

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені Вадима Гетьмана**

Факультет фінансів

Кафедра банківської справи та страхування

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

Форма здобуття освіти: *очна (денна)*

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему **«Мобільний банкінг та його розвиток в Україні»**

здобувача Шарамко Світлани Вікторівни
(Прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис здобувача)

Науковий керівник:

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

(підпис)

А.В. Нікітін
(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 _____

(підпис)

Л.О. Примостка

Київ 2026

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 53 сторінки, 8 таблиць, 3 рисунки, список використаних джерел із 64 найменувань, 3 додатки на 4 сторінках.

«Мобільний банкінг та його розвиток в Україні»

Об'єктом дослідження є мобільний банкінг як складова системи сучасних банківських послуг в Україні.

Предметом дослідження є економічні та організаційні відносини, що виникають у процесі впровадження, функціонування та розвитку мобільного банкінгу в банківській системі України.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення мобільних банківських сервісів і підвищення їх впливу на ефективність функціонування банку.

Відповідно до поставленої мети було визначено такі *завдання*:

- дослідити сутність мобільного банкінгу у системі сучасних банківських послуг;
- надати класифікацію мобільного банкінгу як інструменту підвищення ефективності банківського обслуговування;
- визначити роль мобільного банкінгу у розвитку банківської системи та забезпеченні фінансової інклюзії населення;
- проаналізувати кращі світові практики використання мобільного банкінгу;
- дослідити генезу розвитку мобільного банкінгу в Україні;
- здійснити аналіз сучасного стану та факторів розвитку мобільного банкінгу в Україні;
- оцінити вплив мобільного банкінгу на ефективність функціонування банківської системи України;
- визначити напрями вдосконалення та перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні.

Теоретична, методична та практична значущість отриманих результатів. Полягає у поглибленні наукових підходів до дослідження мобільного банкінгу як складової цифрової трансформації банківського сектору. Теоретичні положення дослідження можуть бути використані у подальших наукових роботах, присвячених розвитку фінансових технологій та цифрових банківських сервісів.

Практичне значення отриманих результатів: рекомендації можуть бути використані банківськими установами для вдосконалення мобільних банківських застосунків, підвищення якості обслуговування клієнтів та оптимізації банківських процесів. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності діяльності банків, розвитку безготівкових платежів та розширенню доступу населення до фінансових послуг.

Рік виконання кваліфікаційної бакалаврської роботи - 2026.

Рік захисту роботи - 2026.

Ключові слова: мобільний банкінг, цифрові платежі, банківські технології, онлайн-банкінг, фінансові послуги, розвиток банківської системи

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ	6
1.1 Сутність мобільного банкінгу у системі сучасних банківських послуг.....	6
1.2 Класифікація мобільного банкінгу як інструменту підвищення ефективності банківського обслуговування.....	12
1.3 Роль мобільного банкінгу у розвитку банківської системи та фінансової інклюзії населення.....	18
1.4 Кращі світові практики мобільного банкінгу.....	23
РОЗДІЛ 2. ЕВОЛЮЦІЯ ТА СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ	29
2.1 Генеза розвитку мобільного банкінгу в Україні як передумова формування сучасних цифрових банківських сервісів	29
2.2 Аналіз сучасного стану та факторів розвитку мобільного банкінгу в Україні.	35
2.3 Оцінка впливу мобільного банкінгу на ефективність функціонування банківської системи України	42
2.4 Напрями вдосконалення та перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні	47
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ.....	61

ВСТУП

Актуальність обраної теми зумовлена активним розвитком цифрових технологій, поширенням смартфонів, мобільного Інтернету та зростанням попиту на дистанційні фінансові сервіси, що суттєво трансформують функціонування банківського сектору та змінюють способи взаємодії банків із клієнтами. В таких умовах мобільний банкінг стає одним із найбільш динамічних напрямів розвитку банківських послуг, оскільки забезпечує оперативний доступ до фінансових операцій за допомогою мобільних пристроїв. Для України питання розвитку мобільного банкінгу є особливо важливим, оскільки він сприяє підвищенню ефективності банківської діяльності, розширенню доступу населення до фінансових послуг та стимулює розвиток безготівкових розрахунків. Разом із тим сучасна практика свідчить про наявність низки викликів, пов'язаних із впровадженням інноваційних фінансових технологій, забезпеченням надійності цифрових сервісів та їх адаптацією до потреб користувачів. У зв'язку з цим дослідження особливостей функціонування та перспектив розвитку мобільного банкінгу в Україні є важливим і актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій показує, що питання розвитку цифрових банківських сервісів і мобільного банкінгу привертає значну увагу науковців та практиків. Вагомий внесок у дослідження цієї проблематики зробили такі вітчизняні вчені, як Гаркуша Ю. О., Раков А. Г. [1], Аврамчук Л. А., Павілоніс О. С. [2], Грудзевич У. Я., Єрмоленко В. А. [3], Кононова І. В., Баранов А. І. [6] та інші. У їхніх працях розглядаються теоретичні засади дистанційного банківського обслуговування, особливості впровадження мобільних фінансових технологій та їх значення для розвитку банківської системи. Разом з тим, окремі аспекти розвитку мобільного банкінгу в Україні, зокрема питання підвищення ефективності мобільних сервісів та їх впливу на діяльність банків, потребують подальшого дослідження.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення мобільних банківських сервісів і підвищення їх впливу на ефективність функціонування банку.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання дослідження:

- дослідити сутність мобільного банкінгу у системі сучасних банківських послуг;
- надати класифікацію мобільного банкінгу як інструменту підвищення ефективності банківського обслуговування;
- визначити роль мобільного банкінгу у розвитку банківської системи та забезпеченні фінансової інклюзії населення;
- проаналізувати кращі світові практики використання мобільного банкінгу;
- дослідити генезу розвитку мобільного банкінгу в Україні;
- здійснити аналіз сучасного стану та факторів розвитку мобільного банкінгу в Україні;
- оцінити вплив мобільного банкінгу на ефективність функціонування банківської системи України;
- визначити напрями вдосконалення та перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні.

Об’єкт дослідження – мобільний банкінг як складова системи сучасних банківських послуг в Україні.

Предмет дослідження – економічні та організаційні відносини, що виникають у процесі впровадження, функціонування та розвитку мобільного банкінгу в банківській системі України.

Методи дослідження включають загальнонаукові та спеціальні. Зокрема, системний і порівняльний аналіз використовувалися для дослідження теоретичних аспектів мобільного банкінгу та визначення його основних характеристик. Статистичні методи застосовувалися для оцінки тенденцій розвитку мобільних банківських сервісів. Методи економічного аналізу дали змогу оцінити вплив мобільного банкінгу на ефективність діяльності банківської системи. Аналітичні та

логічні методи дозволили узагальнити отримані результати та сформулювати пропозиції щодо вдосконалення мобільних банківських сервісів.

Теоретичне та практичне значення отриманих результатів полягає у поглибленні наукових підходів до дослідження мобільного банкінгу як складової цифрової трансформації банківського сектору. Теоретичні положення дослідження можуть бути використані у подальших наукових роботах, присвячених розвитку фінансових технологій та цифрових банківських сервісів. Практичні рекомендації можуть бути використані банківськими установами для вдосконалення мобільних банківських застосунків, підвищення якості обслуговування клієнтів та оптимізації банківських процесів. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності діяльності банків, розвитку безготівкових платежів та розширенню доступу населення до фінансових послуг.

Інформаційна база дослідження сформована на основі наукових праць учених, нормативно-правових актів Національного банку України, статистичних матеріалів, аналітичних звітів, матеріалів офіційних сайтів банків та інших відкритих інформаційних джерел.

Структура роботи складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. У першому розділі досліджено теоретичні засади функціонування мобільного банкінгу. У другому розділі проаналізовано еволюцію та сучасні тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні, а також визначено напрями його подальшого вдосконалення.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

1.1 Сутність мобільного банкінгу у системі сучасних банківських послуг

Сучасний етап розвитку банківської системи характеризується активною цифровізацією фінансових послуг, що обумовлює трансформацію традиційних форм банківського обслуговування. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій сприяв формуванню нових каналів взаємодії банків із клієнтами, серед яких важливе місце займає дистанційне банківське обслуговування. Саме на основі цього явища сформувався мобільний банкінг як один із найбільш поширених і зручних інструментів отримання банківських послуг у сучасному цифровому середовищі.

У науковій літературі поняття дистанційного банківського обслуговування трактується по-різному, що пояснюється багатогранністю цього явища та різними підходами дослідників до його визначення. Зокрема, Ю. О. Гаркуша та А. Г. Раков визначають дистанційне банківське обслуговування як «сукупність техніко-технологічних і організаційно-правових методів і прийомів надання банками послуг своїм клієнтам на основі розпоряджень, які клієнт передає на відстані (віддаленим способом), тобто без відвідування банку» [1, с. 56]. У цьому визначенні акцент робиться на технологічному та організаційно-правовому забезпеченні процесу обслуговування клієнтів. Хоча автори підкреслюють комплексність механізму дистанційного банківського обслуговування, однак основна увага зосереджується на інструментах і механізмах реалізації, а не на сутності банківських послуг. Тому доцільно доповнювати таке трактування аспектом взаємодії банку і клієнта, що здійснюється за допомогою цифрових каналів зв'язку.

Дещо інший підхід пропонують Л. А. Аврамчук та О. С. Павілоніс, які трактують дистанційне банківське обслуговування як «комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта» [2, с. 29]. У цьому визначенні ключовий акцент зроблено на функціональному змісті дистанційного обслуговування, а саме на можливості отримання інформації щодо рахунку та проведення фінансових операцій без фізичного контакту з банківською установою. Аналізуючи цей підхід, можна відзначити, що він більшою мірою розкриває практичну сторону дистанційного банківського обслуговування, зосереджуючись на його функціональних можливостях для клієнтів. Разом з тим, визначення не враховує технологічну основу та комплексність інфраструктури, що забезпечує реалізацію таких послуг.

Більш комплексне трактування запропонували У. Я. Грудзевич та В. А. Єрмоленко, які розглядають дистанційне банківське обслуговування як «комплекс банківських послуг, що надаються клієнтам без необхідності фізичного відвідування банку шляхом використання цифрових технологій, що ґрунтується на інтеграції технологічних, організаційних, правових і комунікаційних рішень для забезпечення зручного, безпечного та ефективного обслуговування» [3, с. 35]. Саме такий підхід дозволяє найбільш повно відобразити сутність дистанційного банківського обслуговування, адже він враховує не лише процес передачі розпоряджень клієнта, але й комплекс інструментів, що забезпечують безпечність, ефективність та доступність банківських операцій.

Своєю чергою, Ю. Галушко та Ю. Фокіна визначають дистанційне банківське обслуговування як «сукупність банківських послуг, які надаються клієнтам через електронні канали зв'язку без необхідності відвідування фізичних відділень» [4, с. 60]. Аналізуючи це визначення, можна зазначити, що воно чітко відображає ключову ознаку дистанційного банкінгу – відсутність потреби у фізичному контакті з банком. Однак у ньому недостатньо розкрито технологічну складову та інфраструктурні механізми реалізації дистанційних послуг.

Узагальнюючи наведені визначення, можна стверджувати, що дистанційне банківське обслуговування є комплексною системою надання банківських послуг за допомогою інформаційних і телекомунікаційних технологій, яка забезпечує взаємодію банку з клієнтами без необхідності відвідування фізичних банківських установ.

У межах дистанційного банківського обслуговування виділяють кілька основних видів, які відрізняються каналами комунікації та технологічними особливостями реалізації (рис.1.1).

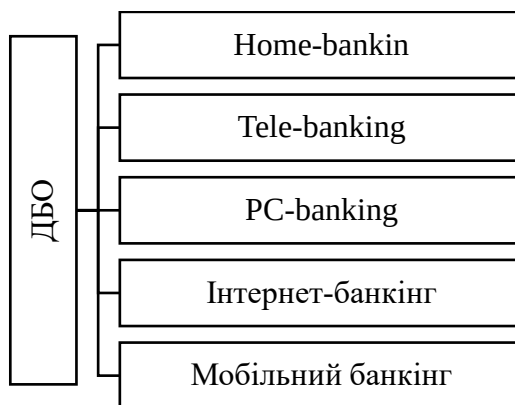


Рисунок 1.1 – Види дистанційного банківського обслуговування

Джерело: сформовано автором на основі [5, с. 46]

Однією з перших форм дистанційного обслуговування був Home-banking, який передбачає можливість управління банківськими рахунками з домашнього комп'ютера через спеціальне програмне забезпечення або захищені канали зв'язку. Такий формат обслуговування дозволив клієнтам отримувати базові банківські послуги без відвідування відділення банку, однак потребував встановлення спеціальних програм і відповідного технічного забезпечення. Іншим видом дистанційного банкінгу є Tele-banking, що базується на використанні телефонного зв'язку. За допомогою цього інструменту клієнти можуть отримувати інформацію щодо стану рахунку, залишку коштів або виконувати окремі операції через автоматизовані голосові системи чи операторів банку. Хоча функціональні можливості такого виду обслуговування є обмеженими, він став важливим етапом у розвитку дистанційної взаємодії між банком і клієнтом. Система PC-banking або «Клієнт – Банк» використовується переважно корпоративними клієнтами та

передбачає встановлення спеціалізованого програмного забезпечення на комп'ютері користувача для проведення фінансових операцій і управління рахунками підприємства. Подальший розвиток цифрових технологій сприяв появі інтернет-банкінгу, який забезпечує доступ до банківських послуг через веб-інтерфейс у мережі Інтернет.

Зростання популярності мобільних пристроїв та поширення мобільного Інтернету сприяли формуванню нової моделі взаємодії банків із клієнтами. Мобільний банкінг став логічним етапом еволюції дистанційного банківського обслуговування, оскільки забезпечує доступ до фінансових послуг у будь-який час і з будь-якого місця. У науковій літературі також існують різні підходи до визначення поняття мобільного банкінгу. Так, І. В. Кононова, А. І. Баранов та М. Л. Маргарян визначають мобільний банкінг як «похідне поняття, що представляє собою онлайн сервіс, використання якого відбувається на базі смартфона чи планшета та забезпечує доступ клієнтам через мережу Інтернет» [6]. Аналізуючи таке трактування, можна зазначити, що воно досить чітко окреслює технологічну основу мобільного банкінгу, однак недостатньо розкриває зміст банківських операцій, які можуть здійснюватися за допомогою мобільних застосунків.

Більш функціональне визначення пропонують Л. Ткачик, О. Іршак, В. Синенко, Н. Демчишак та М. Рубаха, які розглядають мобільний банкінг як «надання банківських послуг дистанційно через мобільні застосунки, які дозволяють клієнтам здійснювати операції, контролювати рахунки, оплачувати рахунки та переказувати кошти» [7, с. 28]. Проведений аналіз свідчить, що таке визначення більш повно відображає функціональні можливості мобільного банкінгу, адже воно охоплює основні операції, які можуть виконувати користувачі. Разом з тим у ньому недостатньо розкрито технологічні та організаційні аспекти функціонування цієї системи.

І. В. Дем'яненко та А. А. Погукаєва трактують мобільний банкінг як «технологію дистанційного банківського обслуговування, що передбачає встановлення на мобільний телефон клієнта відповідного мобільного застосунку»

[8]. Аналіз цього підходу дозволяє зробити висновок, що він акцентує увагу на технічній складовій функціонування мобільного банкінгу, проте не враховує функціональні можливості системи та її роль у сучасній банківській інфраструктурі.

Є. Болотіна, А. Панасенко та Т. Пішеніна визначають мобільний банкінг як «процес здійснення фінансових транзакцій на мобільному пристрої» [9]. Це визначення є найбільш узагальненим і лаконічним серед розглянутих. Однак таке трактування є дещо спрощеним, оскільки мобільний банкінг передбачає не лише проведення транзакцій, але й отримання інформаційних послуг, управління рахунками, взаємодію з банківськими сервісами та використання додаткових фінансових інструментів.

