

**Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
Економічний факультет
Кафедра фінансів і кредиту**

**Ефективність систем дистанційного банківського
обслуговування клієнтів в сучасних умовах**

**Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:

здобувачка другого курсу, групи 272-1М
денної форми навчання
спеціальність 072 Фінанси, банківська справа,
страхування та фондовий ринок
Мудрій Ірина Йосипівна_____

Керівник:

доцент Олексин Артур Григорович_____

До захисту допущено:

протокол засідання кафедри № 6 від «02» грудня 2025 р.

В.о. зав. кафедри фінансів і кредиту

_____ доц. Бак Н.А.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ.....	7
1.1. Поняття та суть дистанційного банківського обслуговування	7
1.2. Види дистанційного обслуговування клієнтів банків	10
1.3. Еволюція та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні.....	14
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	22
2.1. Характеристика сучасного стану банківського обслуговування клієнтів	22
2.2. Аналіз дистанційного обслуговування клієнтів банків з використанням платіжних інструментів	32
2.3. Аналіз сучасних провідних продуктів дистанційного банківського обслуговування клієнтів	42
Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ	51
3.1. Проблеми та виклики розвитку дистанційного банківського обслуговування.....	51
3.2. Перспективи вдосконалення цифрових послуг у банківській системі України.....	54
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку фінансового ринку України дистанційне банківське обслуговування клієнтів стає одним із ключових інструментів підвищення ефективності банківських послуг. Мобільні додатки, інтернет-банкінг та інші цифрові канали дозволяють значно зменшити трансакційні витрати, прискорити проведення операцій і розширити доступ клієнтів до фінансових сервісів незалежно від їхнього місця проживання.

Ефективність систем дистанційного обслуговування визначається не лише технологічними характеристиками банківських платформ, але й рівнем безпеки, надійності, користувацького досвіду, а також здатністю банків адаптуватися до змін у поведінці клієнтів і викликів зовнішнього середовища. Особливо актуальним це стає в умовах економічної нестабільності, військових ризиків та загального прискорення цифровізації фінансової сфери, коли швидкість, доступність і безпека банківських послуг стають критичними чинниками конкурентоспроможності установ.

У цьому контексті дослідження ефективності систем дистанційного обслуговування клієнтів дозволяє оцінити рівень впровадження інновацій, виявити ключові переваги та недоліки існуючих рішень, а також визначити напрями подальшого вдосконалення цифрових послуг для забезпечення стійкого розвитку банківської системи України.

Дистанційне банківське обслуговування клієнтів досліджували такі науковці: Дзюблюк О., Голюк В.Я., Драпалюк Т.А., Данцев С. С., Дубина М. В., Шеремет О. М., Жаворонок А.В., Житар М. О., Зелінська В. С. та інші.

Мета роботи полягає у комплексному дослідженні ефективності систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні, оцінці їхніх технологічних, організаційних та користувацьких характеристик, а також визначенні основних переваг, проблем і перспектив вдосконалення цифрових банківських сервісів у сучасних умовах.

Завдання дослідження полягають у наступному:

1. Проаналізувати сучасний стан розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні та його роль у підвищенні ефективності банківських послуг.

2. Визначити основні фактори, що впливають на ефективність систем дистанційного банкінгу.

3. Проаналізувати стан дистанційного банківського обслуговування клієнтів за 2020 – 2024 роки.

4. Оцінити рівень розвитку цифрових сервісів провідних українських банків з точки зору користувацької бази, функціоналу та якості обслуговування.

5. Дослідити проблеми та виклики, що стримують розвиток дистанційного банківського обслуговування, включно з кібербезпекою, технічними обмеженнями, цифровою грамотністю користувачів та регуляторними аспектами.

6. Проаналізувати перспективи вдосконалення цифрових банківських послуг, включно з впровадженням інноваційних технологій, підвищенням безпеки, інтеграцією з державними та фінансовими платформами, а також заходами щодо підвищення цифрової грамотності населення.

7. Сформулювати рекомендації щодо підвищення ефективності систем дистанційного банківського обслуговування в Україні та підвищення рівня задоволеності клієнтів цифровими сервісами.

Об'єктом дослідження – системи дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні та їхній вплив на ефективність банківських послуг.

Предмет дослідження – аспекти функціонування систем дистанційного банкінгу, їх ефективність, проблеми впровадження та перспективи вдосконалення цифрових банківських сервісів.

У процесі написання кваліфікаційної роботи використано різноманітні методи дослідження, які дозволяють комплексно оцінити ефективність систем дистанційного банківського обслуговування. Серед них застосовувалися

теоретичні методи, включно з аналізом наукової літератури, законодавчих та нормативних актів, спеціалізованих джерел і публікацій, що висвітлюють розвиток цифрового банкінгу та сучасні тенденції фінансових технологій. Для обробки та інтерпретації даних використовувалися аналітичні та статистичні методи, що дозволили оцінити динаміку користувацької бази банків, обсяги трансакцій, рівень розвитку онлайн-сервісів і порівняти показники провідних українських банків. Крім того, застосовувалися синтетичні та узагальнюючі методи, що дозволили сформулювати висновки щодо перспектив вдосконалення систем дистанційного банкінгу, а також виробити практичні рекомендації щодо підвищення їх ефективності та доступності для користувачів.

Інформаційною базою дослідження є нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність банківської системи та цифрові фінансові послуги, статистичні дані Національного банку України, звіти провідних українських банків, а також аналітичні матеріали спеціалізованих видань і наукових публікацій у сфері фінансових технологій та дистанційного банкінгу.

Наукова новизна роботи полягає у комплексному дослідженні ефективності систем дистанційного банківського обслуговування в Україні з урахуванням сучасних технологічних, організаційних та користувацьких аспектів. У роботі здійснено інтегрований аналіз розвитку цифрових банківських сервісів на прикладі провідних українських банків, зокрема ПриватБанку та Монобанк, що дозволяє оцінити їх ефективність як з точки зору користувацької бази та обсягів трансакцій, так і з позицій безпеки, надійності та якості обслуговування. Дослідження пропонує новий підхід до оцінки перспектив вдосконалення дистанційного банкінгу, поєднуючи аналіз інноваційних технологій, інтеграцію з державними та фінансовими платформами, поліпшення користувацького досвіду та заходи з підвищення цифрової грамотності населення.

Практична цінність дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів для підвищення ефективності систем дистанційного банківського обслуговування в Україні. Рекомендації, сформульовані у роботі,

можуть бути застосовані банківськими установами для оптимізації цифрових сервісів, покращення користувацького досвіду, підвищення безпеки та надійності онлайн-операцій, а також для розширення клієнтської бази через більш доступні та зручні сервіси.

Структура роботи визначена логікою дослідження та включає вступ, основні розділи, висновки, список використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 67 сторінок комп'ютерного тексту, у тому числі 5 таблиць, 15 рисунків, список використаних джерел з 57 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

1.1. Поняття та суть дистанційного банківського обслуговування

Дистанційне банківське обслуговування та цифровий банкінг у сучасних умовах стають ключовими інструментами трансформації фінансового сектору. Поширення інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу зумовлено технологічним прогресом, підвищенням конкуренції на ринку банківських послуг та зміною очікувань клієнтів щодо зручності, швидкості та економії ресурсів. Науковці також підкреслюють актуальність чіткого визначення правового та теоретичного змісту понять «інтернет-банкінг» та «дистанційне обслуговування», що сприяло б більш ефективному впровадженню сервісів і зменшенню юридичних та операційних ризиків

Дослідження Черепа О. та Хмельковської Т. [42] присвячене оцінці розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні. Автори відзначають, що ключовими інструментами цього процесу стали інтернет-банкінг та мобільний банкінг, розвиток яких значною мірою зумовлений технологічним прогресом та підвищенням конкуренції на ринку фінансових послуг. Серед основних переваг дистанційного обслуговування автори виділяють зручність користування, швидкість виконання банківських операцій та економію ресурсів як для клієнтів, так і для банківських установ. Водночас існують і певні бар'єри, що обмежують масове впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування: недостатній рівень довіри з боку клієнтів, ризики, пов'язані з безпекою операцій, а також технічні обмеження банківських систем.

І. М. Вядрова та В. С. Єрмолаєва [2] аналізують основні напрями вдосконалення систем дистанційного банківського обслуговування та

підкреслюють, що сучасна банківська діяльність неможлива без якісних інформаційних технологій, розвинених мобільних додатків і зручних цифрових інтерфейсів для клієнтів. Дистанційний банкінг, на думку дослідників, стає ключовим чинником конкурентоспроможності банків, адже дозволяє скоротити витрати, розширити клієнтську базу та підвищити рівень задоволеності споживачів. Водночас розвиток цих послуг в Україні гальмується недосконалістю нормативно-правової бази та низьким рівнем цифрової грамотності клієнтів, що знижує ефективність їхнього впровадження.

М. Tymots [57] розглядає динаміку зростання кількості користувачів онлайн-банкінгу, яка з 2018 року збільшилася майже на 90%. Попри це, Україна суттєво відстає від країн Європейського Союзу за рівнем цифрової інтеграції у фінансовій сфері. Основними перешкодами розвитку дистанційного банкінгу є недостатньо розвинена інфраструктура в регіонах, ризики кібербезпеки та низький рівень довіри населення до електронних сервісів банків.

О. Ткаченко [38] трактує визначення віртуального банку як інноваційної форми фінансової установи, що здійснює обслуговування виключно через цифрові канали. Автор акцентує на таких принципах функціонування, як інноваційність, клієнтоорієнтованість, доступність, ефективність та інтерактивність. Водночас наголошується на наявності значних ризиків – операційних, інформаційних та правових, які стосуються як банків, так і клієнтів.

Т. Латковська та ін. [15] звертають увагу на відсутність єдиного законодавчого визначення понять «інтернет-банкінг» і «дистанційне банківське обслуговування». Науковці наголошують на потребі розроблення чіткої нормативно-правової бази, що дозволить уникнути неоднозначностей у правозастосовній практиці та забезпечить захист прав споживачів фінансових послуг.

Вагомий внесок у розуміння економічної ефективності дистанційного банкінгу зроблено А.Мартиненко, яка пропонує методологічні підходи до комплексної оцінки ефективності віддалених банківських послуг, зокрема через порівняння їх із традиційними формами обслуговування, аналіз транзакційних

витрат і моделі типу «прибуток-ризик» [18]. Результати дослідження доводять, що банки, які активніше впроваджують дистанційні сервіси, мають нижчі адміністративні витрати та демонструють вищу клієнтську активність.

Отже, узагальнюючи бачення різних науковців, можна зробити висновок, що дистанційне банківське обслуговування в Україні розвивається динамічно, проте потребує комплексного вдосконалення. Його ефективність зумовлюється якістю цифрової інфраструктури, технологічними інноваціями, рівнем довіри споживачів і правовою визначеністю. Усі науковці погоджуються, що дистанційний банкінг є стратегічним напрямом розвитку банківського сектору, який забезпечує підвищення конкурентоспроможності, зниження витрат і розширення доступу населення до фінансових послуг.

На основі аналізу наукових праць сучасних українських дослідників можна сформулювати узагальнене визначення поняття дистанційного банківського обслуговування – це сукупність банківських послуг, що надаються клієнтам із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які забезпечують можливість здійснювати фінансові операції без особистого відвідування банківської установи.

Таким чином, суть дистанційного банкінгу полягає у трансформації традиційної моделі обслуговування в електронний формат, де ключовими інструментами виступають інтернет-банкінг, мобільні додатки, платіжні термінали, банкомати, SMS-сервіси та інші цифрові платформи (Вядрова, Єрмолаєва) [1].

За М. Тумотс [57] дистанційне банківське обслуговування є елементом цифрової трансформації фінансової системи, що спрямоване на підвищення доступності банківських продуктів і зручності користування ними. Воно дозволяє клієнтам здійснювати операції в режимі реального часу, а банкам – оптимізувати операційні витрати.

О. Ткаченко [38] розглядає дистанційне банківське обслуговування як основу функціонування віртуального банку, де пріоритетами стають інноваційність, клієнтоорієнтованість і ефективність. На його думку, така форма

обслуговування є проявом нового етапу розвитку фінансових інститутів, які працюють переважно у цифровому середовищі.

Водночас, за Т. Латковською та А. Марущак [15], у правовій площині відсутнє чітке визначення цього поняття, що створює певну невизначеність у практиці банківської діяльності. Науковці пропонують розглядати дистанційне банківське обслуговування як комплекс правовідносин між банком і клієнтом, які реалізуються через електронні канали зв'язку з дотриманням вимог безпеки та конфіденційності.

З економічної точки зору, А. Мартиненко [18] розглядає дистанційне банківське обслуговування як ефективний інструмент оптимізації банківських процесів, що сприяє зниженню адміністративних витрат і підвищенню прибутковості банку за рахунок автоматизації операцій і зменшення ролі фізичних відділень.

Таким чином, дистанційне банківське обслуговування можна визначити як інноваційну форму взаємодії банку та клієнта, яка базується на використанні електронних каналів зв'язку і забезпечує можливість отримання, управління та контролю банківських послуг у режимі реального часу без фізичного контакту з банківською установою, що поєднує технологічну ефективність, клієнтоорієнтованість і безпеку фінансових операцій.

1.2. Види дистанційного обслуговування клієнтів банків

Дистанційне банківське обслуговування – це система надання банківських послуг клієнтам без їх особистої присутності у відділенні банку, за допомогою телекомунікаційних, комп'ютерних та мобільних технологій. Його суть полягає у створенні зручного, безпечного та оперативного каналу взаємодії між банком і клієнтом, що забезпечує цілодобовий доступ до фінансових операцій.

Основними видами дистанційного банківського обслуговування є:

1. Інтернет-банкінг (Internet banking) є найпоширенішою формою дистанційного банківського обслуговування, яка забезпечує клієнтам

можливість здійснювати фінансові операції через веб-браузер, без необхідності відвідування банківського відділення [13]. За допомогою цієї системи користувач може переглядати стан своїх рахунків, оплачувати комунальні послуги, здійснювати перекази коштів між власними чи сторонніми рахунками, формувати електронні виписки, а також відкривати та керувати депозитами. Основною перевагою інтернет-банкінгу є його зручність, адже він забезпечує доступ до банківських послуг з будь-якого місця, де є інтернет-з'єднання, та функціонує у цілодобовому режимі. Водночас цей вид обслуговування має і певні недоліки: ефективність користування ним залежить від стабільності інтернет-з'єднання, а також існують ризики, пов'язані з фішингом, кібератаками та несанкціонованим доступом до персональних даних клієнта.

2. Мобільний банкінг (Mobile banking) є сучасною формою дистанційного банківського обслуговування, що здійснюється через спеціальні мобільні додатки банків [7]. Його функціональні можливості загалом відповідають інтернет-банкінгу, однак мобільний формат надає додаткові переваги, серед яких – push-сповіщення про рух коштів, можливість здійснювати миттєві мобільні платежі через системи Apple Pay чи Google Pay, а також використання геолокаційних сервісів для пошуку банкоматів або відділень. Завдяки зручному інтерфейсу мобільні додатки забезпечують швидкий і безперебійний доступ до рахунків, дозволяючи користувачам оперативно проводити фінансові операції у будь-який момент. До ключових переваг мобільного банкінгу належать миттєвий доступ до фінансової інформації, простота користування та висока швидкість виконання операцій. Водночас його використання має певні ризики – функціонування повністю залежить від справності смартфона, а у випадку втрати пристрою або його зламу злоумисники можуть отримати доступ до конфіденційних даних користувача.

3. Телебанкінг (Telephone banking) є однією з традиційних форм дистанційного банківського обслуговування, що передбачає надання клієнтам банківських послуг за допомогою телефонного зв'язку. Обслуговування може здійснюватися через автоматизовану голосову систему або за участю операторів

кол-центру. За допомогою телебанкінгу клієнти можуть отримувати довідкову інформацію щодо стану рахунків, здійснювати перекази за заздалегідь визначеними шаблонами, а також оперативно блокувати банківські картки у разі їх втрати чи підозри на шахрайські дії. Основною перевагою цього виду обслуговування є те, що він не потребує доступу до інтернету, тому залишається зручним варіантом для користувачів старшого віку або тих, хто не має технічних можливостей користуватися цифровими сервісами. Водночас телебанкінг має і свої обмеження – набір доступних операцій є досить вузьким, а процес ідентифікації клієнта за голосом може супроводжуватися ризиком помилок або несанкціонованого доступу у разі порушення правил безпеки.

4. SMS-банкінг є однією з найпростіших форм дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує клієнтів оперативною інформацією про стан їхніх рахунків шляхом надсилання коротких текстових повідомлень на мобільний телефон [36]. За допомогою цього сервісу користувачі отримують повідомлення про зарахування або списання коштів, можуть контролювати встановлені ліміти на витрати, а в деяких випадках – надсилати короткі команди для блокування картки у разі втрати чи підозрілої активності. Основною перевагою SMS-банкінгу є швидкість інформування та можливість користування без доступу до інтернету, що робить його особливо зручним для клієнтів, які перебувають у місцях із нестабільним покриттям або користуються звичайними мобільними телефонами. Водночас цей формат має обмежений функціонал – він не дозволяє здійснювати складні фінансові операції, а рівень безпеки є нижчим порівняно з іншими цифровими каналами, оскільки повідомлення можуть бути перехоплені або використані зловмисниками у разі втрати телефону.

