торговельних інституцій, де фінансові послуги ґрунтувалися на особистій довірі [3]. На початкових етапах становлення банківської справи всі фінансові операції, очевидно, виконувалися виключно за умов фізичної присутності клієнта у місці надання послуг. Обслуговування базувалося на усній домовленості, паперовому або рукописному обліку та ручному веденні фінансових записів. Банківські установи функціонували переважно в межах локальних ринків, а доступ клієнтів до фінансових ресурсів визначався географічною близькістю до конкретного осередку банківської діяльності [3]. З розвитком торгівлі, зростанням товарно-грошових відносин і ускладненням фінансових інструментів поступово формувалися спеціалізовані банківські установи, діяльність яких уже не обмежувалася лише зберіганням коштів [3]. Обмеження традиційної моделі, заснованої на фізичній взаємодії, створили економічні та організаційні передумови для поступового переходу до автоматизованих, а згодом і дистанційних форм надання фінансових послуг.

Перші суттєві зрушення у напрямі дистанційного банківського обслуговування стали можливими завдяки розвитку телекомунікаційних і обчислювальних технологій у другій половині XX століття. Загалом можна виділити чотири етапи розвитку дистанційного банкінгу в світі (табл. 1.3).

Першим технологічним проривом стало впровадження автоматизованих систем обробки даних і поява банкоматів та платіжних карток у 1970-х роках. Створення міжбанківських мереж банкоматів і розвиток карткової інфраструктури

забезпечили клієнтам можливість отримувати доступ до готівки та здійснювати базові операції поза межами відділень. В межах цього періоду банки також почали переходити від централізованих електронних обчислювальних центрів до розподілених ІТ-систем, що дало нову можливість обробляти транзакції безпосередньо на рівні філій і підтримувати роботу віддалених пристроїв. Хоча ці технології ще не є дистанційним банкінгом в сучасній концепції, вони заклали основу для децентралізації банківських операцій і автоматизації обслуговування клієнтів [63].

Таблиця 1.3 – Порівняльна характеристика етапів розвитку дистанційного банкінгу [58; 62; 63; 68]

Етап	Орієнтовний період	Основні технологічні інновації	Типовий вплив на операційну діяльність
Початкові інновації	з 1970-х років	Банкомати, карткові платіжні мережі, децентралізація електронної обробки даних у філіях	Зменшення залежності від касових операцій у відділеннях, потреба в модернізації ІТ-інфраструктури банків
Інтернет-етап	1990 – 2000 рр.	Веб-портали, онлайн-платежі, захищені інтернет-канали	Перехід до віддаленого доступу до рахунків, ускладнення інтеграції фронт- і бек-офісних систем
Мобільна революція	2000 – 2010 рр.	Мобільні застосунки, SMS-банкінг, мобільні гаманці, токенизація	Надання сервісів у режимі реального часу, фокус на розробці застосунків, поява нових платіжних партнерів
Сучасний фінтех-етап	2010 – дотепер	Штучний інтелект і машинне навчання, блокчейн і DeFi, хмарні технології, API, концепції відкритого банкінгу	Формування платформних і екосистемних моделей, адаптація регулювання, посилення уваги до кібербезпеки

Наступний етап розвитку пов'язаний з винаходом телекомунікаційних каналів зв'язку, насамперед телефонії, для взаємодії між банком і клієнтом. Телефонне обслуговування дозволяло отримувати інформацію про рахунки або ініціювати окремі операції без особистого візиту до банку, проте було дуже обмеженим за функціональністю та значною мірою залежало від участі оператора. Попри це, саме телефонія стала важливим проміжним кроком у переході від виключно фізичного обслуговування до віддалених форм взаємодії [63].

Кардинальні зміни у розвитку дистанційного банкінгу відбулися з поширенням інтернету наприкінці 1990-х - на початку 2000-х років. Зі зростанням

доступності мережі банки почали впроваджувати перші веб-портали та онлайн-кабінети, які забезпечували клієнтам можливість перегляду залишків на рахунках, здійснення платежів і переказів у віддаленому режимі. Поява інтернет-банкінгу означала принциповий перехід від допоміжних дистанційних сервісів до повноцінного каналу обслуговування, орієнтованого на самостійні дії клієнта [59]. Подальший розвиток дистанційного банкінгу був тісно пов'язаний із поширенням мобільних телефонів і технологій обміну повідомленнями. У 2000-х роках SMS-банкінг став одним із перших масових інструментів мобільного фінансового інформування [62].

Справжня революція у розвитку дистанційного банкінгу відбулася з поширенням смартфонів. Поєднання мобільного інтернету, спеціалізованих застосунків і зростаючих обчислювальних можливостей пристроїв дозволило перенести банківські сервіси безпосередньо у повсякденне життя користувачів. Мобільні застосунки, цифрові гаманці та інтеграція платіжних функцій у смартфони поступово змінили уявлення про дистанційне банківське обслуговування, перетворивши його на один із найефективніших способів взаємодії клієнта з банком [62].

Наступний етап еволюції дистанційного банкінгу, що розпочався з 2010-х років, пов'язаний із формуванням фінтех-орієнтованої моделі надання фінансових послуг, у межах якої цифрові технології перестають бути лише інструментом автоматизації та перетворюються на основу бізнес-архітектури банків [68]. Визначальним чинником сучасного фінтех-етапу стало поширення хмарних обчислень, відкритих інтерфейсів прикладного програмування та концепцій відкритого банкінгу, що дозволили банкам інтегрувати власні сервіси з зовнішніми платформами та фінтех-компаніями. У результаті дистанційний банкінг перестав бути ізольованим каналом обслуговування й почав функціонувати як частина ширшої цифрової інфраструктури, орієнтованої на партнерську взаємодію та модульність сервісів [58]. Водночас активне впровадження технологій штучного інтелекту та машинного навчання суттєво трансформувало підходи до обробки клієнтських даних і прийняття управлінських рішень. Аналітика великих масивів

інформації дала змогу банкам переходити від стандартизованих продуктів до персоналізованих фінансових рішень, прогнозувати поведінку клієнтів і автоматизувати процеси управління ризиками. Суттєвим наслідком фінтех-трансформації стало формування платформних та екосистемних моделей банківської діяльності, у межах яких дистанційний банкінг виконує роль центрального каналу взаємодії з клієнтом. Банки дедалі частіше поєднують фінансові послуги з нефінансовими сервісами, розширюють функціональність цифрових платформ і підвищують рівень клієнтської залученості [68].

Загалом треба відзначити, що розвиток дистанційного банкінгу відбувався паралельно з прогресом у сфері інформаційних технологій і телекомунікацій. Якщо на ранніх етапах цифрові інструменти виконували допоміжну функцію, то на сучасному етапі вони формують основу банківської бізнес-моделі, де банки з традиційних фінансових установ перетворюються у цифрові сервісні платформи.

У межах сучасного фінтех-етапу особливого поширення набули так звані «необанки» як новий формат організації банківської діяльності, що базується на повністю цифровій моделі обслуговування клієнтів [54]. Необанки визначаються як цифрові банки нового покоління, що надають банківські послуги виключно через мобільні застосунки та веб-платформи, не маючи фізичної мережі відділень і використовуючи сучасні технологічні стеки для забезпечення операційної діяльності [53].

Загальні характеристики, що визначають банківську установу як необанк:

- тільки цифровий формат;
- орієнтація на клієнта;
- акцент на інноваціях [64].

Фундаментальною відмінністю необанків від традиційних фінансових установ є повна відмова від офлайн-каналів обслуговування. Банківські операції, включаючи відкриття рахунків, ідентифікацію клієнтів, платежі та управління фінансовими продуктами, здійснюються дистанційно в цифровому середовищі. Необанки, як правило, орієнтовані на роздрібних клієнтів і малий бізнес, зокрема сегменти, які недостатньо охоплені традиційним банківським обслуговуванням.

Високий рівень клієнтоорієнтованості проявляється у спрощених продуктах, прозорих тарифах і широкому використанні аналітики даних для адаптації фінансових рішень до індивідуальних потреб користувачів. Серед найбільш відомих прикладів необанків із повністю онлайн-моделлю обслуговування у європейській та світовій практиці можна назвати Monzo, Revolut, N26 та Starling Bank [57]. У глобальному масштабі прикладом необанку є WeBank, який функціонує як повністю цифрова фінансова платформа без традиційної мережі обслуговування [16].

Щодо України, то еволюція дистанційного банкінгу в Україні мала низку специфічних особливостей. Початковий розвиток дистанційного банкінгу в Україні суттєво стримувався глибокими макроекономічними потрясіннями періоду становлення національної економіки. Протягом 1990-х – початку 2000-х років банківський сектор функціонував в умовах повної невизначеності, зумовленої трансформаційною кризою, змінами грошової системи, високими темпами інфляції та низьким рівнем довіри населення до фінансових інститутів [11]. Початковий етап розвитку дистанційних форм банківського обслуговування в Україні припадає на кінець 1990-х – початок 2000-х років і був пов'язаний із запровадженням платіжних карток, банкоматної інфраструктури та перших елементів інтернет-банкінгу. В той період дистанційні сервіси виконували переважно допоміжну функцію, доповнюючи традиційне обслуговування. Основний акцент робився на автоматизації касових операцій і спрощенні доступу до готівки, тоді як дистанційне управління рахунками залишалося обмеженим за функціональністю [11]. Суттєвий імпульс розвитку дистанційного банкінгу в Україні спостерігався у другій половині 2000-х років, коли зростання проникнення інтернету та активізація безготівкових розрахунків стимулювали банки до розширення онлайн-сервісів. У цей період провідні банківські установи почали впроваджувати веб-сайти та інтернет-кабінети для фізичних осіб і бізнесу, що дозволяло здійснювати платежі, переглядати залишки коштів і контролювати операції без відвідування відділень. Якісно новий етап еволюції дистанційного банкінгу в Україні розпочався у 2010-х роках і був пов'язаний із стрімким поширенням смартфонів та мобільного інтернету.

Банківські установи поступово переорієнтовували клієнтські сервіси з веб-платформ на мобільні застосунки [11].

Важливим етапом розвитку дистанційного банкінгу в Україні стало впровадження першого масового цифрового сервісу для клієнтів – системи інтернет та мобільного банкінгу Privat24, розробленої АТ КБ «ПриватБанк». Мобільний додаток Privat24 для системи iOS був представлений у 2008 році, тоді як версію для операційної системи Android запущено у 2010 році (рис. 1.6) [39]. Запуск вебверсії сервісу започаткував можливість повноцінного дистанційного доступу до рахунків, а подальший розвиток мобільних рішень суттєво розширив функціональність обслуговування. Саме поява мобільних застосунків на базі Android/iOS забезпечила перехід від допоміжних онлайн-сервісів до постійного дистанційного каналу взаємодії між банком і клієнтом та стала одним із чинників формування цифрової поведінки користувачів фінансових послуг в Україні.

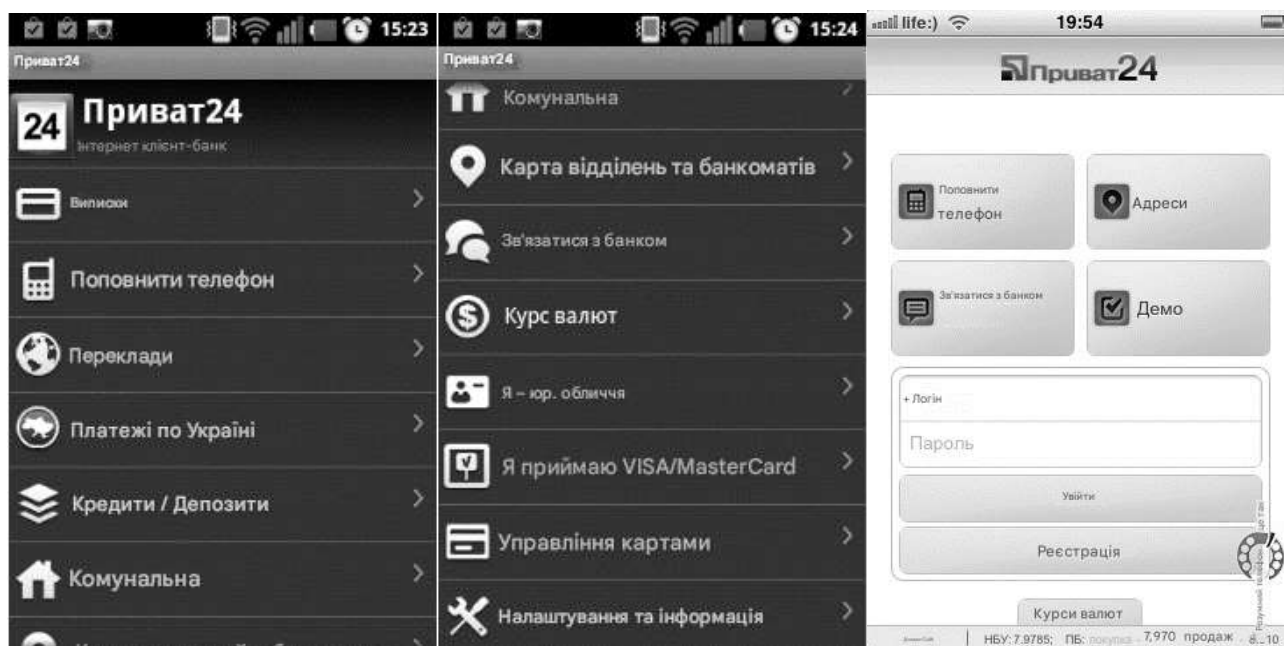


Рисунок 1.6 – Інтерфейс першого українського банківського додатку Privat24 (версія 2010 року) [56]

Показовим для української практики стало формування цифрових банків без фізичної мережі відділень. Запуск Monobank у 2017 році виявив готовність ринку до повністю дистанційної моделі обслуговування. Вперше в Україні процес відкриття рахунків, ідентифікації клієнтів та управління фінансовими продуктами

був реалізований майже повністю в цифровому форматі, що стало переломним моментом у розвитку роздрібного банкінгу. Роль каталізатора у прискоренні цифрової трансформації відіграли значні кризові чинники. Пандемія COVID-19 у 2020–2021 роках суттєво підвищила попит на дистанційні банківські послуги, зробивши їх основним способом фінансової взаємодії для значної частини населення. Надалі повномасштабна війна ще більше посилила значення дистанційного банкінгу як критично важливої інфраструктури, здатної забезпечувати безперервність фінансових операцій навіть за умов обмеженого доступу до фізичних відділень та перебоїв світла та логістики [51].

Отже, аналіз розвитку дистанційного банкінгу в Україні свідчить про нерівномірний, але досить динамічний характер цифрової трансформації банківського сектору. Порівняно з багатьма країнами Європи, окремі етапи цифровізації в Україні відбувалися значно швидше під впливом кризових факторів, зокрема пандемії та війни. В результаті сформувалася модель прискореної цифрової адаптації банківської системи.

Сукупність чинників дозволяє виокремити структурні особливості банківського середовища України, що визначали специфіку та суперечливість процесів цифрової трансформації й розвитку дистанційного банкінгу (рис. 1.7).

Низький рівень інституційної довіри до банківської системи
Низький рівень фінансової та цифрової грамотності частини населення
Географічна нерівномірність розвитку регіонів
Обмежена якість комунікаційної інфраструктури
Консервативність поведінки окремих соціальних груп
Високий рівень масових несплат і кредитних ризиків
Значний рівень тінізації економіки
Корупційні ризики та інституційні обмеження

Рисунок 1.7 – Особливості та обмеження цифровізації банківських послуг в Україні [19]

Одним із визначальних чинників тривалий час залишався низький рівень інституційної довіри до банківської системи, сформований через масові

банкрутства фінансових установ, кризи і втрати заощаджень населення в попередні періоди. Суттєвим бар'єром також виступає низький рівень фінансової та цифрової грамотності частини населення, що обмежував здатність окремих соціальних груп користуватися сучасними банківськими сервісами. Недостатнє розуміння принципів функціонування банківських продуктів і цифрових платформ не лише знижувало готовність до використання дистанційного банкінгу, а й підвищувало вразливість клієнтів до шахрайських схем. Відчутні відмінності між великими містами та периферійними територіями щодо рівня доходів, доступу до фінансових установ і цифрової інфраструктури зумовлювали неоднакові темпи впровадження дистанційного банкінгу [19]. На ранніх етапах ці диспропорції посилювалися обмеженою якістю телекомунікаційної інфраструктури, зокрема недостатнім інтернет-покриттям і низькою швидкістю зв'язку. Поряд із цим економічна нестабільність і низька платоспроможність частини позичальників формували високий рівень масових несплат і кредитних ризиків, що змушувало банки з обережністю впроваджувати дистанційні кредитні рішення. Додатковим стримувальним чинником залишається значний рівень тінізації економіки та корупція. Поширення неформальних фінансових практик знижує зацікавленість окремих суб'єктів у використанні прозорих цифрових банківських інструментів, оскільки дистанційний банкінг посилює фінансову прозорість операцій [19].