Узагальнюючи результати проведеного аналізу наукових підходів, доцільно визначити мобільний банкінг як форму дистанційного банківського обслуговування, що здійснюється за допомогою мобільних пристроїв та спеціалізованих мобільних застосунків і забезпечує клієнтам можливість отримувати інформацію щодо рахунків, здійснювати фінансові операції, управляти власними фінансовими ресурсами та користуватися банківськими послугами через мережу Інтернет у будь-який час і незалежно від місця перебування.

Клієнтами мобільного банкінгу є всі особи, які уклали договір з банком та отримали доступ до дистанційного управління рахунками через мобільний застосунок. Залежно від правового статусу клієнта розрізняють дві основні категорії: фізичні та юридичні особи. Для фізичних осіб мобільний банкінг є насамперед інструментом повсякденного фінансового управління. Основні можливості охоплюють перекази між рахунками, оплату комунальних послуг, поповнення мобільного зв'язку, контроль витрат та отримання кредитних продуктів. Ключовими особливостями є простота інтерфейсу, цілодобова доступність та орієнтація на індивідуальні потреби користувача. Саме сегмент фізичних осіб є масовим і визначає основний вектор розвитку мобільних банківських сервісів. Юридичні особи також використовують мобільний банкінг, однак переважно як допоміжний канал для оперативного погодження платежів,

моніторингу залишків на рахунках та отримання банківських сповіщень, тоді як основні розрахункові операції здійснюються через корпоративні системи інтернет-банкінгу.

Функціонування мобільного банкінгу базується на низці ключових принципів, дотримання яких забезпечує ефективність надання банківських послуг у цифровому середовищі (рис.1.2).



Рисунок 1.2 – Принципи мобільного банкінгу

Джерело: сформовано автором на основі [8; 9]

Принцип доступності передбачає можливість отримання банківських послуг у будь-який час і незалежно від місця перебування клієнта. Завдяки мобільним застосункам користувачі можуть здійснювати фінансові операції, перевіряти стан рахунків та отримувати необхідну інформацію без необхідності відвідування банківського відділення, що суттєво розширює можливості клієнтів щодо управління власними фінансами. Принцип оперативності полягає у швидкості здійснення банківських операцій та миттєвому доступі до фінансової інформації. Використання мобільних застосунків дозволяє проводити платежі, перекази коштів та інші транзакції протягом кількох секунд, що значно підвищує ефективність фінансових розрахунків. Важливим принципом є безпека, яка передбачає застосування сучасних технологій захисту даних, зокрема багатофакторної аутентифікації, шифрування інформації та використання біометричних методів ідентифікації. Це дозволяє мінімізувати ризики

несанкціонованого доступу до банківських рахунків і забезпечує захист фінансових операцій клієнтів. Принцип зручності використання пов'язаний із розробкою інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів мобільних застосунків, що дозволяє швидко орієнтуватися у функціоналі сервісу. Принцип технологічності передбачає використання сучасних цифрових рішень та інноваційних технологій у банківській діяльності, а принцип інтегрованості забезпечує поєднання мобільного банкінгу з іншими фінансовими сервісами та платіжними системами, що створює єдине цифрове середовище для надання банківських послуг. Дотримання зазначених принципів підвищує рівень довіри клієнтів до банківських установ та сприяє подальшому розвитку цифрових фінансових послуг.

Отже, мобільний банкінг є важливою складовою системи дистанційного банківського обслуговування, що сформувалася внаслідок розвитку інформаційних і цифрових технологій. Його поява стала логічним етапом еволюції банківських послуг, які поступово переходять у цифровий формат взаємодії з клієнтами. Аналіз наукових підходів дозволяє зробити висновок, що мобільний банкінг поєднує технологічні, організаційні та функціональні аспекти надання банківських послуг через мобільні пристрої. Завдяки високому рівню доступності, оперативності та зручності використання мобільний банкінг відіграє важливу роль у підвищенні ефективності банківського обслуговування.

1.2 Класифікація мобільного банкінгу як інструменту підвищення ефективності банківського обслуговування

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та поширення мобільних пристроїв сприяли формуванню нових форматів надання банківських послуг. Одним із ключових напрямів цифрової трансформації банківської системи став мобільний банкінг, який забезпечує клієнтам можливість отримувати фінансові послуги дистанційно за допомогою мобільних пристроїв. У сучасних

умовах мобільний банкінг виступає не лише альтернативою традиційним каналам обслуговування, але й важливим інструментом підвищення ефективності банківської діяльності. Для розуміння особливостей його функціонування доцільно розглянути класифікацію мобільного банкінгу залежно від технологічних способів реалізації та каналів взаємодії між банком і клієнтом (табл.1.1).

Таблиця 1.1 – Види мобільного банкінгу

№	Вид	Технологічна основа	Основні можливості
1	SMS-банкінг	Канал коротких повідомлень (SMS), що надається мобільним оператором	Інформування про баланс та транзакції; одностороннє сповіщення від банку
2	Браузерний банкінг	Доступ через мобільний веб-браузер до адаптованої версії сайту банку	Перевірка балансу, перекази, платежі, перегляд історії операцій
3	Java-застосунки	Спеціальні Java-програми, встановлені на телефон (актуально для кнопових телефонів)	Перегляд рахунків, виконання базових операцій без браузера
4	Мобільні застосунки	Нативні або гібридні додатки банку для iOS та Android	Повний спектр операцій: платежі, перекази, депозити, кредити, управління картками
5	Банкінг у месенджерах	Інтеграція банківських сервісів через чат-боти у Viber, Telegram тощо	Консультації, перевірка рахунку, прості платежі та перекази

Джерело: сформовано автором на основі [6; 12; 18]

Однією з перших форм мобільного банкінгу був SMS-банкінг. Такий формат обслуговування передбачав можливість отримання клієнтами інформації щодо стану рахунків або здійснення окремих банківських операцій за допомогою коротких текстових повідомлень. Для використання цієї послуги номер мобільного телефону клієнта попередньо реєструвався у банківській системі, після чого обмін інформацією між клієнтом і банком здійснювався через SMS-повідомлення. За допомогою відповідних команд користувачі могли перевіряти баланс рахунку, отримувати повідомлення про проведені операції або здійснювати окремі транзакції [10, с. 307]. Поява SMS-банкінгу стала важливим етапом розвитку дистанційного банківського обслуговування, оскільки дозволила клієнтам взаємодіяти з банком за допомогою мобільного телефону без використання комп'ютера.

В Україні розвиток SMS-банкінгу найбільш активно відбувався у 2011-2013 роках. Саме у цей період банки почали активно впроваджувати цифрові інструменти обслуговування клієнтів, а також формувалися базові стандарти надання дистанційних банківських послуг. Одночасно визначався мінімальний перелік цифрових сервісів, які повинні були надавати банки для розширення клієнтської бази та підвищення рівня конкурентоспроможності на фінансовому ринку [11, с. 77]. Проте з розвитком мобільних технологій та збільшенням функціональних можливостей смартфонів SMS-банкінг поступово почав втрачати свою актуальність. Сьогодні він вважається застарілим інструментом, оскільки більшість банків переходять на використання push-сповіщень, які є дешевшими, швидшими у передачі інформації та дозволяють передавати значно більший обсяг даних порівняно із SMS-повідомленнями [12, с. 39].

Push-сповіщення надсилаються безпосередньо через мобільний застосунок банку на смартфон користувача та відображаються на екрані пристрою у режимі реального часу. Така технологія дозволяє клієнтам миттєво отримувати повідомлення про списання або зарахування коштів, підтвердження платежів, зміни у стані рахунку чи інші фінансові операції. Важливою перевагою push-сповіщень є їхня швидкість і зручність використання, оскільки вони передаються через Інтернет і не потребують використання мобільної мережі для відправлення SMS-повідомлень. Це робить їх дешевшими для банківських установ та більш інформативними для користувачів, адже такі повідомлення можуть містити розширену інформацію та додаткові функції взаємодії з банківським застосунком. Використання push-сповіщень також сприяє підвищенню рівня контролю клієнтів за власними фінансовими операціями та забезпечує додатковий рівень безпеки при використанні мобільного банкінгу.

Подальший розвиток мобільного банкінгу пов'язаний із використанням спеціалізованих мобільних застосунків. На сьогодні мобільні застосунки стали невід'ємною складовою сучасного банківського обслуговування та одним із найбільш ефективних каналів взаємодії між банком і клієнтом. Вони забезпечують користувачам можливість отримувати доступ до банківських послуг у будь-який

час та з будь-якого місця за наявності доступу до мережі Інтернет [13, с. 767]. Завдяки мобільним застосункам клієнти можуть перевіряти залишок коштів на рахунках, здійснювати платежі та перекази, оплачувати комунальні послуги, керувати банківськими картками, відкривати депозитні рахунки, оформлювати кредити та виконувати інші фінансові операції без необхідності відвідування банківського відділення [14, с. 120]. Перевагою мобільних застосунків є високий рівень зручності використання, швидкість виконання фінансових операцій та широкий спектр функціональних можливостей. Крім того, мобільні застосунки забезпечують використання сучасних технологій захисту інформації, зокрема біометричної аутентифікації, двофакторної перевірки та шифрування даних, що значно підвищує рівень безпеки фінансових операцій. У зв'язку з цим мобільні застосунки сьогодні розглядаються як основний інструмент розвитку цифрових банківських послуг.

На ранніх етапах розвитку мобільного банкінгу також використовувалися Java-застосунки, які встановлювалися на мобільні телефони користувачів і дозволяли здійснювати базові банківські операції через спеціальне програмне забезпечення [6; 15, с. 98]. Такі застосунки були поширені у період, коли функціональні можливості мобільних пристроїв були обмеженими, а сучасні мобільні операційні системи ще не набули широкого поширення. Однак із розвитком технологій смартфонів та появою більш досконалих платформ для мобільних застосунків використання Java поступово скоротилося.

Ще одним способом реалізації мобільного банкінгу є використання мобільних браузерів. У цьому випадку клієнти отримують доступ до банківських послуг через веб-сайти банків, які спеціально адаптовані для використання на мобільних пристроях [6]. Такі веб-ресурси мають оптимізований інтерфейс, що дозволяє зручно переглядати інформацію та користуватися основними функціями банківського обслуговування за допомогою смартфонів або планшетів. Для входу в систему користувачам необхідно пройти процедуру авторизації у власному особистому кабінеті, після чого вони можуть здійснювати базові фінансові операції. За допомогою мобільного браузера клієнти можуть перевіряти залишок

коштів на рахунку, переглядати історію транзакцій, здійснювати платежі та перекази коштів, а також отримувати інформацію щодо банківських продуктів і послуг [16, с. 9]. Такий спосіб доступу до банківських сервісів є досить універсальним, оскільки не потребує встановлення спеціальних застосунків і може використовуватися на будь-якому пристрої, що має доступ до мережі Інтернет. Перевагою браузерного мобільного банкінгу є його доступність та простота використання, адже клієнти можуть швидко отримати доступ до необхідних банківських сервісів без додаткових технічних налаштувань. Разом з тим, порівняно з мобільними застосунками цей формат має дещо нижчий рівень зручності та функціональності. Зокрема, веб-версії банківських сервісів часто поступаються мобільним застосункам за швидкістю роботи, можливостями персоналізації та інтеграції з функціями мобільних пристроїв. Тому в сучасних умовах банки все частіше надають пріоритет розвитку саме мобільних застосунків, залишаючи браузерний банкінг як додатковий канал доступу до фінансових послуг.

Останніми роками значного поширення набули чат-боти у месенджерах, які також розглядаються як один із сучасних напрямів розвитку мобільного банкінгу. Використання популярних платформ обміну повідомленнями дозволяє банківським установам інтегрувати власні фінансові сервіси у звичне для користувачів цифрове середовище. Чат-боти дозволяють клієнтам отримувати інформацію щодо банківських продуктів, здійснювати платежі, переказувати кошти, перевіряти стан рахунку або отримувати консультації безпосередньо через популярні месенджери [17, с. 20]. Такий формат взаємодії значно спрощує доступ до банківських послуг, оскільки користувачам не потрібно встановлювати додаткове програмне забезпечення або відвідувати банківські відділення.

Важливою особливістю чат-ботів є використання автоматизованих алгоритмів обробки запитів, що забезпечує швидку та безперервну взаємодію між банком і клієнтом. Завдяки цьому користувачі можуть отримувати необхідну інформацію або здійснювати окремі фінансові операції у режимі реального часу, незалежно від часу доби. Така технологія значно підвищує оперативність обслуговування клієнтів і дозволяє банкам ефективніше організовувати процес

комунікації з користувачами фінансових послуг. Крім того, чат-боти виконують важливу функцію інформаційної підтримки користувачів, оскільки можуть надавати відповіді на типові запитання клієнтів, допомагати у проведенні фінансових операцій та інформувати про банківські продукти й послуги [18, с. 100]. За допомогою чат-ботів клієнти можуть отримувати консультації щодо умов кредитування, відкриття депозитів, використання платіжних карток або інших банківських сервісів, що дозволяє значно спростити процес взаємодії клієнтів із банком та підвищити рівень доступності фінансових послуг.

Використання чат-ботів також сприяє оптимізації роботи банківських установ. Автоматизація обробки стандартних запитів дозволяє скоротити навантаження на контактні центри та підрозділи підтримки клієнтів, що, своєю чергою, зменшує витрати банків на обслуговування користувачів. Крім того, впровадження таких технологій підвищує швидкість обробки запитів і покращує якість сервісу, оскільки клієнти отримують відповіді на свої запитання практично миттєво. Ще однією важливою перевагою чат-ботів є можливість їх інтеграції з іншими цифровими банківськими сервісами. Це дозволяє поєднувати різні фінансові інструменти в єдиній системі обслуговування клієнтів та створювати комплексні цифрові платформи для управління фінансами. Завдяки цьому банки можуть розширювати функціональні можливості мобільного банкінгу та підвищувати рівень зручності використання своїх сервісів.

Отже, мобільний банкінг включає різні технологічні форми реалізації, серед яких можна виділити SMS-банкінг, Java-застосунки, браузерний мобільний банкінг, мобільні застосунки та чат-боти у месенджерах. Кожна з цих форм має свої особливості, переваги та обмеження, що визначають їх роль у системі дистанційного банківського обслуговування. Найбільш ефективним і поширеним інструментом мобільного банкінгу на сучасному етапі розвитку банківської системи є мобільні застосунки, які забезпечують широкий спектр банківських послуг, високий рівень доступності та зручності використання, а також сприяють підвищенню ефективності банківського обслуговування.

1.3 Роль мобільного банкінгу у розвитку банківської системи та фінансової інклюзії населення

Активне впровадження мобільних технологій у банківській діяльності сприяє підвищенню ефективності фінансового обслуговування, розширенню клієнтської бази банківських установ та формуванню нових можливостей для забезпечення фінансової інклюзії населення. Завдяки використанню мобільних пристроїв і мережі Інтернет банки отримують можливість надавати широкий спектр фінансових послуг незалежно від місця перебування клієнтів, що значно підвищує доступність банківських сервісів.

Основною метою мобільного банкінгу є забезпечення зручного, швидкого та безпечного доступу клієнтів до банківських послуг за допомогою мобільних пристроїв [19, с. 87]. Використання мобільних технологій дозволяє значно спростити процес взаємодії клієнтів із банківськими установами, скоротити час здійснення фінансових операцій та підвищити якість обслуговування користувачів банківських сервісів. Реалізація цієї мети відбувається через виконання низки функцій (рис.1.3).



Рисунок 1.3 – Функції мобільного банкінгу

Джерело: сформовано автором на основі [20, с. 29]

Інформаційна функція передбачає надання клієнтам оперативного доступу до актуальної інформації щодо стану рахунків, залишку коштів, історії проведених операцій, а також умов використання банківських продуктів і послуг. Завдяки цьому користувачі можуть у будь-який момент отримувати необхідні фінансові

дані та ефективно управляти власними фінансовими ресурсами. Платіжна функція забезпечує можливість здійснення різноманітних фінансових операцій за допомогою мобільного пристрою. Зокрема, клієнти можуть проводити безготівкові платежі, оплачувати комунальні послуги, здійснювати перекази коштів між рахунками або на картки інших користувачів, а також виконувати інші розрахункові операції без необхідності відвідування банківського відділення. Це значно спрощує процес проведення фінансових транзакцій та економить час користувачів. Контрольна функція мобільного банкінгу полягає у забезпеченні можливості постійного моніторингу руху коштів на рахунках та контролю за фінансовими операціями. Користувачі можуть отримувати повідомлення про здійснені транзакції, відстежувати власні витрати та оперативно реагувати на можливі підозрілі операції. Комунікаційна функція передбачає забезпечення швидкої взаємодії між банком і клієнтом через мобільні застосунки, чат-боти або інші цифрові канали зв'язку, що дозволяє отримувати консультації, вирішувати фінансові питання та користуватися банківськими послугами у режимі реального часу.