5. Система «клієнт-банк» або «клієнт-інтернет-банк» є спеціалізованою формою дистанційного банківського обслуговування, орієнтованою переважно на юридичних осіб і корпоративних клієнтів. Її головне призначення полягає у забезпеченні зручного та безпечного управління фінансовими операціями підприємства без необхідності фізичного відвідування банку. За допомогою цієї системи бухгалтер або фінансовий менеджер може вести рахунки підприємства,

формувати й надсилати платіжні доручення, накладати електронний цифровий підпис (ЕЦП) [32] для підтвердження операцій, а також інтегрувати систему з бухгалтерським програмним забезпеченням для автоматизації обліку. Серед основних переваг такого формату обслуговування – висока швидкість проведення розрахунків, зручність для фінансових служб, підвищення ефективності документообігу та зниження ризику помилок при ручному введенні даних. Разом з тим, система потребує встановлення спеціального програмного забезпечення, налаштування каналів зв'язку, а також відповідного рівня підготовки персоналу, що може ускладнювати її впровадження для малих підприємств або організацій з обмеженими технічними ресурсами.

6. Банкомати та термінали самообслуговування залишаються одним із найпоширеніших і водночас важливих каналів дистанційного доступу до банківських послуг. Незважаючи на розвиток цифрових технологій, ці пристрої продовжують відігравати ключову роль у забезпеченні клієнтів можливістю швидко здійснювати основні фінансові операції без відвідування банківського відділення. За їх допомогою користувачі можуть знімати або вносити готівку, поповнювати власні рахунки чи картки, оплачувати комунальні та інші послуги, а також переказувати кошти між картками. Основна перевага банкоматів і терміналів полягає у поєднанні зручності дистанційного обслуговування з можливістю фізичного доступу до готівки, що робить їх незамінними у повсякденному користуванні. Крім того, такі пристрої забезпечують високу швидкість виконання операцій і доступність у будь-який час. Проте їх використання має і певні обмеження – технічні збої або тимчасові несправності можуть ускладнювати обслуговування, а у місцях з великою кількістю користувачів нерідко виникають черги. Окрім цього, для здійснення операцій клієнту необхідна фізична присутність біля пристрою, що відрізняє цей формат від повністю онлайн-сервісів.

Основні відмінності між різними видами банківського дистанційного обслуговування полягають у ступені технологічності, рівні інтерактивності, доступності, цільовій аудиторії та функціональних можливостях. Інтернет-

банкінг забезпечує клієнтам повний спектр фінансових операцій через веб-браузер, поєднуючи зручність і універсальність, але вимагає стабільного інтернет-з'єднання. Мобільний банкінг, який реалізується через мобільні додатки, надає ширший функціонал і оперативність завдяки інтеграції з платіжними системами та сповіщеннями в реальному часі, що робить його найдинамічнішим інструментом для сучасних користувачів.

Телебанкінг орієнтований на клієнтів, які віддають перевагу голосовому спілкуванню або не мають постійного доступу до інтернету. Його можливості обмежені базовими операціями – отриманням довідкової інформації, блокуванням карток чи виконанням стандартних переказів. Натомість системи «клієнт-банк» і «клієнт-інтернет-банк» призначені переважно для юридичних осіб, оскільки дозволяють здійснювати платіжні доручення, керувати рахунками підприємства та інтегрувати фінансові операції з бухгалтерськими програмами.

Банкомати та термінали самообслуговування поєднують дистанційність із фізичним доступом до готівки, що робить їх незамінними для зняття чи внесення коштів, проте вони потребують особистої присутності користувача. SMS-банкінг, у свою чергу, має найменший набір функцій і виконує переважно інформаційну роль, забезпечуючи клієнта повідомленнями про рух коштів без підключення до інтернету.

Таким чином, відмінності між цими видами обслуговування визначаються рівнем технологічної інтеграції, глибиною взаємодії з банком, типом клієнтів, для яких вони створені, а також балансом між зручністю, швидкістю доступу й рівнем безпеки фінансових операцій.

1.3. Еволюція та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні

Еволюція дистанційного банківського обслуговування в Україні відображає загальні тенденції цифрової трансформації фінансового сектору, що відбувалася під впливом технологічного прогресу, змін у споживчій поведінці та

інтеграції країни у глобальний фінансовий простір.

Перший етап розвитку дистанційного обслуговування припадають на кінець 1990-х – початок 2000-х років, коли банки почали впроваджувати систему «клієнт-банк» для корпоративних клієнтів.

Система «клієнт-банк» – це інформаційно-технологічний комплекс, який забезпечує безпечний електронний обмін фінансовими документами і командами між банком та юридичними (або корпоративними) клієнтами без необхідності особистого відвідування відділення. Через клієнт-програму або веб-інтерфейс організація формує платіжні доручення, файли на виплату заробітної плати, запити залишків, звіти й інші документи, які автоматично передаються в обробку до банку; у зворотному напрямку банк надсилає виписки, підтвердження виконання платіжних доручень і звіти.

Типова архітектура включає клієнтський модуль (програмне забезпечення на робочих станціях або веб-інтерфейс), серверну частину банку (обробка платежів, модуль безпеки, журнал операцій), канал зв'язку (спочатку – телефонні/діалог-лінії або виділені канали, пізніше – інтернет через захищені протоколи) та засоби автентифікації й шифрування (електронний цифровий підпис – ЕЦП/EDS, токени, паролі, двофакторна автентифікація). Система також містить інтеграційні механізми для передачі даних у внутрішні системи клієнта (бухгалтерія, ERP) і стандартизовані формати файлів для взаємодії [13].

У перші роки (початок-середина 1990-х) «клієнт-банк» працював через спеціалізоване клієнтське ПЗ і виділені/модемні канали; з часом відбувся перехід на TCP/IP-з'єднання, захищені інтернет-канали (SFTP/HTTPS), а далі – на веб-доступ і API-інтеграції (REST/SOAP), що спростило впровадження та розширило можливості інтерактивної роботи. Сучасні системи можуть працювати в моделях on-premise або як SaaS/хмарні рішення.

Для корпоративного клієнта система дає: швидкість проведення розрахунків, автоматизацію бухгалтерських процесів, зменшення операційних помилок і ризиків, централізований контроль доступу співробітників та зручні інструменти для управління грошовими потоками. Для банку – зниження

навантаження на відділення, зниження витрат на обробку паперових документів і збільшення лояльності великих клієнтів.

Попри обмежений функціонал, така система стала проривом у банківській практиці, оскільки дозволила бізнесу проводити розрахунки без фізичного відвідування відділення.

Другий етап – у середині 2000-х років розпочалося активне впровадження інтернет-банкінгу, орієнтованого вже на фізичних осіб. Саме в цей період банки почали створювати вебплатформи, через які клієнти могли самостійно керувати своїми рахунками без відвідування відділення. Інтернет-банкінг став важливим елементом цифрової трансформації банківського сектору, оскільки забезпечив цілодобовий доступ до основних фінансових послуг – перегляду балансу, оплати комунальних рахунків, переказів між картками, відкриття депозитів тощо.

Функціонал системи на цьому етапі був порівняно обмеженим, однак саме тоді сформувалася основа для сучасних цифрових платформ. Одним із перших інтернет-банківських сервісів в Україні став «Приват24» від ПриватБанку, запущений у 2001 році у тестовому форматі, а з 2003 – 2004 років він набув масового поширення серед фізичних осіб. Перевагою цього рішення була проста авторизація через браузер та інтуїтивний інтерфейс, який дозволяв користувачам без спеціальних знань виконувати операції онлайн [29].

Паралельно інтернет-банкінг почали розвивати й інші великі установи. Так, Райффайзен Банк Аваль запустив власну систему «Raiffeisen Online», а УкрСиббанк – платформу «Star24» [28]. У 2006 – 2008 роках до процесу приєдналися Ощадбанк, ПУМБ, Укрсоцбанк, які почали створювати веб-кабінети для клієнтів, орієнтуючись на міжнародний досвід.

Загалом цей етап ознаменував перехід українських банків до цифрової моделі обслуговування, де головним орієнтиром стала зручність і доступність для масового користувача. Саме інтернет-банкінг став базисом, на основі якого згодом розвинулися мобільні додатки та екосистеми цифрових послуг, що нині є стандартом банківської діяльності.

Третій етап розвитку дистанційного банківського обслуговування в

Україні, що розпочався після 2010 року, пов'язаний із масовим поширенням смартфонів, мобільного інтернету та появою мобільних додатків, які зробили банківські послуги максимально персоналізованими й зручними. Саме тоді відбувся перехід від традиційного інтернет-банкінгу до мобільного банкінгу, який став новим стандартом взаємодії клієнтів із банківськими установами.

Банки почали активно створювати власні мобільні застосунки для операцій на базі Android і iOS, орієнтуючись на спрощення користувацького досвіду. Клієнти отримали можливість не лише переглядати залишки на рахунках, а й здійснювати миттєві перекази, оплачувати товари та послуги, відкривати депозити, брати кредити онлайн, налаштовувати push-сповіщення й інтегрувати банківські картки з платіжними системами Apple Pay, Google Pay та Garmin Pay.

Першопрохідцем у сфері мобільного банкінгу в Україні знову став ПриватБанк, який у 2011 – 2012 роках запустив оновлений мобільний застосунок «Приват24». Його інтерфейс дозволяв здійснювати більшість фінансових операцій без потреби користуватися веб-версією, а з часом додаток отримав функції QR-платежів, переказів за номером телефону, оплати проїзду в транспорті та інтеграцію з електронним квитком.

Слідом за ПриватБанком до цифрової гонки приєдналися Ощадбанк із застосунком «Ощад 24/7» [22], ПУМБ Online [23], Райффайзен Онлайн, Монобанк (створений у 2017 році як перший в Україні mobile-only bank) [25], а також Альфа-Банк Україна зі своїм сервісом Sense SuperApp [24]. Кожен із цих продуктів поступово розширював функціонал: від класичних платіжних операцій – до відкриття рахунків, інвестиційних продуктів, страхування та кешбек-програм.

Важливо, що саме після 2010 року банки почали активно впроваджувати технології біометричної ідентифікації, двофакторну авторизацію, токенізацію картових даних, що суттєво підвищило рівень безпеки. У цей період також посилилася конкуренція між банками за клієнта, що стимулювало цифрові інновації.

Загалом третій етап розвитку дистанційного банківського обслуговування

в Україні ознаменував перехід до мобільної епохи банкінгу, де головними цінностями стали швидкість, персоналізація, доступність «у кишені» та екосистемність послуг. Саме цей етап створив підґрунтя для сучасних цифрових фінансів, інтегрованих у повсякденне життя користувачів.

Подальший розвиток дистанційного банкінгу пов'язаний із впровадженням фінансових технологій (FinTech), API-інтеграцій, біометричної ідентифікації, цифрових підписів та миттєвих платежів. З 2018 року Україна активно наближає свою нормативно-правову базу до стандартів ЄС, зокрема завдяки адаптації положень PSD2, що передбачають відкритий банкінг і посилення захисту прав користувачів.

Пандемія COVID-19 у 2020 році стала справжнім переломним моментом у розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні. Введення карантинних обмежень, скорочення роботи відділень та зростання потреби у безконтактних сервісах змусили банки в рекордно короткі терміни масштабно перевести більшість своїх операцій в онлайн-формат. Це спричинило стрімке розширення функціоналу мобільних і веб-застосунків, а також появу нових цифрових рішень, орієнтованих на повну дистанційність обслуговування.

Одним із ключових трендів цього періоду стало дистанційне відкриття рахунків. Якщо до пандемії така можливість мала експериментальний характер, то з 2020 року вона стала масовою завдяки впровадженню технологій віддаленої ідентифікації. Банки почали використовувати відеоверифікацію, а згодом – інтеграцію з державним застосунком «Дія», що дало змогу підтверджувати особу клієнта за цифровими документами. Наприклад, Monobank, Ощадбанк, ПУМБ та А-Банк одними з перших запровадили можливість відкриття рахунку без відвідування відділення, лише за кілька хвилин через смартфон.

Іншим важливим нововведенням стало поширення віртуальних (цифрових) карток, які клієнти могли створити миттєво в мобільному додатку й одразу підключити до платіжних систем Apple Pay або Google Pay. Це зменшило потребу в пластикових картках і підвищило рівень безпеки безконтактних платежів. Такі сервіси активно розвивали ПриватБанк, Райффайзен Банк, Sense

Bank та Monobank, який одним із перших в Україні повністю відмовився від обов'язкової видачі пластикової картки, зробивши її опціональною.

Паралельно зростала популярність онлайн-кредитування. Банки розширили можливості отримання кредитів без паперових документів і фізичного підпису. Наприклад, у застосунках Monobank, Sportbank, Izibank та Альфа-Банк (нині Sense Bank) клієнти могли отримати кредитну лінію, мікропозику чи споживчий кредит лише за кілька хвилин – повністю онлайн, із підтвердженням через електронний підпис або BankID.

Крім того, зросла роль державного застосунку «Дія» як інструменту цифрової ідентифікації та верифікації клієнтів. У 2020 – 2021 роках було запроваджено інтеграцію «Дії» з банківськими системами, що дозволило використовувати цифровий паспорт, ПІН і водійське посвідчення для відкриття рахунків, оформлення депозитів і подання заявок на кредити. Ощадбанк та ПриватБанк першими реалізували такий функціонал, після чого до ініціативи приєдналися інші фінустанови.

Пандемія також прискорила розвиток дистанційних сервісів для бізнесу. Система «Клієнт–Банк» поступово трансформувалася в онлайн-платформи нового покоління, де підприємства могли підписувати документи КЕП (кваліфікованим електронним підписом), формувати платіжні доручення, сплачувати податки та подавати звітність без фізичного контакту.

Загалом COVID-криза 2020 року стала каталізатором цифрової трансформації банківського сектору України. Вона не лише прискорила технологічні зміни, а й змінила поведінку споживачів, які почали довіряти онлайн-сервісам. У результаті дистанційне банківське обслуговування остаточно перетворилося з альтернативного каналу на основний формат взаємодії між банком і клієнтом, закріпивши нову еру цифрових фінансів.

Сьогодні дистанційне банківське обслуговування в Україні охоплює майже всі фінансові операції, які раніше потребували фізичної присутності клієнта. Банки змагаються у рівні зручності, швидкості транзакцій і безпеці даних. При цьому ключовими напрямками розвитку залишаються підвищення кібербезпеки,

інклюзивність послуг, а також інтеграція з екосистемами електронного урядування.

Таким чином, еволюція дистанційного банкінгу в Україні пройшла шлях від обмежених програм для підприємств до комплексних цифрових платформ, які об'єднують клієнтів, бізнес і державу в єдиному інформаційному просторі, забезпечуючи прозорість, ефективність та доступність фінансових послуг.

Висновки до розділу 1

Узагальнюючи теоретичні засади дистанційного банківського обслуговування, варто відзначити, що воно стало ключовим напрямом цифрової трансформації банківського сектору України, радикально змінивши підходи до взаємодії між фінансовими установами та їх клієнтами. Дистанційне обслуговування являє собою систему надання банківських послуг із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що забезпечує можливість здійснення фінансових операцій без безпосереднього відвідування відділень. Науковці трактують це явище як інтеграцію банківської діяльності у цифровий простір, де пріоритетними стають такі характеристики, як оперативність, безпека, зручність і персоналізація.

Еволюція дистанційного банкінгу в Україні пройшла кілька послідовних етапів. Початковий розвиток у 1990-х роках був пов'язаний із запровадженням системи «клієнт-банк» для корпоративних клієнтів, що дозволила автоматизувати розрахунки підприємств. Другий етап, у середині 2000-х років, позначився впровадженням інтернет-банкінгу для фізичних осіб, завдяки якому клієнти отримали змогу самостійно здійснювати базові фінансові операції через веб-браузери. Наступний етап, після 2010 року, відзначився стрімким розвитком мобільного банкінгу, коли із поширенням смартфонів та мобільних додатків банківські послуги стали доступними у форматі «24/7» без географічних обмежень. Пандемія COVID-19 у 2020 році стала потужним каталізатором цифровізації: банки впровадили дистанційне відкриття рахунків, онлайн-

кредити, цифрові картки, а державний застосунок «Дія» зробив віддалену ідентифікацію офіційною та безпечною практикою.

Різноманіття форм дистанційного обслуговування – інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг, система «клієнт-інтернет-банк», банкомати, термінали самообслуговування та SMS-банкінг – демонструє широку гнучкість і функціональну різноманітність сучасних фінансових технологій. Кожна з цих форм має власні переваги й обмеження, але їх спільна мета полягає у підвищенні якості банківського сервісу, зменшенні операційних витрат і зміцненні довіри клієнтів через доступність і безпеку.

Отже, дистанційне банківське обслуговування сьогодні є не просто технічним інструментом, а стратегічним чинником конкурентоспроможності банків. Воно формує нову культуру фінансової поведінки населення, сприяє фінансовій інклюзії, розширює можливості клієнтів і визначає майбутній вектор розвитку банківської системи в умовах цифрової економіки.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

2.1. Характеристика сучасного стану банківського обслуговування клієнтів

У сучасних умовах цифрової трансформації фінансового сектору дистанційне банківське обслуговування стало не лише інструментом оптимізації банківських процесів, а й ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності установ на ринку. Зростання попиту на онлайн- та мобільні сервіси, прискорене пандемією COVID-19 і подальшими соціально-економічними викликами воєнного часу, зумовило необхідність переорієнтації банків на клієнтоцентричні цифрові моделі обслуговування. На сьогодні дистанційні канали комунікації охоплюють більшість банківських операцій – від відкриття рахунків і управління коштами до кредитування, інвестування та інтеграції з державними платформами, зокрема «Дією».