Загалом сучасний етап розвитку дистанційного банкінгу в Україні характеризується співіснуванням двох паралельних тенденцій. З одного боку, спостерігається прискорений розвиток цифрових банківських сервісів, зумовлений сукупністю зовнішніх і внутрішніх каталізаторів, з іншого – зберігається значна роль традиційних форм фізичного обслуговування, що унеможлиблює повну цифровізацію банківських операцій у короткостроковій перспективі. Прискорення розвитку дистанційного банкінгу в Україні значною мірою стало реакцією банківської системи на кризові виклики останніх років. Пандемія COVID-19 істотно обмежила можливості фізичної взаємодії між банками та клієнтами, що змусило фінансові установи в прискореному режимі розширювати функціональність цифрових каналів обслуговування. Подальші воєнні умови ще

більше підсилили цю тенденцію, перетворивши дистанційний банкінг на критично важливий елемент забезпечення безперервності фінансових операцій. У результаті Україна за рівнем проникнення мобільного банкінгу, функціональністю застосунків і готовністю клієнтів до цифрової взаємодії фактично наблизилася до показників розвинених країн, а за окремими аспектами, зокрема швидкістю впровадження цифрових рішень, навіть демонструє вищу адаптивність [55].

Водночас поряд із цифровим прогресом зберігається стійка потреба у класичних формах банківського обслуговування. Значна частина населення, зокрема люди похилого віку, особи з низьким рівнем фінансової та цифрової грамотності, соціально вразливі групи та клієнти зі скептичним ставленням до цифровізації, продовжують надавати перевагу фізичній взаємодії з банком. Крім того, обмежений доступ до сучасних пристроїв або стабільного інтернет-з'єднання зумовлює збереження попиту на офлайн-канали обслуговування навіть у розвиненому середовищі [55].

Отже, розвиток дистанційних банківських сервісів відбувався як закономірний результат поєднання технологічних інновацій і змін у характері взаємодії між фінансовими установами та споживачами послуг. Міжнародна практика демонструє поступовий, етапний характер цієї трансформації, тоді як вітчизняний досвід вирізняється нерівномірністю та прискоренням окремих стадій під впливом кризових чинників. У підсумку сформувався змішаний формат банківського обслуговування, у межах якого цифрові канали функціонують поряд із традиційними, забезпечуючи адаптацію банківської системи до різномірних потреб клієнтів і умов економічного середовища.

1.3 Інституційні та регуляторні чинники розвитку дистанційного банкінгу

Розвиток дистанційного банкінгу як складової цифрової трансформації фінансового сектору потребує чітко визначених інституційних і регуляторних рамок, оскільки поєднує підвищені технологічні ризики, обіг конфіденційних даних і масовий характер фінансових операцій. Без належного регулювання цифрові банківські сервіси можуть стати джерелом системних загроз для стабільності банківської системи та довіри споживачів фінансових послуг. Водночас надмірний контроль з боку регуляторів здатний стримувати впровадження інновацій і знижувати конкурентоспроможність банків у цифровому середовищі. Інституційні та регуляторні чинники формують баланс між безпекою, доступністю та ефективністю дистанційного банківського обслуговування, визначають умови входу на ринок, правила взаємодії з клієнтами та межі використання цифрових технологій.

Процес розвитку дистанційного банкінгу значною мірою залежить від державної фінансової політики, яка визначає пріоритети цифровізації, підтримку інновацій і напрями модернізації банківської системи. Не менш важливим є рівень втручання регулятора, який має забезпечувати баланс між наглядом за діяльністю банків і створенням сприятливого середовища для розвитку дистанційних технологій. Надмірно жорстке регулювання стримує інноваційні процеси, тоді як недостатній контроль підвищує ризики для фінансової стабільності та захисту прав споживача [13].

Інституціональна структура (рис. 1.8) регулювання дистанційного банкінгу у світовій практиці формується як багаторівнева система взаємопов'язаних органів, у межах якої центральне місце належить центральним банкам.

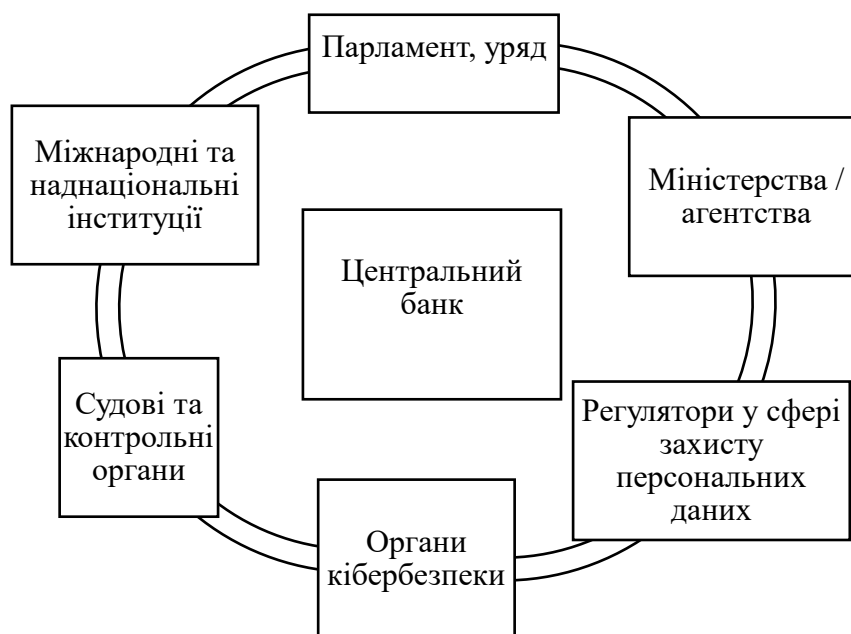


Рисунок 1.8 – Інституціональна структура регулювання дистанційного банкінгу у світовій практиці [61]

У світовій практиці центральні банки відповідають за встановлення базових правил банківської діяльності, ліцензування фінансових установ, пруденційний нагляд і контроль за платіжними системами, що становить основу регулювання, в тому числі, дистанційного банкінгу. Центральний банк, як найвищий орган, визначає допустимі моделі цифрового обслуговування, вимоги до дистанційної ідентифікації клієнтів, управління ризиками та інформаційної безпеки. Централізація зумовлена необхідністю подолання фрагментарності і уніфікації регулювання у цифровому середовищі.

У сучасних наукових дослідженнях фінансового регулювання поширеним є розмежування регуляторних моделей за ступенем жорсткості та рівнем свободи фінансових установ. Зокрема, Ментарі Н. [70] виокремлює: rules-based (директивну) модель, що ґрунтується на детальній регламентації, та principle-based (ризик-орієнтовану) модель, яка передбачає більшу свободу суб'єктів ринку в межах загальних принципів регулювання [70].

Водночас ефективне функціонування дистанційного банкінгу неможливе без участі інших інституцій, які виконують допоміжні та спеціалізовані функції. Органи державної влади загальної компетенції формують законодавчі рамки, у

межах яких здійснюється цифрова фінансова діяльність, регулюють електронний документообіг, електронну ідентифікацію та захист прав споживачів, тоді як спеціалізовані структури у сфері захисту персональних даних і кібербезпеки забезпечують умови та законодавчу базу дотримання вимог конфіденційності та стійкості інформаційних систем. Окрему роль відіграють інституції, відповідальні за цифрову трансформацію та розвиток електронних державних сервісів (наприклад Міністерство цифрової трансформації України), які створюють технологічні передумови для дистанційної взаємодії між банками та клієнтами. У міжнародному вимірі важливим доповненням до національних регуляторів виступають наднаціональні та міжнародні організації (наприклад, Basel Committee on Banking Supervision, Financial Action Task Force), що формують рекомендаційні стандарти у сфері фінансової стабільності, протидії відмиванню коштів і цифрових фінансових послуг. Хоча такі інституції не мають прямої регуляторної влади, їх підходи суттєво впливають на національні моделі регулювання [61].

В Україні центральну роль регулятора банківської системи наразі виконує НБУ (Національний Банк України) [28]. Становлення Національного Банку України як головного регулятора банківської системи відбулося у процесі інституційного оформлення фінансової системи незалежної України. Після проголошення незалежності у 1991 році виникла об'єктивна потреба у створенні центрального банку, здатного забезпечити грошово-кредитну стабільність, регулювання банківської діяльності та формування національної платіжної системи. Правові засади діяльності НБУ були закріплені з ухваленням Закону України «Про Національний банк України» [46], який визначив його статус як центрального банку держави та наділив повноваженнями у сфері банківського нагляду й регулювання. Подальший розвиток законодавства, зокрема у сфері платіжних послуг, фінансового моніторингу та цифрової ідентифікації, поступово розширив регуляторну роль НБУ, у тому числі щодо дистанційного банківського обслуговування [28].

У сучасних умовах Національний банк України виконує комплексну регуляторну та наглядову функцію, яка безпосередньо впливає на розвиток дистанційного банкінгу (рис. 1.9).

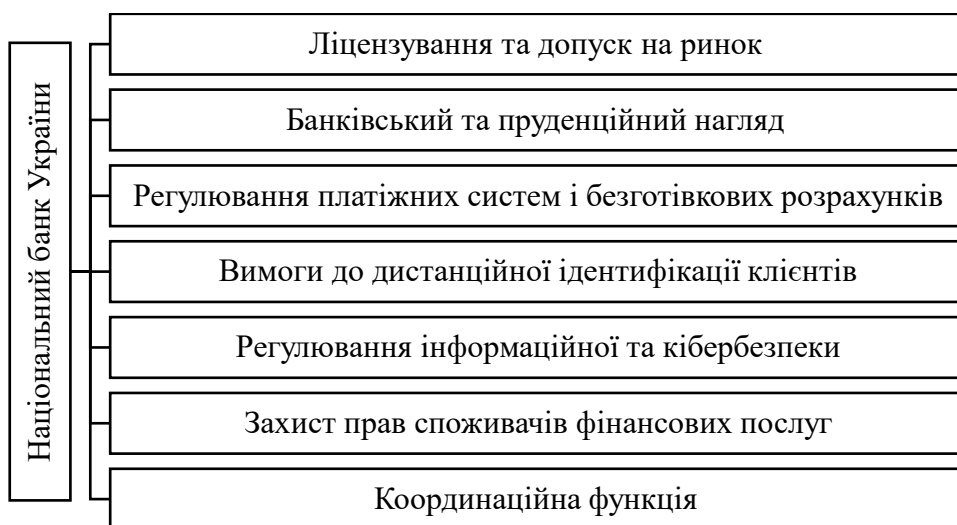


Рисунок 1.9 – Основні функції та повноваження НБУ у сфері дистанційного банкінгу [28]

До основних повноважень НБУ належать ліцензування банків і небанківських фінансових установ, здійснення пруденційного нагляду та встановлення обов’язкових нормативів діяльності. Важливим напрямом є регулювання платіжних систем і безготівкових розрахунків, що становить інфраструктурну основу дистанційних банківських сервісів. Окреме значення має участь НБУ у визначенні вимог до дистанційної ідентифікації клієнтів, протидії відмиванню коштів і фінансуванню незаконної діяльності, а також у сфері інформаційної безпеки. Через нормативно-правові акти НБУ встановлює вимоги до захисту даних, управління операційними та кіберризиками.

У законодавчому полі України регулювання дистанційного банкінгу формується на основі основних законів про банки, платіжні послуги та спеціальних регуляторних актів НБУ, що поступово розширюють правові рамки цифрових фінансових сервісів (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 – Перелік нормативних актів щодо регулювання дистанційного банкінгу в Україні [42; 43; 44; 45; 46; 47]

Назва	Опис
Закон України «Про банки і банківську діяльність» [42]	Основний закон щодо регулювання банківської діяльності в Україні, визначає правовий статус банків, порядок їх діяльності, вимоги до діяльності та банківський нагляд НБУ, що становить базу для всіх подальших актів у сфері дистанційних сервісів
Закон України «Про Національний банк України» [46]	Закріплює роль НБУ як центрального банку та регулятора банківської системи, надає йому повноваження щодо здійснення державного регулювання та нагляду за банківською діяльністю, які лежать в основі правового регулювання дистанційного банкінгу
Постанова Правління НБУ № 378 від 30 серпня 2016 р. «Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України» [45]	Визначає правові та організаційні основи функціонування єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації BankID, яку можуть використовувати банки для верифікації клієнтів у цифровому середовищі
Закон України «Про платіжні послуги» [47]	Закріплює правові основи для надання платіжних послуг, включно з дистанційними операціями
Постанова Правління НБУ № 80 від 25 липня 2025 р. «Про затвердження Положення про відкритий банкінг в Україні» [43]	Сучасний нормативний акт, що визначає правові та технічні вимоги до функціонування open banking в Україні
Положення про інформаційне забезпечення клієнтів [44]	Встановлює вимоги щодо надання інформації клієнтам про умови обслуговування і про дистанційні сервіси

Отже, нормативно-правове середовище дистанційного банкінгу в Україні поступово адаптується до сучасних вимог цифрової економіки. Важливу роль у цьому процесі відіграє Національний банк України, який формує правила функціонування платіжної інфраструктури, дистанційної ідентифікації клієнтів та інформаційної безпеки. Подальший розвиток регуляторної бази пов'язаний із впровадженням концепції відкритого банкінгу.

Інституційні та регуляторні рішення НБУ зумовили формування комплексу інфраструктурних механізмів, які забезпечують практичну реалізацію дистанційного банкінгу в Україні, зокрема:

1) BankID – національна система дистанційної електронної ідентифікації, яка дозволяє підтверджувати особу клієнта без фізичної присутності шляхом використання даних, що зберігаються в банку [10];

2) IBAN (International Bank Account Number) – уніфікований міжнародний формат банківського рахунку, який спрощує і стандартизує безготівкові розрахунки та автоматизує дистанційні платежі й перекази;

3) Кваліфікований електронний підпис – інструмент юридичного підтвердження дій клієнта в електронному середовищі, що використовується для укладення договорів і підтвердження операцій дистанційно.

З 1 серпня 2025 р. в Україні набрали чинності правила, що запроваджують модель відкритого банкінгу. Відкритий банкінг є моделлю організації фінансових послуг, за якої банки зобов'язані надавати доступ до рахунків і платіжних операцій клієнтів третім сторонам через стандартизовані API за умови згоди клієнта [24]. Його правові засади в Україні закладені Законом «Про платіжні послуги» та подальшими нормативними актами НБУ, що орієнтовані на гармонізацію з європейськими підходами [43]. Основна ідея відкритого банкінгу полягає у підвищенні конкуренції, розвитку фінтех-сервісів і створенні для клієнтів можливості користуватися фінансовими продуктами різних установ у межах єдиного цифрового середовища. На практиці впровадження відкритого банкінгу в Україні наразі перебуває на початковому етапі, оскільки банки та фінансові компанії лише адаптують свої IT-системи й бізнес-процеси до нових вимог, однак у перспективі відкритий банкінг має суттєво змінити ринок дистанційних фінансових послуг, посилити клієнтоорієнтованість, прозорість операцій і роль небанківських фінтех-провайдерів у банківській екосистемі.

У сучасному цифровому банкінгу ідентифікація та автентифікація клієнтів еволюціонували від традиційних документальних процедур KYC (know your customer) до електронних форматів eKYC із використанням біометрії, відеоідентифікації та автоматизованих перевірок на основі алгоритмів штучного інтелекту. У сфері автентифікації найбільш жорсткі вимоги запроваджені в Європейському Союзі, де Директива PSD2 закріпила обов'язковість «сильної автентифікації клієнта» (SCA) з використанням багатофакторних механізмів, що поєднують фактори знання, володіння та притаманності. На рівні банків практична реалізація цих вимог здійснюється шляхом впровадження багаторівневих

механізмів автентифікації. До сучасних засобів належать одноразові паролі, SMS-та push-підтвердження, а також біометричні технології, зокрема розпізнавання відбитка пальця (TouchID) і обличчя (FaceID) [71]. Ефективна система ідентифікації та автентифікації клієнтів формується на основі взаємодії держави і банків: регулятор задає правові та безпекові межі, тоді як банки забезпечують технологічну реалізацію цих вимог, адаптуючи їх до цифрових каналів обслуговування і потреб клієнтів.

Антилегалізаційна політика (AML, Anti-Money Laundering) – це система регуляторних вимог і процедур, спрямованих на запобігання легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом, та фінансуванню незаконної діяльності. У межах дистанційного банкінгу AML охоплює ідентифікацію та верифікацію клієнтів, ризик-орієнтований моніторинг операцій і виявлення підозрілих транзакцій у цифрових каналах. Банки зобов'язані впроваджувати автоматизовані системи контролю та звітувати регулятору про виявлені ризики, тоді як держава встановлює обов'язкові правила й стандарти фінансового моніторингу [23].

Отже, розвиток дистанційного банкінгу значною мірою визначається якістю інституційного середовища та ефективністю регуляторного впливу, які формують правові, технологічні й організаційні межі цифрової фінансової діяльності. Системна роль центрального банку, взаємодія з органами державної влади загальної та спеціальної компетенції, а також орієнтація на міжнародні стандарти забезпечують баланс між фінансовою стабільністю, безпекою та інноваційністю. Регуляторна модель створює умови для впровадження сучасних дистанційних сервісів, водночас обмежуючи ризики для споживачів і банків.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНІ ТРЕНДИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІНГУ ТА НАПРЯМИ ЙОГО ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ

2.1 Сучасний стан та особливості функціонування дистанційного банкінгу в Україні

Дистанційний банкінг в Україні на сучасному етапі сформувався як провідний канал надання фінансових послуг, що охоплює більшість платіжних і сервісних операцій клієнтів. Його розвиток визначається масштабністю клієнтської бази, високою часткою безготівкових транзакцій та активним впровадженням цифрових інструментів ідентифікації й обслуговування. Аналіз поточного стану дистанційного банкінгу дає змогу оцінити рівень цифрової трансформації банківського сектору та окреслити роль ключових учасників ринку.