Розглянуті функції мобільного банкінгу формують основу його практичного застосування у банківській діяльності та визначають напрями використання цього інструменту у сучасній фінансовій системі. Для більш повного розуміння його значення доцільно проаналізувати роль мобільного банкінгу з різних позицій, зокрема з точки зору клієнтів, банківських установ та суспільства загалом.

З позиції клієнтів мобільний банкінг виступає важливим інструментом підвищення доступності та зручності користування банківськими послугами. Завдяки розвитку мобільних технологій клієнти отримують можливість здійснювати фінансові операції без необхідності відвідування банківських установ, що значно економить час та спрощує процес управління особистими фінансами. Мобільний банкінг забезпечує інтерактивні банківські послуги через мобільний телефон, що дозволяє клієнтам у будь-який момент отримувати доступ до власних рахунків та фінансових сервісів. Багато експертів вважають мобільний банкінг одним із найбільш перспективних електронних каналів надання банківських

послуг, оскільки він реалізує концепцію «банк завжди з тобою», яка передбачає постійну доступність фінансових інструментів для користувачів [21, с. 130].

Завдяки мобільним застосункам користувачі можуть здійснювати широкий спектр банківських операцій, зокрема перевіряти стан рахунків, контролювати залишок коштів, переглядати історію транзакцій, оплачувати комунальні послуги, здійснювати перекази коштів та користуватися іншими фінансовими сервісами. Такий формат обслуговування дозволяє клієнтам більш ефективно контролювати власні витрати та планувати фінансову діяльність. Крім того, мобільний банкінг сприяє підвищенню фінансової дисципліни користувачів, оскільки вони мають можливість у режимі реального часу отримувати інформацію про проведені операції та аналізувати власні фінансові потоки.

Важливим аспектом розвитку мобільного банкінгу для клієнтів є також можливість отримання персоналізованих фінансових послуг. Сучасні цифрові технології дозволяють банкам аналізувати поведінку користувачів та формувати індивідуальні пропозиції відповідно до їхніх потреб. Персоналізовані пропозиції, розроблені на основі аналізу даних клієнтів, дозволяють банкам пропонувати найбільш релевантні фінансові продукти, що підвищує рівень задоволеності клієнтів банківськими послугами та сприяє формуванню довгострокових відносин між банком і користувачем [22, с. 81]. У результаті мобільний банкінг стає важливим інструментом підвищення якості банківського обслуговування та формування більш сприятливого фінансового середовища для клієнтів.

З позиції банківських установ мобільний банкінг виступає важливим інструментом підвищення ефективності банківської діяльності, оптимізації внутрішніх процесів та зміцнення конкурентних позицій на фінансовому ринку. Активне впровадження мобільних технологій дозволяє банкам модернізувати систему надання фінансових послуг та адаптувати її до сучасних вимог цифрової економіки. Однією з ключових переваг мобільного банкінгу для банків є можливість скорочення операційних витрат, оскільки значна частина банківських операцій може здійснюватися дистанційно через мобільні застосунки або інші цифрові канали обслуговування.

Використання мобільних сервісів дозволяє банкам зменшити потребу у великій кількості фізичних відділень, що сприяє оптимізації витрат на утримання банківської інфраструктури. У результаті банки можуть скорочувати витрати на оренду приміщень, утримання персоналу та інші адміністративні витрати, що пов'язані з функціонуванням традиційної мережі відділень. Крім того, мобільний банкінг сприяє автоматизації багатьох банківських процесів, що дозволяє значно підвищити швидкість виконання фінансових операцій та покращити якість обслуговування клієнтів [23, с. 98].

Крім того, використання цифрових технологій відкриває для банків нові можливості для аналізу фінансової поведінки клієнтів. Завдяки сучасним аналітичним інструментам банки можуть отримувати детальну інформацію про фінансові звички користувачів, частоту використання банківських сервісів та структуру їхніх витрат. Це дозволяє банкам вдосконалювати існуючі фінансові продукти, розробляти нові банківські послуги та адаптувати їх до потреб різних категорій клієнтів. У результаті банки отримують можливість підвищувати рівень лояльності клієнтів, розширювати клієнтську базу та зміцнювати власні позиції на фінансовому ринку [24, с. 47]. Отже, мобільний банкінг стає важливим фактором інноваційного розвитку банківського сектору та підвищення його ефективності.

З позиції суспільства мобільний банкінг відіграє важливу роль у розвитку фінансової інклюзії населення та розширенні доступу громадян до сучасних фінансових послуг. Фінансова інклюзія передбачає забезпечення можливості користування базовими фінансовими сервісами для широких верств населення, включаючи відкриття рахунків, здійснення платежів, отримання кредитів та збереження заощаджень [25]. У сучасних умовах розвиток мобільних технологій значно спрощує доступ населення до фінансової системи, особливо для жителів віддалених регіонів, де банківська інфраструктура є недостатньо розвиненою.

Мобільний банкінг дозволяє користувачам отримувати доступ до банківських послуг за допомогою мобільних пристроїв без необхідності відвідування банківських установ, що створює можливості для залучення до фінансової системи тих категорій населення, які раніше мали обмежений доступ до

банківських сервісів. Зокрема, йдеться про жителів сільських територій, малих населених пунктів або осіб, які не мали можливості регулярно користуватися банківськими послугами через віддаленість банківських відділень.

Крім того, розвиток мобільного банкінгу сприяє підвищенню рівня фінансової грамотності населення. Використання мобільних фінансових сервісів стимулює користувачів більш активно контролювати власні витрати, планувати фінансову діяльність та використовувати різні банківські інструменти для управління особистими фінансами [26]. Багато мобільних застосунків містять додаткові функції аналізу витрат, формування фінансових звітів або планування бюджету, що допомагає користувачам більш ефективно управляти власними фінансовими ресурсами.

Поширення мобільного банкінгу також сприяє розвитку безготівкових розрахунків та поступовому зменшенню частки готівкових операцій у економіці. Використання цифрових платіжних інструментів дозволяє здійснювати фінансові операції швидше, безпечніше та з меншими витратами, що позитивно впливає на прозорість фінансових потоків, сприяє зменшенню тіньової економіки та підвищує ефективність функціонування фінансової системи загалом. Загалом мобільний банкінг виступає важливим фактором розвитку сучасного фінансового середовища та сприяє формуванню більш інклюзивної, доступної та технологічно розвиненої фінансової системи.

Проведений аналіз дозволяє зробити висновок, мобільний банкінг відіграє важливу роль у розвитку сучасної банківської системи, оскільки забезпечує нові можливості для взаємодії банків із клієнтами, сприяє оптимізації банківських процесів та підвищенню якості фінансового обслуговування. Крім того, він виступає важливим інструментом забезпечення фінансової інклюзії населення, оскільки дозволяє розширити доступ до фінансових послуг, підвищити рівень фінансової грамотності громадян та сприяти подальшому розвитку цифрової економіки.

1.4 Кращі світові практики мобільного банкінгу

Швидке поширення мобільних технологій, розвиток мобільного Інтернету та збільшення кількості користувачів смартфонів створюють сприятливі умови для активного впровадження мобільних фінансових сервісів. Дослідження світових практик використання мобільного банкінгу дозволяє визначити основні тенденції розвитку банківських інновацій та оцінити можливості їх впровадження у національних банківських системах.

Статистичні дані свідчать про стабільне зростання мобільної індустрії у світі, що безпосередньо впливає на розвиток мобільного банкінгу (табл.1.2). За даними міжнародних досліджень, кількість унікальних мобільних абонентів у світі у 2023 році становила 5,6 млрд осіб, що відповідало 69% населення планети. У 2024 році цей показник зріс до 5,8 млрд користувачів або 71% населення. У 2025 році кількість мобільних абонентів збереглася на рівні 5,8 млрд осіб, що також становить близько 71% населення світу. При цьому кількість користувачів мобільного Інтернету у 2023-2025 роках становила приблизно 4,7 млрд осіб, що відповідає близько 58% населення світу

Таблиця 1.2 – Статистика світової мобільної індустрії за 2023-2025 рр.

Показник	2023 р.	2024 р.	2025 р.
Унікальні мобільні абоненти, млрд	5,6	5,8	5,8
Частка населення з мобільним зв'язком, %	69	71	71
Користувачі мобільного інтернету, млрд	4,7	4,7	4,7
Частка населення з мобільним інтернетом, %	58	58	58

Джерело: сформовано автором на основі [27; 28; 29]

Такі показники свідчать про значний потенціал мобільних технологій для розвитку цифрових фінансових послуг. Масове поширення мобільних пристроїв створює можливості для банківських установ надавати фінансові послуги значній

частині населення без необхідності розвитку великої мережі фізичних відділень. У результаті мобільний банкінг поступово стає одним із основних каналів взаємодії між банками та клієнтами.

Світова практика розвитку мобільного банкінгу демонструє, що провідні фінансові установи активно інвестують у розвиток мобільних застосунків, розширення їх функціональних можливостей та підвищення рівня зручності використання. Значну увагу до оцінки мобільних банківських застосунків приділяють міжнародні рейтингові та аналітичні організації. Зокрема, авторитетний рейтинг Forbes щорічно визначає найкращі мобільні банківські застосунки на основі комплексної оцінки їх функціональності, зручності використання, рівня безпеки та відгуків користувачів (табл.1.3).

Згідно з рейтингом Forbes, одним із найкращих мобільних банківських застосунків для щоденного банківського обслуговування є Citi Mobile. Цей застосунок отримав найвищу оцінку завдяки широкому функціоналу, високому рівню зручності використання та можливості швидкого доступу до фінансової інформації. Однією з важливих особливостей застосунку є функція Citi Mobile Snapshot, яка дозволяє клієнтам переглядати баланс рахунку без необхідності входу в систему. Крім того, застосунок пропонує інструменти контролю витрат, можливість управління кількома рахунками та функції автоматичного заощадження.

Таблиця 1.3 – Кращі мобільні банківські застосунки світу за рейтингом Forbes в 2026 році

Мобільний застосунок	Банк	Основна спеціалізація	Оцінка Forbes	Основні функції
1	2	3	4	5
Citi Mobile [31]	Citi Bank	Щоденне банківське обслуговування	5	Перегляд балансу без входу, управління кількома рахунками, інструменти контролю витрат, автоматичні заощадження
Step Next Gen Banking [32]	Step	Формування кредитної історії	4,9	Інструменти для побудови кредитної історії, кешбек, раннє зарахування заробітної плати

Продовження таблиці 1.3

1	2	3	4	5
Citizens Bank Mobile Banking [33]	Citizens Bank	Швидкі чекові депозити	4,9	Оплата рахунків, внесення чеків через мобільний застосунок, управління кількома рахунками
Wells Fargo Mobile [34]	Wells Fargo	Підтримка клієнтів	4,8	Цілодобова підтримка, фінансові сповіщення, управління рахунками, перевірка кредитного рейтингу
Ally: Bank, Auto & Invest [35]	Ally Bank	Інструменти заощадження	4,8	Планування заощаджень, savings buckets, раннє зарахування депозитів
SoFi: Bank, Invest & Crypto [36]	SoFi	Винагороди та фінансові бонуси	4,7	Управління рахунками, інвестиції, бонусні програми, мережа банкоматів
Chase Mobile [37]	JPMorgan Chase	Комплексне управління фінансами	4,7	Управління рахунками, кредити, бюджетування, фінансовий моніторинг
Capital One Mobile [38]	Capital One	Банкінг без комісій	4,7	Блокування картки, контроль витрат, управління підписками
Axos All-In-One Mobile Banking [39]	Axos Bank	Digital-first користувачі	4,6	Управління кількома рахунками, фінансові сповіщення, перевірка кредитного рейтингу
U.S. Bank Mobile Banking [40]	U.S. Bank	Бюджетування та аналіз витрат	4,5	Категоризація витрат, фінансові сповіщення, моніторинг кредитного рейтингу

Джерело: сформовано автором на основі [30]

Серед інноваційних мобільних банківських сервісів також виділяється застосунок Step Next Gen Banking, який орієнтований на користувачів, що прагнуть покращити власну кредитну історію. Основною особливістю цього сервісу є інтеграція функцій банківського рахунку з можливостями формування кредитної історії, що робить його особливо привабливим для молодих користувачів та тих клієнтів, які тільки починають формувати свою фінансову репутацію. Застосунок дозволяє користувачам отримувати заробітну плату раніше за стандартні терміни, що забезпечує більш гнучке управління особистими фінансами. Крім того, користувачі можуть користуватися інструментами фінансового планування, контролю витрат та отримувати винагороди за активне використання банківських сервісів. Важливою перевагою такого підходу є те, що всі операції, які здійснюються через сервіс, можуть враховуватися при формуванні кредитної

історії клієнта, що сприяє підвищенню його кредитного рейтингу та розширює можливості для отримання фінансових продуктів у майбутньому.

Важливе місце серед кращих мобільних банківських застосунків займає Citizens Bank Mobile Banking, який відзначається зручним та інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, що значно полегшує використання банківських сервісів. Однією з ключових функцій цього застосунку є можливість швидкого зарахування коштів при внесенні чеків за допомогою мобільного пристрою. Така функція дозволяє користувачам отримувати доступ до коштів у день внесення депозиту, що підвищує оперативність фінансових операцій та забезпечує більш ефективне управління грошовими ресурсами. Крім того, застосунок надає можливість здійснювати платежі, керувати кількома рахунками в одному інтерфейсі та отримувати повідомлення про проведені операції. У результаті користувачі можуть більш оперативно реагувати на зміни у власному фінансовому стані та ефективніше контролювати свої витрати.

Ще одним прикладом ефективного використання мобільних технологій є застосунок Wells Fargo Mobile, який отримав високі оцінки за рівень підтримки клієнтів та широкий функціонал. Особливістю цього сервісу є наявність цілодобової служби підтримки та інтегрованого віртуального помічника, що дозволяє користувачам швидко отримувати відповіді на фінансові запитання та вирішувати різні банківські питання без необхідності звернення до відділення банку. Такий підхід значно підвищує рівень клієнтського сервісу та забезпечує більш оперативну взаємодію між банком і користувачами мобільного застосунку. Крім того, застосунок забезпечує доступ до кредитної інформації користувача, дозволяє відстежувати фінансову активність, отримувати сповіщення про транзакції та використовувати різноманітні інструменти для управління особистими фінансами.

Серед кращих мобільних банківських сервісів для управління заощадженнями виділяється застосунок Ally Bank, який пропонує широкий набір інструментів для планування фінансових цілей та накопичення коштів. Однією з ключових функцій цього сервісу є використання так званих «savings buckets» –

цифрових інструментів для розподілу заощаджень за різними фінансовими цілями. Такий підхід дозволяє користувачам більш ефективно планувати накопичення коштів, розподіляючи їх на різні категорії, наприклад на подорожі, освіту або великі покупки. Крім того, застосунок пропонує додаткові інструменти автоматичного заощадження, які дозволяють регулярно відкладати певну суму коштів, що сприяє формуванню фінансової дисципліни користувачів.

Важливу роль у розвитку сучасного мобільного банкінгу відіграє також застосунок SoFi Bank, який поєднує функції банківського рахунку, інвестиційного сервісу та платформи для отримання фінансових винагород. Така інтеграція різних фінансових інструментів дозволяє користувачам управляти різними аспектами власних фінансів у межах одного мобільного застосунку. Користувачі можуть отримувати бонуси за виконання різних фінансових дій, зокрема оплату рахунків, контроль кредитної історії або використання банківських продуктів. Накопичені бонуси можуть бути використані для отримання додаткових фінансових переваг або зараховані на банківський рахунок. Такий підхід стимулює активне використання банківських сервісів та сприяє підвищенню рівня залученості клієнтів до фінансової екосистеми банку.