Для оцінки сучасного стану та тенденцій розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні важливо проаналізувати динаміку кількості клієнтів банків і частки тих, хто користується цифровими каналами взаємодії. У табл. 2.1 наведено дані про зміну кількості клієнтів банківських установ, зокрема суб'єктів господарської діяльності та фізичних осіб, у 2020 – 2024 роках, а також частку клієнтів, які обслуговуються дистанційно. Це дозволяє простежити, як швидко зростає популярність онлайн-банкінгу в різних сегментах клієнтів і наскільки активно відбувається цифровізація банківського сектору.

Як свідчать дані табл. 2.1, упродовж 2020 – 2024 років кількість клієнтів банків стабільно зростала у всіх категоріях. Загальна кількість суб'єктів господарської діяльності збільшилася з 2,7 до 3,4 млн осіб, що становить приріст на 25,9%, тоді як кількість фізичних осіб-підприємців зросла ще динамічніше –

на 41,2%, з 1,7 до 2,4 млн. Це свідчить про поступове розширення підприємницької активності та зростання ролі малого бізнесу у фінансовій системі.

Таблиця 2.1

Динаміка кількості користувачів рахунків банків, в тому числі які дистанційно обслуговуються за 2020 – 2024 роки, млн осіб [27]

Клієнти банків	2020	2021	2022	2023	2024	Приріст 2024 року до 2020 року, %
Суб'єкти господарської діяльності	2,7	2,9	3,0	3,3	3,4	25,9
в т.ч. фізичні особи-підприємці	1,7	1,8	2,0	2,3	2,4	41,2
Кількість суб'єктів господарської діяльності, які обслуговуються дистанційно	2,1	2,3	2,4	2,9	30,1	1333,3
Фізичні особи	61,3	69,3	76,3	78,4	80,3	31,0
Кількість фізичних осіб, які обслуговуються дистанційно	39,0	44,2	51,7	62,3	66,5	70,5

Найбільш показовим є стрімке зростання кількості суб'єктів господарської діяльності, які обслуговуються дистанційно: з 0,2 млн у 2020 році до 2,9 млн у 2024 році, що відповідає приросту понад 1333,3%. Така динаміка зумовлена активним впровадженням систем «клієнт-банк», інтернет- та мобільного банкінгу, що дають змогу бізнесу здійснювати більшість операцій без відвідування відділень.

Схожа тенденція спостерігається серед фізичних осіб. Їх кількість зросла з 61,3 до 80,3 млн, тобто на 31%, проте ще вищими темпами розвивається дистанційний сегмент. Якщо у 2020 році дистанційними сервісами користувалися 39 млн осіб, то у 2024 році – вже 66,5 млн, що становить 70,5% приросту. Це свідчить про зміну поведінкової моделі клієнтів, які все активніше переходять на цифрові формати обслуговування – через мобільні додатки,

інтернет-банкінг, онлайн-платежі тощо.

Отже, результати аналізу підтверджують, що дистанційне банківське обслуговування стало основним напрямом розвитку банківських послуг в Україні, забезпечуючи зручність, оперативність і доступність фінансових операцій для всіх категорій клієнтів. Ця тенденція є ключовим індикатором успішної цифрової трансформації банківського сектору в сучасних умовах.

Для більш глибокого розуміння сучасних тенденцій розвитку дистанційного банківського обслуговування доцільно проаналізувати зміни у структурі каналів взаємодії між банками та їх корпоративними клієнтами. Рис. 2.1 відображає порівняльні дані щодо частки суб'єктів господарської діяльності (СГ), які обслуговуються у традиційний спосіб – через банківські відділення, та тих, хто здійснює банківські операції дистанційно у 2020 і 2024 роках.

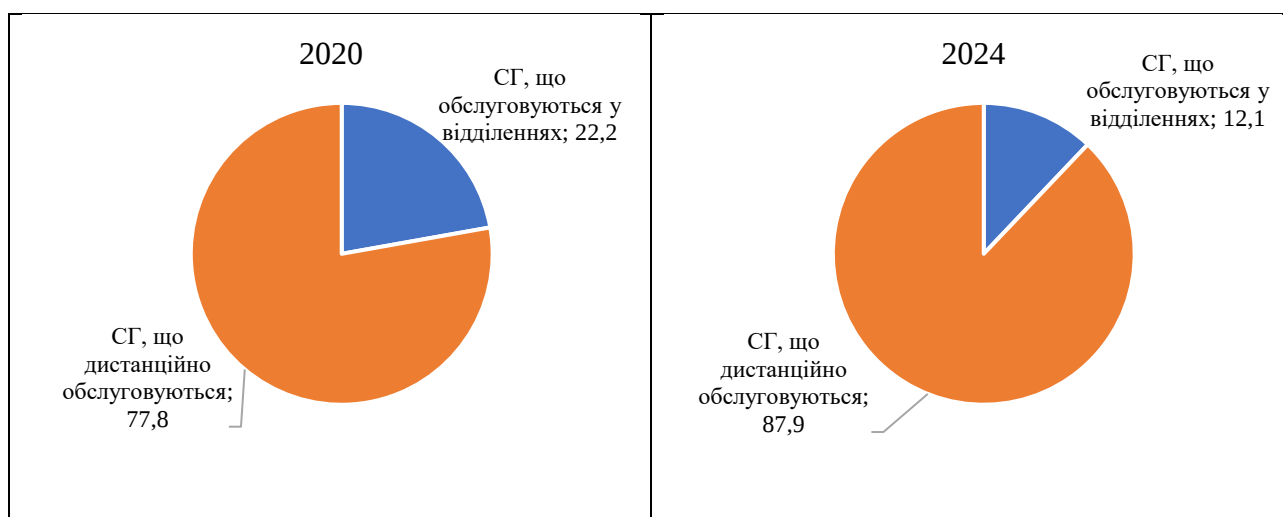


Рис. 2.1. Структура обслуговування суб'єктів господарської діяльності за каналами доступу до банківських послуг у 2020 та 2024 роках, % [27]

У 2020 році більшість суб'єктів господарювання вже активно користувалися дистанційними каналами, однак частка клієнтів, які віддавали перевагу традиційному обслуговуванню у відділеннях, становила 22,2%. Водночас 77,8% підприємств здійснювали свої операції через системи дистанційного банкінгу, такі як «клієнт–банк» чи «інтернет–банк».

До 2024 року структура змінилася на користь цифрових сервісів. Частка підприємств, що обслуговуються дистанційно, зросла до 87,9%, тоді як кількість тих, хто продовжує користуватися відділеннями, скоротилася до 12,1%. Це

свідчить про суттєве зниження ролі фізичної присутності клієнтів у банку та зростання довіри бізнесу до електронних каналів обслуговування.

Таке зрушення пояснюється кількома чинниками: розвитком цифрової інфраструктури банків, посиленням конкуренції у сфері онлайн-послуг, впровадженням електронного документообігу та зростанням потреби підприємств у швидких, безпечних і гнучких фінансових рішеннях. Важливим каталізатором цього процесу стала пандемія COVID-19, яка прискорила відмову від офлайн-операцій на користь дистанційних.

Отримані дані демонструють, що дистанційне обслуговування стало домінуючою формою взаємодії банків із корпоративними клієнтами. Це свідчить про перехід банківського сектору на якісно новий рівень цифрової зрілості та формування сталого попиту на інноваційні фінансові послуги серед бізнесу.

З метою оцінки рівня цифровізації банківського обслуговування населення розглянемо зміни у способах взаємодії фізичних осіб із банківськими установами. Рис. 2.2 демонструє динаміку переходу клієнтів від традиційного обслуговування у відділеннях до використання дистанційних каналів – інтернет-банкінгу, мобільних додатків, платіжних сервісів та інших цифрових інструментів протягом 2020 – 2024 років.

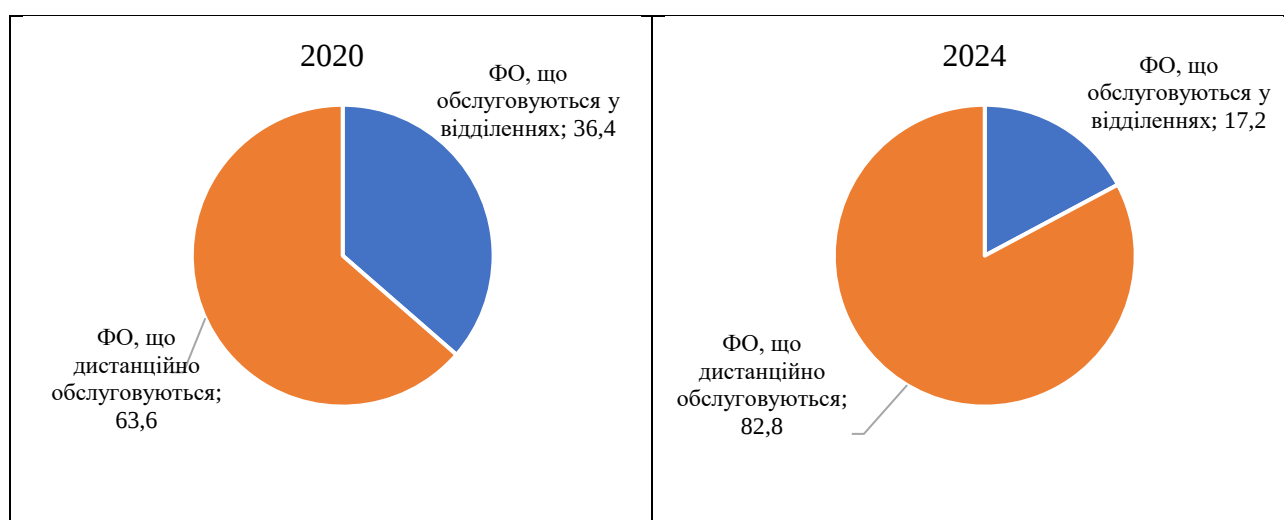


Рис. 2.2. Структура обслуговування фізичних осіб за каналами доступу до банківських послуг у 2020 та 2024 роках, % [27]

У 2020 році більшість фізичних осіб уже користувалися дистанційними послугами – їхня частка становила 63,6%, тоді як 36,4% клієнтів продовжували здійснювати операції безпосередньо у відділеннях банків. Це свідчило про поступове зростання довіри населення до онлайн-сервісів, однак традиційне обслуговування залишалося важливим каналом, особливо для старших вікових груп.

До 2024 року ситуація істотно змінилася. Частка клієнтів, які обслуговуються дистанційно, зросла до 82,8%, тоді як частка користувачів банківських відділень скоротилася до 17,2%. Такий приріст майже на 20 п.п. засвідчує глибоку цифрову трансформацію банківського сектору та активне впровадження інноваційних технологій обслуговування населення.

Основними чинниками цієї динаміки стали розвиток мобільного банкінгу, поява інтуїтивно зрозумілих мобільних застосунків, інтеграція банківських сервісів з державним застосунком «Дія», а також зміна поведінкових моделей клієнтів, які прагнуть оперативності, доступності та зручності фінансових послуг. Важливу роль відіграли також підвищення рівня фінансової грамотності населення та посилення конкуренції серед банків у сфері цифрових сервісів.

Отже, дистанційне банківське обслуговування стало основною формою взаємодії банків із фізичними особами. Ця тенденція відображає не лише технологічний прогрес, але й трансформацію споживчих очікувань, коли швидкість, доступність та безпека стали ключовими критеріями вибору фінансових послуг.

Для оцінки інтенсивності використання дистанційних банківських сервісів доцільно проаналізувати динаміку кількості відкритих рахунків та електронних платежів, які відображають рівень активності клієнтів і масштаби цифровізації банківської системи.

Дані табл. 2.2 узагальнюють тенденції за 2020 – 2024 роки, демонструючи зміни у кількості та обсягах електронних операцій у межах Системи електронних платежів (СЕП) Національного банку України.

Таблиця 2.2

Динаміка кількості електронних платежів та обсягів операцій за 2020 – 2024 роки [27]

Показники	2020	2021	2022	2023	2024	Приріст 2024 року до 2020 року, %
Кількість електронних платежів, млн шт.	385	446	362,7	422,8	484	25,7
В т.ч. між рахунками клієнтів банків учасників СЕП, млн шт.	2,0	4,0	3,9	186	236	11700,0
Сума операцій у СЕП, млрд грн	44838	57270	133461	209923	241038	437,6
В т.ч. між рахунками клієнтів банків учасників СЕП, млрд грн	22701	30609	91913	16491	20523	-9,6

У 2020 році кількість електронних платежів становила 385 млн шт., а вже у 2024 році – 484 млн шт., що свідчить про приріст на 25,7%. Така динаміка демонструє зростання довіри клієнтів до безготівкових розрахунків, які стають основним інструментом фінансової взаємодії між банками та споживачами. Особливо помітно зріс обсяг операцій між рахунками клієнтів банків – з 2,0 млн у 2020 році до 236 млн у 2024-му, тобто у 117 разів. Це є яскравим свідченням переходу бізнесу та населення до електронного документообігу, використання інтернет-банкінгу та мобільних застосунків для здійснення платежів.

Сума операцій у СЕП також демонструє суттєве зростання: з 44,8 трлн грн у 2020 році до 241,0 трлн грн у 2024 році, що становить приріст на 437,6%. Це означає, що не лише кількість, але й обсяг безготівкових транзакцій суттєво зріс, що свідчить про розширення сфери застосування дистанційних банківських послуг у корпоративному та роздрібному сегментах.

Водночас обсяги переказів між рахунками клієнтів банків-учасників СЕП за сумою операцій дещо зменшилися на 9,6%. Це є наслідком оптимізації

фінансових потоків, переходу частини платежів у роздрібні мобільні платформи (наприклад, Приват24, Монобанк, Sense SuperApp) або в альтернативні системи швидких платежів.

Таким чином, дистанційне обслуговування стало ключовим драйвером розвитку банківського сектору. Зростання кількості електронних платежів і масштабів операцій у СЕП свідчить про зміцнення фінансової інфраструктури України, підвищення ефективності міжбанківських розрахунків і формування цифрової культури користувачів банківських послуг.

Аналіз кількості рахунків клієнтів банків дозволяє оцінити масштаби залучення економічних суб'єктів до фінансової системи та рівень використання дистанційних банківських сервісів. Збільшення кількості поточних і вкладних рахунків є індикатором розширення фінансової активності населення та бізнесу, а також свідченням розвитку цифрових каналів обслуговування, які полегшують відкриття та управління рахунками без відвідування банківських відділень. У табл. 2.3 наведено динаміку цих показників у 2020 – 2024 роках.

Таблиця 2.3

Динаміка кількості поточних і вкладних рахунків суб'єктів господарської діяльності та фізичних осіб за 2020 – 2024 роки, млн шт. [27]

Показники	2020	2021	2022	2023	2024	Приріст 2024 року до 2020 року, %
Рахунки суб'єктів господарської діяльності						
Поточні рахунки в національній валюті	4,0	4,2	4,4	4,9	5,0	25,0
Поточні рахунки в іноземній валюті	1,2	1,3	1,5	2,0	2,0	66,7
Вкладні рахунки в національній валюті	0,08	0,06	0,04	0,162	0,15	87,5
Вкладні рахунки в іноземній валюті	0,006	0,005	0,004	0,014	0,014	133,3
Рахунки фізичних осіб						
Поточні рахунки в національній валюті	91,5	109,2	126	140,3	151,8	65,9

Поточні рахунки в іноземній валюті	11,4	10,7	12,6	13,8	14,4	26,3
Вкладні рахунки в національній валюті	15,4	15,9	14,6	22,63	18,4	19,5
Вкладні рахунки в іноземній валюті	1,0	0,5	1,05	1,25	1,116	11,6

У сегменті суб'єктів господарської діяльності простежується стійка тенденція до зростання кількості поточних рахунків як у національній, так і в іноземній валюті. Зокрема, кількість рахунків у гривні збільшилася з 4,0 млн у 2020 році до 5,0 млн у 2024 році, що становить приріст 25,0%, а в іноземній валюті – з 1,2 млн до 2,0 млн, тобто зростання на 66,7%. Це відображає активізацію ділової активності підприємств, розширення участі у зовнішньоекономічних операціях і підвищення попиту на мультивалютне обслуговування.

Що стосується вкладних рахунків суб'єктів господарювання, їх кількість зросла ще динамічніше: у національній валюті – на 87,5%, а в іноземній – на 133,3%. Це свідчить про зростання рівня ліквідності бізнесу, який завдяки розвитку дистанційних сервісів (онлайн-депозити, корпоративні мобільні застосунки, система «клієнт–банк») отримав зручні інструменти для розміщення тимчасово вільних коштів.

Серед фізичних осіб спостерігається ще більш виражена динаміка зростання поточних рахунків у національній валюті – з 91,5 млн у 2020 році до 151,8 млн у 2024 році, що становить приріст 65,9%. Це пояснюється цифровізацією банківської системи, розвитком мобільного банкінгу, впровадженням технологій віддаленої ідентифікації (наприклад, через «Дію») та переходом клієнтів до безготівкових розрахунків.