Для оцінювання масштабів поширення дистанційного банкінгу доцільно проаналізувати динаміку кількості користувачів платіжних послуг та рахунків у банківській системі України (рис. 2.1).

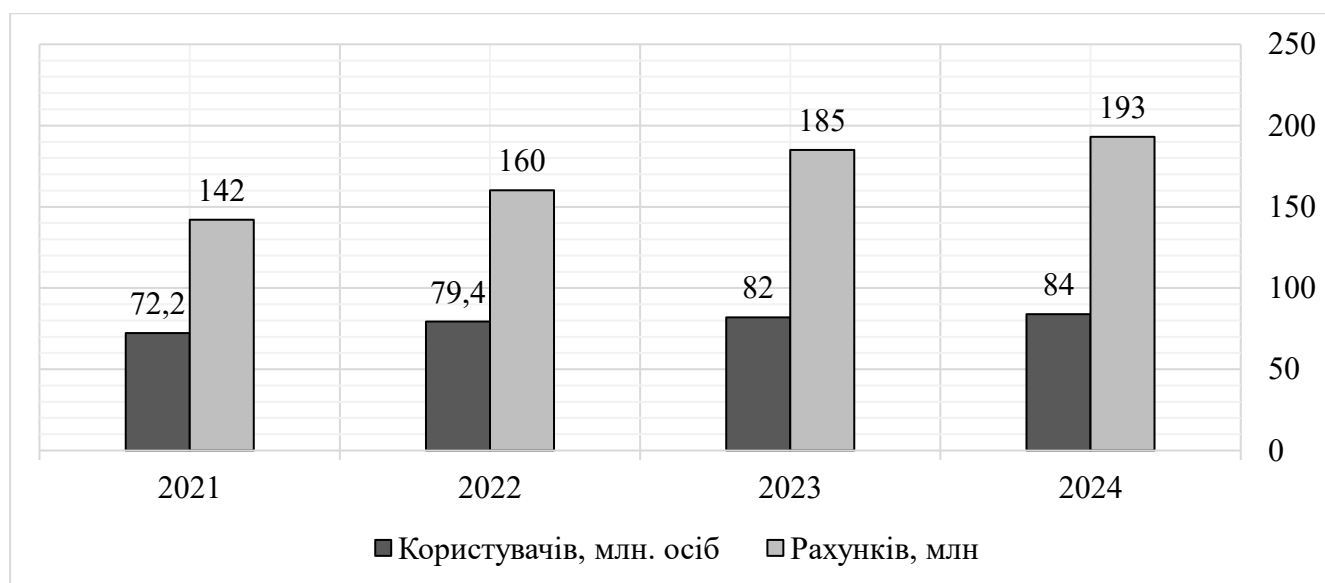


Рисунок 2.1 – Динаміка кількості користувачів платіжних послуг та відкритих рахунків у банківській системі України у 2021–2024 рр., млн. [30]

Рис. 2.1 поданий вище чітко відображає основну тенденцію банківської системи України, а саме активне збільшення і розширення клієнтської бази та відкритих рахунків. Зокрема, кількість користувачів банківськими послугами збільшилася з 72,2 млн осіб у 2021 році до 84 млн осіб у 2024 році (характеризує сукупну кількість користувачів платіжної інфраструктури, що може включати повторний облік однієї особи в межах різних рахунків, банків або платіжних сервісів). За цей самий період кількість відкритих рахунків зросла зі 142 млн до 193 млн [30]. Згідно з інфографікою Національного банку України станом на перше січня 2025 року, 84 млн користувачів обслуговуються 63 надавачами платіжних послуг і мають 193 млн рахунків. Із загальної кількості користувачів 80,3 млн становлять фізичні особи, яким відкрито 186 млн рахунків, тоді як суб'єкти господарської діяльності налічують 3,4 млн користувачів і 7 млн рахунків [30].

Для характеристики рівня використання дистанційних каналів обслуговування доцільно розглянути частку клієнтів, які обслуговуються онлайн, у розрізі суб'єктів господарської діяльності та фізичних осіб (рис. 2.2).

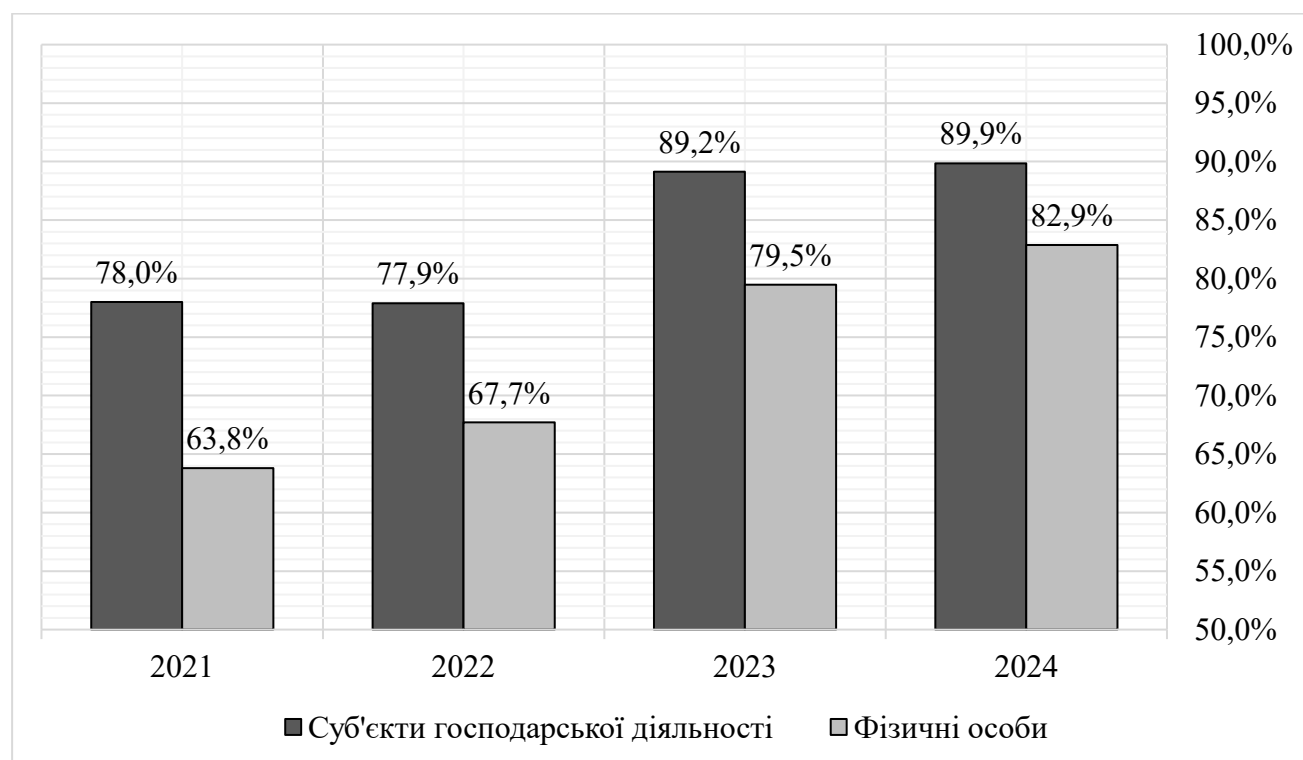


Рисунок 2.2 – Частка клієнтів, які обслуговуються онлайн, у банківській системі України у 2021–2024 рр., % [30]

За період 2021–2024 рр. відбувалось поступове зростання частки клієнтів, які обслуговуються онлайн як серед суб'єктів господарської діяльності, так і серед фізичних осіб. Частка суб'єктів господарської діяльності, що користуються дистанційними каналами обслуговування, зростає з 78,0% у 2021 році до 89,9% у 2024 році. Водночас серед фізичних осіб відповідний показник збільшився з 63,8% до 82,9% [30].

Для аналізу розвитку дистанційної ідентифікації клієнтів у банківській системі України доцільно розглянути динаміку використання Системи BankID Національного банку України (рис. 2.3).

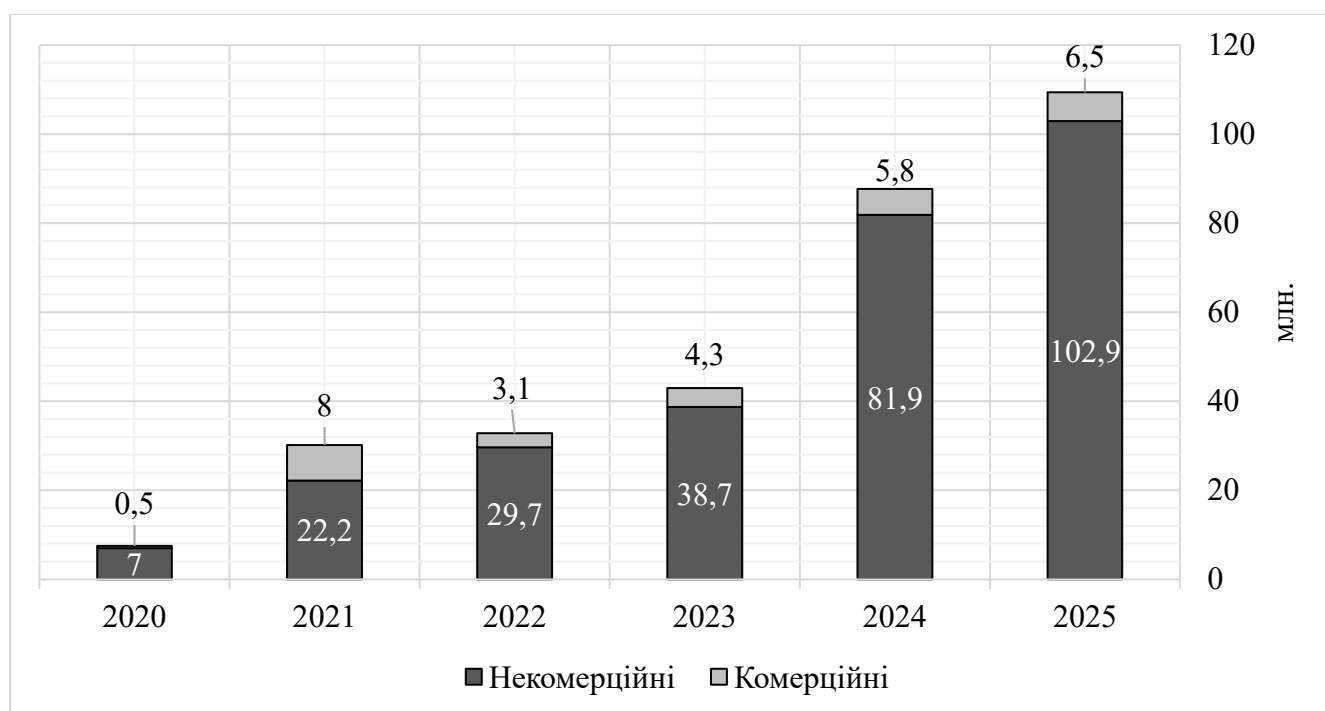


Рисунок 2.3 – Динаміка кількості ідентифікацій у системі BankID НБУ за 2020–2025 рр., млн. [31]

Запровадження та масштабування BankID НБУ створило можливість проходження ідентифікації без фізичної присутності клієнта у відділенні банку, що суттєво розширило потенціал дистанційного банкінгу та зменшило бар'єри для надання послуг у цифровому форматі. Використання єдиного механізму електронної ідентифікації також сприяло інтеграції банківських сервісів із державними та комерційними онлайн-платформами, підвищивши доступність remote-банкінгу для широкого кола користувачів.

Рис. 2.3 відображає стає стрімке зростання кількості успішних електронних ідентифікацій у Системі BankID НБУ протягом 2020–2025 років. Загальна кількість ідентифікацій збільшилася з 7,5 млн у 2020 році до 109,4 млн у 2025 році. Основний обсяг ідентифікацій забезпечують комерційні учасники системи, кількість операцій яких зросла з 7 млн у 2020 році до 102,9 млн у 2025 році. Кількість ідентифікацій, здійснених некомерційними учасниками, зросла з 0,5 млн у 2020 році до 6,5 млн у 2025 році [31]. Згідно з даними Національного банку України, у 2025 році кількість успішних ідентифікацій у Системі BankID НБУ зросла на 25% порівняно з попереднім роком. Станом на перше січня 2026 року у системі брали участь 39 банків-ідентифікаторів та 112 абонентів-надавачів послуг, з яких 97 є комерційними та 15 – некомерційними. Протягом 2025 року до системи приєдналися 11 нових абонентів, в тому числі 10 комерційних і 1 некомерційний [31]. Детально інфографіка НБУ зображена в Додатку А.

На рисунку 2.4 відображено стійке зростання рівня поширення мобільного банкінгу в Україні протягом 2014–2024 рр.

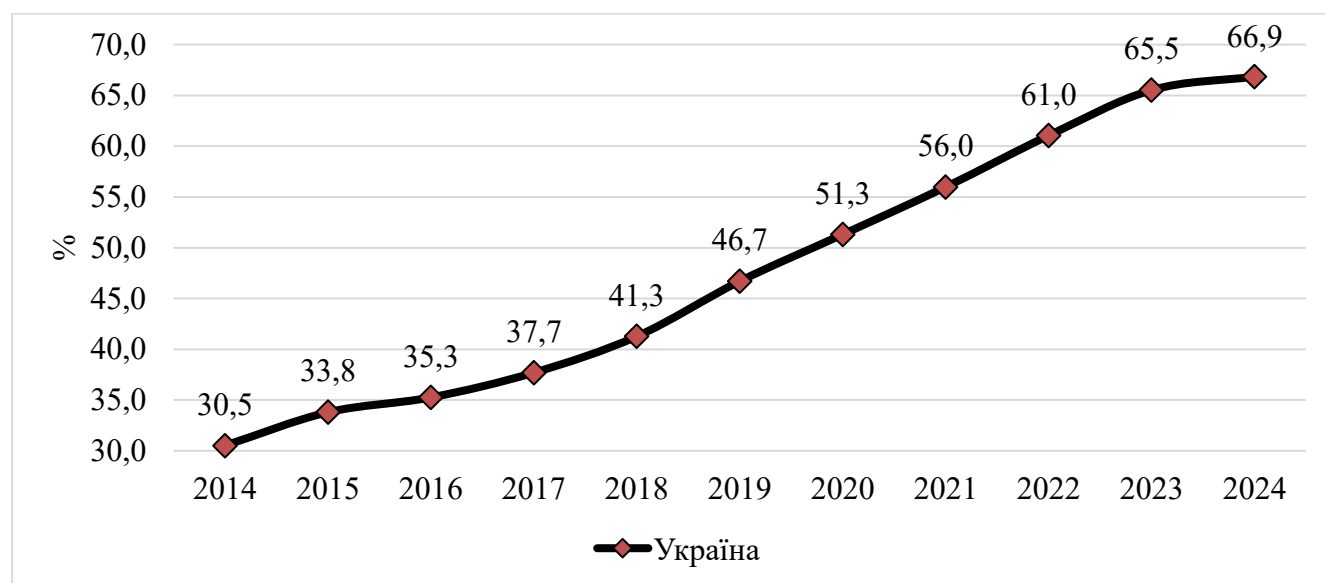


Рисунок 2.4 – Рівень поширення мобільного банкінгу в Україні за 2014–2024 рр., % [30]

У 2014 році частка користувачів становила 30,5 %, тоді як у 2024 році показник досяг 66,9 %. Найбільш інтенсивне зростання спостерігалось у період 2018–2022 рр., коли рівень використання збільшився з 41,3 % до 61 %. Після 2022

року темпи приросту дещо сповільнилися, однак динаміка залишалася позитивною: у 2023 році показник становив 65,5 %, а у 2024 році – 66,9 %. Загалом за аналізований період рівень поширення мобільного банкінгу зріс більш ніж у два рази.

Компанія 4Service Group провела дослідження споживчих вподобань при виборі банківських установ, де було описано основні причини вибору сервісу онлайн-банкінгу (рис. 2.5).



Рисунок 2.5 – Причини вибору сервісів дистанційного банкінгу, % [22]

Найбільш вагомим фактором для клієнтів виступає зручність мобільного застосунку, на що вказали 78 % респондентів. Серед інших важливих критеріїв вибору банку респонденти назвали вигідні тарифи на обслуговування та довіру до банку або позитивний досвід взаємодії з ним. Суттєве значення мають якість клієнтської підтримки та можливість швидкого вирішення питань (32 %), а також наявність розгалуженої мережі відділень – 32 %. Попри активний розвиток цифрових сервісів, для частини клієнтів продовжує зберігатися значення традиційних факторів банківського обслуговування. Рис. 2.6 відображає кількість банківських установ, послугами яких користуються респонденти.