Крім того, серед найкращих мобільних банківських застосунків виділяються Chase Mobile, Capital One Mobile, Axos All-In-One Mobile Banking та U.S. Bank Mobile Banking. Кожен із цих сервісів пропонує користувачам широкий спектр фінансових інструментів, що дозволяють ефективно управляти особистими фінансами. Зокрема, застосунок Chase Mobile надає можливість комплексного управління рахунками, кредитами, інвестиціями та іншими фінансовими продуктами в одному інтерфейсі. Capital One Mobile пропонує користувачам функції контролю витрат, управління банківськими картками, блокування або розблокування картки у разі необхідності, а також інструменти для моніторингу кредитного рейтингу. Застосунок Axos All-In-One Mobile Banking орієнтований на користувачів цифрових банківських сервісів та пропонує можливість інтеграції різних фінансових рахунків в одному застосунку, що дозволяє клієнтам отримувати повну картину власного фінансового стану та ефективно керувати різними

фінансовими активами. Застосунок U.S. Bank Mobile Banking, у свою чергу, пропонує інструменти для аналізу витрат, формування фінансових звітів та встановлення сповіщень про перевищення бюджету. Такі функції дозволяють користувачам більш усвідомлено контролювати власні фінансові потоки та підвищувати ефективність управління особистими фінансами.

Аналіз світових практик розвитку мобільного банкінгу свідчить про те, що основними тенденціями у цій сфері є розширення функціональних можливостей мобільних застосунків, впровадження інструментів персоналізації фінансових послуг, розвиток систем фінансової аналітики та інтеграція банківських сервісів із цифровими платформами. Разом з тим, особлива увага приділяється підвищенню рівня безпеки фінансових операцій, удосконаленню користувацького інтерфейсу та впровадженню нових технологічних рішень.

Таким чином, світовий досвід розвитку мобільного банкінгу демонструє, що сучасні мобільні застосунки поступово перетворюються на комплексні фінансові платформи, які поєднують різні банківські та фінансові послуги в єдиному цифровому середовищі. Використання таких інноваційних рішень дозволяє банкам підвищувати ефективність обслуговування клієнтів, розширювати клієнтську базу та сприяти подальшому розвитку цифрової банківської системи.

РОЗДІЛ 2

ЕВОЛЮЦІЯ ТА СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

2.1 Генеза розвитку мобільного банкінгу в Україні як передумова формування сучасних цифрових банківських сервісів

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, масове поширення смартфонів та зростання рівня цифрової грамотності населення зумовили докорінну трансформацію банківського сектору в усьому світі. Мобільний банкінг, як різновид онлайн-банкінгу, що надає доступ до рахунків та банківських операцій за допомогою мобільного застосунку, встановленого на смартфон, перетворився на ключовий канал взаємодії між фінансовими установами та їх клієнтами. Україна в цьому відношенні є особливим випадком. Країна, яка розпочала цифровізацію банківської сфери значно пізніше від світових лідерів, зуміла не лише надолужити відставання, але й у низці напрямів посісти провідні позиції.

Розгляд генези мобільного банкінгу в Україні неможливий без аналізу паралельного розвитку телекомунікаційної інфраструктури. Мобільний зв'язок було запроваджено в Україні 8 березня 1993 року, коли перший і єдиний на той час оператор UMC (нині Vodafone) здійснив тестовий дзвінок. Урочиста ж розмова відбулась 1 липня 1993 року, коли Президент Леонід Кравчук зателефонував послу України в Німеччині, що стало символічним початком мобільної ери в країні [1]. Утім, у 1993 році підключення коштувало близько 800 доларів США, а щомісячна абонплата сягала 200 доларів. Ситуація кардинально змінилась наприкінці 1990-х, коли поява другого оператора (Київстар) та конкуренція між операторами призвели до здешевлення послуг [42]. Запровадження prepaid-тарифів стало першим кроком до масового поширення мобільного зв'язку. У 2000 році кількість абонентів

перевищила 2 млн осіб, а у 2007 році – 56 млн [43]. Паралельно розвивався і мобільний інтернет. Якщо у 1999 році середня швидкість з'єднання становила лише 35 кбіт/с, то у 2010-му – вже 2,5 Мбіт/с [44]. Поширення смартфонів та вдосконалення мережевої інфраструктури (3G, 4G) стали технологічним підґрунтям для розгортання повноцінних мобільних банківських сервісів.

Піонером та тривалим лідером у сфері цифрового банкінгу в Україні виступив АТ «Приватбанк». У 1999 році він разом з Київстар запустив сервіс поповнення телефонного рахунку та переказу коштів між картками за допомогою SMS-банкінгу. Саме в Україні вперше у світі були запроваджені ці технології, які стали основою подальшого розвитку цифрових банківських сервісів [45]. Успіх цієї технології спонукав банк до наступного кроку і вже у 2001 році АТ «Приватбанк» запустив перший в Україні інтернет-банкінг «Приват24». За його допомогою користувачі могли отримувати електронні виписки, перевіряти баланс рахунку, здійснювати перекази між рахунками та поповнювати мобільний телефон. У 2008 році АТ «Приватбанк» запустив власну систему онлайн-платежів LiqPay, а у 2010 році з'явилась мобільна версія Приват24. АТ «Приватбанк» також став першим у світі, хто впровадив кілька революційних рішень, зокрема платіжні міні-термінали, можливість входу в інтернет-банкінг за QR-кодом, онлайн-інкасацію та цифрові обкладинки для карток. Окрім того, банк першим використав одноразові SMS-паролі для входу в застосунок та дозволив знімати готівку в банкоматах без фізичної картки.

Розвиток мобільного банкінгу в Україні відбувався нерівномірно, але послідовно від перших сервісів дистанційного доступу до повноцінних цифрових екосистем. На кожному етапі змінювалися технологічні можливості, поведінка споживачів та роль банківських установ у повсякденному житті населення. Якщо на початковому етапі мобільний банкінг виконував допоміжну функцію, то з часом він перетворився на основний канал взаємодії клієнта з банком. Особливо важливого значення цифрові сервіси набули в умовах повномасштабної війни, коли забезпечення безперервного доступу до фінансових послуг стало питанням

економічної стійкості держави. Для кращого розуміння трансформації доцільно виокремити основні етапи розвитку мобільного банкінгу в Україні (табл.2.1).

Таблиця 2.1 – Етапи розвитку мобільного банкінгу в Україні

Етап	Період	Події	Результати
1	1999-2010	Запуск SMS-банкінгу (1999), створення Приват24 (2001), запуск LiqPay (2008)	Формування основ дистанційного банкінгу в Україні, поява перших цифрових фінансових сервісів, низький рівень поширення онлайн-банкінгу
2	2010-2017	Запуск мобільної версії Приват24 (2010), активне поширення смартфонів та мобільного інтернету, підключення більшості банків до онлайн-сервісів	Зростання аудиторії цифрового банкінгу, розширення доступу населення до фінансових послуг, посилення ролі мобільних застосунків
3	2017-2021	Поява monobank (2017), запуск нових необанків: izibank, sportbank, Neobank, впровадження нових UX-рішень	Посилення конкуренції на ринку, швидке зростання кількості користувачів, підвищення якості сервісу та зниження вартості послуг
4	2022-дотепер	Забезпечення безперервної роботи банків під час війни, активне використання мобільних застосунків для переказів і зборів коштів, розвиток цифрових сервісів	Мобільний банкінг став ключовим каналом фінансового обслуговування, зростання довіри до цифрових сервісів, підвищення фінансової стійкості населення і держави

Джерело: сформовано автором на основі [46-49]

Початковий етап характеризується переходом від виключно офлайн-обслуговування до перших форм дистанційного банкінгу. SMS-банкінг (1999), поява Приват24 (2001) та LiqPay (2008) заклали основи цифрової банківської екосистеми. Утім, охоплення залишалось мінімальним, у 2011 році послугами онлайн-банкінгу користувались лише близько 2% клієнтів українських банків [46]. Активний розвиток мобільного банкінгу в Україні розпочався приблизно з 2014 року, причому серед основних перешкод варто відмітити низький рівень довіри серед населення, недостатню якість захисту персональних даних та обов'язкову фізичну присутність клієнта при первинній реєстрації в системі банку.

Поширення смартфонів та покращення мобільного інтернету спричинили стрімке зростання аудиторії цифрових банківських сервісів. Мобільна версія Приват24 (2010) стала точкою переходу від веб-орієнтованого до справді

мобільного банкінгу. Згодом послуги онлайн-банкінгу почали надавати більшість фінансових установ, однак скласти конкуренцію АТ «Приватбанк» жодна з них не змогла. У 2015 році кількість користувачів інтернету серед дорослого населення України досягла 57% [46]. Це масове залучення до інтернет-простору створило критичну масу потенційних користувачів мобільних банківських сервісів.

Переломним моментом в розвитку українського мобільного банкінгу стала поява monobank у листопаді 2017 року. Заснований колишніми топ-менеджерами АТ «Приватбанк» (Олегом Гороховським, Михайлом Рогальським та Дмитром Дублетом) monobank став першим в Україні «віртуальним банком», що не має жодного відділення та здійснює всі операції виключно через мобільний застосунок [47]. Динаміка зростання аудиторії monobank вражала і вже 13 лютого 2018 року сервіс зареєстрував 100 000-го клієнта, у липні – 300 000-го, а перший мільйон користувачів neobank залучив у травні 2019 року. З квітня 2021 року monobank щомісяця додавав близько 100 тис. нових клієнтів [48]. У жовтні 2019 року monobank став першим банком у Європі, який випустив платіжну картку без надрукованого номеру, CVV-коду та терміну дії, що стало символом підходу «безпека через дизайн». Платформа також запровадила функцію Shake2Pay для P2P-переказів за допомогою струшування двох смартфонів. Успіх monobank спровокував хвилю нових цифрових банківських проєктів в Україні. Серед них – Банк Власний Рахунок (спільний проєкт Банку Восток, Mastercard і Fozzy Group), Neobank (на базі ConcordBank), izibank і Sportbank (партнери АТ «Таскомбанк»). Конкуренція між ними прискорила технологічні інновації та здешевила послуги для кінцевих споживачів.

НБУ розпочав вивчення міжнародного досвіду регуляторних «пісочниць» ще з 2018 року. Запуск повноцінного Regulatory Sandbox у другій половині 2022 року мав стати потужним стимулом для розвитку інновацій у сфері фінтех. Участь у пісочниці дозволяє компаніям тестувати нові продукти в рівних та лояльних умовах і конструктивній взаємодії з регулятором без необхідності отримувати повноцінну ліцензію на початковому етапі. Важливу роль у формуванні сприятливого регуляторного середовища відіграє взаємодія НБУ, Міністерства

цифрової трансформації, Міністерства економіки та UAFIC. Саме ця синергія державних і галузевих інституцій забезпечила відносно швидку гармонізацію вітчизняного законодавства з європейськими стандартами.

Ключовим нормативним актом, що визначив вектор розвитку цифрового банкінгу в Україні, став Закон «Про платіжні послуги», ухвалений у 2021 році та введений в дію 1 серпня 2022 року. Він запровадив рамкове регулювання цифрових валют центральних банків (CBDC), а також увів до українського законодавства поняття «цифрові гроші Національного банку України» як електронну форму грошової одиниці, емітентом якої є НБУ. Цифрові гроші НБУ є законним платіжним засобом на території України [49]. Крім того, закон передбачає засади Open Banking – відкритого банкінгу в дусі європейської директиви PSD2. Це дозволяє третім сторонам отримувати доступ до банківських даних клієнтів (за їхньою згодою), що відкриває широкі можливості для розвитку фінтех-екосистеми.

Починаючи з 2016 року НБУ послідовно працює над концепцією е-гривні. У 2021 році НБУ офіційно відкрив проєкт е-гривні, а наприкінці 2022 року представив на обговорення варіанти дизайну та архітектури майбутньої цифрової валюти центрального банку. Пілотний проєкт реалізується АТ «Таскомбанк» у партнерстві з фінтех-компанією Bitt та Stellar Development Foundation за підтримки Міністерства цифрової трансформації [50].

Повномасштабне вторгнення у лютому 2022 року не зламало банківську систему України, а навпаки прискорило її цифровізацію. Мобільний банкінг перетворився на критичний інструмент забезпечення фінансової доступності для мільйонів переміщених осіб та мешканців постраждалих регіонів. Показово, що функція «Банка» в monobank стала основним інструментом збору коштів для волонтерів та благодійників. За даними MasterIndex (замовлення Mastercard, початок 2023 року), 30% користувачів онлайн-банкінгу здійснювали перекази на допомогу Збройним Силам України [51]. Станом на початок 2025 року 94% власників карток в Україні вже використовували цифровий банкінг, а 75% з них надавали перевагу саме мобільним застосункам. monobank станом на 2025 рік

обслуговує близько 10 млн клієнтів – ставивши одним із найбільших банків країни за кількістю карток.

Порівняно із зарубіжними аналогами, українські цифрові банки демонструють більш високу гнучкість та швидкість впровадження інновацій. За останні 10 років українці звикли до швидких, доступних послуг, технологічності та цифрового середовища, а зарубіжні пропозиції порівняно з українськими здаються більш зарегульованими, повільними та консервативними. Серед технологічних інновацій, що відрізняють вітчизняний мобільний банкінг, варто виділити: платіжну картку без видимих реквізитів (monobank, 2019); отримання eSIM безпосередньо в мобільному застосунку (2021); найшвидшу реєстрацію за допомогою застосунку «Дія» – до 99 секунд (2023); першу криптовалютну картку на базі Debit Mastercard (АТ «Юнекс Банк», 2022).

Отже, розвиток мобільного банкінгу в Україні має динамічний та інноваційний характер, що дозволило країні за короткий період скоротити відставання від світових лідерів. Перший етап був пов'язаний із появою SMS-банкінгу, інтернет-банкінгу та початкових цифрових сервісів. Подальше поширення мобільного інтернету і смартфонів створило умови для масового використання банківських застосунків населенням. Значний вплив на ринок мала поява monobank та інших необанків, які змінили стандарти зручності, швидкості та клієнтського сервісу. Важливим чинником розвитку стало вдосконалення нормативно-правового регулювання, зокрема ухвалення Закону України «Про платіжні послуги» та впровадження концепції відкритого банкінгу. У період воєнних викликів цифрові банківські сервіси довели свою ефективність, забезпечивши безперервний доступ населення до фінансових операцій.

2.2 Аналіз сучасного стану та факторів розвитку мобільного банкінгу в Україні

Мобільний банкінг в Україні протягом 2022-2025 років набув якісно нових ознак. Він трансформувався із зручного додаткового каналу обслуговування на основний та, нерідко, єдиний спосіб взаємодії клієнта з фінансовою системою. Повномасштабна збройна агресія прискорила цифровізацію, позбавила мільйони українців можливості відвідувати банківські відділення та змусила банківський сектор адаптувати цифрові інструменти до критичних умов функціонування. Результатом стало не лише збереження, а й суттєве зростання попиту на мобільні банківські сервіси.

Для повноцінного розуміння сучасного стану мобільного банкінгу в Україні необхідно здійснити комплексний аналіз кількісних та якісних показників його розвитку. Найбільш репрезентативним кількісним індикатором розвитку мобільного банкінгу слугує динаміка безготівкових розрахунків. За даними Національного банку України, за підсумками 2025 року частка безготівкових операцій за кількістю досягла у 2025 році 95,5% проти 94,6% у 2024-му, а за сумою – 65,4% порівняно з 64,5% роком раніше [52]. Ці дані засвідчують, що мобільний банкінг став для більшості українців основним інструментом здійснення розрахунків.

У табл.2.2 представлена динаміка ключових показників розвитку безготівкових розрахунків та мобільного банкінгу в Україні

Таблиця 2.2 – Динаміка ключових показників розвитку мобільного банкінгу в Україні за 2021-2025 рр.