Поточні рахунки фізичних осіб в іноземній валюті також збільшилися – з 11,4 млн до 14,4 млн (+26,3%), що свідчить про певну диверсифікацію заощаджень населення. Водночас динаміка вкладних рахунків є більш помірною: кількість депозитів у гривні зросла з 15,4 млн до 18,4 млн (+19,5%), тоді як валютні депозити зросли лише на 11,6%. Така тенденція свідчить про зміщення

довіри населення у бік національної валюти та підвищення ролі гривневих інструментів заощадження.

Отже, цифровізація банківської діяльності сприяла розширенню клієнтської бази, спрощенню доступу до фінансових послуг і підвищенню фінансової інклюзивності. Збільшення кількості рахунків – особливо поточних у національній валюті – демонструє, що дистанційні канали стали основним інструментом щоденної взаємодії клієнтів із банками, забезпечуючи не лише зручність, а й стабільність функціонування фінансової системи України.

Для поглибленого аналізу практики дистанційного банківського обслуговування важливо розглянути валютну структуру поточних рахунків клієнтів банків, оскільки вона відображає характер фінансових операцій, рівень інтегрованості у міжнародні ринки та схильність клієнтів до використання національної чи іноземної валюти в повсякденних розрахунках. Рис. 2.3 ілюструє співвідношення поточних рахунків у національній та іноземній валютах серед суб'єктів господарської діяльності (СГ) і фізичних осіб (ФО) у 2024 році.

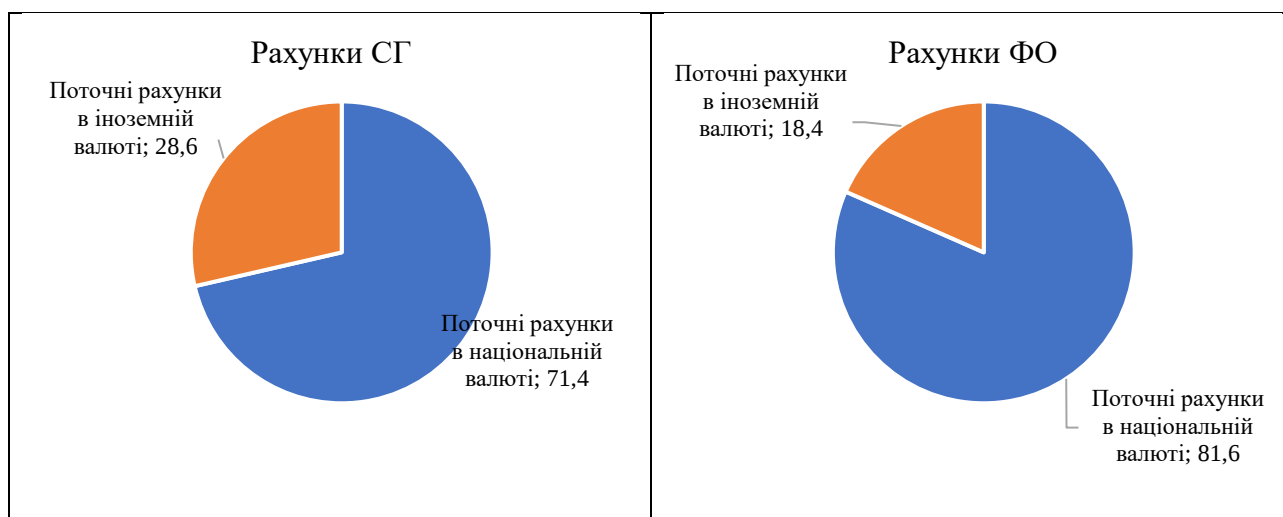


Рис. 2.3. Структура поточних рахунків суб'єктів господарської діяльності та фізичних осіб в розрізі валют у 2024 році, % [27]

У 2024 році переважна частка поточних рахунків як серед бізнесу, так і серед населення була відкритою в національній валюті, що свідчить про зростання довіри до гривні та стабільність внутрішнього фінансового ринку навіть в умовах воєнних ризиків і економічної турбулентності.

Серед суб'єктів господарської діяльності частка рахунків у гривні становила 71,4%, тоді як 28,6% – в іноземній валюті. Така структура є наслідком активізації внутрішнього ринку, зростання ролі безготівкових операцій у гривневому сегменті та тенденції до поступової гривнізації економіки. Водночас відносно висока частка валютних рахунків пояснюється потребами зовнішньоекономічної діяльності підприємств, що здійснюють імпортно-експортні операції або залучають іноземне фінансування.

У секторі фізичних осіб частка поточних рахунків у національній валюті є ще більшою – 81,6%, тоді як валютні рахунки складають лише 18,4%. Це свідчить про переважання внутрішніх фінансових операцій – оплат комунальних послуг, переказів, споживчого кредитування та депозитних розрахунків у гривнях. Поширення мобільного та інтернет-банкінгу також сприяло зростанню популярності гривневих рахунків, адже більшість онлайн-сервісів орієнтовані саме на внутрішні платежі.

Цифрові банківські сервіси активно підтримують національну валютну політику та сприяють розвитку внутрішнього фінансового простору. Зростання питомої ваги рахунків у гривні як серед бізнесу, так і серед населення свідчить про зміцнення позицій гривні як основного платіжного інструменту в дистанційному банкінгу та про ефективність цифрової трансформації банківської системи України.

Система електронних платежів Національного банку України є ключовим елементом сучасної платіжної інфраструктури, забезпечуючи швидке, безпечне та надійне проведення міжбанківських розрахунків у режимі реального часу. Динаміка середньодобових обсягів операцій через СЕП відображає рівень розвитку цифрових фінансових технологій, ефективність банківської системи та масштаби використання безготівкових розрахунків у національній економіці (рис. 2.4).

У 2020 році середньодобовий обсяг операцій через СЕП становив 1,5 млн платежів на суму 178 млрд грн. Упродовж аналізованого періоду спостерігалось зниження кількості платежів до 1,3 млн у 2024 році (зменшення на 13,3%), однак

при цьому обсяг операцій за сумою зріс майже в 3,7 раза – до 658 млрд грн.

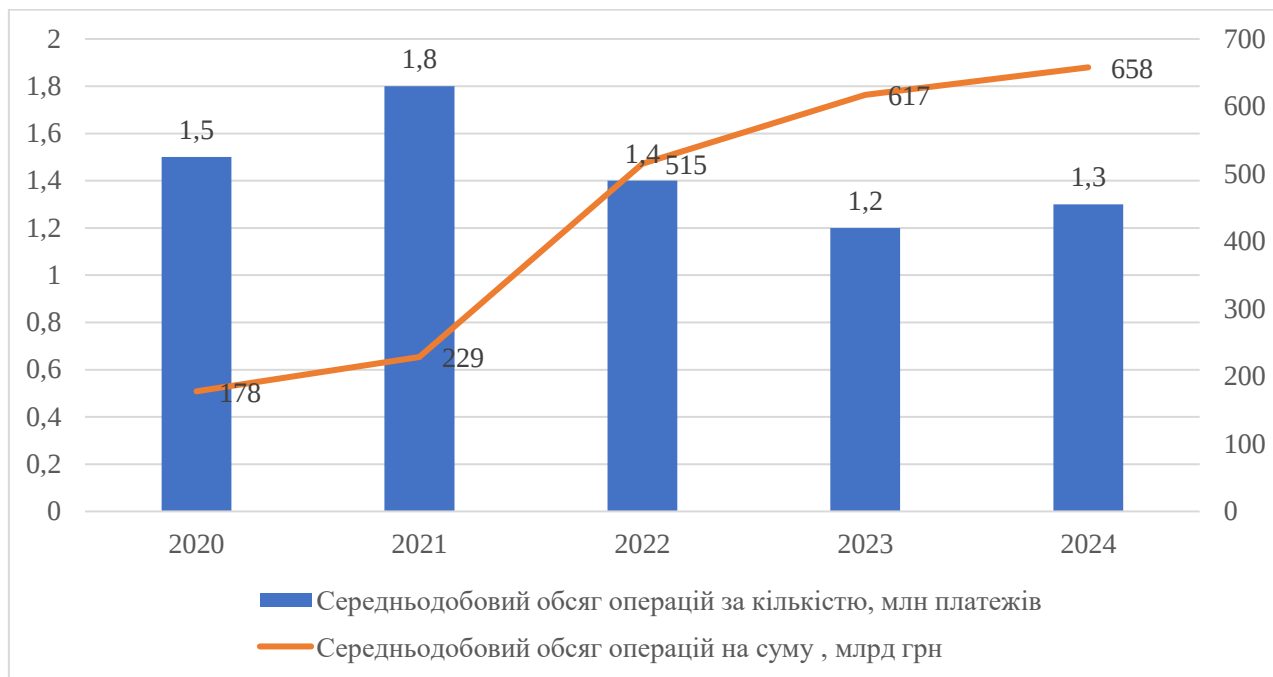


Рис. 2.4. Динаміка середньодобового обсягу операцій, здійснених через СЕП у 2020 – 2024 роках [27]

Такий розрив між кількістю та сумою платежів свідчить про збільшення середнього розміру однієї операції, що пояснюється концентрацією значних фінансових потоків у безготівковому сегменті та активним використанням електронних розрахунків у корпоративному секторі. Особливо різке зростання у 2022 – 2023 роках зумовлено переходом на дистанційні форми взаєморозрахунків в умовах воєнного стану, що стимулювало цифровізацію фінансових операцій.

Таким чином, попри незначне скорочення кількості транзакцій, зростання загальних обсягів операцій у СЕП підтверджує підвищення ролі електронних платежів у національній фінансовій системі та посилення тренду на цифрову трансформацію банківського сектору.

2.2. Аналіз дистанційного обслуговування клієнтів банків з використанням платіжних інструментів

Розвиток мережі платіжних пристроїв – один із ключових показників

цифровізації банківських послуг та розширення доступу населення й бізнесу до безготівкових розрахунків. Зростання кількості платіжних терміналів, банкоматів і програмно-технічних комплексів самообслуговування (ПТКС) свідчить про посилення ролі електронних каналів обслуговування та інтеграцію фінансової інфраструктури у цифрову економіку (рис. 2.5).



Рис. 2.5. Динаміка кількості платіжних пристроїв банків та небанківських фінансових установ (банкомати, ПТКС та платіжні термінали), тис. од [27]

У 2020 році загальна кількість платіжних пристроїв становила 405,6 тис. одиниць, з яких 375 тис. – це платіжні термінали у торговельній і сервісній мережі, 11,8 тис. – термінали банків і небанківських установ, а 18,8 тис. – банкомати та ПТКС.

Протягом 2020 – 2024 років спостерігалася стала тенденція зростання кількості платіжних пристроїв, яка у 2024 році досягла 551,9 тис. одиниць, що на 36,1% більше, ніж у 2020 році. Найбільш динамічно зростала кількість платіжних терміналів у торговельно-сервісній мережі – на 32,4%, що зумовлено розширенням можливостей прийому безготівкових платежів у малому та середньому бізнесі.

Водночас кількість банкоматів і ПТКС залишалася відносно стабільною (з

18,8 до 29 тис.), що свідчить про часткову оптимізацію готівкової інфраструктури у зв'язку зі зростанням ролі безготівкових операцій. Значне збільшення кількості платіжних терміналів банків і небанківських установ (з 11,8 до 26,3 тис.) демонструє активізацію фінтех-сектору, який забезпечує технологічне підґрунтя для цифрових розрахунків.

Отже, динаміка кількості платіжних пристроїв підтверджує поглиблення процесів цифровізації фінансового сектору, розширення мережі електронної комерції та зміцнення інфраструктури безготівкової економіки України.

Рис. 2.6 ілюструє динаміку кількості платіжних карток, емітованих українськими банками, за період 2020 – 2024 років. Цей показник є важливим індикатором розвитку цифрового банкінгу, оскільки кількість карток безпосередньо впливає на рівень доступності та поширення безготівкових розрахунків серед населення. Зростання числа карток свідчить про активну цифровізацію фінансових послуг, підвищення довіри клієнтів до банківських інструментів та зростання популярності дистанційних каналів обслуговування.

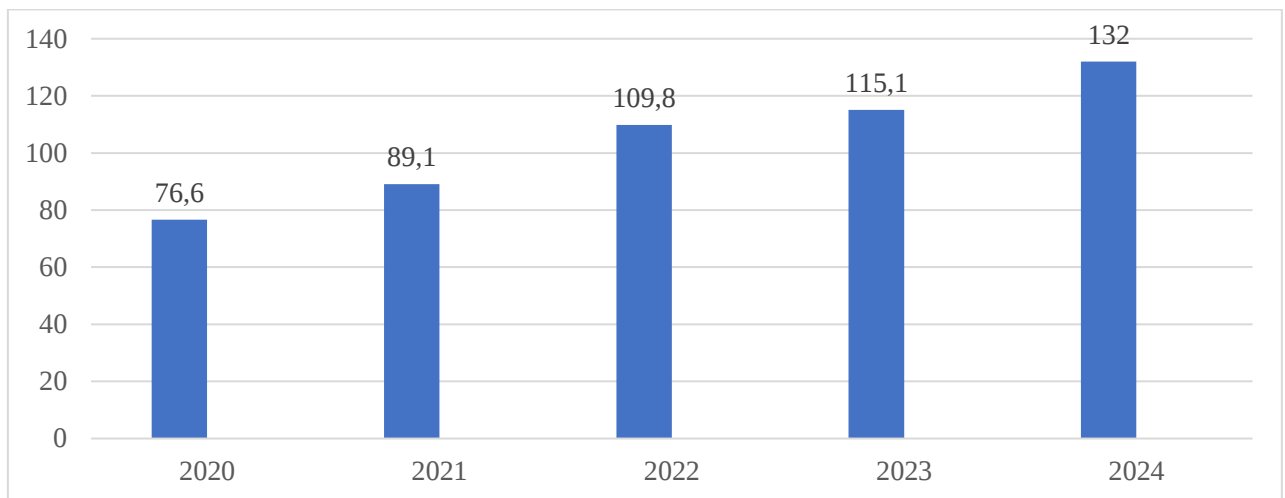


Рис. 2.6. Динаміка кількості платіжних карток, емітованих українськими емітентами, млн шт. [27]

Показники демонструють стійку тенденцію до збільшення емісії платіжних карток. У 2020 році кількість карток становила 76,6 млн, у 2021 році зросла до 89,1 млн, у 2022 році відзначається значний приріст до 109,8 млн, у 2023 році – 115,1 млн, а на початок 2024 року їх кількість досягла 132 млн штук. Таке зростання свідчить про збільшення попиту на безготівкові та дистанційні

банківські сервіси, що відображає загальну тенденцію до цифровізації банківської системи України. Отже, більша кількість карток створює передумови для активнішого використання мобільних додатків та інтернет-банкінгу, що говорить про ефективність впровадження дистанційного обслуговування та розвиток цифрових каналів.

Динаміку частки безготівкових операцій платіжними картками клієнтів банків за сумою за період 2020 – 2024 років зображено на рис. 2.7. Цей показник є важливим індикатором цифровізації фінансових операцій, оскільки відображає ступінь переходу населення від традиційного готівкового обігу до дистанційного безготівкового обслуговування. Зростання частки безготівкових операцій свідчить про підвищення ефективності систем дистанційного банкінгу та більш активне використання мобільних додатків і онлайн-платформ.

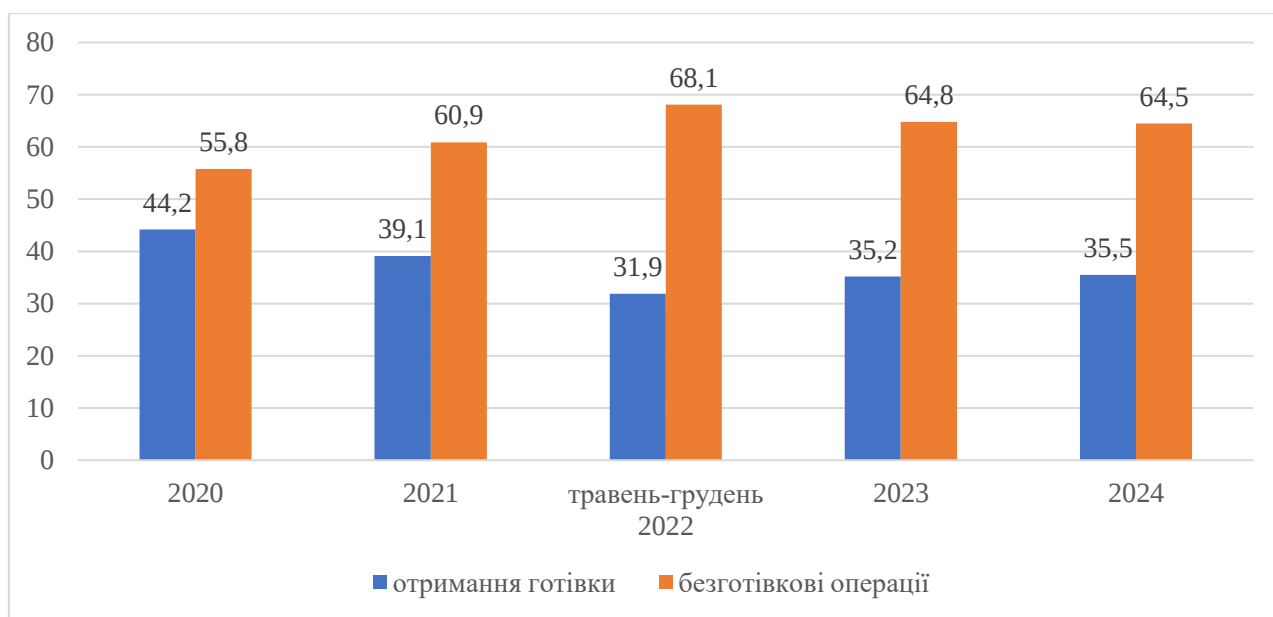


Рис. 2.7. Динаміка частки безготівкових операцій платіжними картками клієнтів банків за сумою у 2020 – 2024 роках, % [27]

Дані свідчать про стійку тенденцію до збільшення частки безготівкових операцій у загальному обсязі фінансових трансакцій. У 2020 році безготівкові операції становили 55,8% від загальної суми, у 2021 році цей показник зріс до 60,9%. У період травень – грудень 2022 року частка безготівкових операцій досягла 68,1%, демонструючи прискорену цифровізацію у зв'язку з адаптацією населення до нових умов та активним використанням дистанційних каналів

обслуговування. У 2023 – 2024 роках частка безготівкових операцій дещо стабілізувалася на рівні близько 64-65%, що свідчить про формування сталих звичок користувачів щодо безготівкових розрахунків. Збільшення частки безготівкових операцій свідчить про активне впровадження цифрових сервісів та довіру клієнтів до онлайн-банкінгу. Крім того, стабілізація частки безготівкових операцій у 2023 – 2024 роках вказує на необхідність подальшого розвитку функціоналу мобільних додатків та покращення користувацького досвіду для стимулювання ще більшого переходу до цифрових фінансових інструментів.