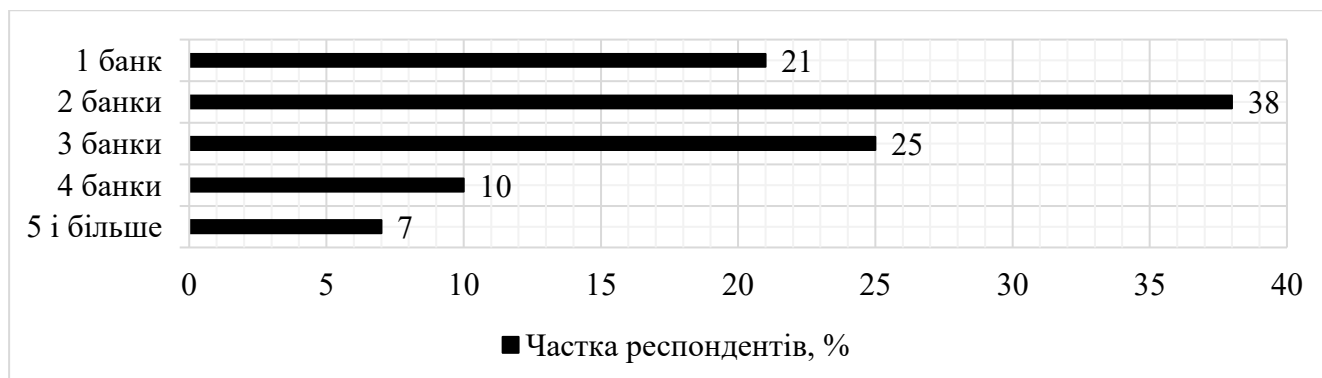


Рисунок 2.6 – Кількість банків, послугами яких користуються респонденти станом на 2025 рік, % [22]

Згідно з даними 4Service Group, найбільша частка (38%) опитаних користується послугами двох банків. Водночас 21 % респондентів обслуговуються лише в одному банку, тоді як 25 % користуються послугами трьох банків. Частка клієнтів, які взаємодіють із чотирма або більше банківськими установами, є відносно невеликою та становить 17 %.

Водночас розширення використання дистанційних каналів обслуговування та зростання обсягів онлайн-платежів в Україні об'єктивно супроводжується підвищенням ризиків незаконних втручань у платіжні операції. Зміщення фінансової активності у цифрове середовище зумовлює зростання кількості спроб шахрайських дій, що актуалізує необхідність аналізу рівня платіжного шахрайства в умовах розвитку дистанційного банкінгу. Згідно з даними Національного банку України, у 2024 році зафіксовано близько 270 тис. незаконних дій із платіжними картками, що на 1% менше порівняно з 2023 роком. Показник кількості незаконних дій у розрахунку на 1 млн операцій із картками зменшився на 8% і становив 31 випадок. Водночас сукупна сума збитків, завданих надавачам платіжних послуг, внаслідок незаконних дій із картками, перевищила 1,1 млрд грн, що на 37% більше, ніж у попередньому році [29]. При цьому 83% усіх випадків платіжного шахрайства у 2024 році відбулися в мережі Інтернет [29].

Серед найбільш поширених інструментів дистанційного банківського обслуговування в Україні домінуючу позицію займають мобільні банківські додатки (табл. 2.1), які поєднують функції управління рахунками, здійснення

платежів, ідентифікації клієнтів і комунікації з банком в єдиному цифровому середовищі.

Таблиця 2.1 – Рейтинг Топ-10 банківських мобільних застосунків в Україні (за кількістю завантажень у Google Play) [34]

Місце	Назва додатку	Банк	Кількість завантажень у Google Play	Середня оцінка в Google Play
1	Privat24	ПриватБанк	10 млн+	4,7
2	monobank	Universal Bank	10 млн+	4,8
3	PUMB – Mobile Banking	ПУМБ	5 млн+	4,8
4	Ощад	Ощадбанк	5 млн+	4,2
5	abank24	Абанк	5 млн+	4,9
6	Sense SuperApp	Sense Bank	1 млн+	4,6
7	MyRaif	Raiffeisen Bank	1 млн+	4,8
8	UKRSIB online 2.0	UKRSIBBANK	1 млн+	4,6
9	OTP SmartBank	OTP Bank	1 млн+	4,5
10	CA+	Credit Agricole Ukraine	500 тис.+	4,8

Лідуючі позиції за кількістю завантажень у Google Play займають застосунки Privat24 та monobank, кожен з яких перевищив позначку 10 млн завантажень, що суттєво відрізняє їх від інших учасників ринку. До другої групи за масштабом поширення належать застосунки ПУМБ, Ощадбанку та Абанку з показником 5 млн+ завантажень, тоді як решта банківських застосунків представлені у категорії 1 млн+ і нижче. Рівень оцінок у Google Play для більшості застосунків перевищує 4,5 бала.

У межах аналізу сучасного стану дистанційного банкінгу в Україні доцільно детально розглянути діяльність АТ КБ «ПриватБанк» як найбільшого банку країни за кількістю клієнтів і масштабами цифрових сервісів (табл. 2.2). Банк послідовно розвиває багатоканальну модель дистанційного обслуговування, яка охоплює мобільний застосунок, вебплатформу та широку фізичну інфраструктуру самообслуговування.

Таблиця 2.2 – Порівняння банківських мобільних додатків в Україні [48]

Додаток	Платежі та перекази	Управління рахунками	Картки онлайн	Сервіси ФОП	Додаткові сервіси
Privat24	+	+	+	+	депозити, кредити, програми лояльності, накопичення, кешбек
Sense SuperApp	+	+	+	+	шаблони платежів, виписки, мобільний рахунок
àbank24	+	+	+	+	депозити, кредити, лояльність, партнерські сервіси
CA+	+	+	+	+	валютообмін, перекази, QR-оплата, депозити
monobank	+	+	+	+	картка в пару кроків, накопичення, розстрочка
Ощад	+	+	+	+	базові карткові та операційні сервіси
PUMB App	+	+	+	+	типові банківські операції
MyRaif	+	+	+	+	основні банківські сервіси

Основним елементом дистанційного обслуговування виступає мобільний застосунок Приват24, який надає клієнту доступ до більшості банківських операцій у цифровому форматі. Інтерфейс застосунку (Додаток Б) структурований за функціональними розділами, що охоплюють гарантії, перекази, платежі, заощадження, кредити, картки, автоплатежі, страхування, транспортні та сервісні послуги, а також окремі модулі для бізнес-клієнтів. Паралельно з мобільним каналом функціонує веб-версія Приват24, яка орієнтована на користувачів, що здійснюють операції з персональних комп'ютерів і потребують розширеного доступу до аналітики, виписок і налаштувань рахунків [37]. Дистанційна модель обслуговування доповнюється розвиненою фізичною інфраструктурою банку. Станом на 2025 рік АТ КБ «ПриватБанк» обслуговує клієнтів через 1 055 відділень, 7 310 банкоматів, 10 053 платіжні термінали та понад 345 тис. POS-терміналів, що забезпечує інтеграцію цифрових і офлайн-каналів обслуговування [50]. За підсумками 2025 року банк оцінює активну клієнтську базу у 18,1 млн фізичних осіб та 941 тис. бізнес-клієнтів. Кількість користувачів мобільного застосунку Приват24 становила 14 млн осіб (Додаток В) [50].

Основні функції дистанційного банкінгу у АТ КБ «ПриватБанк»:

- управління поточними рахунками та картками;
- Р2Р-перекази та міжбанківські платежі;

- оплата комунальних, податкових і регулярних платежів;
- відкриття та обслуговування депозитів;
- оформлення та погашення кредитних продуктів;
- валютні операції;
- доступ до сервісів для ФОП і бізнес-клієнтів;
- інформаційні повідомлення та виписки [37].

Важливою складовою дистанційної моделі є кібербезпека. АТ КБ «ПриватБанк» реалізує її через багаторівневу систему захисту інформації, куди відноситься багатофакторна автентифікація, контроль підозрілих операцій, шифрування даних, системи моніторингу транзакцій та інформування клієнтів про ризики соціальної інженерії. Окремий акцент робиться на підвищенні обізнаності користувачів щодо безпечного використання дистанційних сервісів через офіційні інформаційні канали банку [38]. Загалом досвід АТ КБ «ПриватБанк» демонструє сформовану модель масштабного дистанційного банкінгу, у межах якої мобільний застосунок і вебплатформа виконують роль основних каналів взаємодії з клієнтами.

Серед основних конкурентів можна виділити Sense SuperApp від АТ «Сенс Банк» (реформований Альфа-Банк), який пропонує базові банківські функції для фізичних і підприємницьких рахунків, включно з платежами, переказами, управлінням картками та рахунками, у додатку присутні можливості формування виписок і шаблонів платежів. Abank24 включає у себе функціонал платежів і переказів, управління рахунками та картками, а також онлайн-депозити, кредити та сервіси лояльності. Застосунок CA+ від Credit Agricole поєднує базові банківські операції з підтримкою валютних рахунків, QR-оплат та, як зазначено в огляді, стандартними сервісами фінансового обслуговування. Monobank є одним з найсучасніших і найпопулярніших додатків і реалізує стандартні операції з платежів, переказів та управління рахунками, спрощує відкриття картки онлайн і містить інструменти накопичення та розстрочки. Додатки Ощад, PUMB App, MyRaif забезпечують класичний набір банківських операцій, зосереджуючись на платежах, переказах і базових функціях керування рахунками [48].

Цікавим також є порівняння підходів різних банків до створення інтерфейсу, маскотів, дизайну та основних функцій застосунків (табл. 2.3)

Таблиця 2.3 – Порівняння елементів інтерфейсу мобільних застосунків Privat24 та monobank

Критерій	Privat24	Monobank
Загальна структура	Багатофункціональна панель із численними сервісними блоками	Компактний інтерфейс із мінімальною кількістю елементів
Головний екран	Кілька інформаційних блоків: платежі, картки, кредити, валютні операції	Баланс картки, кнопки основних операцій і стрічка транзакцій
Навігація	Бокове меню з великим переліком сервісів	Нижня панель вкладок і вертикальна стрічка операцій
Маскот	Використовується персонаж «Привіт», який з'являється в акціях і банерах	Маскот-кіт, який присутній у більшості елементів інтерфейсу та системі досягнень
Основна кольорова схема	Зелений і білий кольори, що відповідають бренду банку	Темно-синя та чорна гама з яскравими акцентами
Дизайн кнопок	Прямокутні кнопки з чіткими підписами і функціональним оформленням	Округлі кнопки та іконки з мінімальною кількістю тексту
Шрифти	Стандартний читабельний шрифт із акцентом на інформаційність	Сучасний шрифт із великим розміром цифр для балансу та операцій
Розташування картки	Інформація про картку розміщена в окремих блоках меню	Картка розташована в центрі головного екрана
Відображення операцій	Список операцій відкривається через окремі розділи	Стрічка операцій одразу відображається на головному екрані
Додаткові сервіси	Широкий набір інтегрованих сервісів (страхування, транспорт, комунальні платежі тощо)	Акцент на платежах, кешбеках і фінансовій аналітиці

Інтерфейс Privat24 побудований як багатофункціональна платформа з великою кількістю сервісів. На головному екрані розміщено кілька інформаційних блоків, кожен з яких відповідає за окремий напрям банківських послуг. Бокове меню містить значну кількість категорій, серед яких платежі, кредити, транспортні послуги, страхування та інші інтегровані сервіси. Візуально застосунок зберігає традиційну кольорову ідентичність банку – зелений і білий кольори. Кнопки мають прямокутну форму, а підписи виконані стандартним шрифтом із акцентом на читабельність і функціональність.

Інтерфейс Monobank організований значно компактніше. Центральним елементом виступає банківська картка з відображенням балансу, під якою

розміщено кнопки швидких операцій. Нижня панель навігації містить невелику кількість вкладок, що дозволяє швидко переходити між основними функціями. Операції відображаються у вигляді стрічки транзакцій безпосередньо на головному екрані. Візуальна стилістика застосунку побудована на темній кольоровій гамі з яскравими акцентами, а характерною особливістю є маскот-кіт, який використовується у системі досягнень, повідомленнях і елементах гейміфікації.

Вагомими драйверами розвитку дистанційного банкінгу в Україні виступають зміни у цифрових поведінкових моделях користувачів та зростання частки повсякденних фінансових операцій, що здійснюються у дистанційному форматі. Соціологічні дослідження цифрових звичок населення засвідчують домінування онлайн-каналів у виконанні регулярних фінансових дій, насамперед платежів за комунальні послуги, які здійснює понад половина активних користувачів мобільних застосунків. Паралельно формується сегмент клієнтів, які повністю переходять на онлайн-банкінг і не користуються фізичними відділеннями, тоді як частина населення продовжує віддавати перевагу офлайн-операціям. Регулярні масові платежі відіграють системоутворюючу роль у поширенні дистанційного банкінгу, оскільки мають повторюваний характер, не потребують фізичної ідентифікації клієнта та легко інтегруються у функціонал мобільних банківських застосунків. Саме такі операції формують звичку використання цифрових каналів і закріплюють їх як базовий формат взаємодії клієнтів з банківськими установами.

Загалом можна дійти висновку, що дистанційний банкінг в Україні характеризується високими темпами поширення цифрових каналів обслуговування та поступовим зміщенням фінансової активності клієнтів у онлайн-середовище. Зростання кількості рахунків, частки клієнтів, що користуються дистанційними сервісами, масштабування мобільних застосунків і розвиток інфраструктурних рішень як BankID НБУ формують основу для функціонування віддаленого банкінгу на рівні, близькому багатьох європейських країн. Водночас розвиток дистанційного банкінгу супроводжується низкою обмежень і ризиків. До них належать нерівномірність цифрової залученості різних соціальних груп,

збереження значної частки клієнтів, орієнтованих на офлайн-обслуговування, а також зростання кіберризиків і шахрайських загроз унаслідок збільшення обсягів онлайн-операцій. Загалом дистанційний банкінг в Україні перебуває на етапі розвитку, поєднуючи значні досягнення у цифровізації фінансових послуг із необхідністю подальшого вдосконалення механізмів безпеки, фінансової грамотності та балансу між онлайн- і офлайн-каналами обслуговування.

2.2 Інноваційні рішення та ключові технологічні тренди дистанційного банкінгу

Інновації у сфері дистанційного банкінгу формуються під впливом поєднання конкурентного тиску та необхідності адаптації до складних економічних і соціальних умов. Загострення конкуренції між банками за клієнта, зростання вимог до швидкості та зручності фінансових сервісів, а також зовнішні виклики ринків стимулювали інтенсивне впровадження цифрових технологій і переформатування традиційних моделей обслуговування.

На нашу думку, інновації в дистанційному банкінгу сфері можна розділити на сім категорій (рис. 2.7).

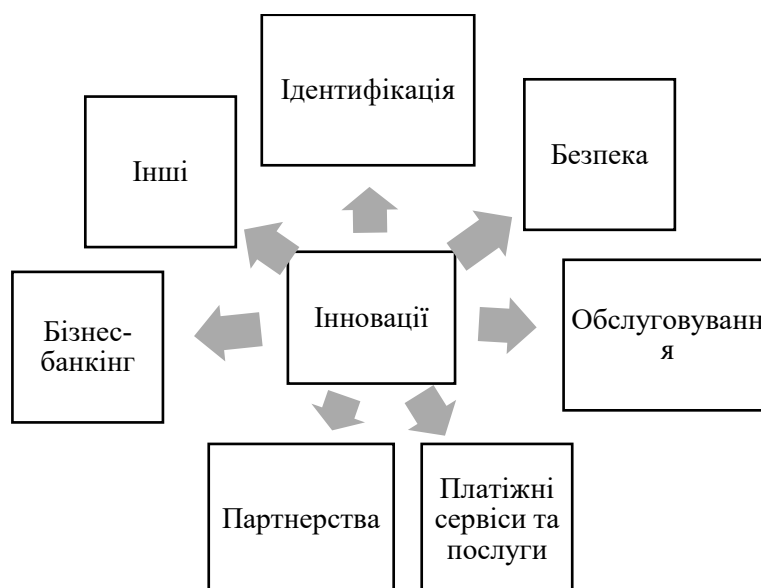


Рисунок 2.7 – Основні категорії інновацій в дистанційному банкінгу [6; 20]

Розвиток інновацій у сфері цифрової ідентифікації зумовлений необхідністю поєднання двох взаємопов'язаних пріоритетів: забезпечення високого рівня безпеки та максимального спрощення доступу клієнта до фінансових послуг. Банки змушені мінімізувати часові витрати на відкриття рахунку чи підтвердження особи, одночасно зберігаючи відповідність регуляторним вимогам. Наразі основним вектором розвитку є інтеграція банківських сервісів із національними цифровими платформами та впровадження власних технологічних рішень, що скорочують кількість кроків та складність процедур ідентифікації для клієнта.

До числа інновацій в Україні, належить можливість відкриття рахунку або підтвердження особи через державний мобільний застосунок ДІЯ. АТ КБ «ПриватБанк» вже реалізував механізм, за яким клієнт може передати цифрові документи безпосередньо з ДІЯ до банку без фізичного контакту та без повторного завантаження документів у банківському застосунку [12]. Окремим технологічним рішенням є впровадження АТ КБ «ПриватБанк» технології SmartID - внутрішнього механізму підтвердження особи через біометричну авторизацію та захищений цифровий підпис у мобільному застосунку. Фактично мова йде про трансформацію мобільного застосунку у повноцінний інструмент цифрової ідентифікації та електронного підпису [12].