Показник	2021	2022	2023	2024	2025
Частка безготівкових операцій (кількість), %	86,8	92,2	94,1	94,6	95,5
Частка безготівкових операцій (сума), %	54,6	60,2	63,4	64,5	65,4
Ідентифікацій BankID НБУ, млн	30,2	42,8	43,1	87,7	109,4
Токенізовані картки, млн шт.	-	-	12,5	14,9	18,6
Частка безконтактних платежів, %	40	55	62	70	70

Джерело: сформовано автором на основі [52-54]

Аналіз динаміки ключових показників розвитку мобільного банкінгу в Україні свідчить про стале зростання рівня цифровізації платіжного ринку та посилення ролі мобільних фінансових сервісів у повсякденному житті населення. Практично всі наведені індикатори демонструють позитивну тенденцію, що підтверджує активне впровадження сучасних платіжних технологій, підвищення довіри користувачів до дистанційного банківського обслуговування та адаптацію фінансової системи до нових умов функціонування.

Насамперед увагу привертає зростання частки безготівкових операцій за кількістю. Якщо у 2021 році цей показник становив 86,8%, то у 2025 році він досяг 95,5%. Це означає, що переважна більшість транзакцій в Україні здійснюється без використання готівки. Така тенденція свідчить про закріплення безготівкової моделі споживчої поведінки населення, а також про зручність мобільних застосунків і платіжних сервісів. Одночасно частка безготівкових операцій за сумою зросла з 54,6% до 65,4%, що вказує не лише на збільшення кількості операцій, а й на активне використання цифрових інструментів для більших за обсягом платежів.

Суттєву позитивну динаміку демонструє система BankID НБУ. Кількість ідентифікацій зросла з 30,2 млн у 2021 році до 109,4 млн у 2025 році, тобто більш ніж у п'ять разів. Це свідчить про розширення використання дистанційної верифікації особи у банківській сфері, державних сервісах та електронній комерції. Особливо різке зростання у 2024-2025 роках підтверджує прискорення інтеграції

цифрових послуг у різні сфери економіки. Важливим є те, що у 2024 році BankID НБУ була інтегрована у державний застосунок «Резерв+» та стала єдиним методом дистанційної автентифікації для оновлення даних військовозобов'язаних – з моменту запуску здійснено 16,4 млн ідентифікацій через цей застосунок. Це засвідчує функцію мобільного банкінгу не лише як фінансового, але й як соціально-інфраструктурного інструменту.

Суттєвим маркером зрілості мобільного банкінгу є поширення токенизованих платіжних карток – цифрових аналогів фізичних карток, прив'язаних до смартфона. За три роки їх кількість зросла з 12,5 млн до 18,6 млн штук. Паралельно змінилась структура факторів оплати, адже понад 70% безконтактних операцій здійснюються через смартфони, годинники та NFC-гаджети, а частка фізичного зчитування картки невинно скорочується. POS-термінали охоплюють майже 75% безготівкових операцій, проте все більшою мірою вони використовуються саме для безконтактних мобільних платежів

Частка безконтактних платежів також збільшилася з 40% у 2021 році до 70% у 2024-2025 роках. Досягнення такого рівня означає фактичне домінування безконтактною оплати в роздрібній торгівлі. Отже, наведені показники підтверджують, що у 2021-2025 роках мобільний банкінг в Україні перетворився на один із ключових елементів фінансової інфраструктури, забезпечуючи швидкість, доступність та безпеку платіжних операцій.

Конкурентна структура ринку мобільного банкінгу в Україні відзначається дуалістичністю, коли традиційні банки зі своїми мобільними застосунками протистоять небанкам та фінтех-платформам, що функціонують без фізичних відділень. АТ «Приватбанк» зберігає позиції абсолютного лідера за клієнтською базою: мобільним застосунком Приват24 активно користуються понад 13 млн осіб, з яких 11,7 млн – мобільні користувачі [55]. АТ «Приватбанк» продовжує впроваджувати інновації (цифрові виписки, безкарткові операції в банкоматах, QR-платежі). Монобанк станом на 2025 рік обслуговує понад 10 млн клієнтів. Серед ключових конкурентних переваг – повністю дистанційне обслуговування, картка без видимих реквізитів (2019), eSIM у застосунку (2021), а також реєстрація через

«Дію» за 99 секунд. Поряд із лідерами функціонують інші цифрові банківські проєкти: Sportbank, izibank (ТАСКОМБАНК), Neobank (ConcordBank), Банк Власний Рахунок (Банк Восток / Fozzy Group). Кожен із них займає власну нішу через унікальні продуктові пропозиції (кешбек на спортивні товари, партнерські програми з рітейлом, інвестиційні послуги тощо).

Аналіз сучасного стану ринку дозволяє систематизувати фактори, що визначають динаміку розвитку мобільного банкінгу в Україні. Доцільно розрізняти стимулюючі та стримуючі фактори за декількома групами: технологічними, регуляторними, поведінковими, конкурентними та зовнішніми (табл.2.3).

Серед стимулюючих технологічних факторів ключову роль відіграє поширення мобільного інтернету стандарту 4G/5G та зростання рівня проникнення смартфонів. Розширення функціоналу мобільних застосунків за рахунок технологій штучного інтелекту, Big Data, хмарних обчислень і NFC-платежів суттєво підвищило як зручність, так і безпеку мобільних транзакцій.

Таблиця 2.3 – Фактори розвитку мобільного банкінгу в Україні

Група факторів	Стимулюючі фактори	Стримуючі фактори
Технологічні	Розвиток 4G/5G; поширення смартфонів; NFC-платежі; штучний інтелект	Кіберзагрози; технологічна нерівність між регіонами
Регуляторні	Закон «Про платіжні послуги»; BankID; регуляторна пісочниця НБУ	Складність відповідності вимогам кібербезпеки; недосконала нормативна база
Поведінкові	Відмова від готівки; попит на зручність; довіра до мобільних сервісів	Низька цифрова грамотність частини населення; недовіра окремих груп
Конкурентні	Конкуренція між банками та необанками; інноваційний тиск ринку	Концентрація ринку; домінування АТ «Приватбанк» і monobank
Зовнішні	Пандемія COVID-19 як каталізатор; євроінтеграція; досвід ВПО	Воєнні ризики; знищення інфраструктури; демографічні втрати

Джерело: сформовано автором

Водночас загострення кіберзагроз є одним із головних стримуючих чинників. У 2024 році кількість кібератак на Україну зросла на 70%, і значна їх частина спрямована саме на фінансовий сектор. Для протидії НБУ разом із Держспецзв'язку реалізує інформаційну кампанію #КібербезпекаФінансів, яка у

2024 році об'єднала понад 80 партнерів (банки, платіжні системи, ритейлерів, мобільних операторів). Банки збільшили витрати на захист даних на 35%, а кількість успішних кібератак скоротилась на 40% [57].

Регуляторне середовище є потужним чинником розвитку мобільного банкінгу. Закон України «Про платіжні послуги» запровадив засади Open Banking, що дозволяє третім сторонам (за згодою клієнтів) отримувати доступ до банківських даних та розробляти власні фінансові продукти [49]. НБУ активно розвиває інфраструктурні платформи, зокрема систему BankID, що стала стандартом дистанційної ідентифікації; проєкт е-гривні; регуляторну «пісочницю» для тестування інноваційних фінтех-продуктів. Варто також відмітити стратегічну роль НБУ у забезпеченні операційної стійкості банківської системи через проєкт POWER BANKING – відновлення банківської інфраструктури в регіонах, що зазнали руйнувань.

Конкуренція між банками та фінтех-платформами за клієнта стимулює постійне вдосконалення продуктів. Повномасштабна війна не зупинила цифровізацію українських фінансів, а переформатувала її, ринок безготівкових платежів не лише відновився після шоку 2022 року, але й перевищив довоєнні показники.

Євроінтеграційний вектор також є потужним зовнішнім стимулом. Гармонізація українського законодавства з директивою ЄС PSD2 відкриває нові можливості для розвитку Open Banking і залучення іноземних фінтех-гравців на вітчизняний ринок. Пілотна оцінка системи BankID на відповідність вимогам ЄС, проведена у 2024 році, засвідчила готовність ключової ідентифікаційної інфраструктури до євроінтеграції..

Незважаючи на вражаючу динаміку розвитку, мобільний банкінг в Україні стикається з низкою системних викликів, що потребують осмисленої відповіді на рівні регулятора та учасників ринку:

- кіберзагрози залишаються критичним ризиком. Більше половини виявлених в Україні у 2023 році фішингових сайтів мали російське походження – тобто кіберзлочинність є елементом гібридної війни. Соціальна інженерія, фішинг

та несанкціоноване використання мобільних пристроїв залишаються головними векторами шахрайства;

- цифрова нерівність між регіонами та соціальними групами. Через скорочення банківських відділень (кількість структурних підрозділів банків з 2022 року суттєво зменшилась) телефон став єдиною точкою доступу до банківської системи у багатьох сільських громадах. Однак частина населення, передусім люди старшого віку, лишається за межами цифрового фінансового простору.

- технологічні збої та залежність від інфраструктури. В умовах регулярних ракетних ударів по енергетичній системі України стабільність банківських мобільних сервісів безпосередньо залежить від наявності електроенергії та мобільного зв'язку. Попри те що НБУ через POWER BANKING забезпечує резервні можливості, повні відключення локально обмежують доступ до мобільних фінансових послуг;

- недостатня цифрова грамотність. Результати досліджень підтверджують, що значна частина користувачів мобільного банкінгу залишається вразливою до маніпуляцій, оскільки не має необхідних знань для розпізнавання шахрайських схем.

АТ «Універсал Банк» – український комерційний банк, заснований у 1994 році в Тернополі. З 2016 року банк входить до фінансової групи ТАС під керівництвом Сергія Тігіпка, а його головний офіс розташований у Києві. Банк здійснює повний спектр банківських операцій на підставі ліцензії НБУ та обслуговує як фізичних, так і юридичних осіб. Інтернет-банкінг АТ «Універсал Банк» представлений двома окремими рішеннями для фізичних та юридичних осіб, кожне з яких адаптоване під специфічні потреби відповідної категорії користувачів. Для фізичних осіб система надає доступ до перегляду балансу та виписок за всіма рахунками, здійснення переказів коштів як у межах банку, так і на рахунки інших банківських установ, оплати комунальних послуг, мобільного зв'язку та інтернету, оформлення депозитів і кредитів в режимі онлайн. Серед технічних особливостей варто відзначити можливість встановлення індивідуальних лімітів на проведення операцій, зокрема для розрахунків в

інтернеті, а також створення шаблонів для регулярних платежів. Безпека сервісу забезпечується прив'язкою до мобільного номера телефону та підтвердженням операцій одноразовими паролями (ОТР), а також підтримкою сертифіката електронного цифрового підпису (ЕЦП). Загальна стратегія АТ «Універсал Банк» в цифровому напрямі спрямована на розвиток автоматизації процесів, підвищення зручності безконтактних платежів та впровадження біометричної ідентифікації. Разом з тим, окремого мобільного додатку в АТ «Універсал Банк» немає.

Флагманським продуктом цифрової екосистеми АТ «Універсал Банк» є необанк monobank, принципова відмінність якого від традиційного банківського обслуговування полягає у повній відсутності фізичних відділень, а усі послуги надаються виключно через мобільний застосунок на платформах iOS та Android. Реєстрація нового клієнта займає лічені хвилини через сканування документа або верифікацію у застосунку «Дія». Сервіс пропонує широкий функціонал, зокрема безкоштовні перекази між картками, оплату комунальних послуг, кредитний ліміт, валютні картки у доларах та євро, кешбек до 20% у певних категоріях, а також накопичувальний продукт «Банка» для цільових заощаджень. Серед інноваційних функцій – розподіл групових витрат, скасування платежу протягом 10 секунд, підписання електронних документів через КЕП у «Дії» та придбання eSIM. Станом на 2025 рік monobank обслуговує понад 10 мільйонів користувачів, що робить його найбільшим комерційним цифровим банком України, а також єдиним українським необанком у рейтингу CNBC серед 35 найкращих необанків світу.

Таким чином, аналіз сучасного стану мобільного банкінгу в Україні засвідчує його перехід до рівня зрілої та стратегічно важливої складової фінансової системи. У 2021-2025 роках спостерігалось стабільне зростання частки безготівкових операцій, використання BankID НБУ, токенизованих карток і безконтактних платежів. Це свідчить про зміну споживчої поведінки населення та закріплення цифрових каналів обслуговування як пріоритетних. Важливим фактором розвитку є конкуренція між традиційними банками, необанками та фінтех-компаніями, що стимулює впровадження нових продуктів і підвищення якості сервісу. Значний вплив також мають регуляторні зміни, зокрема розвиток

Open Banking, системи BankID НБУ та цифрових платіжних рішень. Разом із тим ринок стикається з низкою викликів, серед яких кіберризики, технологічна залежність від інфраструктури та нерівний доступ окремих груп населення до цифрових послуг.

2.3 Оцінка впливу мобільного банкінгу на ефективність функціонування банківської системи України

Ефективність банківської системи – це багатовимірна категорія, яка відображає здатність системи забезпечувати прибутковість і раціональність витрат, підтримувати фінансову стійкість та довіру учасників ринку, а також виконувати ключові макроекономічні функції – мобілізацію, перерозподіл і трансформацію фінансових ресурсів для обслуговування грошового обігу та розвитку економіки.

Мобільний банкінг, як ключовий елемент цифрової трансформації, впливає на ефективність банківської системи через кілька каналів:

- скорочення операційних витрат завдяки автоматизації рутинних процесів та зменшенню мережі фізичних відділень;
- розширення клієнтської бази та підвищення рівня залученості клієнтів без пропорційного зростання витрат;
- збільшення комісійних та транзакційних доходів за рахунок зростання обсягів безготівкових платежів;
- підвищення фінансової інклюзії – доступу до банківських послуг для широких верств населення.

В табл.2.4 систематизує основні напрями впливу мобільного банкінгу на ефективність банківської системи.

Таблиця 2.4 – Напрями впливу мобільного банкінгу на ефективність банківської системи України

Напрямок впливу	Позитивний ефект	Можливі ризики / обмеження
Операційна ефективність	Автоматизація рутинних операцій; скорочення операційних витрат; зростання швидкості транзакцій	Витрати на ІТ-інфраструктуру; ризики технологічних збоїв
Прибутковість	Зростання комісійних доходів; залучення нових клієнтів; збільшення депозитної бази	Тиск на маржу через конкуренцію; витрати на кібербезпеку
Клієнтська база	Масштабування без фізичних відділень; лояльність через зручність; охоплення ВПО	Цифрова нерівність між соціальними групами; ризик відтоку клієнтів
Фінансова інклюзія	Доступ до послуг у прифронтових районах; дистанційне обслуговування без обмежень	Недостатня цифрова грамотність; брак інфраструктури в окремих регіонах
Мережа відділень	Скорочення витрат на утримання відділень; перерозподіл ресурсів на цифрові канали	Зменшення доступу для частини населення; соціальна критика
Ризики та кібербезпека	Впровадження AI-моніторингу; антифрод-системи; зниження кількості успішних атак	Зростання кількості кіберзагроз; соціальна інженерія; зовнішні атаки

Джерело: сформовано автором

Одним із найбільш явних проявів впливу мобільного банкінгу на операційну ефективність є скорочення мережі фізичних відділень. Стрімкий розвиток дистанційного обслуговування, посилений міграцією населення та обмеженим доступом до фізичних відділень у зонах активних бойових дій, ще більше прискорює цей процес. Кількість банківських відділень в Україні скорочується з 2014 року, і ця тенденція посилилась після 2022-го. Водночас, за даними Огляду банківського сектору НБУ (2025), операційна ефективність сектору залишається високою, а показник CIR (Cost-to-Income Ratio – відношення операційних витрат до операційних доходів) у II–III кварталах 2025 року становив близько 40%, тоді як у 2022 році він перевищував 60% [57]. Покращення CIR безпосередньо пов'язане із збільшенням частки цифрових транзакцій, для проведення яких не потрібна інфраструктура відділень.