Динаміку частки безготівкових операцій платіжними картками клієнтів банків за кількістю у 2020 – 2024 роках відображено на рис. 2.8. Цей показник дозволяє оцінити поведінку користувачів у частоті здійснення фінансових операцій та ступінь залученості населення до дистанційного обслуговування. Зростання частки безготівкових операцій за кількістю свідчить про активне використання клієнтами цифрових каналів банківського обслуговування та формування стабільних звичок безготівкових розрахунків.

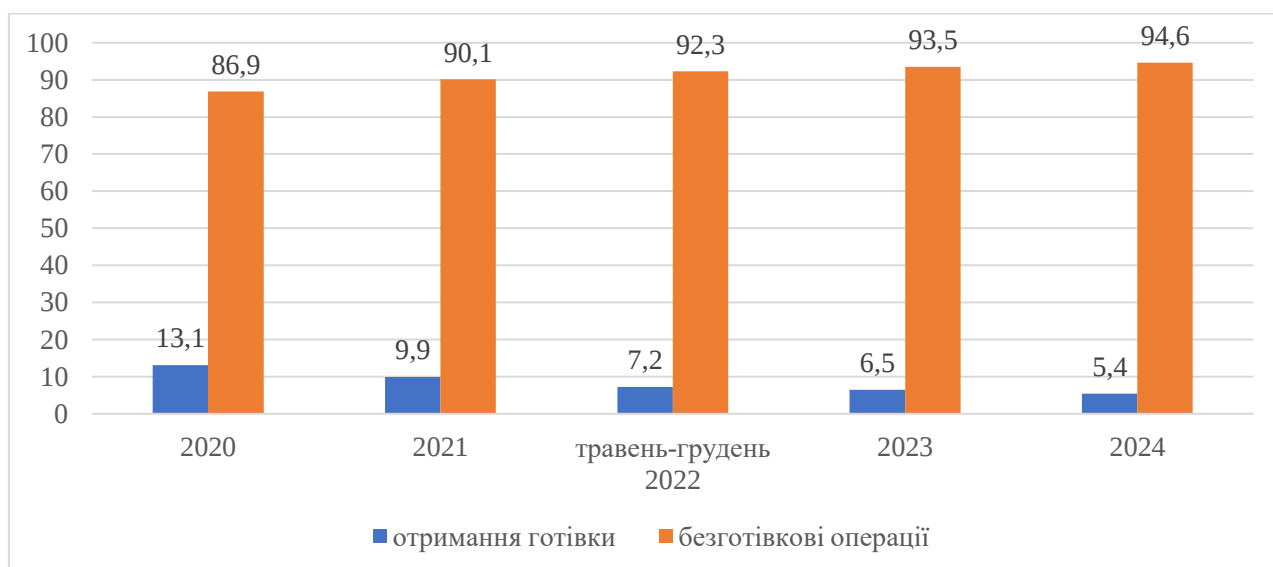


Рис. 2.8. Динаміка частки безготівкових операцій платіжними картками клієнтів банків за кількістю у 2020 – 2024 роках, % [27]

У 2020 році безготівкові операції складали 86,9% від загальної кількості трансакцій, у 2021 році цей показник зріс до 90,1%. У період травень – грудень 2022 року частка безготівкових операцій досягла 92,3%, а у 2023 – 2024 роках показники продовжили зростання, досягнувши 93,5% та 94,6% відповідно.

Водночас частка операцій з отримання готівки неухильно зменшувалася, що свідчить про поступове витіснення традиційних готівкових розрахунків цифровими інструментами. Значна частка безготівкових операцій за кількістю свідчить про активне використання клієнтами мобільних додатків і онлайн-банкінгу, формування цифрової фінансової культури населення та підвищення ролі цифрових сервісів у повсякденних фінансових операціях. Це також вказує на успішну інтеграцію банківських платформ у повсякденне життя клієнтів і підвищення загальної конкурентоспроможності банківської системи.

Структуру операцій з використанням платіжних карток українських банків за сумою у 2024 році подано рис. 2.9. Аналіз структури дозволяє оцінити фінансову активність клієнтів та співвідношення між готівковими та безготівковими транзакціями, що є ключовим показником ефективності систем дистанційного банківського обслуговування.

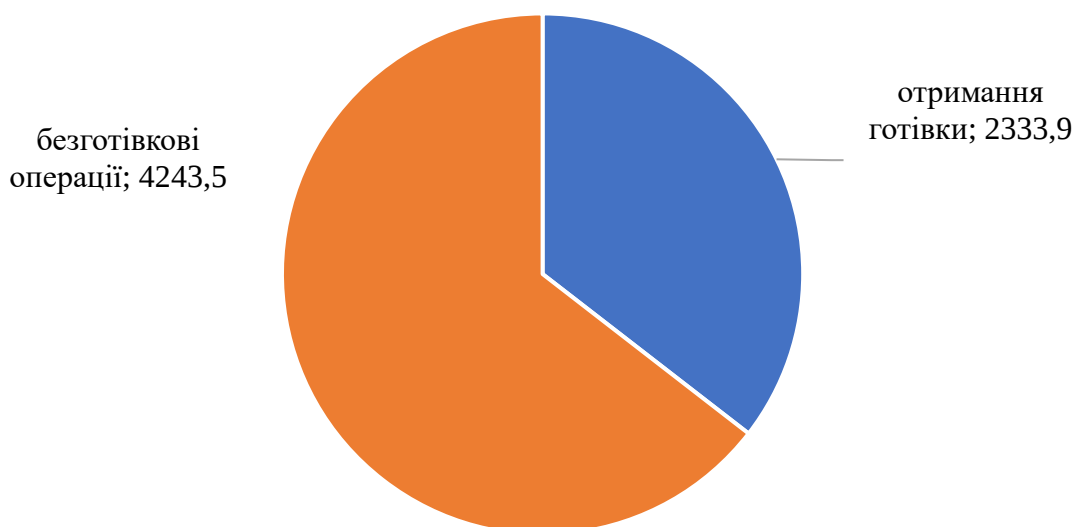


Рис. 2.9. Склад операцій з використанням платіжних карток за сумою у 2024 році, млрд грн [27]

За даними 2024 року, сума операцій з отримання готівки становила 2333,9 млрд грн, тоді як обсяг безготівкових операцій досяг 4243,5 млрд грн. Це свідчить про переважання безготівкових розрахунків, що майже у два рази перевищують обсяги зняття готівки. Така структура операцій відображає зміщення фінансової активності клієнтів у бік цифрових каналів та

дистанційного обслуговування, підвищуючи ефективність банківських процесів та знижуючи транзакційні витрати. Українські клієнти активно користуються цифровими сервісами, а банківські установи успішно впроваджують дистанційне обслуговування, забезпечуючи зручність, швидкість і безпеку фінансових операцій. Переважання безготівкових розрахунків також свідчить про формування стабільних фінансових звичок клієнтів і підвищення ролі електронних сервісів у повсякденних транзакціях.

Рисунок 2.10 відображає структуру операцій з використанням платіжних карток українських банків за кількістю у 2024 році та дозволяє оцінити частотність проведення фінансових операцій клієнтами та співвідношення між готівковими та безготівковими транзакціями, що є важливим показником ефективності дистанційного банкінгу.

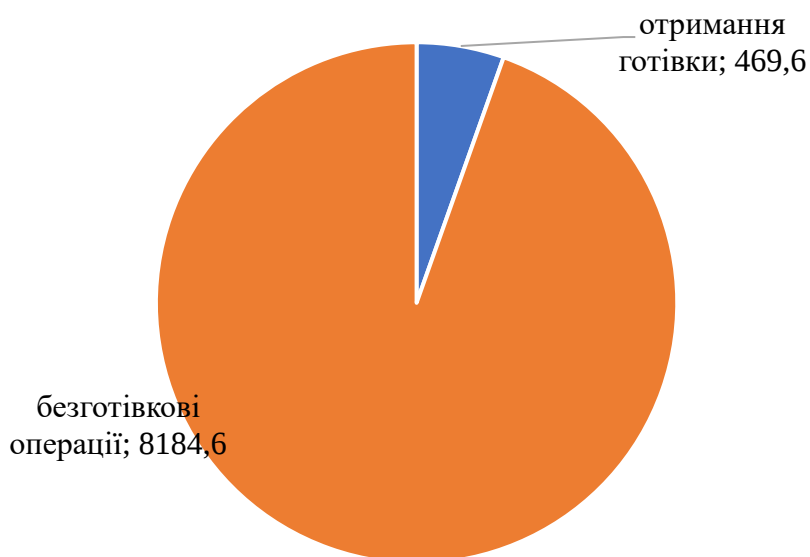


Рис. 2.10. Склад операцій з використанням платіжних карток за кількістю у 2024 році, млн шт. [27]

У 2024 році кількість операцій з отримання готівки становила 469,6 млн, тоді як безготівкових операцій за допомогою платіжних карток здійснено 8184,6 млн. Це свідчить про абсолютну перевагу безготівкових транзакцій у структурі операцій, що підкреслює високий рівень використання цифрових каналів обслуговування населенням. Така структура операцій підтверджує ефективність мобільних додатків та інтернет-банкінгу у забезпеченні швидких, зручних і

безпечних платежів, одночасно знижуючи потребу у фізичному готівковому обігу. Переважання безготівкових операцій за кількістю свідчить про формування стійких фінансових звичок користувачів та підтверджує роль цифрових платформ у підвищенні ефективності банківського обслуговування.

Структуру безготівкових операцій з використанням платіжних карток за сумою у 2024 році відображає рис. 2.11. Структура безготівкових операцій дозволяє оцінити, які види безготівкових операцій є найбільш популярними серед клієнтів українських банків, а також визначити пріоритетні канали використання дистанційного банкінгу.

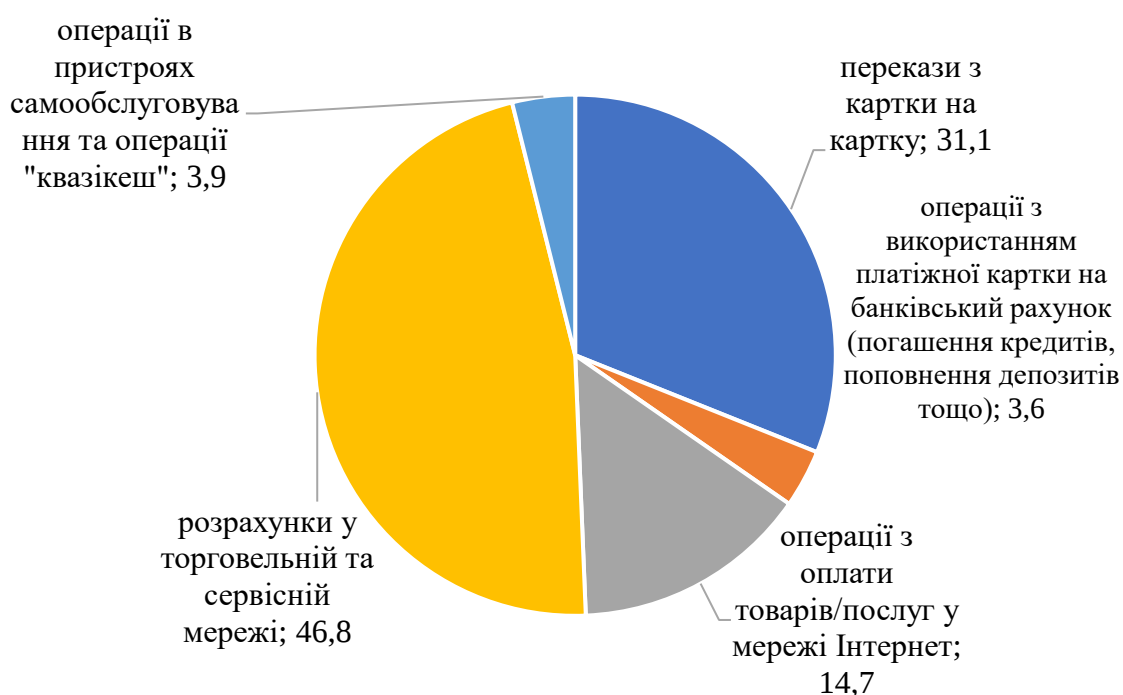


Рис. 2.11. Структура безготівкових операцій з використанням платіжних карток за сумою у 2024 році, % [27]

Найбільшу частку за сумою займають розрахунки у торговельній та сервісній мережі – 46,8%, що свідчить про високу активність клієнтів у звичайних повсякденних платежах і підтверджує ефективність використання карток для швидких та зручних розрахунків. Перекази з картки на картку складають 31,1% від загальної суми, що свідчить про значну популярність P2P-платежів та внутрішньобанківських трансакцій. Оплата товарів і послуг в інтернеті займає 14,7%, що відображає поступову інтеграцію цифрових сервісів

у сферу електронної комерції. Менші частки належать операціям з використанням платіжної картки на банківський рахунок (3,6%) та операціям у пристроях самообслуговування та «квазікеш» (3,9%). Безготівкові операції є пріоритетним сегментом для розвитку дистанційного банкінгу. Найбільша частка розрахунків у торговельній мережі та переказів з картки на картку демонструє, що клієнти активно використовують цифрові сервіси для повсякденних фінансових операцій, підвищуючи ефективність банківських процесів та формуючи стабільні звички безготівкових платежів. Також це підтверджує необхідність подальшого розвитку онлайн- та мобільних платформ для забезпечення зручності, швидкості та безпеки операцій.

Безготівкові операції з картками включають розрахунки в торговельній та сервісній мережі, онлайн-платежі та перекази між картками. Кредитовий трансфер – це перекази коштів між банківськими рахунками за ініціативою платника, що широко застосовуються для оплати послуг та міжбанківських розрахунків. Прямий дебет – це автоматичне списання коштів з рахунку клієнта для регулярних платежів, наприклад за комунальні послуги чи кредити. На рис. 2.12 показано динаміку використання основних платіжних інструментів в Україні у 2023 – 2024 роках.

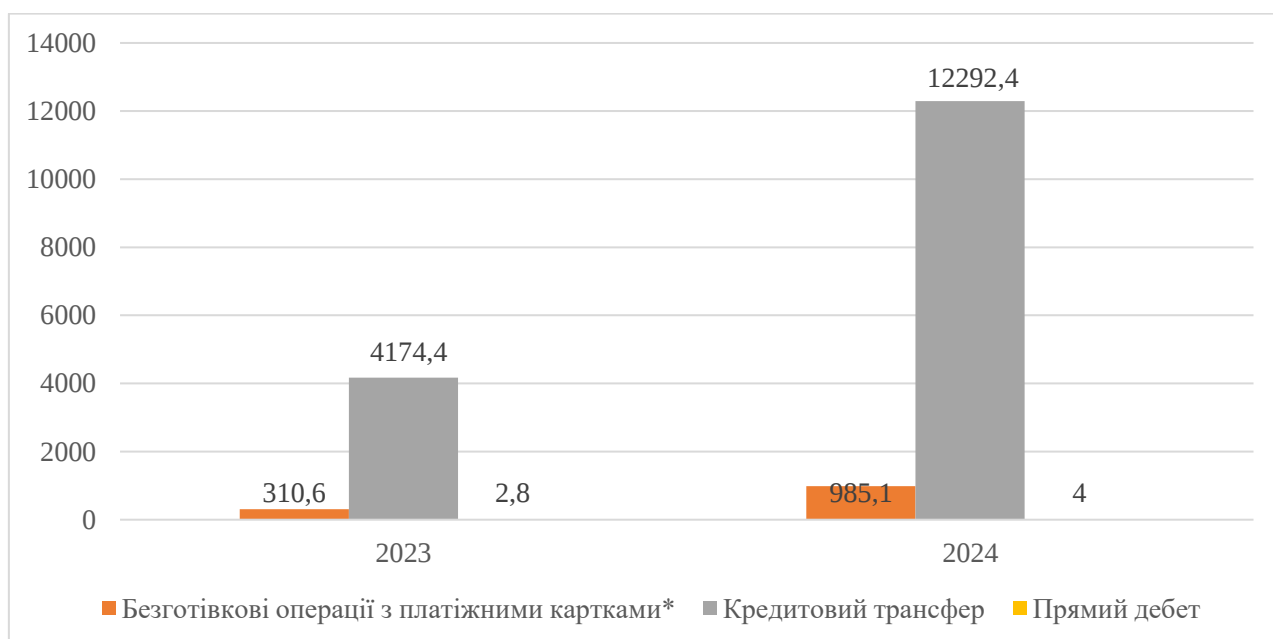


Рис. 2.12. Динаміка використання платіжних інструментів у межах України у 2023 – 2024 роках, млрд грн [27]

Безготівкові операції з платіжними картками збільшилися з 310,6 млрд грн у 2023 році до 985,1 млрд грн у 2024 році, що свідчить про активне залучення населення до цифрових каналів обслуговування. Обсяг кредитового трансферу зріс з 4174,4 млрд грн до 12 292,4 млрд грн, демонструючи важливу роль цього інструменту у міжбанківських та корпоративних платежах. Прямий дебет, хоча й залишається невеликою часткою, також показує тенденцію до збільшення – з 2,8 млрд грн до 4 млрд грн, що відображає поступове розширення автоматизованих регулярних платежів. Зростання безготівкових платежів і кредитових трансферів свідчить про підвищення ефективності дистанційного банкінгу та формування стійких фінансових звичок користувачів, тоді як розвиток прямого дебету демонструє потенціал для автоматизації регулярних платежів та подальшої інтеграції цифрових інструментів у повсякденні фінансові операції.