Для порівняння, у світовій практиці подібні інновації реалізовані у форматі державних цифрових ID-платформ, інтегрованих із банківськими сервісами. Наприклад, у країнах Балтії банки використовують національні електронні ID-карти для повного дистанційного відкриття рахунків, а у Сінгапурі інтеграція з системою SingPass забезпечує миттєву верифікацію особи у фінансових установах. Проте в українському контексті інтеграція з ДІЯ є унікальною завдяки масштабності використання цифрових документів на національному рівні та високому рівню проникнення мобільного банкінгу [73].

Банківська система традиційно належить до пріоритетних цілей для кібератак, фінансового шахрайства та соціальної інженерії [5]. В умовах війни українські банки, зокрема, зазнають систематичних атак з боку організованих хакерських груп, у тому числі пов'язаних із державою-агресором, тому безпека

дистанційного банкінгу набуває стратегічного значення та охоплює не лише захист коштів клієнтів, а й запобігання витоку даних, збереження репутації, а також забезпечення безперервності функціонування онлайн-сервісів.

Серед сучасних інновацій у сфері безпеки дистанційного банкінгу виокремлюються рішення на основі штучного інтелекту, розподіленої хмарної інфраструктури та автоматизованого аналізу поведінкових ризиків. Використання штучного інтелекту дозволяє в режимі реального часу виявляти нетипові сценарії транзакцій, прогнозувати ймовірність шахрайства та автоматично блокувати ризикові операції без втручання людини. Паралельно банки переходять до гібридних та мультихмарних архітектур, що забезпечують географічну розподіленість даних і підвищену відмовостійкість цифрових сервісів.

Показовим прикладом є досвід АТ КБ «ПриватБанк», який після початку війни здійснив перенесення всіх даних і сервісів до закордонних хмарних центрів обробки даних у рекордні строки – протягом 45 діб [25]. Міграція забезпечила збереження безперервності роботи дистанційних сервісів навіть за умов фізичних ризиків для інфраструктури на території України. Окрім цього, банк активно застосовує ШІ-антифрод (anti-fraud) системи, що аналізують мільйони транзакцій на добу з урахуванням поведінкових шаблонів клієнтів, геолокації та цифрового профілю пристрою [25]. У міжнародній практиці аналогічні інновації впроваджують провідні банки Європи та США, які використовують хмарні обчислення, Big Data та алгоритми машинного навчання для проактивного виявлення загроз. Наприклад, великі міжнародні фінансові групи переходять до концепції «zero trust architecture», за якої жоден запит у мережі не вважається безпечним за замовчуванням [73]. Перспективні загрози у сфері дистанційного банкінгу пов'язані з подальшим ускладненням кіберзлочинності, використанням штучного інтелекту зловмисниками, розвитком deepfake-технологій для імітації голосу або обличчя клієнтів, а також потенційним впливом квантових обчислень на сучасні криптографічні алгоритми. У разі практичного впровадження квантових комп'ютерів традиційні механізми шифрування можуть втратити стійкість, що потребуватиме переходу до постквантових криптографічних стандартів [73].

Паралельно з розвитком безпеки банки активно трансформують модель клієнтського обслуговування, переходять від традиційної операційної підтримки до цифрових сервісних екосистем. Пріоритетом виступає скорочення кількості дій клієнта та інтеграція щоденних сервісів у банківський застосунок.

Одним із напрямів інновацій є впровадження систем штучного інтелекту в клієнтському обслуговуванні. Йдеться про чат-боти на основі штучного інтелекту та автоматизовані контакт-центри, які здійснюють первинну обробку звернень, аналізують тип запиту та перенаправляють його оператору у складніших випадках. У межах розвитку сервісної екосистеми АТ КБ «ПриватБанк» інтегрував до застосунку Приват24 низку інноваційних послуг, що виходять за межі класичного банкінгу. Зокрема, реалізовано можливість оплати паркування через смартфон без додаткових інвестицій у спеціалізовані термінали або картки – клієнт здійснює платіж безпосередньо у застосунку [36]. Додатково впроваджено функцію автоматичного відстежування та сплати штрафів за порушення правил дорожнього руху: застосунок інтегрується з базами Міністерства внутрішніх справ і підтягує актуальну інформацію щодо наявних штрафів [12]. Ще одним прикладом розширення екосистеми є можливість обрання постачальника газу шляхом подання заявки через вебверсію Privat24. У цьому випадку банківська платформа фактично виконує роль посередника між клієнтом і ринком енергопостачання.

Ще однією інноваційною сервісною функцією у застосунку Приват24 є послуга «Конверти», яка дозволяє клієнтам структурувати власні кошти шляхом їх розподілу на окремі віртуальні цільові рахунки в межах одного карткового продукту. Функція передбачає створення окремих «конвертів» для накопичення коштів на визначені потреби (подорожі, великі покупки, резервний фонд тощо) без відкриття додаткових банківських рахунків. Кошти всередині конвертів залишаються частиною основного рахунку, проте логічно відокремлюються для цілей фінансового планування. Даний інструмент поєднує елементи поведінкової економіки та цифрового бюджетування, сприяє формуванню фінансової дисципліни клієнтів без ускладнення банківської структури [36].

Для порівняння, monobank зосереджується на інноваціях у сфері клієнтського досвіду та гнучких фінансових продуктів, зокрема через спрощені сценарії розстрочки, персоналізовані фінансові інструменти та активне використання чат-підтримки як основного каналу комунікації. На відміну від АТ КБ «ПриватБанк», який розвиває широку інтегровану екосистему сервісів, monobank робить акцент на швидкості взаємодії та UX-орієнтованих рішеннях.

Окремим напрямом цифрової трансформації є впровадження інноваційних платіжних рішень, що розширюють способи безготівкових розрахунків та зменшують залежність від традиційної інфраструктури. У цьому контексті АТ КБ «ПриватБанк» реалізував низку технологічних рішень, які виходять за межі стандартної підтримки банківських карт і NFC-платежів (рис. 2.8).

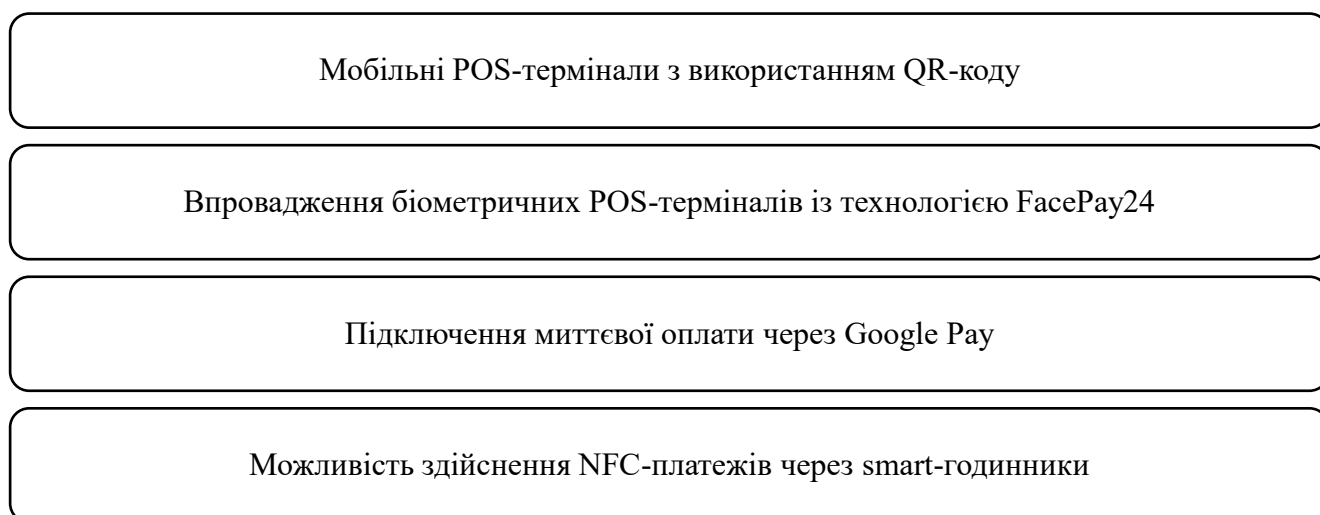


Рисунок 2.8 – Інновації АТ КБ «ПриватБанк» в сфері оплати [12]

АТ КБ «ПриватБанк» зробив можливими розрахунки через мобільні POS-термінали з використанням QR-коду, що дозволяє здійснювати безконтактну оплату навіть зі смартфонів без підтримки NFC. Інноваційним рішенням стало впровадження біометричних POS-терміналів із технологією FacePay24, що забезпечує можливість оплати за допомогою розпізнавання обличчя. Фактично мова йде про відмову від фізичних носіїв платіжного інструменту (картки чи телефону) на користь біометричної ідентифікації клієнта безпосередньо на касі. Окремим кроком у розвитку цифрових платежів стало підключення миттєвої оплати через Google Pay на українських вебсайтах, що дозволяє здійснювати

онлайн-покупки без ручного введення реквізитів картки. Крім того, АТ КБ «ПриватБанк» забезпечив можливість здійснення NFC-платежів не лише через смартфони, а й за допомогою носимих пристроїв, зокрема фітнес-браслета Mi Smart Band 4 [12].

Важливим напрямом цифрової трансформації є інновації у дистанційному обслуговуванні підприємців. У цьому сегменті головним пріоритетом є швидкість запуску бізнесу та мінімізація адміністративних процедур. Показовим є приклад АТ КБ «ПриватБанк», де понад 700 тис. клієнтів становлять ФОП, а близько 46% нових підприємців відкривають рахунки повністю онлайн [36]. Онлайн-онбординг дозволяє зареєструвати бізнес-рахунок без відвідування відділення, що знизило часові витрати та знижує бар'єри входу до банківської системи.

Інноваційним інструментом підтримки малого бізнесу виступає програма КУБ (Країна успішного бізнесу), яка передбачає спрощене кредитування підприємців із мінімальною кількістю документів та швидким ухваленням рішення в цифровому форматі. Хоча сама ідея кредитування бізнесу не є новою, цифровізація процесу подання заявки, скорингової оцінки та отримання фінансування без паперових процедур дозволяє розглядати її як інновацію в операційній моделі. Додатковим прикладом є можливість подання та обслуговування кредитів за державною програмою «Доступні кредити 5-7-9%» у дистанційному форматі через онлайн-канали банку. Інтеграція державних механізмів підтримки з мобільним та веббанкінгом скорочує час обробки заявок і підвищує прозорість процесу [36].

До переліку інноваційних платіжних рішень доцільно додати запуск мобільного еквайрингу «Термінал» для iPhone, реалізований АТ КБ «ПриватБанк». Йдеться про впровадження технології Tap to Pay on iPhone, що дозволяє підприємцям приймати безконтактні платежі без використання фізичного POS-термінала безпосередньо через смартфон. Фактично iPhone виконує функцію платіжного термінала, приймаючи оплату банківськими картками та цифровими гаманцями через NFC [36]. Запуск цього сервісу мав системне значення: Україна стала шостою країною у світі, де Apple реалізувала подібне рішення. Для малого та

мікробізнесу це означає зниження витрат на еквайрингову інфраструктуру та спрощення старту приймання безготівкових платежів, а для банківського сектору – перехід до моделі «термінал як програмне забезпечення», що розширює масштаби цифрового еквайрингу без фізичного обладнання [36]. Інновації у сфері бізнес-банкінгу зосереджені не лише на розширенні фінансових продуктів, а й на цифровізації повного життєвого циклу підприємницького обслуговування – від відкриття рахунку до отримання кредитних ресурсів. Для комплексного аналізу технологічних трендів у дистанційному банкінгу доцільно розглянути інноваційні рішення, впроваджені іншими банками, які формують альтернативні або спеціалізовані моделі цифрового розвитку (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Порівняльна характеристика унікальних інноваційних рішень окремих українських та міжнародних банків [73]

Банк	Інновація
Ощадбанк	ОщадPAY, оплата за QR кодом із формуванням посилання на оплату
TASCOMBANK	Е інвойсінг із надсиланням рахунку на оплату у месенджер, SMS або пошту
UKRSIBBANK	Офіційний консультаційний канал у Viber
Укргазбанк	Мобільний застосунок ECO Bank як частина моделі еко банку
Starling Bank	Connected Card, додаткова картка для довіреної особи з лімітом, прив'язана до окремого Space
Monzo	Віртуальні «скарбнички» з функцією автоматичного заокруглення платежів і переказу різниці на заощадження.
N26	Spaces, субрахунки до 10, з бюджетуванням і плануванням
Revolut	Disposable cards, одноразові реквізити для оплати
Wise	Мультивалютний аккаунт і картка для витрат у багатьох валютах
BBVA	BBVA API Market, комерційні та sandbox API для розробників
HSBC	Voice ID, біометрична автентифікація голосом у телефонному каналі
DBS	Digibank, paperless і signatureless підхід, віртуальний асистент
J P Morgan	JPM Coin і депозитні токени для інституційних платежів 24 на 7
Barclays	Voice Security для телефонного банкінгу як заміна паролем

До категорії «інші інновації» можна віднести такі рішення: Connected Card із виділеними підрахунками у Starling Bank, Віртуальні «скарбнички» із автоматичним заокругленням витрат у Monzo, Spaces як система субрахунків у N26, Disposable Cards із одноразовими реквізитами у Revolut, мультивалютний рахунок Wise для зберігання та витрат у різних валютах, BBVA API Market як відкрита платформа банківських API, голосова біометрія Voice ID у HSBC,

цифровий мобільний банк digibank від DBS із безпаперовим онбордингом, JPM Coin від J.P. Morgan для інституційних on-chain платежів тощо.

Отже, аналіз технологічних трансформацій у дистанційному банкінгу засвідчує перехід від базових онлайн-операцій до комплексних цифрових екосистем, у межах яких інтегруються інструменти ідентифікації, кібербезпеки, інноваційні платіжні рішення та розширені сервіси для фізичних осіб і бізнесу. Конкурентна боротьба, регуляторні вимоги та зовнішні виклики стали каталізаторами впровадження штучного інтелекту, хмарних технологій, біометрії та API-інтеграцій, що змінили характер взаємодії банку з клієнтом. На прикладі АТ КБ «ПриватБанк» простежується модель масштабної цифрової інфраструктури, здатної швидко адаптуватися до кризових умов і водночас розширювати перелік сервісів за межі класичного банкінгу.

2.3 Стратегічні виклики та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Розвиток дистанційного банкінгу, попри вагомі переваги, має й зворотний бік. Поглиблення цифровізації фінансових послуг створило кардинально нову структуру ризиків, яка створює нові виклики у сфері безпеки та довіри. Одночасно посилюється залежність фінансових процесів від цифрової інфраструктури, що в умовах нестабільності набуває стратегічного значення. Тому подальший розвиток дистанційного банкінгу має супроводжуватися не лише інноваційними рішеннями, а й продуманою політикою управління ризиками та забезпечення стійкості системи.

В загальному можна виділити наступні генералізовані категорії стратегічних викликів розвитку дистанційного банкінгу в Україні (рис. 2.9)

Технологічні виклики
Ризики та обмеження щодо інформації
Економічні виклики
Низька якість програмних продуктів
Проблеми щодо кібербезпеки
Соціальні ризики
Форсована цифровізація

Рисунок 2.9 – Стратегічні виклики розвитку дистанційного банкінгу в Україні [1]

Технологічні виклики розвитку дистанційного банкінгу в Україні пов'язані передусім із необхідністю постійного масштабування інфраструктури в умовах стрімкого зростання обсягів онлайн-операцій. Кількість відкритих рахунків у банківській системі перевищує 190 млн, а частка клієнтів, які обслуговуються дистанційно, стабільно перевищує 80 % [30], що створює суттєве навантаження на серверні потужності, системи обробки транзакцій та канали передачі даних. Постійне масштабування вимагає оптимізації архітектури програмних комплексів, адже затримки в обробці платежів або збої під час пікових навантажень безпосередньо впливають на безперервність фінансових операцій. Критичною проблемою є стабільність цифрових сервісів у періоди різкого зростання трафіку. Масові соціальні виплати, державні програми підтримки, сезонні піки платежів або кризові події здатні спричинити перевантаження застосунків і систем [1].

Важливим аспектом є залежність від хмарних провайдерів та дата-центрів. Перенесення даних і сервісів у хмарні середовища дає можливість підвищити відмовостійкість та географічну диверсифікацію зберігання інформації, проте одночасно формує новий тип технологічної залежності. Функціонування банківської інфраструктури в значній мірі пов'язується з працездатністю міжнародних хмарних платформ, стабільністю каналів міжнародного трафіку та відповідністю іноземних центрів обробки даних вимогам національного законодавства [35].

Ризики та обмеження щодо інформації у сфері дистанційного банкінгу (рис. 2.10) зумовлені передусім масштабом і якістю накопичуваних і оброблюваних даних.