Мобільний банкінг генерує для банків новий вагомий потік доходів – комісійні від безготівкових транзакцій. Банки, що інвестують у якість мобільних застосунків, отримують конкурентну перевагу, адже покращення мобільних

додатків позитивно впливає на рівень задоволеності клієнтів та обсяги банківських депозитів, хоча цей ефект залежить від рівня розвитку цифрової інфраструктури в регіоні. Цифровізація банківської системи значно покращує операційну діяльність банків, знижує витрати, підвищує швидкість обслуговування клієнтів та забезпечує нові можливості для розвитку фінансової інклюзії.

Банківська система України демонструє зростання прибутковості попри воєнний стан (табл.2.5)

Таблиця 2.5 – Динаміка ключових показників ефективності банківської системи України за 2021-2025 рр.

Показник	2021	2022	2023	2024	2025
Кількість діючих банків	71	67	63	61	60
Активи, млрд. грн	2053	2352	2945	3415	4001
Капітал, млрд. грн	256	216	296	368	463
Комісійні доходи, млрд. грн	93	86	98	111	124
Всього доходи, млрд. грн	274	358	447	507	580
Чистий прибуток, млрд. грн	77	22	83	91	127
Рентабельність активів, %	4,09	1,04	3,24	2,94	3,58
Рентабельність капіталу, %	35,08	9,68	30,33	25,52	29,92

Джерело: сформовано автором на основі [58]

Аналіз динаміки ключових показників ефективності банківської системи України за 2021-2025 роки свідчить про поступове відновлення та зміцнення фінансового сектору після кризового шоку 2022 року. Попри складні макроекономічні умови, воєнні ризики та структурні трансформації економіки, банківська система продемонструвала високу адаптивність, зберегла прибутковість і наростила ресурсний потенціал. Важливим чинником такої стійкості стало активне впровадження цифрових технологій, насамперед мобільного банкінгу, який забезпечив безперервність обслуговування клієнтів, підтримку платіжного обороту та оптимізацію витрат банків.

Кількість діючих банків за досліджуваний період скоротилася з 71 у 2021 році до 60 у 2025 році, що свідчить про подальшу консолідацію ринку, очищення системи від слабких установ та посилення конкуренції між більш ефективними гравцями. За таких умов мобільний банкінг став одним із ключових інструментів

конкурентної боротьби, оскільки саме якість цифрових сервісів дедалі частіше визначає вибір клієнта. Банки, що інвестували у мобільні застосунки, дистанційне відкриття рахунків, миттєві платежі та персоналізовані сервіси, отримали додаткові переваги на ринку.

Сукупні активи банківської системи зросли з 2053 млрд грн у 2021 році до 4001 млрд грн у 2025 році, тобто майже вдвічі. Паралельно капітал банків збільшився з 256 млрд грн до 463 млрд грн, що характеризує зміцнення фінансової стійкості установ. Однією з причин такого зростання стало розширення клієнтської бази через цифрові канали. Мобільний банкінг дозволив банкам залучати нових користувачів без масштабного розвитку мережі відділень, а також активніше просувати депозити, кредитні продукти, карткові сервіси та страхові послуги через застосунки.

Особливо показовою є динаміка доходів. Комісійні доходи зросли з 93 млрд грн у 2021 році до 124 млрд грн у 2025 році, а загальні доходи – з 274 млрд грн до 580 млрд грн. Це безпосередньо пов'язано зі зростанням кількості безготівкових операцій, Р2Р-переказів, еквайрингу, міжнародних платежів та інших транзакцій, що переважно здійснюються через мобільні застосунки. Отже, мобільний банкінг став важливим джерелом стабільних комісійних надходжень для банківського сектору.

Чистий прибуток банків у 2022 році скоротився до 22 млрд грн проти 77 млрд грн у 2021 році, однак уже у 2023-2025 роках відбулося відновлення до 127 млрд грн у 2025 році. Відповідно покращилися показники рентабельності активів і капіталу. Це свідчить, що цифровізація бізнес-моделей дала змогу банкам знизити операційні витрати, автоматизувати обслуговування клієнтів та підвищити ефективність використання ресурсів. Отже, у 2021-2025 роках мобільний банкінг став не лише сервісним каналом, а й важливим фактором прибутковості та конкурентоспроможності банківської системи України.

Одним із найважливіших суспільних ефектів мобільного банкінгу є розширення фінансової інклюзії, забезпечення доступу до банківських послуг для широких верств населення незалежно від географічного розташування, рівня

доходів чи фізичних можливостей. В умовах повномасштабної війни, яка спричинила масове переміщення населення (станом на 2024-2025 роки в Україні зареєстровано понад 4,6 млн ВПО), мобільний банкінг фактично перетворився на єдиний канал банківського обслуговування для значної частини громадян. Флагманською ініціативою НБУ у сфері фінансової інклюзії стало затвердження у липні 2024 року Методичних рекомендацій щодо інклюзивного надання фінансових послуг. Вони передбачають нульову толерантність до дискримінації та створення повноцінного дистанційного обслуговування [59]. Додатково НБУ зобов'язав банки забезпечити фізичну та інформаційну доступність щонайменше 50% відокремлених підрозділів до кінця 2025 року.

Дистанційна ідентифікація через BankID та застосунок «Дія» відкрила доступ до банківських послуг для категорій, які раніше були практично виключені з фінансової системи (ВПО без підтвердних документів, особи з інвалідністю, мешканці прифронтових регіонів, де фізичні відділення закрито). Важливим є те, що у 2024-2025 роках телефон став єдиною точкою доступу до банківської системи у багатьох сільських громадах та населених пунктах, де внаслідок бойових дій або скорочення мережі не залишилось жодного відділення. Мобільний банкінг, з огляду на наведене, виконує не лише комерційну, але й соціально-інфраструктурну функцію – забезпечує безперервність грошового обігу та доступ до соціальних виплат.

Поширення мобільного банкінгу суттєво перебудовує конкурентну структуру банківського ринку. Замість традиційної географічної конкуренції (за розміщення відділень у вигідних локаціях) ключовим фактором конкурентоспроможності стає якість цифрового клієнтського досвіду. Глобалізація та цифровізація змінили конкурентну логіку банківського ринку, за якої канали збуту стали «mobile-first», витрати дедалі більше переходять у змінні (хмара/аутсорсинг), а дані й відкриті API формують нові моделі конкуренції.

Таким чином, оцінка впливу мобільного банкінгу на банківську систему України підтверджує його вагомий роль у підвищенні загальної ефективності сектору. Використання мобільних застосунків дозволило банкам автоматизувати

значну частину операційних процесів, знизити витрати на утримання мережі відділень та покращити показники операційної ефективності. Зростання кількості безготівкових операцій і цифрових транзакцій стало важливим джерелом комісійних доходів та підтримало прибутковість банків навіть у кризових умовах. Поряд із цим мобільний банкінг сприяв нарощенню клієнтської бази, зміцненню депозитного потенціалу та підвищенню рівня лояльності користувачів. Значний суспільний ефект проявився у розширенні фінансової інклюзії, особливо для внутрішньо переміщених осіб, мешканців сільських територій та регіонів із обмеженим доступом до відділень. Разом із позитивними наслідками залишаються актуальними ризики кібербезпеки, цифрової нерівності та технологічної залежності від інфраструктури. У підсумку мобільний банкінг став не лише сучасним сервісним каналом, а й одним із визначальних драйверів конкурентоспроможності та стабільності банківської системи України.

2.4 Напрями вдосконалення та перспективи розвитку мобільного банкінгу в Україні

Аналіз сучасного стану мобільного банкінгу в Україні дозволяє констатувати принципово важливий факт – базова цифровізація, тобто наявність мобільного застосунку з ключовими функціями транзакційного обслуговування, перестала бути конкурентною перевагою. Нею вже передусім наділені всі системно важливі та більшість малих і середніх банків. У цьому контексті стратегічним завданням для учасників ринку та регулятора стає перехід до якісно нового рівня цифрової зрілості – формування інтелектуальних, персоналізованих і повністю інтегрованих у повсякденне нефінансове середовище клієнта платформ. Виходячи з цього, напрями вдосконалення мобільного банкінгу в Україні згруповано в шість

стратегічних векторів: Open Banking, штучний інтелект, е-гривня, кібербезпека, фінансова інклюзія та євроінтеграція (табл.А.1 додатку А).

Відкритий банкінг є найбільш системним із зазначених напрямів, оскільки переформатовує не окремі продукти, а саму архітектуру фінансового ринку. Концепцію Open Banking НБУ затвердив у серпні 2023 року, закріпивши дорожню карту впровадження API-інфраструктури та вимоги до центрального HUB-оператора. Переломним практичним кроком стало рішення НБУ від 2 березня 2026 року про надання АТ «ПУМБ» першої в Україні авторизації на здійснення нефінансових платіжних послуг у межах Open Banking [60]. Банк отримав право надавати послуги ініціювання платіжних операцій та послуги з надання відомостей з рахунків. Цей прецедент відкриває нову сторінку для всього ринку, адже після АТ «ПУМБ» на авторизацію претендуватимуть інші банки та фінтех-компанії, що призведе до появи фінансових агрегаторів (застосунків, здатних відображати рахунки клієнта в різних банках одночасно) і фінансових маркетплейсів, де кредитні, страхові та інвестиційні продукти різних постачальників будуть порівняні й доступні в одному інтерфейсі. Для вітчизняних банків це означає як посилення конкуренції за клієнтські дані та відносини, так і нові можливості для монетизації через API-партнерства. Рекомендованими заходами для регулятора є пришвидшення авторизації, стандартизація API-специфікацій і методичне супроводження банків у питаннях управління згодою клієнтів.

Штучний інтелект є другим за значущістю стратегічним вектором. За даними Української асоціації фінтех та інноваційних компаній (UAFIC), 93% вітчизняних фінтех-компаній вже впровадили або планують впровадження ШІ як ключового напрямку розвитку [61]. Поточні кейси в Україні зосереджені переважно в антифрод-системах та кредитному скорингу. Водночас серед банків вже є і більш просунуті приклади. Зокрема АТ «ПУМБ» у грудні 2025 року застосував AI для персоналізованого адвент-календаря з 20 млн індивідуальних пропозицій для клієнтів, а у січні 2026-го – першим на ринку запровадив AI-сканування реквізитів рахунків через камеру смартфона [62]. Sense SuperApp реалізує алгоритм щоденних персоналізованих фінансових пропозицій на основі аналізу транзакційної

поведінки кожного клієнта. Серед пріоритетних рекомендацій щодо розширення застосування ШІ в мобільному банкінгу варто виділити:

- впровадження NLP-чат-ботів, здатних вирішувати складні клієнтські запити без участі оператора;
- розробку предиктивних фінансових менеджерів, що на основі аналізу патернів витрат формують персональні рекомендації з оптимізації бюджету;
- динамічне ціноутворення кредитних продуктів залежно від поточного фінансового стану клієнта;
- AI-моніторинг кіберзагроз у режимі реального часу з автоматичним блокуванням підозрілих операцій.

Цифрова валюта центрального банку (CBDC), або е-гривня, є третім стратегічним пріоритетом. Закон «Про платіжні послуги» закріпив за е-гривнею статус законного платіжного засобу. Пілотний проєкт реалізується АТ «Таскомбанк» у партнерстві з компаніями Bitt та Stellar Development Foundation за підтримки Міністерства цифрової трансформації. Мобільний банкінг є природним і, за всією логікою, основним каналом обігу е-гривні. Через застосунки відкриватимуться цифрові гаманці, здійснюватиметься конвертація між традиційними гривнями та їх цифровим еквівалентом, а також реалізовуватимуться P2P-перекази. Перспективним напрямом є також інтеграція е-гривні в систему державних виплат (G2P), зарплати, соціальні допомоги та компенсації ВПО можуть нараховуватися безпосередньо на цифровий гаманець у застосунку, скорочуючи операційні витрати держави та виключаючи посередницькі ланки.

Питання кібербезпеки є дуже важливим для вітчизняного мобільного банкінгу. У 2024 році кількість кібератак на Україну зросла на 70%, і більш ніж половина виявлених фішингових сайтів фінансової тематики мала підтверджене іноземне походження, тобто кіберзлочинність є інструментом гібридної агресії. У відповідь банки збільшили витрати на кіберзахист на 35%, а НБУ спільно з Держспецзв'язку розгорнули масштабну просвітницьку кампанію «#КібербезпекаФінансів», яка охопила понад 80 партнерів. Конкретними рекомендаціями для банків є:

- перехід від SMS OTP до FIDO2/WebAuthn для підтвердження операцій;
- впровадження zero-trust архітектури, за якою жодна дія всередині системи не вважається довіреною до верифікації;
- регулярне проведення незалежних пентестів мобільних застосунків і API-шлюзів.

Для регулятора – уніфікація стандартів інцидент-менеджменту та обов’язкова публічна звітність банків про кількість і наслідки кіберінцидентів.

Євроінтеграція є не лише зовнішнім вимогою, але і стратегічною можливістю для вітчизняного мобільного банкінгу. Гармонізація законодавства з Директивою PSD3 (розробляється в ЄС) та Регламентом FIDA щодо доступу до фінансових даних відкриє для українських фінтех-компаній та банків можливість входити на ринки країн ЄС як повноцінні учасники платіжного простору. Попередня оцінка системи BankID НБУ на відповідність вимогам eIDAS 2 (2024) засвідчила її технічну готовність. Для мільйонів українців, що перебувають за кордоном, це означає перспективу повноцінного дистанційного обслуговування через вітчизняні застосунки без необхідності відкривати рахунки в іноземних банках. Паралельно monobank вже тестує вихід на польський ринок, формуючи прецедент міжнародної експансії вітчизняного необанку.

Проведений аналіз дозволяє зробити висновок, сучасний етап розвитку мобільного банкінгу в Україні характеризується переходом від базової цифровізації до моделі інтелектуальних фінансових платформ. Наявність мобільного застосунку вже не забезпечує конкурентної переваги, тому ключового значення набувають персоналізація сервісів, інтегрованість та інноваційність продуктів. Найперспективнішими напрямками вдосконалення виступають Open Banking, штучний інтелект, е-гривня, кібербезпека, фінансова інклюзія та євроінтеграція. Їх реалізація сприятиме підвищенню ефективності банківської системи, розширенню доступу до послуг і зміцненню довіри клієнтів.

ВИСНОВКИ

Мобільний банкінг є сучасною формою дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує клієнтам можливість користуватися фінансовими послугами за допомогою мобільних пристроїв та мережі Інтернет. Його розвиток безпосередньо пов'язаний із цифровізацією банківської сфери та зростанням використання мобільних технологій у повсякденному житті. Проведений аналіз наукових підходів до визначення поняття мобільного банкінгу свідчить про відсутність єдиного трактування, проте більшість дослідників розглядають його як різновид дистанційного банківського обслуговування, що реалізується через мобільні застосунки. Разом з тим, мобільний банкінг поєднує у собі технологічну основу, функціональні можливості здійснення фінансових операцій та інструменти управління особистими фінансами.

Класифікація мобільного банкінгу дозволяє виділити кілька основних технологічних форм його реалізації, які сформувалися у процесі розвитку цифрових банківських послуг. До них належать SMS-банкінг, Java- застосунки, браузерний мобільний банкінг, мобільні застосунки та чат-боти у месенджерах, кожен із яких має свої технічні особливості та функціональні можливості. Історично першими формами мобільного банкінгу були SMS-сервіси та Java-застосунки, однак із розвитком смартфонів їх значення поступово зменшилося. Сучасний етап розвитку мобільного банкінгу характеризується активним використанням мобільних застосунків і цифрових комунікаційних інструментів, зокрема чат-ботів у месенджерах. Такі технології забезпечують швидкий доступ до фінансових послуг, підвищують зручність взаємодії клієнтів із банками та сприяють оптимізації процесів банківського обслуговування.

Мобільний банкінг відіграє важливу роль у розвитку сучасної банківської системи та забезпеченні фінансової інклюзії населення. Його використання сприяє підвищенню доступності банківських послуг, дозволяючи клієнтам здійснювати фінансові операції у будь-який час та незалежно від місця перебування. Для банків

мобільний банкінг виступає ефективним інструментом оптимізації діяльності, зниження операційних витрат та підвищення конкурентоспроможності на фінансовому ринку. Крім того, поширення мобільних фінансових сервісів сприяє залученню ширших верств населення до фінансової системи, підвищенню рівня фінансової грамотності та розвитку безготівкових розрахунків.