Динаміку рівня трансакційних витрат українських банків при здійсненні операцій з отримання готівки у період 2020 – 2024 років представлено на рис. 2.13. Цей показник відображає частку витрат банку на обробку та видачу готівки відносно обсягу проведених транзакцій і є важливим індикатором ефективності банківських операцій та рівня цифровізації послуг.

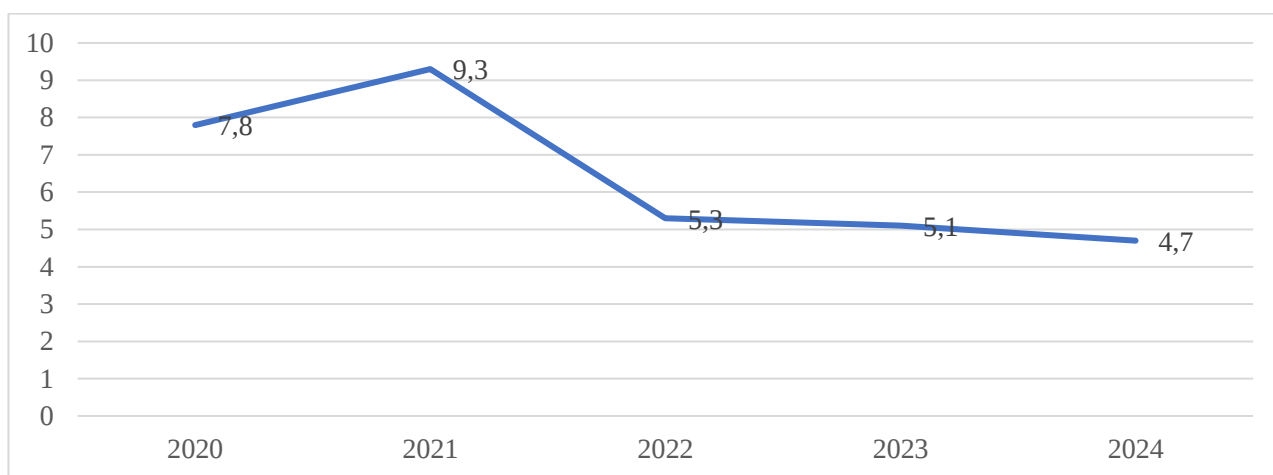


Рис. 2.13. Рівень трансакційних витрат банків України за 2020 – 2024 роки [27]

Зображена динаміка демонструє поступове зниження трансакційних витрат з 7,8% у 2020 році до 4,7% у 2024 році. Така тенденція свідчить про кілька

ключових процесів:

1. Скорочення фізичних операцій з готівкою – зменшення витрат пов'язане зі зростанням популярності дистанційного банкінгу, електронних переказів та безготівкових платежів серед клієнтів.

2. Впровадження цифрових продуктів – розвиток мобільних додатків, онлайн-банкінгу та платіжних сервісів дозволяє банкам оптимізувати операційні витрати і зменшувати залежність від ручної обробки готівкових операцій.

3. Покращення технологічної інфраструктури – автоматизація процесів та інтеграція сучасних ІТ-рішень сприяють підвищенню ефективності і безпеки банківських операцій.

Ці показники підтверджують ефективність впровадження сучасних дистанційних продуктів. Зниження трансакційних витрат не лише підвищує прибутковість банків, але й стимулює клієнтів активніше користуватися онлайн-сервісами, що, у свою чергу, сприяє подальшій цифровізації банківського сектору.

Аналіз демонструє стійке зростання кількості платіжних карток та активне збільшення частки безготівкових операцій як за сумою, так і за кількістю. Переважання безготівкових трансакцій, особливо розрахунків у торговельній мережі та переказів між картками, свідчить про високу ефективність дистанційного банкінгу та формування стабільних цифрових фінансових звичок клієнтів. Це підтверджує ключову роль мобільних додатків і онлайн-сервісів у сучасній банківській системі України.

2.3. Аналіз сучасних провідних продуктів дистанційного банківського обслуговування клієнтів

Розвиток дистанційного банківського обслуговування є одним із ключових напрямів трансформації сучасного фінансового сектору. Сучасні клієнти очікують швидкого, зручного та безпечного доступу до банківських послуг незалежно від місця та часу. У зв'язку з цим банки активно впроваджують

різноманітні цифрові продукти, що дозволяють здійснювати перекази, оплату послуг, управління рахунками та інвестиціями через інтернет-банкінг, мобільні додатки та інші електронні канали.

Табл. 2.4 представляє рейтинг Топ-10 українських банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу. Сучасний фінансовий сектор активно трансформується під впливом цифровізації, що дозволяє банкам підвищувати ефективність обслуговування клієнтів, зменшувати операційні витрати та пропонувати нові продукти через мобільні та інтернет-канали. Рейтинг враховує функціональність цифрових продуктів, зручність користування, рівень безпеки та інноваційність сервісів, а також популярність серед користувачів.

Таблиця 2.4

Топ-10 українських банків за рівнем розвитку електронних сервісів і онлайн-банкінгу [21-25, 28, 29]

Місце	Банк	Ключові особливості онлайн-сервісів
1	ПриватБанк	Лідер цифрової трансформації в Україні, мобільний додаток Приват24, високий рівень безпеки
2	Monobank	Повністю цифровий банківський продукт, понад 9,77 млн активних карт, високі рейтинги в App Store та Google Play
3	ПУМБ	Мобільний додаток PUMB Online, нагороди за найкращий онлайн-банкінг, зростання активів на 22% у 2024 році
4	Ощадбанк	Велика мережа відділень, активний розвиток онлайн-сервісів, підтримка соціальних програм
5	Райффайзен Банк	Висока якість клієнтського сервісу, зручні онлайн-рішення для малого та середнього бізнесу
6	Sense Bank	Ребрендинг з Альфа-Банку, розвиток цифрових сервісів після націоналізації
7	Укрексімбанк	Стабільний розвиток, зростання активів на 6% у 2024 році, підтримка малого та середнього бізнесу
8	Credit Agricole	Європейські стандарти обслуговування, зручні онлайн-продукти для фізичних осіб
9	Ukrsibbank	Підтримка клієнтів через BNP Paribas, розвиток цифрових сервісів
10	Universal Bank	Інноваційні рішення у фінансових послугах, розвиток онлайн-сервісів

Лідерство цифрових продуктів ПриватБанку і Monobank продовжують утримувати провідні позиції завдяки комплексним мобільним додаткам, високому рівню безпеки та широкій клієнтській базі. Monobank демонструє успіх моделі «безвідділкового» банку, що підкреслює тренд на повну цифровізацію обслуговування.

Зростання традиційних банків у цифровій сфері – банки з великою мережею відділень, як Ощадбанк та Райффайзен Банк, активно розвивають онлайн-сервіси, поєднуючи фізичну присутність з цифровими каналами, що дозволяє підтримувати як роздрібних, так і корпоративних клієнтів.

Інновації та технологічні рішення – банки середнього сегменту (PUMB, Sense Bank, Universal Bank) роблять акцент на нових функціоналах онлайн-банкінгу, що включають зручні додатки, цифрові інструменти для малого та середнього бізнесу, а також інноваційні фінансові продукти.

Міжнародні стандарти та інтеграція – Credit Agricole та Ukrsibbank демонструють орієнтацію на європейські стандарти обслуговування та використання міжнародних практик, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності українського ринку цифрового банкінгу.

Загальна тенденція свідчить про те, що українські банки активно інвестують у цифрові технології, знижують операційні витрати через дистанційне обслуговування та формують нові канали взаємодії з клієнтами. Це відповідає глобальним трендам фінансової цифровізації та підвищує роль онлайн-банкінгу у розвитку банківського сектора України.

Табл. 2.5 демонструє порівняльну характеристику пропозицій банківських послуг та сервісів через мобільні додатки Приват24 та Monobank – двох лідерів українського цифрового банкінгу. Мобільні додатки стають ключовим каналом взаємодії з клієнтами, забезпечуючи широкий спектр фінансових операцій без відвідування відділень. Порівняння функціональності та можливостей цих додатків дозволяє оцінити сучасний рівень розвитку дистанційного обслуговування та тенденції цифрової трансформації банківського сектору України.

Таблиця 2.5

**Порівняльна характеристика пропозицій банківських послуг і сервісів
через мобільні додатки Приват24 та Monobank [25, 29]**

Функція / Сервіс	Приват24	Monobank
Перекази між картками	Миттєві перекази між картками ПриватБанку та інших банків	Миттєві перекази між картками будь-яких банків
Оплата комунальних послуг	Онлайн-оплата з автоплатежами, QR-коди, шаблони	Онлайн-оплата з автоплатежами, шаблони, Push-повідомлення
Поповнення мобільного та інтернету	Миттєве поповнення всіх операторів, оплата інтернет-послуг	Миттєве поповнення мобільних операторів та інтернет-послуг
Управління картками та рахунками	Блокування/розблокування картки, налаштування лімітів, історія операцій	Блокування/розблокування картки, налаштування лімітів, історія операцій
Кредити та депозити	Оформлення кредитів, депозитів та переказів на рахунки	Відкриття депозитів, кредити, кредитний ліміт у додатку
Бізнес-функції	Повний спектр для ФОП та корпоративних клієнтів, виставлення рахунків	Обмежені бізнес-функції, орієнтація на фізичних осіб
Безпека та автентифікація	Двофакторна автентифікація, SMS/Push-повідомлення, біометрія	Двофакторна автентифікація, Push-повідомлення, FaceID/TouchID
Програми лояльності та кешбек	Бонусні програми, акції партнерів, накопичення балів	Кешбек за покупки, бонусні програми, кешбек на категорії витрат
Інтерфейс та користувацький досвід	Інтеграція з усіма сервісами банку, багатофункціональний	Інтуїтивно зрозумілий, швидкий, мінімалістичний дизайн
Додаткові сервіси	Купівля квитків, страхування, депозитарні послуги	Страхування, донати, фінансові інструменти для економії та заощаджень

Обидва додатки пропонують широкий спектр функцій для безготівкових платежів, переказів між картками, оплати комунальних та інших послуг, що сприяє зменшенню фізичних транзакцій та трансакційних витрат банків.

Monobank позиціонує себе як «безвідділковий банк», пропонуючи інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та швидкі фінансові операції. Приват24, у свою чергу, інтегрує більше корпоративних та додаткових послуг, зокрема для бізнес-клієнтів, що підкреслює орієнтацію на комплексне обслуговування.

Обидва додатки мають високий рівень безпеки: багатофакторну автентифікацію, захист персональних даних та постійні оновлення для протидії

кіберзагрозам, що є ключовим фактором довіри користувачів.

Monobank активно впроваджує програми кешбеку та бонусні системи, тоді як Приват24 використовує широкий спектр програм лояльності, інтегрованих у додаток. Це стимулює користувачів частіше здійснювати операції через мобільні сервіси.

Загалом, порівняння мобільних додатків показує, що українські банки успішно впроваджують сучасні цифрові продукти, що підвищують ефективність обслуговування, знижують транзакційні витрати та формують нові стандарти дистанційного банкінгу.

Рис. 2.14 ілюструє динаміку кількості користувачів мобільного додатку Приват24 за період 2020 – 2024 років.

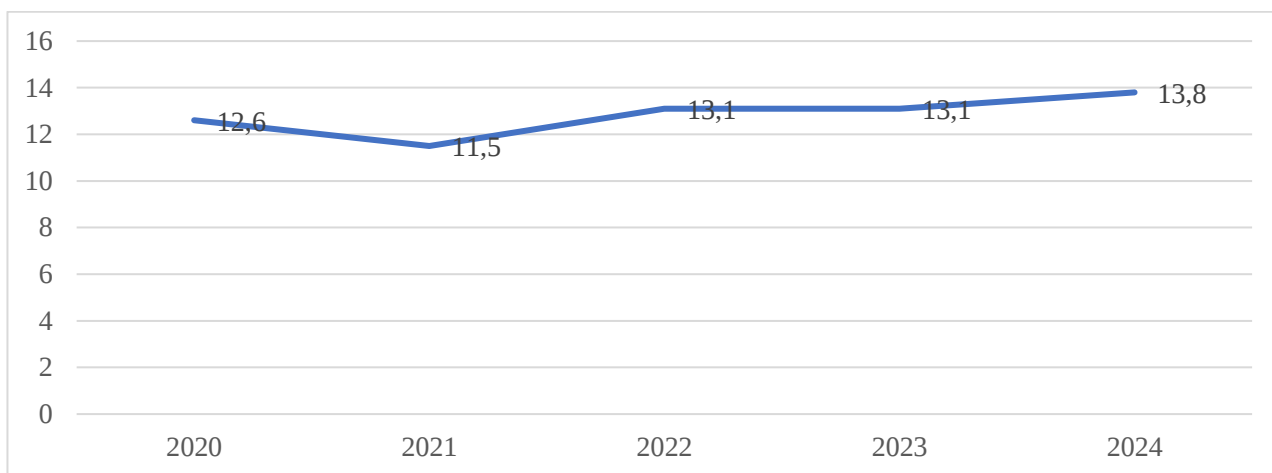


Рис. 2.14. Динаміка кількості клієнтів Приват24 за 2020 – 2024 роки, млн осіб [29]

Приват24 є ключовим інструментом дистанційного обслуговування клієнтів ПриватБанку, що дозволяє здійснювати фінансові операції, перекази, оплату послуг та управління рахунками через інтернет і мобільні пристрої. Аналіз цієї динаміки дає змогу оцінити ефективність цифрових продуктів банку та тенденції використання мобільного банкінгу серед українських клієнтів. Згідно з даними на рис. 2.14, у 2020 році кількість користувачів становила 12,6 млн осіб, після чого у 2021 році спостерігається незначне зниження до 11,5 млн осіб. Це пов'язано з тимчасовими коливаннями активності клієнтів та частковим переходом користувачів на інші цифрові продукти.

У 2022 – 2023 роках кількість користувачів стабілізувалася на рівні 13,1 млн осіб, що свідчить про відновлення та зростання популярності мобільного додатку після періоду невеликого спаду. На початок 2024 року спостерігається подальше зростання до 13,8 млн осіб, що підкреслює високу лояльність клієнтів та ефективність цифрових сервісів ПриватБанку.

Загалом, динаміка користувацької бази Приват24 демонструє стійку тенденцію до зростання, що підтверджує важливу роль мобільного банкінгу у структурі сучасного дистанційного обслуговування. Позитивна динаміка також свідчить про успішність інноваційних рішень, які пропонує банк, і про їх здатність підтримувати високий рівень клієнтської активності.

Станом на 2024 рік, Monobank налічує понад 9 млн клієнтів, з яких понад 1,3 млн є активними користувачами щодня (рис. 2.15).