Величезні масиви інформації
Дотримання законодавства у сфері захисту персональних даних
Занепокоєння щодо можливого комерційного використання банківських даних
Якість інформації
Необхідність повного оцифровування паперової інформації

Рисунок 2.10 – Проблеми, пов’язані з банківською інформацією в Україні [27]

Банківські установи акумулюють величезні масиви персональної, фінансової та поведінкової інформації: історію транзакцій, геолокаційні параметри платежів, дані про пристрої, кредитні профілі, цифрові ідентифікатори. Зростання частки онлайн-операцій означає пропорційне збільшення обсягу даних, що підлягають зберіганню, аналітичній обробці та захисту, що створює значне технічне навантаження та підвищує рівень юридичної відповідальності банків [27]. Суттєвим обмеженням виступає необхідність безумовного дотримання законодавства у сфері захисту персональних даних, банківської таємниці та фінансового моніторингу. Банки зобов’язані забезпечувати відповідність національним вимогам, а також, у разі інтеграції з міжнародними платіжними системами або хмарними сервісами, враховувати стандарти транскордонної передачі даних. Надмірна регуляторна деталізація ускладнює швидке впровадження нових цифрових продуктів, оскільки кожна зміна функціоналу потребує оцінки відповідності вимогам законодавства (compliance) [27]. Відносно новою негативною тенденцією є зростання занепокоєння щодо можливого комерційного використання банківських даних, їх передачі третім сторонам або використання для таргетованих маркетингових моделей. Навіть за умови формального дотримання вимог законодавства питання прозорості алгоритмів

обробки даних і принципів їх використання стає чинником довіри до банківської системи [27].

Додатковою проблемою є якість інформації. Банки історично накопичили значні паперові архіви, які в умовах цифровізації підлягають оцифруванню та інтеграції в електронні бази. Неповнота, дублювання або помилки під час міграції даних у цифрові системи впливають на коректність скорингових моделей, аналітичних алгоритмів і систем на основі машинного навчання та ШІ. Структуризація масивів даних, стандартизація форматів і очищення інформації стають не менш важливими, ніж її захист [27].

Створення і підтримка сучасних мобільних застосунків, серверної інфраструктури, систем кіберзахисту та аналітичних платформ потребують значних капітальних і операційних витрат. Банки інвестують у хмарні середовища, резервні дата-центри, системи безперервності бізнесу, що формує довгострокові фінансові зобов'язання незалежно від їх прибутковості. Додаткові витрати пов'язані з оновленням програмного забезпечення, тестуванням, ліцензіями, а також із залученням висококваліфікованих ІТ-фахівців, дефіцит яких підвищує вартість кадрового ресурсу. Водночас економічна структура попиту на дистанційні послуги залишається нерівномірною. Частина населення має низькі доходи, що обмежує використання банківських продуктів з доданою вартістю. У сегменті малих населених пунктів зберігається проблема доступу до якісних пристроїв і стабільного інтернет-з'єднання. Наявність смартфона з підтримкою сучасних операційних систем є фактично необхідною умовою повноцінного користування мобільним банкінгом, однак не всі споживачі мають технічну можливість регулярно оновлювати пристрої [27]. Економічний ризик полягає також у невідповідності між витратами банків на цифрову інфраструктуру та реальним рівнем дохідності онлайн-сервісів. Значна частина дистанційних операцій для клієнтів є безкоштовною, що змушує банки компенсувати інвестиції через інші сегменти бізнесу. У періоди економічної нестабільності, високої інфляції або зростання частки непрацюючих кредитів навантаження на фінансовий результат

зростає, тоді як витрати на підтримку цифрової екосистеми залишаються постійними [27].

Низька якість частини програмних продуктів залишається одним із практичних обмежень розвитку дистанційного банкінгу. За умов швидкого впровадження нових функцій і регулярних оновлень мобільних застосунків підвищується ризик технічних помилок, нестабільної роботи сервісів і тимчасових збоїв у виконанні транзакцій. Окремою проблемою є якість користувацького інтерфейсу. Надмірне ускладнення структури меню, перевантаження функціоналом підвищують когнітивне навантаження на клієнта, що особливо критично для осіб із низьким рівнем цифрової грамотності [27].

Проблеми кібербезпеки у сфері дистанційного банкінгу мають багаторівневий характер і охоплюють інтереси банку, клієнта та держави. Банківські установи постійно борються з масштабними DDoS-атаками, спробами проникнення до внутрішніх мереж, шкідливим програмним забезпеченням, що створює постійний ризик порушення безперервності сервісів. На рівні клієнта кіберризики здебільшого пов'язані з соціальною інженерією. Фішингові сторінки, підроблені повідомлення, шахрайські дзвінки та психологічний тиск спрямовані на добровільне розкриття конфіденційних даних. Поширення мобільного банкінгу збільшує кількість потенційних точок входу для шахраїв, адже будь-який пристрій із доступом до інтернету стає каналом фінансової взаємодії [38]. На державному рівні кіберзагрози мають стратегічний вимір. Банківський сектор входить до переліку об'єктів критичної інфраструктури, а його дестабілізація розглядається як інструмент економічного тиску. В умовах війни ризик координованих кібератак з боку росії зростає, що потребує інтеграції банківських систем із національними механізмами кіберзахисту та міжнародною співпрацею у сфері обміну інформацією про загрози [38].

Соціальні ризики розвитку дистанційного банкінгу пов'язані з нерівномірністю цифрової інтеграції населення та трансформацією моделей фінансової поведінки. Попри високу частку користувачів онлайн-сервісів, зберігається цифровий розрив між віковими, регіональними та соціально-

економічними групами. Особи старшого віку, малозабезпечені громадяни часто мають нижчий рівень цифрової та фінансової грамотності, що ускладнює використання мобільних застосунків і підвищує залежність від сторонньої допомоги. Дистанційний формат обслуговування також змінює характер взаємодії між банком і клієнтом, зменшує роль особистого контакту та консультативної підтримки. Для вирішення частини проблем часто необхідний живий контакт або порада фахівця, тоді як системи обслуговування на основі ШІ не мають необхідного рівня логіки та інтуїції для розв'язання проблем клієнта [1].

На нашу думку, недостатньо висвітленою є так звана проблема «форсованої цифровізації» банківського сектору, що виникає в умовах прагнення швидко перевести максимальну частку операцій у дистанційний формат. Орієнтація на показники цифрової активності та статистику встановлення застосунків іноді стимулює практику формального залучення клієнтів до мобільного чи онлайн банкінгу без належного пояснення функціоналу й ризиків. У таких випадках цифрові інструменти впроваджуються швидше, ніж формується цифрова компетентність користувачів. Непослідовна комунікація та недостатня інформаційна підтримка можуть спричиняти спротив частини населення. Медійний простір також відіграє свою роль: з одного боку, він популяризує цифрові сервіси, з іншого – активно висвітлює випадки шахрайства або збоїв, що формує насторожене ставлення до онлайн-операцій. За відсутності системних роз'яснювальних кампаній цифровізація сприймається не як інструмент підвищення зручності, а як вимушений перехід без альтернативи [65].

Для вирішення проблем дистанційного банкінгу в Україні ми можемо запропонувати наступні напрями розвитку (рис. 2.11).

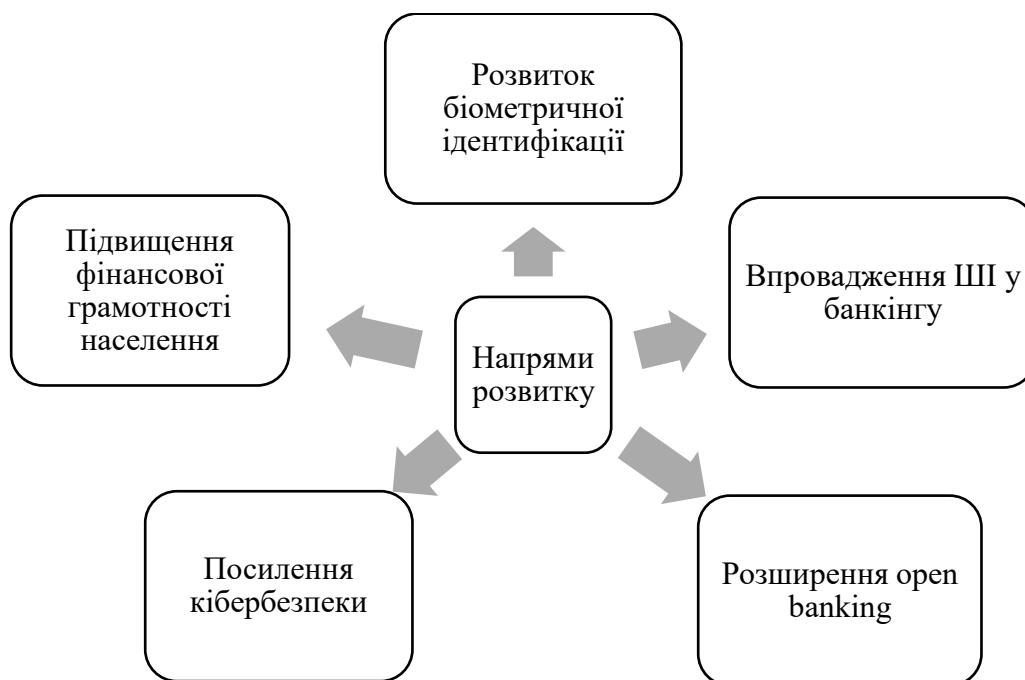


Рисунок 2.11 – Напрями розвитку дистанційного банкінгу в Україні [1]

Практичним напрямом подолання викликів є розвиток біометричної ідентифікації клієнтів, що дає змогу поєднати швидкість доступу до послуг із підвищенням рівня безпеки. Мова йде про масове впровадження FaceID, TouchID, голосової автентифікації, перевірки натуральності поведінки користувача під час дистанційного відкриття рахунків та підтвердження ризикових операцій. Для українського ринку перспективним є подальше поєднання банківських сервісів із цифровими документами та державними платформами.

Окремий вектор розвитку пов'язаний із ширшим використанням штучного інтелекту в системі дистанційного банкінгу. Практичне застосування ШІ охоплює насамперед:

- 1) Скорингові моделі оцінювання позичальників під час онлайн-кредитування;
- 2) Автоматичне виявлення підозрілих транзакцій та антифрод-системи в режимі реального часу;
- 3) Предиктивні можливості ШІ, які дозволяють прогнозувати поведінку користувачів, визначати ймовірність прострочення кредитів, передбачати потребу

клієнта у певному продукті, виявляти нетипові операції ще до завершення платежу та прогнозувати пікові навантаження на цифрову інфраструктуру банку [71];

4) Генеративні можливості штучного інтелекту – створення інтелектуальних чат-ботів і цифрових асистентів нового покоління, здатних вести природний діалог із клієнтом, пояснювати умови банківських продуктів, допомагати у заповненні заявок, формувати персональні фінансові рекомендації та супроводжувати користувача під час виконання операцій у застосунку. Генеративні моделі також можуть автоматично готувати відповіді на звернення, створювати індивідуальні сценарії комунікації, спрощувати складну фінансову інформацію та адаптувати інтерфейс під потреби конкретного користувача [1].

Перспективним напрямом виступає розвиток відкритого банкінгу та API-інтеграцій між банками, фінансовими компаніями і торговельними платформами. На практиці це можливість для клієнта керувати рахунками різних банків в одному середовищі, отримувати персоналізовані сервіси обліку витрат, автоматичного бюджетування, миттєвого кредитування або платежів без переходу між окремими застосунками. Для банку це додає нові джерела комісійних доходів і стимулює конкуренцію не лише тарифами, а якістю цифрового сервісу.

Критично важливим залишається посилення кібербезпеки дистанційного банкінгу. Практичні заходи мають включати багатофакторну автентифікацію, поведінковий аналіз дій користувача, постійний моніторинг мережових атак, резервування критичних сервісів, географічно розподілені дата-центри та регулярне тестування систем на проникнення.

З точки зору суспільства, важливим заходом є підвищення фінансової та цифрової грамотності населення. Ефективна цифровізація неможлива лише за рахунок технічного впровадження сервісів, оскільки значна частина ризиків виникає через дії самих користувачів. Для цього банки і держава мають провести суспільну інформаційну роботу через інтерактивні навчальні модулі в застосунках, попередження про шахрайські схеми, короткі відеоінструкції, спеціальні програми для осіб старшого віку та регулярні інформаційні кампанії щодо безпечного користування онлайн-банкінгом.

Практичний прояв даних проблем і ризиків найбільш чітко простежується на рівні конкретних банківських інституцій, особливо тих, що мають значну частку ринку та високий рівень цифрової активності клієнтів. У цьому контексті доцільно перейти до аналізу викликів, які постають перед АТ КБ «ПриватБанк» як найбільшим оператором дистанційного банкінгу в Україні (рис. 2.12).

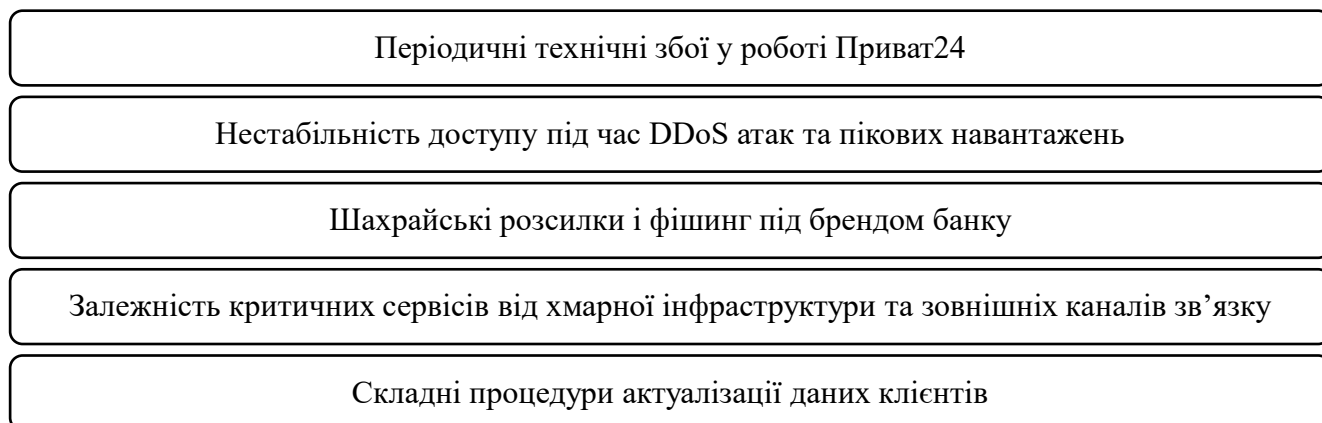


Рисунок 2.12 – Проблеми дистанційного банкінгу у
АТ КБ «ПриватБанк» [26]

Попри масштаб цифрової інфраструктури АТ КБ «ПриватБанк», у 2025 році окремі користувачі повідомляли про короткострокові порушення стабільності роботи застосунку Приват24, зокрема щодо виконання платежів та відображення інформації за рахунками. Ситуації мали епізодичний характер і усувалися після технічного втручання. Питання стійкості сервісів набуває особливої ваги в умовах кібератак та різких стрибків навантаження, коли інтенсивність звернень до системи зростає в рази. Показовим став досвід початку повномасштабної війни, коли через зовнішній вплив частина онлайн-функцій тимчасово працювала з перебоями, після чого функціонування було відновлено [26].

Водночас значну загрозу для АТ КБ «ПриватБанк» становлять атаки соціальної інженерії, у межах яких зловмисники імітують комунікацію від імені банку, використовуючи підробні листи, повідомлення або вебресурси. АТ КБ «ПриватБанк» систематично інформує клієнтів про актуальні шахрайські схеми та надає механізми оперативного реагування, проте рівень ризику значною мірою залежить від поведінки самих користувачів. Після релокації більшості цифрових

сервісів за межі України архітектура обробки даних стала більш розподіленою та залежною від міжнародної хмарної інфраструктури й транскордонних каналів зв'язку. Дана модель підвищує фізичну безпеку даних, однак створює залежність від сторонніх сервісів, безперервності зв'язку, резервування та координації із зовнішніми провайдерами.

Окремим аспектом є регуляторні вимоги щодо періодичного оновлення клієнтських даних. У застосунку реалізовано дистанційні сценарії підтвердження інформації із завантаженням документів та використанням цифрових сервісів держави, що забезпечує відповідність стандартам фінансового моніторингу. Разом з тим додаткові кроки у процесі обслуговування значно сповільнюють процес актуалізації.

З огляду на системну роль АТ КБ «ПриватБанк» у національній платіжній інфраструктурі, подальший розвиток дистанційного банкінгу пов'язаний не лише з подоланням зазначених викликів, а й із впровадженням нових технологічних рішень, апробованих на розвинених ринках або таких, що перебувають на етапі тестування.

Одним із таких напрямів є повноцінна реалізація моделі відкритого банкінгу з розширеним API-доступом для сторонніх фінансових сервісів. У країнах ЄС PSD2 сприяла появі агрегаторів рахунків, фінансових менеджерів і кредитних маркетплейсів, інтегрованих безпосередньо з банківськими системами. В Україні відкритий банкінг перебуває на початковому етапі, а створення повноцінної API-екосистеми могло б дозволити АТ КБ «ПриватБанк» трансформуватися з банку в платформу фінансових сервісів.