Аналіз кращих світових практик мобільного банкінгу свідчить про стрімкий розвиток цифрових фінансових сервісів у результаті поширення мобільних технологій та мобільного Інтернету. Провідні міжнародні банки активно впроваджують інноваційні мобільні застосунки, які поєднують широкий спектр фінансових послуг, інструменти управління фінансами та персоналізовані сервіси для клієнтів. Світові лідери мобільного банкінгу приділяють особливу увагу зручності користувацького інтерфейсу, швидкості проведення операцій, високому рівню безпеки та інтеграції додаткових фінансових функцій. Важливими тенденціями розвитку мобільного банкінгу є персоналізація банківських послуг, використання аналітичних інструментів для управління фінансами та розширення можливостей мобільних застосунків.

Генеza мобільного банкінгу в Україні свідчить про послідовну трансформацію банківського сектору від базових дистанційних сервісів до сучасних цифрових екосистем. Визначальну роль у цьому процесі відіграли розвиток телекомунікаційної інфраструктури, поширення смартфонів та зростання цифрової грамотності населення. Лідером інновацій тривалий час залишався АТ «Приватбанк», який заклав підґрунтя для подальшого розвитку ринку. Наступним етапом стало формування необанків, що посилило конкуренцію та підвищило якість фінансових послуг. У сучасних умовах мобільний банкінг перетворився на стратегічно важливий інструмент економічної стійкості держави.

Сучасний стан мобільного банкінгу в Україні характеризується високими темпами цифровізації та стійким зростанням попиту на дистанційні фінансові послуги. Мобільні застосунки стали для більшості населення основним каналом здійснення платежів, переказів і взаємодії з банками. Позитивну динаміку розвитку забезпечують технологічні інновації, конкуренція між банками та підтримка з боку

державного регулювання. Водночас подальший розвиток стримують кіберзагрози, цифрова нерівність населення та залежність сервісів від енергетичної й телекомунікаційної інфраструктури. Отже, мобільний банкінг в Україні перетворився на важливий елемент фінансової стабільності та економічної адаптації країни.

Мобільний банкінг став одним із ключових чинників підвищення ефективності функціонування банківської системи України. Його розвиток сприяв скороченню операційних витрат, зростанню комісійних доходів та підвищенню прибутковості банківських установ. Завдяки цифровим каналам банки змогли забезпечити безперервність обслуговування клієнтів навіть в умовах воєнного стану та масштабних міграційних процесів. Важливим результатом стало також розширення фінансової інклюзії населення та зміцнення конкурентного середовища на ринку банківських послуг. З огляду на наведене, мобільний банкінг перетворився на стратегічний інструмент стійкості та модернізації банківської системи України.

Мобільний банкінг в Україні вступив у нову фазу розвитку, де основним критерієм конкурентоспроможності стає не сам факт цифрової присутності банку, а якість клієнтського досвіду та рівень технологічної зрілості сервісів. Подальша трансформація ринку пов'язана з упровадженням відкритого банкінгу, що змінює архітектуру фінансового сектору та створює нові можливості для банків і фінтех-компаній. Значний потенціал має використання штучного інтелекту для персоналізації продуктів, автоматизації обслуговування та посилення антифрод-захисту. Перспективним напрямом є також е-гривня, мобільні застосунки можуть стати основним каналом її використання у платежах, державних виплатах і цифрових гаманцях. Водночас критично важливим залишається зміцнення кібербезпеки, оскільки зростання цифровізації супроводжується посиленням зовнішніх і внутрішніх ризиків. У підсумку майбутній розвиток мобільного банкінгу в Україні визначатиметься поєднанням інновацій, безпеки, інклюзивності та міжнародної конкурентоспроможності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гаркуша Ю. О., Раков А. Г. Розвиток дистанційного банківського обслуговування у сучасних умовах. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2024. № 10. С. 56-61.
2. Аврамчук Л. А., Павілоніс О. С. Дистанційне банківське обслуговування клієнтів в сучасних умов. *Logos*. 2024. № 1. С. 29-33.
3. Грудзевич У. Я., Єрмоленко В. А. Аналіз та перспективи розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків України в умовах воєнного стану. *Фінансовий простір*. 2025. № 2. С. 33-42.
4. Галушко Ю., Фокіна Ю. Онлайн-банкінг в Україні: від викликів до можливостей. *Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку*. 2025. №2(17). С. 58-71.
5. Король, М. М., Лапа І. В., Фізеші Й. Й. Аналіз трансформації банківських послуг з використанням системи дистанційного обслуговування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2023. № 48. С. 46-51.
6. Кононова І. В., Баранов А. І., Маргарян М. Л. Стан та перспективи розвитку мобільного банкінгу в умовах цифрової економіки. *Економіка та суспільство*. 2025. № 77. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-77-7> (Дата звернення 01.03.2026).
7. Tkachyk L., Irshak O., Synenko V., Demchyshak N., Rubakha M. Assessing the development of mobile banking in the context of digital transformation of the banking business in Ukraine. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*. 2025. № 4 (63). С. 25-45.
8. Дем'яненко, І. В., Погукаєва А. А. Дистанційне обслуговування клієнтів банку – суть та напрямки розвитку. *Ефективна економіка*. 2023. № 1. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/45695> (Дата звернення 01.03.2026).
9. Болотіна Є., Панасенко А., Пішеніна Т. Цифрові технології банківської сфери: особливості розвитку, перспективи та загрози. *Здобутки економіки:*

<https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/134> (Дата звернення 01.03.2026).

10. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024. № 84(1). С. 305-310.
11. Веселий І. О. Аналіз цифровізації роздрібного сегменту української банківської системи. *Наукові праці ДонНТУ*. 2023. № 2(28). С. 76-83.
12. Георгіца В.О. Вплив цифрових технологій на маркетингову ефективність у банківському секторі: інтегрована методика оцінки. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. 2025. № 4. С. 37-48.
13. Павлюченко Д. М. Вплив діджиталізації на конкурентоспроможність банківського сектору. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. № 5. С. 763-775.
14. Гутарева Ю. В., Максимичева І. М. Міжнародний маркетинг банківських послуг: виклики та можливості глобальної експансії. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. 2024. № 3 (29). С. 117-123.
15. Непочатенко О. А., Пташник С. А., Шеїн В. В. Цифрова модель банківського обслуговування. *Економічний простір*. 2025. № 197. С. 93-99.
16. Даас Т. І., Ткачук М. В. Аналіз сучасного стану і перспектив розвитку у галузі розробки та супроводу систем інтернет-банкінгу. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2024. №. 62. С. 6-18.
17. Medvid A., Dmitrishyn D. Digital banking in the financial services market of Ukraine. *Visnyk of Sumy State University. Economy Series*. 2024. № 2. С. 18-27.
18. Кретов Д. Ю. Перспективи та пріоритетні напрямки банківського обслуговування на основі цифрової трансформації фінансових технологій. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2025. № 5. С. 96-103.
19. Ключка О.В., Богріновцева Л.М., Федорчук Н.М. Особливості використання сучасних банківських продуктів та технологій в діяльності банків як суб'єктів фінансового ринку. *Актуальні проблеми економіки*. 2023. № 12(270). С. 86-97
20. Хуторна, М., Костогриз, В. Ефективність діяльності банків в умовах цифровізації. *Socio-Economic Relations in the Digital Society*. 2020. 2 (38). С. 27-34.

21. Ключка О., Глінський Д. Вплив цифровізації на ефективність банківської діяльності. *Actual problems of economics*. 2024. № 1, № 273. Р. 128-134.
22. Шаренко Р. А. 2025. Вплив цифровізації на операційну ефективність банків. *Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері: збірник матеріалів X Всеукраїнської наукової студентської конференції*. (м. Вінниця, 11 квітня 2025 р.) / ред. кол. Г. П. Лукаш, О. М. Анісімова та ін. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2025. С. 80-82.
23. Козій, Н., Підсосонна, Я., Резнік, В. Характеристика сучасних діджитал інструментів банку, як складової інформаційних технологій банківського бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2025. №34. С. 96-101.
24. Verheliuk Y., Hantsiak M., Fomov D. Digital transformation of the banking system: global guidelines for Ukraine. *Finance of Ukraine*. 2025. №3. Р. 45-57.
25. Болдуєва О., Горбунова А., Кусакова Ю. Цифрова трансформація платіжних систем і роль банків у глобалізації фінансової інфраструктури. *Економіка та суспільство*. 2024. № 69. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-59> (Дата звернення 01.03.2026).
26. Владика Ю.П. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-21>
27. The Mobile Economy 2024. URL: <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-economy/wp-content/uploads/2024/02/260224-The-Mobile-Economy-2024.pdf> (Дата звернення 01.04.2026).
28. The Mobile Economy 2025. URL: <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-economy/wp-content/uploads/2025/04/030325-The-Mobile-Economy-2025.pdf> (Дата звернення 01.04.2026).
29. The Mobile Economy 2026. URL: <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-economy/wp-content/uploads/2026/02/The-Mobile-Economy-2026.pdf> (Дата звернення 01.04.2026).

30. Best Mobile Banking Apps of 2026. URL:
<https://www.forbes.com/advisor/banking/best-mobile-banking-apps/> (Дата звернення 01.04.2026).
31. Citi Mobile. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.citi.citimobile> (дата звернення 10.04.2026).
32. Step Next Gen Banking. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.step.step> (Дата звернення 10.04.2026).
33. Citizens Bank Mobile Banking. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.citizensbank.androidapp> (Дата звернення 10.04.2026).
34. Wells Fargo Mobile. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wf.wellsfargomobile> (Дата звернення 10.04.2026).
35. Ally: Bank, Auto & Invest. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ally.MobileBanking> (Дата звернення 10.04.2026).
36. SoFi: Bank, Invest & Crypto. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sofi.mobile> (Дата звернення 10.04.2026).
37. Chase Mobile. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.chase.sig.android> (Дата звернення 10.04.2026).
38. Capital One Mobile. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.konylabs.capitalone> (Дата звернення 10.04.2026).
39. Axos All-In-One Mobile Banking. URL:
<https://play.google.com/store/apps/details?Id=com.axos.udb> (Дата звернення 10.04.2026).

40. U.S. Bank Mobile Banking. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.usbank.mobilebanking> (Дата звернення 10.04.2026).
41. 1993 – рік, коли в Україну прийшов мобільний зв'язок. URL: https://24tv.ua/1993_rik_koli_v_ukrayinu_priyshov_mobilniy_zvyazok_n710440 (Дата звернення 20.04.2026).
42. Велика історія українських мобільних операторів: Київстар. URL: <https://youstas.com/stories/velyka-istoriya-ukrayinskyh-mobilnyh-operatoriv-kyivstar/> (Дата звернення 20.04.2026).
43. АС&М: Кількість абонентів мобільного зв'язку в Україні в грудні 2007 р. зросла на 1,5% - до 55,596 млн людей. URL: https://www.rbc.ua/ukr/news/ac_m_chislo_abonentov_mobilnoy_svyazi_v_ukraine_v_dekabre_2007_g_vyroslo_na_1_5_do_55_596 mln_chelovek_1201003052 (Дата звернення 20.04.2026).
44. Як інтернет поступово з'являвся в Україні та змінив нас. URL: <https://suspilne.media/17665-ak-internet-postupovo-zavlavsa-v-ukraini-ta-zminiv-nas/> (Дата звернення 20.04.2026).
45. Features of Ukrainian Digital Banks. URL: <https://sb-sb.com/publications/features-of-ukrainian-digital-banks/> (Дата звернення 20.04.2026).
46. Як інтернет, мобільний зв'язок та онлайн-банкінг підкорили українців. URL: <https://nashkiev.ua/technology/tehnologichna-ekspansiya-yak-internet-mobilnii-zvyazok-ta-onlain-banking-pidkorili-ukraintsiv> (Дата звернення 20.04.2026).
47. В Україні офіційно запрацював перший банк без відділень. URL: <https://agropolit.com/news/6563-v-ukrayini-ofitsiyno-zapustivsya-pershiy-bank-bez-viddilen> (Дата звернення 20.04.2026).
48. Історія monobank – першого в Україні банку без відділень. URL: <https://new.finance.ua/ua/30-rokiv-nezalezhnosti/monobank> (Дата звернення 20.04.2026).
49. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (Дата звернення 20.04.2026).

50. Таскомбанк та фінтех компанія Bitt запускають пілотний проєкт електронних грошей на блокчейні Stellar. URL: <https://tascombank.ua/news/61ba051ac37aaf0012eab3b1> (Дата звернення 20.04.2026).

51. Дослідження Mastercard: 51% українців готові користуватися виключно цифровим банкінгом. URL: <https://lnk.ua/ZmN5FFu7C> (Дата звернення 20.04.2026).

52. Операції з платіжними картками у 2025 році: більшість – безготівкові. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/operatsiyi-z-platijnimi-kartkami-u-2025-rotsi-bilshist-bezgotivkovi> (Дата звернення 20.04.2026).

53. Українці стали платити рідше, але більшими сумами. Як війна змінила ринок цифрових розрахунків. URL: <https://news.rbc.ua/rus/business/ukrayintsi-stali-platiti-ridshe-ale-bilshimi-1776765174.html> (Дата звернення 20.04.2026).

54. Система BankID НБУ у 2025 році: зростає попит та довіра користувачів. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/sistema-bankid-nbu-u-2025-rotsi-zrostaye-popit-ta-dovira-koristuvachiv> (Дата звернення 20.04.2026).

55. Шушкова Ю., Назаркевич І., Білас Д. Аналіз основних тенденцій розвитку ринку платіжних карток в Україні. *Фінансовий простір*. 2025. № 3(57). DOI: [https://doi.org/10.30970/fp.3\(57\).2025.8599100](https://doi.org/10.30970/fp.3(57).2025.8599100) (Дата звернення 20.04.2026).

56. КібербезпекаФінансів. URL: <https://promo.bank.gov.ua/payment-security/> (Дата звернення 20.04.2026).

57. Огляд банківського сектору: лютий 2025, серпень 2025, листопад 2025. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2025-02.pdf (Дата звернення 20.04.2026).

58. Наглядова статистика НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist> (Дата звернення 20.04.2026).

59. Про схвалення Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України: рішення Правління НБУ від 05 липня 2024 року № 240-рш. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_05072024_240-rsh (Дата звернення 20.04.2026).

60. ПУМБ став першим банком, авторизованим НБУ на надання нефінансових платіжних послуг в межах Open Banking. URL: https://about.pumb.ua/presscenter/narodnyy_bankir/item/7991-pumb-stav-pershim-bankom-avtorizovanim-nbu-na-nada (Дата звернення 20.04.2026).

61. ШІ вже всюди: як український бізнес інтегрує технологію. URL: <https://thepage.ua/ua/news/shi-v-ukrayini-2026-93percent-kompanij-vprovadili-tehnologiyu-ale-naselennya-vidstaye> (Дата звернення 20.04.2026).

62. ПУМБ – лідерство в інноваціях і рейтингах: які фічі банк реалізував першим в Україні. URL: <https://ain.ua/2026/04/06/pumb-mobilnyy-zastosunok-fichi-ai-rishennya/> (Дата звернення 20.04.2026).

63. Примостка Л.О., Краснова І.В., Лавренюк В.В., Сембієва Л.М. та ін. Фінансовий бізнес: інновації, фінтех, регулювання: міжнародна колективна монографія / за заг ред д.е.н., проф. Примостки Л.О. Київ : КНЕУ, 2022. 375 с.

64. Примостка Л. О. Фінансова інклюзія в системі розбудови фінансового простору в Україні. *Фінансовий простір України в умовах глобалізаційних і деглобалізаційних трансформацій* : монографія / за наук. ред. д-ра екон. наук, професора, заслуженого діяча науки і техніки України С. В. Онишко. Ірпінь : Державний податковий ун-т, 2023. С. 106-125.