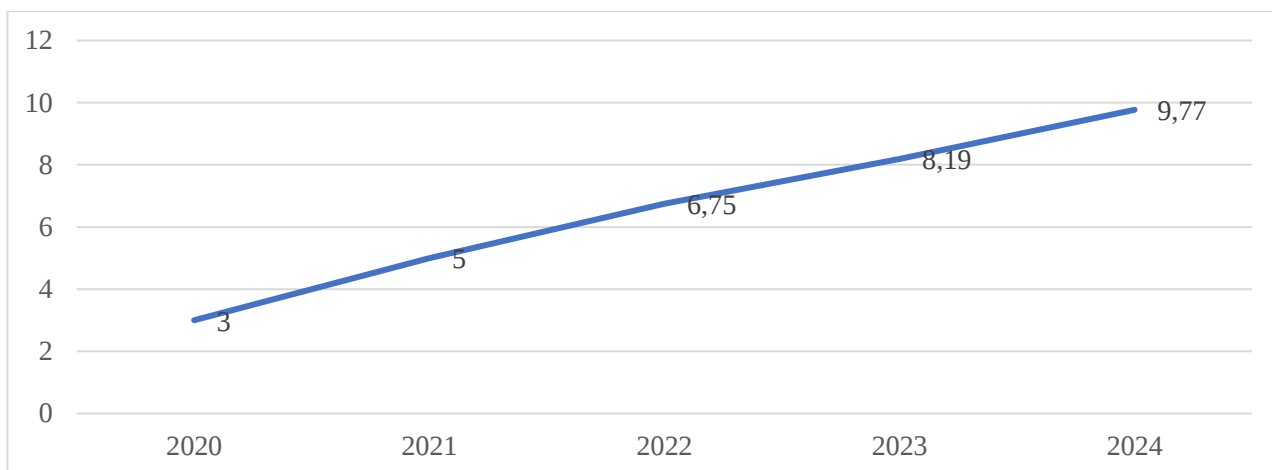


Рис. 2.15. Динаміка кількості клієнтів Monobank за 2020 – 2024 роки, млн осіб
[25]

У 2021 році кількість клієнтів monobank перевищила 5 млн осіб, що вже свідчило про швидке зростання банку та високу популярність його мобільного додатку серед українських користувачів. Наступного року, на початку 2022 року, клієнтська база збільшилася до 6,75 млн осіб, демонструючи активне залучення нових користувачів навіть у складних економічних умовах.

У 2023 році динаміка продовжилася, і кількість клієнтів досягла 8,19 млн осіб, що свідчить про стабільне зростання популярності Monobank і довіру користувачів до цифрового банкінгу. На початок 2024 року клієнтська база

становила 9,77 млн осіб, підтверджуючи лідерські позиції банку серед мобільних фінансових сервісів в Україні.

Загалом, протягом зазначеного періоду спостерігається стійка тенденція до зростання клієнтської бази Monobank, що свідчить про ефективність цифрових продуктів банку, високу зручність мобільного додатку та формування лояльної аудиторії користувачів. Така тенденція також підкреслює загальну цифровізацію банківського сектору України, де дистанційне обслуговування стає все більш популярним серед населення.

Отже, динаміка кількості клієнтів обох банків показує стійку тенденцію до зростання, хоча в Приват24 у 2021 році спостерігалось тимчасове зниження. Це свідчить про загальну стабільність цифрових продуктів і високий рівень лояльності користувачів. Впровадження сучасних дистанційних банківських сервісів значно підвищує конкурентоспроможність українських банків, стимулює розвиток безготівкових платежів та сприяє формуванню довгострокової лояльності клієнтів. Цифрові продукти стають ключовим фактором розвитку банківського сектору в умовах сучасного фінансового середовища.

Висновки до розділу 2

Українські банки активно впроваджують сучасні дистанційні продукти, які дозволяють клієнтам здійснювати фінансові операції через мобільні додатки та інтернет-банкінг. Це зменшує потребу у фізичній присутності у відділеннях, скорочує трансакційні витрати банків і підвищує ефективність обслуговування.

Чисельність клієнтів, які обслуговуються дистанційно, зростає як серед суб'єктів господарювання, так і серед фізичних осіб. Якщо у 2020 році лише близько 78% суб'єктів господарювання та 64% фізичних осіб користувалися онлайн-каналами, то у 2024 році цей показник досяг відповідно 87,9% і 82,8%, що свідчить про масове прийняття цифрових форматів банківської взаємодії. Обсяги операцій у СЕП суттєво зросли: середньодобовий обсяг платежів у 2024

році досяг 658 млрд грн, що майже вчетверо перевищує рівень 2020 року. Це відображає перехід економічних суб'єктів до інтенсивного використання цифрових платіжних інструментів.

Динаміка кількості платіжних карток, емітованих українськими банками, свідчить про стійке зростання популярності безготівкових розрахунків. З 2020 по 2024 рік кількість карток збільшилася з 76,6 млн до 132 млн, що відображає активну цифровізацію банківських послуг і підвищення доступності дистанційного банкінгу для населення.

Частка безготівкових операцій за сумою та за кількістю демонструє значне переважання цифрових платежів над готівковими. У 2024 році частка безготівкових операцій за сумою становила 64,5%, а за кількістю — 94,6%. Це свідчить про формування стабільних фінансових звичок користувачів та ефективність онлайн-банкінгу у повсякденних розрахунках.

Структура безготівкових операцій показує, що найбільш популярними є розрахунки у торговельній та сервісній мережі (46,8% за сумою) та перекази з картки на картку (31,1%). Інтернет-платежі та операції на банківські рахунки займають меншу частку, проте демонструють поступову інтеграцію цифрових сервісів у сферу електронної комерції та кредитування.

Аналіз динаміки використання різних платіжних інструментів (безготівкові операції з картками, кредитовий трансфер, прямий дебет) підтверджує тенденцію до активної цифровізації фінансових операцій. Зростання обсягів усіх інструментів свідчить про підвищення ефективності дистанційного банкінгу та формування стійкої фінансової поведінки клієнтів.

Переважання безготівкових трансакцій та активне використання карткових і безготівкових інструментів підкреслює значну роль цифрових каналів обслуговування у сучасній банківській системі України. Це свідчить про те, що розвиток мобільних додатків та онлайн-сервісів є ключовим фактором підвищення ефективності банківського обслуговування та стимулювання переходу населення до електронних фінансових послуг.

Мобільні додатки Приват24 та Monobank займають провідні позиції серед

цифрових сервісів в Україні. Приват24 відзначається широким спектром послуг для фізичних і юридичних осіб, інтеграцією з державними сервісами та стабільною клієнтською базою понад 13 млн осіб. Monobank демонструє активне зростання клієнтської бази, досягнувши майже 10 млн користувачів на початок 2024 року, завдяки простому та зручному інтерфейсу, швидким переказам і програмам лояльності.

Серед найбільш затребуваних функцій мобільних додатків – миттєві перекази між картками, оплата комунальних послуг, поповнення мобільного та інтернету, управління картками та рахунками, а також кредитні та депозитні продукти. Monobank більше орієнтований на фізичних осіб та простоту користування, тоді як Приват24 пропонує розширені бізнес-функції та інтеграцію з державними сервісами.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

3.1. Проблеми та виклики розвитку дистанційного банківського обслуговування

Розвиток дистанційного банківського обслуговування супроводжується значними можливостями, але водночас створює низку проблем і викликів, які впливають як на банки, так і на клієнтів. Поширення мобільного та інтернет-банкінгу стимулює підвищення ефективності операцій, скорочення трансакційних витрат і розширення доступу до фінансових послуг. Однак швидка цифровізація фінансового сектору вимагає вирішення питань кібербезпеки, захисту персональних даних, підвищення цифрової грамотності користувачів, а також адаптації нормативно-правового середовища.

Основні напрямки проблем і викликів можна структурувати наступним чином:

1. Кібербезпека та захист персональних даних – зі збільшенням кількості онлайн-транзакцій у банківському секторі України зростає і ризик виникнення кіберзагроз [15]. Поширення мобільного та інтернет-банкінгу створює сприятливі умови для кібератак, фішингових схем, зломів акаунтів та витоку персональних даних користувачів. Українські банки протягом 2022 – 2023 років фіксували збільшення випадків шахрайських операцій через мобільні додатки, що демонструє вразливість цифрових каналів обслуговування. Ця ситуація зумовила необхідність оперативного оновлення систем безпеки, впровадження багатофакторної автентифікації, а також постійного моніторингу та вдосконалення механізмів захисту клієнтських даних. Водночас, підвищення рівня кібербезпеки стало не лише технічним завданням для банків, а й критичною умовою підтримки довіри клієнтів до дистанційного обслуговування

та цифрових фінансових сервісів у цілому.

2. Технічна доступність та стабільність сервісів – швидке зростання популярності дистанційного банківського обслуговування в Україні ставить перед банками складні технічні виклики. Масштабне використання цифрових каналів, зокрема мобільних додатків та інтернет-банкінгу, вимагає забезпечення високої пропускної здатності серверів і стійкості систем до пікових навантажень. Будь-які збої або затримки у роботі додатків під час активного використання негативно впливають на клієнтський досвід та довіру до банку. Так, у практиці ПриватБанку та Монобанк спостерігалися тимчасові технічні збої під час пікових періодів, таких як святкові дні або дні масових виплат соціальної допомоги, коли одночасно підключаються мільйони користувачів. Ці випадки підкреслюють критичну важливість безперебійної роботи цифрових сервісів та потребу постійного інвестування у модернізацію інфраструктури, оптимізацію серверних потужностей і вдосконалення програмного забезпечення для забезпечення стабільного та надійного обслуговування клієнтів у будь-який час.

3. Цифрова грамотність користувачів – не всі клієнти володіють достатніми навичками для безпечного користування онлайн-сервісами, що створює значні ризики помилкових операцій або піддає їх шахрайству. У практиці українських банків фіксуються поширені випадки, коли користувачі здійснюють неправильні перекази коштів або вводять конфіденційні дані на фішингових сайтах, особливо серед старших вікових груп, які менш активно користуються сучасними технологіями. Така ситуація підкреслює необхідність не лише вдосконалення безпечних цифрових продуктів, а й систематичного підвищення обізнаності клієнтів щодо безпечного поводження з персональною інформацією, користуванням мобільними додатками та ідентифікаційними сервісами. Водночас рівень цифрової грамотності безпосередньо впливає на довіру клієнтів до дистанційного обслуговування та ефективність впровадження інноваційних фінансових сервісів у банківському секторі.

4. Регуляторні та нормативні обмеження – швидкий розвиток дистанційного банківського обслуговування створює складнощі у сфері

регуляторного та нормативного забезпечення. Законодавство та нормативні акти не завжди встигають за темпами впровадження нових технологій, що ускладнює розробку та запуск інноваційних продуктів і сервісів. Наприклад, впровадження технології BankID і її інтеграція з державними сервісами через мобільний додаток «Дія» потребували узгодження з численними регуляторними органами, а також адаптації правил і процедур, що стосуються ідентифікації клієнтів (KYC) та боротьби з відмиванням коштів (AML). Цей процес демонструє, що навіть технічно готові інновації можуть затримуватися через бюрократичні або нормативні обмеження, а банки змушені витрачати додаткові ресурси на забезпечення відповідності законодавству. Водночас таке регулювання залишається критично важливим для підтримки безпеки фінансової системи, захисту прав клієнтів та формування довіри до цифрових банківських сервісів [3].

5. Ризики цифрового шахрайства та фінансові втрати – зі збільшенням обсягу онлайн-операцій у банківській сфері значно зростають ризики цифрового шахрайства та фінансових злочинів. Розширення використання мобільних додатків і інтернет-банкінгу створює нові можливості для зловмисників, які постійно удосконалюють методи шахрайства та знаходять вразливості у цифрових системах. Українські банки, такі як Monobank та ПриватБанк, активно впроваджують сучасні системи автоматичного виявлення підозрілих транзакцій, блокування потенційно шахрайських операцій та повідомлення клієнтів про ризикові дії. Незважаючи на це, загроза залишається високою, оскільки кіберзлочинці постійно адаптують свої методи і винаходять нові способи обходу систем безпеки. Ця ситуація підкреслює необхідність постійного вдосконалення аналітичних алгоритмів, використання штучного інтелекту для прогнозування шахрайських схем і комплексного підходу до захисту клієнтів, що включає технічні, організаційні та освітні заходи.

6. Соціально-економічні виклики – розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні стикається з низкою соціально-економічних викликів, що обумовлені нерівномірним доступом до сучасних цифрових технологій у

різних регіонах країни. Не всі території мають високий рівень покриття інтернетом та достатній рівень технічної оснащеності населення сучасними цифровими пристроями, такими як смартфони чи комп'ютери. Це створює обмеження для масового впровадження дистанційного обслуговування та зменшує можливості широкого користування онлайн-банкінгом. Особливо гостро ця проблема проявляється у сільських районах та віддалених областях, де користувачі часто стикаються з низькою швидкістю інтернет-з'єднання, нестабільним доступом до мережі або технічними обмеженнями власних пристроїв. Як наслідок, клієнти в таких регіонах не можуть повною мірою скористатися перевагами мобільних додатків і онлайн-сервісів, що ускладнює формування єдиної цифрової банківської екосистеми на національному рівні та підкреслює необхідність комплексних заходів щодо покращення цифрової інфраструктури і підвищення доступності фінансових сервісів для всіх верств населення.

Отже, для успішного розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні потрібна комплексна стратегія, яка передбачає одночасне вдосконалення технічної бази, забезпечення кібербезпеки, підвищення цифрової грамотності користувачів, адаптацію регуляторного середовища та зменшення соціально-економічних бар'єрів. Лише за умови системного вирішення цих викликів цифрові банківські сервіси зможуть максимально реалізувати свій потенціал і забезпечити високий рівень доступності та безпеки фінансових послуг для всіх клієнтів.

3.2. Перспективи вдосконалення цифрових послуг у банківській системі України

Впровадження та розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні відкриває значні можливості для підвищення ефективності фінансових операцій, розширення доступу клієнтів до банківських послуг та оптимізації внутрішніх процесів банків. Водночас існують численні проблеми та виклики,

серед яких кіберзагрози, недостатня цифрова грамотність користувачів, технічні обмеження та соціально-економічні бар'єри. Подолання цих перешкод і вдосконалення цифрових сервісів є ключовим завданням для забезпечення стійкого розвитку банківської системи та підвищення її конкурентоспроможності на національному та міжнародному рівнях.

Перспективи вдосконалення цифрових банківських послуг в Україні охоплюють кілька ключових напрямів, кожен з яких спрямований на підвищення ефективності, доступності та безпеки фінансових сервісів:

Перш за все, інноваційні технології відкривають нові можливості для оптимізації банківських процесів та створення сучасних продуктів. До них відносяться штучний інтелект і машинне навчання для аналізу поведінки клієнтів і прогнозування ризиків, блокчейн для забезпечення прозорості транзакцій, а також інтеграція з хмарними сервісами для підвищення масштабованості та гнучкості банківських систем. Використання таких технологій дозволяє швидко адаптувати сервіси до потреб користувачів, автоматизувати рутинні операції та знизити витрати на обслуговування клієнтів.

Другим напрямом є підвищення безпеки та надійності систем, що включає багаторівневу аутентифікацію, шифрування даних, моніторинг підозрілих транзакцій у реальному часі та застосування сучасних систем виявлення кіберзагроз. Підвищення кіберстійкості стає особливо актуальним на тлі зростання обсягу онлайн-транзакцій і розвитку дистанційних сервісів, оскільки безпека є ключовим чинником довіри клієнтів до цифрового банкінгу [2].

Третій напрям – поліпшення користувацького досвіду (UX/UI) [6]. Сучасні клієнти очікують зручного, інтуїтивно зрозумілого та швидкого доступу до фінансових послуг. Це включає оптимізацію інтерфейсу мобільних додатків, спрощення процесів авторизації та транзакцій, персоналізацію послуг та використання чат-ботів для оперативної підтримки користувачів. Покращення UX дозволяє не лише підвищити задоволеність клієнтів, а й збільшити їх лояльність до банку.

Четвертим перспективним напрямом є інтеграція з державними та

фінансовими платформами, яка дозволяє об'єднати банківські послуги з держаними сервісами, такими як «Дія», електронні системи податкової та соціальної підтримки, а також платіжні системи та фінтех-платформи. Така інтеграція сприяє спрощенню процесів ідентифікації, автоматизації платежів і підвищенню доступності послуг для широкого кола користувачів. Водночас це відкриває нові можливості для розвитку екосистеми фінансових сервісів, де банки стають не лише платіжними провайдерами, а й платформами комплексного обслуговування клієнтів.

У цілому, поєднання інноваційних технологій, надійності та безпеки систем, високоякісного користувацького досвіду та інтеграції з державними і фінансовими платформами формує фундамент для подальшої цифровізації банківської системи України. Реалізація цих напрямів дозволяє банкам підвищити ефективність обслуговування, розширити аудиторію клієнтів та забезпечити стійке зростання цифрових послуг у майбутньому.

Підвищення цифрової грамотності населення є ключовим фактором для ефективного використання дистанційних банківських сервісів та забезпечення безпечних онлайн-транзакцій. Недостатній рівень знань та навичок користувачів у сфері цифрових технологій може призводити до помилкових операцій, втрати коштів через шахрайські схеми або невміння користуватися функціоналом мобільних додатків. Тому банки та державні установи мають впроваджувати системні заходи, спрямовані на навчання та підвищення обізнаності населення.

Серед таких заходів ключовим є проведення освітніх програм та тренінгів для різних категорій користувачів. Це можуть бути як офлайн-курси в банківських відділеннях, так і онлайн-вебінари, інтерактивні уроки та навчальні відео, які пояснюють базові принципи користування мобільними додатками, онлайн-банкінгом, електронними гаманцями та іншими фінансовими сервісами. Особлива увага приділяється безпечному поводженню з персональними даними, впровадженню багатофакторної автентифікації та розпізнаванню фішингових атак.

Важливим заходом є створення інформаційних кампаній, які поширюють

практичні поради щодо цифрової безпеки через соціальні мережі, банківські сайти, SMS-повідомлення та медіаресурси. Такі кампанії дозволяють охопити широку аудиторію і наголосити на важливості обачності та відповідальності при користуванні онлайн-сервісами.

Ще одним ефективним інструментом є інтеграція навчальних модулів безпосередньо в мобільні додатки. Наприклад, банківські програми можуть містити підказки, демонстраційні відео, інструкції з безпечного проведення транзакцій, а також інтерактивні тестування, які допомагають користувачам перевірити свої знання і навчитися правильно діяти у різних ситуаціях.