Перспективним напрямом є розвиток вбудованих фінансових сервісів (embedded finance), тобто інтеграції банківських функцій безпосередньо в нефінансові цифрові платформи. На міжнародних ринках банківські продукти вбудовуються в маркетплейси, логістичні сервіси та корпоративні системи обліку. Для АТ КБ «ПриватБанк» це може дати глибшу інтеграцію з державними сервісами, бухгалтерськими програмами, сервісами електронної комерції. Окремим технологічним вектором є використання генеративного штучного

інтелекту для фінансового консалтингу в режимі реального часу. У світі тестуються ІІІ-асистенти, які аналізують поведінкові патерни клієнта, формують персоналізовані сценарії управління коштами та прогнозують ризики ліквідності. Подібні системи поки що перебувають у фазі пілотних рішень і можуть стати новим рівнем персоналізації. Перспективним також є розвиток програмованих грошей та інтеграція з цифровими валютами центральних банків, які активно досліджуються у ЄС, Китаї та інших країнах [72]. На більш віддалену перспективу можна розглядати повністю біометричний банкінг без використання паролів і фізичних носіїв – із застосуванням поведінкової біометрії, аналізу стилю набору тексту, динаміки користування пристроєм і голосових характеристик. Частково такі рішення тестуються в міжнародних фінансових групах, однак їх масове впровадження потребує комплексного нормативного врегулювання [72].

Покроковий план заходів щодо мінімізації проблем дистанційного банкінгу в Україні має передбачати заходи, наведені на рис. 2.13.

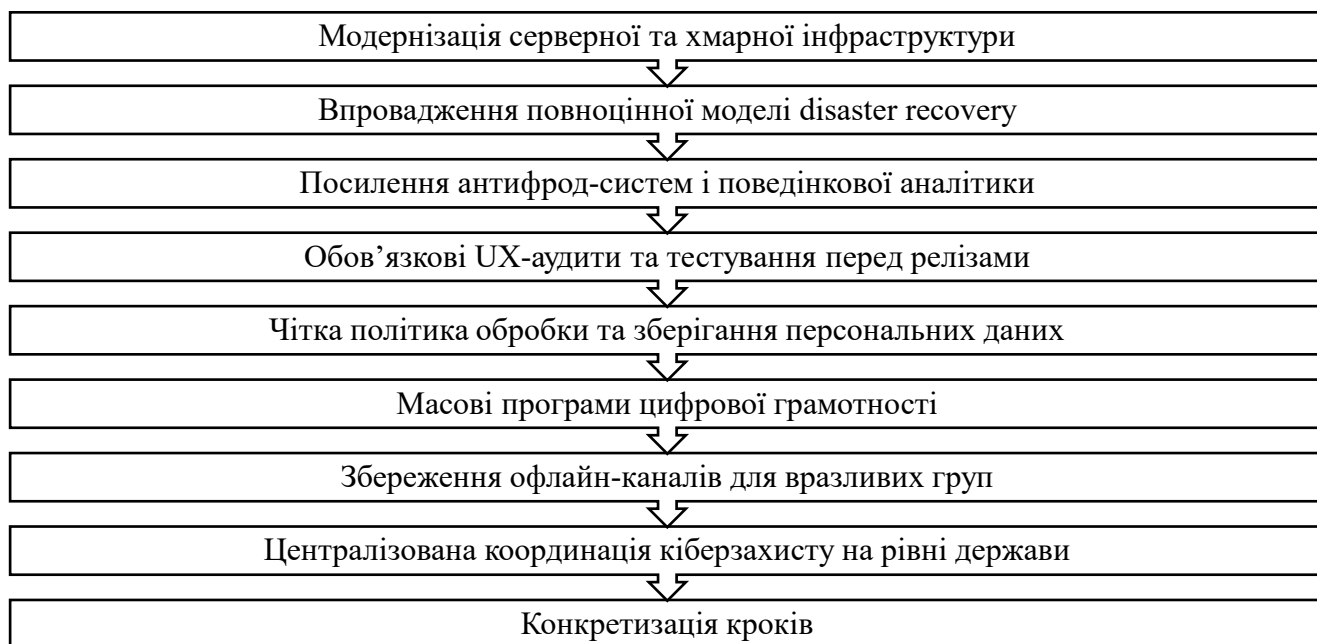


Рисунок 2.13 – Поетапний план розвитку дистанційного банкінгу в Україні

Джерело: розроблено автором на основі [5; 28; 29; 31; 43; 47].

По-перше, банками має бути проведена модернізація інфраструктури, тобто реальне масштабування обчислювальних потужностей, оптимізацію архітектури застосунків і зменшення залежності від єдиного хмарного провайдера. Кількість

онлайн-операцій наразі перевищує можливості систем, розрахованих на довоєнні навантаження. Повноцінна модель disaster recovery повинна гарантувати безперервність сервісів навіть у разі масованих атак або повного блекауту. Запобігання шахрайства має перейти від реактивної моделі до превентивної з застосуванням поведінкових алгоритмів, що блокують підозрілу активність до завершення транзакції. UX-аудити повинні бути обов'язковими перед кожним великим оновленням. Частина проблем виникає не через відсутність функцій, а через складність навігації, перевантаження меню та недопрацьовані інтерфейси. Політика обробки даних має бути максимально прозорою: клієнт повинен розуміти, які дані зберігаються, для чого використовуються і кому можуть передаватися. Програми цифрової грамотності необхідні для зменшення шахрайства. Банк технічно не здатен захистити клієнта, який добровільно передає свої коди третім особам. Водночас важливим є збереження альтернативних каналів обслуговування, повна цифровізація без варіантів доступу є стратегічно ризикованою. Координація кіберзахисту на рівні держави та банківського сектору повинна забезпечувати обмін інформацією про атаки в реальному часі.

Отже, подальший розвиток дистанційних банківських сервісів в Україні визначатиметься балансом між технологічним прогресом і здатністю системи долати накопичені обмеження. З одного боку, цифрова інфраструктура, масштаб ринку та досвід роботи в кризових умовах створюють підґрунтя для впровадження складних технологічних рішень, включно з хмарними архітектурами, штучним інтелектом і вбудованими фінансовими сервісами. З іншого – зберігаються ризики кіберзагроз, залежності від зовнішніх провайдерів, економічних диспропорцій, соціальної нерівності доступу та довіри до обробки персональних даних. За умови системного підходу український ринок здатний не лише зберегти поточний рівень цифровізації, а й інтегруватися в глобальні технологічні тренди на конкурентних засадах.

ВИСНОВКИ

Отже, в ході написання бакалаврської роботи нами було виконано всі поставлені завдання:

1) Досліджено сутність та економічну роль дистанційного банкінгу в умовах цифровізації фінансових послуг. Дистанційний банкінг становить системно організований механізм надання банківських послуг через цифрові й телекомунікаційні канали, який забезпечує клієнтам віддалений доступ до рахунків, платіжних інструментів і сервісів без відвідування відділення. Формат функціонує як комплексна інфраструктура, спрямована на підвищення зручності обслуговування, оптимізацію внутрішніх процесів банку та зміцнення позицій фінансових установ на ринку. До основних форм реалізації належать дистанційний банкінг у широкому розумінні, онлайн банкінг, мобільний банкінг, SMS банкінг і телефонний банкінг, що відрізняються каналами взаємодії та рівнем функціональності. Організація обслуговування може здійснюватися в межах омніканальної, digital first, digital only або гібридної моделі, залежно від стратегічних пріоритетів банку та структури клієнтської бази. Функціонально система охоплює інформаційний, платіжно-розрахунковий, сервісний, комунікаційний, контрольний, аналітичний та інтеграційний напрями, що забезпечують повний цикл взаємодії клієнта з банком у цифровому середовищі. Впровадження дистанційного банкінгу створює переваги для клієнтів у вигляді доступності та швидкості операцій, для банків у формі скорочення витрат і підвищення операційної ефективності, а також для держави через зростання прозорості фінансових потоків і розвиток безготівкової економіки.

2) Описано еволюцію розвитку дистанційного банкінгу у світовій і вітчизняній практиці. Еволюція дистанційного банкінгу зумовлена розвитком банківської системи та цифрових технологій, що змінили формат взаємодії між фінансовими установами й клієнтами. Перші передумови сформувалися у 1970-х роках із впровадженням телекомунікаційних та обчислювальних рішень, після чого

у 1990–2000 роках розпочався інтернет-етап, а в 2000–2010 роках відбулася мобільна трансформація банківських сервісів. З 2010 року триває фінтех-етап, який характеризується повною цифровізацією процесів і поширенням необанків як моделі дистанційного обслуговування. В Україні становлення дистанційного банкінгу розпочалося наприкінці 1990-х років із розвитку карткових продуктів і банкоматної інфраструктури та активізувалося у другій половині 2000-х років завдяки зростанню інтернет-проникнення. Вагомим кроком стало впровадження сервісу Privat24 АТ КБ «ПриватБанк», що закріпило масовий перехід банківських операцій у дистанційний формат.

3) Розглянуто інституційні та регуляторні чинники розвитку дистанційного банкінгу. Розвиток дистанційного банкінгу визначається державною фінансовою політикою та моделлю регуляторного впливу, які формують умови цифровізації банківської системи. У світовій практиці інституційна структура регулювання має багаторівневий характер, однак провідна роль належить центральним банкам, що встановлюють правила ліцензування, здійснюють пруденційний нагляд, контролюють платіжні системи та визначають вимоги до дистанційної ідентифікації, управління ризиками й інформаційної безпеки. Централізований підхід забезпечує уніфікацію норм і мінімізує фрагментарність регулювання у цифровому середовищі. В Україні такі повноваження реалізує Національний банк України, який регулює діяльність банків і небанківських установ, встановлює нормативи, контролює безготівкові розрахунки та формує вимоги щодо фінансового моніторингу й кіберзахисту. Нормативні рішення НБУ сприяли впровадженню інфраструктурних механізмів дистанційного банкінгу, зокрема системи BankID, стандарту IBAN і кваліфікованого електронного підпису як інструментів ідентифікації, стандартизації платежів і юридичного підтвердження електронних операцій.

4) Оцінено сучасний стан та особливості функціонування дистанційного банкінгу в Україні. У 2021–2024 роках спостерігається стале зростання масштабів використання дистанційного банкінгу: кількість користувачів банківських послуг зросла з 72,2 млн до 84 млн осіб, а частка суб'єктів господарювання, які

обслуговуються онлайн, підвищилася з 78,0% до 89,9%, тоді як серед фізичних осіб – з 63,8% до 82,9%. Додатковим індикатором цифровізації є збільшення кількості ідентифікацій через BankID з 7,5 млн у 2020 році до 109,4 млн у 2025 році, що свідчить про активне поширення дистанційної ідентифікації. Лідерами за популярністю серед мобільних застосунків залишаються Privat24 та monobank, кожен з яких перевищив 10 млн завантажень у Google Play. У АТ КБ «ПриватБанк» дистанційне обслуговування охоплює управління рахунками й картками, перекази, оплату послуг, депозитні й кредитні операції, валютні транзакції та сервіси для бізнесу, а центральним каналом виступає мобільний застосунок Приват24 поряд із веб-версією. Важливою складовою цифрової моделі є багаторівнева система кіберзахисту, що включає багатофакторну автентифікацію, моніторинг операцій, шифрування даних і механізми попередження клієнтів про ризики.

5) Охарактеризовано інноваційні рішення та ключові технологічні тренди дистанційного банкінгу. Інноваційний розвиток дистанційного банкінгу охоплює кілька взаємопов'язаних напрямів: технологічні інновації, цифрову ідентифікацію, системи безпеки, удосконалення клієнтського обслуговування, розширення платіжних сервісів, партнерські інтеграції, рішення для бізнес-банкінгу та додаткові цифрові послуги. У АТ КБ «ПриватБанк» до основних інновацій належать впровадження системи BankID для дистанційної ідентифікації, використання багатофакторної автентифікації та моніторингу транзакцій у межах кіберзахисту, розширений функціонал застосунку Приват24 для фізичних осіб і ФОП, миттєві P2P-перекази та автоматизовані платежі, інтеграція з державними сервісами й електронними підписами, а також цифрові інструменти для бізнес-клієнтів, включаючи онлайн-кредитування та дистанційне відкриття рахунків.

6) Виявлено стратегічні виклики та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні. Розвиток дистанційного банкінгу в Україні супроводжується комплексом стратегічних викликів, серед яких технологічні обмеження, економічні ризики, недосконалість окремих програмних рішень, кіберзагрози, проблеми захисту інформації, соціальні ризики та наслідки форсованої цифровізації. У діяльності АТ КБ «ПриватБанк» це проявляється у періодичних технічних збоях

застосування Приват24, нестабільності доступу під час DDoS атак і пікових навантажень, поширенні шахрайських схем під брендом банку, залежності критичних сервісів від хмарної інфраструктури та складності процедур актуалізації даних клієнтів. Подальший розвиток потребує системної модернізації серверних і хмарних рішень, впровадження повноцінної моделі disaster recovery, посилення антифрод-систем із використанням поведінкової аналітики та обов'язкового UX тестування перед запуском нових версій продуктів. Важливими залишаються чіткі стандарти обробки персональних даних, розширення програм цифрової грамотності та збереження альтернативних каналів обслуговування для вразливих груп населення. На макрорівні необхідна централізована координація кіберзахисту та узгодження регуляторних і технологічних кроків, що забезпечить стійкість цифрової банківської екосистеми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л., Ясковець І. Дистанційний банкінг в Україні. Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні напрямки та рухи в науці», м. Люксембург, 16–18 квіт. 2023 р. С. 48–52. URL: <https://www.neliti.com/publications/625745/distantiini-banking-v-ukraini#cite> (Дата звернення: 07.02.2026).
2. Акопян Р. Р., Тесля С. М. Віртуальний банкінг в Україні. *Стратегія розвитку України: фінансово-економічний та гуманітарний аспекти*. 2025. Т. 1. С. 2025.
3. Андреева О. Еволюція банківських систем та сучасні тенденції їх розвитку. *Економіка і управління: Збірник наукових праць*. 2025. № 57. С. 6–15. URL: <https://doi.org/10.32703/2664-2964-2025-57-6-15> (Дата звернення: 08.02.2026).
4. Бакан С. Ф. Віддалений доступ. Українська бібліотечна енциклопедія. URL: <https://ube.nlu.org.ua/article/Віддалений%20доступ> (Дата звернення: 07.02.2026).
5. Білошапка В., Охрименко І., Чуб П. Регуляторний контроль за інформаційною та кібербезпекою банків в умовах інтенсивної цифровізації. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. № 14(14). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14\(14\)-96-109](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2022-14(14)-96-109) (Дата звернення: 05.03.2026).
6. Білошапка В. С. Тренди фінтех та їх вплив на обслуговування банками клієнтів. У: *Фінансовий бізнес: інновації, фінтех, регулювання : міжнародна колективна монографія / за заг. ред. Л. О. Примостки*. Київ : КНЕУ, 2022. С. 123–136. (Дата звернення: 30.05.2026).
7. Блащук-Дев'яткіна Н., Петришин Х. Дистанційне банківське обслуговування: теоретичні аспекти, сучасний стан та перспективи його розвитку. *Молодий вчений*. 2022. № 9 (109). С. 122–128.
8. Близнюк П. С. Розвиток мобільного банкінгу на основі інтеграції інноваційних технологій. *Трансформація економіки та суспільства: глобальні*

тенденції та національні перспективи : матеріали міжнар. науково-практ. конф., 23 листоп. 2025 р. С. 59–61.

9. Брегеда О. Дистанційний банкінг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Grail of science*. 2024. № 42. С. 61–68. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.08.2024.007> (Дата звернення: 05.03.2026).

10. Брегеда О. Система віддаленої ідентифікації клієнтів банків та нові дистанційні технології їх обслуговування. *Grail of science*. 2024. № 43. С. 49–58. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.06.09.2024.005> (Дата звернення: 05.03.2026).

11. Буга М. Я. Банківська система України: становлення та розвиток. *Вісник ЛТЕУ. Економічні науки*. 2024. Т. 78. С. 81–86.

12. Герт О. 10 рішень, якими ПриватБанк робить наше життя простішими. AIN.UA. URL: <https://special.ain.ua/privatbank-knows-how/> (Дата звернення: 11.02.2026).

13. Грищенко І. М. Державне регулювання діяльності банківських установ у контексті застосування інноваційних інформаційних технологій. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 15. С. 266–273. URL: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.15.266> (Дата звернення: 09.02.2026).

14. Дем'яненко І. В., Погукаєва А. А. Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрями розвитку. *Ефективна економіка*. 2023. № 1. URL: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.1.37> (Дата звернення: 07.02.2026).

15. Задворний Ю. І. Інтернет-банкінг на ринку фінансових послуг. Фінансове регулювання зрушень у економіці України : матеріали міжнар. науково-практ. конф, м. Мукачєво, 22 берез. 2024 р. С. 29–31. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi78/0058160.pdf#page=30> (Дата звернення: 07.02.2026).

16. Король М. М., Пащенко Т. А. Необанки та їх вплив на функціонування традиційних банків. *Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2025. № 56. С. 50–59. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/56_2025ua/9.pdf (Дата звернення: 08.02.2026).