ДОДАТКИ

Додаток А

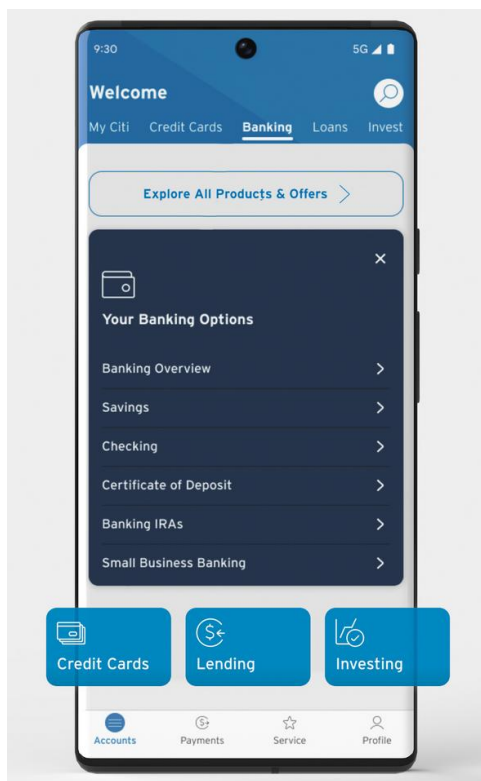
Рекомендовані напрями вдосконалення мобільного банкінгу в Україні

Напрям	Суб'єкт	Конкретні заходи	Очікуваний ефект
Open Banking	НБУ, банки, фінтех-компанії	Масштабування API-авторизацій після першого прецеденту ПУМБ (березень 2026); створення HUB-оператора; стандартизація специфікацій	Формування фінансових маркетплейсів; зростання конкуренції; персоналізовані агрегатори рахунків
Штучний інтелект	Банки, фінтех-компанії	AI-скоринг; предиктивна аналітика транзакцій; ШІ-чат-боти з NLP; AI-сканування реквізитів	Скорочення часу прийняття кредитних рішень; зниження NPL; підвищення клієнтського досвіду
Е-гривня (CBDC)	НБУ, АТ «Таскомбанк», МЦТ	Інтеграція е-гривні в мобільні застосунки; запуск офлайн-гаманців; виплати держдопомоги через CBDC	Нова платіжна інфраструктура; спрощення G2P-виплат; зниження транзакційних витрат
Кібербезпека	НБУ, Держспецзв'язку, банки	Zero-trust архітектура; FIDO2/WebAuthn замість SMS OTP; незалежні пентести; уніфікований стандарт інцидент-менеджменту	Скорочення успішних кібератак; підвищення довіри клієнтів; відповідність стандартам ЄС
Фінансова інклюзія	НБУ, банки, МЦТ	Голосовий банкінг; адаптація під European Accessibility Act; банки фінансової інклюзії; цифрові консультанти	Охоплення 100% дорослого населення; доступ ВПО та осіб з інвалідністю до фінансових послуг
Євроінтеграція	НБУ, Мінцифри, банки	Гармонізація з PSD3 та FIDA; визнання BankID в ЄС; підтримка крос-кордонних платежів для українців за кордоном	Вихід вітчизняних необанків на ринки ЄС; спільний платіжний простір

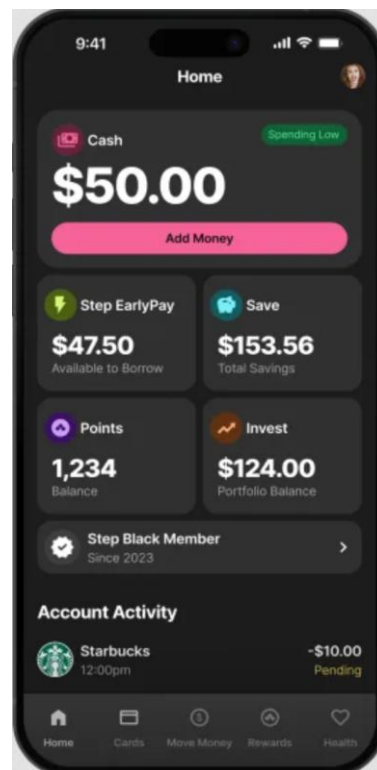
Джерело: сформовано автором

Інтерфейс кращих мобільних банківських застосунків світу
за рейтингом Forbes в 2026 році

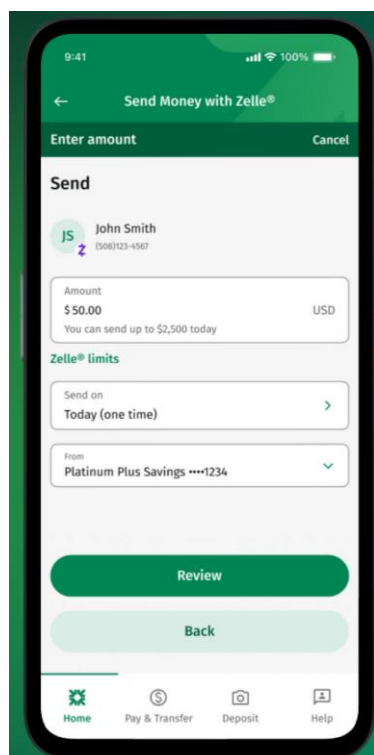
Citi Mobile [31]



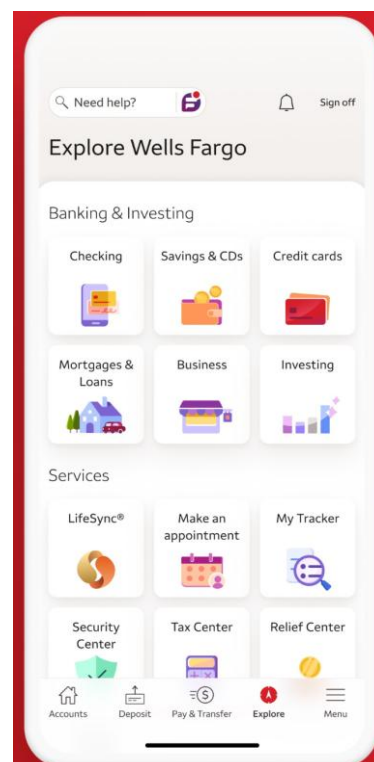
Step Next Gen Banking [32]



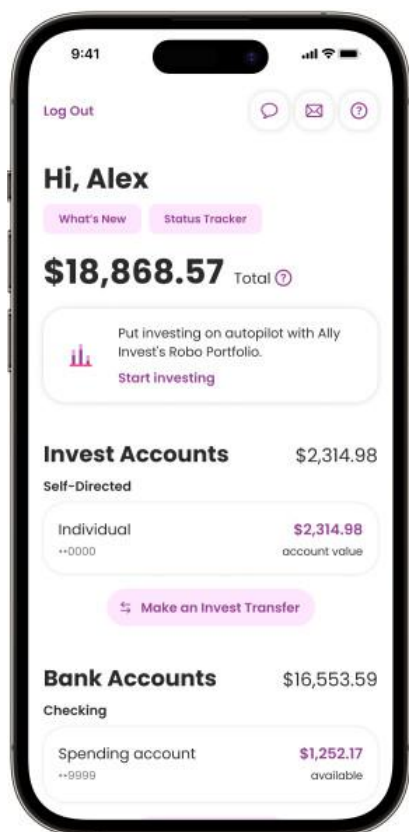
Citizens Bank Mobile Banking [33]



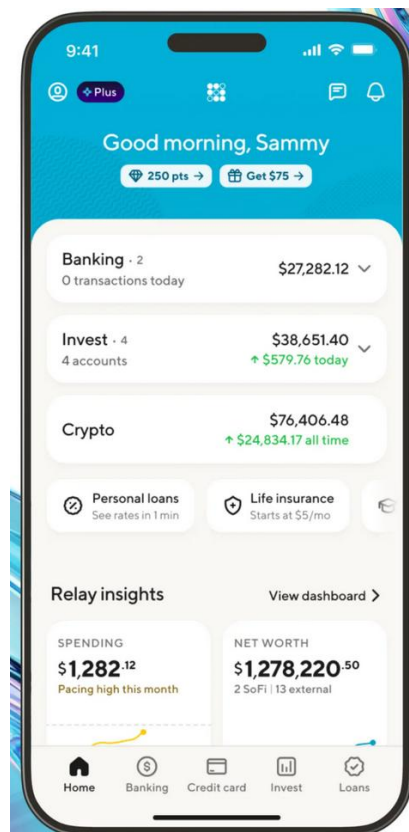
Wells Fargo Mobile [34]



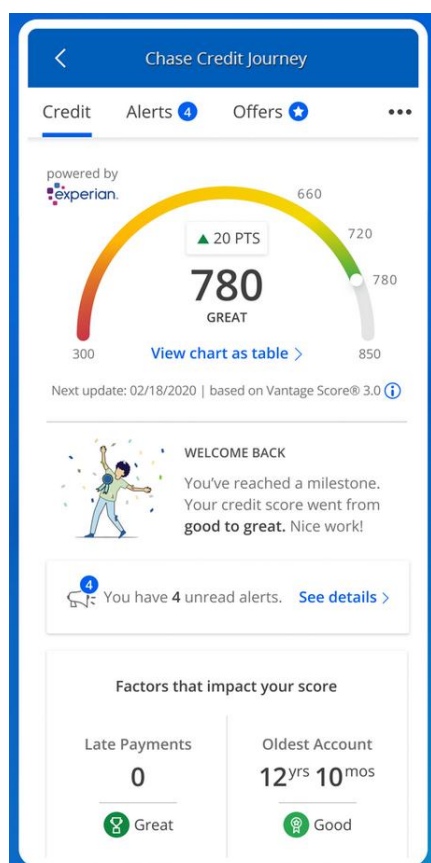
Ally: Bank, Auto & Invest [35]



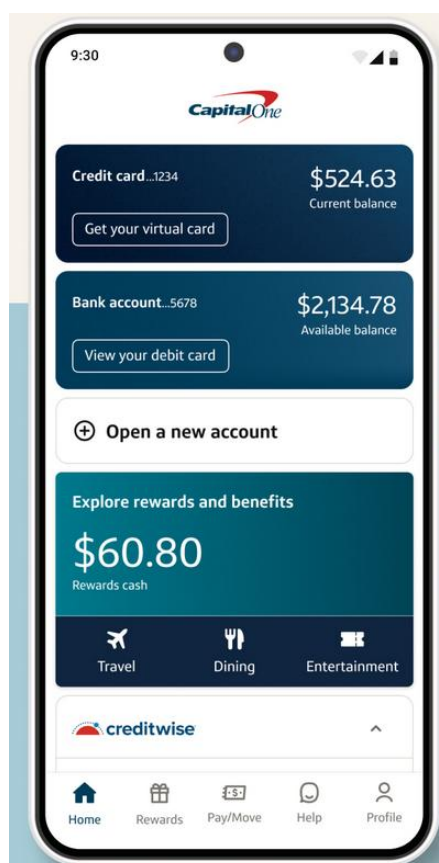
SoFi: Bank, Invest & Crypto [36]



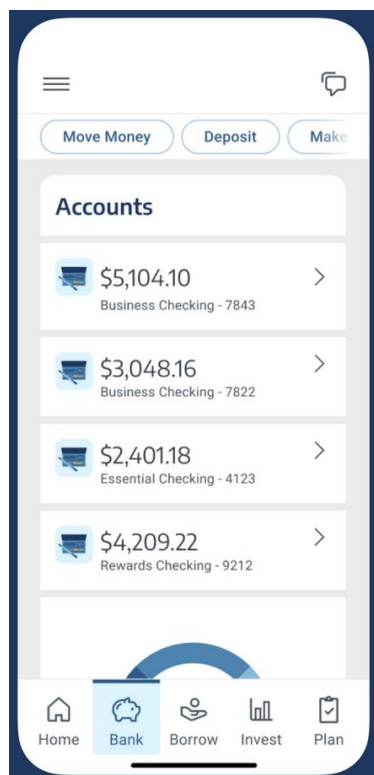
Chase Mobile [37]



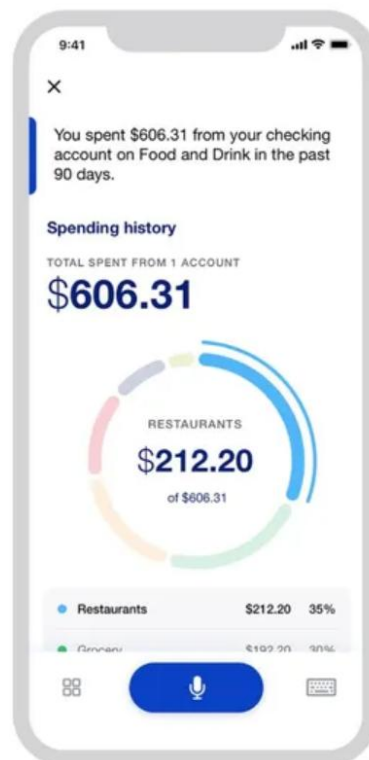
Capital One Mobile [38]



Axos All-In-One Mobile Banking [39]

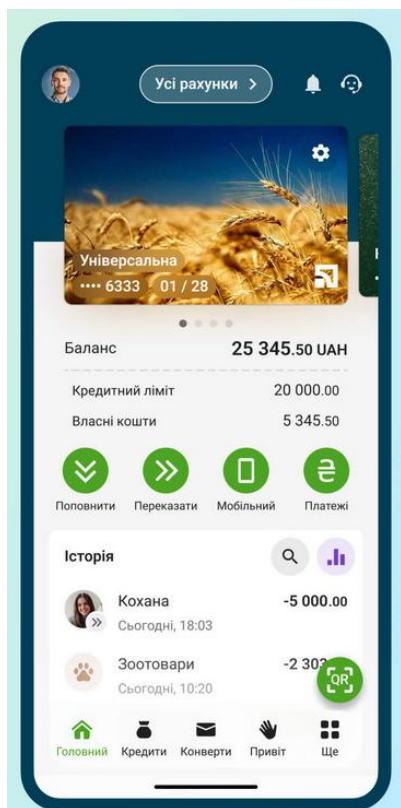


U.S. Bank Mobile Banking [40]

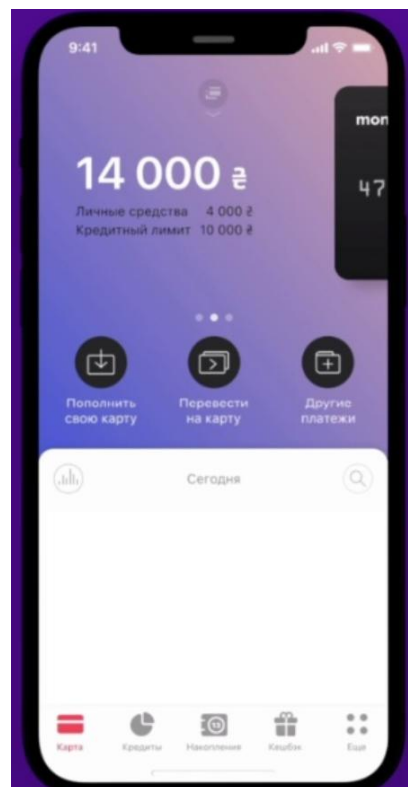


Інтерфейс мобільних банківських застосунків окремих вітчизняних банків

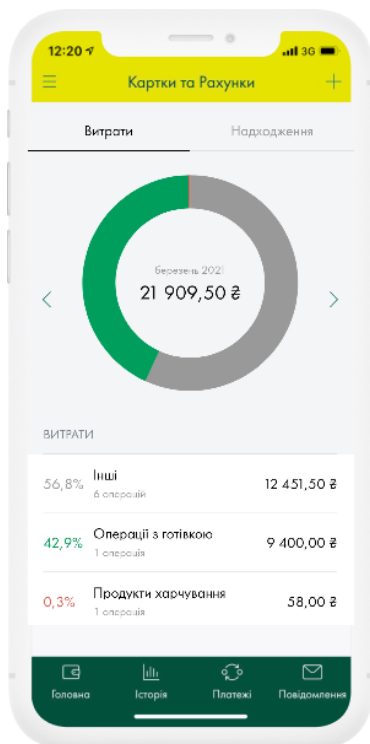
Приват24



monobank



Ощад



MyRaif