Додатково, держава та банки можуть підтримувати співпрацю з освітніми установами та громадськими організаціями, які займаються підвищенням цифрової грамотності. Це дозволяє залучати школярів, студентів та дорослих до програм цифрової освіти, а також розробляти стандартизовані навчальні матеріали, які враховують специфіку використання фінансових сервісів.

У підсумку, системне підвищення цифрової грамотності населення сприяє безпечному та ефективному використанню дистанційного банкінгу, підвищує довіру клієнтів до цифрових сервісів і забезпечує основу для подальшої цифровізації банківської системи.

Таким чином, комплексне впровадження цих заходів і напрямів розвитку формує основу для подальшої цифровізації банківської системи України, підвищує її конкурентоспроможність, забезпечує доступність фінансових послуг для широкого кола користувачів та створює умови для стійкого та безпечного розвитку дистанційного банкінгу в країні.

Висновки до розділу 3

Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні відкриває значні можливості для підвищення ефективності фінансових операцій, зменшення трансакційних витрат і розширення доступу клієнтів до банківських послуг. Водночас цей процес супроводжується численними проблемами та

викликами, які потребують комплексного підходу. Однією з ключових проблем є забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних користувачів, оскільки зростання обсягу онлайн-транзакцій підвищує ризик кібератак, фішингу та зломів акаунтів. Технічна доступність та стабільність сервісів також залишаються критично важливими, оскільки пікові навантаження на сервери або тимчасові збої у роботі додатків негативно впливають на довіру клієнтів.

Не менш важливим викликом є недостатній рівень цифрової грамотності користувачів, що створює ризики помилкових операцій і піддає їх шахрайству, особливо серед старших вікових груп. Регуляторні та нормативні обмеження уповільнюють впровадження інновацій, оскільки законодавство і нормативні акти не завжди встигають за швидким розвитком технологій, що потребує додаткових ресурсів для узгодження та адаптації нових продуктів. Зростання обсягу онлайн-операцій водночас підвищує ризики цифрового шахрайства та фінансових втрат, і хоча українські банки активно впроваджують системи виявлення підозрілих транзакцій, загроза залишається високою через постійну еволюцію методів кіберзлочинців. Соціально-економічні чинники також обмежують масове впровадження дистанційного обслуговування: не всі регіони України мають рівний доступ до високошвидкісного інтернету та сучасних цифрових пристроїв, що особливо помітно у сільській місцевості та віддалених областях. Це створює нерівномірність у використанні мобільних додатків і онлайн-банкінгу та підкреслює необхідність розвитку цифрової інфраструктури на національному рівні.

Перспективи розвитку цифрових послуг у банківській системі України охоплюють комплексний підхід, що поєднує інноваційні технології, підвищення безпеки та надійності систем, покращення користувацького досвіду, інтеграцію з державними та фінансовими платформами, а також заходи щодо підвищення цифрової грамотності населення. Використання штучного інтелекту, машинного навчання, блокчейну та хмарних рішень дозволяє банкам підвищувати ефективність внутрішніх процесів, автоматизувати рутинні операції та пропонувати клієнтам індивідуалізовані продукти.

ВИСНОВКИ

Отже, дистанційне банківське обслуговування стало ключовим чинником цифрової трансформації фінансової системи України. Воно змінило традиційну модель взаємодії між банками та клієнтами, зробивши фінансові послуги більш доступними, швидкими й зручними. Розвиток інтернет- і мобільного банкінгу забезпечив можливість здійснювати практично всі банківські операції без відвідування відділень, що особливо актуально в умовах зростання ролі інформаційно-комунікаційних технологій та переходу до безготівкової економіки.

Поступова еволюція дистанційного банкінгу в Україні від системи «клієнт–банк» у 1990-х роках до сучасних мобільних додатків продемонструвала здатність банківського сектору адаптуватися до викликів часу. Останні роки відзначаються стрімким зростанням кількості користувачів цифрових сервісів, що свідчить про формування нової культури фінансової поведінки населення. Збільшення обсягів безготівкових операцій, кількості платіжних карток і середньодобових транзакцій у системі електронних платежів підтверджує перехід економіки до більш прозорої та ефективної моделі розрахунків.

Проведений аналіз засвідчив, що дистанційне банківське обслуговування в Україні у 2020 – 2024 роках набуло стійкої тенденції до зростання та стало ключовим напрямом цифрової трансформації банківського сектору.

З 2020 по 2024 рік кількість користувачів дистанційного обслуговування серед фізичних осіб збільшилася з 63,6% до 82,8%, а серед суб'єктів господарювання – із 77,8% до 87,9%. Це свідчить про стійку тенденцію цифровізації фінансової поведінки клієнтів і формування культури онлайн-банкінгу.

Кількість платіжних карток збільшилася з 76,6 млн у 2020 році до 132 млн у 2024 році, а частка безготівкових операцій за сумою сягнула 64,5%. Середньодобовий обсяг платежів у СЕП зріс утричі, що демонструє

переорієнтацію економіки на електронні розрахунки.

Приват24 і Monobank стали лідерами цифрових сервісів, забезпечуючи простоту, швидкість і надійність фінансових операцій. Їх успіх пояснюється глибокою інтеграцією з державними сервісами, високим рівнем користувацького досвіду та гнучкими програмами лояльності.

Найгострішими проблемами залишаються кібербезпека, захист персональних даних, технічна стабільність сервісів, цифрова нерівність між регіонами та недостатній рівень цифрової грамотності населення. Водночас банки поступово впроваджують системи багаторівневої аутентифікації, моніторингу підозрілих транзакцій і навчальні програми з фінансової безпеки.

Пропозиціями щодо подальшого розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні є:

1. Підвищення рівня кіберзахисту шляхом впровадження штучного інтелекту для моніторингу транзакцій, системи біометричної ідентифікації та регулярного аудиту інформаційної безпеки.

2. Удосконалення нормативно-правової бази, зокрема гармонізація українського законодавства з європейськими стандартами та регламентами електронної ідентифікації.

3. Розвиток цифрової інфраструктури в регіонах, особливо у сільській місцевості, для забезпечення рівного доступу до онлайн-банкінгу.

4. Активізація програм фінансової та цифрової грамотності населення, спрямованих на безпечне використання дистанційних послуг і протидію шахрайству.

5. Розширення інтеграції банківських додатків із державними платформами, зокрема з «Дією» та електронними сервісами податкової, що спростить відкриття рахунків, ідентифікацію клієнтів і подання звітності.

6. Використання інноваційних технологій – блокчейну, хмарних сервісів, аналітики Big Data, машинного навчання – для персоналізації банківських продуктів і підвищення ефективності внутрішніх процесів.

7. Підтримка інноваційних фінтех-стартапів через партнерські програми з

банками та стимулювання розвитку екосистеми фінансових інновацій.

Отже, умовах воєнних викликів і структурної перебудови фінансової системи дистанційне банківське обслуговування стало фундаментом стабільності та безперервності фінансових процесів в Україні. Його розвиток забезпечує не лише зручність для клієнтів, а й підвищення ефективності банків, прозорість фінансових потоків та інтеграцію у глобальний цифровий фінансовий простір.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вітлінський В. В. Концептуальні засади ризикології у фінансовій діяльності. *Фінанси України*. 2003. № 3. С. 3–7.
2. Вядрова І., Єрмолаєва В. Основні напрями оптимізації та вдосконалення дистанційного банківського обслуговування. *Таврійський науковий вісник*. 2021. № 5. С. 97–103. <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.5.12>.
3. Говорушко Т. А., Ситник І. П., Немченко Т. О. Загрози і небезпеки розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Формування ринкових відносин в Україні. 2013. № 2. С. 74–78.
4. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні. Київ : НТУ КПП ім. І. Сікорського, 2018. С. 1–7.
5. Гриджук Д. М. Розвиток систем управління ефективності банківської діяльності. *Інтер наука*. 2018. № 3. С. 10.
6. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. Вип. 1. С. 33–39.
7. Данцев С. С. Використання альтернативних каналів продажів банківських продуктів як фактор підвищення ефективності діяльності банку. *Молодіжний науковий вісник Української академії банківської справи НБУ*. 2013. № 3. С. 288–295.
8. Дубина М. В., Шеремет О. М. Розвиток e-banking: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. Вип. 18. Ч. 2. С. 154–162.
9. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. № 1(48). С. 209–213.
10. Жаворонок А.В. Трансформація банківських продуктів і послуг у сучасних умовах. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. №

2(18). С. 202–213.

11. Житар М. О., Зелінська В. С. Необанкінг: зарубіжний досвід та українська перспектива. *Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України*. 2019. Вип. 2. С. 81–95. <https://doi.org/10.33244//2617-5940.2.2019.81-95>.

12. Інноваційні банки України: хто кращий? Marketer. 2019. URL: <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine> (дата звернення: 14.12.2025).

13. Камінська Ж. Є. Розвиток інтернет-банкінгу в Україні. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wpcontent/uploads/2019/12/142.pdf> (дата звернення: 14.12.2025).

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

15. Латковська Т., Марущак А., Олексій У. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*. 2021. № 1(36). С. 27–34. <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i36.227608>.

16. Луцкевич О.В. Процесний підхід до управління фінансовими ризиками цифрових цінних паперів. *Причорноморські економічні студії*. 2017. Вип. 15. С. 273–277.

17. Македон В. В., Машкіна К. О. Розвиток глобального банківського сектору в умовах цифрової економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 4. С.21-28.

18. Мартиненко А. О. Світові тенденції розвитку необанків. Інноваційні банківські технології та сучасні форми грошей : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів і молодих учених, Київ, 5 квіт. 2018 р. С.74–76.

19. Огієнко В. І., Боярко І. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків. *Фінансовий простір*. 2013. № 4(12). С. 44–52.

20. Онищенко Ю.І., Дем'яновська Д.О. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 2(02). С. 141–145.

21. Офіційний сайт АБ «Укргазбанк». URL: <https://www.ukrgasbank.com/> (дата звернення: 14.12.2025).

22. Офіційний сайт АТ «ОЩАДБАНК». URL: <https://www.oschadbank.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

23. Офіційний сайт АТ «ПУМБ». URL: <https://about.pumb.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

24. Офіційний сайт АТ «Сенс Банк» URL: <https://sensebank.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

25. Офіційний сайт АТ «Універсал Банк». URL: <https://www.universalbank.com.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

26. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: <https://minfin.com.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

27. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 14.12.2025).

28. Офіційний сайт ПАТ «УКРСИББАНК» URL: <https://ukrsibbank.com/> (дата звернення: 14.12.2025).

29. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК». URL: <https://privatbank.ua/> (дата звернення: 14.12.2025).

30. Паперник С. Необанки: закордонна історія та українська перспектива. *Всеукраїнське щотижневє професійне юридичне видання «Юридична газета online»*. 2018. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/neobanki-zakordonna-istoriya-ta-ukrayinska-perspektiva.html> (дата звернення: 14.12.2025).

31. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 7 грудня 2000 року № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 14.12.2025).

32. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 14.12.2025).

33. Рейтинг банків України. URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/top/> (дата звернення: 14.12.2025).

34. Стороженко О.О., Єлисеєва О.К. Переваги та недоліки використання дистанційного банківського обслуговування в банківському секторі України. *Бізнес Інформ*. 2018. № 12. С. 347–351.

35. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/DDWIAwXTdqjdClp> (дата звернення: 14.12.2025).

36. Тарасюк М.В., Кошєєв О.О. Інновації в глобальній цифровій сфері: оцінка трансформацій. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. 2017. Вип. 131. С. 94–110.

37. Ткаченко Н. В., Рожко О. Д., Момот О. М. Наукові засади управління ризиками транснаціональних банків. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2019. Т.1. № 28. С. 55–63. <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i28.163340>.

38. Ткаченко О. Є. Місія віртуального банку в діджиталізованому просторі. *Соціальна економіка*. 2020. Випуск 60. DOI: 10.26565/2524-2547-2020-60-18.

39. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання : зб. тез доп. Всеукр. наук. Інтернет-конф. Тернопіль, 2017. С. 194–196

40. Фінтех-тренди в Україні та світі: що впливатиме на індустрію у 2024 році. URL: <https://fintechinsider.com.ua/finteh-trendy-v-ukrayini-ta-sviti-shho-vplyvatyme-na-industriyu-u-2024-rocz/> (дата звернення: 14.12.2025).

41. Худолій Ю.С. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ. *Економіка і регіони*. 2021. № 3 (82). С. 115–123.

42. Череп О., Хмельковська Т. Оцінка розвитку функціонування дистанційного банківського обслуговування в Україні. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*. 2021. № 298(5). С. 162–166. [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2021-298-5\(2\)-26](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2021-298-5(2)-26).

43. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. Вісник

Української академії банківської справи. 2009. № 1. С. 67–70.

44. Якимів А. М. Цифровий банкінг: необхідність територіальної організації. Економічний форум. 2015. № 1. С. 244–250.

45. AI's Trillion-Dollar Opportunity. URL: <https://www.bain.com/insights/ai-trillion-dollar-opportunity-tech-report-2024/> (дата звернення: 14.12.2025).

46. Bales S. Mobile Ready: Connecting with The Untethered Consumer. *Kindle Edition*. 2014. 126 с.

47. Budi I., Purwandari B., Suryono R. Challenges and trends of financial technology: A systematic literature review. *Information*. 2020. № 11. URL: <https://www.mdpi.com/2078-2489/11/12/5902> (дата звернення: 14.12.2025).

48. Global Cybersecurity Market Expected to Hit \$300B by 2027. Research Says. URL: <https://www.msspalert.com/news/global-cybersecurity-market-expected-to-hit-300b-by-2027-research-says> (дата звернення: 14.12.2025).

49. Khanboubia F., Boulmakoula A., Tabaab M. Impact of digital trends using IoT on banking processes. *Procedia Computer Science*. 2019. Vol. 151. P. 77–84. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.04.0>.

50. Klein O. Preface for «Digital Banking». URL: <http://www.oklein.fr/banque/foreword-olivier-klein-digital-banking> (дата звернення: 14.12.2025).

51. Niemanda T., Rigteringb J.P.C., Kallmünzerc A., Krausd S., Maalaouie A. Digitalization in the financial industry: A contingency approach of entrepreneurial orientation and strategic vision on digitalization. *European Management Journal*. 2020. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.04.008>.

52. Over 60% of FINTECHS paid at least \$250K in compliance fines last year, Alloy report finds URL: <https://www.alloy.com/about/press/over-60-of-fintechs-paid-at-least-250k-in-compliance-fines-last-year-alloy-report-finds> (дата звернення: 14.12.2025).

53. Petrasic K., Saul B., Lee H. Regtech Rising: Automating Regulation for Financial Institutions. White & Case. 2016. URL: <https://www.whitecase.com/publications/insight/regtech-rising-automating->

regulation-financial-institutions (дата звернення: 14.12.2025).

54. Sikich G. Risk and the organizational mindset: why risk managers need to learn to think like a commodities trader. URL: <http://www.continuitycentral.com/feature1234.html> (дата звернення: 14.12.2025).

55. Skinner C. Digital bank. Strategies to Launch or Become a Digital Bank. 2014. 320 с.

56. The Global FinTech Index. URL: <https://findexable.com/wp-content/uploads> (дата звернення: 14.12.2025).

57. Tymots M. Analysis of trends and prospects of digital banking in Ukraine. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*. 2025. № 4(5). P. 23–32. <https://doi.org/10.46299/j.isjmef.20250405.03>.

АНОТАЦІЯ

Мудрій І.Й. Ефективність систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів в сучасних умовах. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок». Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, 2025. 67 с.

У роботі досліджено розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні як ключового напрямку цифрової трансформації фінансової системи. Розкрито суть і переваги дистанційного банкінгу, його еволюцію від традиційних систем «клієнт-банк» до сучасних мобільних додатків, таких як Приват24 і Monobank. Проведено аналіз динаміки основних показників діяльності банківського сектору за 2020 – 2024 роки, зокрема кількості відкритих рахунків, структури платіжних інструментів, середньодобового обсягу операцій у СЕП та кількості платіжних пристроїв. Виявлено, що цифровізація банківських послуг сприяє підвищенню ефективності фінансових операцій, зменшенню транзакційних витрат і посиленню конкурентоспроможності банків.

Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування, цифровізація, фінансові технології, банківська система, електронні платежі, фінансова інклюзія.

ANNOTATION

Mudrii I.Y. Efficiency of Remote Banking Service Systems for Clients in Modern Conditions. – Manuscript. Qualification work for obtaining the second (master's) level of higher education in the specialty 072 "Finance, banking, insurance and stock market". Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, 2025. 67 p.

The paper examines the development of remote banking services in Ukraine as a key direction of the digital transformation of the financial system. The essence and advantages of remote banking are revealed, as well as its evolution from traditional "Client-Bank" systems to modern mobile applications such as Privat24 and Monobank. The dynamics of the main indicators of the banking sector for 2020 – 2024 are analyzed, in particular, the number of opened accounts, the structure of payment instruments, the average daily volume of operations in the Electronic Payment System (EPS), and the number of payment devices. It was found that the digitalization of banking services contributes to increasing the efficiency of financial operations, reducing transaction costs, and strengthening the competitiveness of banks.

Keywords: remote banking service, digitalization, financial technologies, banking system, electronic payments, financial inclusion.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело. _____ І.Й. Мудрій