17. Краснова І. В., Данилюк Є. Ю., Стрижак А. П. Інноваційні технології в маркетинговій політиці банків. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»*. 2023. № 28(56). С. 77–85.
18. Кретов Д. Переваги та недоліки цифрового банкінгу в Україні. Переваги та недоліки цифрового банкінгу в Україні. Scientific Collection «InterConf»: матеріали міжнар. науково-практ. конф., м. Брюссель, 6–8 квіт. 2024 р. С. 97–100. URL: <https://media.neliti.com/media/publications/627765-perevagi-ta-nedoliki-tsifrovogo-bankingu-d1ac1269.pdf> (Дата звернення: 08.02.2026).
19. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник ужгородського національного університету. серія: право*. 2024. Т. 1, № 84. С. 305–310.
20. Лавренюк В. В. Вплив фінтех-інновацій на банківський бізнес. Фінансовий бізнес: інновації, фінтех, регулювання : міжнародна колективна монографія / за заг. ред. Л. О. Примостки. Київ : КНЕУ, 2022. С. 114–123.
21. Ларіонова К., Дячук Д. Дистанційне банківське обслуговування: сутність та сучасний стан впровадження на банківському ринку України. *Вісник Хмельницького Національного Університету*. 2023. Т. 1, № 6. С. 280–287. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2021-300-6-43> (Дата звернення: 07.02.2026).
22. Лістунова А. На що звертають увагу українці при виборі банку. Новини фінансів України та світу. URL: <https://news.finance.ua/ua/na-shho-zvertayut-uvahu-ukrainci-pry-vybori-banku-doslidzhennya> (Дата звернення: 05.03.2026).
23. Міністерство фінансів України. Антилегалізаційна політика (AML). Міністерство фінансів України. URL: https://mof.gov.ua/uk/anti-money_laundering_policy_aml-858 (Дата звернення: 09.02.2026).
24. Міністерство фінансів України. Відкритий банкінг в Україні: одна кнопка для всіх рахунків і не тільки. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/credits/articles/vidkritiy-banking-yak-do-nogo-gotuyutsya-finustanovi-ta-scho-otrimayut-klienti/> (Дата звернення: 09.02.2026).

25. Міністерство фінансів України. Інновації Приватбанку – наша відповідь на потреби клієнтів. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/02/20/145724813/> (Дата звернення: 11.02.2026).

26. Михайлов Д. У Приват24 стався збій. У банку заявили, що вже відновили роботу сервісів. Суспільне Медіа. URL: <https://suspilne.media/1096872-u-privat24-stavsja-zbij-2> (Дата звернення: 13.02.2026).

27. Мірошник Р., Кухта І. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39> (Дата звернення: 08.06.2026).

28. Національний банк України. Банківський нагляд. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/supervision/about> (Дата звернення: 09.02.2026).

29. Національний банк України. Кількість випадків шахрайства з картками знизилася, збитки за ними – зросли. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-vipadkiv-shahraystva-z-kartkami-znizilasya-zbitki-za-nimi--zrosli> (Дата звернення: 10.02.2026).

30. Національний банк України. Кількість клієнтів та рахунків в банках, 2024 рік. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kilkist-kliientiv-ta-rahunkiv-v-bankah-2024-rik> (Дата звернення: 25.09.2025).

31. Національний банк України. Система BankID НБУ у 2025 році: зростає попит та довіра користувачів. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sistema-bankid-nbu-u-2025-rotsi-zrostaye-popit-ta-dovira-koristuvachiv> (Дата звернення: 10.02.2026).

32. Національний банк України. Українці значно активніше користуються безготівковими картковими розрахунками: результати за дев'ять місяців 2025 року. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/ukrayintsi-znachno-aktivnishe-koristuyutsya-bezgotivkovimi-kartkovimi-rozrahunkami-rezultati-za-devyat-misyatsiv-2025-roku> (Дата звернення: 10.02.2026).

33. Непочатенко О., Пташник С., Шеїн В. Цифрова модель банківського обслуговування. *Економічний простір*. 2025. № 197. С. 93–99.

34. Онлайн банк – додатки Android у Google Play. Android Apps on Google Play. URL:

<https://play.google.com/store/search?q=онлайн%20банк&c=apps&hl=uk>
(Дата звернення: 10.02.2026).

35. Орел А. М., Дяченко В. В. Виклики та перешкоди впровадження цифрової бізнес-моделі банку в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 5. С. 54–59.

36. ПриватБанк. Інноваційні послуги від ПриватБанку для власників паркінгів. 2024. 9 с. URL: <https://static.privatbank.ua/files/a6622413-ua.pdf> (Дата звернення: 11.02.2026).

37. ПриватБанк. Інтернет-банк Приват24. privatbank.ua. URL: <https://privatbank.ua/udalenniy-banking/privat24> (Дата звернення: 10.02.2026).

38. ПриватБанк. Інформаційна безпека. privatbank.ua. URL: <https://privatbank.ua/informational-security> (Дата звернення: 10.02.2026).

39. ПриватБанк. Кожний другий дорослий українець "живе" в Приват24. privatbank.ua. URL: <https://privatbank.ua/news/2021/4/7/kozheniy-drugiy-dorosliy-ukrajinec-zhive-v-privat24> (Дата звернення: 08.02.2026).

40. ПриватБанк. Умови та правила. ПриватБанк. URL: <https://conditions-and-rules.privatbank.ua/view-content-9/> (Дата звернення: 07.02.2026).

41. Примостка Л. О., Лавренюк В. В. Управління фінтех-ризиками у банківському бізнесі. Фінансовий бізнес: інновації, фінтех, регулювання : міжнародна колективна монографія / за заг. ред. Л. О. Примостки. Київ : КНЕУ, 2022. С. 108–114.

42. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III : станом на 1 січ. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (Дата звернення: 09.02.2026).

43. Про затвердження Положення про відкритий банкінг в Україні: Постанова Нац. банку України від 25.07.2025 № 80. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0080500-25#Text> (Дата звернення: 09.02.2026).

44. Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг: Постанова Нац. банку України від 28.11.2019 № 80: станом на 20 берез. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/v0141500-19#Text> (Дата звернення: 09.02.2026).

45. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: Постанова правління Нац. банку України від 17.03.2020: станом на 1 січ. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/v0032500-20#Text> (Дата звернення: 09.02.2026).

46. Про Національний банк України : Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV : станом на 1 січ. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (Дата звернення: 09.02.2026).

47. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX: станом на 26 груд. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (Дата звернення: 09.02.2026).

48. Рибніцька І. Банківські додатки-2025: як обрати найзручніший. Мінфін. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2025/09/12/158198358/> (Дата звернення: 10.02.2026).

49. Сас Л., Леськів І., Козак А. Переваги та недоліки мобільного банкінгу. Сталий розвиток аграрної сфери: інженерно-економічне забезпечення : матеріали міжнар. науково-практ. конф., м. Запоріжжя, 18 жовт. 2023 р. С. 71–73.

50. Софієнко Н. Який прибуток отримав ПриватБанк у 2025 році - дані банку. Forbes.ua. URL: <https://forbes.ua/news/chistiy-pributok-privatbanku-za-2025-rik-vprav-na-275-podatok-zris-na-44-bank-spisav-aktiv-povyazani-z-eksvlasnikami-09022026-36179> (Дата звернення: 10.02.2026).

51. Сучасний стан банківської системи України та перспективи її розвитку / Н. М. Руцишин та ін. *Вісник ЛТЕУ. Економічні науки*. 2024. № 75. С. 27–36.

52. Укрсиббанк. Керування фінансами онлайн. UKRSIBBANK. URL: <https://ukrsibbank.com/blog/finance-management-online/#:~:text=Що%20таке%20онлайн-обслуговування%20в,особистої%20присутності%20у%20відділенні%20банку.> (Дата звернення: 07.02.2026).

53. Федина В. В., Богріновцева Л. М. Необанки: світовий досвід та вітчизняна практика. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2022. № 6. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-6-08-02> (Дата звернення: 08.02.2026).

54. Ходакевич С., Пономаренко К., Журавльов О. Розвиток необанків в Україні та світі. *Modeling the development of the economic systems*. 2023. № 1. С. 175–184. URL: <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-7-25> (Дата звернення: 05.03.2026).

55. Худолій Ю. С. Оцінювання впливу використання фінансових технологій на показники розвитку банківської системи України. Інноваційні методи управління економікою в умовах цифровізації бізнесу : матеріали міжнар. науково-практ. конф., м. Київ, 10 жовт. 2024 р. 2024. С. 532–535. URL: <https://research.maup.com.ua/assets/files/conferency/innovacijni-metodi-upravlinnya-2.pdf#page=533> (Дата звернення: 08.02.2026).

56. Чернюк А. Приват24, або як не слід вести інтернет-банкінг. ІТС.ua. URL: https://itc.ua/blogi/privat24_ili_kak_ne_sleduet_vesti_internet-banking_56679/ (Дата звернення: 08.02.2026).

57. Al-Harbi A. The global rise of neobanks and challenger banks: disruption in the banking sector. *Journal of business economics and finance*. 2025. Vol. 14(1). P. 15–24.

58. Amrani O., Najab A. COVID-19 and islamic banking services: digitalisation as a post-crisis solution (case of Morocco). *Islamic Finance Role in the Time of COVID -19 Pandemic: The Way Out during and after Emergency*. 2023. No. 16. P. 1–10. URL: <https://doi.org/10.13135/2421-2172/4913> (Accessed: 08.02.2026).

59. An In-Depth Review of Digital Banking Patterns, Impacts, and Future Trends / N. Meena et al. *IC2PCT*. 2024. Vol. 5. P. 1687–1692. URL: <https://doi.org/10.1109/ic2pct60090.2024.10486779> (Accessed: 08.02.2026).

60. Banco de España. Remote banking services: technology can be our best ally if we use it wisely. Banco de España. URL: https://clientebancario.bde.es/pcb/en/blog/Banca_a_distanc_29bfa610cda3361.html (Accessed: 07.02.2026).

61. Banking law and commercial transactions: legal challenges in the age of digital banking / M. Sarker et al. *International research journal of business and social science*. 2025. Vol. 3, no. 11. P. 1784–1805. URL: <http://irjbss.net/wp-content/uploads/2025/08/12.-Md.-Parves-Sarker-et-al-Copy-Editing.pdf> (Accessed: 09.02.2026).
62. Beimborn D., Wagner H. Digitale innovationen in kreditinstituten – ein rück- und ausblick. *Digitale innovationen in kreditinstituten*. Wiesbaden : Springer Gabler, 2024. P. 169–195. URL: https://doi.org/10.1007/978-3-658-15648-0_8 (Accessed: 08.02.2026).
63. Boumpis M., Lois P., Repousis S. Digital transformation in Greek banking: historical insights, user behavior, and technological prospects. *Business management and strategy*. 2025. Vol. 16, no. 2. P. 143. URL: <https://doi.org/10.5296/bms.v16i2.22840> (Accessed: 08.02.2026).
64. Dubey V. FinTech innovations in digital banking. *International journal of engineering research and*. 2023. Vol. 8, no. 10. P. 597–601. URL: <https://doi.org/10.17577/ijertv8is100285> (Accessed: 08.02.2026).
65. Dumitru Ș. M. Forced digitization due to the global pandemic. *Proceedings of the international conference on business excellence*. 2021. Vol. 15, no. 1. P. 1243–1250. URL: <https://doi.org/10.2478/picbe-2021-0115> (Accessed: 12.02.2026).
66. E-Banking convergence and the adopter's behavior changing across EU countries / A. Grigorescu et al. *SAGE open*. 2023. Vol. 13, no. 4. URL: <https://doi.org/10.1177/21582440231220455> (Accessed: 07.02.2026).
67. García G. How Remote Banking is key in the industry's digital transformation. NTT DATA. URL: <https://mar.nttdata.com/insights/blog/how-remote-banking-key-industrys-digital-transformation> (Accessed: 07.02.2026).
68. Gupta S. The evolution of fintech: from traditional to modern innovations. *International journal for multidisciplinary research*. 2025. Vol. 7, no. 4. URL: <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i04.51860>.

69. Kostiuk V., Faichuk O., Muravskiy O. Mechanism for the implementation of remote banking services in the context of modern challenges and threats : monograph. Tallinn : Teadmus OÜ, 2024. 168 p.

70. Mentari N., Ibnu A. R. Principle-Based regulation in indonesia: in response to digital age toward financial services. *Audito comparative law journal (ACLJ)*. 2023. Vol. 4, no. 3. P. 159–169. URL: <https://doi.org/10.22219/aclj.v4i3.28999> (Accessed: 09.02.2026).

71. Shaltout M. A. Legal aspects on the use of AI in digital identity and authentication in banks, its impact on the digital payment process A research for investigating the adaptation of open banking concepts in Egypt. *Mağallaī al- 'ulūm al-Qānūniyyaī wa-al-Iqtisādiyyaī*. 2024. Vol. 66, no. 3. P. 781–820. URL: <https://doi.org/10.21608/jelc.2024.342123> (Accessed: 09.02.2026).

72. Subburaj N. Recent trends in banking-challenges and opportunities. *International journal of multidisciplinary educational research*. 2023. Vol. 12, no. 3. P. 32–37.

73. Tatineni S. Customer authentication in mobile banking-mlops practices and ai-driven biometric authentication systems. *Journal of economics & management research*. 2022. No. 3(4). P. 1–5. URL: [https://doi.org/10.47363/jesmr/2022\(3\)201](https://doi.org/10.47363/jesmr/2022(3)201) (Accessed: 11.02.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Інфографіка НБУ щодо дистанційного банкінгу



Рис. А.1 Кількість користувачів банківських послуг та відкритих рахунків в Україні [30]



Рис. А.2 Результати діяльності системи BankID в 2025 році [31]



Рис. А.3 Статистика платіжного шахрайства в 2024 році [29]

Функції та інтерфейс системи Приват24

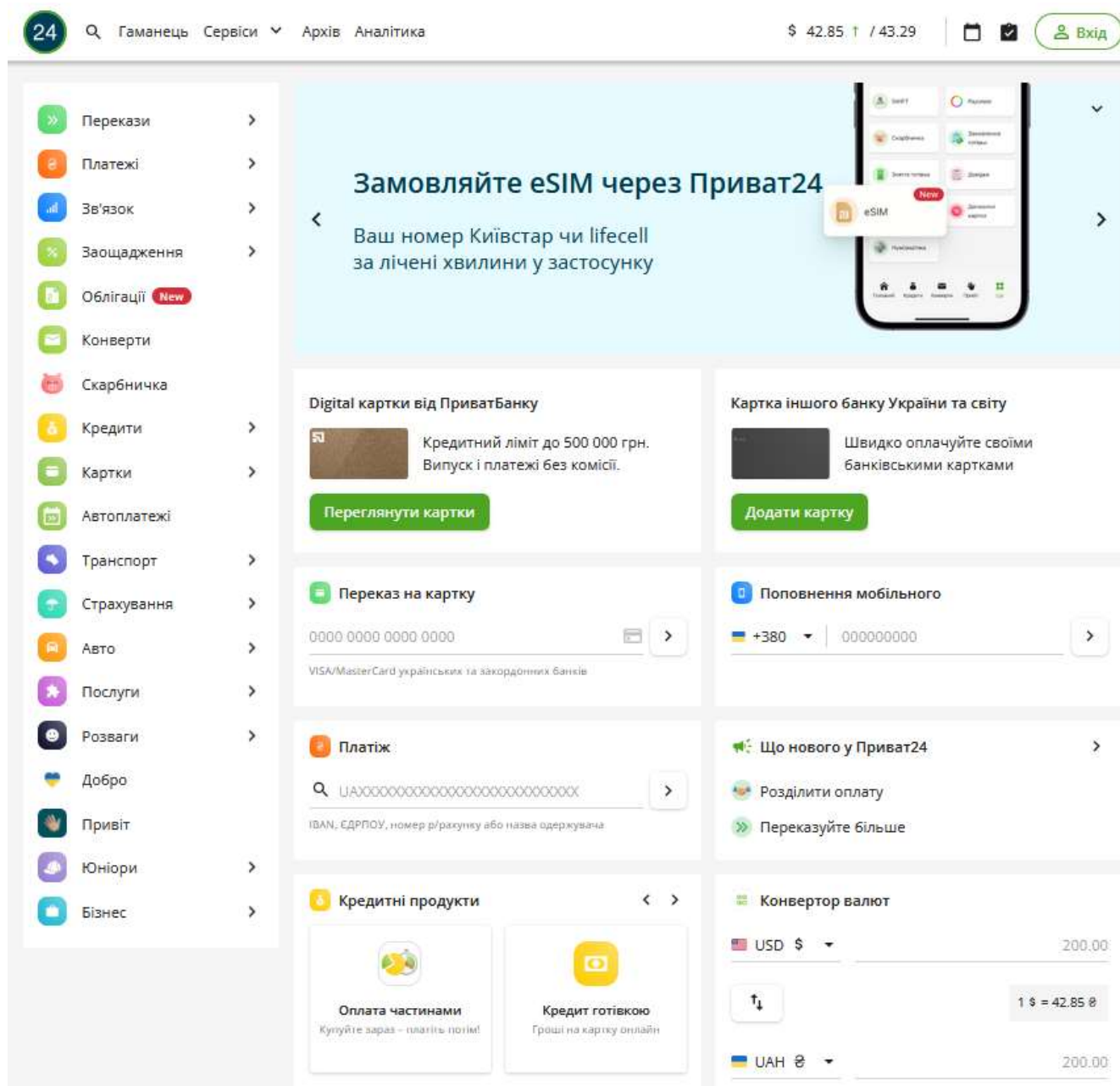


Рис. Б.1 Веб-версія застосунку Приват24



Рис. Б.2 UI застосунку monobank

Інфографіка АТ КБ «ПриватБанк»



Зростання довіри
та підтримка економіки



Рис. В.1 Статистика АТ КБ «ПриватБанк» за 2025 рік